



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي لميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

المرجع : / 2014

قسم : علوم التسيير
ميدان : علوم اقتصادية، التجارة و علوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص : مالية

مذكرة بعنوان:

أثر استخدام برمجيات التسيير الاداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك

دراسة حالة : بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة التلاغمة-BADR

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الليسانس في علوم التسيير (ل.م.د.)
تخصص " مالية "

إشراف الأستاذ (ة):

بوالريحان فاروق

إعداد الطلبة:

- بولحية فوزية
- زي لال نادية
- سوفي مريم

السنة الجامعية: 2014/2013



شكر و تقدير

ان الحمد و الشكر لله تبارك و تعالى الذي اعاننا على انجاز هذا العمل

و يسر لنا امرنا و امدنا بالصبر و العزيمة

و مصداقا لقول رسول الله صلى الله عليه و سلم

"من لم يشكر للناس لم يشكر الله"

و قال تعالى: "لئن شكرتم لأزيدنكم"

نقدم شكرنا الجزيل و تقديرنا التام و احترامنا الكامل

إلى من ساهم من قريب او من بعيد في إعداد هذا العمل

نخص بالذكر الأستاذ المشرف **بوالريحان فاروق**

و الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بنصائحهم و إرشاداتهم خلال المشوار الدراسي

وكذا عمال بنك الفلاحة و التنمية الريفية

وإلى كل الأصدقاء و الزملاء الدراسة كل واحد باسمه.

و نتقدم بجزيل الشكر إلى كل من علمنا حرفا و أفادنا بمعلومة

من الطور الابتدائي الى الطور الجامعي.

الإهداء

قد تغيب الشمس يوما وقد يغيب القمر يوما.... ولكن لن يغيب النور المتألق بين جنبي لن يغيب معالم الحب الراسخ في فؤادي :امي .روح تتجسد بجسد ملاك يحمل اعذب الصفات و اروعها اول من بكى فرحا بي و حزن من اجل ان اسعد الى التي علمتني ان الحياة نور و نورها لا يهدى الا للتقاة ،اول من غرست في روحي و قلبي بذرة الطيبة و حب الخير للناس . "فانت ملكتي المتوجة بتيجان سماوية لا يراها الا اهل القلوب النيرة " انت شجرة طيبة و انا غصن فيها بإذن الله .الى اغلى الحبايب امي .

كما اهديه الى من بقلبي جال و الى من حبه يجري في عروقي ويلهج بذكره فؤادي ،الى من اختلط عليه الليل و النهار اتشرق شمسي الى الابد ،الى من ملكته حرقة الشمس واطرقت جسده شدة البرد لأجلنا الى من يصرع الامه في صمت من اجل ان يبني مستقبلنا الى احن قلب ابي الغالي و الاب المثالي .

ايها الثنائي ابي و امي لقد احترت ما اهديكما فلو غلفت الدنيا بغلاف جميل ثم قدمتها لكما لكانت قليلة عليكما ، و ليس لي الا ان اهديكما دراستي و نجاحي الشيء الذي جعلته مقدس من اجلكما .

الى حبيبة قلبي و الغالية و الحنونة و الوجه الباسم في السراء و الضراء الى من لم تبخل عليا بالدعوات جدتي "وردة" اطال الله في عمرها و شفاهها .

الى من داعبتني الايام و اياهم و رسمت لنا ماضي الطفولة الجميل :الى اخوتي "خالد و زكرياء" " ربي يحفظهما و الاخ الرسام المشاكس "سيف الدين".

الى روح جدي الغالي مسعود وجدي الغالي الطاهر جمع الله بينكما في الجنة انشاء الله

الى من شاركتني درب الدراسة وكانت دوما بجانبني في كل وقت الى من كانت بمثابة اخت لم تلدها امي "زيلال نادية" و الى كل عائلتها ،و شريكتي في هذا العمل و الايام الجامعية المدللة الصبورة "بولحية فوزية"،و الى صديقتي "عياد اسماء" التي تركت اثرا في قلبي بكلامها الطيب وايضا الى ابنتنا العم فرحي "اميرة و راوية".

كما اهدي هذا العمل ايضا الى كل من صديقتي في الجامعة :

نوال ، هاجر ، خولة ، خولة ، شهرة ، صباح ، حسبية ، حياة ، هبة ورقية .

اهديه الى كل عربي مسلم .

فاجعل اللهم هذا العمل شجرة مثمرة في كل وقت

لكل من يريد ان يجني ثمار العلم

لينفع و ينتفع بها

مريم

الإهداء

الحمد لله رب العالمين حمدا يوفي نعمه ويضاهي كرمه على إتمام هذا العمل والصلاة والسلام على أشرف المرسلين محمد الأمين.

اهدي خلاصة دراستي وثمره جهدي:

إلى من لا يمكن للكلمات أن توفي حقهما إلى من لا يمكن للأرقام أن تحصي فضائلهما إلى والدي الكريمين حفظهما الله.

إليك يا أعز وأغلى ما أملك في الوجود إلى من كان السند الذي أتكئ عليه وقت الحاجة إلى وميض الأمل الذي بنير دربي ويدفعني قدما إلى من تحمل المشاق والألم لأجلي أفنى حياته لتعليمي و سعى دائما إلى نجاحي و فرحتي ولم يخل عليا بشيء، إليك يا معلمي يا صاحب القلب الحنون "أبي العزيز" الغالي حفظك الله وأطال في عمرك.

إلى جوهرة البيت ولؤلؤة قلبي إلى من غمرتني بحبها وحنانها إلى من علمتني الأخلاق الفاضلة إلى من أفنت شبابها وسهرت الليالي لإسعادي إلى من وهبتني كل شيء دون أن تنال إلى أمي الحبيبة التي أنارت حياتي بدعائها ، إليك يا قررة عيني "أمي الغالية" أطال الله في عمرك ومنحك الصحة والعافية.

إلى من أنقاسم معهم المحبة الأسرية ،منبع الحب ومستودع الأمان أخواتي كل باسمها الحنونة غاليتي آسيا وزوجها وابنها المدلل "نيسو" إلى ذات القلب الواسع عزيزتي سناء وزوجها وولداها المشاغب "ياسين"

والمدلع "وسيم" إلى ذات القلب الطيب حبيبة قلبي "نسمة" إلى منبع الحب حبيبتني فاطمة وزوجها.

إلى سندي وقوتي أخي الغالي صابر وزوجته وابنتاه الكتكوتين بتول وشيماء.

إلى خطيبي ميلود بوعلي.

إلى اللاتي لا أستطيع نسيانهن ما دام الدم يجري في عروقي، إلى أغلى صداقة أهداني إياها الله تعالى.

إلى من رافقتني مشواري الدراسي إلى من قاسمتني أفراحي وأحزاني إلى توأم روحي حبيبتني "مريومة".

إلى من علمتني التضحية ذات القلب الطيب و إلى من ألقتها روحي مدلتني "فوزية"، إلى أحن صديقة إلى ذات البسمة الجميلة والكسولة عزيزتي "أسومة" إلى من ينطق قلبي ولساني باسمها محبوبتي "أميرة" وابنة عمها راوية و إلى كل الأصدقاء و الزملاء الذين عرفتهم في المشوار الدراسي:

نوال، خولة، هاجر، خولة، حياة، شهرة، صباح وحسيبة ورقية.

إلى كل من ساعدني في القيام بهذا العمل المتواضع إلى كل من ذكرهم قلبي ونساهم قلبي ، و الحمد لله رب العالمين على القدر الذي رزقني إياه من علم ومعرفة.

نادية

الإهداء

قال صلى الله عليه وسلم <<تعلموا العلم فان تعلمه الله خشية وطلبه عبادة ومذاكرته تسبيح والبحث عنه جهاد>>
الى قرة عيني يا من وهبك الله قلب كله حنان ورحمة اليك يا من يقال فيك الدنيا ام وامي اوطن عليك
ملجا قلبي لمسة يدك كل الحنان نور وجهك كل الآمال اليك انت يا من تعبت و سهرتني لتربيني و
سعتي جاهدة لترسيني على بر الامان , لكي مني كل الحب و العرفان اليك يا امي "طاووس"
كما اهدي عملي هذا الى روح ابي الغالي رحمه الله و اسكنه فسيح جنانه اليك يا ابي "صالح".

الى اجمل هدايا في حياتي اخوتي حسان وسامية واختي الغالية كريمة و خطيبها مالك.
الى من قاسموني افراحي و احزاني الى بركة العائلة ادامهم الله على راسها جداي زكية و بوخميس و
ايضا جداي تسعديت و محند.

الى عماتي و خالاتي و ازواجهن اطال الله في اعمارهن و جعلهن دوما اجمل ما املك ، ادعو اهن
دوما بالتوفيق.

الى عمثاي نسيمه و منيرة و خالتي زهية.

الى من اكن لهم الحب و الاحترام و اعتر بهم في حياتي :

- الى عمي رشيد وزوجته رشيدة و اولاده.

- الى عمي لزه و زوجته حكيمه و اولاده و اخص بالذكر وسام .والى عمي يوسف
وزوجته لينده و اولادهم .والى عمي مجيد و زوجته سمرة و ابنه بهي الطلعة والى خالي وناس
و زوجته و اولادهم. والى خالي فريد و زوجته و اولادهم.والى خالي الغالي ابراهيم.
الى خير ما يقال فيها رب اخ لم تلده امك الى حبيبتاي سناء بوشردخ والواعر صبرينة
الى نبع العطاء و الحنان رمز الصداقة الحقة الى من كانتا بمثابة اختاي زيلال نادية و سوفي مريم .

الى من اكن لها المحبة و الاخلاص صديقتي الغالية الحلوة حجيرة نوال .

الى الاخوات الحبيبات الصديقات الصدقات اللواتي قاسمنني درب الدراسة الجامعية : حياة ، هبة
خولة ، هاجر ، خولة ، شهرة ، اسماء ، رقية .

و الى كل من ساهم من قريب او من بعد في انجاز هذا العمل.

**و صل و سلم على حبيبي و نور قلبي محمد صلى الله عليه و سلم
فوزية**

فهرس المحتويات

* اثر استخدام برمجيات التسيير الاداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف *

رقم الصفحة	العناوين
I-VI	البسمة.
VII-IX	الشكر و اهداءات.
X	فهرس المحتويات
XI	قائمة الاشكال
	قائمة الملاحق
أ - ب - ج	مقدمة

الفصل الأول: التسيير الاداري للبنوك و برمجياته	
1	تمهيد
2	المبحث الاول : ماهية البنوك التجارية.
2	المطلب الاول : تعريف البنك التجاري وخصائصه.
3	المطلب الثاني : انواع البنوك التجارية.
5	المطلب الثالث : وظائف البنوك التجارية.
7	المبحث الثاني : التسيير الإداري للبنوك.
7	المطلب الأول : التخطيط للأنشطة التجارية.
9	المطلب الثاني : تنظيم البنوك التجارية.
12	المطلب الثالث : التوجيه (القيادة).
14	المطلب الرابع : الرقابة البنكية.
16	المبحث الثالث : البرامج المستخدمة من طرف البنوك الجزائرية .
16	المطلب الأول : المقاصة الالكترونية.
20	المطلب الثاني : نظم الدفع البنكي.
26	المطلب الثالث : نظام التحويل المالي.
29	المطلب الرابع : نظام SWIFT .
34	خلاصة

الفصل الثاني : الخدمات البنكية والبنوك الالكترونية.	
36	تمهيد.
37	المبحث الأول: الخدمات البنكية التقليدية.
37	المطلب الأول: تعريف الخدمة البنكية.

فهرس المحتويات

* اثر استخدام برمجيات التسيير الاداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف *

38	المطلب الثاني: : أهمية الخدمة وخصائصها.
40	المطلب الثالث: انواع الخدمات التقليدية.
47	المطلب الرابع: وسائل الدفع التقليدية.
50	المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية.
50	المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية.
52	المطلب الثاني: الخدمات الالكترونية المتعلقة بالصيرفة.
56	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية.
62	المطلب الرابع: النقود الالكترونية.
67	المبحث الثالث: مدخل الى البنوك الالكترونية.
67	المطلب الأول: المفهوم والتطور التاريخي للبنوك الالكترونية.
68	المطلب الثاني: اصناف ومزايا البنوك الالكترونية.
70	المطلب الثالث: مخاطر البنوك الالكترونية.
71	المطلب الرابع: كيفية عمل البنك الالكتروني.
73	خلاصة.

الفصل الثالث : دراسة ميدانية في بنك BADR.	
75	تمهيد.
76	المبحث الاول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
76	المطلب الأول: تقديم عام حول بنك الفالحة والتنمية الريفية.
80	المطلب الثاني: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة التلاغمة-
82	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لبنك BADR-وكالة التلاغمة-ومكوناته.
84	المبحث الثاني: الخدمات المقدمة من طرف BADR-وكالة التلاغمة-
84	المطلب الأول: خدمات تقليدية.
87	المطلب الثاني : خدمات الكترونية.
91	المطلب الثالث : خدمات قابلة للرقمنة.
92	المبحث الثالث: البرامج المستخدمة من طرف BADR-وكالة التلاغمة-
92	المطلب الاول : المقاصة الالكترونية.
95	المطلب الثاني : برنامج SYBU.
98	المطلب الثالث: برنامج READ+SYRAT
102	خلاصة.

فهرس المحتويات
* اثر استخدام برمجيات التسيير الاداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف *

104	خاتمة
107	قائمة المراجع
114	الملاحق
117	الملخص

قائمة الأشكال

الرقم	الأشكال الواردة في المذكرة	الصفحة
1	العلاقة بين التخطيط والتنبؤ.	9
2	الهيكل التنظيمي لآحد فروع بنك ما .	11
3	عناصر الاتصال.	12
4	شكل يوضح نظام RTGS.	24
5	أنواع البطاقات البنكية .	57
6	مصدروا البطاقات الائتمانية .	59
7	التنظيم الإداري لوكالة التلاغمة "841"	82

تمهيد:

يعتبر العامل الأساسي في أداء البنوك هو خدماتها مهما كانت نوعية الخدمة، وبصاحب هذا الاتجاه حتمية التحسين المستمر للخدمة للحفاظ على الأداء المميز في مواجهة المنافسين، لأن أي بنك يسعى للتميز في خدماته من أجل ارضاء عملاءه، ولتحقيق مستوى جيد في نوعية الخدمة المقدمة لا بد من استعمال العديد من الأساليب والطرق والمهارات الخاصة ببرامج التسيير الإداري، هذه الأخيرة التي تعتبر عملية معقدة تحتاج إلى أدوات تسييريه، ابتداء من المسير الناجح مروراً بالعمليات التسييرية واتخاذ القرار على مستوى المؤسسة، بطريقة عقلانية للتنسيق بين الموارد البشرية والمادية والمالية قصد تحقيق الأهداف المسطرة، فالإدارة الموجودة على مستوى المؤسسات والبرامج المطبقة هي المسؤول عن نجاح أو تأخر هذه المؤسسات، إن برامج التسيير الإداري بأساليبها وطرقها المختلفة تساعد على تحقيق مكاسب للبنوك من خلال ضمان خدمات مميزة ومتطورة باستمرار باستعمال تقنيات تحسين الخدمة والتقليل من المشاكل والأخطاء، وعلى هذه الأساس أصبحت تطوير الخدمات البنكية ومواكبة التطورات التكنولوجية في جميع المجالات والاهتمام بنوعية الخدمات أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرة التنافسية للبنوك.

01 - الإشكالية:

تتميز البنوك بخصوصية وأهمية كبيرة على المستوى المحلي أو العالمي نظراً للخدمات التي تقدمها، إلا أن المنتب لواقع هذه المؤسسة المالية وأدائها في الجزائر يدرك التأخر والقصور وغياب الميزة التنافسية لدى هذه الأخيرة رغم المجهودات الكبيرة التي تبذلها الدولة في تحسين برمجيات التسيير الإداري من أجل تسهيل التعاملات على المستوى المحلي والدولي، ومن جهة أخرى مواكبة التغيرات العالمية في ظل التنافس الكبير نتيجة لعولمة النشاط البنكي، ومن هذا المنطلق يتمحور تساؤلنا الرئيسي التالي:

- ما مدى تأثير استخدام برمجيات التسيير الإداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك؟

02 - أسئلة فرعية :

- هل برمجيات التسيير الإداري المطبقة حالياً على مستوى البنوك حسنت من نوعية الخدمات المقدمة ؟
- هل يمكن تحسين نوعية الخدمات البنكية مستقبلاً ؟
- هل تعتبر برمجيات المستخدمة في التسيير الإداري في البنوك الجزائرية متطورة ؟
- هل هناك تطبيق فعلي لبرمجيات التسيير الإداري في البنوك ؟
- هل تعتبر برمجيات التسيير الإداري أهم عامل يؤثر على نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك ؟

03 - فرضيات الدراسة:

- برمجيات التسيير الإداري لها دور كبير في تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنك.

- يمكن تحسين نوعية الخدمات البنكية وتطويرها أكثر مستقبلا ,
- لم تشهد بعد البنوك الجزائرية استخدام برمجيات التسيير الاداري حديثة التطور .
- ان أغلب البنوك تطبق تطبيق فعلي لبرمجيات التسيير الاداري أثناء تأدية مهامها.
- هناك عدة عوامل تؤثر في نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك.

04 - أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة الى تبيان أهمية ودور برمجيات التسيير الاداري على تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك.
- تهدف الى معرفة مدى تطبيق برمجيات التسيير الاداري بمستوى متطور للحصول على نوعية جيد من الخدمات المقدمة من طرف البنوك مستقبلا.
- تهدف البنوك الجزائرية الى استخدام برمجيات تسيير اداري حديثة التطور .
- تهدف الدراسة الى معرفة ان كانت أغلب البنوك تقوم بالتطبيق الفعلي لبرمجيات التسيير الاداري أثناء تأدية مهامها.

05 - أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في كونها تساهم في بيان وشرح برمجيات التسيير الاداري وفي كونها تتناول قطاعا اقتصاديا مهما وهو القطاع البنكي بالإضافة الى كونها تعالج موضوع اقتصاديا مهم يتمثل بشكل مباشر في برمجيات التسيير الاداري للوقوف على مدى تأثيرها في تحسين نوعية الخدمة.

06 - أسباب اختيار الموضوع :

- ومن مبررات اختيارنا لهذا الموضوع هناك مبررات ذاتية منها:
- ميلنا للمواضيع التي تتعلق بالبرامج والأنظمة الإلكترونية في ميدان المصارف.
- الفضول العلمي والرغبة في اكتشاف هذه المواضيع.
- إثراء المكتبة نظرا لقلّة المراجع في هذه المواضيع والتعريف أكثر بها.

07 - المبررات الموضوعية:

- أهمية الموضوع لكونه يوضح التطورات التي طرقت على المنظومة المصرفية في الجزائر .

- حادثة هذا الموضوع .

08 - صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا أثناء اعداد البحث مجموعة من الصعوبات أبرزها:

- قلة المراجع المتخصصة في برمجيات التسيير الاداري للبنوك.

- قلة الدراسات التي عالجت هذا الموضوع.

09 - محددات الدراسة:

يتناول البحث موضوع برمجيات التسيير الاداري في البنوك الجزائرية باعتبارها انظمة منتشرة في مختلف البنوك، وبالرغم ان هذه البنوك لم تتوصل الى استخدام كل البرامج المنتشرة في انحاء العالم الا اننا تطرقنا اليها من خلال تعريفها وكيفية عملها، كما ان الدراسة انصبت على الخدمات التقليدية والالكترونية المقدمة من طرف البنوك الموجودة محل دراستنا .

10 - منهجية الدراسة :

من اجل الوصول الى هدف الدراسة والاجابة على الاشكالية الرئيسية المطروحة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري :الذي يعتمد في الدراسة المالية والاقتصادية، اما فيما يخص اسلوب البحث وجمع المعلومات فقد تم الاعتماد على اسلوب المسح المكتبي من خلال استغلال مجموعة من المراجع والبحوث والدراسات التي لها صلة بموضوع البحث .

اما الجانب التطبيقي اعتمدنا فيه على دراسة حالة بنك الفلحة والتنمية الريفية بدائرة التلاغمة.

11- هيكلية الدراسة :

تم تقسيم الدراسة الى ثلاث فصول، الفصل الاول والثاني يتعلق بالجانب النظري والثالث بدراسة حالة، حيث يتعرض الفصل الاول الى التسيير الاداري للبنوك وبرمجياته من خلال استعراض الاطار المفاهيم للبنوك التجارية ووظائف التسيير الاداري واهم برمجياته .

اما الفصل الثاني فيتمحور مضمونه حول الخدمات المصرفية والنوك الالكترونية وقد تناولنا فيه الخدمات التقليدية من مفهوم وخصائص ووسائلها، كما تناولنا فيه ايضا الخدمات الالكترونية وتناولنا البنوك الالكترونية من خلال التعريف بها وبخصائصها وانماطها .

اما الفصل الثالث فتمحور حول الدراسة التطبيقية التي انجزت على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدائرة التلاغمة وقد استعرضنا فيه لمحة حول البنك والخدمات التي يقدمها واهم البرامج المعتمد عليها.

الفصل الاول

التسيير الاداري للبنوك وبرمجياته

المبحث الاول: ماهية البنوك الجارية

المبحث الثاني: التسيير الاداري للبنوك

المبحث الثالث: البرامج المستخدمة من طرف لبنوك الجزائرية

تمهيد:

تمثل البنوك التجارية أهم نوع من المؤسسات المالية التي تدخل في تشكيل الجهاز المصرفي لاقتصاد و يعد التسيير الإداري السليم داخل هذه البنوك من أهم العوامل المساعدة على نجاحها وتطورها وجعلها مواكبة للتقدم الحاصل في الاقتصاد العالمي ولتحقيق هذا القدر من التطور تم استحداث برمجيات تسيير إداري لها دور فعال في ذلك. وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول الى ماهية البنوك التجارية و المبحث الثاني الى التسيير الإداري للبنوك ثم في المبحث الثالث و الاخير الى البرامج المستخدمة من طرف البنوك الجزائرية .

المبحث الاول : ماهية البنوك التجارية

المطلب الاول: تعريف البنك التجاري و خصائصه

اولا :تعريف البنك التجاري :

اعطيت عدة تعاريف للبنك التجاري التي منها :

المصرف التجارية هي المصرف التي تتعامل بالائتمان و تسمى احيانا بمصارف الودائع واهم ما يميزها على غيره هو قبول الودائع تحت الطلب و الحسابات الجارية (demand deposits) و ينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود (money création). [رمضان و جودة، 2006، ص:10].

البنوك التجارية منشآت هدفها قبول الودائع و منح القروض و استثمار ما يبقى من الاموال لديها إنها تقبل الودائع تحت الطلب و لأجل و بإخطار سابق .و تقرض باعتماد شخص او بضمان بضاعة او بأوراق تجارية .[نعيم عبد القادر و اخرون، 2009، ص: 10].

يمكن تعريف البنوك التجارية (بنوك الودائع) بانها المؤسسات التي تقبل ودائع الافراد و الهيئات والمؤسسات تحت الطلب او لأجل، القابلة للسحب حين الطلب أو بعد اجل قصير ،ثم تستخدم هذه الودائع في منح القروض والسلف [محمد عريقات و جمعة عقل، 2010، ص:54].

ثانيا : الخصائص المميزة للبنوك التجارية:

ما يميز المصارف التجارية على غيرها هو قبولها للحسابات الجارية (current accounts) مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الاموال الى اصحابها عند الطلب و في اي وقت اثناء تعامل المصرف مع الجمهور وبدون ماطلة او اي حاجة الى اشعار بينما لا تتعامل المصارف الاخرى بهذا النوع من الحسابات في العادة اذ يقتصر تعاملها على الودائع لا جل (deposits time) او الخاضعة لأشعاره (subject to notice) حيث لا يمكن لصاحب الوديعة ان يسحب امواله الا بعد مضي فترة زمنية معينة يتفق عليها مع المصرف عند الايداع اما اذا كان سحب الوديعة خاضعا لأشعار فان عليه ان يشعر المصرف بعزمه على سحب النقود قبل موعد السحب بالمدة المتفق عليها. [نعيم عبد القادر و اخرون، 2009، ص:79].

ان السمة الاساسية للبنوك التجارية تتمثل في قدرتها على خلق الائتمان و اضافتها بذلك الى كمية النقود نقودا دفترية اي نقودا مصرفية. وهذه الخاصية للبنوك التجارية انما تميز تلك البنوك عن البنوك المتخصصة. [عبد الفتاح الصيرفي، 2006، ص:36]

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية:

تنقسم البنوك التجارية الى انواع متعددة طبقا للزاوية التي يتم من خلالها النظر الى البنوك و ذلك على النحو التالي:

اولا: من حيث حجم النشاط

1- بنوك الجملة:

و يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء و المنشآت الكبرى.

2- بنوك التجزئة:

و هي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء و المنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب اكبر عدد منهم ،و تتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشرة جغرافيا و تتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمنية و المكانية و منفعة التملك و التعامل للأفراد، و بذلك فان التجزئة تسعى الى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي. [الصيرفي، 2007، ص:29]

ثانيا: من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية:

1- البنوك التجارية العامة:

ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة او في احدى المدن الكبرى و تباشر نشاطها من خلال فروع او مكاتب على مستوى الدولة او خارجها. و تقوم هذه البنوك بكافة الاعمال التقليدية للبنوك التجارية تمنح الائتمان-قصير و متوسط الاجل- كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الاجنبي و تمويل التجارة الخارجية .

2-البنوك التجارية المحلية:

و يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر اشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبية مثل محافظة معينة او مدينة او ولاية او اقليم محدد.

و يقع المركز الرئيسي للبنك و الفروع في هذه النقطة المحددة، و تتميز هذه البنوك بصغر الحجم كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحلية بها و ينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها. :[عبد الفتاح الصيرفي،2006،ص. ص:32،33]

ثالثا: من حيث عدد الفروع:

1-البنوك ذات الفروع: وهي بنوك تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة كشكل قانونيا لها فروع متعددة تغطي اغلب انحاء الدولة و لا سيما الاماكن الهامة ،و تتبع اللامركزية في تسيير امورها حيث يترك للفرع تدبير اموره ،فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك الا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، و بطبيعة الامر فان المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع.

2-بنوك المجموعات: وهي تأخذ شكل الشركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف عل الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لامركزي

وتأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريا ولد انتشرت هذه البنوك في اوربا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية

3-البنوك الفردية : تقوم هذه البنوك على ما يتمتع اصحابها من ثقة وبطبيعة الحال فإنها منشأة فردية تكون محدودة راس المال ولذلك فهي سوق تتعامل في المجالات قصيرة الاجل ثم توظيف الاموال في الاوراق المالية والاوراق التجارية المخصصة وغير ذلك من الاصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها الى نقود بسرعة وبدون خسائر .

4- **البنوك المحلية** : وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة او محافظة او ولاية وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات التي تناسبه [عبد الفتاح الصيرفي ،2006،ص.ص:33-35]

5- **بنوك السلاسل** : نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم المصارف التجارية وتضخم حجم اعمالها وهذه المصارف تستمد نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع وهي عبارة عن مصارف منفصلة عن بعضها البعض اداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيس يتولى رسم السياسات العامة لها وينسق الاعمال بينها وتعود ملكية هذه المصارف الى شخص طبيعي واحد او عدة اشخاص طبيعيين وليس لشركة قابضة [محمد عريقات و جمعة عقل ،2010،ص.ص:58،59]

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية :

تتركز معظم عمليات البنك في قبول الودائع ومن ثم اعادة استثمارها هذه الودائع بشتى انواع ومجالات الاستثمارات المختلفة كليا او جزئيا مع موارد البنك الاخرى وبشكل عام يمكن ان نحدد الوظائف والمهام التالية :

اولا: الوظائف التقليدية

- 1- فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع
- 2- تشغيل موارد البنك مع التوفيق بين الربحية والسيولة ومن اهم التشغيل ولاستثمار ما يلي :
 - أ- منح القروض والسلف
 - ب- تحصيل الاوراق التجارية وخصمها
 - ج- التعامل بالأوراق المالية الاسهم والسندات
 - د- تمويل التجارة الخارجية
 - هـ - تقديم الكفالات وخطابات الضمان

و- التعامل بالعملات الاجنبية

ي- تحصيل الشيكات المحلية

ز- المساهمة في اصدار اسهم وسندات الشركات

ح- تأجير الخزائن الامنة لحفظ المجوهرات والمستندات [شقيير واخرون،2008،ص:32]

ثانيا : الوظائف الحديثة :

- 1- ادارت اعمال وممتلكات العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية لهم من خلال دائرة متخصصة هي (trust departmane) [امين عبد الله و ابراهيم الطراد،2006،ص.ص:41،40]
- 2- تمويل الاسكان الشخصي من خلال الاقراض العقاري ومما يجدر ذكره ان لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض في هذا المجال يجب ان ال يتجاوزه
- 3- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية وهنا يتجاوز البنك التجاري الاقراض لأجال قصيرة الى الاقراض لأجال متوسطة وطويلة الاجل نسبيا [امين عبد الله و ابراهيم الطراد،2006،ص.ص:41،40].
- 4- التعامل بالاعتمادات المستندة : ويتم عن طريقها تسهيل عمليات التجارة الخارجية بحيث بموجبها يتم تسوية الالتزامات فيما بين المستورد والمصدر عن طريق انتقال مبالغ السلع المستوردة من حساب المستورد في الداخل الى حساب المصدر في الخارج ويتم ذلك بين البنوك بتقديم الوثائق الخاصة بالبضاعة موضوع الصفقة كوثائق الشحن التامين فواتير البضائعالخ
- 5- التعامل بالأوراق المالية والتجارية : ان البنوك التجارية قد تتدخل لبائعه او مشتريه للأوراق المالية في السوق المالي سواء لحسابها او لحساب ولصالح متعاملها كما يمكن ان تقوم بخضم الاوراق التجارية وتحصيلها لصالح عملائها .
- 6- شراء وبيع العملات : وذلك بأسعار محددة من قبل البنك المركزي او حسب التنظيم الساري العمل به في مجال سوق الصرف وكل ذلك مقابل عمولة
- 7- تحصيل الشيكات الواردة اليها :من عملائها الى حسابهم
- 8- تأجير الخزائن الحديدية : للأفراد مقابل عمولة محددة
- 9- تقديم مختلف انواع الخدمات للمتعاملين وطالبيها

10- تحويل الاموال الضرورية للعملاء في الخارج [يوراس وبوشيرة، 2003/2004، ص:9]

المبحث الثاني : التسيير الاداري للبنوك

المطلب الاول : التخطيط لأنشطة البنوك

اولا : مفهوم التخطيط :

اعطية عدة تعاريف لتخطيط نشاط البنوك والتي من اهمها نذكر :

*التخطيط هو اداة ادارية مكتوبة تحدد مسار البنك خلال فترة زمنية قادمة.

*التخطيط هو نقطة البداية للقيام باي نشاط اذ انه يحدد الاطار الذي يبين العمل الذي ينبغي القيام به والاسلوب الذي يجدر اتباعه في انجاز ذلك العمل والوقت الذي سوف يستغرقه , وذلك في سبيل تحقيق هدف معين [سعيد سلطان , 2005، ص:88].

*التخطيط هو مرحلة التفكير في المستقبل بقصد التعرف على المشكلات والاستعداد لحلها وذلك عن طريق استخدام الادوات التالية : [الصيرفي، 2007، ص. ص: 86، 87].

- تحديد الاهداف - تحديد السياسات والاجراءات - تحديد القواعد والطرق - التنبؤات - برامج العمل
-الجدول الزمنية - الموازنات التقديرية.

1- **الهدف:** تحتل دراسة الاهداف اهمية خاصة في الدراسات والممارسات الادارية والواقع انه لا يمكن الالمام بالمفهوم الدارة وتطبيقاتها الا بعد التعرف لموضوع الاهداف . ويتم تحقيق الاهداف من خلال سلسلة الوسائل والغايات والتي تتطلب بشكل اساسي ما يلي :

- أ- البدء بتحقيق الهدف العام .
- ب- اكتشاف مجموعة من الوسائل التي يمكن تحديدها بشكل عام من اجل تحقيق هذا الهدف .
- ج- اعتبار كل وسيلة بمثابة هدف فرعي جديد واكتشاف وسائل اكثر تحديدا لتحقيقه.

2-**السياسات :** من بين التعاريف التي أعطيت السياسة ما يلي :

- السياسة هي عبارة عن خطط ،جمل عامة...مفاهيم ترشد وتضبط المرؤوسين في المشروع أو في احد اقسامه .
- السياسة هي عبارة عن مبدا مرشد مسبق اقراره مبني على الاهداف وهو الذي يحكم أعمال المشروع ويمكن منه استنباط التعليمات الاساسية للتصرف .
- السياسة هي دليل عام شفوي ومكتوب ومعروف ضمنيا يتم بمقتضاه وضع الحدود التي على اساسها يتم تحديد الاتجاه الذي يجب اتباعه في العمل الاداري . [الصيرفي، 2007،ص.ص:103-105].

2-1- خصائص السياسات البنكية :

- ✓ السياسات دليل عمل لاتحاد القرارات في المستقبل تحت ظروف معينة وإذا ما تغيرت هذه الظروف يجب تعديل السياسات الموضوعة.
- ✓ تستمد السياسات اساسا من اهداف حتى انه يمكن القول ان نقطة البدا لتكوين السياسات هي الاهداف...حيث يتم صياغة السياسة بناء على هدف الموضوع...فمثلا اذا ما ذكرنا ان هدفنا الرئيسي هو زيادة الربحية...فلبناء السياسة علينا ان نتبع سلسلة من الوسائل والنهايات.
- ✓ لا تحدد السياسات اساليب وانما تترك مجالا للتفسير والمبادرة من جانب الافراد القائمين على تطبيقها وتتناول الامور السياسية كي يبقى هناك مجال لمراقبتها وهذا هو ما يعرف بالمرونة السياسية .

3- الاجراءات :

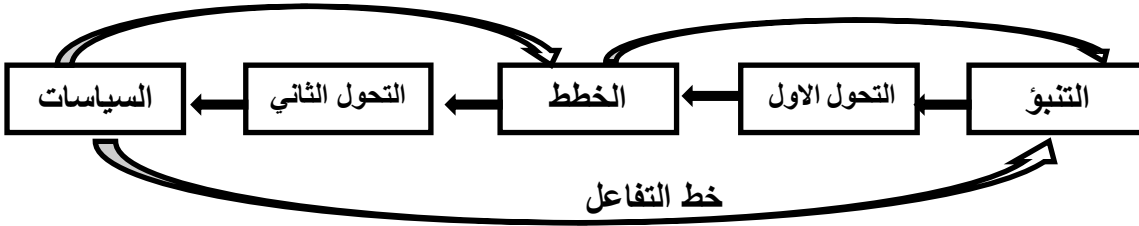
- ✓ هي مجموعة من الخطوات والمراحل التي تمر بها المعاملة من اجل تقديم خدمة او تحقيق هدف معين.
- ✓ وهي مجموعة من الطرق المحددة سلفا لأداء الاعمال.
- ✓ وهي سلسلة من العمليات الكتابية يشترك فيها عدد من الناس في ادارة ما او في عدة ادارات وصميم من اجل التأكد من ان العمليات المتكررة تعالج بطريقة موحدة اي اننا يمكن ان نقول ان الاجراءات هي "هي مجموعة الخطوات التفصيلية اللازمة لأداء الاعمال" [الصيرفي 2007،ص،ص:117،118].

4- **التنبؤات** : يقصد بالتنبؤ " هو عملية وضع الافتراضات عن المستقبل في ضوء ما حدث في

الماضي ويحدث في المستقبل " والشكل التالي يوضح العلاقة بين التنبؤ و التخطيط

[الصيرفي،2007،ص،ص:122،121].

الشكل رقم (1) :العلاقة بين التخطيط والتنبؤ .



المصدر : [الصيرفي ،2007،ص:122].

5- الموازنات التقديرية :

1- تعد التعاريف الموازنة التقديرية بتعدد جهات الكتاب قد عرفها انها "خطة تفصيلية تحدد مقدما

الاعمال المرغوب تنفيذها وتوزع هذه الخطة على جميع المسؤولين حتى تكون مرشدا لهم في

تصرفاتهم وحتى يمكن استخدامها كأساس لتقديم الاداء. [الصيرفي،2007،ص:127]

والبعض الاخر قد نظر الى الموازنة على انها اسلوب تحديد اطار توازن النشاط الجاري والنمو فب النشاط

الاستثماري لفترة مالية مقبلة معبرا عنه بصورة عينية ومالية ونقدية وباعتبارها معيارا يتم على اساسه قياس

ورقابة الاداء.

المطلب الثاني : تنظيم البنوك التجارية :

اولا :تعريف وظيفة التنظيم :

هي العملية التي يتم من خلالها تحديد وتجميع مختلف اوجه النشاط والاعمال الضرورية لتحقيق اهداف

المشروع ووضعها في هيكل يتم شغله بالافراد المؤهلين وتزويدهم بالموارد والاحتياجات التي تمكنهم من اداء

عملهم بكفاءة وفعالية .يتضح من ذلك ان أهم عناصر وظيفة التنظيم هي :[عبد الفتاح المغربي

،2004،ص،ص:301،300]

1- تحديد الاهداف الرئيسية والفرعية.

2- تحديد اوجه النشاط الضرورية لتحقيق الاهداف.

- 3- تجميع الانشطة ووضعها في هيكل تنظيمي يساعد على الاستفادة المثلى من الموارد البشرية والمادية والمعنوية المتاحة .
- 4- اختيار الافراد ذوي الكفاءات العالية للقيام بالأنشطة وتزويدهم بالسلطات .
- 5- تحقيق التكامل بين مجموعات الانشطة وبيان العلاقات بين مختلف الوحدات وتأسيس نظم الاتصالات الفعالة .

ثانيا : خطوات التنظيم : [الصيرفي ، 2007، ص،ص:136،135]

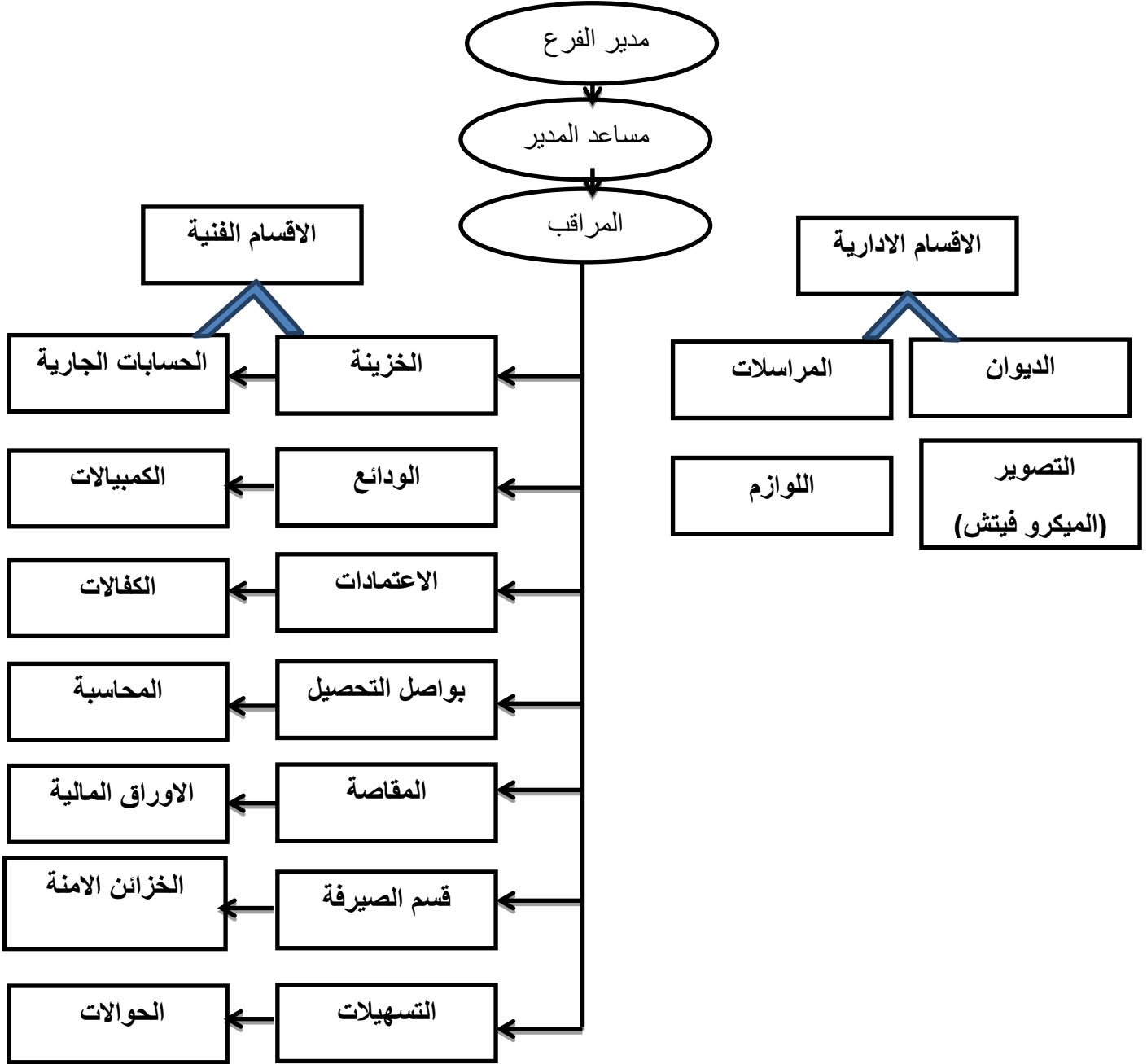
- 1- اعادة رصد الانشطة الضرورية الواردة في الخطة او التخطيط والتي يتم من خلالها تحقيق الهدف او الاهداف.
- 2- وضع الانشطة المتماثلة والمتشابهة في وحدات مستقلة وضمن وظائف ذات اهداف جزئية محددة تحقق الهدف الجزئي للوحدة ككل والذي يساهم بدوره بتحقيق الهدف العام للبنك وتصنف هذه الوظائف وفق طبيعة وحجم مساهمتها في تحقيق الاهداف .
- 3- تفويض الصلاحيات الى هذه الوحدات المستقلة اي اعطائها سلطة تتناسب مع الهدف الجزئي الذي تعمل على تحقيقه وتحديد مسؤولياتها في ضوء السلطة الممنوحة لها للتمكن من تحقيق الهدف.
- 4- ربط هذه الوحدات التنظيمية ومستوياتها المختلفة مع بعضها البعض افقيا وعموديا من خلال تحديد علاقات السلطة وطبيعتها بين هذه الوحدات وفق مبدأ تسلسل السلطة والمسؤولية .

ثالثا : أسس وقواعد التنظيم الداخلي للبنوك التجارية : [الصيرفي ، 2007، ص:148]

يجب مراعات مبادئ الرقابة الداخلية عند وضع اسس وقواعد التنظيم الداخلي للبنك ،ومن أهم هذه المبادئ ما يلي :

- ✓ التخصص وتقسيم العمل.
- ✓ تحديد واضح للسلطات والمسؤوليات .
- ✓ تحديد نطاق الاشراف .
- ✓ تبسيط اجراءات العمل وتوحيدها .
- ✓ تحديد اهداف البنك وسياسته للعاملين به.
- ✓ الاهتمام بالخطط التدريبية للموظفين.

الشكل رقم (2): الهيكل التنظيمي لاحد فروع بنك ما .



المصدر : [عبد الله و ابراهيم الطرد ، 2006-ص:43].

المطلب الثالث : التوجيه (القيادة) .

اولا : تعريف التوجيه :

هو المقدرة على تنشيط الافراد والمجموعات وتحريكهم لمضاعفة الانتاج وتنسيق جهودهم وتوجيهها لتحقيق الاغراض المشتركة وهي عملية اتخاذ القرارات الإدارية المناسبة كلما اقتضى الامر. [ملوح المطيري، 1996، ص:170]

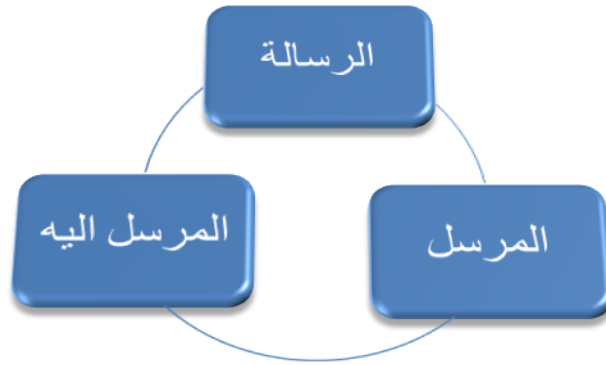
التوجيه : هو ارشاد المرؤوسين وترغيبهم بالعمل للوصول الى الاهداف فالتوجيه ليس تنفيذا للأعمال انما توجيه للأخرين في تنفيذهم للأعمال انما توجيه للأخرين في تنفيذهم للأعمال. [بربر، 1996، ص:124، 123]

ثانيا : مكونات التوجيه :

1-الاتصال : هو عملية يتم بمقتضاها توصيل معلومات ما من شخص الى شخص اخر بقصد القيام

بعمل او احداث تغيير ما ، ويمكن تحديد عناصر الاتصال في الشكل التوضيحي التالي :

الشكل رقم (3) : عناصر الاتصال



الاتصال.

المصدر : [بربر ، 1996، ص:127].

2- القيادة : هي فن التأثير على الناس لكي يمارسوا أعمالهم برغبتهم الكاملة لتحقيق أهداف الجماعة.

[بربر ، 1996، ص:127-134]

2 - 1 - اساليب القيادة : [ملوح المطري ، 1990 ، ص،ص : 181 ، 182]

- اسلوب القيادة التسلطية : و فيها القادة يؤيدون فكرة السلطة الرسمية و يستمدون سلطتهم من القوانين و اللوائح بدلا من اعتمادهم على فكرة التأثير و الاستمالة و ينفردون لسياسة العمل واتخاذ القرار و هذا ما يتنافى مع الرضا الاختياري للعاملين .
- اسلوب القيادة الديمقراطية : في هذا الاسلوب نجد القرارات نابعة من الجماعات كثمرة مناقشة وتفكير جماعي يشارك فيه القائد العاملين حيث يدير القائد المناقشة و يعطي لكل فرد حرية التعبير عن رايه ، كما يقر القائد مساهمة الجماعة في امر توزيع العمل بين اعضائه ، كما يقدم اراءه الفنية في صورة مقترحات
- اسلوب القيادة المطلقة : في هذا النوع من القيادة يقوم القائد بدور سلبي الجماعة حرة فيما يتعلق باتخاذ القرارات ووجه النشاط و الاجراءات التي تتبعها و يضل القائد مسؤولا عن تقديم المعلومات الضرورية والامداد بالمواد المطلوبة للعمل .

3- التحفيز :

من اهم الواجبات المشرف و لكي نحفز الاشخاص يجب ان يدرك حقيقة ماذا يعمل الافراد بالدرجة الاولى و كيف نجعلهم يعملون بجدية اكثر او نحافظ على جديتهم في العمل بايجاد الحوافز المادية والمعنوية المناسبة .

المطلب الرابع : الرقابة البنكية

اولا: مفهوم الرقابة البنكية : تعرف الرقابة البنكية على انها " مجموعة قواعد و الاجراءات و الاساليب التي تسيير عليها و تتخذها السلطات النقدية و البنوك المركزية و البنوك بهدف الحفاظ على سلامة المركز المالي للمؤسسات البنكية ، توصل الى تكوين جهاز بنكي سليم و قادر ، يساهم في تنمية الاقتصادية و يحافظ على حقوق المودعين و المستثمرين ، و بالتالي على قدرة الدولة و الثقة بأدائها " . [بن رجم، 2012/2013، ص:71].

ثانيا: اهداف الرقابة البنكية:

تهدف الرقابة البنكية الى ما يلي

-التأكد من سلامة الوضع المالي لكل بنك او مؤسسة مالية ،او بصورة خاصة التأكد من الكفاءة المالية و ضمان السيولة اللازمة ، وقابلية تلك البنوك و المؤسسات المالية على القيام بالتزاماتها و اعبائها و بالأخص المحافظة على اموال المودعين.

-تقييم المجودات لكل بنك و خاصة الديون و السلفيات ، و الحسابات المدينة الاخرى

-دراسة المشاكل التي تواجه المؤسسات و محاولة ايجاد حلول لتلك المشاكل

- التحقق من البنوك و المؤسسات المالية ، تنفيذ بالقوانين و الانظمة و التعليمات الرسمية الصادرة عن البنك المركزي .

تقديم اقتراحات و السبل التي تساعد على حل مشاكل التي تواجهها البنوك التجارية و طرق زيادة كفاءتها. [صبحي العيادي،2010،ص:198].

ثالثا : مراحل الرقابة على الاداء البنكي :

تمر عملية الرقابة على الاداء البنكي بأربعة مراحل رئيسية متتابعة و منطقية و هي

1- **تحديد الاهداف :** و يقصد بها النتائج المراد الوصول اليها من وراء اداء العمل البنكي خلال فترة زمنية محددة ، و يتطلب الامر الى ضرورة ترجمة هذه الاهداف في شكل كمي يقاس ، فضلا عن التحديد الواضح و الدقيق لها بما لا يدع مجالا للاجتهاد او التقدير الشخصي ، وتسمى هذه المرحلة اعداد معايير القياس.

2- **قياس الاداء الفعلي :** يعد تحديد الاهداف و ترجمتها في شكل معايير كمية ، و تحديد الاعمال اللازمة لتحقيق هذه الاهداف و القيام بالأداء الفعلي لا نشطة انتاج و تسويق و تمويل الخدمات المختلفة التي يقدمها البنك ، يتم قياس الاداء العقلي خلال الفترة الزمنية المحددة له. وهذه المرحلة تتطلب الجمع و التسجيل و التنبؤ للبيانات الاداء العقلي بما يسمح بإجراء المقارنة لها. بالطبع تتم عمليات الجمع و التسجيل و التنبؤ بما يتفق و طبيعة المعايير المحددة في المرحلة السابقة.

3- **مقارنة الاداء العقلي بالأداء المخطط :** و ذلك للوقوف على مدى التحقيق للأهداف و تحديد مقدار الانحراف و مجال حدوثه ، و زمن الحدوث ، و اسباب الحدوث المرتبطة ببيئة عمل البنك الداخلية ، و تلك مرتبطة بعناصر البيئة الخارجية و كذلك الجهات المسؤولة عن حدوث او الى ساهمت في الحدث.

4- **اتخاذ الاجراءات التصحيحية :** و التي ترتبط بإعادة التحديد الدقيق للأهداف او رفع كفاءة التنفيذ او كلاهما معا ، و العمل بذلك عند اعداد خطة العمل للبنك في دورة اعماله الجديدة

رابعاً : انواع الرقابة على الاداء العام للبنك

هناك ثلاث انواع من الرقابة على الاداء العام للبنك وهي : [بطرش جلد، 2008، ص.ص: 185، 186]

1- **الرقابة قبل الاداء :** و هي التي تشمل كافة الانشطة الرقابية التي تتم قبل قيام المرؤوسين بالبنك بالخدمات و توزيعها للعملاء ، و عادة ما تسمى الرقابة الى الامام ، و في هذ المجال تضع الادارة سياسيات والاجراءات و القواعد التي تهدف الى تجنب وقوع النتائج غير المرغوبة في العمل - كان تجدد قواعد منح الائتمان و تتأكد من تطبيقها قبل الصرف للائتمان العميل و في حالة عدم تطبيقها يتم وقف منح الائتمان ، و الغاء العملية الائتمانية او اعادة الدراسة الائتمانية من جديد .

ان الرقابة على اداء قبل تنفيذ تمكن تجنب النتائج غير المرغوب ة للبنك في مجالات الائتمان و الاستثمار و الايداع و الخدمات المصرفية

2- **الرقابة اثناء الاداء :** و هي مجموعة الانشطة الرقابية التي تؤدي اثناء الاداء الخدمات و توزيعها للعملاء والتي تهدف الى ان الاداء الفعلي يجب ان يتماشى مع الاداء المخطط له و في حالة الانحراف يجب توجيه العاملين الى التجاه الصحيح اثناء الصرف من القرض الممنوح للعميل قد نجد الادارة ان الصرف لا يتم وفقاً للتقدم في حجم عمليات اداء العميل ، و على الادارة هنا ان تؤجل الصرف الى حين حدوث الحاجة الى الاموال ، اي وجود تقدم في مجال اداء عمل العميل ، و كذلك وفق الاستمرار في الاوراق المالية اذا ما رات الادارة البنك ان قيمة هذه الاوراق تتجه الى الانخفاض .

3- **الرقابة بعد الاداء :** و في الرقابة السلبية و التي تستخدم بعد انتهاء وحدة العمل من الاداء للخدمة و توزيعها ، ويتم القيام بهذا النوع من الرقابة لا تأخذ الاجراءات تصحيحية للمشاكل التي وقعت بالفعل ، وغالبا البنوك تعتمد على هذه النوع من الرقابة و على سبيل المثال يتم تحديد الانحرافات في العمليات الائتمانية سواء في زيادة قيمة القرض المعطى عن القيمة المحددة او سداداً بطريقة تختلف عن المتفق عليها او عدم وجود الضمانات المتفق عليها بعد الاداء و الصرف اذ تعمل الادارة على تقديم حلول للمشكلة عدم سداد او التأخير في السداد و دراسة الضمانات و جديتها .

المبحث الثالث: البرامج المستخدمة من طرف البنوك الجزائرية

المطلب الاول : نظام المقاصة الالكتروني

اولا : تعريف المقاصة :

لنظام المقاصة الإلكترونية عدة تعاريف من اهمها :

-هو نظام له علاقة بالإعلام الالي عن بعد تستخدمه البنوك فيما بينها (مجموعة بمجموعة وعملية بعملية او كل العمليات دفعة واحدة) لتبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الزهيدة ، وتكمن خاصيته في انه يسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الارصدة المصرفية الصافية التي تسمى ارصدة التسديد و يقوم بإرسالها الى نظام تسيير الحسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدوينها في الحسابات البنوك [قاسي و فايدي، 2011، ص:5].

-هذا النظام جد متطور يعتمد على تبادل الصور و المعطيات الرقمية للصك في المقاصة بدلا من تبادل الصكوك كسند رقمي ،ولذلك فان الشيك او الصك المتعامل به في هذه الحالة ليس بشيك عادي وانما هو) (THE CHECK STANDARD) اسفله وجد شريط ابيض تكتب عليه المعلومات في شكل B او R وعددتها 22. [حمزاوي وآخرون ، 2012/2013، ص:118].

فالمقاصة هي : [محمد الحداد وآخرون ، 2012، ص:125].

اجراء تقاص الشيكات بين البنوك ، عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية للشيكات وبدون ان يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك .

ثانيا : مبادئ عمل المقاصة الالكترونية : [بن عزه وزهري ، 2011، ص:11].

- ✓ نظام محمي ذاتيا بحدود عالية ،ارصدته العادية متعددة الاطراف ومرخصة حيث في حالة التجاوز المستعمل يعلم ليأخذ الاحتياطات اللازمة .
- ✓ نظام مؤمن من الاخطار ،كالغش عن طريق الختم والرمز وضد الاخطار العملية .
- ✓ نظام واضح المقاصة يحسب في كل يوم المبالغ الاجمالية (RTGS) مسيرة من طرف بنك الجزائر التسوية .

✓ يرتكز على تبادل المعاملات الالكترونية ويلغي التبادل العادي للصكوك حتى مبلغ أعلى، مثبت من طرف لجنة ما بين البنوك ومحددة ب 5000 دج.

1-المشاركون في النظام :يتكون المشاركون الاساسيين في النظام من :

- ✓ بنك الجزائر .
- ✓ البنوك التجارية ذات الشبكة الكبيرة وذات الشبكة المحدودة.
- ✓ بريد الجزائر .
- ✓ الخزينة العمومية.

2-النظم الاساسية للمشاركة:

-المشاركة المباشرة :يتوفر على قاعدة النظام "مشارك" ويتحصل تجاه ولكن يتحمل فقط المسؤولية المالية لعملياته تجاه المشاركين الاخرين حيث ان المسؤولية التقنية يتحملها المشارك المباشر. اما من يتكفل بإدارة عمليات نظام التبادلات لمقاصة الدفع الشامل فهو مركز ما قبل المقاصة ما بين البنوك (CPI) (CENTRE DE PRE COMPENSATION INTER BANCAIRE) وهو فرع لدى البنك الجزائر العاصمة والذي يتولى بالضبط اربع مهام هي :

- ✓ تسيير التبادلات للمقاصة الالكترونية وارشفة البيانات .
- ✓ تسيير تدفقات المبادلات وحساب الارصدة المتعددة للمشاركين المختلفين لنظام.RTGS.
- ✓ الاشراف على عمل النظام.
- ✓ التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك.[يابوري 2012/2013،ص:95].

ثالثا : أهداف العمل على نظام المقاصة وفوائدها :

1-أهداف نظام المقاصة الالكترونية : [قاسمي وفايدي ،2011،ص:5].

- ✓ اتمام التبادل بين البنوك لعمليات الدفع التي ينفذها المشاركون .
- ✓ تقليص اجال التحصيل بالمقارنة مع المبادلات التي يقوم بها كل بنك .
- ✓ ضمان امن المبادلات لتفادي اي خسائر او مشاكل في المحاسبة .
- ✓ امكانية مركزية (CENTRALISATION) ارصدة التسوية اي لم يعد هناك سوى حساب واحد للتسوية مع رصيد صافي يمكن متابعته مركزيا.

✓ تحسين تسيير الخزينة .

✓ يمكن متابعة الرصيد ووضعيته عند نهاية اليوم ، ومعرفة المبالغ التي ستحسم في اليوم الموالي.

2- فوائد المقاصة الالكترونية : [شيشة وزيني ، 2011، ص:3].

من فائد هذا النظام نذكر ما يلي :

✓ طرق متعددة للتعامل مع الشيكات الكترونيا .

✓ تقليل النصب والاحتيايل .

✓ سرعة اكبر في تتبع الشيكات واعادة طباعة الكشوفات حيث ان جميع الشيكات محفوظة الكترونيا .

✓ تقليل ادارة راس المال.

✓ تقليل المخاطر .

رابعا :مراحل عملية المقاصة الالكترونية :الاجراءات الواجب اتباعها من طرف البنك المركزي و الخزينة

العمومية في مراحل عملية المقاصة الالكترونية :[بابوري ،2012/2013، ص:113].

1-مرحلة الذهاب: تكون في مرحلة التسوية +2.

✓ احضار جدول الشيكات من قبل ممثل الخزينة العمومية .

✓ وضع جدول في ثلاث نسخ يحتوي كل جدول على 25 شيك كحد اقصى.

✓ يكون ايداع الشيكات من طرف ممثل الخزينة العمومية مرة في اليوم في مقر بنك الجزائر .

✓ تسجيل الشيكات من طرف بنك الجزائر ونسخها وإرسالها الى نظام (CPI).

✓ طبع تقرير مرحلة الذهاب للمقاصة الالكترونية من طرف بنك الجزائر والذي سوف يقدمه الى ممثل

الخزينة العمومية من اجل التسجيل المحاسبي .

2-مرحلة الاياب : يكون يوم التسوية +2.

✓ يتم تجهيز الخزينة العمومية من طرف البنك المركزي عن طريق برنامج يسمح بعرض العمليات

المالية الواردة من المقاصة (شيكات مسحوبة على عملاء الخزينة العمومية) .

✓ تسليم صور الشيكات بالنسبة للصنفين 031-032 (الظهر والوجه) اما بالنسبة للصنف 030

فتظهر في شكل بيانات الكترونية فقط مرفقة بالعمليات المالية الواردة وضغطها في اقراص مدمجة

للخزينة العمومية .

ملاحظة: تصنف الشيكات حسب المبالغ التي تحتوي عليها الى ثلاث فئات وهي :

- الشيكات التي تحتوي على مبالغ اقل من 50 000 دج تستسخ عبر جهاز السكانيير ولكن لا تظهر على شاشة المقاصة وتأخذ صنف 030.
- الشيكات التي تحتوي على مبالغ بين 50 000 دج الى 200 000 دج لدى البنك الخيار في استقبال الصورة اولا ، وتأخذ صنف 032.
- على اساس قراءة الصور والبيانات الالكترونية للشيكات ،تقوم الخزينة العمومية باتخاذ قرار الدفع او عدم الدفع ، في حالة قرار عدم الدفع تقوم الخزينة العمومية بإعداد جدول تبين فيه الشيكات المرفوضة وسبب الرفض وتقدمه الى بنك الجزائر قبل 24 ساعة من تاريخ التسوية .
- الشيكات المرفوضة في مرحلة الذهاب : طبعا من طرف بنك الجزائر وارسالها الى الخزينة العمومية مصحوبة بتقرير يوضح سبب رفض هذه الشيكات .

خامسا :الاثار الاقتصادية للمقاصة الالكترونية :

- 1- ان تطبيق النظام سيعود بمردود مادي ومعنوي على البنوك من جهة ثانية يبلغ رصيد الودائع لدى القطاع المصرفي حوالي 16 مليار فانه يتوقع ان توفر عملية التقاص الالكتروني حوالي 37 مليار دينار بالاستناد الى النسبة المعتمدة في امريكا .
 - 2- في دراسة اجراها البنك المركزي الامريكى سنة 1995 وجد ان خسائر البنوك من الشيكات الخاطئة بلغت 600 مليون دولار عام 1995 كما ان هذا المبلغ يتزايد بمعدل 19% سنويا وهذا لوحده يعزز من ضرورة الاسراع لإيجاد الحلول اللازمة لتقليل هذه الخسائر .
 - 3- وفي دراسة لجمعية البنوك الامريكية تبين ان التقاص الالكتروني الالي للشيكات يقلص حجم خسائر الاحتيال بما يقدر بنسبة 95% .
- في دراسة اجرتها منظمة غرف التقاص الالكتروني للشيكات حول الجدوى الاقتصادية المتوقعة من تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية وجدة المنظمة انه يمكن للولايات المتحدة الامريكية توفير 2-3 مليار دولار سنويا من خلال تحويل تقاص الشيكات بين بنوكها الى التقاص الالكتروني وانه لأي بنك تبلغ ودائعه 100 مليار دولار ان يوفر نحو 260 مليون دولار سنويا .

5- في السعودية يتم اصدار 6.5 مليون شيك سنويا بمعدل 26 الف شيك في اليوم.

6- في امريكا يتم اصدار ما قدره 65-67 مليار شيك سنويا بمعدل 259 مليون شيك في اليوم الواحد.

7- وفي الاردن يتم اصدار 11 مليون شيك سنويا و جرت العاد ان يتم تجميد هذه الشيكات و ما تحمله من مبالغ فلكية لمدة اربع ايام الى ان يتم تحصيلها بالطرق التقليدية ناهيك عن الخسائر المتوقعة من عمليات الاحتيال. [محمد الحداد وآخرون ، 2012، ص،ص:126،127].

المطلب الثاني : نظم الدفع البنكي .

المقصود بنظم المدفوعات والتسوية (SETTLEMENT AND PAYMENT SYSTEMS): بانها الدورة الالكترونية المأمونة والسريعة لنقل الاموال من المشتري الى البائع عبر المؤسسات المالية وياقل تكلفة ممكنة.

وبمعنى آخر يشمل نظم الدفع الادوات التي تسهل تبادل الاموال والخدمات بين الوحدات الاقتصادية، والهيكل المؤسسي والتنظيمي ، والاجراءات التشغيلية وشبكة الاتصال .ومن اهداف نظم الدفع ما يلي:

- ✓ الفعالية في تحويل الاموال فيما بين البنوك .
- ✓ تقليص مخاطر الدفع الى ادنى حد.
- ✓ سهولة ادارة الاموال.
- ✓ اتاحة الفرصة لتقديم خدمات جديدة في القطاع المصرفي.

الفرع الاول : نظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS) :

اولا : تعريف نظام (RTGS) : نظام التسوية الاجمالية الفورية وهو نظام تسوية المبالغ الاجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى اساس اجمالي .[بابوري ،2012/2013،ص:58].

كما يعرف ايضا انه نظام مركزي الكتروني يعمل على اساس فوري اجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.[قاسمي وفايدي ،2011،ص:9].

ثانيا :إقامة نظام (RTGS) :

ان امكانية انجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه في التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه وانشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على انجاز وتحسيس المشاركين من المصارف ومركز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية ،ويتطلب دعم تقني من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من المصارف المركزية الاجنبية ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وكفاءات للتسيير المشروع ،وذلك بإسناد لجنة قيادية تحت اشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع واقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الالكترونية وشركة "ايتم " واقامة شبكة اتصال بين المصارف وبنك الجزائر واقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .[جوزي ،2008،ص:67].

ثالثا : اهداف نظام التسوية الاجمالية الفورية (RTGS) :

يهدف نظام التسوية الاجمالية الفورية الى تحقيق ما يلي :[عراية ،2012،ص:20].

- ✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي ،وكل وسائل الدفع الاخرى .
- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الالكتروني.
- ✓ تخفيض التكلفة الاجمالية للمدفوعات .
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة.
- ✓ تقوية العلاقات بين المصارف .
- ✓ تشجيع اقامة المصارف الاجنبية.

رابعا : مبادئ تشغيل نظام (RTGS):

ان هذا النظام يقوم على المبادئ التالية :[يابوري ،2012/2013،ص،ص:59،60].

✓ المشاركين : المشاركة في النظم المفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر ، فيمكن ان ينظم الى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة المؤسسات المصرفية المالية ، الخزينة العمومية ، مراكز الصكوك البريدية.

✓ العمليات التي يعالجها النظام :يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمشاركين عامة ،وذلك على النحو التالي :

- عمليات ما بين المصارف : حيث يتم خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف او حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة او مستعجلة.

- عمليات بنك الجزائر: ان بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه واصدار الاوامر للقرض او الخصم من حسابات المشتركين .

- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية :ان المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة الالكترونية تعالج بهذا النظام قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين تعمل على اساس مبدأ "الكل او لا شيء " وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية وعلى الراغب ان يعيد العملية في وقت لاحق.

- حساب التسوية : ان البنك الجزائري الذي يشرف على ادارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات التسوية ،تقسم الى حسابات فرعية وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة او نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة للبنك الجزائري والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي ، وبعد التأكد الالي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني ،يطبق في هذا المبدأ "اول من يدخل اول من يخرج "مع الاخذ بع

- ين الاعتبار الاولويات التالية :

- الاولوية الاولى :عمليات بنك الجزائر.
- الاولوية الثانية :المبالغ المخصصة للمقاصة.
- الاولوية الثالثة :أوامر مستعجلة بطبيعتها.

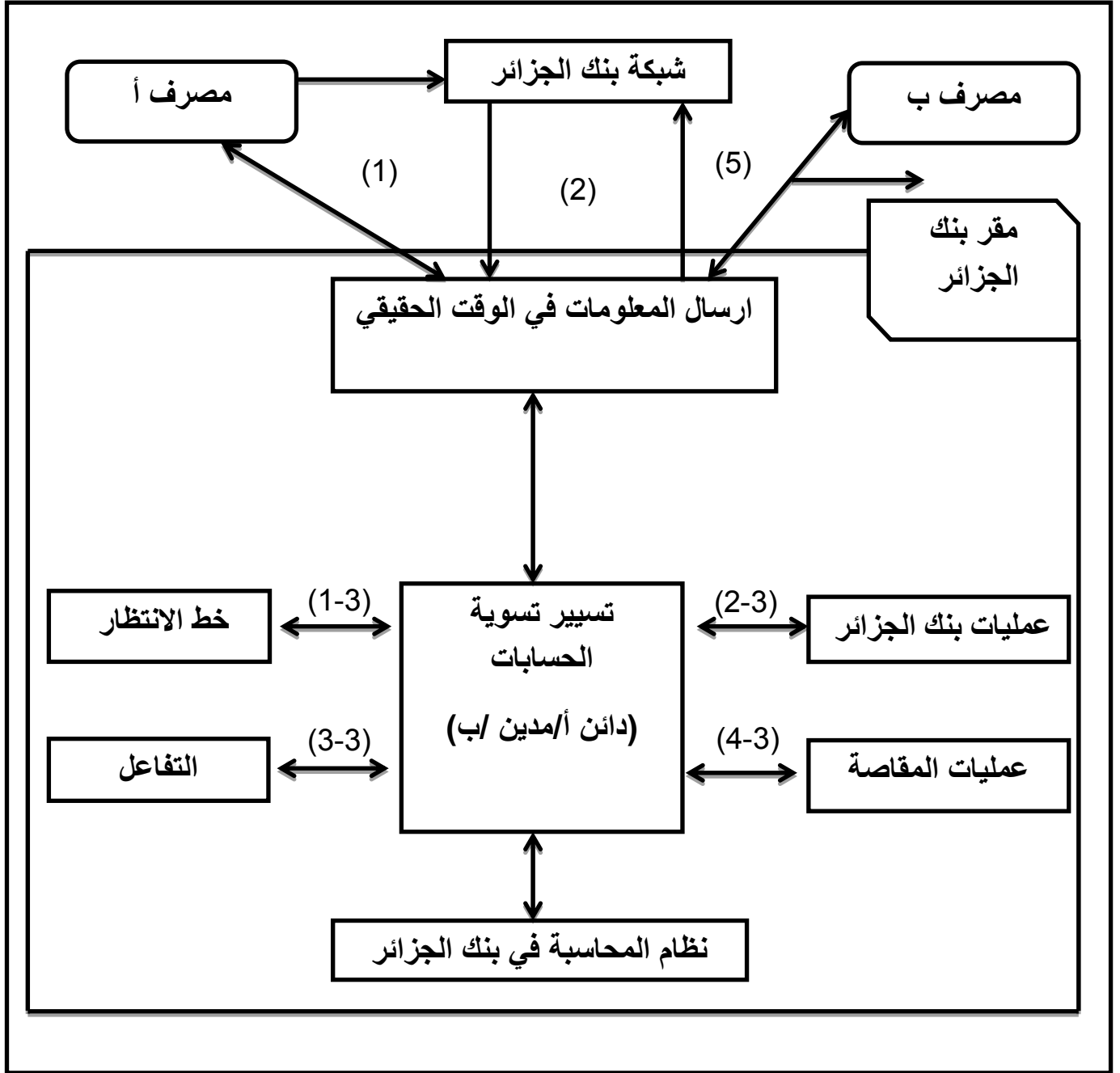
كما ان تسوية الحسابات المعينة تتم بصفة لا رجعة فيها ،حيث بمجرد قبولها من طرف نظام (RTGS) لا يمكن الغائها لاحقا بحيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو التالي :

- من الساعة الثامنة والنصف صباحا من خلال معالجة عمليات "بنك الجزائر" عمليات السوق النقدي وعمليات الصرف".
- التاسعة والنصف صباحا بدء المبادلات .
- منتصف النهار تسوية حصيلة المقاصة.
- الساعة الثالثة وقف المبادلات.
- من الساعة الثالثة الى الرابعة :تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الاخير ، وتسوية او رفض الاوامر التي كانت في الانتظار.
- الساعة الرابعة اختتام وغلق الحسابات وارسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وافراغها في جهاز المحاسبة العامة للبنك الجزائري.

خامسا : هندسة نظام (RTGS): [قاسي وفايدي ،2011-2012،ص:11].

ان كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز (RTGS) المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة (PLATE FORME) يمكن من ارسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة نظام لتكون مؤمنة للغاية ويمكن توضيح النظام كالتالي :[قاسي ياسين ،فادي كمال ،المرجع السابق ص11].

الشكل رقم (4): شكل يوضح نظام RTGS.



المصدر : [بوعافية، ص:173].

يقوم النظام المركزي (RTGS) بالوظائف التالية :[عرابة، 2012، ص:21].

✓ مراقبة اوامر الانتظار.

✓ تسوية الاوامر وفق طبيعتها.

✓ تخصيص مبالغ المقاصة.

✓ المعالجة تتم في نهاية اليوم.

✓ ادارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام ،اما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية :

- تلقي ومراقبة صفة الامر وملائتها.

- اصدار وتلقي الامر بنظام (RTGS).

- متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة او المشاركة غير المباشرة المستفيدين من

خدمات النظام.

الفرع الثاني :نظام المقاصة عن بعد(ATCI) : (ALGERIE TELE COMPESATIONTER)

ان عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء نظام مكمل لنظام RTGS هو نظام

.ATCI

اولا :التعريف بالنظام :

هذا النظام يختص بمعالجة الالية لوسائل الدفع العام (الشامل)،صكوك تحويل،اقتطاع ،عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية ،وذلك باستعمال وسائل الدفع المتطورة مثل الماسحات الضوئية (SCANNERS)والبرمجيات المختلفة ،ويمثل هذا النظام القسم الثاني من انظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن ،حيث دخل هذا النظام حيز التنفيذ باشتراك :بنك الجزائر ،كل البنوك التجارية ،اتصالات الجزائر ،بريد الجزائر (SATIM)،جمعية البنوك والمؤسسات المالية مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب الوطني ،ويعتمد هذا النظام على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور .

ثانيا : المشاركين في النظام.

1- بنك الجزائر .

2- البنوك التجارية .

3- بريد الجزائر .

4- الخزينة العمومية.

ثالثا : أهداف النظام يهدف هذا النظام الى :

- التسيير المحاسبي اليومي واعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية.
 - تقليص آجال المعالجة ،قيم قبول او رفض العملية في اجل اقصاه 5 ايام على ان يتم اختزال هذه المدة الى 3 ايام ثم 48 ساعة.
 - تأمين انظمة الدفع العام.
 - اعادة الثقة للزبائن في وسال الدفع الخاصة بالصكوك.
 - مواجهة عملية تبييض الاموال في الجزائر.
- لقد دخل النظام (ATCI) حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006 في اول يوم للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على ان تتطور العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006،عالج نظام ATCI 71933 عملية في شهر ماي بما قيمة 51.12 مليار دينار و 489436 عملية في شهر ديسمبر من نفس السنة 2006 بقيمة 303.17 مليار دينار. [لوصيف ،2008/2009،ص:170] .

المطلب الثالث: نظام التحويلات المالية الإلكترونية :

اولا: تعريف نظام التحويلات المالية الإلكترونية :

يقصد بنظام التحويلات المالية الإلكترونية (TFE) مجموعة القواعد والاجراءات المعتمدة في تحويل الاموال عبر مصارف الكترونية او مصارف انترنيت مرخص لها للقيام بهذه العملية يتم اصدار امر التحويل عن طريق الكمبيوتر او الهاتف المحمول وبفضل تعزيز انظمة الامن اصبحت الانظمة المالية الإلكترونية تحضي بمصدافية اكبر ودرجة امان اعلى لدى المتعاملين [عربي،2011،ص:11]

-و تميزت هذه الخدمة من النظام القديم اي النظام الورقي بانها اسرع و اقدر على معالجة مختلف التحويلات المالية مثل خدمة ايداع الشيكات لتحويلها عند استحقاقها

ثانيا: مكونات نظام التحويلات المالية الإلكترونية :

يتكون هذا النظام من اربع عناصر هي : [ميهور،2004/2005،ص: 106]

1- **الاجهزة الطرفية:(terminals)** تختص هذه الأجهزة بإرسال و استقبال المعلومات و تعرف باسم data communicating، حيث انها تعمل من خلال تخزين المعلومات التي يراد نقلها للكمبيوتر على شريط ممغنط او اسطوانة لينة floppy disc، بمعنى انها تعمل offlin و هذا النظام يحتوي على العديد من المخاطر، المر الذي يدفعهم الى البحث عن طريقة افضل، و تم ذلك من خلال اختراع الميكرو كمبيوتر الذي ادى الى تحويل الطرفيات من أداة لنقل المعلومات و الرسائل الى اجهزة كمبيوتر اصبحت تعرف بالطرفيات الذكية و تحتوي على ميكرو كمبيوتر يستطيع ارسال المعلومات بشكل مباشر الى الكمبيوتر المركزي بمعنى انها تعمل online

2- **اجهزة الكمبيوتر:(computers)** تمر خلالها الرسائل و المعلومات و تنقسم هذه الاجهزة الى ثلاث مجموعات:

1-2- **كمبيوتر رئيسي:** و هو الاكبر حجما في البنوك، و تحتاج مراكز معالجة البيانات في البنوك الى العديد من هذه الاجهزة.

2-2: **الكمبيوتر الثانوي (الصغير):** هو جهاز متوسط الحجم يتوسط كل من الكمبيوتر الرئيسي والميكرو كمبيوتر و يقوم بنفس مهمة او خدمة الكمبيوتر الرئيسي بمعنى معالجة البيانات الا انه ذو سعة محدودة.

2-3: **الميكرو كمبيوتر او الحاسب الي المجهري:** هو جهاز صغير سهل الحمل من مكان الى اخر يستخدم في العمليات الصغيرة، مراقبة المخزون إعداد رواتب العاملين...

3 -خطوط او شبكة الاتصالات :الخطوط تعمل على ربط الطرفيات بأجهزة الكمبيوتر

4- **برامج الكمبيوتر:(soft wore)** و هي عبارة عن انظمة و برامج تعمل على تشغيل اجهزة الكمبيوتر و تقوم بإعدادها شركات مختصة في اعداد البرامج و هي تمكن العميل عند استخدامها من مباشرة كل العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال اجهزة الكمبيوتر الشخصي(PC).

ثالثا: كيفية اجراء عملية التحويل المالي الإلكتروني:

يوقع العميل نمودجا معتمد المنعة للجهة المستفيدة مثلا التاجر، و يتبع هذا النمودج اقتطاع القيمة المحدودة من حسا العميل وفق ترتيب زمني معين يوميا او اسبوعيا او شهريا، و يختلف التحويل المالي

الالكتروني عن الشيك في انه قابل للتجزئة ،اذ يمكن توزيع مبلغ مستند التحويل على اكثر من مستفيد وهو مالا يتوفر في الشيك ،في العادة يتعامل البنك و العميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة و تمكين ايجاد العديد منهم على الانترنت لا تمام عملية التحويل المالي الالكتروني نميز حالتين:

1-وجود وسيط: يقوم العميل ببناء و ارسال تحويل مالي عن طريق المودم الى الوسيط و بدون هذا الاخير يجمع التحويلات المالية ،و يرسلها الى دار المقاصة الالية التي ترسل نموذج التحويل المالي الالكتروني الى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل وفي عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم ارسال اشعار بعدم كفاية الرصيد الى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الاشعار الى العميل .

اما اذا كان الرصيد كافيا لتغطية قيمة التحويل المالي ،فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه و تحويلها الى حساب المستفيد (البنك، التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج

2-عدم وجود الوسيط : وفي حالة تنفيذ المالية الالكترونية دون المرور بوسيط سنلزم على التاجر ان يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بأجراء هذه العملية حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع رفقا بشيك مصدق لصالح التاجر ثم يقوم التاجر بأرسال الاعتماد الى دار المقاصة المالية التي بدورها ترسل الاعتماد الى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد وتحويله الى حساب التاجر وعندها لا حاجة لتحقيق من كفاية رصيد العميل لان الشيك المصدق عليه يتضمن ذلك.

رابعا : منافع نظام التحويلات المالية الالكترونية :

يقدم نظام التحويلات المالية الالكترونية منافع لكل من البنوك والعملاء وتجار التجزئة نوجزها فيما يلي :[بن عمارة ، ص،ص:14،13]

1- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية : قللت شبكت المقاصة الالية من تكاليف الخدمات المصرفية من

خلال

- تقليل او الغاء الخدمات التي تقدمها الصناديق المتعلقة لتجميع الشبكات
- تخفيض خسائر منح الائتمان
- تقليل مصاريف معالجة الشيكات الى الحد الادنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات , وتستفيد البنوك من بهذه العملية لان المصاريف التشغيلية ستقل

نتيجة الاستغناء عن معالجة الشيكات الورقية , ولذلك تحقق البنوك من وراء ذلك نبية عالية من الارباح التشغيلية وتخفيض العمالة

- تقليل الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات والافراد بما ان ادخال النظام الالكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة اخرى ا من الشركة الى العملاء و تقل طبقا لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الالية

2- توفير النقدية بصورة فورية : يؤدي نظام التحويلات المالية الالكترونية الى تحسين التدفق النقدي من خلال ما توفره التحويلات من موثوقية التدفق و كذا تسريع دورة النقد .

3- تيسير العمل : الغت عملية المقاصة الالية حاجة العميل و التاجر الى زيادة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية ، مما يؤدي الى رفع فعالية نظام العمل .

المطلب الرابع : نظام سويفت (SWIFT)

تقوم سويفت بتقديم خدماتها و بأقصى منفعة ممكنة الى العميل و التأكيد على القيام و انجاز هذه الخدمات و المعاملات و بدون ان توفر سويفت الرسائل الخدمية التي تتصف بالسرية فيما يخص الاشخاص . و ان تبادل الخدمات المالية هو جوهر العمل بالنسبة الى سويفت و كذلك خزن و الاحتفاظ بهذه المعاملات .

اولا : تعريف نظام سويفت (SWIFT)

- هي عبارة عن شبكة اتصالات متطورة و متقدمة جدا تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة و محكمة توفر للاتصال السهولة و السرعة و الامان [حسين ، 2011،ص:224]

- كما يعرف ايضا على انه عبارة عن شبكة عالمية تربط المصارف العالمية ببعضها البعض ، لأرسال واستقبال الرسائل المالية و غير المالية ، تسهيلا لأجواء العمالية المصرفية بين تلك المصارف في اطار

نظام الكتروني متطور [عبد العزيز الشافي ، 2007، ص: 75]

و يعتبر سويفت هي منشأة عالمية لتبادل المعلومات المالية و الخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الاتصالات الدولية بين المصارف ، هذه المنشأة المملوكة من قبل اشخاص تقوم بتقديم هذه الخدمات في المجال الاعمال بالسرعة المطلوبة ، و الاداء الفعلي الجيد المضمون و بثقة عالية ، وهناك نا يزيد على (8300) مصرف موجود في اكثر من (208) بلد يتقون بهذه الخدمات من خلال تبادل الملايين من المعلومات ب الكفاءة المطلوبة .

بصورة عامة فان اغراض سويفت تقوم على جزئين رئيسين :

الجزء الاول : هو تهيئة قاعدة اتصالات موثوقة ، و تقديم المنتجات و الخدمات التي يسمح للعملاء بتبادل المعلومات و الخدمات المالية بسرعة و كفاءة عاليتين ، و بالتالي فهي تقوم بتحفيز المنشآت المالية بالتعاون بينهما في مجال تبادل المعلومات المالية من خلال متطلبات السوق ، و تحديد المعايير المطلوبة و ايجاد الحلول لضمان المصالح المشتركة بين هذه المنشآت . [وهبي الراوي ، 2010، ص:449]

الجزء الثاني : تامين و تسهيل تبادل المعلومات المالية بين الافراد ، باقل تكلفة ممكنة و تقليل المخاطر المحتملة ما امكن و استبعاد الجهود غير الفعالة لتحقيق خدمات كفوة ، و بالتالي فان استخدام خدمات سويفت يمكن العملاء من ايجاد فرص لاعمال تجارية جديدة و ايرادات محتملة ايضا .

- تاسست سويفت في ماي عام 1973 و اختصارها سويفت و يعني (المنظمة التي تقوم بتنظيم الاتصالات و المعاملات المالية بين المصاريف) اما المصطلح باللغة الانجليزية فهو :

Society For the World Wilde Interbank Financial télécommunication

S W I F T = SWIFT

و على هذا الاساس فهي منشأة تقوم بأعمالها على نطاق دولي من حيث نقل و ترتيب و الاحتفاظ بالمعلومات و المعاملات المالية بين العملاء .

1- المالكين لحملة الاسهم (الاعضاء)

2- الاعضاء من غير المالكين - اعضاء يمكنهم اولا يمكنهم امتلاك الاسهم

3- المنظمات التي يمتلك فيها المساهمين نسبة 50% بصورة مباشرة او نسبة 100%

ثانيا : انواع العملاء :

هناك اطراف متنوعة مصنفة و التي تستفيد من خدمات سويفت و يمكن الحصول على هذا التصنيف من موقع المنشأة المذكورة على انترنت و يمكن تصنيف المستفيدين من هذه الخدمات الى نوعين رئيسيين :

النوع الاول : هم الاعضاء (حملة الاسهم) و هي المنشآت المالية التي يمكن التمتع بخدمات سويفت ، وهم المصارف السماسرة اللذين يمثلون حملة الاسهم و السندات و الادارات الاستثمارية للمنظمات المالية (الزبائن الاعتياديين)

النوع الثاني : فهي المنظمات المالية من غير الاعضاء لهذه المنشأة و التي تتوفر بها نفس صفات الاعضاء و التي ترغب اولا ترغب في ان تصبح عضو في سويفت [وهبي الراوي ،، 2010 ،ص،ص : 450-452]

ثالثا : طريقة عمل شبكة سويفت (swift).

اذا اراد احد المصارف المشاركة في النظام بإرسال رسالة مالية او غير مالية فانه يقوم اولا بتجهيز الرسالة الالكترونية علة نماذج خاصة معنونه باسم المصرف المرسله اليه بإرسالها على مراكز سويفت في بلجيكا و هناك يتسلمها جهاز الحاسوب الرئيسي و يعيد ارسالها فورا الى المراسلة اليه ليقوم بتنفيذ م جاء في الرسالة الإلكترونية و يتم ذلك خلال ثواني قليلة ، و لتحقيق المزيد من الامان في استعمال سويفت ومنعا لأي اساءة ثم استعمال مفاتيح سرية خاصة بالشبكة و غير مرئية لتمر الرسالة عبره الا اذا اجتازت هذه المفاتيح بصورة صحيحة

- يمكن القول ان شبكة ليست نظام للمدفوعات في حد ذاته اي انه لا يقوم بالتسويات المالية بين حسابات البنوك و مراسليها ، وانما تقتصر مهمته على نقل التعليمات من بنك الى اخر بسرعة فائقة [ميهوب ،2004/2005 ،ص:112]

رابعا : الخدمات التي تقدمها سويفت

توفر شبكة سويفت العديد من الخدمات و سنتناولها على النحو التالي : [وهبي الراوي ، ،2010-ص ،ص : 453،454]

1- من حيث مجال و طبيعة الاعمال :

- تقوم سويفت من تامين خدماتها الى متعاملين معها عن طريق ما يلي :
- 1- خدمات الوصاية و الاموال المحجوزة : و تتضمن الخدمات التالية :
 - خدمات توفير المعلومات التي تدعم الحسابات الشخصية .
 - تامين و تحسين الاتصالات بين الشركات العامة و مساهمياها .
 - نشر البيانات المتعلقة بالاسواق و البنية التحتية لها و وضعها في متناول يد ذوي العلاقة
 - 2- ادارة النقد و المدفوعات النقدية و تشمل ما يلي : البيانات عن ارصدة الحسابات الشخصية اولا بأول .
 - دفع ما تتطلبه التحقيقات نيابة عن ذوي العلاقة في حالات التحقيق و الاوقات غير الاعتيادية
 - تسوية الديون عن طريق الدفع للأشخاص الراغبين في ذلك .
 - مكنته العمليات المالية للأشخاص بصورة مركزية و فعالة .
 - مدفوعات العاملين - تسوية المدفوعات بين العاملين فيها بكفاءة
 - تسوية و انجاز معاملات المشتقات المستقبلية و الاموال في الاسواق المالية و التحويل الخارجي .
 - دعم عمليات المشتقات المستقبلية .
 - تامين الحلول و التوسط للأطراف الاخرى لإتمام المعاملات المالية
 - 3- خدمات مصرفية اخرى تقدمها سويفت (swift):

و توفر كذلك شبكة سويفت خدمات اخرى متمثلة فيما يلي : [ميهوب ، 2004-2005 ، ص:113]

 - تحويل الرسائل الإلكترونية الخاصة بمدفوعات العملاء
 - تبليغ الاعتمادات المستندة الصادرة و الواردة و خدمة الضمانات .
 - شراء و بيع العملات الاجنبية و استثمار الودائع .
 - اتفاقية السعر لا جل .
 - عمليات مبادلة اسعار الفائدة .
 - التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية .

خلاصة:

تعتبر البنوك المحرك الأساسي لمختلف الفعاليات في الاقتصاد، ومع تطور الوعي المصرفي وتنامي أهمية الوساطة المصرفية ازداد الاهتمام بالبنوك وتطورات الدراسات المتعلقة بها نتيجة تطورات المعاملات وتعدد الأطراف المتعاملين فيها وهذا جعل البنوك تميل نحو استخدام برمجيات تسيير إداري جد متطورة مع السعي إلى تجديدها فأصبح العمل المصرفي الإلكتروني السمة الجديدة للبنوك الرائدة والمتطورة.

الفصل الثاني

الخدمات البنكية و البنوك الالكترونية

المبحث الاول :الخدمات البنكية التقليدية

المبحث الثاني : الخدمات البنكية الالكترونية

المبحث الثالث :مدخل الى البنوك الالكترونية

تمهيد:

تعتبر الخدمات المصرفية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تلعب دورا هاما في تعزيز قدراته، من خلال تأثيرها على تفاصيل العملاء.

لو نظرنا إلى المراحل أولى التي مرت بها المنظومة البنكية لوجدنا أنها كانت تقدم خدمات في شكل يدوي أي تقليدي ، أما في الوقت الحالي فقد تم ابتكار خدمات مصرفية حديثة مشتقة من الخدمات التقليدية تعرف بالخدمات الالكترونية حيث تلعب هذه الأخيرة دورا هاما في زيادة القدرة التنافسية وتماشي مع التطورات التكنولوجية الراهنة ، وقصد إبراز دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تطوير قدرات البنك الالكتروني سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مدخل إلى البنوك الالكترونية اما المبحث الثاني تطرقنا الى الخدمات البنكية التقليدية و في الاخير المبحث الثالث الذي تطرقنا فيه الى الخدمات البنكية الالكترونية.

المبحث الاول: الخدمات البنكية التقليدية.

المطلب الاول : ماهية الخدمة البنكية .

تختلف الخدمة البنكية عن الخدمات الاخرى وذلك من حيث كيفية انتاجها ،فالبنك التجاري كغيره من المؤسسات يقوم بإننتاج خدمات يقدمها لزيائنه وذلك قصد ارضائهم وكسب زبائن جدد ،وهذا من اجل تحقيق الاهداف المسطرة من طرف البنك.

وسوف نتطرق في هذا المطلب الى مفهوم الخدمة البنكية.

اولا : تعريف الخدمة البنكية (المصرفية):

-يمكن تعريف الخدمات على انها عبارة عن تصرفات او أنشطة تقدم من طرف آخر ،وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ،ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء ،كما ان تقديم الخدمة قد يكون مرتبطا وغير مرتبط بمنتج مادي ملموس.[بيدير الحداد ،1999،ص:48]

-ويمكن ان نعرف الخدمة المصرفية على انها "عبارة عن ما يقدمه المصرف في اطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل ،فهي تعتبر مصدر لإشباع وتحقيق حاجاته ورغباته المختلفة ،أما من جهة المصرف فهي تمثل مصرا للربح ،فيمكن النظر للخدمة المصرفية من ثلاث زوايا:

1-الاولى :وتتمثل في جوهر الخدمة وايضا في البعد الذي يرتبط مباشرة بالدفع الرئيسي الذي يقف وراء طلب الخدمة المصرفية

2-اما الزاوية الثانية تتمثل في الخدمة الحقيقية وتشمل هذه الزاوية على مجموعة الابعاد الخاصة بجودة

الخدمة ،وهذا البعد في مضمون الخدمة المصرفية يرقى بجوهرها الى مستوى التفضيل لدى العملاء .
واخيرا الخدمة المودعة وتتمثل مضمونا خديما متكاملما، نشير الى جوهر الخدمة المصرفية بانها حل ،بالإضافة الى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها ،و هنا يجب ان ننظر الى الخدمة المصرفية بانها حل يسعى العميل اليه وصولا الى الرضا والاشباع[حامد بوزيد،1994،ص:102]

الخدمة المصرفية هي سلسلة من الأنشطة الموجهة لتسوية المشاكل التي يعاني منها الزبائن ،هذه الأنشطة تحدث عن طريق التفاعل بين الزبون وموظفي المؤسسة[حامد الضمور،2002،ص:7]

و أخيرا فان الخدمات المصرفية هي مجموع الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها عبر خدمات الابداع والائتمان والاستثمار وهي تشمل مجموعتين من الخدمات هما الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المستحدثة.

المطلب الثاني :اهمية الخدمة وخصائصها

اولا: اهمية الخدمة البنكية

تظهر اهمية هذا العنصر في ان الخدمات المصرفية تمثل الاداة التي يعتمد عليها البنك في اشباع رغبات عملائه وفي تحقيق اهداف تبعا لذلك، وبالتالي فانه من الحقائق الاساسية المتعارف عليها ان نجاح اي منظمة (بنك)انما يعتمد على السياسة التي تتبعها من ادارة برنامج الخدمات التي يقدمها للسوق ومن جهة اخرى فان الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه سوف تؤثر على الاسعار واساليب الترويج ومنافذ التوزيع، فالخدمات هي سبب وجود المؤسسة (البنك) و يتمحور حولها بقية عناصر المزيج التسويقي وقد سبق التأكيد على المفهوم المسع لكلمة منتج وانه لا يشمل فقط السلع المادية الملموسة[عبد الرحمان النعسة،2011،ص:14]

ثانيا :خصائص الخدمة البنكية

ما يميز الخدمات عن غيرها وبالرغم من انها مهمة اساسا لإشباع احتياجات ورغبات معينة لدى مجموعة من العملاء ،انها غير ملموسة ولعل اساسيات المهارة في اتقان الخدمات المصرفية هي وجود موظفوا البنك في خط المواجهة، وذلك للطبيعة المميزة للخدمة بصفة عامة ومن اهم الخصائص ما يلي:

1-الخدمة البنكية غير ملموسة (غير محسوسة):

تعد اللاملموسية الخاصية الاساسية او السمة الرئيسية التي تميز وتفرق الخدمات تفرقا واضحا عن السلع وان السمات الخرى للخدمات تنشأ جميعا من خاصية اللاملموسية كونها الخاصية او الميزة المتمثلة في عدم القدرة او القابلية بشكل فعلي على التخمين والتقييم من خلال استخدام الحواس.[توفيق الحاج وحسين عودة،2011،ص:43]

2- تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها:

تتصف بعدم قابليتها للتجزئة او التقسيم او الانفصال، فهي متكاملة في ذاتها وفي اجزائها وعناصرها اي انها مزيج متكامل منمذج حتى تحقق الغرض والهدف منها، بالإضافة الى ذلك لا يمكن الفصل بين انتاج الخدمة المصرفية وتوزيعها وهو ما يؤكد مبدا التكاملية في ذاتها فهذا يضع قيودا على امكانية العمل في ادارة التسويق عند توفير الخدمات والمنتجات المصرفية في المكان والوقت المناسبين [احمد الحضيبي، 1999، ص:38]

3- خاصية الهوية والمفهوم الخاص:

بالرغم من تقارب وتمائل الخدمات والنشاطات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها، فأنها تتميز بالترابط الذي يقدمها لتمييزها عن الخدمات التي تقدم من طرف المصارف الاخرى والهدف من تمييز خدمات المصارف عن غيرها هو جلب العملاء لهذا المصرف وتفضيل التعامل معه عن المصارف الخرى .[اسعد عبد الحميد، 2004، ص:292]

4- الانتشار الجغرافي :تعتبر الملائمة المكانية معيارا اساسيا في اختيار العميل للمصرف الذي ينوي

التعامل معه ،والمصرف يوسع نطاق سوقه من خلال فروع، وهذا ما يجعله اكثر قدرة على تلبية رغبات وحاجات عملاءه ،فهناك من يرى المصارف صانعة لأسواقها وليست الاسواق صانعة المصارف ،ولهذا وجب على المصرف ان يملك شبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية ولتحقيق المنفعة المكانية للعميل.[اقيس ،2009/2010، ص:45]

5-لايمكن صنع الخدمة مقدما او تخزينها :

من المستحيل انتاج الخدمة مقدما وتخزينها لحين طلب العميل ،فالموظف يصنع الخدمة بمجرد ان يظهر العميل أمامه ،وفي لحظات قليلة يبدأ في تجهيز المواد الخام وبقية عناصر انتاج الخدمة وفي نفس اللحظات يتم اعداد الخدمة بما يتناسب مع طلب العميل وبالتالي فان موظف البنك لا يعمل في مصنع أمام خط انتاج مستمر وان البنك الذي يقرر بتعيين الموظف في هذا المنصب قد وضعه في خط المواجهة وعلى نقطة الحدود للتعامل مع العملاء ،وعلى موظف البنك ان يتذكر دائما انه يعيد وينتج الخدمة في لحظات وامام العميل بمجرد وصوله ،وانه لا يستطيع انتاجها وتخزينها قبل تلك اللحظة ،ويفترض ذلك عليه ان يهتم بتقديم الخدمة بنفس

المستوى الجودة قدر الامكان في كل مرة ،بالإضافة الى ما يتطلبه ذلك من مهارة من التعامل مع العملاء.[عبد الرحمان النعسة ،2011،ص:129]

6-الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت :

يقوم العميل باستهلاك الخدمات التي تقدم اليه في نفس لحظة انجازها او انتاجها ،وبالتالي فان العميل لا يستطيع ان يتداول هذه الخدمة مع طرف ثالث وكل ما يبقى للعميل هو سعادته او تعاسته من الخدمة التي يصعب عليه حتى ان يعيد وصفها للآخرين بأكثر من شعوره بالسعادة او التعاسة .[عبد الرحمان النعسة ،2011، ص:130]

7-جودة الخدمات غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء :

ان موظف البنك يتفاعل مباشرة مع العملاء وانتاجه وتقديمه للخدمة يتم بناء على تفاعل انساني بينه وبين العميل ولا يمكنه بطبيعة الحال اجراء عملية الفرز او الرقابة على الجودة بعد الانتاج ،كما يحدث الامر بعد موظف الانتاج في المصنع حيث انه يقوم بالرقابة على السلعة ويستبعد الوحدات المعيبة الا ان موظف البنك لا يقوم بهذه العملية بان استهلاك الخدمة يكون عند وضعها مباشرة لذلك تتضمن ضمانات الجودة قل لحظة الانتاج وهذه الضمانات تكمن بداخل الموظف.[بعداش ،2006/2005، ص:18]

المطلب الثالث: انواع الخدمات التقليدية :

تعمل المصارف على جلب اكبر قدر ممكن من المتعاملين الاقتصاديين (افراد او مؤسسات)وتوفير الكثير من الخدمات المصرفية بما يتجاوب مع احتياجاتهم.

وقد استندنا في تقسيم الخدمات المصرفية على النحو التالي :

-قبول الودائع-منح القروض-عمليات مصرفية اخرى.

اولا :قبول الودائع :

1-تعريف الودائع: الوديعة لا تعني تحويل الملكية ،اي ملكية النقود فهي دائما ملك لصاحبها ،تخلى عن التصرف فيها بصفة مؤقتة ونقل حق التصرف فيها ،ولكن بشكل مؤقت فقط ،الى البنك فهذا الاخير من

حقه استعمال هذه الودائع ولكن في حدود ما يسمح به في عمليات السحب المحتملة من طرف اصحابها. [لطرش ،2004،ص:26،25]

2-أنواع الودائع : هناك عدة انواع من الودائع تختلف بحسب الغرض منها فهناك الودائع التي توضع في البنوك لمجرد الاحتفاظ بها ،وهناك نوع اخر من الودائع ينتظر اصحابها تحقيق عوائد من ورائها ،وعموما يمكن ان نذكر اربعة انواع رئيسية للودائع.

1- الودائع الجارية (تحت الطلب): [سامي الحلاق ،2010،ص،ص:59،58]

وهي اهم انواع الودائع التي تحتفظ بها المصارف التجارية ،حيث تشمل النسبة الكبرى من الموارد المالية بالنسبة للمصارف التجارية ،ويحق للمورد السحب من الوديعة في اي وقت شاء دون شروط او قيود باستعمال صكوك خاصة يزودهم بها المصرف لهذا الغرض.

2- الودائع لأجل : [كامل آل شبيب ،2012،ص:62]

وهي الودائع التي ل يمكن السحب منها قبل حلول الموعد المحدد والذي يتراوح بين سبعة ايام وعدد من السنوات مقابل فوائد تدفع الة المودع ولذلك تعد اكثر انواع الاوعية الادخارية للأفراد بسبب انخفاض مخاطرها وتشجع البنوك هذه الودائع خاصة بعد التوسع في منح القروض طويلة الاجل كقروض العقارات والسيارات والاستثمار ،وقد تكون الوديعة لأجل بتاريخ معين وهي تحدد مدة الايداع مقدما ولا يجوز السحب منها قبل انقضاء الاجل ،وتحصل هذه الودائع على سعر فائدة اعلى مقارنة بالودائع لأجل الاخرى.

3- الودائع الادخارية : [عبد المهدي مساعدة واسماعيل ابوشاورو ،2011،ص :197]

الودائع الادخارية هي تجميع للمدخرات بالمعنى التمويلي ويودعها الافراد لآجال طويلة ،ويتقاضى عنها العميل او المودع ثمنا اي سعر فائدة تتجدد وتجدد المدة، وان كان هذا لا يمنع صاحبها من سحبها وانما يترتب عن سحبها حرمان المودع من سعر الفائدة او الثمن الذي يتقاضاه مقابل التنازل عنها للبنك لمدة معينة.

4- الودائع الائتمانية : [لطرش ،2010،ص:26]

يختلف هذا النوع من الودائع عن بقية الانواع الاخرى ،فهو النوع الوحيد الذي لا يكون نتيجة ايداع حقيقي بل هو ناشئ عن مجرد فتح حسابات ائتمانية واستخدام هذا الائتمان من جانب الافراد والمشروعات للقيام بنشاطهم الاقتصادي احتمال تقدم اصحاب الشبكات المسحوبة على هذه الحسابات للمطالبة بسداد قيمته.

ثانيا منح القروض :

القروض المصرفية هي تلك الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الافراد والمؤسسات في المجتمع بالأموال اللازمة على ان يتعهد المدين بسداد تلك الاموال وفوائدها والعمولات المستحقة عليها والمصاريف دفعة واحدة او على عدة دفعات في تواريخ محددة ويكون هذا مقابل ضمانات.

1- **القروض وفقا للهدف**: وتنقسم هذه القروض الى :[عجمي جميل الجنابي، 2009، ص،ص:133،132]

✓ قروض انتاجية: وهي قروض تمنح لشراء الاصول الثابتة وقروض لتدعيم الطاقة الإنتاجية ك شراء معدات ومواد الخام اللازمة للإنتاج.

✓ قروض تجارية: وهي التي تمنح لتمويل النشاط التجاري استيرادا وتصديرا بالإضافة الى القروض الممنوحة لتمويل المحاصيل الزراعية، وهي قروض توصف بانها قصيرة وذاتية التوليد اي تمويل نفسها بنفسها فقد يحتاج المصدر الى قروض تجارية لغرض تهيئة وتغليف البضاعة ونقلها ولكن حين بيع الصادرات وتحصيل الارادات سيتم تسديد القرض وهي تنحصر بين تهيئة وبيع الصادرات وبين استلام الايرادات فيها.

✓ قروض استهلاكية: وهي في الغالب تمنح لفئات الموظفين بهدف تمويل شراء سلع الاستهلاك الدائم، كالسيارات والثلاجات، و اعادة تحسين المباني، و تزداد هذه القروض في فترة الركود الاقتصادي بهدف تحفيز الطلب على هذه السلع دون ان يحدث ذلك ارتفاع في المستوى العام للأسعار

2- **القروض وفقا للضمانات**: تنقسم القروض الى قروض مضمونة وقروض غير مضمونة حيث ان هذه الاخيرة" تمنح للمتعاملين الرئيسيين مع البنك كونه متأكد من مركزهم المالي لانه في الاصل البنك التجاري لا يقدم قروضا بدون ضمان" [بوراس وبوبشيرة، 2003/2004، ص:8] او في حين ان اهم القروض بضمانات هي:

✓ قروض بضمان شخصي: وهي قروض تمنح اعتمادا على متانة المركز المالي للعميل حيث يضع البنك تحت تصرف العميل حد معين من القروض يستطيع السحب منه على ان يقوم بسداد القرض في نهاية الفترة

✓ القروض بضمان البضائع: يقدم البنك قرضا للعميل بضمان بضائع يقوم باداعها لحساب المصرف.

✓ القروض بضمان الاوراق المالية: وهي تمثل اعتمادات بضمان الاوراق المالية كالأسهم والسندات حيث يضع المصرف تحت تصرف العميل مبلغ معين من الائتمان بحدود نسبة من قيمة الاسهم والسندات هذه الاخيرة يفضل ان تكون مضمونة

✓ القروض بضمانات اخرى: وهي قروض تقدم للعميل مقابل ضمانات كالقروض بضمان الودائع للأجل والتوفير وشهادات الایداع ومقابل رهن عقاري او الات او ذهب والقروض بضمان بنوك اجنبية وبضمان وثائق التامين على الحيات .

3- القروض وفقا لنوعية المقترض :وهي تتضمن :

✓ قروض شركات الاعمال :وهي القروض التي تمنح للشركات الصناعية والتجارية التي تمثل الجانب الاهم من محفظة قروض البنوك التجارية وغالبا يشترط في منح القروض ان تقوم الشركة بوضع رصيد معوض لدى البنك يصل الى 20% من قيمة القرض.

✓ قروض لتمويل التجارة الخارجية :وهي قروض مقدمة لتمويل التجارة الخارجية التي تتعلق بتقديم قروض للمصدرين لمساعدتهم في تجهيز البضاعة واعدادها للتصدير وكذلك قروض للمستوردين.[عجمي الجناي، 2009، ص،ص:135،136]

✓ قروض للبنوك التجارية :تعتبر القروض بين المصارف من اهم الاموال للبنوك التجارية في الوقت المعاصر ،حيث يمكن أن يلجأ البنك التجاري في حالة العوز ،الى البنك المركزي مقترضا المبالغ التي يحتاجها تحت شروط معينة يضعها البنك المركزي ويمكن ايضا للبنك التجاري أن يقترض من غيره من البنوك عندما يحتاج الى اموال للتوظيف.[اسماعيل ابواشاو رو ،عبد المهدي مساعدة ،2011، ص:198]

✓ القروض الزراعية :وهي قروض في غالبيتها قصيرة الاجل وقليل منها مخصص للأجل الطويل والهدف منها تمويل المحصول والانتاج الزراعي الجاري والاجهزة والابنية والتحسينات وهذه القروض تمثل نسبة ضئيلة من اصول البنك التجاري ،لأنه غالبا ما توجد بنوك ومؤسسات زراعية متخصصة ومتغلغلة في القطاع الزراعي، للقيام بهذه المهام ولكن دور البنوك التجارية هام جدا لتوفير السيولة بطريقة موسمية لتمويل المحصولات الزراعية.

✓ القروض العقارية :وهي القروض المقدمة الى الافراد والمشروعات لتمويل شراء وتجارة الاراضي والمباني واقامة المنشآت وهذه القروض زادت نسبتها في البلاد الصناعية المتقدمة وخاصة الولايات المتحدة ،وتتميز بارتفاع اسعار الفائدة ،ولكنها لم تتطور بنفس الدرجة في البلاد النامية ،حيث توجد مؤسسات متخصصة في هذا المجال ،وهي غالبا مؤسسات عامة او حكومية .

✓ قروض المؤسسات المالية :وهي القروض المقدمة للمؤسسات المالية والمتخصصة مثل شركات بيع وتجارة الاوراق المالية او شركات التامين او مؤسسات الادخار ولكن هذه القروض تقدم غالبا بواسطة البنوك الكبيرة

التي ترتبط بالمؤسسات المالية بعلاقات وثيقة. [اسماعيل ابوشاورو ،عبد المهدي مساعدة ،2011، ص،ص:205،203]

ثالثا :عمليات مصرفية أخرى .

1-التحويل الخارجية والرقابة عليه :أن تحويل العملة قد يكون باليد -عملة مقابل عملة- وقد يكون كتابة (قيود حسابية بين البنوك)وهذا خصوصا بالنسبة للمبالغ الكبيرة ،والبنوك تتراسل فيما بينها بواسطة البريد أو بواسطة البرقيات وفي حالة البرقيات فهناك شفرة خاصة (COD) باسم وعنوان كل بنك يجري الابراق بها اليه منعا للتزوير والمغالطة وهذه الشفرة تتبادلها البنوك فقط فيما بينها.

2-البنوك والتحويل الخارجي :يسمح البنك المركزي للمصارف التجارية بإجراء عمليات الخاصة بالتحويل الخارجي ،ويتولى قسم التحويل الخارجي في المصرف التجاري العمليات التالية :

✓ تصريف عملة اجنبية بعملة محلية وبالعكس .

✓ صرف اوامر الدفع وحوالات الدفع وبرقيات الدفع واعتمادات الدفع القادمة من الخارج وكذلك بإصدارها الى الخارج.

✓ تحويل مرتبات الوطنيين المقيمين في الخارج ،وتلقي مرتبات الاجانب العاملين الى الخارج.[القرزويني ،2008، ص،ص:133،131]

3-الحوالات المصرفية :وهي ابسط العمليات المصرفية ،وتفترض وجود طرفين (المحول والمحول اليه)والبنك يتوسط بين الطرفين لإنجاز عملية توصيل مبلغ من المال اودعه شخص في فرع البنك في بلد معين الى شخص مقيم في مدينة او مكان في بلد آخر وذلك بواسطة فرع البنك او مراسلة (بنك آخر) في المكان المحول اليه وامر التحويل قد يكون بريديا او برقيا.

وعندما تكون الحوالة بين شخصين في دولتين مختلفتين فهذا معناه أن هناك تحويل خارجي وحوالة خارجية وعادة يتبعها تحويل في نوع العملة ،وهذا يعني أن العملة تخضع لقوانين التحويل الخارجي ولرقابة البنك المركزي.

4-تحويل الاستحقاقات :ويكون ذلك عندما يقبل البنك طلبا من المؤسسة بان ترسل له شهريا رواتب موظفيها ،وكذلك يسدد القوائم المستحقة على الشخص أولا بأول ويشعره طبعا بحركات الزيادة والنقصان في الحساب الخاص بالشخص لكي يكون على بينة بمقدار رصيده.

5- ايجار الصناديق الحديدية: ان اساس نشأت البنوك كان بفعل وجود أفراد لديهم فائض من الاموال يرغبون في الاحتفاظ به عندهم ،فوجدت البنوك لتلبية حاجتهم الى مكان أمين للحفظ، ومن ثم تجاوزت البنوك مع هذه الحاجة وأخذت المجوهرات والوثائق والمستندات الملكية والوصايا والعقود العامة والاوراق المالية ونسخا من المفاتيح للخزائن النقد.....إلخ وكل هذا دفع البنوك الى انشاء صناديق حديدية لا تتعرض الى السرقة او الحرق في غرفة محصنة وتؤجر لمن يطلبها من الافراد والمنشآت ولكل صندوق مفتاحان احدهما يسلم للعميل والآخر يحتفظ به احد كبار مسؤولي البنك.

6- تقديم المشورة للعملاء: في الميادين المالية والقانونية والاحصاءات ومشاكل التجارة الخارجية والرقابة على التحويل الخارجي.....إلخ.[القرويني، 2008، ص،ص:136،135]

7- الاعتماد المستندي: [صبحي العيادي، 2010، ص:140]

7-1- يقصد به حسب آخر لائحة الاصول الموحدة رقم 1993/500 :اية ترتيبات يقوم بها البنك فاتح الاعتماد بناء على طلب وتعليمات العميل للقيام بها :

- ✓ الدفع لظرف ثالث المستفيد أو قبول ودفع سحب السحوبات الى المستفيد.
- ✓ تفويض بنك آخر بالتداول مقابل مستند مستندات منصوص عليها شريطة أن تكون هته المستندات مطابقة تماما لشروط الاعتماد.
- ✓ تفويض بنك آخر بالدفع أو قبول السحب السحوبات.

7-2- انواع الاعتمادات: هناك معايير مختلفة لتصنيف الاعتمادات المستندية ولكن بصفة عامة يمكن تصنيف الاعتمادات المستندية وفقا لثلاثة معايير كما يل ي:

- ✓ بحسب قوة الالتزام :الاعتمادات قابلة للنقص او العكس.
- ✓ بحسب الصورة او الشكل :اعتمادات قابلة للتحويل ،اعتمادات بالمقابل ،اعتمادات بالدورة.
- ✓ بحسب طريقة الدفع :اعتمادات الاطلاع ،اعتمادات مؤجلة ،اعتمادات قبول.

8-شهادات الايداع:ويمكن تعريف شهادات الايداع بانها شهادات لحاملها قابلة للتحويل والتبادل يصدرها بنك تثبت ايداع مبلغ معين من المال لديه لأجل معين وبسعر عمولة سنوي معين.[حسين الوادي، 2010، ص:124]

9- خصم الكمبيالات: تعتبر عملية الخصم لدى البنك احدى انواع التسهيلات المصرفية ،والكمبيالات عبارة عن تعهد خطي من العميل الى شخص آخر يتعهد فيه بأن يدفع بموجبها عند الطلب أو في وقت محدد مبلغا معينا في مكان معين ونعني بعملية خصم الكمبيالة قيام البنك بدفع الكمبيالة قبل حلول موعد استحقاقها وذلك باقتطاع فائدة نسبية على الفترة الواقعة بين تاريخ الخصم وتاريخ الاستحقاق.

10- خطاب الضمان: عبارة عن تعهد مصرفي بدفع مبلغ الى المستفيد لا يتجاوز حد معين لحساب طرف ثالث لغرض معين وقبل وقت معين ،وتحصل البنوك على عمولات نظير اصدار خطابات الضمان مع تحمل مسؤولية تنفيذ التعهد بالدفع وهكذا فإن خطابات الضمان تعد مصدر دخل للبنوك وتمنع تجميد راس المال لفترات طويلة دون استثمار. [كامل آل شبيب ،2012، ص،ص:66،67]

11-بيع وشراء العملات الاجنبية: ذلك لان عملات معظم الدول تستخدم في تعاملاتها الخارجية ولذلك فإن هذا يقتضي القيام بعمليات شراء وبيع العملات الاجنبية ،والتي يعني تبادل العملة المحلية بعملة أجنبية ،او تبادل عملة اجنبية بعملة أخرى.

12-التحصيل: وهذه الخدمة ترتبط بتحصيل المبالغ ،ومنها مبالغ الاوراق التجارية، والتي تمثل حق نقدي يستحق الدفع بأجل معين، وفي الغالب يكون هذا الاجل قصيرا ،حيث يتم قبول الاوراق التجارية كأداة للوفاء وتقوم المصارف التجارية عادة بتحصيل قيمة الاوراق التجارية في أوقات استحقاقها. [حسن خلف ،2006، ص،ص:249،250]

المطلب الرابع: وسائل الدفع التقليدية

عرف النشاط الاقتصادي عدة وسائل للدفع ،تمكن من اجراء الصفقات بسهولة حظيت بالقبول الاجتماعي لها فبالإضافة الى النقود وسيلة الدفع الوحيدة التامة السيولة ،عرف الانسان عدة وسائل أخرى كالشيك بأنواعه ،السفتجة ،السند لأمر وسند الرهن....الخ، وكل هذه الوسائل يمكن تداولها واستخدامها في تسوية الصفقات.

1-اوراق الدفع :[كمال طه ،2010، ص،ص:13،14]

1-1- السند الاذني او السند لأمر: هو ورقة تجارية يتعهد محررها بمقتضاها بان يدفع مبلغا معينا من النقود في تاريخ مين لاذن او لأمر شخص آخر وهو المستفيد وصورة السند الاذني كالآتي :

المبلغ :	المكان والتاريخ:
اتعهد انا (اسم المحرر) بان ادفع لاذن او لأمر (اسم المستفيد) مبلغ:	
في (التاريخ)	توقيع المحرر (عنوانه)

ويختلف الاذني عن الكمبيالة من ناحية ان الكمبيالة تتضمن انشائها ثلاثة اشخاص هم الساحب والمسحوب عليه والمستفيد ،ومن ثم فلا محل في السند الاذني مقابل الوفاء ولا للقبول.

1-2- الكمبيالة : هي ورقة تجارية تتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب الى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بان يدفع مبلغا معيناً من النقود بمجرد الاطلاع او في تاريخ معين لاذن شخص ثالث هو المستفيد .وتحرر الكمبيالة عادة بالصورة الاتية:

المبلغ:	المكان والتاريخ:
الى اسم (المسحوب عليه)التاجر بشارع.....رقم.....	
ادفعوا بموجب هذه الكمبيالة لاذن او لأمر (اسم المستفيد)مبلغ:.....في	
توقيع وعنوان الساحب	

وفي الغالب لا يحتفظ المستفيد بالكمبيالة حتى ميعاد الاستحقاق بل يتنازل عليها بطريقة التظهير ،ويسمى من ينتقل اليه الحق الثابت في الكمبيالة بالحامل ،ولهذا الاخير أن يتنازل بدوره عن الورقة حتى تستقر في يد الحامل الاخير ،والغالب كذلك الا ينتظر حامل الكمبيالة او الحملة المتعاقبين من بعده طول ميعاد الاستحقاق ثم يقدمها للمسحوب عليه للوفاء، بل له ان يقدمها اليه قبل الميعاد لكي يوقع عليها بالقبول ،ويلزم الساحب وكل الحملة المتعاقبين للكمبيالة اتجاه الحامل الاخير بضمان القبول من جهة وضمان الوفاء في الميعاد الاستحقاق من جهة اخرى.

2- الشيك: يعتبر الشيك من وسائل الدفع الاكثر انتشارا الى جانب النقود القانونية ويمكن تعريفه بانه محرر بموجبه يطلب الساحب من السحوب عليه ان يدفع مبلغا للساحب نفسه او لطرف ثالث هذا طبعا مع افتراض وجود رصيد موجب للساحب لدى المسحوب عليه يسمح بطلب كهذا. [القرويني، 1992، ص:84]

2-1- انواع الشيك وكيفية تداوله :

لا يقتصر المجال التجاري في التعامل بنوع واحد من الشيك ،بل يعرف المجال انواعا اخرى من الشيكات كالشيك المسطر ،الشيك المعتمد ،الشيك المؤشر ،الشيك المسافر ،وسنتعرض لكل هذه الانواع من الشيكات فيما يلي :[نادية فوضيل ،2003، ص.ص:117-120]

✓ الشيك المسطر او المخطط :يسطر الشيك بوضع خطين متوازيين على وجه الشيك ،وحين اذ لا يمكن للمسحوب عليه ان يدفع قيمة الشيك الا لاحد البنوك او العميل المسحوب عليه درءا للمخاطر السرقة والضياع.

✓ الشيك المعتمد :هو شيك يقدر للمسحوب عليه على طلب الساحب او الحامل للتأشير عليه بما يفيد الاعتماد ويترتب على هذا الاعتماد تجميد مقابل الوفاء لصالح الحامل الى غاية استيفاء قيمة الشيك فيصبح الوفاء بالشيك مؤكدا غير ان الاعتماد لا يقصد منه القبول لان الشيك لا يخضع لعملية القبول.

✓ الشيك المقيد على الحساب :يوجد في بعض التشريعات نوع من الشيكات لا يمكن اداء قيمتها نقدا بل يجب قيدها في الحساب ،ولا يستعمل الشيك في هذه الحالة الا لإجراء المقاصة.

✓ الشيك المؤشر كقد يقوم المسحوب عليه ببناء على طلب الحامل او الساحب بالتأشير على الشيك مما يدل على وجود مقابل الوفاء في تاريخ التأشير ،اذا فالتأشير يترتب عليه تجميد مقابل الوفاء الى غاية استيفاء الحامل لقيمة الشيك بل غايته التأكد من وجود مقابل الوفاء وقت التأشير فحسب.

✓ الشيك السياحي او المسافر :هو امر بالدفع بمبلغ معين بعملة قابلة للتحويل يصدره بنك معروف او منشأة مالية معروفة والمستفيد منه هو حامله معرف بتوقيعه ويسمى الشيك سياحيا لان القصد من اصداره هو ان يصرف المستفيد قيمته خارج بلاده.

3- سند الصندوق: يعرف بانه التزام مكتوب من طرف بنك او مؤسسة بدفع المبلغ المذكور في السند

(هو مبلغ القرض) في تاريخ معين وه تاريخ الاستحقاق ،وقد يكون هذا السند محرر باسم هذا الشخص او لأمره او لحامل السند ،ويحدث هذا عندما يقوم شخص بإقراض مؤسسة او بنك اموال لأجل قصير مقابل الحصول على فائدة.

ويعتبر وسيلة للدفع اذ ان بإمكان صاحبه او حامله ان يظهره الى الغير بهدف تسوية معاملات تجارية او ائتمانية اخرى وبالتالي يمكن تداوله من يد الى يد ،ولهذا الغرض فسند الصندوق يمكن دائما ان يحرر لأمر حامله.

4- سند الرهن: هو ايضا ورقة تجارية كسابقه يمكن استعماله في التداول اذا اراد مجتمع التجار ذلك ،وهو سند لأمر مضمون بكمية من السلع محفوظة في مخزن عمومي ،قد يلجا التاجر الى الاحتفاظ ببضاعة معينة لدى المخازن العمومية المجهزة للاستقبال لمختلف البضائع ،مقابل وثيقة 'سند الرهن' تحرر من طرف المخازن تثبت وجود البضاعة لديها مع بيان مالکها كميتها ومواصفاتها ،فاذا احتاج هذا التاجر السيولة فيمكنه ان يتقدم الى البنك للحصول على الاموال مقابل تقديم سند البضاعة كضمان ،اي رهن للبضاعة للحصول على الموال ،ويمكن لحاملها الجديد ان يقدمها للغير لنفس الغرض ،وبهذا يدخل هذا السند في التداول ،وينتقل من يد الى يد لتسوية المعاملات.

5- السندات العمومية قصيرة الاجل: تلجا الخزينة الى اصدار سندات قصيرة الاجل لتمويل احتياجات السلطة فيما يخض نفقاتها الجارية ،وذلك عندما يتأخر تحصيل الايرادات الضريبية نظرا لطابعها المتقطع في الزمن وعدم القدرة على الانتظار لاستعجالية النفقات ،ويتم تداول هذه السندات من يد الى يد واستعمالها في التبادل وضمان القروض عندما تكون محررة لحاملها ،اي سندات غير اسمية. [لوصيف ،2008/2009 ،ص. ص:24،23]

المبحث الثاني :الصيرفة الالكترونية

اولا :تعريف الصيرفة الالكترونية

هناك عدة تعاريف للصراف الالكترونية من بينها :

- هوان الصيرفة الالكترونية او بما يعرف المليات المصرفية الالكترونية هي قيام البنوك بتقديم خدمات المصرفية او المبتكرة او بما يعرف من خلال شبكات اتصال الكترونية، وتقتصر صالحية الدخول اليها على المشاركين فيها احد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء [حسين ومعراج ،2004،ص:316]

- الصيرفة الالكترونية هي اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية اي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الامر بالسحب او بالدفع او بالائتمان او بالتحويل او بالتعامل في الوراق المالية او غير ذلك من اعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطر للتنقل الى البنك،

اذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله او في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي الزمان والمكان [محمد الحداد واخرون، 2012،ص:55]

ثانيا: خصائص الصيرفة الالكترونية :

ان استعمال المصارف لوسائل الكترونية في سبيل تمرير خدماتها الى العملاء يكسبها مجموعة من الخصائص اهمها: [يلهول، 2009-2010،ص:36]

1- **عدم قابليتها للمس**: تتصف الخدمة الالكترونية المصرفية بانها غير ملموسة او غير محسوسة لا يمكن تقييمها من اي منبر فيزيقي او تجربتها من الممكن فحصها مباشرة او الحكم عليها قبل شرائها وبالتالي عدم ملموسية الخدمة المصرفية تكمن في ادراكات العميل وتوقعاته وما تتضمن من قيم منفعية غير مباشرة

2- **التلازم**: تتميز الخدمة المصرفية بتلازمة انتاجها وتوزيعها حيث لا يمكن فصل الخدمة عن مزودها، فالخدمة المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت وبالتالي انعدام فارق الزمن بين المرحلتين يترتب عليه عدم وجود وسيط ما بينهما وهو التوزيع والتخزين لان الخدمة لا تنتج ولا تخزن بانتظار العميل الراغب في الاستفادة منها لان الموظف يضعها فور وصول العميل وحسب ما يراه

3- **التمايز او المدى الواسع**: تتباين لخدمات المصرفية من حيث جودة تقديمها وذلك لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين وفي مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي مثلا ومن جهة اخرى تقدم خدمات لزبون عادي

4- **الانتشار الجغرافي**: ان امتلاك شركة لفروع في اي مصرف ذي حجم ومجال واسعين وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع وتلبية احاجات المحلية الوطنية وحتى الدولية ،يجعل من الخدمات والترويج ذو تطبيق واسع

5- **المسؤولية الانتمائية**: من اهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه هذا مهم ليس فقط في المصارف بل في اغلب المؤسسات المالية الاخرى وهو ما يعكس السرية المصرفية في التعامل مع الزبون

6- **الموازنة بين النمو والمخاطرة**: عندما تكون المنتجات المصرفية ذات درجة معينة من المخاطرة يصبح من الضروري ان تكون هناك رقابة لإيجاد توازن والحذر من ارتفاع المخاطر

7- **جودة الخدمة المصرفية غير القابلة للفحص قبل تقديمها**: ان انتاج الخدمة وتقديمها يتم بناء على تفاعل بشري بين مقدم للخدمة والعميل ،ومسؤولية البنك تتطلب بان يوفر ضمانات الجودة قبل لحظة الانتاج الخدة لذا فان تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة التقديم من زبون لآخر حسب درجة

التفاعل بين موظف البنك والعميل، والصعوبة تكمن في انه ينم انتاج عينات من الخدمة لإرسالها للعميل والحصول على موافقة مسبقة (البعد الشخصي للخدمة لأنها في جوهرها عبارة عن خبرة ومعاشة)

ثالثا:اهمية الصيرفة الالكترونية:

ان الأهمية الاقتصادية للصيرفة الالكترونية مبنية على نقاط عديدة اهمها:[حمزاوي واخرون،2012/2013،ص:103]

1- **تخفيض النفقات**: نعني بها التي يتحملها البنك حيث يجعل تكلفة انشاء البنك عبر الانترنت لا

تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني واجهزة وكفاءات ادارية

2- **تسويق البنك للخدمات**: ان الصيرفة الالكترونية تساعد البنك على تسويق خدماته من موقعه على

الانترنت المر الذي يساعده على امتلاك ميزة تنافسية

3- **تسيير التعاون بين المصارف**: تؤدي الصيرفة الالكترونية الى تسيير التعامل بين المصارف وبناء

علاقات مباشرة وتوفير المزيد من فرص العمل وهو ما يساعد على النجاح والهيمنة في السوق المصرفية

4- **الدعاية والترويج**: تساهم الصيرفة الالكترونية عن طريق الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج

للمات المصرفية بشكل اعلامي

5- **جودة الخدمات المصرفية المقدمة**: ان استخدام وسائل الدفع الحديثة للصيرفة الالكترونية من

شانه ان يحشن من جودة الخدمة المصرفية المقدمة وهو ما يكسبها ميزة عالمية

6- **اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية**: ان استخدام الانترنت يساعد على

اختصار المسافات بين البنوك من جهة والعميل والبنوك من جهة اخر كما يؤدي الى الغاء كافة الحواجز التي

كأنة تتميز بها الصيرفة التقليدية

رابعا: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية:

ان قيام نظام الصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل

الالكتروني وهي التي تتمثل فيما يلي :[رضوان، 1999،ص:77]

1- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع

مراعاة التامين في تصميم هذه الشبكة

2- وضع خطط للبدا في ادخال خدمات الصيرفة الالكترونية بداية من وضع استراتيجية على مستوى

البنك المركزي او البلد او التحالفات الدولية

3- وضع تنظيمات قياسية تسمح للربط بين مختلف الجهات والعالم ككل

4- اعداد خطة لتدريب الموارد البشرية

5- العمل على اشاء تنظيم اداري يعمل على التنسيق بين الاطراف المتعاقدة
المطلب الثاني: الخدمات البنكية الالكترونية المتعلقة بالصيرفة.

اولا: الصراف الآلي: (ATM) (AUTOMATIV TELLER MACHINE)

1-تعريف الصراف الآلي:الصراف الالي هو جهاز يعمل اوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سابقا تلبي العديد من حاجات العملاء المصرفية على مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي هي بطاقات بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك العميل بناء على طلبه وبموافقة الفرع وتحمل هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع ،وعليها شريط جزء ممغنت ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة ومعطيات محدودة سلفا ،ولكل بطاقة رقم سري يعرفه ويحدده حامله فقط .فآلة الصراف هي عبارة عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة ،يستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال ادخالها في مكان مخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من ادارة المصرف الخاص بكل بطاقة ،وتحدد العملية التي يريدھا العميل.[عبد العزيز شافي ،2007، ص:73]

2-الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:[حسين الواد ،2011،ص:207]

- ✓ السحب من حسابات الطلب والتوفير نقدا (بالعملة المحلية).
 - ✓ الابداع بالحسابات نقدا ومقاصة.
 - ✓ التحويل من حساب لآخر.
 - ✓ الاستفسار عن الرصيد/الارصدة.
 - ✓ طلب دفتر شيكات.
 - ✓ طلب كشف الحساب.
 - ✓ تسديد بعض فواتير الخدمات(كهرباء/ماء/هاتف/انترنت).
- كما وتستخدم شاشة الصراف الآلي للتعرف ببعض الخدمات التي يقدمها البنك.

3-أجهزة الصراف الآلي: وهو عبارة عن جهاز صغير يوجد في الغالب في الواجهة الامامية لمبنى البنك او في الاماكن المحتمل ان يقصدها الزبائن كالجامعات والمراكز التجارية وغيرها ،ونميز نوعين من الاجهزة: [نايلي ،2008، ص.ص:142،141]

3-1-الموزع الآلي للأوراق: (DAB): الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع المصرفي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للزبون بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى الفرع، وهكذا فإن المهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الضرورية للزبون.

3-2-الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB): الشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، يتعلق الأمر بأجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية، والتي بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال تسمح بالقيام بالعديد من العمليات، قبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل من حساب إلى حساب وغيرها.

فالشبائيك الأوتوماتيكية للأوراق متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي لبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر أحد المنتجات البنكية الإلكترونية الأساسية للنظام المصرفي. ولها دور مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع الزبون.

4-أنواع الصراف الآلي: [شيروف، 2009/2010، ص:23]

4-1-آلات صرف بعيدة المدى: وتنتواجد في أماكن جغرافية بعيدة عن مبنى البنك بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي نظرا لوجود تجمعات من العملاء المحتملين بها مثل النوادي الرياضية.

4-2-آلات الصرف الداخلية: وتنتواجد داخل صالات التعامل في البنوك والعروض لامتناس الطلب الزائد عن طاقات الصرف والإيداع وتخفيف صفوف الانتظار، أي توفير الملاءمة الإدارية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

4-3-آلات صرف خارج المبنى: وتنتواجد خارج مبنى البنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.

ثانيا: الأنترنيت المصرفي

ان مع تزايد استخدام البنوك والافراد لشبكة الانترنت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الانترنت تعرف على "انها قناة توزيع مصرفية قائمة بذاتها حيث تمثل معالجة عصرية ومتطورة تلبي احتياجات قطاع سوقي متمم من العمال هم مستخدمي شبكة الانترنت" [طه، 2007، ص:286]

*و من بين اهم الخدمات البنكية المقدمة على شبكة الانترنت نجد ان :[محمد،2004/2005،ص:76]

-امداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.

-شكل بسيط من اشكال النشرات الاعلامية الالكترونية للخدمات المصرفية.

-تقديم طرق دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا.

-كيفية إدارة المحافظ المالية(اسهم وسندات)للعملاء ولا شك ان هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة.

-القدرة على القيام بقبالة على شاشة الكمبيوتر مع موظف البنك ، و لهذا لتقديم النصائح المالية واستقبال الردود على الاسئلة.

ثالثا: الهاتف المصرفي

مع تطور المنتجات المصرفية على مستوى العالم ،انشأت البنوك خدمة الهاتف المصرفي، تستمر هذه الخدمة 24ساعة على 24 في كل ايام السنة ،و قد تعددت الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للزبائن على مستوى العالم اذ يسمح للمستعمل باختيار الخدمة التي يحتاجها اما لمعرفة رصيده البنكي ، واما انجاز بعض العمليات بنفسه باستعمال ملامس هاتفية.[نايلي، 2008، ص:144]

- ويمكن تعريف البنوك الهاتفية على انها :”آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل الى المعلومات التي يوفرها البرنامج، كخدمة الرصيد واسعار العملات ،حيث يرد عليهم نظام آليا بعد اتصال العميل برقم محدد لكنه لا يستطيع الوصول الى البيانات الا بإدخال رقمه السري ،ليتمكن من التعامل مع حسابه او الخدمات التي يسمح بها البرنامج[سفر،2006، ص:155]

- وتتم المعاملات المصرفية عن طريق البنوك الهاتفية من خلال تحويل البيانات الرقمية المسجلة داخل الحاسب الالى للبنك الى اشارات تناظرية عبر شبكة الخطوط الهاتفية للرد على استفسار العميل ،عن طريق صوت مبرمج كالرسائل المبرمجة التي يسمح عند الاتصال بخدمة استعلام المحمول ،و التي تطلب من العميل الضغط على ارقام محددة كل رقم مخصص لاستعلام معين[طه،2007،ص:285]

رابعا : البنك المنزلي

اول ما عرفت الخدمات المصرفية المنزلية في نيويورك عام 1982 اذ تعتبر خطوة هامة لخدمة زبون البنك عند مزاوله اعماله المصرفية ،اذ باستخدام هذا النظام يستطيع صاحب الحساب المصرفي ان يرسل ما يشاء من تعليمات الى الكمبيوتر الرئيسي الموجود بالبنك من خلال خط تلفوني ،او ان يصل الكمبيوتر الشخصي الموجود بمنزله بالكمبيوتر الرئيسي الموجود بالبنك عن طريق خط تليفوني شريط ان تكون هذه الخدمة متاحة لدى البنك المفتوح لديه حساب الزبون[صادق،2001،ص:308]

خامسا: نقاط البيع الالكترونية

يعني هذا النظام ان يذهب الزبون الى بائع التجزئة لشراء ما يحتاجه من سلع وخدمات وبدلا من الدفع نقدا او بواسطة الشيكات فانه يستخدم بطاقة دفع يتم ادخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ،ومن خلالها يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون الى حساب البائع .ان توفر نظام تحويل الاموال الكترونيا وبشكل متطور يتيح للزبائن التعامل مع المؤسسات المالية ومؤسسات البيع بالتجزئة من خلال استخدام اجهزة (ATM).[عثمان يوسف وجاسم الصميعدي ،2001،ص:322]

المطلب الثالث :وسائل الدفع الالكترونية

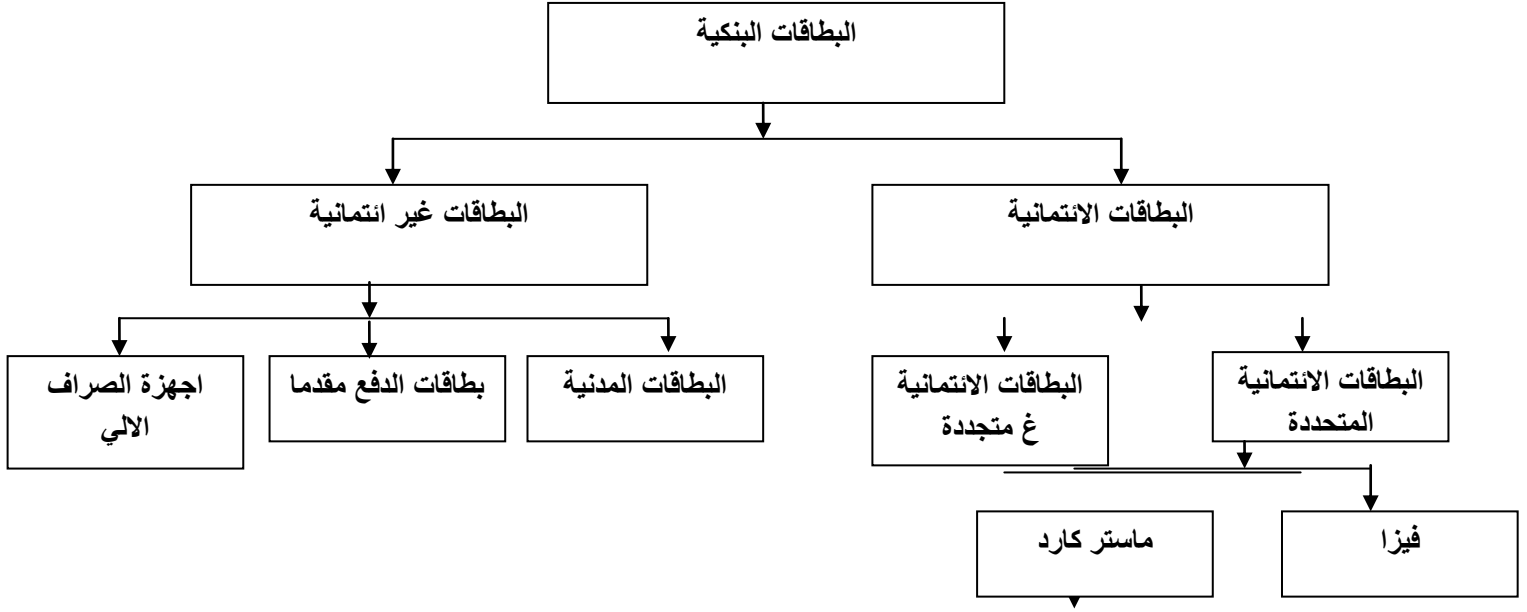
يعرف البنك المركزي الدفع الالكتروني (E-paiement) انه كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية. وهي مجموعة الادوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان[حسين ومعراج ،2004،ص:320]

اولا :البطاقات البنكية:

1- **تعريف البطاقة البنكية :** و هي عبارة عن البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية ،يستطيع حاملها شراء معظم حاجاته او اداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دمن الحاجة لحما مبالغ كبيرة من الاموال والتي قد تعرض لمخاطر السرقة او الضياع او التلف .[بن عمارة ،2002،ص:2]

2- **انواع البطاقات البنكية :** تنقسم البطاقات البنكية الى قسمين ،البطاقات غير الائتمانية والبطاقات الائتمانية (القرضية) الواضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (5) :انواع البطاقات البنكية .



المصدر : [نواي عبد الله، 1999، ص:47]

2-1-1- البطاقات الغير الائتمانية :

هذا النمط يعتبره الاوساط انتصارا في العالم لأنه يقلل من مخاطر الديون الرديئة لانهاال اتمنح لحاملها فرصة الحصول على ائتماء (أي قرض)وتتقسم الى :

2-1-1-1- بطاقات الدفع (البطاقات المدنية) :

هي بطاقات تعتمد على وجود ارصدة فعلية لدى البنك ،فهي صورة حسابات جارية لمقابلة المحتويات المتوقعة للعميل حامل البطاقة ،حيث تسمح له بتسديد مشترياته ويتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية فان العميل يحول الاموال العائدة له الى البائع (التاجر) عند استعماله هذه الطريقة. [برحومة عبد الحميد ،بوطرفة ،2011، ص:6]

2-1-1-2- بطاقات الدفع مقدما :

ويتم بموجب هذه الوسيلة تخزين القيمة النقدية على شريحة الكترونية مثبتة على بطاقة بلاستيكية ،وتأخذ هذه البطاقات صورا متعددة ،وأبسط هذه الاشكال هي بطاقات التي تسجل عليها القيمة النقدية الاصلية ،والمبلغ الذي تم انفاقه ،وممن ثم امثلتها البطاقات الذكية SMART CARDS المنتشرة في الولايات المتحدة الامريكية.[عبد الله باتوبارة ،1998، ص:44]

2-1-3- بطاقة الصراف الآلي (ATM) :

وهذه البطاقة تصدر عن البنك نفسه او بالاتفاق مع شركة (JONET) وتمكن حاملها من السحب النقدي وفي حدود رصيده الدائن في البنك فقط من الصرافات الالية التابعة لنفس البنك أو من الصرافات الالية التابعة للبنوك الاخرى المشتركة في شبكة السحب نفسها وذلك مقابل عمولة.[حسين الوادي وآخرون ،2010، ص:147]

2-2-البطاقات الائتمانية :وتعرف على انها البطاقات التي تسمح لحاملها الحصول على ائتمان (قرض).

2-2-1-البطاقات الائتمانية المتجددة :وهي التي تمنحها البنوك المصدرة لها لعملائها على ان يكون لهم حق الشراء والسحب نقدا في حدود مبلغ معين ولهم تسهيلات في دفع قرض مؤجل على اقساط ،وفي صيغة قرض ممتد متجدد على فترات بفائدة محددة هي الزيادة الربوية وهي اكثر البطاقات انتشارا في العالم وأشهرها فيزا وماستر كارد وحكمها تحريم التعامل بها لاشتمالها على عقد قرض ربوي يسدده حاملها على اقساط مؤجلة.[طه،2000،ص:63]

2-2-2-البطاقات الائتمانية الغير متجددة :

تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية المتجددة في احين ان سداد يجب ان يتم بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب (اي ان فترة الائتمان في هذه الحالة لا تتجاوز شهرا)

وتتيح هذه البطاقة لحاملها فرصة الشراء الآلي والتسديد لاحقا فهي لا تتضمن خط ائتمان ،اذ يترتب على حاملها تسديد فاتورة البطاقة بالكامل خلال فترة السماح وفي حالة عدم التسديد لا يمنح حاملها فرصا جديدة وتسحب منه البطاقة وتعتبر الداينرز كلوب وأمريكان اكسبريس من اهم المؤسسات المصرفية الكبيرة المصدرة لذا النوع من البطاقات.[بن عمارة ،2002 ،ص:4]

2-2-3-مصدروا البطاقات الائتمانية:

وتنقسم بطاقات الائتمان تبعا لجهة الاصدار الى ثلاث فئات هي :

الشكل رقم (6): مصدر البطاقات الائتمانية .



المصدر: [نواف عبد الله، 1999، ص:47]

2-2-3-1- المنظمات العالمية: وتتمثل البطاقات الائتمانية الصادرة عن مصارف مرخصة من

المنظمة العالمية الراغبة للبطاقة وهذه المنظمات لا تعتبر مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقات، وهي عبارة عن ناد يمنح تراخيص اصدار بطاقة للمصارف ويساعدهم على ادارة خدماتها.

✓ فيزا العالمية (VISA INTERNATIONAL):

✓ يعود تاريخ انشاء فيزا عام 1958 عندما اصدر بنك امريكا بطاقاته الزرقاء والبيضاء والذهبية في كاليفورنيا، وتعتبر فيزا اكبر شركة دولية تعمل في مجال البطاقات الائتمانية حيث اصبحت تمثل أكبر نظام دفع في العالم وهناك ما يزيد عن 800 مليون بطاقة فيزا، وأصبحت معتمد في اكثر من 18 مليون موقع في سائر انحاء العالم، مما جعل فيزا الاقرب لان تكون عملة عالمية. [علي عبد الله، لعيدان، 2011، ص:10]

✓ ماستر كارد العالمية (MASTER CARD INTERNATIONAL)

وتعتبر ثاني اكبر شركات للبطاقات الائتمانية في العالم ومقرها الولايات المتحدة الامريكية، وطاقاتها مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، ويبلغ عدد اعضائها سنة 1990 حوالي 163 مليون شخص واستخدمه لتسوية معاملات بلغت قيمتها أكثر من 200 بليون دولار وتشمل ماستر كارد على العديد من المنتجات منها ماستر كارد الفضية والذهبية وماستر كارد لرجل الاعمال. [عبد الله، العيداني، 2011، ص:11]

2-2-3-2- المؤسسات المالية الكبيرة: يقوم هذا النوع من المؤسسات بإصدار بطاقات ائتمانية

مباشرة بدون ان تمنح تراخيص اصدارها لأي مصرف او مؤسسة مالية اخرى، كما تتولى بنفسها الحصول على حقوقها من حملة بطاقتها، واهم البطاقات الصادرة عن المؤسسات المالية العالمية هي :

✓ **امريكان اكسبريس** :تصدر عن بنك اكسبريس وهي مؤسسة مالية كبيرة تزاوّل الانشطة المصرفية ويوجد ثلاث انواع من البطاقات هي :

• **بطاقات الامريكان اكسبريس الخضراء (GREEN CARD)** :تمنح للعملاء الذين يمتازون بملاءة مالية ،وتحدد تسهيلات الائتمانية الممنوحة للعميل سقف ائتماني محدد.[عبد الله باتوربارة ،1998 ،ص:48].

• **بطاقات الامريكان اكسبريس الذهبية (GOLDEN CARD)** :تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاءة مالية عالية وتمتاز بان التسهيلات الممنوحة للعميل غير محددة بسقف ائتماني معين وكما ان الامريكان اكسبريس لا تقبل وضع اسم اي مصرف آخر على هذا النوع ويشترط ان يكون لدى المصرف المصدر لهذه البطاقة حساب العميل وان يكون المصرف ضامنا له.[عبد الله باتوربارة ،1998 ،ص:48]

-يبدأ حد البطاقة الذهبية من (\$5000) ولغاية (\$100000) شهريا.

-تمنح هذه البطاقة للعملاء الممتازين والموثوقين ويحتاجون لمزايا خاصة.

-تقدم هذه البطاقة لحاملها اثناء السفر خدمات ومزايا عديدة (خدمات طارئة فيزا/خدمات طبية واستشارية وتأمين).[حسين الوادي ،محمود الوادي ،2011 ،ص:216]

• **بطاقة الامريكان اكسبريس ماسية (OPTIMA)** :تشرف الامريكان اكسبريس على اصدارها مباشرة بدون ان تمنح تراخيص اصدارها لأي مصرف او مؤسسة اخرى وبواسطتها يتم تحصيل حقوق التجار والمؤسسات التي تقبل البطاقة لحقوقهم منها مباشرة بالنيابة عن حملة البطاقة ،ولا تلزم حملة بطاقتها بفتح حساب لديها بل يكفيها ان تتأكد من الملاءة المالية للعميل. وواجهت الامريكان اكسبريس منافسة شديدة من قبل الفيزا والماستركارد حيث بدأت تفقد بعض حصصها في السوق الامريكي نتيجة ارتفاع تكاليف عضويتها وقدر عدد البطاقات في الولايات المتحدة الامريكية ب 25 مليون من مجموع 63 مليون بطاقة في حوالي 160 دولة.

✓ **الدينيرز كلوب (DINERSCLUB)** :

هي من شركات البطاقات الائتمانية الرائدة في العالم على الرغم من أصغر أعداد بطاقتها وبلغ عددها سنة 1990 حوالي 6.9 مليون بطاقة مقبولة ،وسجلت ارباحا تقدر ب 16 بليون دولار ،ويملك (CITY BANK) شركة الدينيرز كلوب التي تعمل من خلال شبكة من الامتيازات والتراخيص وتتسم هذه البطاقة بمرونة معاملاتها ،وتصدر الدينيرز كلوب ثلاث انواع من البطاقات هي :بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء ،وبطاقة الاعمال التجارية لرجال الاعمال ،وبطاقات خاصة بالتعاون مع الشركات الكبرى مثل شركة الطيران البريطانية ،شركة سيارات فولفو (VOLVO) وغيرها.[بن عمارة ،2002 ،ص.ص:6،7]

- تعريف المفوضية الاوروبية: هي قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية كبطاقة او ذاكرة الكمبيوتر ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي اصدرتها، ويتم بهدف احداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة [<http://www.bchaib.net/mas/index.php?option=com>]

- و اخيرا فان النقود الالكترونية هي كل النقود التي يتم نقلها الكترونيا

ثانيا: خصائص النقود الالكترونية :

تتميز النقود الالكترونية بخصائص عديدة نذكر منها: [احمد النرملي ، 2010، ص- ص: 548، 547]

- 1- النقود الالكترونية قيمة نقدية مخزنة الكترونيا، فهي عبارة عن بيانات مشفرة توضع على رسائل الالكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية او على ذاكرة الكمبيوتر
 - 2- انها ثنائية الابعاد حيث يتم نقلها من المستهلك الى التاجر دون الحاجة لوجود طرف ثالث بينهما
 - 3- تعد سهلة الاستخدام نظرا الى صغر حجمها وخفة وزنها.
 - 4- تعد نقود خاصة اذا تم اصدارها عن طريق شركات او مؤسسات ائتمانية
 - 5- تعد معرضة للأخطار وقوع اخطاء بشرية وتكنولوجية
 - 6- يؤدي استخدام النقود الالكترونية الى تحقيق سرعة تسوية المدفوعات وسهولتها وتقليص الحاجة الى الاحتفاظ بالنقود السائلة الامر الذي **سياعد** التوسع في التبادل التجاري
- نظرا الى هذه الميزات والخصائص فان النقود الالكترونية تسمح بإتمام المبادلات المالية بتحويل القيمة النقدية المخزنة الكترونيا الى جهاز الكتروني اخر بسهولة ويسر دون اذن من احد، وبها يتم دفع قيمة السلع والخدمات دون الحاجة الى قطع مالية او نقدية .

ثالثا: اجراءات استخدام النقد الالكتروني

تنقسم عملية الشراء بالنقد الالكتروني الى مرحلتين، تتم كل مرحلة على اربعة خطوات

المرحلة الاولى: السابقة لعملية الشراء [بن عمارة ، 2002، ص. ص: 10، 09]

- 1- يقوم المشتري باقتناء النقد الالكتروني من احد البنوك المصدرة بالقدر الكافي لاحتياجاته، وتكون على شكل وحدات صغيرة جدا .
- 2- اقتناء برنامج خاص بإدارة النقد الالكتروني، وهو برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركة (cyber cache)، والذي يحمي البرنامج من المحو والنسخ ويعمل على حسابات الارصدة في ضوء عمليات اقتناء النقد الالكتروني .
- 3- يجب على البائع ان يشترك في احد البنوك التي تتعامل في النقد الالكتروني وهذه البنوك تعمل على شبكة الانترنت .
- 4- تتضمن حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقد الالكتروني، وهذا البرنامج مجاني كذلك يحصل عليه من شركة (cyber cache) ، ويعمل هذا البرنامج على تسجيل المتحصلات وإضافتها الى رصيد البائع، كما يقوم بالسيطرة على عملية تحويل الارصدة من نقدا الى الكتروني الى نقد حقيقي .

المرحلة الثانية: عملية الشراء [بن عمارة، 2002، ص 10]

- بعد اتمام الخطوات المتعلقة بعمليات ادارة النقود الالكتروني، تاتي الخطوات المتعلقة بعملية شراء، وتبدأ بعد قيام المشتري بتصفح مقر البائع واختياري السلع والتعرف على اسعارها .
- 1- خلال هذه المرحلة يقوم المشتري باتخاذ قرار الدفع من خلال النقود الالكترونية بالقيمة المطلوبة، فيقوم برنامج ادارة النقد الالكتروني بما يلي :
 - اختبار الرصيد بإمكانية السماح بالسداد من عدمه .
 - اذا كان الرصيد يسمح بالسداد فيقوم البرنامج باختيار وحدات النقد التي سيقوم الدف هبها، حيث يتم تحديد هذه الوحدات بالرقم الخاص لكل وحدة
 - 2- يتلقى البنك كشف الدفع من المشتري وتتأكد من صحة النقود الكترونية بطرق التأكد المختلفة (صحة الارقام بوحدة النقد الالكتروني، بصمات الكترونية) ليتم ارسال كشف وحدات النقد الالكتروني الى البائع .

- 3- يتلقى برنامج النقد الالكتروني للبائع كشف العملات الالكترونية الموقعة من البنك، ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها، وعملات التأمين الخاصة بها الى خزينة البائع الرقمية .
- 4- يقوم برنامج ادارة النقد الالكتروني للبائع باختيار المشتري بتمام عملية السداد ثم يقوم نظام النقد الالكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية .

رابعا: اشكال النقود الالكترونية .

تكون النقود الالكترونية على عدة اشكال، نذكر منها على سبيل المثال لا حصر :

1- **النقد الرقمي:** يقصد بالنقد الرقمي الانظمة البرمجية المخصصة لدفع النقود عبر الانترنت ويتطلب استخدام النقد الرقمي ثلاث اطراف لضمان كفاءة وسلامة التعامل به وهذه الاطراف هي: العميل، المتجر، المصرف كما يشترط ايضا وجود برنامج النقود الالكترونية نفسه ومنفذ لشبكة الانترنت وتتيح هذه البرمجيات بعد تحقيق الشروط اعلاه للعميل اتمام عمليات البيع والشراء والدفع عبر الانترنت وذلك من خلال ارسال هذه النقود على شكل شيك الكتروني والمكافئ للشيكات الورقية التقليدية والذي يكون شكل الرسالة الالكترونية موقعة يرسلها مصدر الشيك الى مستلمه ليعتمده من خلال مصرفه وعبر شبكة الانترنت او الغائه وارجاعه الكترونيا الى مصدره [حداد وهذوال، 2008، ص:58]

2- **الشيك الالكتروني:** يعرف على انه المكافئ للشيكات الورقية التقليدية، و هو رسالة الكترونية موقعة ومؤمنة يرسلها مصدر للشيك الى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع ويحمل على توقيعها رقميا، يمكن التأكد من صحتها الكترونيا، وهو يختلف عن التوقيع العادي المكتوب باليد .

سرف هذا الشيك، بالإضافة الى المعلومات اخرى كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه ورقم الحساب المحمول منه [بختي، 2005، ص:73]

3- **البطاقات البلاستيكية:** تعتبر البطاقات البلاستيكية الائتمانية اكثر الانواع شيوعا واستخدامها لهذه الانواع من النقود الالكترونية وهي البطاقات التي تستخدم لتسديد قيمة المشتريات العميل سواء كان ذلك من خلال شبكة الانترنت او شراء من المتاجر التي تقبل بهذا النوع من البطاقات. وتعمل هذه البطاقات من خلال شريحة الكترونية (CHIP) او شريحة مغنطيسية يحتوي على كافة المعلومات الضرورية وحسابه، واللازمة لإتمام عملية البيع، ورغم تعدد اشكال البطاقات البلاستيكية وظهور اشكال حديثة متطورة منها لا تتطلب

تفويض ولا تأكيد صلاحية البطاقة من اجل نقل الاموال من المشتري الى البائع والتي تتفوق على بطاقة الشريط المغناطيسي بقدرتها التخزينية العالية ونسبة الخطأ المتدنية فيها الا ان الية التعامل في هذه البطاقات جميعا واحدة فهي تتطلب الجهة الوسيطة المصدرة لهذه البطاقة .

و يستطيع المتعامل بهذه البطاقات وبمجرد ابرازها للمحلات التجارية ان تتم عملية البيع حيث يقوم المتجر بعد التأكد من سلامة البطاقة ورصيدها بنقل قيمة هذه المبيعات عليها ويتم الكترونيا خصم المبلغ المطلوب من الرصيد المتاح للعميل من مصرفه . [إيرباش وآخرون ، 2010-2011، ص: 25]

خامسا :أهمية النقود الالكترونية .

تمثل النقود اهمية كبيرة ليس فقط بالنسبة للمستهلكين وإنما ايضا للبالغين والذين يقومون بعملية اصدارها وعليه سنوضح اهمية هذه النقود بالنسبة لهذه الفئات كالتالي :[بن شرقي واليفي ، 2011، ص:5]

1-المستهلكين :تكمّن اهمية النقود الالكترونية بالنسبة للمستهلكين في الاتي :

- ✓ تستخدم باعتبارها وسيلة دفع لتسديد اثمان السلع والخدمات.
- ✓ تعفي المستهلكين من حمل النقود المساعدة لأنها تستعمل في شراء السلع زهيدة الثمن كالصحف والمشروبات وغيرها.
- ✓ المساهمة في سرعة ابرام الصفقات حيث لا يكون هنا الحاجة لان يقوم الافراد بتسجيل بياناتهم ونفقاتهم كما يحدث عند الوفاء بأثمان السلع عن طريق الشيك.
- ✓ المساعدة في ضبط ميزانية المستهلك وذلك من خلال تقييده بالمبلغ المخزن على البطاقة الالكترونية.

✓ تسهيل عملية دفع الخدمات مثل فواتير الكهرباء والماء والصرف الصحي....الخ.

2-البائعين والتجار :تعطي النقود من مزايا للتجار والبائعين نوجزها في ما يلي :

- ✓ توفير الوقت من ناحية انها تساعد على سرعة وسهولة ابرام الصفقات وتوفر ايضا المال.
- ✓ تعد النقود الالكترونية وسيلة دفع اكثر أمن من الشيك ،حيث أن هذه الاخير يفترض قدرا كبيرا من الثقة بين البائع والمشتري في حين ان النقود الالكترونية تمكن للبائع في نفس الوقت ابرام الصفقة من معرفة حساب حامل تلك النقود.
- ✓ تجنب المشاكل التزييف والتزوير التي هي ملاصقة للنقود الالكترونية.

3-مصدري النقود الالكترونية :يمكن لمصدري النقود الالكترونية من ان :

- ✓ تخفيض تكاليف النقود الالكترونية المتداولة.
- ✓ محاربة صور الاحتيال والخداع.
- ✓ الحصول على ربح يتمثل في الفرق بين القيمة الفعلية للبطاقة المبيعة، وبين القيمة النقدية المخزنة عليها.

المبحث الثاني: البنوك الالكترونية

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

المطلب الاول :المفهوم والتطور التاريخي للبنوك الالكترونية:

أولاً: مفهوم البنوك الالكترونية:

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

وبالتالي يمكن للزبون أن يتصل بالبنك مباشرة بالاشتراك العام عبر الانترنت وإجرائه لمختلف التعاملات على أساس أن يزود البنك جهاز الكمبيوتر الشخصي للزبون بحزمة البرمجيات الشخصية (Management Financial Personal) لقاء رسوم أو مجاناً مثل حزمة (Money Microsoft) وحزمة (Ntuits Cuikan) وحزمة (money your managing)

[نهلة أحمد قنديل، 2004 ، ص:86] meca's

وبناء على ما ورد سابقاً يمكن إعطاء عدة تعاريف للبنوك الالكترونية:

- يقصد بالبنوك الالكترونية تلك التي تقدم خدماتها الكترونيا عن بعد عن طريق شبكة المعلومات معلومات البنك الداخلية. [محمد عبد الفتاح الصيرفي، 2006 ، ص:68]

- كما تعرف البنوك الالكترونية بأنها منافذ الكترونية تقدم خدمات مصرفية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، بينما يشير اليها آخرون بأنها منافذ لتسليم الخدمة المصرية قائمة على الحاسبات الالية ذات مدى متسع زمنيا (خدمات لمدة 24 سا) ومكانيا (في أماكن منتشرة جغرافيا).

[طارق عبد العال، 2000 ، ص:2]

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

[متولي، 2010 ، ص :48،49]

ثانيا: لمحة تاريخية عن تطور البنوك الإلكترونية:

في البداية كانت البنوك عبارة عن مجال مخصص ليقوم التجار بإيداع ما يملكونه من ذهب وفضة بها عند سفرهم بدلا من السفر بها من اجل تقادي عمليات السرقة فكان التجار ما يملكونه من معادن نفيسة بذلك المجال ويتسلمون بدلا منها صكوكا تثبت ملكيتهم لتلك المعادن على أن يتسلموا ما أودعوه عند رجوعهم من السفر. [محمد الجنيهي م ن و محمد الجنيهي م م، 2006 ، ص:9]

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

من هنا أخذت عمليات البنوك طابعا إلكترونيا، حيث يتم استلام الأوامر وتنفيذها بطرق الكترونية ومن هنا نشأت الفكرة المبدئية للبنوك الالكترونية[علي البارودي وفريد

الدريني، 2000 ، ص:269]

والواقع أن التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد وسعت من مفهوم البنك الالكتروني فالبنك الالكتروني لا يعني فقط أن هناك بنكا بالمفهوم التقليدي له مقر، فيه إدارة وموظفون فقط، وإنما يجب ان نعلم ان هناك بنوك افتراضية من خلال شبكة الانترنت

حيث يكون البنك مجرد موقع على الانترنت وليس له مبنى إداري أو مادي وفقا لما هو معروف هذا البنك الافتراضي يقدم خدماته من خلال شبكة الأنترنت لمستخدميه فيه بل هناك مؤسسات مالية لها القدرة على إدارة موقع مالي على شبكة الانترنت لتقديم الخدمات المصرفية.

ولقد كانت البنوك تتصل ببعضها البعض حول العالم من خلال التلكس Telex حتى عام 1973 رغم أنها وسيلة غير آمنة وغير سريعة لتدخل الجانب اليدوي في كثير من مراحلها، لذلك اتفق 239 بنك من 15 دولة على تشكيل كيان تعاوني أطلق عليه الجمعية العالمية للاتصالات المالية للانترنت فيما يعرف اختصارا شبكة السويفت "SWIFT". [بلال عبد المطلب بدوي، 2003، ص: 1946]

المطلب الثاني : أصناف ومزايا البنوك الالكترونية:

أولا: أصناف البنوك الالكترونية:

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

1.1.2. الموقع المعلوماتي: يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني البنكي ويسمح هذا الموقع للبنك وزبائنه بتقديم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية. [خبابة عبد الله، 2008، ص: 95]

2.1.2. الموقع الاتصالي: يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك وزبائنه مثل بريد الالكتروني، تعبئة طلبات أو نماذج على الخط، تعديل معلومات القيود والحسابات والاستفسارات.

[حسين شحادة الحسين، 2002، ص: 206]

الموقع التبادلي: وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس نشاطاته في بيئة الكترونية، كما يمكن للزبون القيام بمعظم معاملاته إلكترونيا من سداد لقيمة الفواتير وإدارة التدفقات النقدية وإجراء الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو خارجه. [خبابة عبد الله، 2008، ص: 95]

ثانيا: مزايا البنوك الالكترونية:

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

1 - إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

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

التجارة الالكترونية ألغت الحدود الجغرافية فيما بين الدول والشعوب كذلك ألغت عامل الوقت الذي كان يعوق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهنا جاءت ميزة البنك الالكتروني فالبنك المركزي الالكتروني يمكن أي من العملاء أي كان محل إقامته أن يصل إليه دون أي مجهود يبذل، ويمكن البنك أيضا من أن يلبي احتياجات العميل من كافة أنواع العمليات المصرفية أي كان نوعها أو ما تحتاجه من وقت لتلبيتها في وقت قصير للغاية بما يتوافق وعمليات التجارة الالكترونية التي زاد انتشارها في كافة أنحاء العالم. [سامر جلدة، 2008، ص:237]

2 - تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

البنوك الالكترونية مثلها مثل البنوك التقليدية يمكنها تقديم كافة العمليات المصرفية التقليدية المعروفة ونتيجة انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي بنك القيام بها إلا إذا كان بنكا الكترونيا لما تتميز به تلك العمليات المصرفية من سرعة في الأداء وهو مالا تستطيع البنوك الالكترونية القديمة من القيام به.

وعليه فان البنوك الالكترونية تستطيع القيام بكافة العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التقليدية بالإضافة إلى كونها تستطيع القيام بالعمليات المصرفية الجديدة التي نشأت بانتشار التجارة الالكترونية. [أحمد صبحي العيادي، 2010 ، ص:113]

3 - خفض تكاليف التشغيل:

من أهم العوامل التي تقيد أي بنك عندما يفكر في القيام بافتتاح احد فروع الجديدة في أي مدينة من مدن العالم هو مصاريف تشغيل هذا الفرع وهل ستغطي الأرباح تلك المصاريف؟ ومصاريف التشغيل تتمثل في الكثير من العناصر مثل تكاليف شراء الموقع وتأثيثه وتكاليف العمالة والصيانة ومصاريف التشغيل تلك تعتبر معدومة نهائيا في حالة البنوك الالكترونية لاختلاف طبيعتها عن طبيعة البنوك التقليدية العادية، نظرا لعدم احتياجها إلى عقار وتأثيث وعمالة كبيرة وما إلى ذلك وعليه فخفض مصاريف التشغيل بالنسبة إلى البنوك الالكترونية تعد إحدى أهم المميزات التي تتميز بها البنوك الالكترونية عن البنوك العادية. [محمد الجنيهي م ن و محمد الجنيهي

م م، 2006 ، ص:16]

4 - زيادة كفاءة أداة البنوك الالكترونية:

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

وعليه فان المزايا التي تتحقق للعملاء من تلك البنوك الإلكترونية مزايا لا تعد ولا تحصى، فتلك البنوك توفر على الأفراد (العملاء) الذهاب إلى فروع البنوك التقليدية، إذ أصبح العميل الآن

يمكنه الذهاب إلى البنك الذي يتعامل معه بضغطة وأصبح في إمكانه قضاء كافة الخدمات التي يريدتها في ثوان بعد أن كانت تتكلف الكثير من وقته كما أن تلك البنوك الالكترونية الجديدة أصبحت توفر لعملائها الكثير من الخدمات المصرفية الإضافية التي لم تكن البنوك التقليدية تقدمها مثل عرض المشروعات التي تضمن للعملاء تحقيق أرباح كبيرة وغيرها.[عبد المنعم راضي وفرج عزت، 2001 ، ص:32]

5 - خدمات البطاقات:

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

- خدمة مراكز الأعمال.

- الإعفاء من الرسوم والعملات.

- الخدمات البنكية بالإضافة إلى الكثير من الخدمات الخاصة الأخرى.[نهلة أحمد

- قنديل، 2004، ص:88]

المطلب الثالث: كيف يعمل البنك الالكتروني:

اولا - أوقات العمل :

من أهم ما تتميز به البنوك الالكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية أي دون أن تكون هناك اجراءات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما أي أنه لا توجد معوقات من أي نوع لأي من الخدمات التي تقدمها تلك البنوك الالكترونية فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الاسبوع طوال ساعات اليوم الاربع والعشرون.

2 - كيفية الاتصال بالبنك: ويقوم العميل بالاتصال بالبنك من أي مكان عن طريق الانترنت

فيرد عليه البنك ممثل في جهاز للرد الالي يستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له البنك فيدخله العميل و عندئذ يكون العميل قد دخل البنك الالكتروني وعندئذ يكون للعميل أن يطلب ما يشاء من الخدمات التي يقدمها هذا البنك الالكتروني وتتم كافة الاجراءات التي يريدها في ثوان معدودة فيجد العميل نفسه وقد انهى ما يريد من البنك في دقائق اذا أن العميل متى ادخل الرقم السري الخاص به تظهر على شاشة الكمبيوتر أمام الموظف المختص كافة البيانات الخاصة بهذا العميل ويكون له أن يأمر باجراء أي من تلك الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه فتتم في لحظات.

3 - العمليات المصرفية التي يقدمها البنك الالكتروني: عند بداية ظهور البنوك الالكترونية

كانت فقط تقدم تعريفا عما تقدمه البنوك التقليدية من عمليات مصرفية متعددة ولم تكن هناك أي عمليات مصرفية تتم من خلال الانترنت ثم تطور الوضع وأصبحت البنوك الالكترونية تقدم كافة العمليات المصرفية من خلال الانترنت بل وزاد الوضع وأصبحت تلك البنوك الالكترونية تقدم الكثير من العمليات المصرفية التي كانت تعجز عن القيام بها البنوك التقليدية. [محمد الجنيهي م ن

و محمد الجنيهي م م، 2006 ، ص.ص:13،14]

المطلب الرابع: مخاطر البنوك الالكترونية:

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

الطائي، 2010 ، ص:235]

اولا - المخاطر الفنية:

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

ثانيا - مخاطر الاحتيال:

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

ثالثا - مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني:

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

رابعا - مخاطر فجائية:

مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم سواء تعلق الأمر بالدفع أو السداد قد يؤدي إلى إضعاف قدرة مشاركون أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها ومن ثم توتر العلاقات وزعزعة الاستقرار المالي في السوق.

خامسا - مخاطر تكنولوجية:

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

سادسا - مخاطر قانونية:

تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، تحديات ضريبية إثبات الشخصية، التوقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، امن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالمية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، تعاقدات مصرفية إلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات البنك او المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها، أو مع المواقع الحليفة مشاريع الإدماج والمشاركة والتعاون والمعلوماتية.[شول شهرة ومدوخ ماجدة، 2005 ، ص:15]

خلاصة:

من خلال هذا الفصل تبين أن الخدمات المصرفية هي جوهر نشاط العمل المصرفي و السبب الأساسي في بقاء واستمرار البنوك، ويتوقف ذلك على مدى حداثة هذه الخدمات وتطورها وذلك بإتباعها التقنية العلمية والوسائل الحديثة لتسهيل عملياتها كاستخدام شبكات الانترنت وتقديم خدمات الكترونية حيث هذه الأخيرة تلعب دورا هاما في تسيير البنوك وعصرنتها، وهذا ما يدفع بالجمهور للتعامل مع مثل هذه البنوك مما يعكس رفاهية المجتمع.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية في بنك BADR

المبحث الاول: بنك الفلاحة و التنمية الريفية

المبحث الثاني: الخدمات المقدمة من طرف BADR-وكالة التلاغمة-

المبحث الثالث: البرامج المستخدمة من طرف BADR-وكالة التلاغمة-

تمهيد:

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

بعدما تحدثنا في الجزء النظري عن ماهية ببرمجيات تسيير البنوك وأهم الخدمات المصرفية التقليدية والالكترونية ارتأينا أن يكون موضوع دراسة الحالة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وبالتحديد وكالة تلاغمة841.

يقوم بنك الفلاحة و التنمية الريفية بكافة الأعمال المصرفية التقليدية، زيادة على تقديم خدمات حديثة لزبائنه، من بين تلك الخدمات خدمة البطاقات الإلكترونية و خدمات السحب الآلي و التحويلات، وذلك باستخدام برمجيات متطورة.

كما يسعى بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى الرقي على مستوى البنوك الجزائرية حيث أن التطور الحاصل دفع البنك إلى التفكير في رقمه بعض خدماته مثل الدفع الإلكتروني مستقبلا.

ومن أجل هذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كانت على أنه في المبحث الأول عرفنا بنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة عامة و وكالة التلاغمة بصفة خاصة اما المبحث الثاني فتطرقنا الى الخدمات المقدمة من طرف BADR وكالة التلاغمة و في الاخير فكان المبحث الثالث يتحدث عن البرامج المستخدمة من طرف BADR وكالة التلاغمة.

المبحث الاول: بنك الفلاحة والتنمية الفلاحية.

المطلب الاول: تقديم عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من اقدم البنوك التجارية الجزائرية واكبرها وسيتم من خلال هذا المطلب التطرق الى تعريف البنك نشأته، مراحل تطوره، ومهامه

اولا: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

هو مؤسسة تنتمي الى القطاع العمومي ،تم تأسيسه في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 82،206 كان ذلك تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهو شركة مساهمة ذات راس مال قدره 33.000.000.000 دينار جزائري ،يحتوي بنك الفلاحة والتنمية الريفية على 300 وكالة على مستوى التراب الوطني ويشغل حوالي 700 اطار في مختلف المستويات المركزية الجهوية والمحلية يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من اهم البنوك التجارية حيث كانت تقوم بمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي واصبح مع مرور الوقت بنكا شاملا يهتم بتطوير كل القطاعات حسب قانون النقد والقرض 10/90 الصادر في 14 افريل 1990، يتعامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية بين نوعين من الزبائن:

1-الأفراد الطبيعيون: كل العمليات التي تتم مع الافراد الطبيعيون ولحسابهم الخاص وهذه العمليات ذات طابع خدماتي وغير تجاري.

2-الأفراد المعنيون: ويتعامل بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع اشخاص معنيون في مختلف القطاعات في اطار تقديم تسهيلات لتغطية نقائص وعجز هذه المؤسسات

ثانيا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

تأسس بموجب المرسوم رقم 82/06 بتاريخ 13/03/1982 واسندت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات الانتاج الزراعي ،و كل الانشطة الممددة والمتمة للزراعة و كذلك الصناعات الزراعية اي المعتمدة على الزراعة والحرف التقليدية في الريف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الريف ايا كان نوع نشاطها

-انه بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والانشطة المختلفة في الريف قصد تطوير الريف وتطوير الانتاج الغذائي (الزراعي والحيواني) على الصعيد الوطني وبنشأته يكون قد رفع عن كاهل البنك الوطني (المسؤول الوحيد عن الائتمان الزراعي سابقا) جانب هام من اختصاصه، والبنك الفلاحي يتميز بانه يقبل الودائع الجارية او لأجل من اي شخص مادي او معنوي ،كما انه يقرض الاموال بأجال مختلفة ويمنح قروض متوسطة وطويلة الاجل تستهدف تحديد وتكوين راس مال ثابت وهو يعطي امتيازا للمهن الفلاحية والريفية يمنحها قروض بشروط اسهل (اي سعر فائدة اقل وضمانات اخف مما يفرض على غيرها) وقد اخذ البنك مبدأ اللامركزية حيث اعطى فروعها صلاحيات واسعة في منح القروض خدمة لسياسة اعادة هيكلة المؤسسات ' التي سبق وان تقررتم عام 1980 مع مبدأ المخطط الخماسي)

-بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو شركة مالية وطنية ذات اسهم براس مال قدره 2200000000 دينار جزائري مكلفة بتمويل وتقديم المشورة والساعدة في استعمال وتسيير وسائل الدفع الموضوعة تحت تصرفها وهذا باحترام السرية البنكية بفصل القانون 10/90 الصادر في 14/04/1990 التعلق بالقروض والنقود ،لذلك فان بنك الفلاحة والتنمية الريفية اصبح شخص معنوي يقوم بتنفيذ العمليات البنكية من استقبال اموال الجمهور وعمليات منح القروض كما يعمل على وضع وسائل الدفع تحت تصرف العملاء ومنذ عام 1999 اخذ راس نال البنك في الزيادة ويقدر حاليا ب 3300000000 دينار جزائري.

ثالثا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية اثناء تطوره في السوق البنكي الجزائري ثلاث مراحل عي:

1-مرحلة 1982-1990: انصب اهتمام البنك خلال السنوات الاولى من تأسيسه على تحسين موقعه في السوق البنكي ومحاولة فرض وجوده ضمن القطاع الريفي والعمل على ترقيته ،ومن ث خلال تكثيف الوكالات البنكية في المناطق ذات الطابع الفلاحي ،حيث وع مرور الزمن اكتسب البنك سمعة طيبة وتجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية ،الى جانب الصناعة الميكانيكو فلاحية ،وهذا التخصيص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد الخطط التي تقتضي تخصص كل بنك في تمويل قطاعات محددة.

2-مرحلة 1991-1999: بموجب صدور قانون النقد والقروض 10/90 الذي الغى من خلاله نظام التخصيص القطاعي للبنوك المطبق من قبل في اطار الاقتصاد الوجه ،توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل

مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة (PME/PMI) مع بقائه الشريك الاول في تدعيم وتمويل قطاع الفلاحة.

اما على الصعيد التقني فقد شهدت هذه المرحلة تعميم استخدام تكنولوجيا الاعلام الالي عبر مختلف وكالات البنك والتي كانت تصب في هدف تطوير نشاط البنك للإشارة فقد تميزت هذه المرحلة ب:

✓ سنة 1991: انخراط في نظام SWIFT للتحويل الالي للأموال وتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجار الدولية (التجارة الخارجية).

✓ سنة 1992: اعتماد نظام SYBU (SYSTEM BANCAIRE UNIVERSEL) ومختلف لواحقه بهدف تسريع اداء مختلف العمليات البنكية (تسيير القروض وتسيير عمليات الصندوق، تسيير الودائع الفحص عن بعد لحسابات العملاء) كما تم في نفس السنة اعتماد نظام محاسبي جديد على المستوى كل الوكالات BADR الى جانب تعميم استخدام تقنيات اعلام الالي في كافة عمليات التجارة الخارجية والتي اصبحت معالجتها لا تتجاوز اكثر من 24 ساعة.

✓ سنة 1993: استكمال تغطية كل الوكالات المنتشرة بتقنية الاعلام الالي.

✓ سنة 1996: ادخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات البنكية في وقت حقيقي.

✓ سنة 1998: بداية العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CARTE DE RETRAIT INTERBANCIAIRE).

3- مرحلة 2000-2006: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الاخرى في تدعيم الاستثمارات المنتجة، وكذا التوجه الى نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودفعها للمساهمة في ترقية التجارة الخارجية وفقا لتوجيهات اقتصاد السوق، ودعم برنامج الانعاش الاقتصادي.

وفي اطار التكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة التي تعرفها البلاد واستجابة الاحتياجات وتطلعات العملاء قام بنك بدر بتسطير برنامج خماسي يتمحور اساس حول عصرنة البنك وتحسين خدماته وأدائه، وتطوير منتجاته، وإحداث تظهر على الصعيدين المحاسبي والمالي، هذا ولا يزال هذا البرنامج الطموح يحقق نتائج جد مهمة الى يومنا هذا، وابرز ما يميز هذه الفترة:

✓ سنة 2000: القيام بتشخيص عام لنقاط القوة وضعف البنك ،مع وضع مخطط ترقوي لبلوغ النك المعايير العالمية في مجال العمل البنكي ،كما قام البنك في نفس السنة باستكمال تعميم نظام (SYBU) لربط الوكالات التابعة له وتدعيمها بتقنيات جديدة تعمل على ادارة العمليات المصرفية بسرعة قياسية.

✓ سنة 2001: سعيها منه لإعادة تقييم موارده وإمكانياته قام بنك البدر بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية شملت جميع حقوقه المشكوك في تحصيلها، بغية تحديد مركزه المالي والوقوف على المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها.

اضافة الى ذلك قام البنك في نفس السنة بتجسيد مفهوم بنك الجلوس (LABANQUE ASSISE) والخدمات الشخصية (LE SERVICES PERSONNALISES) في بعض الوكالات الرائدة الى جانب اعتماد نخطط محاسبي جديد على المستوى المركزي.

سنة 2004: تعتبر هذه السنة سنة السبق بالنسبة للبنك الذي عرف ادخال تقنية جديدة في تسهيل العديد من العمليات البنكية ،فبعد ان كان وقت تحصيل شيكات البنك يستغرق مدة قد تصل الى غاية 15 يوم اصبح بإمكان العملاء تحصيل شيكاتهم في وقت وجيز بفضل "تقنية"نقل الصك على الصورة. TRAITEMENT

DES CHESUES PAR SCAERISATION

وهو ما يعتبر انجاز غير مسبوق في مجال العمل البنكي الجزائري ،وفي نفس الينة كذلك شرع مسؤولوا البنك في نشر الشبايك الالية لأوراق النقدية GUICHETAUTOMATIQUE DES BILLETS المرتبطة ببطاقات الدفع تحت اشراف مؤسسة SATIM خاصة في المناطق ذات الكثافة السكانية العالية كما تم اطلاق موقع خاص بالبنك على شبكة الانترنت بتاريخ 2004/09/7،ومن خلاله خدمة الاطلاع على الرصيد عبر الشبكة (E-BANKINK).

2005: شهد شهر سبتمبر من هذه السنة اول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شباك الي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري وإعلامي غفير (وكالة الشراقة). كما استمرت العملية طوال الاشهر الاولى لسنة 2006 من اجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر التراب الوطني.[موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية: [WWW.BANK-BADR.NET].

رابعاً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مهام نوجزها فيما يلي:

✓ التخفيف من حدة العبء الملقى على عاتق البنك الوطني الجزائري.

✓ النهوض بالقطاع الفلاحي من خلال تدعيمه وتشجيعه ،وتكفل بالمشاريع الفلاحية التي تقوم الدولة بوضعها.

✓ القيان بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض.

✓ المساهمة في تنمية قطاع الفلاحة من خلال تطوير الاعمال الفلاحية التقليدية والصناعية.

✓ السهر رفقة الجهات الوصية على مراقبة صحة حركات الاموال للمؤسسات المستوطنة.

✓ الاكتتاب في السندات العمومية التي تصدرها الدولة.

✓ قبول الودائع من الشركات والأشخاص والمشاركة في جمع الادخار الوطني.

✓ تمويل العمليات التجارية الاستيراد والتصدير والشراء والإيجار والاكتتاب.

✓ يقوم بدور الوسيط بين البنوك الاخرى ،المشاركة في السوق النقدية بين البنوك.

✓ يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقرض القصيرة والمتوسطة والطويلة الاجل وكذلك قرض الخزينة العمومية.

✓ ضمان ترقية النشاطات الفلاحية الحرفية وتنمية الارياف الجزائرية.

✓ تقديم المساعدات المالية لمختلف المهن الفلاحية وكذلك الانشطة الزراعية.

المطلب الثاني: لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تلاغمة.

اولا: تقديم بنك الفلاحة وتنمية الريفية وكالة التلاغمة.

لقد خصصنا بحثنا ودراستنا حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة التلاغمة رقم "841"الذي تم انشائه في 3 اكتوبر 1987 وهو بذلك يقوم بتسيير منطقة فلاحية ويعتبر الوحيد في هذه المنطقة ويضم اليه ثلاث بلديات:

✓ بلدية التلاغمة.

✓ بلدية واد يقان تبعد 8كلم.

✓ بلدية المشيرة تبعد 15كلم

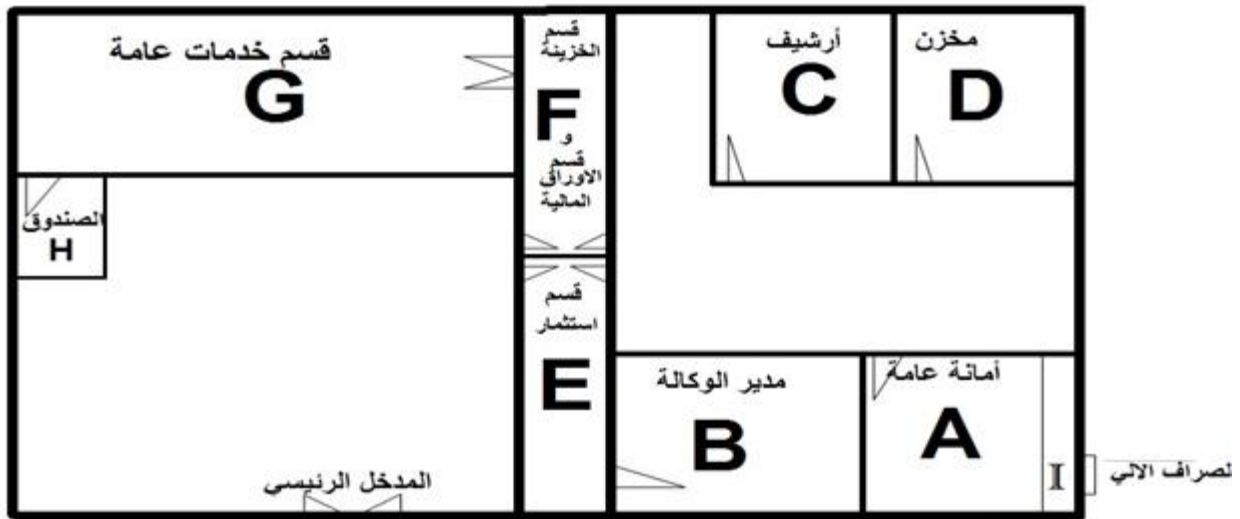
وكالة التلاغمة تضم عدد مهم ومعتبر من الزبائن ذوي الحسابات البنكية المختلفة "الفلاحية والتجارية والخاصة....."وحسابات الاشخاص طبيعية وحسابات اشخاص المعنوية ،زكما تشمل على تنظيم ادارة حسب الوظائف وخدمات المقدمة والموظفين الناشطين بالوكالة.

ثانيا: امتيازات الوكالة: [اعتمادا على وثائق البنك وكالة التلاغمة].

من المعروف ان البنوك التجارية تشترك جميعا في مجال واحد وهو العلاقات المالية البنكية وعليه تعرض الوكالة العديد من الامتيازات التي من ابرزها:

- ✓ الاعتماد على موزعات الية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية وكذا سرعة تنفيذها.
- ✓ سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب ، ايداع وتحويل.
- ✓ تقليص زمن دراسة طلبات القروض.
- ✓ التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها.
- ✓ تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير.
- ✓ ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى الى تنفيذ ومعالجة عمليات الزبون.
- ✓ الجودة والسرعة في اداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.

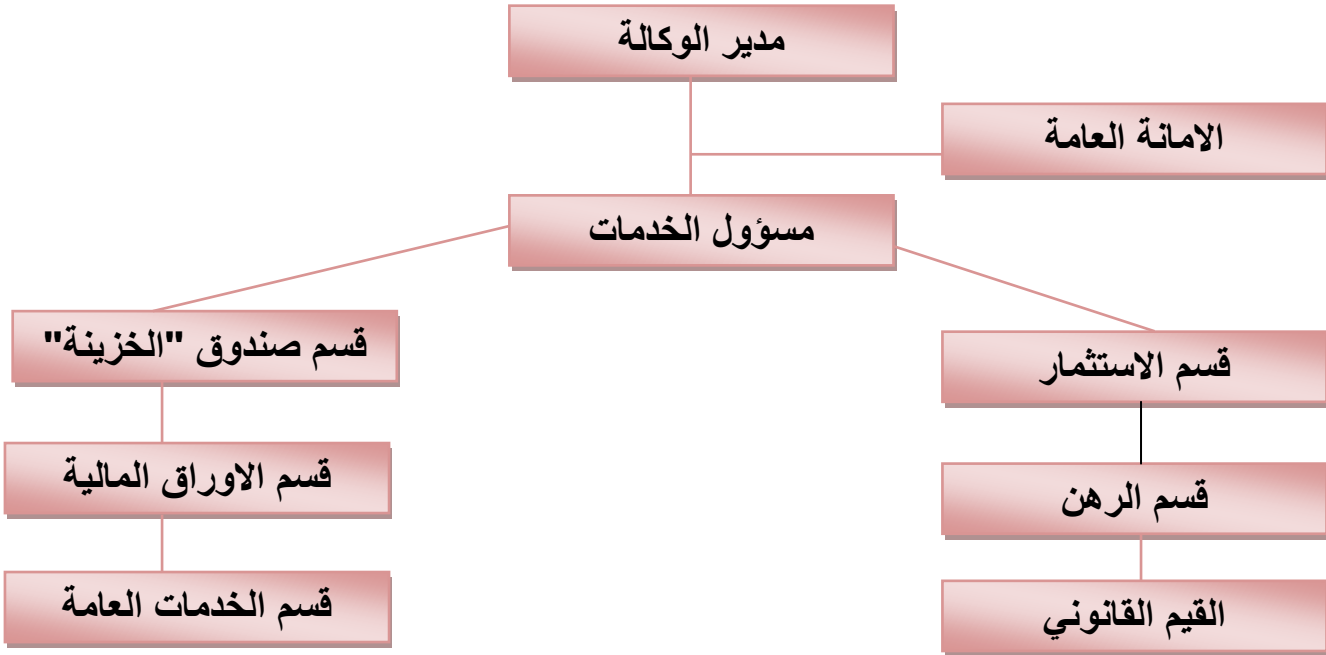
ثالثا: الهيكل العقاري لوكالة التلاغمة "841"



المصدر: وثائق مقدمة من البنك.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة التلاغمة "841"

الشكل رقم (7): التنظيم الاداري لوكالة التلاغمة "841":



المصدر: وثائق داخلية مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة التلاغمة-

1-مدير الوكالة: "حيث يقوم بتوزيع المهام على الموظفين وتقسيمهم وتوقيع على الوثائق الصادرة من الوكالة ومراقبة الواردة منها.

2-الإمانة العامة: وللأمانة العامة دور مهم كباقي الاقسام وتتمثل مهامها في:

✓ تسجيل الوثائق الواردة وصادرة للوكالة مع الزبائن والوكالات الاخرى.

✓ تسجيل الموارد المالية التي تصدر بتبادل الاموال بين الوكالات.

✓ استقبال ورد على جميع الاتصالات الهاتفية.

✓ استقبال وارسال الوثائق الواردة على FAX.

✓ كتابة الوثائق والرسائل الخاصة بالوكالة.....الخ.

3-مسؤول الخدمات: يقوم بالتنسيق بين اقسام الاستثمارات وقسم الصندوق لتحويل عملية من إيطارها الرسمي الى قسمها الحقيقي بتزويد البنك بالأموال والعتاد الى غير ذلك.

3-1: قسم الاستثمار "القروض": يقوم هذا القسم بتقديم خدماته عن طريق تحصيل وتقديم الوثائق الخاصة بتقديم القروض والرهن حيث ينطوي فيه:

✓ قسم الرهن: و هذا القسم مسؤول على الاطلاع على الوثائق المتعلقة برهونات مقدمة من طرف الزبائن ومعاينتها على ارض الواقع

✓ قسم القانوني: ويقوم بصيانة الرهونات والقروض بصفة قانونية ومتابعة الامور القانونية المتعلقة بالوكالة والزبائن خاصة عند سداد الدين والحياسة على الرهن

3-2: قسم الصندوق:

و هذا القسم له دور اساسي بالمعاملات التي تقوم بها الوكالة وذلك بالتعامل مع الوثائق والاوراق المالية. الشيكات وتحويلها الى ارصدة او الى سيولة حقيقية، و هذه الاخيرة عن طريق قسم خدمات العامة وهخرى عن طريق قسم الاوراق المالية.

✓ قسم الاوراق المالية: و هي تحصيل الشيكات والاوراق المالية الخاصة بالزبائن وتحويلها الى ارصدة خاصة بهم وتكوين الشيكات هذه الشيكات صادرة لامر زبون من طرف بنوك اخرى وعن طريق عملية المقاصة، يقوم هذا القسم بتحويلها الى ارصدة موجودة بالوكالة بنظام (SYBU).

✓ قسم خدمات العامة: حيث يقوم هذا القسم بتوفير خدمات يومية كسحب الاموال وايداعها بالعملتين الدينار واليورو (€).

يقوم الزبون بتحويل امواله من حالة السيولة الى رصيد في حسابه الخاص وتستعمل عدة رموز في برنامج (SYBU) في هذه العمليات، وتختلف حسب طبيعة الاموال والزبون.

المبحث الثاني: الخدمات المقدمة من طرف BADR - وكالة تلاغمة -

المطلب الاول: الخدمات التقليدية:

ومن أهم الخدمات مالي:

1- وهي من بين الخدمات المقدمة من طرف بنك BADR-وكالة تلاغمة -التي تنطوي في قسم الخدمات العامة وتنقسم الى ودائع بعملتين دينار و الاورو ولنميز بين حساب خاص بالودائع وحسابات أخرى نقوم بوضع (SERTET) خاص به منها:

1-1- ودائع الادخار: وهي ودائع أموال الزبائن في أرصدت ولها نوعين.

- ✓ حساب ودائع ادخار الفائدة: ونميزه ب SERTET "260" حيث أن أموال الموجودة بها لها قابلية الزيادة في كل ثلاثي 31 مارس. 30 سبتمبر. 31 ديسمبر بمعدل الفائدة متغير حسب قيمة الاموال والمدة.
- ✓ حساب ودائع ادخار بدون فائدة: ونميز ب SERTET "260" حيث اموال الرصيد لا يطرأ عنها اي تغيير.

1-2- حساب ودائع لأجل: ونميزها ب SRETET "272" حيث ان الزبون المودع للأموال لا يستطيع سحبها في اي وقت بل لمدة متفق عليها مع الوكالة ويكون معدل الفائدة الذي يستفاد منه اعلى من حسابات الودائع.

(2)- القروض: يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتقديم العديد من قروض الاستغلال كانت او الاستثمار ومهما كان مداها قصير ،متوسط أو طويلة المدى وقروض بحسب الفائدة ،وذلك وفق لشروط مدروسة حسب نوعية كل قرض ومن النشاطات التي يمكن تمويلها عن طريق قرض متحصل عليه من بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

- ✓ مشاريع دعم وتشغيل الشباب.
- ✓ انتاج مواد البناء الاولية (الرمال الحصى.الخ).
- ✓ الصناعة الغذائية.
- ✓ الصيد البحري وتربية المائيات.
- ✓ قطاع الفلاحة وتطوير مشاريع القرى.
- ✓ قروض مرتبطة بمكافحة التصحر وتنمية السهوب.
- ✓ قروض متصلة بالصندوق الوطني والتنمية الريفية.

2-1- أنواع القروض:

2-1-1- القرض الرفيق للفلاح: قرض موسمي قصير الاجل بدون فائدة لا تتعدى مدته السنة الواحدة مثل الحبوب ،الاسمدة.وهو اتفاقية بين ثلاث أطراف: الفلاح والبنك والتعاونية للبقول والحبوب الجافة (CCLS)، حيث يتعهد الفلاح بيع المحصول ل (CCLS).

2-1-2- قرض الصندوق الوطني لدعم الاستثمار الفلاحي: (FNDIA).

و هو قرض طويل الاجل لمدة 70 سنوات يجمع بين ثلاث اطرف الزبون (الفلاح) والبنك ومديرية المصالح الفلاحية من اجل تمويل المشاريع الفلاحية القائمة اصل بدعمها بالعتاد الفلاحي مثل الجرار. .. وتقسم قيمة الاستثمار كالتالي:

- الدعم الفلاحي: نسبة تتغير على حسب نوعية وثمان العتاد: 30% , 40%.... ويكون بدون فائدة.
- القرض البنكي: يكون بفائدة حيث ان فائدة البنك BADR تقدر ب 5.25%
- 2-1-2- قرض INVEST VAN: وهو قرض يمنح للفلاح الذي يمتلك قطعة ارض غير مستغلة وسوف يمارس عليها نشاط لأول مرة ويكون الدعم من الصفر
- يختلف هذا القرض عن باقي القروض من ناحية تسديد الفوائد والتي تتغير حسب عدد السنوات حيث تكون كالاتي:

- من 1 سنة الى 5 سنوات تكون الفائدة 0%.
- من 6 سنوات الى 7 سنوات تكون الفائدة 1%.
- من 8 سنوات الى سنوات تكون الفائدة 3%.

2-2- القروض الكلاسيكية: هو قرض متوسط او طويل الاجل تمويل كل الانشطة مثل:

فندق، مجمع سياحي، مصنع، ملبنة. .. الخ، على ان يكون قرض في مجال الفلاحة او طبيعة الارض فلاحية، معدل الفائدة 5.25%، حيث يمول البنك 70% والزبون 30% على الاقل وتكون مساهمة الزبون في الغالب في شكل نقدي.

2-3- قروض الدعم الشباب: تنقسم الى:

2-3-1- الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب: (ANSEJ)

تقوم هذه الوكالة بدعم تشغيل الشباب ذلك اذ كان العمر يتراوح بين 19 سنة الى 40 سنة وذلك وفق شروط، وتكون نسبة القرض الممنوح من طرف البنك تقدر ب 70% من المشروع مهما كان مبلغ الاستثمار، وهو قرض بدون فائدة لمدة 8 سنوات ويمول: نقل البضائع تربية المواشي ،جمع الحليب.

2-3-2- الوكالة الوطنية لتأمين على البطالة: (CNAC)

لا تختلف عن (ANSEJ) في شيء الا من ناحية عمر المستثمر حيث يتراوح بين 30 سنة الى 50 سنة

2-3-3- الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANJEM)

تمول نفس الشيء على ان يكون المبلغ لا يفوق 1 مليون دينار مثل: فتح محل بيع الملابس ،قاعة الانترنت ،المواد الغذائية.

3-سندات الصندوق: هي ايداعات باجل وبفوائد، موجهة لأشخاص طبيعيين او معنويين يمكن ان يكونوا مجهولي او معروفى الهوية ،اشكال الايداع تكون بنسب متغيرة ،الايداع الادنى يكون ب 10000 دج وهي 3 اشهر ،الفوائد تدفع عند نهاية الاجل نقدا او بضحها في الحساب ويتم تحديد الفوائد حسب معدل الفترة المعتبرة ووفقا للشروط العامة للبنك

4-دفتر التوفير: و هو دفتر ادخار يمكن صاحبه من سحب وايداع الاموال عبر مختلف وكالات البنك ،كما تنتج عن مدخراته فوائد مغرية تحسب عند نهاية كل فترة زمنية ،و توضع هذه الفوائد بصورة اوتوماتيكية في رصيد المودع ،و تتم المتابعة لكل العمليات من طرف البنك عن طريق تدوين كل العمليات المجرات على دفتر التوفير ،مما يمكن من تتبع تطورات الرصيد

5-دفتر توفير الاشبال: و هو دفتر موجه لمن هم دون 19 عام ،يتم فتحه من طرف ولي قانوني ،يكون الايداع الاولي هو 5000 دج يمكن ان يكون الايداع نقدا او عن طريق التحويل التلقائي او بواسطة التحويل الاوتوماتيكي ،حساب الفوائد والامتيازات المتعلقة بالدفتر ستوقف عند سحب الفوائد اذ بقي راس المال ثابتا عند بلوغه سن الرشد يمكن لصاحب الدفتر الحصول على قرض بنكي الى غاية 2000000 دج اذا ما كانت اقدمية التوفير تفوق 5 سنوات

كما وطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمات جديدة متماشيا مع متطلبات السوق والمنافسة التي من اهمها:

6-البنك الجالس: لقد اصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الوقت الراهن يقترح نموذجا حديثا لبنك شامل ومنفرد في الجزائر بالنظر للمحيط التنافسي المتفانم والمتنوع ولقد أقام بنك الفلاحة والتنمية الريفية هذه الاستراتيجية لتصدي ضاهر تردي مستوى التكفل بحاجات الزبون وخاصة هيمنة ظاهرة التسيير البيروقراطي عوض استخدام نظرة مقارنة للعلاقات.

ولقد اتى هذا المشروع لضمان جودة التكفل بالزبائن والتحكم التام بالعمليات المصرفية ويقوم البنك الجالس على مبادئ نذكر منها:

- ✓ تحسين نوعية التسيير والتخصص المهني للمستخدمين.
- ✓ تقديم خدمات نوعية خالية من العيوب والخفة في معالجة العمليات ،سواء في واجهة مكاتب الاستقبال وخلفياتها.
- ✓ ازالة الحواجز الالهية المهنية وتنويعها لدى المستخدمين ذات الصلة المباشرة بالزبائن.
- ✓ ادماج التكنولوجيا الحديثة والانمائية كونها مصدر للعائدات المصرفية واردة تساهم في التحكم وتخفيض المصاريف العمة.

المطلب الثاني: خدمات الكترونية.

تتمثل الخدمات الالكترونية التي يقوم بها بنك BADR تلاغمة فيما يلي:

اولا: الموزع الالي (GAB)

يحتوي BADR على اجهزة للموزع الالي للنقود ،وهي منتشرة عبر اغلبية وكالات البنك وقد اتاحت هذه الاجهزة للعملاء القدرة المباشرة النشاطات المختلفة على مدار 24 ساعة يوميا طوال ايام الاسبوع وبتكلفة اقل بكثير من تكلفة الصيارفة، كما انها اتاحت لعملاء القدرة على سحب المبلغ الذي يرغبون سحبه من ارصدتهم المودعة في البنك ولو كانوا على بعد الاف الكيلومترات من هذا البنك ،اذا كان مشاركا في احدى شبكات اجهزة الموزع الالي ،ولاستخدام شبكات الموزع الالي عدة مزايا اهمها:

- ✓ تعميم استخدام البطاقة.
- ✓ تحسين نوعية الخدمات "تامين العمليات البنكية".
- ✓ تخفيض الضغط على مستوى شبكات (BADR) من خلال تسهيل العمل وكسب الوقت.
- ✓ تطوير الخدمة الشخصية للزبائن واعطاء صورة واضحة للتطوير.
- ✓ الانتقال من البنك التقليدي الى بنك الخدمة الشخصية.
- ✓ بإمكان الزبون الحصول على النقود من اية كالة من شبكة.(BADR)

ثانيا: البطاقات البنكية الالكترونية.

وهي من احدث الخدمات ولها عدة انواع هي:

1-انواع البطاقات:

1-1- بطاقة ما بين البنوك (CIB):

تعد بطاقة ما بين البنوك (CIB) للدفع والسحب وسيلة دفع مشفرة تقبل من طرف البنوك وبريد الجزائر، تسمح بأجراء مختلف العمليات باستخدامها تبعا لطبيعة ونوعية البطاقة تخصم وتراقب البطاقة من طرف الجمعيات النظامية.

- امر البنك المركزي 04/05 الصادر في 02 اوت 2004.

- تقرير لجنة الضبط النهائية تحت امر 02/05 الصادر في 04 فيفري 2005.

- و تباع هذه البطاقة بمبلغ يقدر بـ 600 دج.

- حد الاقصى 50000 دج للسحب.

ولطلب هذه البطاقة لابد من قيام البنك بوضع عقد ما بين البنك والعميل، وهو عبارة عن عقد بنكي يتم اعطاء نسخة منه الى الزبون من طرف البنك عندما يطلب بطاقة النقدي البنكي، ويتم الامضاء عليها من طرف البنك عندما يطلب بطاقة الند البنك، ويتم الامضاء عليه من طرف مدير البنك والزبون.

1-2- بطاقة السحب (CRB).

وهي بطاقة خاصة بحسابات الجارية للموظفين حيث لا يتجاوز المبلغ المسحوب بها 40000 دج مقابل عمولة 11 دج لسحب الواحد وهي تسمح لك بسحب الاموال عبر الموزعات والصرفات الالية الموجودة على مستوى البنك وهي تسمح لك عادة بأجراء عدة عمليات.

1-3- بطاقة الذهبية (GOLD)

و هي تمنح لحسابات الخاصة بالتجار ومتعاملين بالمبالغ الكبيرة حيث تسمح له بسحب مبالغ تصل الى 100000 دج ولها مزايا اخرى كتعبئة رصيد الهاتف وطلب دفتر الشيكات مباشرة من (GAB) واطلاع على الرصيد والبالغ المسحوبة سابقا، مقابل عمولة 11 دج للسحب الواحد.

1-4- بطاقة التوفير

هي بطاقة تسمح بالسحب من دفتر التوفير، وهي خاصة بالمدخرين في البنك الفلاحة و التنمية الريفية بفائدة او بدون فائدة تصل المبالغ المسحوبة بها الى 50000 دج. مقابل عمولة 11 دج للسحب الواحد.

ملاحظة: لكل بطاقة سحب الكترونية تاريخ صلاحية وعلى العموم يكون عامين من اصدارها ويستعمل رمز IRG لسحب الرصيد من برنامج SYBI

2- طريقة استعمال البطاقات:

- تقديم البطاقة عند الصندوق.
- يسجل التاجر قيمة المشتريات.
- ادخال البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني (TBE) وهي الة تسمح بإدخال هذه البطاقات مستواها ويتم فيها السحب.
- كتابة الرمز السري بواسطة ملامس الجهاز (TPE).
- في النهاية يرجع التاجر البطاقة والتذكرة.

ثالثا: خدمة E-BANKING.

1-تعريف E-BANKING:

هذه الخدمة البنكية تسمح بفحص الحسابات البنكية والحصول على معلومات دقيقة عن طريق شبكة الانترنت ويمكن استخدام هذه الخدمة ايضا عن طريق وسائل اتصال عن بعد مثل: فاكس ورسائل قصيرة، والبريد الصوتي، وتخضع هذه الخدمة لمراقبة وشروط محددة في الاتفاقية التي يوقعها الزبون لاحترام الشروط العامة البنك كما يحفظ البنك لزيائنه حق اجراء اي تعديلات على الاتفاقية المبرمة.

2-الخدمات الممنوحة من طرف (E-BANKING):

يقدم البنك لزيائنه المشتركين في هذه الخدمة خدمات متنوعة عن طريق الانترنت وتنقسم الى:

1-2: الخاصة بالأفراد (الأشخاص الطبيعيين):

- ✓ معاينة الرصيد.
- ✓ معاينة التحويلات.
- ✓ تحميل كشف البنك.
- ✓ البحث عن العمليات البنكية التي حدثت.
- ✓ امكانية الاطلاع عن العمليات السابقة.
- ✓ امكانية ارسال كشف البنكي بطريقة دورية عن طريق الفاكس.

✓ معرفة الرصيد عن طريق رسالة قصيرة او رسالة صوتية.

2-2: الخاصة بالشركات (الاشخاص المعنوية):

بالإضافة الى الخدمات الخاصة والمقدمة للأفراد نذكر:

✓ امكانية طلب دفتر شيك.

✓ مبادلة المعلومات بطريقة آلية بين البنك والمؤسسة عن طرق خدمة (WEPEDI).

✓ تحويلات الاجور.

3- التسجيل في الخدمة.

يتقدم الزبون بطلب الاشتراك لدى البنك على ان يكون الحساب محل الطلب باسم الزبون نفسه او يخضع لوكالة مباشرة منه ،كما انه وبمجرد تسجيله على مستوى الوكالة يحق للزائن التمتع بكل الخدمات المعروضة ،يمنح للزبون من طرف الموظفين على مستوى الوكالة كلمة سر مبدئية على انه يعطيه كلمة السر فور البدئ في استخدام الخدمة.

ويكون للزبون هو المسؤول الوحيد عن حسابه لرقمه السري او يتم تغيير الرقم السري بشكل دوري كحماية له ،وأیضا الزبون مسؤول عن اي فيروس او حادث ناتج عن نوعية الاجهزة المستخدمة او استخدامات ملحقة بجهازه.

4- شروط الاستخدام:

على الزبون الاخذ بعين الاعتبار ان اي عملية تتم في حسابه على مستوى الوكالة ،لها تاريخ محاسبي وهو تاريخ اجراء العملية وتاريخ للقيمة وهو تاريخ تسجيل العملية بحيث يمكن الاطلاع عليها ،والتي تكون عادة بعد 48 ساعة من تاريخ المحاسبي لذلك يتعين على الزبون الاخذ بعين الاعتبار ان البنك تخلى مسؤولياته عن اي مشاكل ناتجة عن الولوج للخدمة مثل: ضعف الشبكة ،الاكتظاظ او التذبذب.

5- كيفية تسديد حقوق الاشتراك:

البنك يقوم باقتطاع مبلغ الاشتراك في نهاية كل فترة استحقاق من الحساب المستفيد من الخدمة والمبلغ المحدد يعلم به الزبون عند الاشتراك وكذلك اي تغييرات يعلم بها الزبون بطريقة مباشرة اي عند المقابلة. .ومصاريف الاشتراك غير خاضعة للرسم على القيمة المضافة.

6- تعديل الخدمة:

- حقوق المستخدم:

✓ الحق في التعديل: البنك يحفظ لمستخدميه الحق في تعديل الاتفاقية من طرفه او من طرف الوكيل في اي وقت كان.

✓ تحديد اتفاقية الاشتراك: في حالة الغاء الاشتراك من طرف الزبون يحق له تحقيق اشتراكه في اي وقت كان.

المطلب الثالث: الخدمات القابلة للرقمنة

سوف نتطرق في هذا المطلب الى الخدمات التي تسري بشكل تقليدي والذي يسعى ويعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى ادخالها عالم الرقمنة من اجل مواكبة التغييرات الحاصلة في الساحة الدولية من بينها:

1- الاعتماد المستندي الالكتروني:

لقد كانت اعتمادات المستندية تتم بصورة يدوية الا ان اتطور احاصل ادى الى الاستغناء عن تلك الطريقة واستبدالها بطريقة اخرى نعتمد على استخدام الكمبيوتر وشبكة الانترنت حيث يقوم المستورد بإرسال طلبه لإصدار اعتماد مستندي عن طريق الانترنت ،فاذا ما وافق البنك على طلب عميله ،يقوم بإرسال نص الاعتماد وبنفس الطريقة وقبل الانتهاء الاجل المحدد في الاعتماد يقوم المستفيد بإرسال كافة المستندات المتعلقة بالشحن واللازمة للحصول على قيمة الاعتماد بنفس الوسيلة ويطلب من كافة الاطراف المشاركة في العملية كالشحن والمؤمنان يقوموا بإرسال مستنداتهم للبنك المصدر للاعتماد عن طريق الانترنت.

اما اذا تدخل اكثر من بنك في العملية فان كل واحد من البنوك يقوم بإرسال الرسائل الالكترونية الواردة اليه للبنك المبلغ (اي البنك الذي يتعامل معه المستفيد واذا ما كانت المستندات موافقة له ورد في الاعتماد فانه يقوم بتحويل المبلغ بصورة الكترونية.

2- التحويل المالي الالكتروني الخارجي: يعرف التحويل البنكي بأنه "عملية بنكية يتم بمقتضاها انقاص حساب المودع بناء على امره الكتابي بقدر مبلغ معين يقيد في حساب آخر "

اما بالنسبة للتحويل البنكي الالكتروني فانه لا يختلف عما سبق ذكره الا في كون الامر يصدره العميل يكون بوسيلة الكترونية مثل الانترنت ،وقد يأتي ذلك اما بواسطة امر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ معين من حسابه الى حساب اخر اجنبي واما نتيجة احدى التعاملات الالكترونية وفي هذه الحالة الاخيرة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية التحويل بشكل آمن.

3- اجراءات عمليات على الحساب البنكي عن طريق الأنترنت:

تطوير خدمة البنك الالكتروني بحيث يصبح العميل قادر على اجراء مختلف العمليات على اجراء مختلف العمليات على حسابه البنكي من خلال شبكة الانترنت بحيث يقوم بإعطاء الاوامر عن طريق الانترنت مثل عمليات التحويل.

المبحث الثالث: البرامج المستخدمة من طرف بدر التلاغمة

المطلب الاول: المقاصة الالكترونية.

في 15 ماي 2006 م عرفت مجموعة الوكالات البنكية ،بريد الجزائر ،هياكل الخزينة العمومية ،إدراج مرحلة نظام الدفع للبلغ عن طريق المقاصة الالكترونية المسمى ¹ATCL(المقاصة الجزائرية بين البنوك)هذا الاخير وضع من طرف بنك الجزائر وهو نظام بين البنوك تتمحور عملياته على الصك والاوراق التجارية والتحويلات ،الاقتطاع الاوتوماتيكي والسحب والدفع بالبطاقة ماعدا التحويلات التي لا تزيد قيمتها عن 1مليون د ج مقبول للمقاصة في هذا النظام اما المشاركون المباشرين في النظام هم: البنوك العمومية الستة(BADR.BEA.CNEP.BNA.CPA.BDL)،الخزينة العمومية بريد الجزائر ،البنوك الاخرى ،بنك الجزائر كهيئة عليا ومراقبة النظام ،حولت لمركز المقاصة بين البنوك تسير هذا النظام اولاً: تعريف نظام القاصة.

هذا النظام هو نظام جد متطور يعتمد على تبادل الصور والمعطيات الرقمية للصك الذي تكون قيمته اكبر من 50الف دينار جزائري في المقاصة بدلا من تبادل الصكوك كسند رقمي ،ولذلك فان الشيك او الصك المتعامل

¹مقابلة شخصية مع مدير وكالة التلاغمة "841".

به في هذه الحالة ليس بشيك عادي وانما هو (STENDAR THE CHECK) ففي اسفله يوجد شريط ابيض تكتب عليه المعلومات منها: رقم الشيك وعددها 20

واعتماد عملية المقاصة على فكرة رمادية الشيك ادى بشكل مباشر الى اختفاء غرفة المقاصة الموجودة ببنك الجزائر في كامل التراب الوطني من اجل ذلك بدأت البنوك تقوم بكل المجهودات لنجاح هذا النظام الضخم في حجمه وتمكين البنوك وتمكين البنوك من عصنة خدماتها وجعلها مواكبة لمستجدات العصر.

ونظام المقاصة الالكترونية ظهر اول مرة في الولايات المتحدة الامريكية ثم بعد ذلك انتشر في جميع دول العالم واهمية هذا النظام التي تتمثل في تسهيل التعاملات البنكية وهي السبب المباشر الذي ادى الى انتشاره. ثانيا: اهداف هذا النظام.

نظام الدفع الجديد هنا يهدف الى:

- تخفيض العمليات اليدوية وان يوفر الامان والشفافية
- التقليل من محاولات التزوير، وذلك لان العمليات تتم في وقتها الحقيقي
- تسريع عملية تحصيل الشيكات حيث كانت تستغرق بالمقاصة النقدية اشهر عدة اما الان فلا تتجاوز 4 ايام

ثالثا: آلية العمل بها

حتى تتم عملية التحصيل المقاصة الالكترونية يجب توفر شروط اهمها:

* ان لا يتعدى الامضاء والختم الخانة البيضاء

* ان لا يكون الشيك مطوي

* اما بالنسبة للوكالة فيجب ان تتوفر لديها اجهزة سكا نير

* ان يكون موظفو الوكالة مدربين على استخدام هذه الاجهزة

ان يكون الحاسب الألى في الوكالة مبرمج وفق نظام خاص يسم المقاصة الالكترونية ،وحاليا يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة على هذا النظام (المقاصة الالكترونية) بشكل كبير في تأدية خدماته

والذي ساهم بشكل كبير في تسهيل التعاملات البنكية وعملية تحصيل الشيكات بالمقاصة الالكترونية تتم وفقا لمرحلتين وهما:

-المرحلة الاولى:

على مستوى الوكالة المستقبلة للشيك يقوم زبون ما بتسليم صك لوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية مسحوب على بنك اخر وليكن مثلا (CPA) بعد استلام الصك يقوم موظف البنك باستقبال، فرز، مراقبة الشيك المستلم فيتم فرزه من حيث انه قانوني او غير قانوني اي احترام صاحب الشيك الشروط التي يجب توفرها في الشيك ويتم مراقبته من حيث انه يستوفي الشروط كما قلنا سابقا لأنه اذا مستوفي لها جميعا يملئ الموظف وظيفة تسمى وصل استلام وتسلم نسخة منه للزبون وهو عبارة عن استفادة بالاستلام والتي تحتوي على المعلومات التالية: تاريخ الايداع للصك، المبلغ الاجمالي لعمية التحصيل،الوكالة او البنك المرسل، اسم المستفيد اما اذا كان غير مستوفي للشروط فيقوم البنك برده الى الزبون

-بعد تسليم نسخة من وصل الايداع يقوم البنك بإدخال المعلومات الخاصة رقم الصك في جهاز الحاسوب الالي المبرمج وفق نظام خاص يسمى المقاصة الالكترونية والمعالجة المحاسبية عن بعد التي تسمح بمعالجة العمليات عن بعد ومن البيانات الضرورية الواجب تحميلها داخل الحاسوب:

* معلومات خاصة بالوكالة:

- Code Agence
- Code Opération
- Nimber Of Points

* معلومات خاصة تاخذ من الشيك:

- Customer Benefice
- Sen Ding Customer
- Check Number
- Amont Of Opération Report

المرحلة الثانية:

على مستوى الوكالة المسحوب منها الشيك يعتبر بنك الجزائر بنك وسيط بين بنك بدر وبنك اخر او بين بنك بدر والعملاء حيث يتم عل مستواه دراسة الشيك المبعوث اليه

المطلب الثاني: برنامج المعلوماتي للبنك (SYBU):

اولا: تعريف (SYBU):

هو برنامج الكتروني خاص بوكالة BADR يتمتع بحقوق استخدامه منفردا يسمح للبنك بعملية التواصل واجراء المعاملات البنكية وادارة حسابات الزبائن والقيام بعملياته الخارجية بطريقة الية

ثانيا: مميزاته

- سرعة اجراء المعاملات البنكية
- التقليل من نسبة حدوث الاخطاء
- توفير الوقت والجهد على العاملين والزبائن
- تسهيل عملية المراقبة البنكية من طرف المستويات المختلفة في التنظيم البنكي
- يضمن اسرار المتعاملين ويضمن الغطاء المالي
- يتيح الفرص للزبون لمعرفة مختلف الخدمات ويحسن نوعية القرارات.

ثالثا: الخدمات التي يمكن اجرائها عن طريق (SYBU)

- فتح حسابات جديدة للزبائن او تعديلها او غلقها
- اجراء عمليات الخصم التجاري
- اجراء مختلف العمليات البنكية (سحب ، ايداع ، تحويل)
- الاستعلام عن كل العمليات المجرات
- الكشف عن العمليات المعقدة وتعديل الخلل في العمليات
- اجراء عمليات الصرف
- الاستعلام عن حسابات الزبائن

- ادارت الحسابات الخاصة بالبنك (حساب الاعباء ،حسابات النتائج...)
- طبع الوثائق
- تعديلات عامة
- تشكيل الاحتياط
- عمليات منع القروض البنكية بأنواعها
- معاينة وطبع ارصدة البنك

رابعاً: شروط تحكم باستخدامات برنامج (SYBU):²

- 1- تفادي فتح العديد من النوافذ في نفس الجهاز لتفادي الاخطاء
- 2- عند عملية الخروج من النظام (SYBU) يكون عن طريق خطوات طبيعية وتفادي قطع العمليات المباشرة
- 3- عدم حفظ العمليات المقامة في مدة يوم كامل بدون اتمامها
- 4- تكوين موظفين خاصين لقيام بعمليات الحفظ اليومية
- 5- المتابعة اليومية للأرصدة الخاصة بالحسابات الكبرى المتعامل بها
- 6- المتابعة اليومية ضرورية لجميع عمليات المقاصة في نظام (SYBU) لتفادي وقوع نصف عملية وفي حالة وجودها نقوم بعملية الغاء ها واعادة العملية كاملة
- 7- بعد القيام التدقيق اليومية والتأكد من عدم وجود اخطاء بها نقوم بعملية طباعتها من (SYBU)

خامساً: العمليات التي نظام (SYBU):³

1-عملية الدفع النقدي (VERSEMENTS ESPACES)

وتعتبر من اهم عمليات المقاصة في SYBU حيث يقوم الزبون بالتوجه الى الصندوق لدفع المبالغ المالية المراد تحويلها الى رصيد فيقوم بتعبئة وثيقة خاصة مقدمة من طرف الوكالة تسمى ca-30 ثم يقوم عميل في البنك بالتأكد من المبالغ المدفوعة في الوثيقة ca-30 ويقوم بتحويلها الى طبيعية رقمية في حسابه الخاص الموجود في sybu:

- VE1 ويستعمل هذا الرمز عندما يكون المبلغ مدفوع من طرف صاحب الحساب نفسه وهي تكون مجانية.
- VE2:: يستعمل هذا الرمز عندما يكون المبلغ المدفوع من طرف شخص لشخص اخر له حساب في الوكالة وهي تكون مجانية.

² وثائق مقدمة من طرف البنك.
³مقابلة شخصية مع موظف البنك.

-VE3: ويستعمل عندما يكون المبلغ المدفوع في الحساب يوجد في وكالة اخرى وتكون هذه العملية مقابل مبلغ 292دج.

-VE4: تستعمل عندما يكون المبلغ لحساب موجود في وكالة اخرى في مدة زمنية قصيرة وتكون مستحقاتها متراوحة بين:

-1000دج عندما يكون المبلغ بين 1 دج الى 2000000دج.

-2500دج عندما يكون المبلغ أكثر من 2000000دج.

2- عملية السحب النقدي: (PAIEMENT PAR CAISSE).

تعتبر هذه العملية من أكثر العمليات المقامة بالوكالة وتنقسم الى قسمين عمليات خاصة بالدينار وعمليات خاصة بالأورو.

✓ عمليات خاصة بالدينار: تستعمل بعدة رموز:

- P01: يقوم بها في حالة سحب الاموال عن طريق شيك خاص بحساب الوكالة وهي عملية مجانية.
- P02: في حالة سحب عن طريق الشيك لحساب خارج الوكالة وهي عملية تتم بمقابل 585دج من 1دج الى 5000دج.
- PCG: في حالة سحب الاموال عن طريق رقم الحساب فقط بدون شيك وهي مجانية.
- LR1: في حالة سحب الاموال من دفتر الادخار وتكون مجانية.
- LR2: لسحب الاموال من دفتر الادخار لوكالة اخرى وتكون بمقابل مبلغ 585دج من 1دج الى 50000دج.

عمليات خاصة بالأورو: وهي تشغل حيز كبير من العمليات المقامة في الوكالة تستعمل فيها عدة رموز حسب الزبون وتكون عن طريق هذا البرنامج منها:

- DF1: عندما يقوم الزبون بسحب امواله من حسابه الخاص بعملة الاورو.
- DF2: عندما يقوم الموكل من طرف صاحب الحساب بسحب الاموال الموكل له بسحبها بالأورو.
- DR1: يقوم الزبون بسحب امواله من حسابه الخاص بعملة الاورو وتقدم له تصريح بالتأشير الى الخارج.

✓ عمليات خاصة بالصراف: وتعتبر هذه العمليات من اهم المصادر المداخيل لدى البنوك وتشتغل

وكالة تلاغمة على الصراف بين عملتين تستعمل كما يلي:

- CH1: لتحويل مبالغ بالعملة بالأورو الى الدينار وتكون هذه الخدمة مجانية.

■ CH2: عندما يقوم الزبون بتحويل امواله من الدينار الى الاورو حيث يكون المبلغ المحول لا يفوق 15000 دج ويكون مقابل دفع مبلغ من المال قدره 400 دج.

ملاحظة: للتمييز بين الارصدة بالعملة الوطنية وبعملات اخرى نستعمل ارقام للتعريف مثلا: 00 ترمز الى الدينار. و 33 ترمز لعملة الاورو و 18 ترمز للدولار.

المطلب الثالث: برنامج الرائد (READ) وبرنامج سيرات (SYRAT).

اولا: تقييم عمليات الرائد (READ):

في اطار تطهير ملفات الزبائن استعمالنا برنامج (RAED) وقد قمنا بوضع هذا البرنامج من طرف المفتشية العامة في مدة زمنية محدودة على مستوى جميع الوكالات المحلية استغلال "ALE" في التراب الوطني.

واستعمل هذا البرنامج كوسيط لتطوير البرامج المستعملة من طرف الوكالات (SUBY) الى برنامج اعلام آلي اكثر دقة وكفاءة وسهولة ومن اجل الالتحاق بركب العولمة والطور في مجال المعاملات البنكية العالمية وفي اطار هذا البرنامج اسندت الى العامل به عدة مهام للقيام بعملية تطهير حسابات الزبائن وهي:

✓ ادخال المعلومات الانية لخدمة الزبائن

✓ عدم الشكوى من ضياع الملفات الخاصة بالزبائن بوجود تحيينها في الحسابات الخاصة

بالزبائن

✓ تطهير الحسابات على اساس وثائق متجددة

✓ تحسين شروط انتقال الملفات القانونية

✓ تبديل ضروري للعوامل المتعلقة بالحسابات البنكية

✓ عملية التطهير توقف انا عملية تكرار نفس المعطيات الخاصة بالزبون لمختلف حساباته

البنكية (حساب الموظف ،حساب العملة الصعبة ،حساب الادخار. ...) و تلخيصها في

حساب واحد يتبع لنا عدة خيارات

هذه الوضعية المقترحة ليس لها عنوان نعين ويمكن ان يستفاد منها بالتوقف مع هذه العملية بالمقترحات والمسؤولين على مستوى الوكالات محلية الاستغلال (ALE)،يعني لن ايام التكوين يمكن ان يستفيد منها الاشخاص الموجهين لهذه العملية لوضع النقاط الضرورية والتكوينية كعنوان لكل شخص تجاوز مختلف القوانين المهمة التي تمشي على اساسها هذه العملية.

بالنظر الى ما سلف يطلب من المستخدم لهذا البرنامج:

1. اخذ كل الوضعيات الضرورية للقيام بالعملية هي احدى المهام الكبرى باستعمال كل الوسائل البشرية والمادية لمتابعة اعمال التطهير بتفاصيل دقيقة.
2. بحث عام ودائم لهذه العملية بالتخطيط الكيفي والنوعي باستعمال كل الوسائل الممكنة الحالية لمختلف المهام الموكلة الى حد اتمامها.
3. تكمن اهمية العملية في التقييم الذي تقوم به هذه اللجنة العامة وتقريرها لما تكون النتائج معلومة لدى المديرية العامة توفر لها الدقة في اتخاذ قراراتها.

ثانيا: برنامج (SYRAT)

ان التطور الذي شهده بنك الفلاحة والتنمية الريفية للأشخاص وقد جعل من الزبون محورا في تنظيم البنك وادى الى تنمية العمل المشترك والاهلية الفردية وذلك لكي ينتقل البنك متعدد القنوات عبر تنمية التكنولوجيات الحديثة وشبكات الاعلام الالي.

فظهر مشروع سيرات (SYRAT) حيث يقوم بتسديد مبالغ صكوك بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالاستناد على النظام سيرات اي نظام استرجاع الرصيد عبر التحويل المسافي الذي تقتصر مدة تنفيذه على 48 ساعة وذلك بإزالة الطابع المادي للصك وهو ما يسمح بنقل صورته عبر الشبكة المتخصصة.

المطلب الرابع: مناقشة الفرضيات

- **الفرضية الاولى:** برمجيات التسيير الاداري لها دور كبير في تحسين نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك.

بناءً على ما توصلنا اليه خلال دراسة الحالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله و التلاغمة تبين لنا انه عند استخدامهم لبرمجيات التسيير الاداري اصبح البنك بإمكانه تحسين خدماته وتقديمها بجودة عالية. وبالتالي تعتبر الفرضية الاولى مقبولة.

- **الفرضية الثانية:** يمكن تحسين نوعية الخدمات البنكية وتطويرها اكثر مستقبلا.

من خلال مقابلاتنا مع موظفي البنك وبناء على تصريحاتهم هناك تطلعات حول امكانية تطوير خدماتهم التقليدية وجعلها تقدم في شكل الكتروني ونخص بالذكر الدفع الالكتروني وخدمة (EBANKING) الذي يسعى البنك على تطويرها اكثر بجعل الزبون يقوم بعمليات المصرفية عبر شبكات الانترنت. اذا تعتبر الفرضية الثانية مقبولة.

- **الفرضية الثالثة:** لم تشهد بعد البنوك الجزائرية استخدام برمجيات التسيير الاداري حديثة التطور.

تستخدم البنوك الجزائرية في وقت الحالي برمجيات التسيير الاداري حديثة ولكن لم تبلغ بعد مستوى التطور الذي تشهده البنوك العالمية في هذا المجال، وذلك بناء على ان بنك الفلاحة و التنمية الريفية يستعمل برنامج (SYBU) الذي له مدة زمنية طويلة ، و الان البنك في طريقه الى استبدال (SYBU) ببرنامج اكثر حداثة مواكب التطورات الحاصلة وعليه فان الفرضية الثالثة مقبولة.

- **الفرضية الرابعة:** ان اغلب البنوك تطبق فعلا برمجيات التسيير الاداري.

من خلال الدراسة تبين لنا ان هناك العديد من البرامج تستخدم من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية والتي تعتبر المحرك الاساسي لنشاطها ،منها المقاصة الالكترونية وبرنامج (SYBU). وعليه فيمكن استنتاج أن البنوك فعلا تطبق برمجيات التسيير الإداري أثناء تأدية نشاطها، ومنه تعتبر الفرضية الرابعة مقبولة.

- **الفرضية الخامسة:** هناك عدة عوامل تؤثر في نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك.

تبين من خلال الدراسة أن هناك عدة عوامل تؤثر نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك ومن أهمها:

- كفاءة موظفي البنك و مدى تحكمهم في البرامج المستخدمة.

- مدى حداثة هذه البرامج و التسهيلات المقدمة لزيائنها.

وبالتالي تعتبر الفرضية الخامسة والأخيرة مقبولة.

خلاصة:

انطلاقاً من النتائج التي توصلنا إليها من خلال المقابلات التي أجريت مع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تلاغمة ، يتضح أن البنك يعتمد على عدة وسائل وبرامج لتقديم الخدمات الالكترونية التي تتلاءم مع هيكله التنظيمي.

وتشير المعطيات على أن بنك الفلاحة وتنمية الريفية يقدم خدمات حديثة التي من بينها البطاقات الالكترونية كما يعتمد على برمجيات تسيير متطورة كالمقاصة الالكترونية وبرنامج SYBU الذي يسعى البنك إلى استبداله ببرنامج أكثر تطوراً في المستقبل القريب لمواكبة التقدم الذي تشهده البنوك العالمية ، ويفترض على بنك الفلاحة والتنمية الريفية الاستمرار بتقديم خدمات جديدة في هذا المجال ، كما أن عليه لهاته الخدمات مما يسمح بفتح فرص جديدة لجلب زبائن جدد للبنك.

الخاتمة :

لقد اصبحت برمجيات التسيير الاداري في وقتنا الحالي محرك فعال لتنشيط العمل المصرفي بين الاطراف المختلفة المتعاملة معها من افراد و مؤسسات و ادارات حيق تعد هذه البرامج ملائمة لتطورات العصر من حيث السرعة و الفاعلية و ايضا من ناحية ازدياد الثقة بين البنك و عملائه

لقد ظهر الى الوجود خدمات جد متطورة ساهمت بشكل كبير في الحد من بعض العراقيل و المشاكل التي افرزتها تلك الخدمات التقليدية و هذا ما استدعى ضرورة اعادة النظر في الخدمات التقليدية و اعادة الاعتبار لها.

نتائج الدراسة :

1. تعد برمجيات التسيير الاداري سلاحا تنافسيا حيث اصبحت البنوك تأخذ بها لتسيير انشطتها بطريقة فعالة .
2. هناك ارادة من المسؤولين لتطوير برمجيات التسيير الاداري الا انه يسير بخطى بطيئة ملنا ان الاندماج في الاقتصاد العالمي يتطلب السرعة في التنفيذ .
3. ساهمت البرمجيات التسيير الاداري بشكل كبير في عصرنة البنوك التجارية و ذلك بتحسين خدماتها لتميزها عن منافسيها .
4. تعد المقاصة الالكترونية من ابرز البرمجيات حيث تلعب دورا اساسيا في تحسين و تسوية عمليات الدفع في الوقت الحقيقي و بالتالي التسيير الاكثر دقة للسيولة البنكية
5. إن استخدام المقاصة الالكترونية فيما يتعلق بمقاصة تحويل المبالغ الكبيرة التي تتجاوز او تساوي 1000000 دج أدى إلى زيادة محدودة في درجة ثقة الزبائن .
6. من اجل عصرنه النظام المصرفي الجزائري تعتمد نظامين هما التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة عن بعد.
7. نظام التحويل الالكتروني جزء بالغ الأهمية فهو يتيح بطريقة الكترونية آمنة نقل الدفعات المالية من حساب بنكي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بالتحويلات .
8. إن تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية أصبح أمرا ضروريا لبقاء المؤسسة المصرفية وتحقيق الجودة الشاملة.

9. تطوير الخدمة المصرفية الالكترونية يؤدي إلى رفع فعالية البنك.
10. تعاني الخدمات المصرفية الالكترونية من عدم بلوغ المستوى المطلوب .
11. بظهور وسائل الدفع الالكترونية لم تهمل البنوك الوسائل التقليدية بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية الحاصلة للتقليل من الإفراط في الاستخدام الورقي و البشري الذي كان مخصص لها .
12. البنوك الالكترونية و النقود الالكترونية مفاهيم جديدة جاء بها الاقتصاد الرقمي .
13. تقوم البنوك الالكترونية بإمكانية جذب عدد اكبر من العملاء و ذلك لقدرتها على تقديم كل الخدمات التقليدية في شكل الكتروني .

الاقتراحات و التوصيات:

وانطلاقا من ارتأينا ان نختم هذه المذكرة بمجموعة من الاقتراحات المتمثلة في :

- 1- إنشاء بنية تحتية تعتمد على برامج تسيير متطورة تساهم بشكل فعال في الرقي بالخدمات المصرفية التقليدية .
- 2- الاندماج في المعاملات الاقتصادية العالمية من اجل الحصول على التكنولوجيا الحديثة في مجال برمجيات التسيير الإداري .
- 3- على البنوك الجزائرية تحد البيئة الاجتماعية و الثقافية من اجل إقناع العملاء بجدوى استخدام البطاقات وبالتالي إدخال ثقافة بنكية جديدة.
- 4- على البنوك التعريف بالخدمات الالكترونية من خلال وضع و إعداد البرامج و البحوث و تقديم خدمات استشارية للزبائن .
- 5- على مسؤولي البنك التأكد من احتراف الموظفين لاستخدام برامج التسيير الإداري.

الكتب:

- إبراهيم بختي: الإدارة الإلكترونية (مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة)، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2005.
- احمد صبحي العيادي: إدارة العمليات المصرفية و الرقابة عليها، دار الفكر ، عمان ، الاردن ، 2008.
- أكرم حداد و مشهور هذلول: النقود و المصارف مدخل تحليلي و نظري، دار وائل للنشر ، الاردن ، 2008.
- الدسوقي حامد أبو زيد : إدارة البنوك ، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، مصر، 1994.
- امد صبحي العيادي : إدارة العمليات المصرفية والرقابة عليها دار الفكر ، عمان الردن ، 2010.
- تامر ملح المطيري: فلسفة الفكر الإداري و التنظيمي، دار لواء للنشر والتوزيع ، المملكة العربية السعودية ، 1990.
- حربي محمد عريقات و سعيد جمعة عقل : إدارة المصارف الإسلامية، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2010
- خالد أمين عبد الله و اسماعيل ابراهيم الطراد: إدارة العمليات المصرفية، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2006
- خالد وهيب الراوي: العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، 2010.
- خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، البنوك الإلكترونية، التجارية، السياسية و النقدية، جامعة محمد بوضياف، مؤسسة شباب الجامعة، المسيلة، الجزائر 2008
- دريد كامل ال شبيب : إدارة للبنوك المعاصرة ، دار المسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2012.
- زياد رمضان و محفوظ جودة : الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، الطبعة الثالثة، 2006
- سامر بطرس جلدة ، نقود والبنوك دار البداية ناشرون وموزعون عمان ، الطبعة الاولى 2010
- سامر بطرش جلدة: البنوك التجارية و التسويق المصرفي ، دار اسامة ، عمان ، الاردن ، 2008.
- سعيد سامي الحلاق : النقود والبنوك والمصارف المركزية ، دار اليازوري ، عمان ، الردن ، 2010.
- شاکر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، بن عكنون ، الجزائر ، الطبعة الرابعة ، 2008.

- طارق طه : إدارة البنوك و نظم الدفع المعلوماتية، الإسكندرية ، مصر ، 2000.
- طاهر لطرش : تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، الطبعة الثالثة ، 2004.
- طاهر لطرش : تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائرية ، الطبعة السابعة ، 2010.
- طلعة اسعد عبد الحميد : ادارة البنوك المتكاملة ، دار النهضة العربية للنشر والتوزيع، القاهرة ، مصر ، 2004.
- عبد الحميد عبد الفتاح المغربي : الادارة الاستراتيجية في البنوك الاسلامية ، البنك الاسلامي للتنمية معهد الاسلامي للبحوث و التدريب، 2004.
- عبد المنعم راض وفرج عزت ، اقتصاديات النقود والبنوك ، البيان للطباعة والنشر ، الاسكندرية ، 2001
- علا نعيم عبد القادر و اخرون : مفاهيم حديثة في إدارة البنوك ، دار البلدية ناشرون و موزعون ، عمان الاردن، 2009
- علي البارودي و فريد الدريني، القانون التجاري، العقود التجارية و عمليات البنوك، الجزء الثاني، دار المطبوعات الجامعية 2000.
- علي توفيق الحاج وسمير عودة : تسويق الخدمات ندار الاعصار العلمي ، للنشر والتوزيع ، ومكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2011.
- عوض بدير الحداد : تسويق الخدمات المصرفية ، البيان للطباعة والنشر ، اسكندرية ، مصر ، 1999.
- فائق شقير و اخرون : محاسبة البنوك ، دار المسيرة للنشر و التوزيع ، عمان ، الاردن ، الطبعة الثالثة 2008،
- فليح حسن خلف : النقود والبنوك ، جدار الكتاب العالمي للنشر والتوزيع وعالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن ، 2006.
- كمال بربر : الإدارة عملية و نظام ، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، لبنان، 1996.
- متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر ناشرون وموزعون المملكة الأردنية الهاشمية - عمان، الطبعة الأولى 2010
- محسن احمد الخضيرى : التسويق المصرفي ، انيراك للنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، 1999.
- محمد الصيرفي : إدارة المصارف ، دار الوفاء لدنيا الطباعة و النشر ، الاسكندرية، مصر، 2007

- محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الالكترونية ، دار الثقافة النشر والتوزيع ، الطبعة الأولى 2010م.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي :إدارة البنوك ،دار المناهج للنشر ة التوزيع ،عمان ، الاردن ،206
- محمود حسين الوادي و بلال محمود الوادي :المعرفة و الادارة الالكترونية و تطبيقاتها المعاصرة ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ، الاردن ،2011.
- محمود حسين الوادي واخرون : النقود والمصارف ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة ، عمان ، الاردن ،2010.
- مصطفى كمال طهي : الاوراق التجارية والافلاس، مكتبة الوفاء القانونية ،الاسكندرية ،مصر،2010.
- منير اسماعيل أبو شاور وامجد عبد المهدي مساعدة :نقود وبنوك، مكتبة المجتمع الغربي للنشر والتوزيع،عمان ، الردن ،2011.
- نادر عبد العزيز شافي :المصرف و النقود الالكترونية ،المؤسسة الحديثة للكتاب ،طرابلس ،لبنان ،2007.
- نادية فوضل : الافلاس والتسوية القضائية في القانون الجزائري ، مكتبة المدينة ، الجزائر ،2003.
- نهلة أحمد قنديل: التجارة الالكترونية ،البيان للطباعة والنشر ، القاهرة ،2004.
- نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة 2004.
- هاني حامد الضمور : تسويق الخدمات ، دار وائل للنشر ، عمان ،الردن ،2001.
- هيكل عجمي جميل الجناني ورمزي ياسين يسع ارسلان : النقود والمصارف والنظريات النقدية ، دار وائل للنشر ، عمان ،الاردن،2009.
- وسيم محمد الحداد و اخرون : الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع و الطباعة ،عمان ،الاردن ،2012.
- وصفي عبد الرحمان النعسة : التسويق المصرفي ،دار الكنوز للمعرفة العلمية ،للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2011.

المذكرات :

- اقيس ايناس : تطور الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري ، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر اكاديمي نقود ومؤسسات مالية جامعة منتوري قسنطينة ،2011.

- بابوري أميرة: دور المقاصة الالكترونية لتحسين عمليات التسوية لوسائل الدفع في البنوك الجزائرية ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، المركز الجامعي ، ميلة ، 2013/2012.
- بعداش حبيبة وآخرون: الخدمات الحديثة للبنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة ليسانس في ادارة الاعمال ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2006/2005.
- بن رجم سميرة: فعالية نظم المعلومات في الرقابة على عن آليات الائتمان المصرفي ، مذكرة مقدمة في اطار متطلبات الحصول على شهادة الماستر / المركز الجامعي ميلة ، 2013/2012.
- بوراس لامية وبوبشيرة نجلاء : تنظيم وإدارة البنوك التجارية، مذكرة مقدمة في اطار المتطلبات الحصول على شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية ،جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2004/2003.
- سهام بلهول : الصيرفة الالكترونية كحتمية لتطوير الخدمات المصرفية، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، جامعة فرحات عباس ، سطيف ، 2010/2009.
- شيروف فضيلة: اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2010/2009.
- كنزة حمزاوي وآخرون : دور التكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمات البنكية ، مذكرة مقدمة انيل شهادة ليسانس ، كلية العلوم الاقتصادية ، التجارية وعلوم التسيير ،المركز الجامعي ، ميلة ، 2013/2012.
- لوصيف عمار : استراتيجيات نظم المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة الى التجربة الجزائرية ،رسالة ماجستير تخصص تحليل واستشراف اقتصادي ، جامعة منتوري ، قسنطينة، 2009/2008.
- ميهوب سماح ، الاتجاهات الحديثة للخدمات،رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية ن جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2005/2004.
- نايلي الهام : تطوير المنتج المصرفي ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، 2008.

المجلات :

- بسام احمد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في عمليات غسل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 26 العدد1،2010.
- جوزي جميلة، اتجاهات الإصلاح المصرفي في الجزائر، مجلة الاقتصاد المعاصر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، العدد3، أبريل 2008.
- عبد الحميد الشحات البحيطي المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة الاقتصاد والادارة، عدد2، مجلة 21، سنة2007، منشورة على الموقع الالكتروني www.google.dz
- عرابية رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية الانسانية، العدد 8، 2012/2013.
- نواف عبد الله باتو بارة، انواع بطاقات الائتمان واشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد6، العدد 4، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الاردن، 20ديسمبر 1998.

ملتقيات :

- أحسن شحادة الحسين ، العمليات المصرفية الإلكترونية (الجديد في أعمال مصارف من الواجهتين القانونية والاقتصادية) مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق ، جامعة بيروت لبنان 2002
- بثول شهرة ، مدوخ مجدة ، المصرفية الإلكترونية (أهميتها ، مخاطرها ، حمايتها) مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية ، منافسة مخاطر تقنيات جامعة جيجل يومي 07/06 جوان
- برحومة عبد الحميد وصورية بوطرفة، النقود الإلكترونية والاساليب البنكية الحديثة في الدفع والتسديد، مخاطرها وطرق حمايتها ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية

- واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،عرض تجارب دولية ،المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر ،يومي 27،26،افريل 2011.
- بلال عبد المطلب بدوي ، البنوك الالكترونية (ماهيتها معاملتها والمشاكل التي تثيرها) بحث منشور ضعف بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون من 1 إلى 2 ماي 2003 المجلد الخامس
- بن عزة محمد الأمين ،زهري جلييلة ،واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام دفع الكتروني ،مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،عرض تجارب دولية ،المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر ،يومي 27،26،افريل 2011.
- رحيم حسين وهواري محراج ،الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -واقع وتحديات -جامعة،يومي 15،14، ديسمبر 2004
- علي عبد الله والعيداني الياس ،التسويق الالكتروني في الجزائر وسبل تفعيله في ظل التطورات التكنولوجية وتحديات المنافسة العالمية ،الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،عرض تجارب دولية ،المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر ،يومي 27،26،افريل 2011.
- قاسي ياسين وفايدي كمال ،اسهامات الصيرفة الالكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر ،مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،عرض تجارب دولية ،المركز الجامعي خميس مليانة الجزائر ،يومي 26 ،27 افريل 2011.
- محمد سعيد سلطان :إدارة البنوك ،دار الجامعة الجديدة 38 ش سويتيرالازاريطة ، الإسكندرية ،مصر 2005.
- نوال بن عمارة ،وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات) ملتقى البحث العلمي الأول حول الاقتصاد الجزائري في الالفية الثالثة ،جامعة سعد دحلب ،البلدية ،الجزائر ،يومي 21 ،22 ماي 2002

- نوال شيشة ،زيدي فريدة ،المقاصة الالكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها مداخلة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر ،عرض تجارب دولية ،المركز الجامعي خميس مليانة ،الجزائر ،يومي 26،27،افريل 2011.

A graphic of a scroll with a title in Arabic. The scroll is white with a black outline and has a grey shadow on the left side. The title is written in a bold, black, Arabic calligraphic font.

قائمة الملاحق

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام برمجيات التسيير الإداري على نوعية الخدمة المقدمة من طرف البنوك حيث طبقت الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدائرة التلاغمة. ولغرض معالجة إشكالية هذه الدراسة تم الاستعانة بالمنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من الدراسة، أما في الجانب التطبيقي منها فقد تم استناد على مقابلات أجريت مع موظفي البنك في مستويات متعددة في بنك الفلاحة وتنمية الريفية وكالة تلاغمة "841".

ومن أهم ما خلصت له الدراسة ما يلي:

- إن برمجيات التسيير الإداري تساعد موظفي البنك على أداء مهامهم .
- إن برمجيات التسيير الإداري أداة فعالة لتخطي العراقيل ناجمة عن الخدمات المصرفية التقليدية.
- أن استخدام برمجيات التسيير الإداري الحديثة من طرف البنوك مؤشر هام للحكم على مدى تطور هذه الأخيرة وكفاءة هيكلها التنظيمي و الاقتصادي.
- إن برمجيات التسيير الإداري تمكن البنوك من تقديم أفضل خدمة لعملائها بالمستوى المطلوب و في الوقت المناسب.
- لذا فبرمجيات التسيير الإداري تلعب دور فعال في تطوير نشاط البنوك الجزائرية وتسعى هذه الأخيرة إلى ابتكار الجديد وتطويره مما يفتح لها آفاق جديدة في سبيل ترقية خدماتها والتلاؤم مع احتياجات الزبائن.