

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج لـ نيل شهرادة الماستر

فرع علوم التسيير

تخصص إدارة أعمال مالية

الموضوع:

الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و وكالة الشراكة - الجزائر

تحت إشراف الأستاذ:

قدوم لزهر

من إعداد الطالبة:

- معيزي سعيدة

السنة الجامعية: 2014-2015

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

[قَالَ رَبِّ اشْرَحْ لِي صَدْرِي {25} وَيَسِّرْ لِي أَمْرِي {26} وَاخْلُلْ عُقْدَةً مِّنْ لِّسَانِي {27} يَفْقَهُوا قَوْلِي {28}] - سورة طه.

اللهم لا سهل إلا ما جعلته سهلا، وأنت تجعل الحزن إذا شئت سهلا.

اللهم أصلح لي ديني الذي هو عصمة أحرقي، التي فيها معادي، واجعل الحياة زيادة لي

في كل خير، واجعل الموت راحة لي من كل شر.

اللهم إني أعوذ بك من العجز والكسل، والجبن والبخل والهرم، وعذاب القبر، اللهم

آت نفسي تقواها، وزكها أنت خير من زكاها، أنت وليها ومولاها.

اللهم إني أعوذ بك من علم لا ينفع، ومن قلب لا يجشع، ومن نفس لا تشبع، ودعوة

لا يستجاب لها.

يا رب إذا أعطيتني نجاحا فلا تأخذ تواضعي، وإذا أعطيتني التواضع فلا تأخذ مني

الاعتزاز بكرامتي، وإذا أسأت إلى الناس فامنحني شجاعة الاعتذار، وإذا أساء الناس إلي

فامنحني شجاعة العفو.

اللهم إني أسألك علما نافعا، ورزقا طيبا، وعملا متقبلا، وآتني الحكمة التي من أوتيتها

فقد أوتى خيرا كثيرا.

تشكرات

قال تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم " بسم الله، والحمد لله الذي رزقني العقل ووهبني التفكير وحسن التوكل عليه، الذي سهل لي السبل لإنجاز هذا العمل المتواضع.

قبل كل شيء، أشكر الله عز وجل الذي رزقني من العلم ما لم أكن أعلم، وأعطاني من القوة والمقدرة لإتمام هذا العمل.

قال صلى الله عليه وسلم: " من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

وعرفانا مني بالجميل أرفع أسمى عبارات التقدير و الامتنان إلى من يعود له الفضل في إنجاز هذا البحث إلى الأستاذ المشرف، "قدوم لزه"، لما بذله من جهد غير متفاني، مانحاً الوقت الأشرافي، و لما ما لمستته من صدر رحيم و توجيه سديد و نصائح قيمة كان لها أبلغ الأثر في إنجاز هذا العمل المتواضع

أسأل الله العلي القدير أن يثبتته خير الثواب إنه السميع مجيب الدعاء.

كما أتقدم بجزيل الشكر و العرفان للأستاذ "خفاني بدر الزمان" في مساعده بالتموجيات الحائبة له فائق التقدير و الاحترام.

كما نتقدم بالشكر و التقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الذي كان شرفه لي قبولهم مناقشة موضوع هذه الدراسة جزاهم الله ألفه خير

كما أشكر السيد: زرقاني محمد نجيب، السيد قادي كمال، و السيد بن موناخ سفيان و كل موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة على حسن الاستقبال و التوجيه.

كما لا يفوتني أن أشكر كل أساتذة الكلية على مجهوداتهم الجبارة و إخلاصهم في توجيهنا

الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع :

إلى تاج رأسي...إلى القلب الرؤوف الذي يحتل ويتنازل إلى العدم من أجلنا...إلى الذي أهدى حياته قربانا من أجل أن نعيش... "أبي" أطال الله في عمره

إلى النبع العذب ننهل منه حبا ومودة فلا يكدر صفوها أبدا... "أمي"
إلى من كانت سندا و أعز رفقتي في الحياة "أختي نصيرة" أدام الله الأفراح و النجاحات في حياتها

إلى أختي: عبد العالي، رؤوف، عمر، أمين

إلى أخواتي: رتيبة ، مونية

إلى: مبله، سميرة، دنيا، هيثم، أحمد كريم.

إلى كل الأهل و الأقارب

إلى صديقاتي : سارة، ابتسام، أمينة، ايمان، رجا، هجيرة و

كل صديقاتي في الدفعة "تخصص ادارة اعمال مالية"

إلى الزملاء في الدراسة: شمس الدين ، عماد، أمين، رشيد

إلى من كان سندا لي و وقف بجانبى "حسين"

إلى كل هؤلاء أهدى حصيلة عملي و جهدي

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	بسملة تشكرات إهداءات فهرس المحتويات قائمة الأشكال قائمة الجداول
أ	المقدمة العامة
ب	1- اشكالية البحث
ج	2- فرضيات الدراسة
ج	3- أهمية الدراسة
ج	4- أهداف البحث
ج	5- أسباب اختيار الموضوع
د	6- الدراسات السابقة و أبعاد الدراسة الحالية
هـ	7- صعوبات الدراسة
هـ	8- حدود الدراسة
هـ	9- طريقة و أسلوب الدراسة
و	10- بنية الخطة: (هيكل الدراسة)
الفصل الأول: أساسيات الصيرفة الالكترونية	
02	مقدمة الفصل
03	المبحث الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية و البنوك الالكترونية
03	المطلب الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية
03	أولاً: تعريف الصيرفة و دوافع ظهورها
03	1- تعريف الصيرفة الالكترونية
04	2- ظهور الصيرفة الالكترونية
05	3- دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية
05	ثانياً: أنواع الصيرفة الالكترونية
07	المطلب الثاني: أهمية و أهداف و مزايا الصيرفة الالكترونية
07	أولاً: أهمية الصيرفة الالكترونية
07	ثانياً: أهداف الصيرفة الالكترونية

08	ثالثا: مزايا الصيرفة الالكترونية
08	المطلب الثالث: ماهية البنوك الالكترونية
08	أولا: مفهوم البنك الالكتروني
11	ثانيا: خصائص و مزايا و أنماط البنوك الالكترونية
11	1 - خصائص البنوك الالكترونية:
11	2- مزايا البنوك الالكترونية
12	3- أنماط البنوك الالكترونية
13	ثالثا: متطلبات العمل المصرفي الالكتروني
15	المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية
15	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية
15	أولا: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية
15	تعريف وسائل الدفع الالكترونية
15	خصائص وسائل الدفع الالكترونية
16	مزايا وسائل الدفع الالكترونية
17	عيوب وسائل الدفع الالكترونية
17	ثانيا: الوسائط المصرفية الالكترونية
19	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الالكتروني
19	أولا: وسائل الدفع الالكترونية المطورة: (الأوراق التجارية الالكترونية):
19	1 - السفتجة الالكترونية
19	2- السند لأمر الالكتروني
20	3- الشيك الالكتروني
22	ثانيا: وسائل الدفع الالكترونية الحديثة
22	1 - البطاقات البنكية الالكترونية
25	2- النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية
28	ثالثا: الاستفادة من نظم الحماية الالكترونية في المعاملات المصرفية
29	المطلب الثالث: العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية
29	أولا: الودائع و الحسابات المصرفية في البنوك الالكترونية
31	ثانيا: عمليات الائتمان في البنوك الالكترونية
33	ثالثا : التحويل المالي الإلكتروني
35	المبحث الثالث: نماذج و تحديات الصيرفة الالكترونية
35	المطلب الأول: نماذج عن خدمات الصيرفة الالكترونية

35	أولا : البنك السعودي الهولندي
35	1- التعريف بالبنك
35	2- موقع البنك السعودي الهولندي
36	3- الخدمات الالكترونية
37	ثانيا: البنك السوداني الفرنسي
37	1- التعريف بالبنك السوداني الفرنسي
38	2- موقع البنك السوداني الفرنسي
38	3- الخدمات الالكترونية للبنك
38	المطلب الثاني: مخاطر الصيرفة الالكترونية
39	أولاً: أنواع هذه المخاطر
40	ثانيا: مبادئ إدارة المخاطر
41	المطلب الثالث: تحديات الصيرفة الالكترونية
44	مختصرة الفصل
الفصل الثاني: تقييم الأداء المالي و مؤشرات قياسه	
46	مقدمة الفصل
47	المبحث الأول: مدخل للأداء
47	المطلب الأول: أساسيات حول الأداء
47	أولاً: نشأة و مفهوم الأداء
48	ثانيا: أنواع الأداء
50	ثالثاً: أهمية الأداء
51	المطلب الثاني: مفهوم قياس و تقييم الأداء و أهدافه
51	أولاً: قياس و تقييم الأداء:
51	1- تعريف قياس الأداء
52	2- أهمية قياس الأداء
52	ثانيا: مفهوم تقييم الأداء
53	ثالثاً: خصائص و شروط تقييم الأداء
53	1- خصائص تقييم الأداء
54	2- شروط تقييم الأداء
54	رابعاً: أهداف تقييم الأداء:
54	المطلب الثالث: أساسيات حول تقييم الأداء :
54	أولاً: أنواع تقييم الأداء:

55	ثانيا: مراحل تقييم الأداء:
57	ثانيا: أهمية عملية تقييم الأداء
58	المبحث الثاني الأداء المالي و تقييم الأداء المالي:
58	المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للأداء المالي:
58	أولا: تعريف الأداء المالي:
59	ثانيا: أهمية الأداء المالي
60	المطلب الثاني: مفاهيم متعلقة بتقييم الأداء المالي:
60	أولا: تعريف تقييم الأداء المالي:
61	ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي:
61	ثالثا: وظائف تقييم الأداء المالي:
61	رابعا: خطوات تقييم الأداء المالي:
62	خامسا: شروط تقييم الأداء المالي:
62	المطلب الثالث: أساسيات حول تقييم الأداء المالي:
63	أولا: مجالات تقييم الأداء البنكي:
64	ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي:
65	ثالثا: الجهات المستفيدة من التقييم المالي للبنك:
68	المبحث الثالث: الأداء المالي و مؤشرات قياسه:
68	المطلب الأول: تقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية
68	أولا: النسب المالية المتعلقة بالربحية و السيولة:
71	ثانيا: نسب ملائمة رأس المال و نسب المدرودية:
73	ثالثا: النسب المتعلقة بالنشاط و التوظيف:
76	المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي حسب نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE):
81	المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للبنوك وفق نموذج القيمة الاقتصادية:
83	خلاصة الفصل:
الفصل الثالث: دراسة و تحليل واقع الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية	
85	مقدمة الفصل
86	المبحث الأول: واقع و نماذج حول الصيرفة الالكترونية في الجزائر:
86	المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر:
86	1- الأترنت و البنوك الجزائرية
87	2- البطاقات البنكية بالجزائر

88	3- أجهزة الصراف الآلي بالجزائر و الصيرفة الالكترونية
90	المطلب الثاني: أنظمة الدفع الالكتروني بالجزائر:
90	1- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS
91	2- نظام المقاصة عن بعد
91	3- الصيرفة عبر الخط
92	المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل بعض البنوك الجزائرية:
92	أولا: الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك "BNP Paribas Algérie" :
95	ثانيا: الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك التنمية المحلية BDL:
100	المبحث الثاني: توصيف عام للبنك محل الدراسة و منهجية الدراسة:
100	المطلب الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية:
100	أولا: نشأة و تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:
100	ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية: "BADR":
102	ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:
105	رابعا: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:
106	خامسا: التعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية "وكالة الشراكة 634":
106	الهيكل التنظيمي للوكالة المحلية للإستغلال " بنك الجلوس ":
109	المطلب الثاني: الصيرفة الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية:
109	أولا: موقع بنك " BADR " على شبكة الأترنت:
109	خدمة البنك الالكتروني لبنك " BADR ":
113	ثانيا: البطاقات البنكية الالكترونية:
113	1- بطاقة CIB لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:
113	2- بطاقة CIB GOLD لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:
113	3- بطاقة CBRI لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:
113	4- بطاقة التوفير TAWFIR:
114	تسعير بعض الخدمات:
115	المطلب الثالث: منهجية الدراسة:
115	أولا: وسائل و أدوات الدراسة الميدانية:
116	ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة:
117	ثالثا: نموذج الدراسة:
117	رابعا: هيكل الاستبيان:
118	خامسا: فرضيات الاستبيان:

118	سادسا: الأدوات الاحصائية المستعملة:
119	سابعا: وصف إجابات عينة الدراسة
119	ثامنا: ثبات أداة الدراسة:
120	المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج وفق الفرضيات:
120	المطلب الأول: دراسة الخصائص الديمغرافية للعينة:
122	المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني:
124	المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث:
126	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة:
126	أولا: اختبار الفرضيات:
126	الفرضية الأولى:
127	الفرضية الثانية:
128	ثانيا: نتائج الدراسة:
130	خلاصة الفصل:
132	خاتمة عامة
136	قائمة المراجع
	الملاحق
	ملخص الدراسة

قائمة
الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	صور المعاملات المصرفية الالكترونية	01
20	طريقة التعامل مع الشيكات الالكترونية	02
22	نموذج لشيك الكتروني	03
27	نموذج لحافظة الكترونية	04
36	موقع البنك السعودي الهولندي	05
38	موقع البنك السوداني الفرنسي على شبكة الانترنت	06
76	نموذج العائد على حقوق الملكية	07
86	الصفحة الرئيسية لبنك الجزائر على الأنترنت	08
87	بطاقة ماستر كارد لبنك الخليج بالجزائر	09
88	أنواع البطاقات البنكية لبنك الخليج العربي الجزائر	10
92	الصفحة الرئيسية لموقع بنك BNP Paribas Algérie	11
93	أنواع البطاقات البنكية التي يقدمها بنك BNP Paribas Algérie	12
93	يوضح بنك BNP Paribas Algérie	13
94	كيفية الدخول لحساب العميل لبنك BNP Paribas Algérie	14
94	الاطلاع على الرصيد في الحساب الخاص لبنك BNP Paribas Algérie	15
95	صفحة تحويل الأموال من حساب لحساب لبنك BNP Paribas Algérie	16
96	موقع BDL على شبكة الأنترنت	17
97	موقع البنك عن بعد لـ BDL :	18
97	كيفية الدخول إلى حساب العميل الكترونيا	19
98	كيفية الاطلاع على الرصيد لبنك bdl	20
98	كيفية ارسال الملفات الكترونيا لبنك bdl	21
99	كيفية طلب دفتر الشيكات لبنك bdl	22
99	عملية تحويل الأموال من حساب لحساب لبنك bdl	23
103	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفيه:	24

108	المهيكل التنظيمي لوكالة الشراكة 634	25
109	الصفحة الرئيسية لبنك "BADR" على شبكة الأترنت	26
110	خدمة البنك الإلكتروني لبنك "BADR"	27
110	خدمة البريد الإلكتروني للبنك "BADR"	28
110	كيفية اتصال العميل بالبنك "BADR"	29
111	امكانية تغيير الرقم السري الخاص بالعميل لبنك "BADR"	30
111	كيفية الاطلاع على أرصدة الحسابات للعميل لبنك "BADR"	31
111	خدمة كشف الحسابات الكترونيا لبنك "BADR"	32
112	خدمة ارسال الوثائق و البيانات الكترونيا بنك الفلاحة و التنمية الريفية	33
112	خدمة التوقيع الإلكتروني لبنك "BADR"	34
112	كيفية الاتصال بالبنك و ترك الرسائل التي تحتوي طلبات الزبائن لبنك "BADR"	35
117	نموذج الدراسة	36
120	توزيع العينة وفق الجنس	37
120	توزيع عينة الدراسة وفق فئة العمر	38
121	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	39
121	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	40
122	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	41

قائمة الجداول:

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
13	الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية وفق كل نمط	01
78	ميزانية البنك التجاري	02
79	جدول حسابات النتائج للبنك	03
80	أنواع المخاطر البنكية و مؤشراتهما	04
114	تطور عدد العملاء و عدد البطاقات و رقم أعمال وكالة الشراكة	05
115	عدد العمليات على الشيكات عن طريق المقاصة الالكترونية لبنك بدر	06
117	عدد الاستثمارات الموزعة و عدد الاستثمارات المسترجعة	07
117	محاور الدراسة الميدانية	08
118	مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة	09
119	الأوزان المرجحة لمقياس الدراسة	10
120	توزيع العينة وفق الجنس	11
120	توزيع عينة الدراسة وفق فئة العمر	12
121	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	13
121	يوضح توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	14
122	توزيع العينة حسب الخبرة المهنية	15
122	قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية	16
124	قياس أثر الصيرفة الالكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك	17
126	نتائج اختبارات تحليل التباين الأحادي الاتجاه في استجابات أفراد العينة وفقا للمحور الثاني من مجال الدراسة	18
127	نتائج اختبارات تحليل التباين الأحادي الاتجاه في استجابات أفراد العينة وفقا للمحور الثالث من مجال الدراسة	19

مقدمة



المقدمة:

يعيش العالم اليوم في عصر يسمى بعصر المعلومات أو المعرفة، نتيجة لما يشهده من نمو متسارع للتكنولوجيا في شتى المجالات، فقد شهدت المؤسسات بصفة عامة و المصارف بصفة خاصة تحديات كبيرة في الآونة الأخيرة، حيث يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المقدمة و النامية على حد سواء، لأن الدور الذي تلعبه المصارف في الحياة الاقتصادية دور مهم و فاعل، فهي أساس النظام الاقتصادي الحديث، كما أصبح لها دور رئيس في تحقيق أهداف و مكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية و النقدية، لذلك تساهم بشكل كبير في رفع كفاءتها و فاعليتها الادارية و أن تعمل على تحقيق جميع أهدافها و استراتيجياتها و برامجها و غاياتها ضمن اطار البيئة المالية و المصرفية التنافسية.

إن التجارة الالكترونية كمفهوم حديث يتمثل في التعظيم المتواصل للنشاطات التجارية للمؤسسات من خلال التكنولوجيا الرقمية و تكنولوجيا المعلومات، المتضمنة جلب العملاء و الشركاء التجاريين و المحافظة عليهم، فهي تعنى بعملية تبادل المنتجات أو الخدمات و المعلومات من خلال شبكة اتصال معلوماتية أهمها الانترنت، مما يتيح للمؤسسات فرصا تجارية و اجراء معاملات التسويق و البيع و غيرها، و يعد طبيعيا انعكاس هذا التطور على الفاعلين في الإقتصاد لاسيما المصارف.

فقد تأثر القطاع المصرفي كغيره من القطاعات بما يجري من تحولات متسارعة و تطورات ملموسة عديدة، فكان للعولمة المالية و اتفاقية تحرير التجارة العالمية و التقدم التكنولوجي الكبير و التوجه نحو تقدم الصرافة عن بعد، و الصرافة عن طريق الأنترنت و ظهور المصارف الالكترونية و كذا المصارف الشاملة...، و غيرها من العوامل التي غيرت وجه العمل المصرفي، من حيث تقديم خدمات تتناسب و احتياجات الأعوان الإقتصاديين بما يسهل عليهم القيام بمختلف نشاطاتهم.

إن هذه التطورات السريعة قد انعكست بشكل واضح على المنظومة المصرفية لغالبية دول العالم و أدت إلى فرض ضغوطات متزايدة على المصارف المحلية، و نظرا للمنافسة المفروضة من قبل المصارف العالمية الكبرى التي تستحوذ على امكانيات بشرية و تكنولوجية هائلة تمكنها من السيطرة على مختلف الأسواق و احتكارها لها، لجأت البنوك المحلية إلى اعتماد تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و تبني برامج تأهيل القطاع المصرفي و المالي بما يمكنهم من تشخيص الوضع و توجيه التكنولوجيا المصرفية نحو ما يحدث أثرا ايجابيا على أنشطتها.

كما يكتسي موضوع تقييم الأداء أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة اقتصادية كانت أو مالية ، خاصة في الفترة الحالية التي يشهد فيها العالم اهباء و إفلاس الكثير من الشركات و المصارف الأمريكية و الأوروبية و

التي كان من بين أهم أسباب انهيارها أو إفلاسها التناقض و الإختلاف في البيانات المحاسبية الصادرة عن هذه المؤسسات و أداءها .

ويتجلى هدف تحليل وتقييم الأداء المالي للبنوك في توفير المعلومات المالية لكل الأطراف المهتمة بنشاط البنك للوقوف على نقاط القوة والضعف فيه، كما تعد المؤشرات المالية من أدوات التحليل الأكثر شيوعاً واستخداماً في تقييم الأداء الكلي والجزئي للمنظمات كافة، و من أجل تحديد الأداء الفعلي للبنوك استعملت العديد من المؤشرات و الأساليب، أهمها ما يعرف بمؤشرات وأساليب نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يعرف بالأسلوب التقليدي ، و نظراً للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي و الاقتصادي توصل بعض الباحثين المصرفيين إلى إيجاد نماذج أخرى كبديل عن المؤشرات التقليدية تتمثل في نموذج القيمة الاقتصادية المضافة، كأسلوب حديث في عملية تقييم الأداء، إضافة إلى نظام تقييم المصارف وفقاً للمؤشرات الناتجة عن عملية الفحص الميداني .

و يعتبر تقييم أداء المصارف الجزائرية عملية ضرورية وملحة لما يشهده القطاع المصرفي الجزائري من تحولات و إصلاحات ، تمثلت أساساً في قانون النقد و القرض (90/10) و ما تبعه من تعليمات تنظيمية و إجرائية ، وقوانين معدلة ؛ و تقييم أثر هذه الإصلاحات على أداء و كفاءة مردودية المصارف، و مدى تأهيلها لمنافسة البنوك الإقليمية و الدولية، و كذا عصرنة البنوك الجزائرية لتتماشى و التطورات العالمية و يكون لها امكانية منافسة البنوك العالمية.

1- إشكالية البحث:

مع التغيرات الاقتصادية و المصرفية العالمية أصبح لزاماً على البنوك عامة و المصارف الجزائرية خاصة أن تسير جنباً إلى جنب مع التقدم و التسارع التكنولوجي من أجل تطوير أدائها و أعمالها و المحافظة على التنافس في الأسواق العالمية و المحلية، مما يجعل المصارف تنفق أكثر على التكنولوجيا و المعلومات لتحقيق أقصى العوائد و جذب أكبر عدد ممكن من العملاء ، و من هنا تظهر إشكالية البحث في:

"ما هو دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية"

و سنحاول الاجابة على التساؤل العام للدراسة من خلال الاجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك؟ و ما هي أبرز وسائل الدفع المستخدمة فيها؟
- ما هي أبرز نماذج و تحديات الصيرفة الالكترونية؟
- ما هي أبرز مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك؟

- إلى أي مستوى وصلت درجة تطبيق البنوك الجزائرية لأدوات الصيرفة الالكترونية؟

2- فرضيات الدراسة:

في محاولة للإجابة على اشكالية البحث، يمكنكم طرح الفرضيتين على النحو التالي:

الفرضية الأولى: البنك محل الدراسة يستعمل أدوات الصيرفة الالكترونية.

الفرضية الثانية: استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء المالي له.

3- أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة من الجوانب التالية:

- تناول هذه الدراسة قطاع هام من أهم القطاعات الاقتصادية ألا وهو قطاع البنوك.

- في ظل التطور الهائل في شبكة الأنترنت و نظم الاتصال الأمر الذي حقق تبادل سريع و شامل

للمعلومات و تنوع في تقديم الخدمات للعملاء خاصة في القطاع المصرفي.

- كما تكمن أهمية هذه الدراسة في معرفة الدور الذي تؤديه الصيرفة الالكترونية (الخدمات المصرفية

الالكترونية) من جذب للعملاء مما يساهم في تحسين الأداء المالي للبنك.

4- أهداف البحث:

يهدف البحث المنجز إلى:

- التعرف للجوانب النظرية المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و ذلك للتعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية

و مختلف أبعادها..

- إبراز أهمية الصيرفة الالكترونية في توسيع نطاق أعمال البنوك، لا سيما أنها تتوفر على كافة الوسائل و

التقنيات التي تساعدها على تطوير أدائها و تحسين الخدمات المقدمة للزبائن.

- الوقوف على أهم المؤشرات و كذا النماذج الحديثة لتقييم الأداء المالي للبنك.

- قياس دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك من وجهة نظر موظفي المصرف (باعتبارهم

عملاء للبنك في إطار اعتماد التسويق الداخلي).

5- أسباب اختيار الموضوع:

من الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

- استمرارية ظهور الابتكارات المتعلقة بالخدمات المصرفية.

- التعرف على التوجهات الحديثة للخدمات المصرفية.

- رغبتي الذاتية في تناول مواضيع متعلقة بمجال المصارف، كما أن الموضوع كان فرصة للتعرف على عدة مجالات أخرى مثل التجارة الالكترونية، وسائل الدفع الالكتروني...، و بالتالي اكتساب معارف متنوعة في عدة مجالات.

6- الدراسات السابقة و أبعاد الدراسة الحالية:

◀ دراسة أحمد الصيام (2006) بعنوان: "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على أرباح البنوك الأردنية"، حيث هدفت إلى دراسة الآثار المترتبة على العمليات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف في الأردن، و كيف أن القطاع المصرفي وجد نفسه أمام واقع جديد فرضته ثورة تكنولوجيا الاعلام و الاتصال لتغيير آلية عمله من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الالكترونية، و بحثت الدراسة أيضا في الأسباب التي توفر الخدمات المصرفية الالكترونية عبر الأنترنت و تأثيرها على الخدمات المصرفية بشكل عام و على ربحية المصارف بشكل خاص، و كشفت النتائج أن الخدمات المصرفية الالكترونية لها تأثير سلبي على ربحية البنوك على المدى القصير.

◀ دراسة سليمة عبد الله (2009) بعنوان: "دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي"، و التي تهدف إلى إبراز أهمية تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين مردودية البنك و رفع حصتها السوقية و احتلالها مكانة مميزة في السوق المصرفي، كما حاولت الباحثة التعرف على مدى استخدام البنوك الجزائرية للأساليب الحديثة لتقديم خدماتها و مدى ملائمتها لحاجات عملائها، و في الأخير توصلت إلى أن تبني تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية بكل أبعاده و استخدام الأساليب التكنولوجية و المعلوماتية من شأنه رفع و زيادة القدرات التنافسية للبنك كما وجدت أن البنوك الجزائرية لا تتبنى المفهوم الحديث للتسويق، و ذلك بسبب ضعف المنافسة في السوق الجزائرية.

◀ دراسة هاني حزاع رتيمة، غسان الطالب (2001) بعنوان: "تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية و دورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية الأردنية في إقليم الشمال"، حيث أراد الباحثان من هذه الدراسة تبيان دور الخدمات المصرفية الالكترونية في دعم أداء و بقاء و استمرار المصارف الإسلامية، كما هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة العلاقات بين مستوى الخدمات المقدمة من البنوك الإسلامية و أداء هذه الأخيرة، و توصل الباحثان إلى مجموعة من النتائج أهمها أن استخدام الأنظمة الالكترونية و التغلب على مصاعب استخدامها يؤدي إلى رفع مستوى الأداء في البنوك، و كذلك حجم التعامل في الخدمات المصرفية الالكترونية من شأنه أيضا رفع مستوى الأداء.

أبعاد الدراسة الحالية:

تبين من الدراسات السابقة أنها تتفق في تناول موضوع الخدمات الالكترونية في البنوك و لكنها تتفاوت فيما بينها في تناول موضوع هذه الخدمات، حيث هدفت الدراسات السابقة إلى معالجة الخدمات الالكترونية من زوايا مختلفة مثل الميزة التنافسية، تسويق الخدمات...، في حين تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على بعض المفاهيم المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية و تقييم الأداء المالي للبنك،

7- صعوبات الدراسة:

- واجهنا العديد من الصعوبات أثناء القيام بهذه الدراسة، و التي يمكن ايضاحها فيما يلي:
- عزوف بعض الاطارات في البنوك قبول طلب التبرص مما أحرنا في اجراء الدراسة الميدانية.
- عدم التجاوب في الاجابة على الاستيانات الموزعة من قبل معظم عينة الدراسة، فقد ترددت يوميا لمكان اجراء الدراسة الميدانية و اجراء المقابلات شخصيا لتوضيح أهمية و أهداف الدراسة و طرح الأسئلة باللغة الفرنسية لتمكينهم من الاجابة على الاستمارات.
- البعد الجغرافي بين جامعة 08 ماي 45 -قلمة- وبين بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة بالجزائر العاصمة.
- صعوبة الحصول على القوائم المالية للبنك و تحجج المسؤولين بأنها معلومات سرية.

8- حدود الدراسة: تتمثل حدود الدراسة في الآتي:

- أ- حدود مكانية: اقتصرت الدراسة على بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة، و التي لها صلة مباشرة بموضوع البحث.
- ب- حدود زمنية: تم اجراء البحث الميداني خلال الفترة من 2015/05/15 إلى 2015/06/02 بعد الحصول على الموافقة من الادارة العامة للبنك و من ادارة الوكالة.

9- طريقة و أسلوب الدراسة:

اتساقا مع أهداف الدراسة و فرضياتها فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي حيث تتكون الدراسة من جانبين:

- الجانب النظري: حيث تم الاستعانة لتغطية هذا الجانب على المصادر ذات العلاقة بموضوع الدراسة من كتب و دوريات و رسائل جامعية، فضلا عما تيسر من معلومات عبر شبكة الأنترنت.

- الجانب الميداني: تم الاستعانة باستمارة (استبيان) و ما تشمل عليه من محاور و التي تم تصميمها و اعدادها بعد الدراسة و الاطلاع على ما ورد في الدراسات السابقة، فضلا عن الجزء النظري حتى يتم جمع البيانات اللازمة لإعداد الجانب الميداني من خلال أداة الدراسة المتمثلة في الاستمارة.

10- بنية الخطة: (هيكل الدراسة):

اقتضى البحث و الذي هو بعنوان " الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنك " تقسيمه إلى ثلاثة فصول مرتبة ترتيبا منطقيا بالتسلسل و الترابط كما يلي:

الفصل الأول: أساسيات الصيرفة الالكترونية:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية و البنوك الالكترونية.

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الثالث: نماذج و تحديات الصيرفة الالكترونية.

الفصل الثاني: تقييم الأداء المالي للبنك و مؤشرات قياسه.

المبحث الأول: مدخل للأداء.

المبحث الثاني: الأداء المالي و تقييم الأداء المالي.

المبحث الثالث: الأداء المالي و مؤشرات قياسه

الفصل الثالث: دراسة و تحليل واقع الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية.

المبحث الأول: واقع و نماذج حول الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: توصيف عام للبنك محل الدراسة و منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج وفق الفرضيات.

الفصل الأول:

أساسيات الصيرفة الالكترونية

مقدمة الفصل:

أدت الثورة العلمية والتطور السريع والمتوالي في مجال الإلكترونيات والحاسبات الآلية والاتصال التي حققت تبادلا شاملا وسريعا للمعلومات، و مع شيوع استخدام الانترنت واستثماره في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية أدى إلى إحداث طفرة نوعية كبيرة في مجال الأعمال المصرفية خاصة بتطور وسائل الدفع الإلكترونية خاصة البطاقات البنكية و انتشار تداولها بين أفراد المجتمع.

لذلك شهدت الساحة المصرفية توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية ومن أبرز مظاهرها الصيرفة الإلكترونية كشكل جديد من الصناعة المصرفية، فهي تعمل على تخفيض التكاليف و تحسين العلاقة مع عملاء البنوك و تطوير قدرات العملاء على استخدام الخدمات المختلفة.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية.

المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثالث: نماذج و تحديات الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية و البنوك الالكترونية:

لقد حدث تطور هام في أسلوب العمل المصرفي، حيث عرفت البنوك تطبيقات هامة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مما سرعت من وتيرة المعاملات المصرفية بشكل فعال و بتكاليف منخفضة مختصرة للوقت، لذا سنتعرض في هذا المبحث إلى الصيرفة الالكترونية من حيث التعريف و الأهمية... وصولا إلى أحد أهم أشكالها و هو البنوك الالكترونية.

المطلب الأول: ماهية الصيرفة الالكترونية:

سنتعرض في هذا المطلب إلى تعريف الصيرفة الالكترونية ظهورها (نشأتها) و دوافع ظهورها، و كذا مختلف أنواعها.

أولا: تعريف الصيرفة و دوافع ظهورها:

اعتبرت الصيرفة الالكترونية من أحدث الوسائل في تقديم الخدمات و المنتجات المصرفية.

1- تعريف الصيرفة الالكترونية:

هناك عدة تعارف للصيرفة الالكترونية منها:

هي: "تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية سواء في المتزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال و غيرها من الوسائل الالكترونية المتطورة".¹

نلاحظ من هذا التعريف أنه يركز على أنواع الصيرفة الالكترونية.

و يعرف العمل المصرفي الالكتروني بأنه "الاتصال الالكتروني بين المصرف و العميل لاعداد و ادارة و متابعة المعاملات المالية".²

كما عرفت الصيرفة الالكترونية بأنها: "تقديم الخدمات و المنتجات المصرفية ذات القيم الصغيرة عبر القنوات الالكترونية و التي يمكن أن تتضمن خدمات الايداع و الاقراض و ادارة الحساب و تقديم المشورة

¹ أحمد سفر، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2008، ص63.

² w.burr, « information technique de banque organization », verandern konnte, bank and mark, vol 11, 1996, p28.

المالية و دفع الفواتير الالكترونية، بالإضافة إلى الدفعات الالكترونية ذات القيم الكبيرة و غيرها من الخدمات المقدمة إلكترونياً".¹

نلاحظ أن هذا التعريف يركز على الخدمات المصرفية الالكترونية.

و المقصود بالصيرفة الالكترونية هو اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، و في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات المصرفية مع مصرفه و هو في منزله أو في مكتبه.²

2- ظهور الصيرفة الالكترونية:

ظهرت الصيرفة الالكترونية بظهور النقد الالكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم *monétique* (أي تزواج النقد بالالكترونيك) غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي) و في الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد).

و في سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك أمريكية بطاقة *bank americard*، و التي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة *visa* العالمية. كما تم في نفس العام اصدار البطاقة الزرقاء *carte bleue* من قبل ستة بنوك فرنسية، و في نهاية السبعينات و بفضل ثورة الالكترونيك، تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية *pistes magnétiques* في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة و يمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لاجراء عمليات الدفع.

و منذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة، و مع بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات سحب أو دفع) في فرنسا برغوئية *des carte à puce*، و بالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة و على هوية صاحبها، وهو يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجرى بها.

¹ BCBS, « basel comitee on banking supervision consultative document, "risk management principles for electronic banking», 2003, from : www.bis.org/publ/BCBS98.pdf, consulter 12/02/2015.

² رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، يومي 14-15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف، ص316.

إن الانفجار الذي حدث في التسعينات، بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الاعلام و الاتصال و خاصة ثورة الانترنت، أدى إلى تحولات عميقة في مجال الصيرفة، فلقد ظهر في سنة 1995 أول بنك افتراضي على الشبكة و هو net.b@nk في الولايات المتحدة الأمريكية ليتلاحق بروز مصارف من نف النمط و بصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم، و منذ ذلك الحين تطورت خدمات البنوك الالكترونية بشكل كبير لتستعمل عمليات مصرفية عبر الشبكة و العديد من الخدمات المالية الموجهة للزبائن.¹

3- دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية:

- إن ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:²
- ثورة الاتصالات و المعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي و المالي.
 - التجارة الالكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية و خاصة الانترنت و التي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية خاصة في استراتيجيات و أساليب عمل البنوك.
 - وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض و مع غيرها من المؤسسات المالية، حيث اكتسبت هذه المنافسة أبعاد دولية في ل تحرير التجارة العالمية.
 - تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين و شركات الأوراق المالية و منافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة خدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.
 - دخول العديد من المؤسسات التجارية و الإقتصادية سوق الأعمال المصرفية، و من أهم الأمثلة قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كارت يستخدم عند التسوق فيها، و بالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.
 - وجود تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك و غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية و النفقة لتقدم أفضل خدمة لعملائها، و خاصة أن الكثير من العملاء خاصة المؤسسات أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة بين المؤسسات.

¹ رحيم حسين، هواري معراج ، مرجع سابق، ص316.

² أحمد سفر ، مرجع سابق، ص64.

و بالتالي نستنتج أن تغير الظروف يتبعه تغير الأدوات و الوسائل التي تستخدم للتعامل معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع المستجدات، مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة و المالي بصفة عامة من تحولات و تغيرات أهمها الصيرفة الالكترونية.

ثانيا: أنواع الصيرفة الالكترونية:

إن أي عملية مالية تتم عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للاتصال المباشر بالبنك، و التي يتم من خلالها انجاز صفقات مالية فعلية الكترونية من خلال الحاسوب الشخصي (PC) أو من خلال البنك المنزلي (home banking) أو الصيرفة عبر الخط (online banking)، أو المصرف الافتراضي، و الصيرفة الالكترونية عن بعد، أو الصيرفة عبر الهاتف.... تعتبر كلها ضمن عمليات الصيرفة الالكترونية.

■ الصيرفة الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي: PC Banking

الصيرفة الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي هي شكل من أشكال الخدمات المصرفية عبر الأترنت التي تمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من خلال جهاز كمبيوتر عن طريق المودم modem ، و في معظم عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي يقدم المصرف للعميل المالك برنامج محاسبي و مالي يتيح له اجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله.

■ الصيرفة عبر الهاتف المصرفي:

تعتمد هذه الخدمة أيضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد، و تمكن الموظف من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول إلى بيانات العميل مباشرة من أي فرع من المصارف، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه. و تطورت هذه الخدمة إلى أن أصبح الآن استخدام الهاتف النقال في تقديم الخدمات المصرفية و ذلك بادخال أجهزة البريد التلقائي على مكالمات العملاء و تقدم لهم خيارات لاجراء عمليات متعددة.

■ الصيرفة عبر الهاتف النقال:

و هناك من يسميها بالمصارف الخلوية، و تقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان و في أي وقت، و تشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: الخدمات المعلوماتية (مقل الاستعلام عن

الأرصدة...)، و الخدمات المالية (مثل تحويل الأرصدة...)، و هي تتميز عن خدمات الصيرفة عبر الهاتف الثابت بأنها يمكن أن تكون عبر بيانات و نص مكتوب.¹

▪ بنوك الأنترنت: **internet banking**

لقد ساهم استخدام الأنترنت في تقديم الخدمات المصرفية، حيث قامت أغلب المصارف بإنشاء مواقع لها عبر شبكة الأنترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفرع الالكتروني بطريقة أسهل، ويعرض البنك على الأنترنت مجموعة من الخدمات أهمها²: دفع الفواتير، النشرات الاعلامية عن الخدمات المصرفية، مساعدة العميل في ادارة المحفظة المالية، عرض و تدقيق أرصدة حساب التوفير.....

▪ الصرافات الآلية: **ATM**

تعتمد خدمات الصرافات الآلية على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد أو فروع المصارف كلها، في هذه الحالة يقوم جهاز الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف مشترك، و التي تتطلب الوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا.

▪ الصيرفة عبر التلفزيون:

قد تم تطوير نظام التلفزيون لتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الارسال و أصبح يطلق عليه التلفزيون التفاعلي، حيث بدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لا يصال المعلومات و الخدمات للمشاركين.³

المطلب الثاني: أهمية و أهداف و مزايا الصيرفة الالكترونية:

سنتناول في هذا المطلب أهمية الصيرفة الالكترونية و أهدافها و مزاياها.

أولاً: أهمية الصيرفة الالكترونية:

- إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها و خدماتها عبر شبكة الأنترنت يحقق فوائد، يمكن حصر أهمها في:⁴
- جعل المعاملات المصرفية أمرا سهلا و سريعا و ممكنا على مدار الساعة و في أماكن مختلفة.

¹ يونس عرب، "البنك التحتية لمشروعات البنوك الالكترونية"، جريدة العرب الالكترونية، ص9. متاح على الموقع (الاطلاع 2015/02/10): www.arablaw.org/download/E-commerce-contracts&taxes_articles.doc.

² عز الدين كامل أمين مصطفى، "الصيرفة الالكترونية"، مجلة الصيرفي، العدد 26، بنك السودان، 2001، ص61.

³ عز الدين كامل أمين مصطفى، مرجع سابق، ص3.

⁴ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الالكترونية: الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008، ص42.

- تخفيض تكاليف التعاملات المصرفية (يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف 06 أضعاف تقديمها من خلال القنوات الالكترونية).
- تحسين العمليات المصرفية و الخدمات و المنتجات المصرفية مما يؤدي إلى تحقيق رقابة مصرفية فعالة.
- مواجهة المنافسة العالمية و ذلك في ظل مقررات منظمة التجارة العالمية و تحرير الخدمات المالية و اتجاه البنوك نحو تقديم خدماتها عبر الانترنت.
- تقديم خدمات شاملة بوقت قصير من عدد محدود من الموظفين و اختصار المسافات الجغرافية.

ثانيا: أهداف الصيرفة الالكترونية:

- الغرض من الصيرفة الالكترونية هو تحقيق الأهداف التالية:
- إيجاد آلية لتوفير خدمات مصرفية للعملاء خارج البنك و خارج نطاق العمل الرسمية و ذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي و شبكة الانترنت.
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء كاستخدام الهاتف، التلفزة الرقمية.....
- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الالكترونية المختلفة و المتمثلة أساسا في البطاقات المصرفية، الشيكات الالكترونية و النقود الالكترونية.
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم (الخدمات المتزلية).¹

ثالثا: مزايا الصيرفة الالكترونية:

- تتلخص أهم مزايا الصيرفة الالكترونية في:²
- امكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من المتعاملين.
- زيادة كفاءة البنوك الالكترونية بسبب سرعة انجاز الأعمال مقارنة مع البنوك التقليدية.
- تحقيق الميزة التنافسية بسبب موقع البنك على الانترنت الذي يمنحه فرصة لامتلاك ميزة تنافسية تؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية.
- تخفيض التكاليف، لأن تكلفة انشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك.....

¹ ميهوب سماح، "الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، فرع بنوك و تأمينات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2005، ص ص 97-98.

² بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، "تكنولوجيا الأنترنت كأداة لتمييز الخدمات المصرفية"، الملتقى الدولي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خيس مليانة، الجزائر، 26 و 27 أبريل 2011.

- خدمات البطاقات، حيث توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لشريحة محددة من المتعاملين مثل رجال الأعمال و متعاملي vip و تشمل خدمات مقدمة لفئات محددة من المتعاملين على شكل بطاقات ائتمانية و بخصم خاص.

المطلب الثالث: ماهية البنوك الالكترونية:

ساهم الانتشار الكبير للتجارة الالكترونية عبر العالم في تطور الخدمات المصرفية من التقليدية إلى الالكترونية مما أدى إلى خلق الحاجة إلى نوعية جديدة من البنوك غير التقليدية و تعرف بالبنوك الالكترونية.
أولاً: مفهوم البنك الالكتروني:

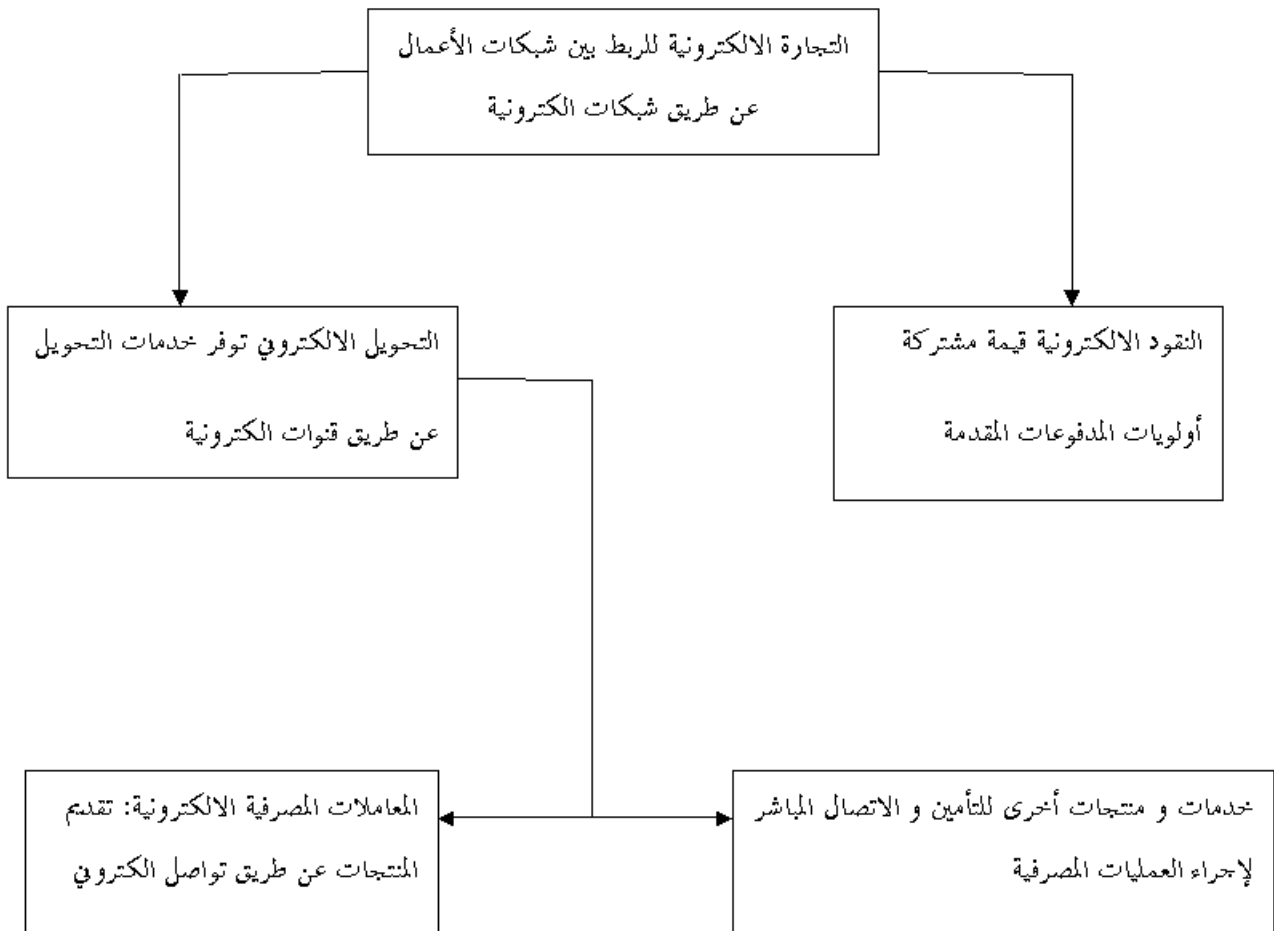
قبل التطرق إل مفهوم البنك الالكتروني تجدر الإشارة إلى أنه هناك بنوك افتراضية الكترونية و بنوك تقليدية لها مقرر حقيقي تقدم خدمات الكترونية بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الالكترونية. وهناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الالكترونية electronic banking، أو بنوك الأنترنت internet banking، أو البنوك الالكترونية عن بعد remote electronic banking، أو البنك المنزلي home banking، أو البنك على الخط online banking، أو البنوك الخدمية الذاتية service banking self، أو بنوك الويب web banking. وعلى اختلاف المصطلحات جميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو انجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الأنترنت سواء كان في المنزل أو في المكتب أو في أي مكان ووقت يرغبه و يعبر عنها بالخدمة المالية عن بعد.¹

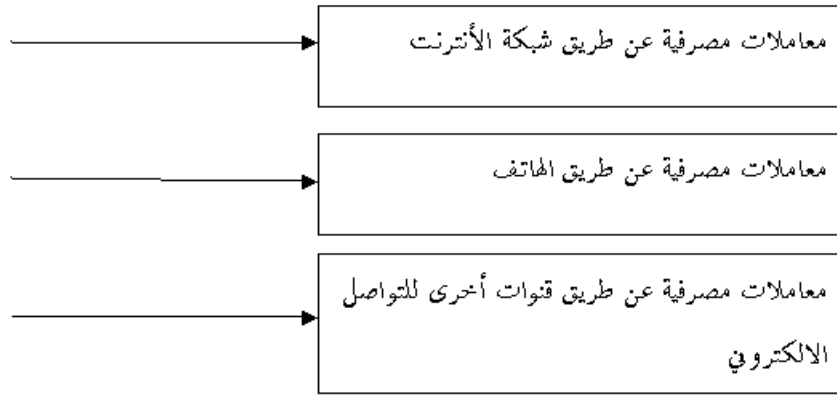
في حين يعرفه آخرون: "البنوك الالكترونية هي منافذ لتسليم خدمات مصرفية قائمة على الحسابات الآلية ذات مدى متسع زمنياً، أي تقدم خدمات على مدار 24 ساعة و إلى مناطق جغرافية واسعة المدى"². و نلاحظ من خلال التعريفين أن الصيرفة الالكترونية تأخذ اتجاه البنوك إلى انشاء مواقع لها عبر الأنترنت دون انشاء مواقع فعلية لها، كما تدفع البنوك إلى تقديم خدمات بنكية مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية.

¹ يوسف حسن يوسف، "البنوك الالكترونية"، ط1، المركز القومي للاصدارات القانونية، القاهرة، مصر 2012، ص11.

² رضا صاحب أبو أحمد آل علي، "ادارة المصارف: مدخل تحليلي معاصر"، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان الأردن، 2002، ص27.

الشكل رقم 01: صور المعاملات المصرفية الإلكترونية:





المصدر: فريدة معارفي، صالح مفتاح، "البنوك الإلكترونية"، من الموقع (تاريخ الاطلاع:

<http://www.quatargreen.net> :2015/02/28

ثانيا: خصائص و مزايا و أمخاط البنوك الإلكترونية:

تتميز البنوك الإلكترونية بعدة خصائص تتنوع حسب نمط المصارف الإلكترونية.

1- خصائص البنوك الإلكترونية:

من خصائص البنوك الإلكترونية مايلي:¹

- التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات، البرامج و الحاسوب التي تزيد من سرعة تنفيذ العمليات و اختصار الجهد بالنسبة للموظفين و الزبائن.
- تنامي الطلب على البنى الشاملة للتكنولوجيا التي تتصف بألها مرنة، و التي تؤمن الحماية و التكامل بين المعلومات و الخدمات.

- التصاعد المتنامي في حدة المنافسة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية.

- الحد من مخاطر عمليات الغش و نقص السيولة بالنسبة للعملاء و المصارف.

2- مزايا البنوك الإلكترونية:

إن البنوك الإلكترونية تحقق مع بعضها البعض عدة مزايا و منافع، يمكن ذكرها كما يلي:

- تنظم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت الاقتطاع و تسديد قيمة التحويلات المالية تنظيم عمليات الدفع، دون أي ريبية في امكانية السداد في الوقت المحدد.
- تسيير العمل: ألغت عملية المقايضة الآلية حاجة العميل إلى زيارة البنك لايداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تسيير العمل و رفع فعاليته.

¹ أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص109.

● تقليل الأعمال الورقية: تقليل الاعتماد على النماذج الورقية و الشيكات التقليدية و غيرها من المعاملات الورقية.

● زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني و انخفاض كلفتها تحقق رضا العملاء.

● توفير المصاريف: تتضمن عملية افتتاح فرع لبنك ما مصاريف تشغيلية، مثل تكاليف شراء الموقع و تأثيثه و تكاليف العمالة و الصيانة و غيرها، غير أن تلك المصاريف معدومة هائيا في حالة البنوك الالكترونية.¹

● السلامة و الأمن: تعتبر مسألة عدم الأمان من المسائل الخطيرة التي تؤثر بالسلب على إمكانية تنامي الخدمة الالكترونية. و لهذا السبب سارعت إلى إيجاد حلول ناجحة لمثل هذه المخاوف، حيث صممت نظما متطورة للحد من حالات الاحتيال، مع تقديم ضمانات أكيدة للعملاء بسلامة التعامل عبر مواقعها الشبكية، و توفير نظم الحماية و البرمجيات للمتابعة و المراقبة و التوكيد و ذلك لحساب مزودي الخدمة الالكترونية.²

● سرعة العمليات المصرفية: تحقق البنوك الالكترونية مع بعضها البعض bank to bank العمليات المصرفية الفورية بسرعة تفوق العمليات المصرفية العادية كالتحويلات أو التسويات التي تأخذ وقتا طويلا و تكلفة مرتفعة.³

3- أنماط البنوك الالكترونية:

ليس كل موقع لبنك على شبكة الأترنت يعني بنكا الكترونيا و سيظل معيار تحديد البنك الالكتروني وفقا لدراسات جهات الاشراف و الرقابة الأمريكية و الأوروبية، فإن هناك ثلاث صور رئيسية للبنوك الالكترونية على الأترنت:⁴

● الموقع المعلوماتي: informational

و هو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية، و من خلاله فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه و منتجاته و خدماته المصرفية.

● الموقع الاتصالي: communicative

¹ يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، -الأردن-، على الموقع (تاريخ الاطلاع: 2015/02/21): www.arablaw.org

² بشر عباس العلق، "الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق -مدخل تسويقي استراتيجي-"، المنظمة العربية للتنمية الادارية، بحوث و دراسات، 2006، ص125.

³ فريد رانج الحجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية و الاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004، ص286.

⁴ عبد الله حباية، "الاقتصاد المصري"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2008، ص 95-96

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الإلكتروني، تعبئة طلبات أو تعديل معلومات القيود و الحسابات و الاستفسارات.

• الموقع التبادلي: transactional :

و هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته و أنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته و ادارتها و اجراء الدفعات النقدية و الوفاء بقيمة الفواتير و اجراء كافة الخدمات الاستعلامية و اجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

الجدول رقم 01: يمثل الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية وفق كل نمط:

الموقع التبادلي	الموقع التفاعلي	الموقع المعلوماتي
المستوى الأساسي	المستوى الأساسي	المستوى الأساسي
- امكانية التسجيل. - توجيه الانذارات. - تأسيس منتديات خاصة بزبائن البنك.	- امكانية تحميل التقارير الخاصة بالبنك. - امكانية تقديم طلبات العمل عبر الموقع. - امكانية الدخول إلى مواقع أخرى عن طريق البنك	- تقديم معلومات ترويجية. - توضيح كيفية الاتصال بالبنك (الكتيب الإلكتروني). - تقديم عروض و اعلانات خاصة.
المستوى المتوسط	المستوى المتوسط	المستوى المتوسط
- استخدام تقنيات جد متطورة مثل تقنية: videoconference	- امكانية استخدام تقنيات اتصال أخرى .	- استخدام العميل للبريد الإلكتروني من أجل الاتصال بالبنك للتعبير عن اقتراحاتهم و مشاكلهم.
المستوى المتقدم	المستوى المتقدم	المستوى المتقدم
- استخدام النقود الالكترونية كوسيلة لثرقية التبادلات عبر شبكة الأنترنت.	- امكانية اطلاق الزبون على وضعية حسابه. - امكانية اجراء التحويل من و إلى حساب الزبون. - يمكن للزبون الاطلاع على بعض المعلومات الخاصة	- طلب فتح الحسابات. - طلب الاستفادة من الخدمات التي يقدمها البنك. - طلب البطاقات النقدية. - الاتفسار عن المعاملات الخاصة بالفروض و الاسثمارات.

	بالبنك.	
--	---------	--

المصدر: البنوك الالكترونية « e-banking » ص 05 من الموقع الالكتروني: (بتصرف)

www.arablaw.org/download/e-banking.doc , consulter le 15/02/2015

ثالثا: متطلبات العمل المصرفي الالكتروني:

إن انشاء مصارف الكترونية يحتاج إلى جملة متطلبات يمكن ايجازها فيما يلي:¹

1- البنية التحتية التقنية: يقف في مقدمة متطلبات انشاء المصارف الالكترونية، حيث أن المصارف تحيا

في بيئة الأعمال الالكترونية، و تتمثل المتطلبات الرئيسية لضمان أعمال الكترونية ناجحة في:

■ فعالية و سلامة بني الاتصالات: و التي تقوم على:

- سلامة التنظيم الاستثماري و دقة المعايير و توافرها الدولي.

- كفاية و فعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات.

■ تقنية المعلومات: و التي تتمثل في:

- تحديد الأولويات و أغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة.

- ملائمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقني للشركات.

- السياسات التسويقية و الخدمية و المتعين اعتمادها الاستثمارات في هذا القطاع.

■ كفاية البنية التحتية: و تتمثل في:

- تحديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة.

- معايير أمن و سلامة تبادل المعلومات و سريتها و خصوصية المشتركين.

- توفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة.

- تحديد نطاق التدخل الحكومي و تحديد أولويات الدعم و ما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري

من قبل الدولة.

2- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية: هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء و التواصل

التأهيلي و التدريبي، و المتمثلة بكفاءة الأداء في كافة الوظائف الفنية و المالية و التسويقية و القانونية و

الاستشارية و الادارية المتصلة بالنشاط المصرفي الالكتروني.

¹ معين ثابت المعارف، "الصيرفة الالكترونية"، مقالة منشورة في الموقع (تاريخ الاطلاع: 2015/03/06): www.minshawi.com

- 3- التطوير و الاستمرار و الفعالية مع المستجدات: هذا العنصر يتقدم على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف و تميزها، لأن الجمود و انتظار الآخرين لا يتفق مع اقتناص فرص التمييز.
- 4- التفاعل مع متغيرات الوسائل و الاستراتيجيات الفنية و الادارية و المالية: التفاعلية لا تكون مع الجديد فقط أو مع البنى التحتية فقط انما مع الأفكار و النظريات الحديثة في حقول الأداء الفني و التسويقي و المالي و الخدمي، تلك الأفكار التي تأتي وليدة تفكير ابداعي و ليس وليدة تفكير نمطي.
- 5- الرقابة التقنية الحيادية: و هي أحد عناصر النجاح في التقييم، و من هنا إقامة غالبية مواقع المصارف الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية، التسويق، القانون و النشر الالكتروني لتقييم فعالية أداء موقعها، و بات من غير الصحيح اعتبار عدد الزوار للموقع كمؤشر على النجاح و هو الاعتقاد الخاطئ و السائد في تقييم أداء المواقع بصورة عامة، لكون ليس دائما يمكن اعتبار عدد الزوار مؤشر لسلامة وضع الموقع و سلامة الخطط الدعائية و الترويجية.¹

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية:

شهدت الحركة المصرفية حديثا تطورا كبيرا، حيث أصبح بإمكان العملاء اجراء عمليات البيع و الشراء من خلال شبكة الأنترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تنتجها البنوك فظهرت النقود الالكترونية أو الرقمية...

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكترونية:

كانت التجارة الالكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الالكترونية مما أدى إلى تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الالكترونيات المخفوظة في البطاقات الذكية

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الالكترونية:

يعتبر نظام وسائل الدفع الالكترونية لأي إقتصاد مؤشرا على مدى سيره و عمله و هو ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأهمية التطوير و تحديث وسائل الدفع التقليدية، و هذا ما أدى إلى ظهور وسائل الدفع الالكترونية.

1- تعريف وسائل الدفع الالكترونية:

¹ معين ثابت المعارف، مرجع سابق.

يعرف الدفع الالكتروني على أنه "عملية تحويل الأموال التي هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر، و ارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لارسال البيانات".¹

و تعرف أيضا: "بأنها التعامل بوحدات رقمية الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب الشخص إلى شخص آخر، هذه الوحدات إما أن تخزن بذاكرة كمبيوتر صغير ملتصق ببطاقة يحملها المستهلك بحيث يستخدمها في الوفاء، أو تخزن بذاكرة الكمبيوتر الشخصي للمستهلك، و يستخدمها عن طريق هذا الكمبيوتر."²

2- خصائص وسائل الدفع الالكترونية:

تميز وسائل الدفع الالكترونية بالخصائص التالية:³

■ يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسلية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه

لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

■ يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي وحدات نقدية عادية كل ما هناك أنها محفوظة بشكل

الالكتروني و يتم الوفاء بها الكترونيا.

■ يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة

في المكان و يتم الدفع عبر شبكة الأترنت، وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي

العقد، ويتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:⁴

◀ الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض بحيث يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

◀ الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا

الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل

أخرى كالشيك.

■ تتطلب توفر أجهزة: تتولى هذه الأجهزة التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة بينهم.

¹ حيدر أمين، "الدفع الالكتروني من بجميه؟" مقالة منشورة على الموقع (تاريخ الاطلاع 2015/03/27): www.islamonline.net.

² وائل أنور صديق، "وسائل الدفع الالكتروني"، بدون دار نشر، مصر 2008، ص 23 .

³ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2005، ص 341.

⁴ محمد حسين منصور، "المسؤولية الالكترونية"، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003، ص ص 120-122.

■ يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات: شبكة خاصة: و يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد و يفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم، شبكة عامة: حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد قبل ذلك روابط معينة.

3- مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

لوسائل الدفع عدة مزايا سواء لمصدرها أو بالنسبة لحاملها أو بالنسبة للتاجر، و سيتم شرح أهم المزايا فيما يلي:¹

✓ بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكترونية لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة و يسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك يمكنه من اتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

✓ بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك و الشركات المصدرة.

✓ بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد و الرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية، فقد حقق city bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية سنة 1991 بلغت 1 بليون دولار.

4- عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الإلكترونية وتوفرها على عدة إيجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات منها:²

✓ بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض و الانفاق بما يتجاوز القدرة المالية، و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

✓ بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء، و هو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

¹ عبد الهادي النجار، "التجارة و النقود المصرفية و آلية تداولها"، (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية)، جامعة بيروت، لبنان، 2002، ص 40.

² عبد الهادي النجار، مرجع سابق، ص ص 45-46.

✓ بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، و كذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

ثانيا: الوسائط المصرفية الالكترونية:

هي للوفاء للتعامل عبر الأنترنت و هناك العديد من الوسائط الالكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، حيث أن تطور وسائل الدفع في صورة وسائل الكترونية فرص أشكال مختلفة لكيفية تداولها، و أهم هذه الأشكال المصرفية مايلي:

❖ **الهاتف المصرفي: phone bank**: مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، أنشأت البنوك خدمة "الهاتف المصرفي" لتفادي طواير العملاء في الاستفسار عن حساباتهم أو بعض الحسابات الأخرى، حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا و خلال الاجازات و العطلات الرسمية أيضا، كما تمكنهم هذه الخدمة من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات و تحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل: دفع فواتير التلفون و الغاز و الكهرباء..

❖ **خدمات المقاصة المصرفية الالكترونية: « BACS » Eclearing services bankers automated**: حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية و ظهر نظام التسوية الاجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) real time gross settlement system الذي يتم في خدمات مقاصة الدفع الالكتروني للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف، و ذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة (CHAPS) clearing house automated payment system و هو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون الغاء أو تأخير، و بنفس قيمة اليوم.¹

و يقصد بالمقاصة الالكترونية هو اجراء تقاص الشيكات بين البنوك، عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية للشيكات، و بدون أن يجري تبادل الشيكات فعليا بين البنوك.²

❖ **الأنترنت المصرفي**: إن نظام الأنترنت القائم على البنك المتزلي، نظام له أهمية كبيرة على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يتوفرون على خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما يلي:

- توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، حتى في المناطق البعيدة النائية و التي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها.

- يمكن العملاء أيضا من التأكد من أرصدهم لدى المصارف.

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص ص 121-125.

² المقاصة الالكترونية، على الموقع: (تاريخ الاطلاع: 2015/03/27): <http://www.exectech.jo par-nwv-details..>

- يقدم و ييسر لهم طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا.
 - يساعدهم أيضا و يرشدهم إلى الطريقة المثلى في ادارة المحافظ المالية من أسهم و سندات.
 - يعمل على تحسين استخدام التقنيات التجارية مثل التسويق المباشر.
 - يعمل على تبادل المعلومات في المؤسسة، حيث يدفع كل مساهم مبلغ معين عن استخدامه للإنترنت...
- ❖ **القباض:** عبارة عن وسيط بين المتعاملين، يتلقى طلبات و بيانات كل منهما و يتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة، و يتولى مباشرة عملية عرض السلعة أو الخدمة و التسليم و الوفاء نظير عمولة معينة، كما تستخدم البنوك وسائل نقل الكترونية للمعلومات ذات السرعة الفائقة و التي تساعدها على أداء مهامها بكفاءة تماشى و التطورات الحاصلة في المجال المصرفي.¹

- و من العوامل المساعدة على انتشار وسائل الدفع الإلكترونية نذكر العناصر التالية:²
- ظهور البنوك الإلكترونية و خدمات مصرفية جديدة.
 - الاستفادة من وسائل الأمان عبر شبكة الإنترنت.
 - ظهور منظمات و مؤسسات مالية عالمية في مجال المدفوعات.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

تعددت أشكال وسائل الدفع الإلكترونية و اتخذت أشكالا تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت، حيث سنركز في هذا المطلب على الأنواع المختلفة لوسائل الدفع الإلكتروني.

أولاً: وسائل الدفع الإلكترونية المطورة: (الأوراق التجارية الإلكترونية):

اعتبر الدارسون في هذا المجال أن الأوراق التجارية الإلكترونية لا تختلف عن مقيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا و على هذا تعرف بأنها "محررات معالجة الكترونية بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية و مستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير، و تقوم مقام النقود في الوفاء". و لها صورتان في الوفاء:

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص ص 126-127.

² نوري منير، "التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزائر، 2014، ص ص 231، 232.

الصورة الأولى: الأوراق التجارية الالكترونية الورقية و هي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محور ورقي ثم يتم معالجتها الكترونيا و ادخال مضمونها على دعامة الكترونية (يعني أن المعالجة الالكترونية تتم بصورة جزئية).

الصورة الثانية: الأوراق التجارية الالكترونية الممغنطة و تتم بشكل كلي من خلال الوسائط الالكترونية (أي تصدر من البداية على دعامة الكترونية ممغنطة) و يتم تداولها من خلال الوسائل الالكترونية.¹
و من أنواع الأوراق التجارية الالكترونية:

1- السفتجة الالكترونية: لا يختلف تعريفها عن مفيلتها الورقية و من ثم يمكن القول بأنها محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو بتاريخ معين، و هي تقسم إلى نوعين:

- سفتجة الكترونية ورقية *la lettre de change relev papier* و هي التي تصدر من البداية في شكل ورقة كأى سفتجة تقليدية ثم يتم معالجتها الكترونيا عند تقديمها لدى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر.

- سفتجة الكترونية ممغنطة: *la lettre de change relev magnétique* و هي تصدر من البداية على دعامة ممغنطة ، و هذا النوع يمثل الاستفادة المثلّي من التقنيات الالكترونية الحديثة.²

2- السند لأمر الكتروني: و هو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، و السند لأمر الكتروني يخضع لذات الأحكام التي تخضع لها السفتجة الالكترونية من ضرورة صدوره على نموذج مطبوع إذا كان ورقيا، و توفر بعض البيانات مثل اسم بنك المحرر، رقم الحساب.....³

3- الشيك الكتروني: الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها. أ- تعريفه: وهو محرر ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن أمرا صادرا من الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.⁴

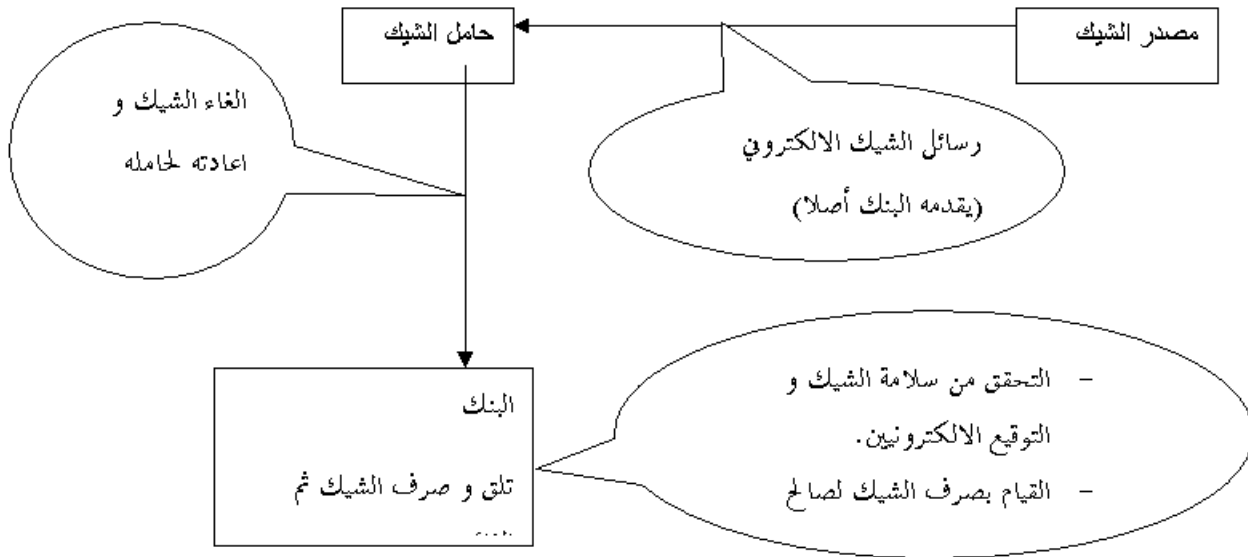
¹ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص345.

² المرجع نفسه، ص345.

³ مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، مرجع سابق، ص349.

⁴ المرجع نفسه، ص350.

الشكل رقم 02: يوضح طريقة التعامل مع الشيكات الالكترونية:



Source : ITEP, from (consulter le 30/03/2015) :

http://www.itep.ae/arabic/educationalcenter/articles/encryption_01.asp

ب- خصائص الشيك الالكتروني:

تميز الشيكات الالكترونية بما يلي:¹

- تخضع الشيكات الالكترونية إلى الاطار القانوني نفسه المقرر في الشيكات الورقية.
- دفتر الشيكات الالكتروني يحقق الوظائف نفسها التي يقوم بها الشيك العادي، بل و يعتبر أفضل لأنه يوفر السرية و يعتبر أكثر أماناً.
- تقلص الشيكات الالكترونية من تكلفة الادارة و الدفع و تحمل من مشكلة التزويد و النقل و الطبع و السرعة.

ت- فوائد الشيكات الالكترونية:

من فوائد الشيكات الالكترونية مايلي:²

- زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات و الودائع للتجار و المؤسسات المالية.
- تسريع عملية الدفع و المحاسبة التي يقوم بها الزبون.
- تزويد الزبون بمعلومات عن كشف الحساب.
- الصرف الفوري للشيك.

¹ منصف قرطاس، "بعض الجوانب القانونية لبطاقة الذاكرة الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف"، مجلة اتحاد المصارف العربية، مجلد 20، عدد 240، بيروت، لبنان، 1991، ص71.

² منصف قرطاس، مرجع سابق، ص72.

- تخفيض تكاليف المصاريف الادارية.

ث- أنظمة الشيكات الالكترونية:

يمكن في هذا الصدد أن نعرض أنظمة مهمة للشيكات الالكترونية التي يتم استخدامها للدفع عبر الشبكة كما يلي:¹

➤ **نظام FSTC:** و هو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك و الهيئات المصرفية الامريكية، يوفر للمستهلك امكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية و أهمها الشيك الالكتروني القياسي، الشيك الالكتروني المؤكد، و أجهزة الصرف الآلي، وذلك باستعمال دفتر الشيكات الالكتروني الذي يرصد كل المهاملات على مستوى نفس الحساب البنكي، و الجديد بهذا النظام هو الاستعاضة عن التوقيع الخطي بالتوقيع الالكتروني الذي يوفر لهذا النظام قدرا مهما من الأمان.

➤ **نظام cyber cash:** و هو نظام دفع يعتمد على الشيكات الالكترونية لشركة cyber cash الأمريكية، و التي تتعامل به مجموعة من البنوك و المؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام.

➤ **نظام netchex:** لقد لجأت شركة netchex في طرحها لنظام الوفاء بالشيك الالكتروني عبر شبكة الانترنت إلى الوسطاء، حيث يقتضي هذا النظام وجود تسجيل مسبق لمستخدم النظام و التاجر لدى هذا الوسيط، يسمح للعميل التعامل مع شبكاته و ادارتها بواسطة حاسوبه الشخصي.

الشكل رقم 03: يمثل نموذج لشيك الكتروني:

¹ عدنان ابراهيم سرحان، "الوفاء (الدفع) الالكتروني"، كلية القانون، جامعة الشارقة، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، المجلد الأول، كلية الشريعة و القانون و غرفة تجارة و صناعة دبي، 10-12 ماي 2003، ص ص 270-271.

Sample Check

TONY MAPLE JENNIFER MAPLE 123 Pear Lane Anyplace, GA 00000		1234 15-00000000
PAY TO THE ORDER OF		\$ [] DOLLARS
ANYPLACE BANK Anyplace, GA 00000	رقم التوجيه	رقم الحساب
For	لا تشمل رقم الشيك	
1 (250250025) (202020) 86 1234		



The routing and account numbers may be in different places on your check.

source:// <http://bokraonline.com/2013/07/07/study-the-difference-between-electronic-checks-and-electronic-money> (consulter le 2014/03/30)

ثانيا: وسائل الدفع الالكترونية الحديثة:

سنحاول التركيز هنا على أهم وسائل الدفع على شبكة الأنترنت:

1- البطاقات البنكية الالكترونية: تعرف البطاقات البنكية على أنها "عبارة عن بطاقة بلاستيكية و مغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود"، فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل معلومات تتمثل هذه المعلومات عموما في: اسم المؤسسة المصدرة لها و شعارها و توقيع حاملها، وظيفة البطاقة "سحب" أو "دفع"، رقم الحساب و مفتاح المراقبة، اسم و لقب حامل البطاقة و تاريخ صلاحيته.¹

و من أنواع البطاقات البنكية ما يلي:

◀ بطاقة الائتمان (credit card): هذه البطاقة تمثل ائمانا حقيقيا لحامل البطاقة، حيث يتمتع حاملها بائتمان فعلي من البنك المصدر لها حيث لا يلزم الوفاء فورا بالسداد. و عادة تتضمن العلاقة بين البنك و العميل تنظيما للتسهيلات الائتمانية المقدمة للعميل و شروط هذه التسهيلات سواء من حيث فترة السماح التي يبدأ الخصم بعدها من حساب العميل كما يتضمن الاتفاق الحد الأقصى للمبالغ المسموح استخدامها أو مواعيد الوفاء بها، و تستخدم بطاقة الائتمان كوسيلة دفع لأجل محدد.²

◀ بطاقة السحب الآلي (cash card): يمكن للعميل بمقتضاها سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، و هي بطاقات وظيفتها الوحيدة السحب النقدي من الموزعات الآلية للنقود و الشبايك

¹ محمد أمين الرومي، "العقود الالكترونية عبر الأنترنت"، ط1، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004، ص130.

² Claude dragon, jean-françois susbielle, « systemes et instruments de paiements en ligne », revue d'économie financière, N°69, les métiers financiers face à internet, imprimerie du lion, France, 2002, p153.

الأوتوماتيكية التابعة للبنك المصدر لها و يمكن أن تتضمن خدمات أخرى مثل الاطلاع على الرصيد، طلب كشف الحساب، طلب دفتر الشيكات....¹

﴿ بطاقة الدفع الآجل: هي بطاقة ائتمان على أساس الدفع الشهري حيث الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة و مطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين. و يقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوز تاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك.

﴿ البطاقات المدفوعة مقدما **stored value cards**: يتم دفع قيمة هذه البطاقات مقدما عند شرائها من فئات ذات قيم مختلفة، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة..، و بعض هذه البطاقات قد يكون محدود الاستخدام أو لعملية واحدة، مثل البطاقات التي تستخدم لغرض خاص مثل بطاقة التلفون.²

﴿ البطاقة المدينة **débit card**: هذا النوع من البطاقات يعتبر أكثر استخداما و قبولا في أوروبا عكس الولايات المتحدة الأمريكية، و كما هو واضح فإن هذه البطاقات تتضمن رقم البطاقة الشخصية للعميل، وتمرر البطاقة في جهاز خاص متصل بمركز البطاقات لدى البنك المصدر للبطاقة فيتم قراءة بياناتها من خلال الشريط المغنط الموجود خلف البطاقة.³

﴿ بطاقة الصرف البنكي **charge card**: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد ارسال الفاتورة له و لا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة ما بين الشراء و السداد، و هنا ليس هناك أي ائتمان، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر الواحد.⁴

﴿ بطاقة الانترنت **internet card**: أصدرت شركة ماستر كارد و فيزا كارد بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت تساهم في عمليات بيع و شراء السلع و الخدمات و توفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه، مثالا يستطيع المستهلك من خلال الشبكة شراء سيارة لها موقع على الشبكة.⁵

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 125.

² أحمد عبد الخالق، "البنوك و التجارة الإلكترونية -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية -"، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان، 2002، ص 490-492.

³ Daniel amor, « révolution E-Business », compupress, paris,2000, p453.

⁴ أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص 308.

⁵ سعد غالب ياسين، بشر عباس العلق، "الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2006، ص 29.

◀ البطاقة الذكية: البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة في حجم بطاقة الائتمان المعروفة، مثبت بداخلها ذاكرة الكترونية أو دائرة الكترونية متكاملة. و يسجل في ذاكرة البطاقة قيمة مالية معينة، كما يجري تسجيل العمليات و خصم المسحوبات من هذه القيمة و حساب الرصيد المتبقي . فهي كمبيوتر متنقل، و تمثل حماية كبيرة ضد التزوير و سوء الاستخدام، حيث تتيح الأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، و يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها في هذه البطاقات.¹

تصدر البطاقات المصرفية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية نذكر منها:²

أ- بطاقة فيزا الدولية **visa card international**: تعد أكبر شركة دولية في اصدار البطاقات الائتمانية، و يعود تاريخ انشائها إلى عام 1958 عندما أصدر مصرف أمريكا البطاقات الزرقاء و البيضاء و الذهبية.

ب- ماستر كارد **master card international**: هي ثاني أكبر شركة دولية في اصدار البطاقات الائتمانية، مقرها الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

ج- أمريكيان اكسبريس **american express**: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص اصدارها لأي مصرف، و أهم البطاقات الصادرة عنها:

- ✓ اكسبريس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.
- ✓ اكسبريس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، و تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.
- ✓ اكسبريس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

د- مؤسسة ديتير كلوب **diter club**: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالمياً، رغم صغر عدد حملة بطاقتها، و تصدر بطاقات متنوعة مثل:

✓ بطاقات الصرف المصرفي لكافة العملاء.

✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق، ص 126.

² نواف عبد الله بوتوبارة، "أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدرها"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، المجلد 6، العدد 4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية، الأردن، 1998، ص ص 47-48.

✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

2- النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية:

كذلك من أدوات الدفع الالكترونية و التي بدأ صيتها ينتشر عبر أنحاء العالم نجد النقود الالكترونية و المحافظ الالكترونية، و التي يتوقع لها احتلال مكانة بارزة في التعاملات المصرفية الالكترونية في المدى الطويل.

➤ النقود الالكترونية:

تعد النقود الالكترونية من اهم العوامل التي ساعدت على انتشار التجارة الالكترونية على مستوى العالم نظرا لسهولة الدفع و السداد و اجراءات التحويلات البنكية.

أ- تعريف النقود الالكترونية:

عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها: "مخزن الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند اجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما".¹

و تعرف من الناحية الفنية بأنها "سلسلة الارقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيم معينة، و قد تصدرها البنوك التقليدية كما تصدرها البنوك الافتراضية لمودعيها، أولئك الذين يحصلون عليها في شكل نبضات bits و مغناطيسية على البطاقات أو على الحاسبات الشخصية ليتم تخزينها على الهاردديف و ذلك لاستخدامها لتسوية معاملاتهم".

أما من الناحية القانونية فتعرف على أنها "عبارة عن أرقام تتناول الكترونيا و يمثل كل رقم قيمة مالية في حد ذاتها و تستحق هذه القيم للوفاء بائتمان السلع و الخدمات التي يتاعها المستهلك بدلا من النقود الحقيقية".²

و يمكن تعريفها بأنها: "قيمة نقدية مخزنة على وسيلة الكترونية مدفوعة مقدما و غير مرتبطة بحساب بنكي، و تحظى بقبول واسع من غير من قام باصدارها و تستعمل كأداة للدفع، لتحقيق أغراض مختلفة".³

ب- أنواع النقود الالكترونية:

يوجد نوعان من النقود الالكترونية:

¹ محمد الصيرفي، "الادارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، بدون سنة نشر، ص39.

² شريف محمد غنام، "محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007، ص ص 33-34.

³ محمد ابراهيم محمود الشافعي، "النقود الالكترونية"، مجلة الأمن و القانون، العدد 01، من الموقع (تاريخ الاطلاع 2015/03/27):

■ النقود الالكترونية الاسمية: حيث تتضمن وحدة النقد الالكتروني معلومات حول هوية كل الأشخاص الذين تداولوها و بذلك يمكن للبنك تتبع أثر وحدة النقد التي أصدرها.

■ النقود الالكترونية غير الاسمية: بحيث يتم تداول وحدة النقد دون الافصاح عن حاملها.¹

ج- مزايا النقود الالكترونية:

للنقود الالكترونية مجموعة متنوعة من الخصائص منها ما يتعلق بالاستخدامات و منها خصائص متعلقة بالاحتياطات الأمنية، و بالإضافة للمزايا القديمة للنقد فإن النقود الالكترونية تتميز عليها بما يلي:²

● النقود الالكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق و اصدار نقود الكترونية مختلفة أما من حيث القيمة، أو حسب عدد السلع و الخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود، فهي ليست متجانسة أو متماثلة.

● النقود الالكترونية هي نقود خاصة: على عكس النقود القانونية التي يتم اصدارها من قبل البنك المركزي، فإن النقود الالكترونية يتم اصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة.

● تكلفة تداولها زهيدة: إن تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

● لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم و في أي وقت كان، و ذلك لاعتمادها على الأنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية و لا تعترف بالحدود السياسية.

● تشجيع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادم تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الامنية مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أمانا عند استخدامها .

● بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات و اجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف، حيث أن البطاقة الذكية هي بطاقة صغيرة يمكن حملها أو وضعها في الحقيبة أو حملها في اليد..

¹ محمود أحمد ابراهيم الشرفاوي، "مفهوم الاعمال المصرفية الالكترونية و أهم تطبيقاتها"، بحوث مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، المجلد الاول، كلية الشريعة و القانون و غرفة تجارة دبي 10-12 ماي 2003، ص 31.

² منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2005، ص 54.

- تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية و يتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بما فوراً في الزمن الحقيقي (لا توجد وساطة)، إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر (لا يوجد طرف ثالث).

➤ المحفظة الإلكترونية :

و تسمى أيضا النقود البرمجية الإلكترونية، و هي عبارة عن تطبيق إلكتروني يقوم على أساس تنظيم آلية جميع الحركات المالية، و تحتوي تلك المحفظة على جميع بيانات المستخدم لتلك البطاقة بصيغة مشفرة Encrypted، و يتم تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تخزينها على أحد الأقراص المرنة أو أي أداة يمكن عن طريقها وحفظ تلك البيانات، و تعتبر حافظة النقود إحدى طرق السداد النقدي، و يتم كنتيجة لتعدد زيارة العملاء لموقع الشركة على شبكة الانترنت، لغرض عقد صفقات جزئية، كما أنها تتم بين شركتين أو أكثر تعاملان على شبكة الانترنت لأجل المساعدة لجذب الزائرين من خلال الإتصالات و يتم استخدام هذا النوع من السداد بين الشركات العاملة على شبكة الانترنت لغرض نقل المبالغ المسددة من شركة إلى أخرى

1

و مما سبق يمكن استخلاص خصائص المحفظة الإلكترونية².

- مزودة بذاكرة إلكترونية تسمح بالتخزين و الإستدعاء.
- الوحدات التي يتم شحنها على المحفظة هي نقود إلكترونية.
- تخزن المحفظة الإلكترونية معلومات الشحن و الفواتير شاملة أسماء المستهلكين، عنوان الشارع، المدينة، الولاية، الدولة، الكود الإلكتروني.
- يمكنها أن تحمل أسماء و أرقام بطاقات الإئتمان.

و في الشكل التالي سنرى نموذج لحافظة إلكترونية لبنك باي بال الإلكتروني.

شكل رقم 04: يمثل نموذج لحافظة الكترونية

¹ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص53.

² شريف محمد غنام، مرجع سابق، ص15.

The screenshot shows the PayPal account dashboard. At the top, there are navigation tabs: "My Account", "Send Payment", "Request Money", "Merchant Services", and "Products & Services". Below these are sub-tabs: "Overview", "Withdraw", "History", "Resolution Center", and "Profile". A "Welcome" message is followed by a search bar and account details: "Account Type: Premier" and "Status: Verified". The main section displays the "PayPal balance: \$24.86 USD" with a link "What's this?". Below this, it shows "Available balance: \$11.16 USD" and "Pending balance: \$13.70 USD". A "Total balance (including available and pending amounts): \$24.86 USD" is shown with a "Hide" button. A table summarizes the balance components:

Currency	Available	Pending	Total
USD (Primary)	\$11.16 USD	\$13.70 USD	\$24.86 USD

المصدر: أيوب علندة، "اشكالية أمن العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و نقود، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014/2013، ص 40.

ثالثا: الاستفادة من نظم الحماية الالكترونية في المعاملات المصرفية:

لا شك في أنه عندما تتم عمليات الدفع و التحويل بوسائل الكترونية أي عبر شبكة مفتوحة، تكون هناك مخاوف من طرف المتعاملين لذلك لجأت المصارف لإضفاء الثقة على المعاملات البنكية و التجارية إلى ابتكار وسائل الأمان تحمي هذه الوسائل الدفع الالكتروني التي تكون طرف فيها، بغية التشجيع على المعاملات الالكترونية و التي تتناولها كمايلي:

1- التوقيع الالكتروني: هو شهادة رقمية تحتوي على بصمة الكترونية للشخص الموقع توضح على وثيقة و تؤكد منشأة و هوية من وقع عليها و يتم الحصول على الشهادة من إحدى الهيئات المعروفة دوليا و ذلك مقابل رسوم معينة¹. فهو عبارة عن رموز أو أرقام أو حروف الكترونية و التي تدل على شخصية الموقع دون غيره.²

فالتوقيع الالكتروني مصطلح قد يشمل على سبيل المثال إنتاج توقيع شخصي من خلال تثبيت صورة التوقيع الخطي الصادر عن يد الموقع و المخزن الكترونيا على السند المراد التوقيع عليه، كما قد يشمل إنتاج توقيع شخصي من خلال طباعة اسم المرسل في نهاية رسالة البريد الالكتروني أو من خلال استعمال رقم سري أو شفرة خاصة بالشخص الموقع كما هو الحال في أوامر الدفع بواسطة البطاقة الائتمانية و بطاقة الصراف الآلي. كما قد يتم إنشاء التوقيع باستعمال خواص بيولوجية أو غير بيولوجية مميزة للشخص.³

2- أنواع التوقيع الالكتروني: من أنواع التوقيع الالكتروني:

¹ حلمي هيل، "كيف نوقع الكترونيا؟"، تاريخ الاطلاع 2015/03/23 على الموقع: www.islamonline.net

² منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، مرجع سابق، ص74.

³ عمر حسن المومي، "التوقيع الالكتروني"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003، ص50.

- التوقيع الرقمي (الكودي): يستخدم هذا النظام في التعاملات البنكية وغيرها مثل البطاقات التي تتضمن رقم سري لا يعرفه سوى العميل.¹

- التوقيع باستخدام الخواص الذاتية (التوقيع البيولوجي): و يقوم على أساس التحقق من شخصية المتعامل بالاعتماد على الصفات الجسمانية للأفراد مثل البصمة الشخصية، مسح العين.....

- التوقيع بالقلم الالكتروني: و يتمثل في نقل التوقيع المحرر بخط اليد عن طريق التصوير بالمسح الضوئي ثم نقل هذه الصورة إلى الملف المراد توقيعه...²

- التشفير: يقصد به مزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها دون معرفة طريقة التشفير المتبعة و المفتاح السري، و هذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين المرسل و المستقبل و يستخدمه كل طرف من أجل تغيير البيانات و اعادةها لمضمونها الحقيقي و هو ما يسمى بفك التشفير.

- التأمين: هناك العديد من نظم تأمين شبكة الأنترنت و من أمثلتها: استخدام تكنولوجيا الجدران النارية، المرشحات الالكترونية، البطاقات، شهادات التوثيق، الخادم المفوض.³

المطلب الثالث: العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية:

- تختلف البنوك الالكترونية في تكوينها و إنشائها على البنوك الالكترونية إلا أن هذا الاختلاف لا يؤثر على طبيعة العمليات المصرفية التي يمكن تقديمها للعملاء.

أولاً: الودائع و الحسابات المصرفية في البنوك الالكترونية:

للودائع المصرفية أهمية من حيث البحث عن البنك الالكتروني الذي يتميز بنسبة أمان و موثوقية أكبر و ذلك لجعل الأشخاص أو المؤسسات يفتحون و يودعون أموالهم فيها.

1- الودائع المصرفية في البنوك الالكترونية:

سيقتصر الحديث هنا على ايداع النقود و ايداع الصكوك فقط لمحاولة ابراز هاتين العمليتين في الشكل الالكتروني .

❖ ايداع النقود:

¹ منير الخنيسي، ممدوح الخنيسي، "التوقيع الالكتروني و حجته في الاثبات"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2004، ص13.

² عصام عبد الفتاح مطر، "التجارة الالكترونية في التشريعات الأجنبية و العربية"، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، ص ص 226-227.

³ عصام عبد الفتاح مطر، مرجع سابق، ص75.

تعتبر الوديعة النقدية بأنها عقد يعطي للبنك ملكية النقود المودعة و الصرف فيها بما يتفق و نشاطه مع التزامه برد مفلها للمودع طبقا لشروط العقد، و محل الحديث هنا هو النقود الالكترونية، حيث تتطلب أداتين رئيسيتين:¹

أ- مستند أو صك أي بطاقة الكترونية ذات قوام بلاستيكي (البطاقات البنكية).

ب- منفذ الكتروني تستخدم فيه البطاقة لإنجاز عملية تسجيل الكترونية لمعلومات مالية.

و بذلك نكون متفقين مع آلية التعامل التقليدي الذي يجري على الوديعة النقدية المصرفية، لكن كل ما في الأمر هو تغيير وسيلة التعامل إلى وسيلة الكترونية. و يستطيع العميل التصرف الكترونيا في نقوده المودعة في حسابه بعدة طرق إما عن طريق السحب مباشرة من البنك باستخدام الشيك الالكتروني،² أو عن طريق التحويل المصرفي الالكتروني، أو عن طريق النقل المصرفي.

➤ ايداع الصكوك:

يكون الايداع بطريقة الكترونية، كما أن هذه الصكوك هي صكوك الكترونية، فالشيك الالكتروني و الكمبيالة الالكترونية و السند الالكتروني كل هذه الصكوك يتم تحريرها الكترونيا من قبل المصدر لها، و ذلك بتحرير بياناتها بصورة الكترونية و عن طريق شريط ممغنط يصدر ي كل منهم ثم ترسل إلى البنك الذي يريد المصدر التعامل معه في رسالة موثقة و آمنة ليقوم البنك بفحصها الكترونيا للتأكد من صحتها.³

2- الحسابات المصرفية في البنوك الالكترونية:

سنقوم بعرض هذا النوع من الأعمال المصرفية بنفس هيكل عرض النوع التقليدي من هذه الأعمال، و بالتالي سنتبع ما يلي:

- نفرق بين العميل العابر و العميل الدائم.

- تتناول القواعد العامة للحساب المصرفي (حساب الودائع النقدية).

- الحساب الجاري.

● الفرق بين العميل العابر و العميل الدائم:

¹ أحمد جمال الدين موسى، "النقود الالكترونية و تأثيرها على دور المصارف المركزية في ادارة السياسة النقدية"، مجلة البحوث الاقتصادية و القانونية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، العدد 29، أبريل 2001، ص 26.

² سعيد عبد الله الحامد، "العمليات المصرفية الالكترونية و الاطار الاشرافي"، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، دبي 10-12 ماي 2003، ص 239.

³ منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "البنوك الالكترونية"، مرجع سابق، ص 49.

في حالة العميل العابر نجد المعاملات تسوى فوراً و نقداً دون الحاجة إلى فتح حساب للعميل حيث أن المعاملات مثل شراء أو بيع عملة أجنبية، الوفاء بقيمة شيك، تتم بطريقة الكترونية و بوسائل الكترونية بين البنك و العميل، أما في حالة العميل الدائم، فهو العميل الذي يقوم بعمليات متعددة و متابعة مع البنك، يكون الحساب هو وسيلة تسوية المعاملات التي تقوم في العلاقة بين البنك و العميل بطريقة القيد، حيث يكون هناك حساب مفتوح للعميل لدى البنك تقيد فيه جميع المعاملات.¹

● الحساب البسيط: (حساب الودائع النقدية):

سنتطرق إلى طريقة تح الحساب ثم تشغيله.

أ- فتح الحساب: يتم فتح الحساب في البنك الإلكتروني بطريقة الكترونية على موقع البنك من خلال شبكة الانترنت في أي وقت و مكان، حيث تقوم البنوك بتزويد العميل بمجموعة من البرامج سواء كانت بمقابل أو دون مقابل، و يقوم العميل بتحميل تلك البرامج على كمبيوتره الخاص، ثم يقوم بإتمام معاملاته مع البنك عن بعد، و يتم به عملية فتح الحساب و تشغيله سواء بإيداع النقود الإلكترونية أو سحبها.²

ب- تشغيل الحساب: بعد أن يتم فتح الحساب يمكن تشغيله عن طريق قيد العمليات فيه من ايداع و سحب، و يتضمن الحساب جانبيين، جانب مدين يمثل دين على العميل و حقا للبنك، و جانب دائن يمثل ديناً على البنك و حقا للعميل، و يقوم العميل بالاتصال بالبنك من أي مكان عن طريق شبكة الانترنت، و يرد عليه البنك بجهاز الرد الآلي يستعلم عن العميل و عن اسمه و عن رقمه السري المخصص له من قبل البنك، و بمجرد ادخال العميل لهذا الرقم يسمح له بدخول البنك و القيام بكافة الخدمات المقدمة من البنك، و كذا اجراء كافة العمليات على حسابه مستخدماً بطاقة السحب الآلي.³

● الحساب الجاري: لا يختلف عن الحسابات الأخرى في طريقة فتحه الكترونياً و كذلك التعامل من خلال شبكة الانترنت، و القاعدة العامة هنا أن العميل يلجأ لاجراء عدة عمليات مثل طلب قرض، فتح اعتماد، تكليف البنك بتحصيل أوراق تجارية للعميل...، و يقوم العميل بأدراج مختلف هذه العمليات في حساب واحد هو الحساب الجاري و يتم اجراء هذه العمليات الكترونياً باستخدام الرقم السري للعميل، و تكون هناك تسوية واحدة للحساب عند غلقه.⁴

¹ بشار طلال أحمد مؤمن، "مشكلات التعاقد عبر الانترنت دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه في الإقتصاد و العلوم المالية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، 2003، ص39.

² بشار طلال أحمد مؤمن، مرجع سابق، ص45.

³ منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية"، مرجع سابق، ص13.

⁴ المرجع نفسه، ص75.

ثانيا: عمليات الائتمان في البنوك الالكترونية:

تقوم البنوك بدور هام في عمليات الائتمان ، و تأسيسا على هذه الأهمية سنقوم بابرار عمليات الائتمان من الناحية الالكترونية.

1- **القرض المصرفي الالكتروني:** يتمثل القرض المصرفي الالكتروني في بطاقات الائتمان، حيث يقوم البنك بتقديم ائتمان للعميل يسمح له بالوفاء بواسطة هذه البطاقة بالقيمة النقدية المطلوب الوفاء بها حتى و لم يكن له حساب في البنك، على أن يلتزم خلال مدة معينة على سداد كافة المبلغ الذي قام بدفعه مستخدما هذه البطاقة على دفعات منتظمة أو غير منتظمة.¹

2- **الكفالة المصرفية الالكترونية:** تتمثل الكفالة الالكترونية في بطاقات ضمان الشيكات، و في هذا النوع من البطاقات يضمن البنك مصدر بطاقة الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها العميل حامل البطاقة، حيث تكون هذه البطاقة نوع من أنواع الضمان (لأنها تحتوي على اسم العميل و توقيع و رقم حسابه، و الحد الأقصى الذي يلزم البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل)، و الكفالة التي يمنحها البنك للعميل صادرة في شكل مستقل.²

3- **الخصم الالكتروني:** في حالة الخصم الالكتروني يكون عن طريق ارسال الكمبيالة الالكترونية إلى البنك الذي سيتم التعامل معه عبر جهاز الكمبيوتر قبل موعد استحقاقها مقترنة بطلب الخصم، ثم يقوم البنك بالتوقيع الكترونيا عليها بقبول الخصم، ثم تتم عملية الخصم بالقواعد المنصوص عليها في القانون، و يتم التسديد عن طريق التحويل الالكتروني، حيث يقيد قيمة الكمبيالة في الجانب الدائن لحساب المستفيد في البنك الذي يحدده، و يمتلك البنك الكمبيالة.³

4- **الاعتمادات المصرفية الالكترونية:** و تنقسم هذه الاعتمادات إلى الاعتماد المصرفي البسيط و الاعتماد المستندي، و سيتم التطرق إليهما كالتالي:⁴

أ- **الاعتماد المصرفي الالكتروني البسيط:** في النظام التقليدي الاعتماد المصرفي "هو عقد يلتزم البنكي بمقتضاه بأن يضع تحت تصرف المستفيد وسائل دفع في حدود مبلغ معين، بحيث يكون من حق العميل سحب هذا المبلغ دفعة واحدة أو على دفعات متتالية خلال مدة معينة، كما يتفق على الكيفية التي يستفيد بها العميل

¹ عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2002، ص114.

² شريف محمد غنام، مرجع سابق، ص20.

³ عبد الفتاح بيومي حجازي، مرجع سابق، ص 116.

⁴ المرجع نفسه، ص ص116-117.

من الاعتماد إما بقبض المبلغ نقداً أو سحب شبكات أو كمبيالات.. و سحب هذا المبلغ يكون مقابل عمولة و فوائد للبنك"،

أما في النظام الإلكتروني فإن وسيلة التعاقد هي شبكة الانترنت، حيث يتم الإيجاب بوسيلة اتصال مسموعة أو مرئية أو مسموعة مرئية، و يتم وضع المبلغ بعد الاتفاق في الجانب الدائن حساب المستفيد، و يتم سحب المبلغ بوسائل الكترونية أيضا سواء كان عن طريق محفظة النقود الإلكترونية و يقوم العميل عند الرغبة في استعمال البطاقة بتحميل الكارت عددا من الوحدات الإلكترونية من ماكينات الصرف الآلي و ذلك بعد ادخاله للرقم السري الخاص ببطاقته، أ بطاقة الدفع المسبق لو كان العميل يريد سحب المبلغ نقداً، أما إذا كان يريد السحب باستخدام الأوراق التجارية كالشيك أو الكمبيالة .. فإنه يستخدم الشيك الإلكتروني أو الكمبيالة الإلكترونية..

ب- الاعتماد المستندي الإلكتروني: "هو عقد يتعهد بمقتضاه البنك بفتح اعتماد بناء على طلب أحد عملائه (و يسمى الأمر) لصالح شخص آخر (يسمى المستفيد)، بضمان مستندات تمثل بضاعة منقولة أو معدة للنقل، بحيث يلتزم البنك بدفع القيمة للمستفيد بمجرد تقديمه مستندات مطابقة لشروط الاعتماد. و الاعتماد المستندي هو أداة تمويل لعمليات التجارة الداخلية و الخارجية و يصدر عند تنفيذ عقد يشترط فيه البائع على المشتري أن يطلب إلى بنك معين أن يتعهد أمامه بدفع الثمن أو قبول الكمبيالة المسحوبة على المشتري بالثمن المتفق عليه".

الالكترونيا وسيلة التعاقد هي شبكة الانترنت، حيث يقوم المستورد بارسال طلبه لاصدار الاعتماد المستندي عن طريق الكمبيوتر، و عندما يوافق البنك مصدر الاعتماد على طلب العميل فإنه يقوم بارسال نص الاعتماد إليه ، و قبل انتهاء الأجل المحدد في الاعتماد فإن المستفيد يقوم بارسال كافة الفواتير المتعلقة بالشحن و اللازمة للحصول على قيمة الاعتماد و يطلب من كافة الأطراف المشاركة في المعاملة بأن يقوموا باصدار مستنداتهم المتعلقة بالعملة للبنك مصدر الاعتماد و يتم ذلك الكترونيا أيضا، و يتم فحص هذه المستندات للتأكد من مطابقتها لشروط الاعتماد المستندي، فإذا وجدت مطابقة يقوم البنك بالدفع للمستفيد بصورة الكترونية عن طريق التحويل الإلكتروني للمبالغ إلى حسابه، و اجراء قيد عكسي في حساب العميل طالب الاعتماد إذا لم يكن هناك تطابق بين المستندات فإن البنك يقوم باخطار المستفيد بطريقة الكترونية.

ثالثا : التحويل المالي الإلكتروني :

بعد أن كانت البنوك تقوم بعملية التحويل بناء على أمر مكتوب و موقع من العميل، أصبح بالإمكان إعطاء الأمر بشكل الإلكتروني نظرا لظهور أنظمة آمنة لاستخدامه.

1- مفهوم التحويل الإلكتروني للأموال:

عرفت المادة 519 من مدونة التجارة التحويل البنكي بأنه: " عملية بنكية يتم بمقتضاها إنقاص حساب المودع بناء على أمره الكتابي بقدر مبلغ معين يقيد في حساب آخر..."¹ أما بالنسبة للتحويل الإلكتروني فإنه لا يختلف عما سبق ذكره إلا في كون الأمر الذي يصدره العميل يكون بوسيلة الكترونية مثل الأنترنت.

و قد يأتي ذلك إما بواسطة أمر بسيط صادر عن العميل بتحويل مبلغ معين من حسابه إلى حساب آخر و إما نتيجة إحدى التعاملات الإلكترونية، و في هذه الأخيرة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لاجراء عملية التحويل بشكل آخر، حيث يقوم التاجر بتوكيل الوسيط لتحصيل المبلغ المطلوب من العميل الذي يقوم بتبعيته نموذج الدفع لدى الوسيط، فيقوم هذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية، إذا كانت البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية و التي تقوم بدورها في ارسال نموذج لبنك العميل الذي يتأكد من كفاية الرصيد لاجراء عملية التحويل، أما إذا لم تكن البنوك مشتركة في نظام المقاصة الآلية، فإن الوسيط يرسل النموذج للبنك مباشرة.

نظام التحويل المالي هو عملية منح للصلاحيحة للبنك للقيام بمحركات التحويلات المالية (الدائنة و المدينة) إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف و أجهزة الكمبيوتر و الموارد عوضا عن استخدام الأوراق.

و تنفذ عملية التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (ACH) وهي شبكة تعود ملكيتها و أهمية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية، و منذ عام 1978 أصبحت مؤسسة (EFT) تتيح للشركات و المؤسسات تحصيلات تحويلاتها المالية إلكترونيا عبر دار المقاصة (ACH)².

2- آلية عمل نظام التحويلات الإلكترونية :

لكل شيء ناجح أصول و قوانين تضبطه و تسيره إنما يجب أن تكون له آلية عمل لوصوله إلى غايته التي وضع من أجلها و من هنا يتم التحويل الآلي كالاتي³:

¹ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الإلكترونية"، مرجع سابق، ص 13

² منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الإلكترونية"، مرجع سابق، ص 13

³ ثناء علي القباني، "النقود البلاستيكية"، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2006، ص 30.

يوقع العميل نموذجاً معتمداً واحداً لمنفعة الجهة المستفيدة (التاجر مثلاً) و يتيح هذا النموذج اقتطاع قيمة محددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومي، أسبوعي، شهري) و تحقق نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك حيث أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، و في المادة يتعامل البنك و العميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة، و تمكن إيجاد العديد من هو على الأنترنت و يقوم العميل ببناء و إرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط و يقوم هذا الأخير بتجميع التحويلات المالية و إرسالها إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل النموذج الإلكتروني إلى بنك العميل و يقارن بنك العميل التحويل الوارد من دار المقاصة برصيد العميل و في حالة عدم التغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم الكفاية إلى الوسيط الذي بدوره يقوم بإعادة إرساله إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافي للتغطية عندها يتم إقتطاع قيمة التحويل المالي منه و تحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج.

المبحث الثالث: نماذج و تحديات الصيرفة الإلكترونية:

سنستعرض في هذا المبحث بعض النماذج للبنوك التي تطبق الصيرفة الإلكترونية، كما سنتطرق إلى المخاطر التي تتعرض لها العمليات المصرفية الإلكترونية و كذا تحدياتها.

المطلب الأول: نماذج عن خدمات الصيرفة الإلكترونية:

فيما يلي بعض النماذج للبنوك المطبقة للصيرفة الإلكترونية:

أولاً : البنك السعودي الهولندي:

سنقوم بتعريف البنك و خدماته الإلكترونية كما يلي:

1- التعريف بالبنك: تأسس البنك السعودي الهولندي و الذي يعتبر أول البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية في عام 1926، حيث كان يعرف باسم الشركة التجارية الهولندية، وكان يعمل من خلال مكتب واحد له في مدينة جدة، و اتسم نشاطه الرئيسي بتقديم الخدمات المالية للحجاج القادمين من إندونيسيا، و قد قام بدور البنك المركزي غداً كان يحتفظ لديه باحتياطي المملكة السعودية.

في سنة 1977 تم تأسيس البنك السعودي الهولندي كشركة مساهمة سعودية برأسمال قدره 35 مليون ريال، و تم توسيعه ليشمل مختلف مناطق السعودية، و في سنة 2009 افتتح البنك مركز الواحة كمركز لجميع إدارات العمليات في البنك، و كان له الأسبقية في المملكة بطرحه لنظام إعادة تدوير النقد آلياً لتعزيز

مفهوم الفرع المفتوح و الذي يسمح بتواصل مباشر مع موظفي البنك و العملاء، و في نهاية جوان 2010 زاد البنك السعودي الهولندي رأس ماله إلى 3,307 مليون ريال سعودي، و يوظف أكثر من 1447 موظفا نسبة السعوديين منهم 87.42%، فيما وصل عدد فروع البنك 43 فرع و 12 لمصرفية السيدات و 30 مركز للمصرفية المميزة و 229 جهاز للصراف الآلي تغطي الخدمات المصرفية في كافة أرجاء المملكة.¹

2- موقع البنك السعودي الهولندي:

عند الدخول إلى موقع البنك أول ما يعرض على المتصفح هو الصفحة الرئيسية التي توضح جميع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك و كذا معلومات و تقارير سنوية و نصف سنوية حول نشاطه المالي، أما الشكل الذي سيتم عرضه هو عن الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك كخيار .

الشكل رقم 05: موقع البنك السعودي الهولندي:



Source : SHB, from : www.shb.com.sa (consulter le 29/03/2015)

3- الخدمات الالكترونية:

البنك السعودي الهولندي يقدم العديد من المنتجات و الخدمات المصرفية الالكترونية لعملائه داخل المملكة و خارجها، و من الخدمات مايلي:²

¹ SHB, from : www.shb.com.sa (consulter le 29/03/2015)

² SHB, op-cit.

أ- خدمة ايس اتش بي أون لاين: **shb online**:

هي إحدى منتجات خدمات الأنترنت للشركات، و تعتبر من بين الحلول المتكاملة للعمليات البنكية عن طريق الأنترنت مصممة خصيصا لعملاء البنك، و من وظائفها:

- تقديم معلومات تفصيلية للعملاء عن حساباتهم.
- إمكانية انجاز مدفوعاتهم و عملياتهم التجارية بصورة آنية و مباشرة.
- مراقبة و معاينة و تنفيذ جميع العمليات بصورة آنية و آلية على مدار 24 ساعة و على مدار أيام الأسبوع.

- كما توفر الأمان و السلامة لعملائها لإنجاح معاملاتهم المصرفية الإلكترونية.

ب- العمليات التي يستفيد منها العميل:

يمكن للعميل من خلال خدمة **shb online** القيام بالعمليات التالية:

◀ الحسابات: و ذلك من خلال الاطلاع على ملخص الحساب و تفاصيله، الاطلاع على الكشوفات الموجودة بالبنك و الموجودة لدى البنوك الاخرى، كذلك الاطلاع على الحدود المخصصة لتسهيلات الشركات، الاطلاع على نقاط البيع، الاطلاع على الأموال المتوقعة للشركة،

◀ الخدمات التجارية: و منها الاطلاع على تفاصيل الاعتمادات و الضمانات، فتح و تعديل الاعتمادات، طلب اصدار الضمانات، و الاستفسار على المستندات برسم التحصيل

◀ تحويل الأموال: و منها تحويل الأموال إلى حساب العميل لدى البنك، تحويل الاموال إلى حسابات أخرى لدى البنك، تحويل الاموال إلى بنوك محلية أخرى أو إلى بنوك دولية، كذلك تحويل الأموال إلى أشخاص ليس لديهم حسابات، اصدار الشيكات المصرفية .

◀ عمليات أخرى: و تتمثل في : سداد فواتير الخدمات العامة، طلب دفاتر الشيكات او ايقاف شيكات، طلب قروض جديدة و تدويرها، تغيير العنوان، طلب شهادة الأرصدة، الاطلاع على الأسعار اليومية لسعر الصرف، الاتصال بالبنك السعودي الهولندي عن طريق بريد الكتروني آمن بالإضافة إلى خدمات أخرى كثيرة.

ج- اجراءات الأمان و السلامة:

منها: وجود جدار ناري مانع لاختراقات المتسللين، كلمة مرور خاصة بكل مستخدم، بطاقة الرموز الآمنة، بيانات ادخال تاريخية ... بالإضافة إلى خدمات البطاقات الائتمانية التي يمنحها البنك مثل البطاقة الذكية ...

ثانيا: البنك السوداني الفرنسي:

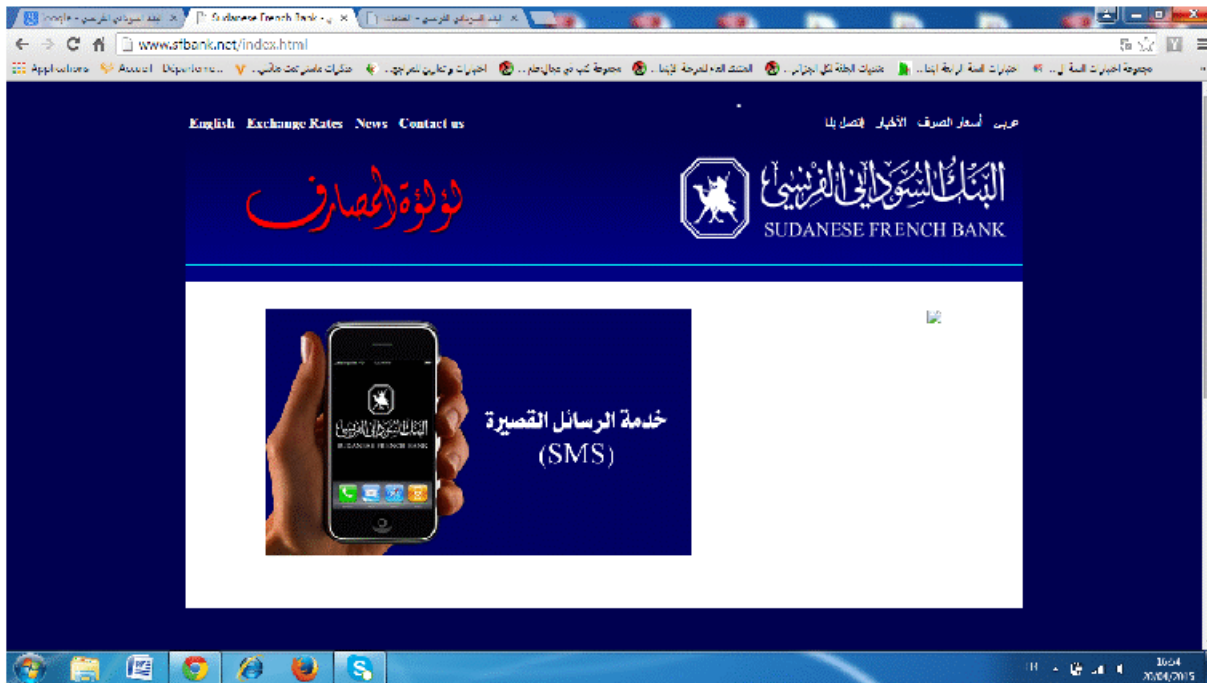
سنقوم بتعريف البنك و خدماته كمايلي:

1- التعريف بالبنك السوداني الفرنسي:

في سبعينيات القرن لماضي و بعد تأميم البنوك الأجنبية العاملة في السودان انطلق البنك السوداني للاستثمار في جانفي 1979 برأسمال قدره 7.5 مليون جنيه سوداني بمبادرة رجال الأعمال و بعض المؤسسات المحلية و العالمية، و عرف البنك باسم البنك السوداني الفرنسي سنة 1993 و استمر في نموه و نجاحه، حيث استقطب covid holding لتصبح أكبر المساهمين بحصة 19.99% من أسهمه، و شركة "فلاي أوفرسيز ليوان" المحدودة بنسبة 17.07%، و مؤسسة دبي للاستثمار بنسبة 14.40%، و سعيًا لولوج الأسواق العالمية تم رفع رأس المال الاسمي إلى 300 مليون جنيه سوداني مدفوع منها 195 مليون جنيه سوداني في نهاية سنة 2014.¹

2- موقع البنك السوداني الفرنسي:

الشكل رقم 06: يوضح موح موقع البنك السوداني الفرنسي على شبكة الانترنت



Source : SFB, from : www.sfbank.net/arbic/about_arb_001.html . (consulter le 29/03/2015)

3- الخدمات الالكترونية للبنك:

تماشيا مع التقنيات المصرفية بادر البنك السوداني الفرنسي تقديم الخدمات التالية:²

¹ SFB, from : www.sfbank.net/arbic/about_arb_001.html . (consulter le 29/03/2015)

² SFB, op-cit.

- تحصيل الشيكات الكترونياً.
- المصرفات الآلية.
- التحويل عبر الصراف الآلي.
- شحن و سداد فاتورة الموبايل عبر الصراف الآلي.
- خدمة الرسائل القصيرة SMS .

المطلب الثاني: مخاطر الصيرفة الالكترونية:

يصاحب تقدم العمليات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة و قد أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أنه ينبغي قيام البنوك بوضع السياسات و الإجراءات التي تتيح لها إدارة هذه المخاطر من خلال تقسيمها و الرقابة عليها و متابعتها و أصدرت اللجنة خلال مارس 1998 و ماي 2001 مبادئ إدارة هذه المخاطر.

أولاً: أنواع هذه المخاطر:

هناك العديد من المخاطر التي تتعرض لها البنوك الالكترونية منها:¹

1- مخاطر التشغيل: operational risk :

تنشأ مخاطر التشغيل operational risk من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة و كذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء و ذلك على النحو التالي:

أ- عدم التأمين الكافي للنظم: system security :

تنشأ هذه المخاطر عن إمكان اختراق غير المرخص لهم access unaut horized لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء و استغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف و إعاقه ذلك الاختراق.

ب- عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

و هي تنشأ من إحقاق النظم أو عدم كفاءتها بطيء الأداء slow down على سبيل المثال لمواجهة متطلبات المستخدمين و عدم السرعة في حل هذه المشاكل و صيانة النظم و خاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقدم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

ج- إساءة لاستخدام من قبل العملاء:

¹ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الالكترونية"، مرجع سابق، ص 18-26.

و يرد ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية security precaution أو السماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم اتباع اجراءات التأمين الواجبة.

2- مخاطر السمعة: reputation Misk

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك أو المؤسسة التي تقدم هذا النوع من الخدمات المصرفية و الذي قد تنشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية و المؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك و الخاصة بعملائه أو وقوع بعض عمليات الاختراق لنظم البنك الالكترونية و اقتحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته و هذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة لمصدر هذه الخدمات من تلك الناحية مما يؤثر تأثيرا كبيرا على سمعة البنك و على نشاطه مما يؤثر على عدد العملاء لدى هذا البنك و يخفض نشاطه البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح، و بالتالي على البنك الأخذ بكل الأسباب التي تسمح له بالحفاظ على سمعة البنك و الحفاظ خاصة على ما يحوله من أسرار خاصة بعملائه.

3- مخاطر القانونية: legal Risk

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية و من ذلك عدم وضوح مدى توار قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوسائط الالكترونية.

4- المخاطر الأخرى:

يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية و من ذلك مخاطر الائتمان و السيولة و سعر العائد و مخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فمثلا استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء و امتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات انخفاض بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

ثانيا: مبادئ إدارة المخاطر:

تشتمل إدارة المخاطر على التقييم و الرقابة و المتابعة و ذلك على النحو التالي:¹

1- تقييم المخاطر:

¹ منير الجنيبي، ممدوح الجنيبي، "البنوك الالكترونية"، مرجع سابق، ص ص 229-236.

و يشتمل التقييم ما يلي:

- تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك و مدى تأثيرها عليه.
- وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

2- الرقابة على التعرض للمخاطر:

تتضمن عملية الرقابة على ستة مجالات:

- تنفيذ سياسات و إجراءات التأمين و إعداد خطط الطوارئ في حالة إخفاق النظم عن أداء الخدمات.
- تدعيم الاتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة و إدارة عليا و بين العاملين بشأن سلامة أداء النظم و توفير التدريب المستمر للعاملين.
- استمرار تقدم و تطوير الخدمات.
- وضع ضوابط للحد من المخاطر في حالة الاعتماد على مصادر خارج البنك لتقديم الدعم الفني.
- إحاطة العملاء بالعلم عن العمليات المصرفية الالكترونية و كيفية استخدامها.

3- متابعة المخاطر:

- تتمثل متابعة المخاطر في اختيار النظم و إجراء المراجعة الداخلية و الخارجية و ذلك على النحو التالي:
- إجراء اختبارات دورية للنظم المستخدمة.
- إجراءات المراجعة الداخلية و الخارجية أن تسهم هذه العملية في تتبع التغيرات و حالات عدم الكفاءة و تخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات و إجراء مطورة و التزام البنك بها.

المطلب الثالث: تحديات الصيرفة الالكترونية:

و تتناول في هذا السياق التحديات التالية:¹

أولاً: تحديات التعاقدات المصرفية الالكترونية و مشكلات الإثبات:

لقد أثارَت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطةها كما في التلكس و الفاكس، و تثار في الوقت الحاضر منذ مطلع التسعينات على الأقل، مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر و شبكات المعلومات و ما يتصل بها من حيث موثوقية و حجية الوسائل الالكترونية و البريد الالكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد و الحقيقة أن وسائل الاتصال التقنية تغير عددا من المسائل أولها و أهمها بل تعد موضوع هذا الإشكال مسألة إثبات الانعقاد و وسائل التعاقد.

¹ يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره.

إلى جانب مشكلة الإثبات أثارت وسائل الاتصال عموماً مسألة صحة التعاقد و وجوده و تتصل هذه المسألة بالإثبات على نحو يصعب كثيراً الفحص بينهما إلى جانب مشكلات و أمن وسائل الاتصال و مدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى، و مشكلات وقت و مكان الإبرام و اتصال ذلك بالقانون الواجب انطباقه، إذن أمام عملية تقييم القواعد التعاقد في مسائل التشريعات ذات العلاقة (المدني، التجارة، البنوك،... الخ) لغايات تبين مدى تواءم النصوص بأنواعها (انترنت، اكسترنات، انترانت) باعتبار أن القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموماً و في أي فرع من فروع القانون تتعامل مع مفاهيم ذات مدلول مادي (عناصر الكتابة و المحور، المستند، التوقيع و الصورة طبق الأصل...).

ثانياً: أمن المعاملات و المعلومات المصرفية الالكترونية:

إن حماية البيانات في البيئة المصرفية تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للبنوك التي تمثل بيانها في الحقيقة حقوقاً مالية و عناصر رئيسية في الائتمان، نجد أن المطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام أو المؤسسة و موقفه الافتراضي و تتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة اساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعينون داخل المنشأة و تحديد الجهات المعنية بالوصول إلى نظام التحكم و المعالجة و المبرمجين و ذلك إلى جانب إستراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية. هذه الإستراتيجيات يجب أن تمتد إلى عميل البنك لا للبنك وحده، حتى نضمن نشاطاً واعياً للتعامل مع المعلومات و تقدير أهمية حمايتها و لكل إستراتيجية أركانها و متطلباتها و مخرجاتها و تقييم كفاية الإستراتيجية يقوم على مدى قدرتها على توفير مظلة امن شاملة لنظام البنك و العميل و النظم المرتبطة بهما، و تقوم إستراتيجية حماية البيانات في البيئة المصرفية على:

● تحصين النظام داخلياً و يتم ذلك بإغلاق التغييرات الموجودة في النظام و ذلك بالنسبة لمستخدمين هذه التقنية.

● التأكد من تحديث الأنظمة المستخدمة و متابعة ما تصدره الشركات من تعديلات لسد الثغرات التي تظهر في النظم المستخدمة.

● تعديل إعدادات المصفحات أثناء زيارة المواقع غير الآمنة و تختلف الإعدادات باختلاف المتصفح.

● استخدام البرامج المضادة للفيروسات مع دوام تطويرها و تشغيل برنامجين مع إذا كان النظام يسمح بذلك دون مغالاة في إجراءات الحماية و المراقبة الدورية و إصلاح الأعطال و الأخطاء.

● عدم تشغيل برامج غير معروفة المصدر و الغرض مما يرد ضمن البريد الالكتروني أو مواقع الانترنت لاحتمال أن تتضمن أبواب خلفية تسهل الاختراق.

أما إذا كان المستخدم أو الشخص مسؤولاً عن أمن الشبكة فقد يلجأ إلى استخدام برامج التحذير الشخصية أو استخدام الحلول البديلة للجدران النارية عند القناعة بعدم فعاليتها، أو استخدام نظم التشفير الذي هو عنوان وسائل أمن التقنية في الوقت الحاضر، إن أهم استراتيجيات أمن المعلومات توفير الكفاءات التقنية القادرة على كشف و ملاحقة الاختراقات و ضمان وجود فريق تدخّل سريع يدرك جيداً ما يقوم به لأن أهم الاختراقات في حقل الكمبيوتر أتلفت أدلتها لخطأ في عملية التعامل التقني مع النظام.¹

ثالثاً: تحديات وسائل الدفع:

لقد تسارعت وسائل الخدمة الالكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فالمعايير و القواعد و النظريات تختلف و تتغير شيئاً فشيئاً، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم النقد الالكتروني و وسائله و قواعد و أحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الأهمية إلى هئية بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية يتيح لها إمكانية التعامل مع تحديات البنوك الالكترونية أن اختارت دخول هذا الميدان، و لا تبالغ إذا قلنا أن جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل أهم صفات لنجاح المسيرة، ففرنسا و كندا مثلاً قننت المستندات الالكترونية و التوقيع الالكتروني و منه يجب تجهيز حزمة معتبرة من الحلول القانونية للمواجهة المشكلات و التزايدات المتوقعة تتفق مع مخاطرها.

رابعاً: التحديات الضريبية:

ما أن بدأت العمليات المصرفية الالكترونية بالانتشار إلا و بدأ الفقه القانوني الدولي في الانقسام حول الكثير من الموضوعات الخاصة بهذه العمليات لما لها من طبيعة خاصة سواء في طريقة العمل أو في تكوينها أو من حيث طبيعتها القانونية، و من أكثر الأمور التي أثار الخلاف هو هل تحصيل ضرائب على نشاط تلك البنوك و المؤسسات من عدمه، و كيفية تقدير و تحصيل تلك الضريبة، و ما هي التشريعات الضريبية الواجبة التطبيق على المنظمات التي تقوم بهذه العمليات.

¹ يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره.

إن الأعمال الالكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري و هذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط، إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص، كذلك فإن الأعمال الالكترونية المتحركة من حيث خصائصها التقنية قد تهاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل و الأكثر تشجيعاً و هذا الأمر تنبهت له أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة التجارة و الأعمال الالكترونية و تنبه أوروبا بالخطورة التوجه الأمريكي في هذا الصدد.

إن فرض الضرائب على هذا النمط الجديد من الخدمات المصرفية يتطلب استراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة و الكشف و الجمع، والأهم تعاوناً و تنسيقاً إقليمياً و دولياً.¹

خلاصة الفصل:

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، وإن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل عصنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، ومواجهة ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساساً لجذب العملاء.

فالصيرفة الالكترونية تتجاوز الوظائف التقليدية وتهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بهذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التنافسية له في سياق الأعمال التجاري الالكترونية.

وحتى تؤدي البنوك الالكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة ضابطة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر .

¹ يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، مرجع سبق ذكره.

الفصل الثاني:

تقييم الأداء المالي للبنك و مؤشرات قياسه

مقدمة الفصل:

إن المصارف على اختلاف أنواعها تعمل في سوق تنافسية، لذلك فهي تحاول أن تحصل على أكبر حصة ممكنة في السوق عن طريق تقديم أفضل الخدمات و استعمال الأموال المتاحة لديها أفضل استعمال، كما أن غاية المصرف و أهدافه الرئيسية في ظل إقتصاد السوق، هو تحقيق الربحية و ضمان استمراره في ممارسة نشاطه، إضافة إلى مستوى معين من النمو و الاستقرار.

و لتحقيق ذلك يجب تحديد المسار الواجب اتباعه الذي يضمن تعبئة فعالة و دائمة لكافة الطاقات و الموارد المتاحة، وصولاً إلى ترسيخ السير الحسن للمعاملات المصرفية، لذلك هو بحاجة للقيام بعملية تقييم الأداء خاصة الأداء المالي للبنك وفق معايير و مؤشرات تضمن له تحقيق أهدافه.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: : مدخل للأداء.

المبحث الثاني: الأداء المالي و تقييم الأداء المالي.

المبحث الثالث: الأداء المالي و مؤشرات قياسه

المبحث الأول: مدخل للأداء:

إن التطرق إلى الأداء بدراسة نظرية يعد مطلباً ضرورياً للاحاطة بمختلف جوانبه، و سيتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة عناصر أساسية هي مفهوم الأداء و قياس الأداء و تقييم الأداء.

المطلب الأول: أساسيات حول الأداء:

سنقوم بالتطرق إلى نشأة و مفهوم الأداء و أنواعه و أهميته.

أولاً: نشأة و مفهوم الأداء:

يعد الأداء من بين المصطلحات التي لم تلق تعريفاً وحيداً و شاملاً خاصة في العلوم الإنسانية و الاجتماعية، بل هناك من يستخدم مصطلحات عدة كالكفاءة و الفعالية، الإنتاجية لتعتبر كمرادفات له، و لكن هذا غير صحيح في علوم التسيير و الإقتصاد، حيث ستعرض لنشأة هذا المصطلح و عدة تعاريف للأداء. إن أصل كلمة أداء يعود إلى اللغة اللاتينية أين توجد كلمة performare التي تعني إعطاء، و بعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها لفظة performance و أعطتها معناها.

و يعود أول ظهور لكلمة أداء عام 1300م، و لقد تطور عبر الزمن نتيجة التغيرات التي لازالت تحدث إلى يومنا هذا في المؤسسة و محيطها، إلا أنه لا يمكن الاختلاف حول أن الأداء قد يكون إنسانياً صرفاً، أو مشتركاً بين الإنسان و الآلة، و يعد الأداء البشري الأساس في توجيه سلوك الآلة أو المادة.¹ و يرى بعض الباحثين فيه ما يلي: "أداء مركز ذو مسؤولية ما يعني الفعالية و الإنتاجية التي يبلغ بها هذا المركز الأهداف من قبلها".²

حسب هذا التعريف يتبين أن الأداء يتمثل في عنصرين هما الكفاءة و الإنتاجية، العنصر الأول معناه درجة بلوغ الهدف أي هناك عنصرين للمقارنة، أهداف مسطرة يراد بلوغها و أهداف منجزة، العنصر الثاني هو الإنتاجية المتمثلة في العلاقة بين النتائج المحققة فعلاً و الوسائل المستخدمة لبلوغها.

و من الملاحظ من هذا التعريف أن هناك خلط في التعريف الذي أعطي للإنتاجية و هو تعريف الكفاءة، و الإنتاجية هي علاقة بين الإنتاج و عوامل الإنتاج المستخدمة لتحقيقه.

فالفعالية و الكفاءة هما بعدان للأداء حيث يمكن أن يكون ذو فعالية دون كفاءة، كما يمكن أن يزيد الكفاءة بدون زيادة في الفعالية.

¹ A.Burlaud, « destionaire de gestion », ed Foucher, Paris, France, 1995, p271.

² Abdellatif Khenrakhem, « La dynamique du contrôle de gestion », Dunod , 2ed, Paris,1976, p310.

و يرى بعض الباحثين في الأداء على أنه "مستوى تحقيق الأهداف" و هذا المستوى يقاس باستخدام المؤشرات.

هذا التعريف يَحصر الأداء في نسبة انجاز الأهداف أي أن الأداء هو الفعالية هذا صحيح لكن غير كاف، لأنه لا يمكن الحكم على المؤسسة بأنها تحقق أداء جيد بمجرد تحقيقها للأهداف المناطة بها، فالمؤسسة قد تتمكن من ذلك و لكن بالاستغلال المفرط للموارد (أين الأداء في مثل هذه الحالة؟).

و من الباحثين من ينظر للأداء على أنه "علاقة الموارد المخصصة و النتائج المحققة"، هذا التعريف يحاول ربط نتائج المؤسسة بالموارد المستخدمة في تحقيقها، و هو تعريف غير كاف لأنه أهمل نسبة انجاز الهدف، فما فائدة الإقتصاد في التكاليف أو تدنيها دون بلوغ الأهداف.

مما سبق ذكره يمكن اقتراح التعريف التالي: أداء المؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط و الأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرفها، الأداء إذن هو الكفاءة والفعالية معا.

بعد التعرض إلى مفهوم الأداء يتبين ضرورة تحديد مفاهيم بعض المصطلحات التي لها صلة شديدة بمفهوم الأداء، و هذه المصطلحات هي موارد المؤسسة، الهدف.

الهدف: هو وضعية مستقبلية تريد المؤسسة الوصول إليها، و الهدف له مجموعة من الخصائص هي الوضوح، الواقعية، و المرونة.

الموارد: و هي مقسمة إلى الموارد المالية، الموارد البشرية، و الموارد المادية.¹

ثانيا: أنواع الأداء:

يمكن تحديد أنواع الأداء حسب أربعة معايير هي معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، المعيار الوظيفي و معيار الطبيعة.

1- حسب معيار المصدر:

وفق هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما: الأداء الذاتي (الداخلي)، و الأداء الخارجي.

◀ الأداء الداخلي: يطلق عليه أيضا أداء الوحدة أي أنه ينتج أساسا من التوليفة التالية (الأداء

البشري، الأداء التقني، الأداء المالي.

¹ عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - قياس و تقييم-"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد حيدر، بسكرة، 2001-

← الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة.¹

2- حسب معيار الشمولية:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي أو جزئي.²

← الأداء الكلي: يتمثل في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة في تكوينها، و هو يعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.

← الأداء الجزئي: و هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف، فتحقيق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الاداء الكلي للمنظمة.

3- حسب المعيار الوظيفي:

يرتبط هذا المعيار بالتنظيم، و هو يحدد الوظائف و النشاطات التي تمارسها المؤسسة و هو ينقسم

كالتالي:

← أداء الوظيفة المالية: يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة، فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي و توفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، و تحقيق معدل مردودية جيد و تكاليف منخفضة.³

← أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات إنتاجية مرتفعة مقارنة بمثيلاتها أو بنسبة القطاع الذي تنتمي إليه.

← أداء وظيفة الأفراد: تكمن أهمية هذا الأداء في قدرة المؤسسة على تحريك الموارد الأخرى و توجيهها نحو تحقيق هدف المؤسسة، فضمن استخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد.

يتجلى أداء وظيفة الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات و المعايير منها: عائد الأفراد، عدد الحوادث، عدد الاجراءات التأديبية، عدد الغيابات، علاقات أرباب العمل و النقابات..

← أداء وظيفة التموين: يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين و الحصول على المواد بجودة عالية و في الأجال المحدد... و تحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.¹

¹ Bernard Martory, « contrôle de gestion social », Librairie Vuibert, Paris, 1999, p236.

² Abdellatif Kherkhem, op cit, p320.

³ محمد إبراهيم، "الادارة المالية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص150.

أداء وظيفة البحث و التطوير: يمكن دراسة أداء وظيفة البحث و التطوير بدراسة المؤشرات التالية:
الجو الملائم للاختراع و الابتكار و التجديد، نسبة و سرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة، التنوع و قدرة المؤسسة على ارسال منتوجات جديدة.

أداء وظيفة التسويق: يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق نذكر منها حصة السوق، ارضاء العملاء، السمعة، مردودية كل منتج

أداء وظيفة العلاقات العمومية: في هذه الوظيفة يأخذ الأداء بعين الاعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين أخيرا الدولة كل حسب الأداء الذي يتوقعونه.

4- حسب معيار الطبيعة:

حسب هذا المعيار يقسم الأداء إلى:²

الأداء الإقتصادي: يتمثل في الفوائض الإقتصافية التي تحققها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق...) و تدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية...).

الأداء الإجتماعي: في حقيقة الأمر الأهداف الإجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط و تحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأخرى و خاصة الإقتصادية.

الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تحدد أهدافا تكنولوجية أثناء عملية التخطيط كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين و في أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية و يمكن للمؤسسة أن تحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية و التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

ثالثا: أهمية الأداء:

¹ السيد عبد الرزاق بن حسين، "إقتصاد و تسيير المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002، ص14.

² عبد الرزاق بن حسين، مرجع سابق، ص ص20-21.

تولي منظمات الأعمال أهمية كبيرة للأداء، و تضع ذلك من خلال مناقشة الأداء في اطار ثلاثة أبعاد رئيسية نظريا، تجريبيا، و اداريا.

فمن الناحية الناحية النظرية يمثل الأداء مركز الادارة الاستراتيجية، حيث تحتوي جميع المفاهيم الادارية على مضامين و دلالات تختص بالأداء سواء بشكل ضمني أو بشكل مباشر، ويرجع السبب في ذلك إلى أن الأداء يمثل اختبارا زمنيا للاستراتيجية المتبعة من قبل الادارة.

و من الناحية التجريبية فإن أهمية الأداء تظهر من خلال استخدام أغلب دراسات و بحوث الادارة الاستراتيجية لاختيار الاستراتيجيات المختلفة و العمليات الناتجة عنها.

أما الأهمية الادارية فإنها تظهر واضحة من خلال حجم الاهتمام الكبير و المميز من قبل ادارات المنظمات بالأداء و نتائجه، و التحولات التي تجري في هذه المنظمة اعتمادا على نتائج الأداء.

و من هنا يمكن القول أن للأداء أهمية كبيرة يجب مراعاتها و الحرص عليها و خاصة عند محاولة الوصول إلى أفضل النتائج.

المطلب الثاني: مفهوم قياس و تقييم الأداء و أهدافه:

لقد جرت العادة أن يتم استعمال كلمتي القياس و التقييم في عملية الرقابة بمفهوم واحد و لكن الأصل أن الكلمتان تحملان معنيين مختلفين و خاصة إذا تم ربطهما بعملية تقييم الأداء.

أولاً: قياس و تقييم الأداء:

بعد تناول الأداء و ايضاح معناه، سنتناول دراسة عملية تقييم الأداء محاولين تغطية بعض الجوانب المتعلقة بها من التعريف و الخصائص و الأهداف.

1- تعريف قياس الأداء:

يعرف قياس الأداء بأنه عملية اكتشاف و تحسين تلك الأنشطة التي تؤثر على ربحية المنظمة، من خلال مجموعة من المؤشرات ترتبط بأداء المنظمة في الماضي و المستقبل بهدف تقييم مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المحددة في الوقت الحاضر.

القياس هو "تحديد كمية أو طاقة عنصر معين و غياب القياس يدفع المسيرين إلى التخمين و استخدام الطرق التجريبية التي تكون أو لا تكون ذات دلالة"، إذن قياس الأداء هو تحديد مقدار نتائج المنظمة، و تعد

هذه العملية هي المرحلة الأولى من عملية الرقابة، و قياس الأداء لا يتم في أغلب الحالات إلا بتوفر مجموعة من المعايير و المؤشرات التي تمكن من تحديد تطوراته المحققة إذا استلزم الأمر المقارنة بينه و بين الأداء السابق له.¹

2- أهمية قياس الأداء:

يمكن إنجاز أهمية قياس الأداء فيما يلي:²

- تعد مدخل للتركيز على الخطة الاستراتيجية، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج الإدارة العليا.
- يركز على الاهتمام على ما يجب إنجازه و يبحث المنظمات على توفير الوقت و الموارد و الطاقات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- قياس الأداء يشجع على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل لأنه يوفر بيانات يمكن الاستناد عليها في اتخاذ قرارات سليمة حول عمليات المنظمة.
- يزيد من تأثير المنظمة من خلال التعرف على المحاور التي تحتاج إلى الاهتمام و التركيز و يؤدي إلى إمكانية تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.
- لا يمكن أن يكون تحسين من دون قياس، فإذا كانت المنظمة لا تعلم أين هي من حيث واقع عملياتها لا يمكن أن تعرف ما سيحدث في المستقبل و بالتأكيد لا يمكن أن تحقق الأهداف التي تصبو إليها.

ثانيا: مفهوم تقييم الأداء:

تحصل البنوك التجارية على مواردها المالية من مصادرها، و تقوم بتوزيعها على استخداماتها بشكل منظم يضمن لها أكبر عائد، هذا الأخير يختلف من بنك لآخر نتيجة لعدة اعتبارات منها اختلاف العمليات المصرفية و كذا السياسات و الاستراتيجيات المتبعة، أي أن هناك بنوك ذات أداء مرتفع و أخرى منخفضة الأداء، و على هذا الأساس وجدت عدة مفاهيم لتعريف تقييم الأداء منها:

"هو الطريقة أو العملية التي يستخدمها المقيم لمعرفة أي من الأفراد أنجز العمل وفقا لما ينبغي له أن يؤدي".³

"يعني التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة و التحقق من تنفيذ الأهداف المخططة"¹

¹ عادل عشي، مرجع سابق، ص 29.

² محسن طاهر الغالي، "الإدارة الاستراتيجية"، ط 1، دار البازوري للنشر، الأردن، 2007، ص 489.

³ عبد الغفار الحنفي، "السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد"، ط 3، الكتب العربي الحديث، مصر، 1993، ص 273.

و قد برزت الحاجة إلى تقييم الأداء نتيجة التقدم التكنولوجي، و يتضمن قياس الأداء نتائج التخطيط الحقيقية و ذلك يستدعي فرض رقابة على النتائج التي يحققها البنك و مقارنتها بالأنماط الموضوعية من قبل أو تبيان الانحرافات و تحليل أسبابها و العمل على تحاشيها مستقبلاً.

"تقييم الأداء هو عملية رقابة على مراحل العمليات في البنك و التي تبدأ من تحديد الأهداف المرجو تحقيقها في حدود الموارد المتاحة، ثم وضع خطة أو برنامج زمني محدد المعالم، يهدف إلى تبيان كيفية تحقيق الأهداف ثم اجراء عمليات متابعة و بذلك يتسنى لعملية تقييم الأداء تحديد الكفاءة التي يجري بها العمل في كل مرحلة من هذه المراحل."

"هو عملية تحليل لمجموعة من المعطيات و الكشف عن التغيرات التي تطرأ على المركز المالي للبنك من خلال دراسة القوائم المالية المتمثلة في كل من الميزانية و قائمة الدخل للتعرف على مدى الكفاءة في توظيف الودائع في الاستثمارات التي تحقق أرباحاً، و توضيح إيرادات و مصروفات البنك."²

ثالثاً: خصائص و شروط تقييم الأداء:

إن نجاح عملية تقييم الأداء و تحقيق أهدافها تشترط توفر مجموعة من الخصائص و الشروط.

1- خصائص تقييم الأداء:

يتميز نظام تقييم الأداء بمجموعة من الخصائص الشديدة الارتباط بمؤشرات التقييم، و هي تتمثل بصفة عامة فيما يلي:

- الصدق أو السلامة: تتمثل سلامة أداة القياس في تمكنها من اعطاء الحقيقة و المؤشرات الموضوعية هي أدوات صادقة عكس المؤشرات الذاتية، حيث أن التقييم يرتكز على المؤشرات الموضوعية.
- الثبات أو الوفاء: إن وفاء وسيلة القياس تعني بصفة عامة أنها دائماً تقدم نفس النتائج عندما يتم استخدامها لعدة فترات لقياس نفس الشيء، و هي صالحة إذا كان المؤشر كمي.
- الحساسية: القدرة على تمييز عدة درجات من الأداء، هذا يعني إن وجد اختلاف بين أدائين فإن المؤشر يستطيع تدارك ذلك.
- الكفاية: تتمثل في القدرة على تمييز جميع جوانب الأداء مثل الأداء المالي، الأداء الإنتاجي، الأداء الاجتماعي....¹

¹ أبو الفتوح علي فضالة، "ال تحليل المالي و إدارة الأموال"، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، مصر، 1999، ص 23.

² أبو الفتوح علي فضالة، مرجع سابق، ص 23.

2- شروط تقييم الأداء:

من أجل أن تتمكن عملية تقييم الأداء من تحقيق أهداف اجرائها، يجب أن تتوفر مجموعة من الشروط:

- توفر المعلومات الكافية .
- تحديد معدلات الأداء المرغوب.
- استمرارية عملية التقييم.²

رابعاً: أهداف تقييم الأداء:

تتلور أهداف التقييم في:³

- تقنية تسمح باختيار مدى استغلال الموارد المتاحة و المتوفرة داخل المؤسسة بشكل فعال وفق الأهداف المسطرة.
- اتخاذ القياسات و الاجراءات اللازمة من أجل تفادي الفوارق الناتجة مستقبلا من سوء التوازن في التسيير عموماً و التي تظهر بمقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المرتقبة، فهو يهدف أساساً للتحكم في الحدث قبل وقوعه.
- إن وجود نظام سليم للتقييم يميز بالشمولية و الاستمرارية و المرونة فهو يساعد و يشجع أعضاء المؤسسة على العمل بجدية مستقبلاً و ذلك من خلال ابراز نقاط القوة و محاولة تفادي نقاط الضعف.
- يساعد على تشجيع مواطن الضعف التي يعاني منها أعضاء المؤسسة و التي قد تكون أصل سوء الاداء المقدم، مثلاً نقص في التكوين، عدم توفر وسائل عمل مطورة...

المطلب الثالث: أساسيات حول تقييم الأداء:

سنعرض في هذا المطلب إلى أنواع تقييم الأداء و مراحلها و أهمية تقييم الأداء.

أولاً: أنواع تقييم الأداء:

لتقييم الأداء عدة أنواع منها:

¹ صلاح الدين حسن السيسي، "نظم المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية"، دار الوسام للطبع و النشر، لبنان، 1998، ص102.

² صلاح الدين حسن السيسي، مرجع السابق، ص 138.

³ المرجع نفسه، ص139.

✓ تقييم الأداء المخطط: و يتمثل هذا النوع من تقييم الأداء في التحقق من مدى الوصول إلى الأهداف المخططة، و ذلك عن طريق مقارنة المؤثرات الواردة في المخطط و السياسات الموضوعية مع المؤثرات الفعلية وفق فترات زمنية دورية، و هذا بهدف إظهار مدى التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسة و إيضاح الانحرافات و الأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات و المعالجة اللازمة لها.

✓ تقييم الأداء الفعلي: يقصد بتقييم الأداء الفعلي تقييم كافة الموارد المتاحة المادية منها و البشرية، و هذا بمقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض لأجل التعريف على الاختلافات التي تحدث و قياس درجة و مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد في العملية الإنتاجية و هذا طبعا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية و دراسة تطورها عبر فترات محددة خلال سنة.¹

✓ تقييم الأداء المعياري (القياس): ويقصد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية ، و يأخذ هذا نوعين من المقارنة حتى يمكن أن يتم عن طريق مقارنة النتائج التي حققتها المؤسسة لمختلف نشاطاتها كالإنتاج والمبيعات والأرباح والقيمة المضافة مع نتائج معيارية كانت قد وضعت لتكون مقياسا للحكم ما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أم لا ، حيث توضع الأرقام المعيارية على اعتبار مجموعة من الشروط منها الإمكانيات ، القدرات الإنتاجية للمؤسسة ، أو عن طريق مقارنة النسب والمعدلات الفعلية مع النسب والمعدلات المعيارية (القياسية).

✓ تقييم الأداء العام (الشامل): حيث ينظر هذا النوع من التقييم إلى كل جوانب النشاط في المؤسسة باستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية المعيارية في عملية القياس والتقييم والتمييز بين أهمية نشاط وآخر وهذا بإعطاء أوزان لأنشطة المؤسسة كل وزن يشير إلى مستوى الأهمية الذي تراه الإدارة العليا باستخدام الأرجحات ومؤثرات النتائج المخططة والفعلية ويتم التوصل إلى درجة التقييم الشامل للمؤسسة.²

ثانيا: مراحل تقييم الأداء:

تمر عملية الأداء بالمراحل التالية :

● مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية : تتطلب عملية تقييم الأداء توفير البيانات والمعلومات والتقارير والمؤشرات اللازمة لحساب النسب والمعايير المطلوبة لعملية نشاط المؤسسة والتي يمكن الحصول عليها من حسابات النتائج والأرباح والخسائر والميزانية العمومية والمعلومات المتوفرة عن الطاقة

¹ توفيق محمد عبد الحسن، "تقييم الأداء مداخل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية"، توزيع دار الفكر العربية ، 2004، ص79.

² مجيد الكرفي، "تقوم الأداء باستخدام النسب المالية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص43.

الإنتاجية ورأس المال وعدد العاملين وأجورهم وإلى غير ذلك. إن جميع هذه المعلومات تخدم عادة عملية التقييم خلال السنة المعنية، إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة.¹

● مرحلة قياس الأداء الفعلي: هي المرحلة الثانية من مراحل التقييم تتمكن المؤسسة من خلالها قياس كفاءتها وفعاليتها، والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة هي اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة لطبيعة الأداء المراد قياسه.

ويتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أداءها بناء معايير الفعالية والكفاءة .

ومما سبق يتضح أن عملية القياس لا يمكن أن تتم إلا بتوفر مجموعة من المعايير التي هي الأخرى تفسر من خلال مجموعة من المؤشرات. وفي هذا المقام نشير إلى وجود فرق بين المعيار والمؤشر، فالأول يعني الأساس أو الركيزة التي تستند إليها عملية تقييم الأداء أما المؤشر فهو أداة لقياس وتفسير المعيار ، أي أن المعيار يتم قياسه وتفسيره من خلال مجموعة من المؤشرات.²

● مرحلة مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب: تحدد المؤسسة بعض المراجع كمراجع لمقارنة الأداء ومنها :

- بالنسبة للزمن : حسب هذا المرجع فإن المسؤولين يقومون بمقارنة المؤشرات الحالية بقيم نفس المؤشرات في فترات سابقة ، وتسمى بالمقارنة الأفقية، وتكمن هذه المقارنة في دراسة التغيرات الحاصلة ومتابعة تطور المؤشر.

- أداء الوحدات الأخرى : يمكن اعتبار أداء الوحدات الأخرى مرجعا مهما في عملية المقارنة، وحسب هذا المرجع تقوم المؤسسة بمقارنة قيم مؤشراتنا بنظيراتها في المؤسسات الأخرى بشرط تقارب أو تجانس النشاط، أو مقارنتها بقيم مؤشرات القطاع، هذا النوع من المقارنة يسمح للمؤسسة بمعرفة مكانتها بالنسبة للمتنافسين.

- الأهداف : في بعض الحالات تقوم المؤسسة بمقارنة أدائها بالأهداف المخططة لتحديد نسبة إنجاز أهدافها.

¹Michel Gervais, « contrôle de gestion », ed economica, Paris, France, 1997,p104.

² كامل بربر، "ادارة الموارد البشرية وكفاءة الأداء التنظيمي"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، لبنان، دون سنة نشر، ص190.

- المعايير : المعايير هي وحدات تستخدم كمرجع للمقارنة كالتكلفة المعيارية للمادة الأولية واليد العاملة التي تقارن بالإستهلاكات الفعلية ومن ثمة تحديد الانحرافات ودراستها ، هذا الأسلوب من المقارنة يسمح بمعرفة فعالية وكفاءة المؤسسة.

● مرحلة دراسة الانحراف وإصدار الحكم : إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط هي، انحراف موجب، انحراف سلبي، انحراف معدوم، فالأولى في صالح المؤسسة كارتفاع الأرباح، ارتفاع الحصة السوقية أو انخفاض التكاليف...الخ، أما الانحراف الثاني فهو ضد المؤسسة كارتفاع التكاليف، انخفاض الإنتاجية...الخ، أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، وهنا الحكم على الأداء من خلاله غير ممكن، بل يجب تحليل هذا الانحراف إلى انحرافات جزئية حسب الصالح وتتم دراسة كل واحد على حدى لإيجاد أين يكمن التقصير والبحث وراء الأسباب ومعالجتها.¹

ثانيا: أهمية عملية تقييم الأداء

تزداد أهمية عملية تقييم الأداء إذا انطلقنا من فكرة غياب مفهوم تام للأداء ومحدداته حيث يفسره كل طرف بما يخدم مصالحه فالمساهم يسعى لتعظيم أرباحه، والموظف لرفع الأجور والجهاز الحكومي لإنماء حصيلة الضرائب والمجتمع ينتظر الرخاء الاقتصادي ورفاهية الأفراد والمؤسسة تسعى للاستمرار والبقاء.

وتظهر أهمية تقييم الأداء في المؤسسة عموما فيما يلي :

- إن عملية تقييم الأداء تؤدي إلى تحقيق فوائد كثيرة للمنظمة، حيث أنها توفر مدخلا واضحا للتركيز على الخطة الإستراتيجية للبرامج فضلا على غاياتها، كما أن القياس يوفر آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برامج العمل إلى الإدارة العليا.
- تقييم الأداء يؤدي إلى تحسين إدارة المنتجات والخدمات وعملية إيصالها إلى العملاء.
- تقييم الأداء يحسن الاتصالات الداخلية بين العاملين ، فضلا عن الاتصالات الخارجية بين المنظمات وعملاتها ، ومتعاملاتها.
- تقييم الأداء يساعد على تبرير تنفيذ البرامج وتكليفها.
- تقييم الأداء يزيد من تأثير المنظمة، حيث تم التعرف من خلاله على المحاور التي تحتاج للإهتمام والتركيز ويجعل من الممكن تحقيق التأثير الإيجابي في تلك المحاور.

¹ Michel Gervais, op-cit,p616.

المبحث الثاني الأداء المالي و تقييم الأداء المالي:

يأخذ تقييم الأداء المالي مكانة هامة بالنسبة للمؤسسة لما يمكنها من اعطاء حكم ذو قيمة على ادارة الموارد الطبيعية و المادية و المالية المتاحة لادارة المؤسسة، و عن طريق الاستجابة لرغبات أطرافها المختلفة، حيث سنتعرض في هذا المبحث إلى ثلاث مطالب هي الاطار المفاهيمي للأداء المالي، التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي، و المطلب الثالث أساسيات حول تقييم الأداء المالي.

المطلب الأول: الاطار المفاهيمي للأداء المالي:

تحاول المؤسسات التعبير عن الوضع المالي القائم بقيم عديدة و كمية بدلا من استخدام عبارات تؤكد على حقائق هامة.

أولاً: تعريف الأداء المالي:

يعرف الأداء المالي على أنه "تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على انشاء قيمة و مجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانيات، جداول الحسابات، و الجداول الملحقه. لكن لا جدوى من ذلك إن لم يأخذ الظرف الإقتصادي و القطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، و على هذا الأساس فإن تشخيص الاداء يتم بمعاينة المردودية الإقتصادية للمؤسسة و معدل نمو الأرباح.¹

و يرى serge evraert أن الاداء المالي يعني تسليط الضوء على فحص المحاور التالية:²

◀ العوامل المؤثرة في المردودية المالية.

¹ Amaud Thausrun, « Evaluation des entreprises : Technique de gestion », ed Economica, Paris, 2005, p23.

² Serge Evraert, « analyse et diagnostic financière : methodes et cas », ed Eyrolles, Paris, 1992, p287

- ◀ أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.
- ◀ مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في انبجاح السياسة المالية و تحقيق فوائض من الأرباح.
- ◀ مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.

يركز الأداء المالي على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انبجاز الأهداف، و يعبر الأداء المالي على أداء المؤسسات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسات، و يساهم في إتاحة الموارد المالية و تزويد الشركة بفرص استثمارية في ميدان الاداء المختلفة و التي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح و تحقيق أهدافهم.¹

"الأداء المالي يعبر عن مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات الاجل الطويل و القصير من أجل تشكيل ثروة".²

يتمثل الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في النتائج التي تحاول المؤسسة تحقيقها من المنظور المالي و هي بذلك تمثل الأهداف التي يمكن استخدامها كمعايير لقياس كفاية الخطة المالية، و الخطة المالية الناجحة هي التي يكون لنتائجها تأثير إيجابي في قيمة المؤسسة.³

مما سبق نستنتج أن الأداء المالي:⁴

- ✓ أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية.
- ✓ أداة لتدارك الثغرات و المشاكل و المعيقات التي تظهر في مسيرة المؤسسة.
- ✓ أداة لتحفيز العاملين و الادارة في الشركة لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج و معايير مالية أفضل من سابقتها.

✓ أداة للتعرف على الوضع المالي للشركة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء الشركة.

ثانيا: أهمية الأداء المالي:

¹ محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم شركات المساهمة"، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، 2010، ص45.

² دادان عبد المغني، كمامسي محمد الأمين، "الأداء المالي من منظور المحاكلة المالية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، 2005، ص305.

³ رقية شطبي، "الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية و مؤشرات تقييمه -دراسة ميدانية بمؤسسة ملينة نوميديا قسنطينة-"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص استراتيجية مالية، جامعة 08 ماي 45، قالمة، الجزائر، 2010-2011، ص17.

⁴ محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص45.

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقويم أداء الشركات من عدة زوايا و بطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركة لتحديد جوانب القوة و الضعف في الشركة و الاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

كما تظهر هذه الأهمية بشكل خاص في عملية متابعة أعمال الشركات و تفحص سلوكها و مراقبة أوضاعها و تقييم مستويات أدائها و فعاليتها، و توجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح و المطلوب من خلال تحديد المعوقات و بيان أسبابها و اقتراح إجراءات التصحيحية و ترشيد الاستخدامات العامة للشركات و استثماراتها، وفقا للأهداف العامة للشركات، و المساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية و البقاء و المنافسة.

و بشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:

- ✓ تقييم ربحية الشركة.
- ✓ تقييم سيولة الشركة و تقييم تطور نشاط الشركة.
- ✓ تقييم مديونية الشركة.
- ✓ تقييم تطور توزيعات الشركة.
- ✓ تقييم تطور حجم الشركة.
- ✓ تحسين القدرة الكلية للشركات.

لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للشركة أدوات و طرق تحليل الأداء المالي، حيث أن الغرض من تقييم الربحية و تحسينها هو تعظيم قيمة الشركة و ثروة المساهم، و الغرض من تقييم السيولة هولة هو تحسين قدرة الشركات في الوفاء بالالتزامات، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع الشركة لمصادرنا المالية و استثماراتها، و الغرض من تقييم الرفع المالي معرفة مدى اعتماد الشركة على التمويل الخارجي، و الغرض من تقييم التوزيعات هو معرفة سياسة الشركة في توزيع الأرباح، أما الغرض من تقييم حجم الشركة هو تزويدها بمجموعة من الميزات ذات الأبعاد الإقتصادية.¹

الملاحظ من هذه الأهمية هو استعمال طرق التحليل المالي في تقييم الاداء المالي ، حيث سنقوم بالتطرق في المطلب الموالي إلى التحليل المالي ثم إلى تقييم الأداء المالي.

المطلب الثاني: مفاهيم متعلقة بتقييم الأداء المالي:

¹ محمد محمود الخطيب ، مرجع سابق، ص 48.

لا تستطيع الإدارة معرفة ما حققته من نتائج و ما ضيعته من فرص إلا عن طريق تقييم أداؤها و خاصة الأداء المالي لها، و هذا من أجل عملية التخطيط و تحقيق أهدافها المخططة.

أولاً: تعريف تقييم الأداء المالي:

تقييم الأداء المالي: "هو عملية رقابة على مراحل العمليات في المؤسسة و التي تبدأ من تحديد الأهداف المرجوة تحقيقها في حدود الموارد المتاحة ثم وضع خطة أو برنامج زمني محدد المعالم يهدف إلى تبيان كيفية الأهداف ثم اجراء عمليات متابعة.¹

أي أن تقييم الأداء المالي² هو قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفاً لتحديد ما يمكن قياسه و من ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية، و تحديد الأهمية النسبية بين النتائج و الموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على مستوى الكفاءة.

عملية تقييم الأداء المالي في المؤسسة تعني تقديم حكم له قيمة على ادارة الموارد الطبيعية و المادية و المالية المتاحة للمؤسسة و ذلك لخدمة رغبات أطرافها المختلفة، أي يعتبر الأداء المالي للمؤسسة قياساً للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً.³

ثانياً: أهمية تقييم الأداء المالي:

يرز دور المؤسسة في المجتمع حول الاستخدام الأمثل للسيولة لتحقيق فوائض إيجابية من الأرباح في سبيل تشكيل الثروة و تعظيم العائد بأقل مخاطرة، و تظهر أهمية تقييم الأداء المالي في:⁴

يعتبر أداة رئيسية يجب توفرها للإجراء الرقابي في المؤسسة، فهو يظهر عن طريق تصحيح و تعديل الاستراتيجية و الخطة الموضوعية، و ترشيد استخدامات الموارد المتاحة، و يساهم في بقائها في بيئة تنافسية و هي تركز على المصادر التمويلية و الاستثمارية لها.

تحتاج أي مؤسسة إلى اعداد نظام تقويم أداؤها في اكتشاف نقاط القوة و الضعف، بهدف قياس حالة التقدم أو التأخر في المؤسسة.

إن النجاح في إنجاز أهداف طموحة يحقق الاشباع المطلوب و يقوي دفعية المؤسسة و أطرافها، هذه الدافعية تؤدي بدورها إلى ازدياد الفاعلية إلى مستوى النجاح المطلوب.

¹ أبو الفتوح على فضالة، "التحليل المالي و و إدارة الأعمال"، ط2، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1995، ص23.

² دادان عبد الغني، قراءة في الأداء المالي و القيمة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، عدد 4، ورقة، 2006، ص41

³ السعيد فرحات جمعة، "الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة"، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص38.

⁴ المرجع نفسه، ص ص 41-42.

ثالثا: وظائف تقييم الأداء المالي:

و تتمثل في ثلاث نقاط أساسية هي:¹

✓ الحكم على مدى تحقيق الوحدة الإنتاجية للأهداف الموضوعية بالاستعانة بقدر كبير من البيانات و الاحصائيات.

✓ تفسير الانحرافات النتائج تفسيرا واضحا مسبقا مع الاستعانة بالمعايير و المعدلات الموضوعية مسبقا.

✓ تحديد المراكز الادارية المسؤولة عن الانحرافات.

رابعا: خطوات تقييم الأداء المالي:

يمكن تلخيص عملية تقييم الأداء بالخطوات التالية:

الخطوة الأولى: الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية و قائمة الدخل، حيث أن من خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات و القوائم المالية و التقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة.

الخطوة الثانية: احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء و الربحية و السيولة و النشاط و الرفع المالي و التوزيعات، و تتم باعداد و اختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.

الخطوة الثالثة: دراسة و تقييم النسب، و بعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات و الفروقات و مواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء الشركات التي تعمل في نفس القطاع .

الخطوة الرابعة: وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق و أثرها على الشركات للتعامل معها و معالجتها.²

خامسا: شروط تقييم الأداء المالي:

تتطلب عملية الأداء المالي بعض الشروط نذكر منها:³

✓ أن يكون الهيكل التنظيمي للمؤسسة واضحا تتحدد فيه المسؤوليات و الصلاحيات لكل مدير و مشرف بدون تداخل بينهما.

✓ أن يتوفر بالمؤسسة شخص متمرس في عملية تقييم الأداء المالي متفهما لدوره عارفا بطبيعة نشاط المؤسسة و قادرا على تطبيق المعايير و النسب و المؤشرات التقييمية بشكل صحيح.

¹ أبو الفتوح على فضالة، مرجع سابق، ص23.

² محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص51-52.

³ رقية شطبي، مرجع سابق، ص19.

- ✓ أن تتوفر للمؤسسة نظاما متكاملًا و فعالًا للمعلومات و البيانات و التقارير اللازمة لتقييم الأداء المالي.
- ✓ أن تكون الاجراءات و الآليات الموضوعية لمسار عملية تقييم الأداء المالي بين الادارات المسؤولة عن تقييم الأداء في الهيكل التنظيمي واضحة و منظمة و متناسقة.
- ✓ وجود نظام حوافز فعال سواء كانت هذه الحوافز مادية أو معنوية أو كانت ايجابية أو سلبية، بحيث يحقق هذا النظام ربطًا متينًا بين الأهداف المنجزة فعلا و بين المخطط منها، لأن غياب مثل هذا النظام يضعف من قوة وجدية القرارات المتخذة بشأن تصحيح المسار في العملية الإنتاجية، و الارتفاع بها إلى المستوى المرسوم.

المطلب الثالث: أساسيات حول تقييم الأداء المالي:

سنقوم بالتعرض في هذا المطلب أولاً إلى مجالات تقييم الأداء المالي للبنك ثم العوامل المؤثرة فيه وصولاً إلى مختلف الجهات المستفيدة منه.

أولاً: مجالات تقييم الأداء البنكي:

تشمل عمليات تقييم الأداء في البنوك المجالات التالية:¹

1- تقييم أداء البنك كوسيط مالي:

و يشمل هذا المجال تقييم نشاط البنك و كفاءته في تجميع الموارد و استخدامها، أي أنه يتضمن ما يلي:

أ- تقييم كفاءة البنك في تجميع الأموال: و يتم تقييمه من خلال المعايير التالية:

- مدى قيام البنك في تجميع الودائع التي تشكل أهم الموارد.
- مدى قيام البنك بدعم موارده الذاتية خلال السنة محل التقييم.
- مدى مساهمة المصرف في تجميع مدخرات الأفراد.
- مدى نشاط البنك في نشر الوعي الادخاري و اجتذاب العملاء.

ب- تقييم كفاءة البنك في استخدام الأموال: و يتم الحكم على كفاءة البنك في هذا المجال من خلال

المعايير التالية:

- ◀ مدى التغير في البنود التي تمثل استخدامات و توظيف الأموال في البنك.
- ◀ نسبة كل نوع من الأنشطة البنكية إلى مجموع أنشطة البنك.

¹ سليمان الحمد، "تقييم كفاءة المصارف التجارية في ادارة التدفقات النقدية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة حلب، سوريا، 2005، ص 83-86.

◀ مدى كفاءة البنك في تحقيق الأهداف الأساسية من خلال استخدام و توظيف الأموال (هي تحقيق أكبر عائد، المحافظة على السيولة و سلامة المركز المالي للبنك، تخفيض حجم المخاطر إلى أدنى حد).

2- تقييم أداء البنك كوحدة إنتاجية:

و يتناول التقييم في هذا المجال نشاط البنك كمنشأة إنتاجية يحقق عائدا من خلال العمليات و الأنشطة التي يمارسها، أي أن التقييم في هذا المجال يضم المعايير الآتية:

- مدى كفاءة البنك في تأدية أنشطته المتعلقة بمكونات العملية الإنتاجية في البنك، إيراد العمولات.
- مدى كفاءة البنك في استخدام مدخلاته، ويشمل هذا الجانب نسبة المخرجات لمختلف أنواع المدخلات.
- معدلات الاستثمار المباشر و الاستثمار في المشروعات الإنتاجية.
- مدى مساهمة البنك في توليد المدخرات.

3- تقييم أداء البنك من حيث الرقابة على العاملين و مراجعة الأعمال:

إن طبيعة العمل البنكي تقتضي السرعة في العمليات، الأمر الذي يتطلب تفويض السلطة للمستويات الدنيا من العاملين، لذا تعتبر الرقابة حط دفاع أساسيا تستخدمه إدارة البنك في توجيه العاملين بالاتجاه الذي يحقق السياسات البنكية التي تتبناها، لذلك تلجأ الإدارة إلى إتباع العديد من الإجراءات الوقائية للوقوف دون وقوع جرائم الاختلاس أو التقصير، و تعمل على استخدام سياسات فعالة في إدارة الموارد البشرية تمثل في الاعتناء بعملية الاختيار أو التعيين و استخدام أنظمة تدريبية خاصة تنمي قدرات العاملين في المجالات البنكية كافة.

و تقوم البنوك أيضا بإعداد كتيبات تتضمن خطوات العمل لمختلف العمليات، حيث تتضمن هذه الكتيبات وصفا للإجراءات التي تتبع في كل عملية من عمليات البنك لتكون بذلك معايير للمراجعة الداخلية في البنك، ومن ثم تصبح أدوات لتقييم أداء العاملين و عمليات مراجعة الأعمال في البنك.

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي:

يتأثر الأداء البنكي بعدة عوامل منها ما هو داخلي (العوامل المنظمية) و منها ما هو خارجي (العوامل

البيئية)، و فيما يلي أهم العوامل:

1- العوامل المنظمية:

يقصد بالعوامل المنظمة العوامل الداخلية و الخاصة بالمصرف ذاته، كحجم الأعمال أو الأنشطة في البنك و التكنولوجيا المستخدمة، و كفاءة الإدارة.¹

✚ حجم الأعمال: إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك و طبيعة تراكيبها و حركتها تمثل عوامل هامة و ذات تأثير كبير في تحديد كفاءة و إنتاجية الأنشطة البنكية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد و انخفضت التكاليف الاجمالية لها و قلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة للبنك، الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك و ربحيته.

✚ التكنولوجيا المستخدمة: و هي الأساليب المستخدمة في انجاز العمل البنكي، و درجة الأتمتة في هذا العمل، فكلما ازداد استخدام التكنولوجيا ارتفعت درجة الأتمتة في العمل البنكي كذلك الاستفادة من مزايا الانترنت في تأدية الخدمات البنكية، كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات المصرفية، و تخفيض التكلفة و زيادة الربحية.

✚ الكفاءة الادارية: أي كفاءة الادارة في اتخاذ القرارات، و مدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، و تطوير عمليات التعاون و العمل الجماعي، و مدى قدرتها على دفع فريق العمل للتعامل مع الأطراف الخارجية بأسلوب يعكس الجودة في الخدمات البنكية و سمعة حسنة للبنك.

2- العوامل البيئية:

و هي العوامل الخارجية التي تؤثر في الأداء البنكي، و تقسم إلى:

❖ البيئة القانونية و السياسية: أي الظروف السياسية للبلد الذي يقيم فيه البنك، و القوانين المنظمة للعمل البنكي في هذا البلد.

❖ البيئة الاقتصادية: و تشمل طبيعة النظام الإقتصادي و الموارد المتاحة في البلد، و كذلك المناخ الاستثماري و الفرص الاستثمارية المتوفرة.

❖ البيئة الاجتماعية: و هي العادات و التقاليد و المعتقدات التي يؤمن بها الأفراد، و مستوى الوعي و الثقافة التي تؤثر في قرارات الأفراد الخاصة بالتعامل مع طبيعة الأنشطة المصرفية، و الخدمات التي تقدمها المصارف.

ثالثاً: الجهات المستفيدة من التقييم المالي للبنك:

¹ فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، "ادارة البنوك -مدخل كمي و استراتيجي معاصر-"، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2000، ص ص 229-231.

إن التوسع في أنشطة البنوك و استقطابها للعديد من المتعاملين و استخدامها العديد من الوسائل و الأدوات لتقديم الخدمات المصرفية سواء تقليدية كانت أو الكترونية، إلا أنه من الضروري القيام بعملية تقييم للأداء لمعرفة التطورات الحاصلة بالبنك مما يستوجب تحليل القوائم المالية و صياغتها على شكل مؤشرات ذات مغزى، لأنه توجد جهات مختلفة تحتاج لتحتاج للتحليل المالي و تطلبه، و بشكل خاص ادارة البنك و البنك المركزي و المودعون و المالكون و السوق المالي و السلطة الضريبية و الجمهور بوجه عام.

و من الجهات المستفيدة من عملية تحليل و تقييم الأداء المالي للبنك تتمثل في:¹

أ- ادارة البنك: تهتم ادارة البنك بتحليل و تقييم الأداء لعدة أسباب منها ضرورة ممارسة الوظائف الادارية باعتبار أن التحليل المالي يمثل التغذية العكسية للمعلومات عن الأداء الذي يقارن بالخطط لتحديد مدى الانحرافات و تصحيحها، و أيضا ضرورة التوفيق بين هدي سيولة البنك و ربحيته، وإذا كانت المنظمات عموما تهتم بالتحليل المالي لغرض متابعة السيولة بوجه خاص، فإن البنك يهتم بذلك أكثر من غيره، لأن أغلبية تمويلاته متأتية من الودائع، و أيضا ما يطلبه مجلس الادارة دوريا من دراسة العلاقات بين الفقرات الفرعية للميزانية و قائمة الدخل مع مجموع تلك الفقرات، هذا إلى جانب التقارير الدورية المطلوب تحضيرها إلى مراقبي البنك المركزي، و ضرورة الموازنة بين ربحية استخدام الودائع و أسس العمليات المصرفية السليمة، و مدى الوفاء بأهداف البنك، و مدى تطبيق سياسات استخدام الأموال

ب- البنك المركزي: إن البنك المركزي بصفته السلطة النقدية مسؤول عن الرقابة على المصارف، و عن تنفيذ السياسة النقدية بوسائلها الكمية و النوعية، ولكي يستطيع أداء مهامه لصالح الإقتصاد الوطني، فإنه يجب أن يحصل على مؤشرات دورية و لغرض توحيد البيانات المالية و الائتمانية الواردة له من البنوك و صياغتها بالشكل الذي يخدم أغراض السياسة النقدية و أهدافها، فإن البنك المركزي يطلب من البنوك تقديم هذه المؤشرات ذات تفاصيل محددة من قبله، تكشف و تصلح عن فقرات القوائم المالية و العلاقات المطلوبة بينها، تتضمن هذه الجداول المطلوبة من البنك المركزي الكثير من المؤشرات التي هي حصيلة إجراء التحليل المالي الدوري.

و في ضوء دراسة هذه التحليلات المالية و الائتمانية الدورية، تقوم ادارة البنك المركزي بتوجيه البنك المعني إلى تعديل أدواته بما يحفظ و يصون حقوق المالكين و المودعين، كما يحرص البنك المركزي على حسن

¹ تحليل الشماع، "المحاسبة الادارية في المصارف"، دون دار نشر، دون سنة نشر، ص 658-662.

تقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو الالكترونية للجمهور و بتكلفة مناسبة و على نشر الخدمات جغرافيا و بشكل متوازن.

ج- المودعون: للمودعين مصلحة كبيرة في توافر السيولة بمستويات مناسبة، كما يهتم المودعين بطبيعة محفظة موجودات البنك لأنها تعكس قدرته على التوفيق بين العائد و المخاطرة، و قدرته على تحقيق درجة من التنوع في الموجودات التي تمتاز بالجودة، و مستندة إلى دراسة المراكز الائتمانية للمقترضين أو للشركات المصدرة للأوراق المالية ضمن محفظة الاستثمارات.¹

د- المالكون أو المساهمون: يحتل التحليل المالي موقعا خاصا ضمن مجموعة الأساليب المهمة التي تساعد المساهمين أو المالكين في الرقابة على عمليات البنك، و لا بد من تمكين المساهمين من تفهم المؤشرات الدورية للتحليل المالي يفترض أن تعكس التقارير السنوية الموجهة للمساهمة لهم و المتضمنة الحسابات الختامية العديد من نتائج التحليل المالي على شكل نسب مالية دورية و جداول و أشكال إحصائية، و مقارنات مع الماضي و مناقشة النتائج المحققة، كما أن التحليل المالي يعكس مدى قدرة البنك على تنفيذ الخطط و الموازنات التي أقرت للمستقبل من قبل المساهمين كأداء مستهدف و يقصد به الرقابة على التنفيذ، كما أن هذه المؤشرات توجه المساهمين نحو اتخاذ الاجراءات اللازمة لتصحيح الخلل في الأداء و يقصد به رقابة الأداء.

هـ- السوق المالي: يراقب السوق المالي المؤشرات المتنوعة عن أداء البنك و ذلك من قبل جهات عديدة، هناك الرقابة المعلوماتية التي تهتم بها الهيئة العامة لسوق المال لمعرفة مدى التزام البنك بالشروط و التعليمات، و متابعة عمليات السوق من حيث وفائها بالقواعد المقبولة، و تتولى الهيئة إعداد و نشر المعلومات المتنوعة و المبوبة و ذلك دوريا . ثم إن هناك مجموع صناعات السوق المتداولين، و المستثمرين في السوق المالي و يقارنون بين أداء البنك و غيره من البنوك، و ذلك بإعادة النظر في المحافظ الاستثمارية، كما يهتم المستثمرون من خارج قطر البنك بمؤشرات الأداء لغرض الاستثمار أو عدمه في الأسهم المصرفية المتداولة في الأسواق المالية الدولية و الإقليمية.

و- السلطة الضريبية: السلطة الضريبية باعتبارها تمثل الدولة في تخمين و جباية الضرائب المستحقة دوريا على البنك، فهي بحاجة إلى تحليل دقيق لمصادر الإيراد و أوجه التكاليف و المصروفات و مدى تنفيذها للأحكام الضريبية، لذلك فإن القوائم المالية السنوية المعززة بتحليلات مالية مفصلة، تساعد السلطة الضريبية كثيرا في ممارسة مهامها اتجاه البنك بالتفهم و اتخاذ قرارات دقيقة.

¹ تحليل الشماع، مرجع سابق، ص 660.

ز- الجمهور: المستفيد الأول والأخير من الخدمات البنكية هو الجمهور المتعامل مع المصرف، ويحقق الجمهور في تعامله مع البنك خدمات فعالة، منخفضة التكلفة سريعة ودقيقة معاصرة للتطور ومتنوعة ... وبمواقع منتشرة قريبة من تواجد الجمهور، مستجيبة لاحتياجات المتعاملين مع البنك، لا بد أن يكون موقع البنك وتجهيزاته والعاملين فيه، عوامل جذب باتجاه التعامل معه، كمنشأة مالية تتصف بالديمومة، فإنه لا بد أن يكون البنك قادرا على استخدام الأموال بأمان وربحية مناسبة، تمكنه من أداء خدماته مثلما يطلب الجمهور، الذي هو الحكم الأخير على نجاح البنك في الأداء.

ولكي يستطيع الجمهور متابعة أوجه النشاط البنكي فإنه يعتمد من بين مجموعة من الأساليب على نتائج تحليل وتقييم الأداء، الذي يظهر له مدى ذلك النجاح المتحقق في المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك، أو قام بتطويرها وتنويعها لصالح الجمهور. هناك فئات عديدة من الجمهور تتابع مؤشرات التحليل المالي، وتراقب من خلالها، كما أن البنك يعتمد على مؤشرات التحليل المالي في تصميم برامج العلاقات العامة مع الجمهور، مستعينا بها في توضيح أنشطته، ومدى قدرته على إشباع حاجات الجمهور.¹

المبحث الثالث: الأداء المالي و مؤشرات قياسه:

تمثل عمليات تقييم الاداء المصرفي السياسات التي تتخذها المصارف لتقدير مدى تحقيق الادارات المختلفة و مراكز المسؤولية للأهداف المرسومة، و الوقوف على الانحرافات و تحديد أسبابها و آليات التصحيح المناسبة.

المطلب الأول : تقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات المالية :

يوجد هناك عددا كبيرا من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في البنوك، لأن نجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة و ملائمة المؤشرات المالية و قابليتها على قياس الأداء بشكل سليم. كما يعد استخدام مدخل النسب المالية (المؤشرات المالية)، من أوسع مدخل تقييم الأداء شيوعا واستخداما في تقييم أداء البنوك التجارية.

أولا : النسب المالية المتعلقة بالربحية و السيولة:

¹ تحليل الشماع، مرجع سابق، ص662.

تستخدم النسب المالية في تقييم أداء البنوك التجارية المالية، لذا فمن الواجب أن تعكس بوضوح النجاح الذي حققته هذه البنوك عبر مدة زمنية ماضية، وان تبين مدى القصور والشلل الذي أصاب أداؤها، غير أن استخدامها الحديث يعتمد على قدرتها التنبؤية، وعلى جدواها في تقديم معلومات تنبؤية مستقبلية عن أداء البنوك التجارية.

1- نسب الربحية :

يهدف البنك التجاري أساساً إلى تحقيق أكبر ربحية ممكنة، لذا تم وضع مجموعة من النسب المالية مهمتها قياس كفاءة وفاعلية البنك في توليد الأرباح ذات العلاقة ببعض الأسس كالأصول، الأموال الخاصة، الفوائد... الخ، لأن البنك الذي لم يتحصل على أرباح كافية، فإن بقائه لجل طويل في سوق المنافسة سيكون مهدداً.

تعد نسب الربحية من أكثر النسب المالية دلالة على أداء البنك التجاري خلال فترة زمنية محددة، حيث أنها تعكس مدى فعالية البنك في توظيف أمواله في مجالات ذات عوائد مجزية وكبير، وتقاس من خلال العديد من المؤشرات أو النسب المالية:¹

✓ معدل العائد على الأموال الخاصة : يستخدم معدل العائد على الأموال الخاصة كأساس لتحليل ربحية البنك التجاري ويرتبط بمعدل العائد على الأصول والواقعة المالية أو يسمى أيضاً بمضاعف الملكية، يتمثل معدل العائد على الأموال الخاصة وكما يوضحه النموذج في أسفله في النسبة بين نتيجة الدورة الصافية وإجمالي الأموال الخاصة، ويمكن بذلك قياس العائد المتولد من توظيف الأموال الخاصة، وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان أفضل لأن ذلك يعني أن البنك التجاري يمكنه توزيع المزيد من الأرباح المحققة على المساهمين أو إضافة المزيد من الأرباح المتحجرة، ويتمثل هذا المعدل بالعلاقة:

$$\text{معدل العائد على الأموال الخاصة} = \text{نتيجة الدورة الصافية} / \text{إجمالي الأموال الخاصة} .$$

✓ معدل العائد على الودائع: يقيس هذا المعدل مدى قدرة البنك التجاري على توليد الإرباح، من خلال توظيف الودائع التي نبح في الحصول عليها وبحسب بالعلاقة:

$$\text{معدل العائد على الودائع} = \text{نتيجة الدورة الصافية} / \text{إجمالي الودائع} .$$

✓ الهامش الحدي للفوائد: يفترض بعض المحللين الماليين حساب الهامش الحدي للفوائد أي المدى بين إجمالي الفوائد المستحقة وإجمالي الفوائد المكتسبة، ويمكن اقتراح هذا الهامش في شكل نسبة على النحو التالي:

$$\text{نسبة الهامش الحدي للفوائد} = \text{الفوائد المكتسبة} / \text{الفوائد المستحقة} .$$

¹ صالح خالص، جامعة الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004، ص389.

تشير هذه النسبة إلى عدد المرات التي تغطي فيها الفوائد المكتسبة، الفوائد المستحقة عليه من العائد الذي يحققه من استثماراته أي من فوائده المكتسبة.

✓ نسبة الفوائد المستحقة بمتوسط الودائع الآجلة : يتحمل البنك التجاري فوائد على الودائع ذات الأجل الطويلة والمتوسطة تدفع للعملاء وتتوقف هذه الفوائد على معدلات الفائدة السائدة من جهة، وعلى مكونات الودائع الآجلة وإجمالي استحقاقها من جهة أخرى، تمثل هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة الفوائد المستحقة بمتوسط الودائع الآجلة} = \frac{\text{الفوائد المستحقة}}{\text{متوسط الودائع الآجلة}}$$

تظهر هذه النسبة ما يحتمله البنك التجاري من مصاريف مباشرة، على شكل فوائد حصوله على الودائع الآجلة ويتم اخذ متوسط الودائع الآجلة كحل لإمكانية تغيير قيم الودائع الآجلة خلال الدورة المالية الواحدة.

✓ نسبة الفوائد المستحقة بمتوسط الودائع الكلية: يدفع البنك التجاري الفوائد الآجلة فقط من دون ودائع تحت الطلب، غير أن المحلل يهتم بقياس تكلفة الودائع الكلية للبنك، للوقوف على الحد الأدنى الذي يجب أن تكون فيه نسبة العائد الذي يحمل عليه البنك لقاء توظيف أمواله توضح هذه النسبة بالعلاقة التالية:¹

$$\text{نسبة الفوائد المستحقة بمتوسط الودائع الكلية} = \frac{\text{الفوائد المستحقة}}{\text{متوسط الودائع الكلية}}$$

يتم حساب هذه النسبة باستعمال متوسط الودائع الكلية التي يتحصل عليها البنك كحل وسطي ذلك أن الودائع البنكية تتميز بتغيرها من يوم لآخر وحتى اليوم الواحد، لذا فإن حساب هذه النسبة مع الودائع الكلية في اليوم عدة مرات يعد من الأمور الصعبة، فيتم عندها بسط هذه العملية بأخذ متوسط الودائع الكلية كمرجع عن الودائع الكلية.

2- نسبة السيولة :

تعرف سيولة البنك التجاري بأنها مقدار ما يحتفظ به من الأموال النقدية، أو ما يتوافر لها من أصول سريعة التحويل إلى نقدية ودون خسائر في قيمتها، لأن الغرض منها هو الإبقاء بالالتزامات المستحقة والمترتبة على البنك التجاري دون أدنى تأخر، لذلك يتم استخدام جملة من المؤشرات أو النسب المالية لتقييم كفاءته في إدارة سيولتها النقدية والتي سنذكر أهمها:²

¹ صالح خالص، مرجع سابق، ص 390.

² صالح خالص، مرجع سابق، ص 389-390.

✓ نسبة الرصيد النقدي: تشير نسبة الرصيد النقدي إلى مدى كفاءة البنك التجاري، من خلال أصوله السائلة أي النقدية على تسديد التزاماته من ودائع ومستحقات أخرى.

يتكون بسط هذه النسبة من الأصول النقدية بخزينة البنك التجاري المعني، والأرصدة النقدية لدى البنك المركزي أو لدى مؤسسات مالية أخرى، أما مقام النسبة فيتكون أساسا من مستحقات البنك المتمثلة في الودائع والمستحقات لدى البنوك الأخرى يمكن التعبير على هذه النسبة بالشكل:

$$\text{نسبة الرصيد النقدي} = (\text{النقدية بخزينة البنك التجاري المعني} + \text{الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي} + \text{الأرصدة السائلة الأخرى}) / \text{الودائع والمستحق لدى البنوك الأخرى}.$$

✓ نسبة الاحتياطي القانوني: تفرض بعض التشريعات البنك التجارية على الاحتفاظ بأموالها بنسبة محددة لدى البنك المركزي، حيث أنه وفقا لقانون النقد والقرض في مادته 93 يحق للبنك المركزي الجزائري أن يفرض على البنوك الأخرى، أن تودع لديه في حساب مجمد ينتج فوائد أولا ينتجها احتياطا يحسب على بعض أنواع هذه التوظيفات، بالعملة الوطنية أو العملات الأجنبية، ويدعى هذا الاحتياطي بالاحتياطي القانوني أو الإلزامي ولا يمكن مبدئيا أن يتعد هذا الاحتياطي نسبة ثمانية وعشرون بالمائة 28% من المبالغ المعتمدة كأساس لاحتسابه، إلا أنه يجوز للبنك المركزي تحديد نسبة أعلى في حاله الضرورة المثبتة قانونيا وتحسب هذه النسبة على النحو التالي:

$$\text{نسبة الاحتياطي القانوني} = \frac{\text{الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي} / (\text{شيكات وحوالات مستحقة الدفع} + \text{مستحق للبنوك الأخرى} + \text{الودائع بأنواعها})}{}$$

✓ نسبة السيولة القانونية: يضع البنك المركزي قواعد عامة تتبع في الرقابة على البنوك التجارية، منها تحديد نسبة نوعية الأموال السائلة التي يجب أن تحتفظ بها البنوك، وهو ما يعرف بنسبة السيولة القانونية و

$$\text{تحسب على النحو} \quad \text{نسبة السيولة القانونية} = (\text{أصول نقدية} + \text{أصول شبه نقدية}) / \text{إجمالي الودائع}.$$

ثانيا: نسب ملائمة رأس المال و نسب المردودية:

سنتطرق هنا إلى نسب ملائمة رأس المال و نسب المردودية.¹

$$1 - \text{نسب ملائمة رأس المال:}$$

تقيس نسب ملائمة رأس المال نسبة مساهمة أموال البنك التجاري من مجموع موارده و تتمثل هذه النسب في:

¹ صالح خالص، مرجع سابق، ص 390-391.

✓ نسبة كفاية الأموال الخاصة بالودائع: يهتم المحلل المالي بمعرفة مدى اعتماد البنك التجاري على أمواله الخاصة كمصدر من مصادر تمويله، وعلى مقدرته على رد الودائع التي سبق له الحصول عليها من أمواله الخاصة المملوكة، و تحسب هذه النسبة كمايلي:

$$\text{نسبة كفاية الأموال الخاصة بالودائع} = \frac{\text{الأموال الخاصة/إجمالي الودائع}}{\text{الأموال الخاصة/إجمالي الودائع}}$$

✓ نسبة الأموال الخاصة إلى القروض الممنوحة: تعتبر هذه النسبة مقياسا لهامش الأمان في البنك التجاري لمواجهة مخاطر الفشل في استرداد جزء من أمواله المستثمرة و تحسب كمايلي:

$$\text{نسبة الأموال الخاصة إلى القروض الممنوحة} = \frac{\text{الأموال الخاصة/إجمالي القروض الممنوحة}}{\text{الأموال الخاصة/إجمالي القروض الممنوحة}}$$

✓ نسبة الأموال الخاصة إلى الاستثمار في الأوراق المالية: تقيس هذه النسبة هامش الأمان في مواجهة مخاطر انخفاض القيمة السوقية للأوراق المستثمرة، و تحسب على النحو التالي:

$$\text{نسبة الأموال الخاصة للاستثمار في الأوراق المالية} = \frac{\text{الأموال الخاصة/الأوراق المالية المستثمرة}}{\text{الأموال الخاصة/الأوراق المالية المستثمرة}}$$

✓ علاقة رأس المال الحر بالاستثمارات: يقصد برأس المال الحر الأموال الخاصة مطروحا منها الأصول الثابتة، و تتم نسبة رأس المال الحر في البنك التجاري إلى استثماراته كتي تعبر عن مدى قدرة رأس المال الحر على مواجهة مخاطر الاستثمار، و تمثل هذه النسبة بالعلاقة التالية:

$$\text{علاقة رأس المال الحر بالاستثمارات} = \frac{\text{رأس المال الحر/إجمالي الاستثمارات}}{\text{رأس المال الحر/إجمالي الاستثمارات}}$$

✓ نسبة الأصول الثابتة للأموال الخاصة: تمثل هذه النسبة مدى تغطية أموال البنك التجاري الخاصة أصوله الثابتة و تتضح فيمايلي:

$$\text{نسبة الأصول الثابتة للأموال الخاصة} = \frac{\text{الأصول الثابتة/الأموال الخاصة}}{\text{الأصول الثابتة/الأموال الخاصة}}$$

2- نسب المردودية:

تعد عملية قياس مردودية النشاطات البنكية معقدة و صعبة، لسببين أساسيين هما تعدد و تشعب عملية تحليل المردودية أي توضيح الإيرادات عبر الكثير من المحاور منها العملاء، النشاطات العادية و الاستثنائية، و المردودية على مستوى الوحدات و المديرية الفرعية أو شبكات الاستغلال..... الخ، ومن هذه النسب:¹

¹ صالح خالص، مرجع سابق، صص 391-392.

✓ نسبة المصاريف الذاتية: تشكل الرواتب و الأجور و ملحقاتها من العلاوات و العوائد الأخرى عادة ثاني أكبر رقم من إجمالي المصاريف البنكية، لذا تتم مقارنتها مع إجمالي الودائع حتى تعطي صورة على مدى كفاءة العمليات التي يقوم بها البنك التجاري، و تمثل هذه النسبة بالعلاقة:

$$\text{نسبة المصاريف الذاتية} = \frac{\text{الرواتب و ملحقاتها}}{\text{إجمالي الودائع}}$$

✓ نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الأصول: تعتبر الأصول أساس توليد الإيرادات في البنك التجاري، لذا فالإيرادات البنكية المحققة خلال فترة زمنية محددة هي محصلة استغلال أصول البنك التجاري في تلك الفترة. و يمكن بذلك توضيح هذه النسبة بالعلاقة:

$$\text{نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

✓ نسبة إجمالي المصاريف إلى إجمالي الأصول: تظهر هذه النسبة ما يتحمله البنك التجاري من مصاريف خدماته في ضوء أصوله الموضحة في ميزانيته، أي ما يتحمله البنك من مصاريف لقاء استثمار أمواله، و تمثل هذه النسبة في العلاقة:

$$\text{نسبة إجمالي المصاريف إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{إجمالي المصاريف}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

✓ نسبة نتيجة الدورة إلى إجمالي الأصول: تعبر هذه النسبة عن مدى كفاءة البنك التجاري في استغلال أصوله، و تظهر هذه النسبة على النحو التالي:

$$\text{نسبة نتيجة الدورة الصافية إلى إجمالي الأصول} = \frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

✓ نسبة مردودية الأموال الخاصة: و هي تعبر عن مردودية أموال البنك التجاري خاصة المستثمرة، و تكون موجبة أو سالبة حسب نتيجة الدورة الصافية المحققة سواء كانت أرباح أو خسائر، و تسمى أيضا بمعدل العائد على الأموال الخاصة، و تظهر هذه النسبة في:

$$\text{نسبة مردودية الأموال الخاصة} = \frac{\text{نتيجة الدورة الصافية}}{\text{الأموال الخاصة}}$$

ثالثا: النسب المتعلقة بالنشاط و التوظيف:

سنتطرق إلى النسب المتعلقة بالنشاط ثم النسب المختلفة للتوظيف...¹

1- نسب توظيف الأموال:

¹ صالح خالص، مرجع سابق، ص 391-393.

يعد الاستثمار في الأموال المتاحة للبنك التجاري أفضل حلا من تركها جامدة في الخزينة، كذلك أن استثمارها في شكل قروض أفضل من استثمارها في شكل أوراق مالية لذا ودت نسب مالية مختلفة للحكم على مدى ملائمة توظيف هذه الموارد المالية و تتمثل في:

✓ معدل توظيف الودائع: يقصد به نسبة الاستثمارات للبنك إلى مجموع ودائعه و تتمثل هذه

الاستثمارات في القروض و الأوراق المالية، و يمثل هذا المعدل في العلاقة:

$$\text{معدل توظيف الودائع} = (\text{القروض} + \text{الأوراق المالية}) / \text{اجمالي الودائع}$$

✓ معدل توظيف الموارد التقليدية: يقصد بها كل الودائع و الأموال الخاصة، و اللذان يمثلان المصدران

الأساسيان للأموال في أغلبية البنوك و يتم قياس هذا المعدل وفق العلاقة:

$$\text{معدل توظيف الموارد التقليدية} = (\text{القروض} + \text{الأوراق المالية}) / (\text{الودائع} + \text{الأموال الخاصة})$$

✓ معدل الاقراض: يتفاوت العائد المتولد من الاستثمارات التي يقوم بها البنك تبعا لنوع الاستثمارات من

القروض و الأوراق المالية، بحيث يفوق العائد المتولد من من استثمار الأوراق المالية، لعدة أسباب منها

غياب الوعي البنكي للتعامل بالأوراق المالية أو زيادة المخاطر المتعلقة بها أو غياب الأسواق المالية...، و

$$\text{معدل الاقراض} = \text{اجمالي القروض} / \text{اجمالي الودائع}$$

2- نسب النشاط:

تشير نسب النشاط إلى مدى كفاءة ادارة البنك في استخدام أصوله في توليد العوائد، من خلال مقارنة

الايادات المختلفة لكل أنواع أصول البنك و من أهمها:

✓ نوعية القروض الممنوحة: يقوم البنك التجاري بتقديم أنواع متعددة من القروض، و يمكن تحديد

نوعية القروض الممنوحة لمقرضيه من العملاء و مؤسسات مالية، و التي يكون مجموعها معا يساوي نسبة

100%، و تضم القروض الممنوحة للعملاء الثلاث النسب التالية:

الديون التجارية/ ديون على العملاء.

قروض أخرى للعملاء/ ديون على

العملاء.

✓ نوعية الودائع المجمعة: يتحصل البنك على عدة أنواع عديدة من الودائع تكون جهات مختلفة

كالعملاء، المؤسسات المالية، و التي يساوي مجموعها معا نسبة 100% حيث تضم الودائع المعبئة من فئة

العملاء أربعة نسب

حسابات الادخار تحت الطلب/ حسابات دائنة للعملاء.

حسابات الادخار لأجل/ حسابات دائنة للعملاء.

حسابات أخرى للعملاء تحت الطلب/ حسابات دائنة للعملاء.

✓ معدل كفاية العمليات: يعبر معدل كفاية العمليات عن مدى كفاية العمليات التي يقوم بها البنك من حيث عدد الموظفين الذين يخدمون الودائع، غير أن استخدام الاعلام الآلي أثر على هذا المعدل بسبب تقلص عدد الموظفين و كذا العمليات المؤداة و تعويضها آليا، و يوضح هذا المعدل بالعلاقة:

$$\text{معدل كفاية العمليات} = \frac{\text{اجمالي الودائع}}{\text{عدد الموظفين}}$$

✓ معدلات الدوران: يقوم البنك بحساب مختلف معدلات الدوران التالية:¹

معدل دوران القروض قصيرة الأجل و الاستثمارات المالية = الفوائد المحصل عليها / القروض القصيرة الأجل و الاستثمارات المالية.

معدل دوران القروض طويلة الأجل و الاستثمارات المالية = الفوائد المحصل عليها / القروض طويلة الأجل و الاستثمارات المالية.

3- نسب الاستغلال: تستطيع البنوك حساب نسب الاستغلال² خلال فترات زمنية محددة قد تكون يومية، شهرية، ثلاثية أو سنوية، حتى تكون على اطلاع مباشر بوضعيتها المالية الحقيقية و في الوقت المناسب غير أنه و لكبر حجم المعطيات و الأرقام فإن أغلب البنوك تلجأ إلى حساب هذه النسب مرة واحدة في السنة أي بعد اغلاق القوائم المالية، كما تسمح هذه النسب أيضا بفهم و ادراك عملية التسيير في البنوك، و هي تتمثل في:

✓ معدل الاستغلال: يعد الدليل الأساسي على الإنتاجية الكلية، حيث يعطي فكرة جيدة عن صرامة و دقة عملية التسيير، لأنه يعطي حصة أو نصيب الايراد البنكي الصافي الممتص من المصاريف العامة و يمثل هذا المعدل بالشكل:

$$\text{معدل الاستغلال} = \frac{\text{المصاريف العامة}}{\text{الايراد البنكي الصافي}}$$

✓ نسب الإنتاجية حسب كل عون: تعد المجاميع الكبرى الممثلة لأصول البنك من أهم نسب الإنتاجية، كما هو الحال في أنواع النشاط الأخرى، ففي نشاط تقديم الخدمات البنكية تعد اليد العاملة العامل الأساسي المحدد لإنتاجية البنك، و من النسب لقياس إنتاجية البنك من أهمها:

$$\frac{\text{الايراد البنكي الصافي}}{\text{عدد المستخدمين}}$$

¹ صالح خ

² صالح خالص، مرجع سابق، ص ص393-394.

تظهر هذه النسبة متوسط أعوان البنك.

الايراد البنكي الصافي/مصاريف المستخدمين.

✓ نسبة الإنتاجية حسب كل وكالة: يتم قياس الإنتاجية حسب كل وكالة من وكالات البنك من خلال

النسب الآتية:

القروض الممنوحة/ عدد الوكالات.

تظهر هذه النسبة متوسط إنتاجية وكالات البنك المتعلقة بالودائع المعنية.

و تستعمل أيضا نسبة لقياس إنتاجية الأموال الخاصة:

الايراد البنكي الصافي/الأصول الخاصة.

4- نسب الهيكلية:

تهتم هذه النسب بهيكل أصول و خصوم البنك و تتضمن كلا من:¹

✓ تركيبية الودائع: تظهر الودائع كأول بند في جانب الأصول من ميزانية البنك، و لتركيبية الودائع أهمية ذلك أنها ذات تأثير مباشر على ربحيته، حيث أن الاتجاهات الحديثة لتركيبية الودائع تشير إلى تناقص نسبة الودائع تحت الطلب و ازدياد نسبة الودائع لأجل و ودايع لتوفير.

✓ نمو الودائع: يهتم المحلل المالي بتحليل أرقام الودائع عبر عدة دورات مالية و دراسة منحني نموها، الذي يتأثر بعوامل خارجية يجب أن ينظر إليها على ضوء النمو الكلي للودائع في البنوك المنافسة، لتقرير ما إذا كان البنك محافظا أو محسنا لحصته أو نصيبه في السوق، كما يجب أن يؤخذ المحلل المالي بعين الاعتبار معدلات التضخم المالي في الفترة المعنية بالدراسة.

✓ الاستثمارات المالية: تعد تركيبية محفظة الاوراق المالية مصممة في تقرير فلسفة البنوك الاستثمارية و مدى السيولة لديه، فالاستثمار الكبير في الأوراق المالية المعفاة من الضريبة على الدخل تدل على أنها جزء كبير من الدخل يأتي من استثمارات غير مباشرة في محاولة لتضخم الدخل و تقليل العبء الضريبي.

✓ نسبة هيكلية الايراد البنكي الصافي: و هي تعبر عن حصة الايرادات الناتجة من تقديم الخدمات البنكية

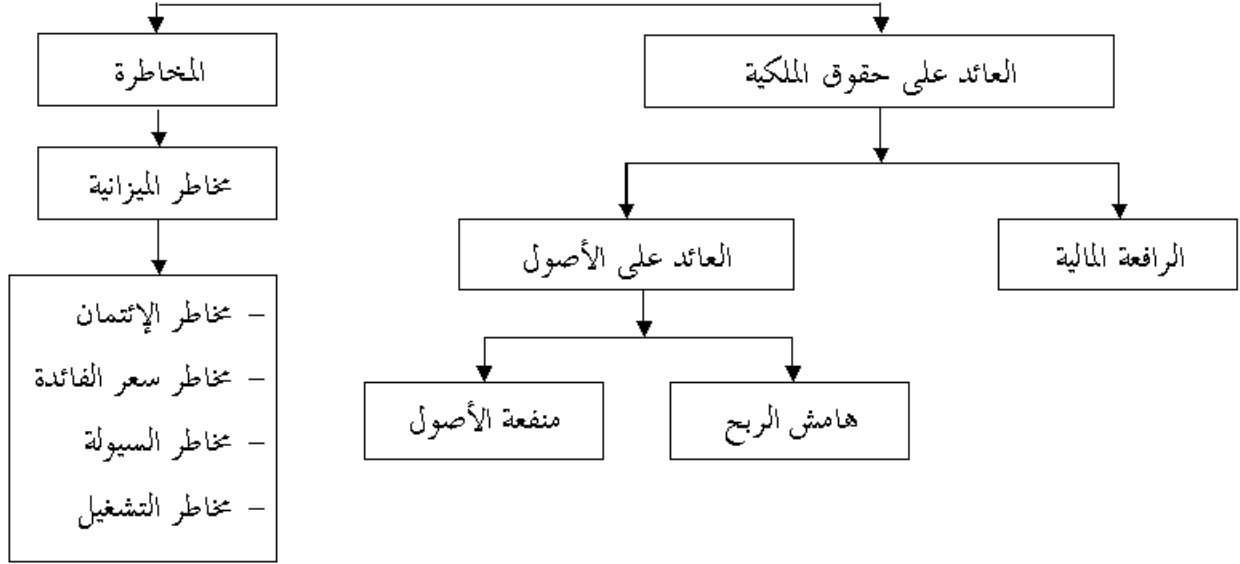
ضمن الايراد البنكي الصافي: نسبة الايراد البنكي الصافي = العمولات الصافية/ الايراد البنكي

¹ صالح خالص، مرجع سابق، ص 394-395.

المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي حسب نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE):

قام دافيد كول باستنتاج هذا النموذج سنة 1972، و الذي يوضح العلاقة المتبادلة بين الربحية و المخاطرة، فهو يعتمد على القوائم المالية (قائمة المركز المالي و قائمة الدخل)، و بالاعتماد على مؤشرات العائد و المخاطرة، و يمكن تلخيص هذا النموذج في الشكل التالي:

الشكل رقم (07): يمثل نموذج العائد على حقوق الملكية:



المصدر: طارق عبد العال حمادة، "تقييم البنوك التجارية - تحليل العائد و المخاطرة-"، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص78.

وفيما يلي عرض لمختلف بنود مكونات القوائم المالية و أهم المؤشرات التي يعتمد عليها البنك في تقييم

الأداء من خلال نموذج العائد على حقوق الملكية:¹

القوائم المالية للبنك: تقوم البنوك بتسهيل تدفق الأموال من المدخرين (الوحدات التي يوجد لديها فائض في الأموال) إلى المقترضين (الوحدات التي تعاني وجود عجز مرحلي للأموال)، وتعكس الخصائص المالية للبنوك قيود التشغيل التي تفرضها الحكومة و الخصائص الخاصة للأسواق التي تخدمها، و يمكن أن نميز في هذا الشأن ثلاث خصائص هي:

- تمتلك البنوك حجم منخفض من الأصول الثابتة، لأن وظيفتها في الأصل مالية و لذلك تنخفض التكاليف الثابتة في البنك، و كذلك نفقات التشغيل.

¹ طارق عبد العال حمادة، "تقييم أداء البنوك التجارية - تحليل العائد و المخاطرة-"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص51.

- يتم دفع العديد من إلتزامات البنك عند الطلب و يكون العديد منها قصير الأجل، و لهذا فإن المودعين يمكنهم إعادة التفاوض بخصوص معدلات الفائدة على الودائع، و كلما تغيرت هذه المعدلات في السوق و هكذا يتقلب مصروف الفوائد مع التغيرات قصيرة الأجل في معدلات الفائدة السوقية، و يؤدي ذلك إلى مشكلات كبيرة عند تخصيص و تسعير الأصول.

- تعمل البنوك بحقوق ملكية منخفضة مقارنة بالشركات غير المالية، و هذا ما يؤدي لزيادة الرفع المالي. حيث تؤدي الخصائص السابقة إلى مشاكل و مخاطر خاصة تواجه ادارة البنك، إذا فمن وسائل التحليل التي يعتمد عليها البنك في عملية تقييم الأداء الميزانية و جدول حسابات النتائج. تتكون الميزانية من جانبين أصول و خصوم، حيث يشكل الجانب الأول استخدامات الأموال، أما الثاني يمثل مصادر الأموال التي تعتبر التزامات على البنك للغير، في حين أن جدول حسابات النتائج يبين إيرادات و مصاريف البنك المترتبة عن عملياته المصرفية.

جدول رقم (02): يبين ميزانية البنك التجاري:

الأصول (الاستخدامات)	الخصوم (الموارد)
1/ أرصدة نقدية حاضرة: (جاهزة) - نقود جاهزة في خزانة البنك. - أرصدة سائلة. - أرصدة سائلة أخرى.	1/ رأس المال المدفوع.
2/ حوالات محصومة: - أذونات الخزينة. - أوراق تجارية.	2/ الاحتياطي: - الاحتياطي القانوني. - الاحتياطي الخاص.
3/ مستحقات على البنوك.	3/ مستحقات للبنوك.
4/ أوراق مالية و اسثمارات: - سندات حكومية.	4/ قروض من البنك المركزي.

*****		- الفوائد على الأموال المقترضة.
*****	*****	(3) صافي الدخل = (1) - (2).
*****	*****	(-) مخصص خسائر القروض. (4) = صافي دخل الفوائد بعد خصم المخصصات.
*****		(5) الإيرادات الأخرى بخلاف الفوائد.
*****	*****	- أنشطة الائتمان. - أعباء خدمة الودائع. - مكاسب الأوراق المالية.
*****	*****	(6) المصروفات الأخرى بخلاف الفوائد.
*****	*****	(7) صافي الدخل قبل الضريبة = (3) + (4) - (5).
*****	*****	(8) (-) ضرائب الدخل و التعديلات المحاسبية.
*****	*****	(9) صافي دخل البنك.

المصدر: ضياء مجيد، "اقتصاديات النقود و البنوك"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005، ص 280.

بالنسبة لمؤشرات الربحية لهذا النموذج فقد تم ذكرها سابقا، و فيما يخص مؤشرات المخاطرة فهي

مرتبطة بربحية البنك و يمكن حصر المخاطر في خمسة أنواع كالتالي:

الجدول رقم (04): يمثل أنواع المخاطر البنكية و مؤشراتهما:

المقاييس	العلاقة	المدلول
مخاطر السيولة: ¹	- إجمالي حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول. - الودائع الأساسية إلى إجمالي الأصول. - المخصص المتقلبة إلى إجمالي الأصول. - الأوراق المالية قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول.	- يشير المقياس إلى مقارنة أو نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع، و زيادة في القروض عن الأوضاع الحالية أو المصادر المحتملة للنقدية، سواء من حيث بيع أو تصفية أصل
1	- صافي لقروض و الايجارات إلى إجمالي	

¹ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، "الادارة الحديثة في البنوك التجارية"، المكتب العربي الحديث، بدون دار نشر، 1993، ص 285-

يمتلكه البنك أو الحصول على أموال إضافية من الغير.	الأصول.	
- يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة. معدلات الفائدة.	- الأصول الحساسة اتجاه الفائدة إلى إجمالي الأصول. - الخصوم الحساسة اتجاه الفائدة إلى إجمالي الأصول. - الأصول الحساسة اتجاه الفائدة. - الخصوم الحساسة اتجاه الفائدة.	مخاطر معدل الفائدة: ¹
- توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء الفوائد المستحقة أو أصل الدين أو هما معا، سواء بالنسبة للاستثمار في الأوراق المالية أو القروض وفقا للاتفاقات والعقود المبرمة.	- مخصصات خسائر القروض إلى إجمالي القروض و الايجارات. - القروض قصيرة الأجل إلى إجمالي الأصول. - صافي أعباء القروض إلى إجمالي القروض و الايجارات. - احتياطي الخسائر إلى القروض غير المستحقة. - الأوراق المالية خلال السنة إلى إجمالي الأصول.	مخاطر الائتمان: ²
- تشير للدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين و المودعين، أي درجة تغطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطر. - تفسر مدى قدرة البنك على مواجهة مخاطر الاستثمار بكافة أنواعها و على مدى كفاية رأس المال المملوك (حقوق الملكية) لمقابلة خسائر الاستثمار دون المساس بالودائع.	- إجمالي حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول. - إجمالي رأس المال إلى الأصول الخطرة. - توزيعات الأرباح النقدية إلى صافي الدخل. - الأموال الخاصة (حقوق الملكية) إلى إجمالي الأصول الخطرة.	مخاطر رأس المال: ³

¹ المرجع نفسه، ص286.² طارق عبد العال، مرجع سابق، ص73.³ محمد صالح الخناوي، عبد الفتاح عبد السلام، "المؤسسات المالية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1998، ص318-319.

مخاطر التشغيل: ¹	- إجمالي الأصول إلى عدد العمال. - مصروفات العمالة إلى عدد العمال.	- تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك.
-----------------------------	----------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------

المصدر: طارق عبد العال حمادة، "تقييم أداء البنوك التجارية - تحليل العائد و المخاطرة-"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003، ص 73.

المطلب الثالث: تقييم الأداء المالي للبنوك وفق نموذج القيمة الاقتصادية:

نتيجة للتطورات الحاصلة في مجال الصناعات المصرفية أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية لا يظهر حقيقة المركز المالي للبنوك بشكل دقيق، و على هذا الأساس كان لزاما على المسيرين البحث عن أساليب قياس جديدة لصنع القرار و تقييم الأداء، كاستخدام نموذج القيمة الاقتصادية المضافة.

حيث تعتبر القيمة الاقتصادية المضافة مقياسا مميزا للأداء، تقيس ما إذا كان الدخل الصافي يفوق تكلفة رأس مال المنشأة، و من أهم مميزاتها:²

- لها أقوى ارتباط مع تكوين القيمة السوقية لأي مقياس من الربحية، و ذلك باعتبار القيمة الاقتصادية المضافة مقياس أكثر دقة من مقياس الربحية.
- يمكن استخدامها كأساس لجميع صنع القرارات، ووضع الاستراتيجيات المالية على أسس النتائج الدقيقة المتحصل عليها باستخدام مقياس القيمة الاقتصادية المضافة.
- ينتج عن استخدام القيمة الاقتصادية المضافة برامج تحفيز العاملين و التي تتميز بالعدالة و الاعتماد على الإنتاجية من خلال الاستفادة من معلومات الأداء كأساس للأجور حيث يمكن المدراء من تحفيز العاملين القادرين على المنافسة.

◀ معادلة القيمة الاقتصادية المضافة:

تعطى معادلة القيمة الاقتصادية المضافة بالعلاقة التالية:

$$\text{القيمة} = \text{النتيجة الاقتصادية} - \text{تكلفة الأموال.}$$

✓ تكلفة الأموال المقصود بها تكلفة جميع ما لدى المنشأة من موارد، أي تكلفة الأموال الخاصة و تكلفة الديون و أموال الغير، مع الأخذ بعين الاعتبار ارتباط الديون بمعدل الاقتناء في السوق و هو سعر

¹ محمد صالح الخناوي، عبد الفتاح عبد السلام، مرجع سابق، ص 320.

² يحيى غني الحجار، "تقييم المشروعات تحليل معايير و مؤشرات دراسات الجدوى و تقييم كفاءة الأداء، دار دجلة، عمان، 2010، ص 510.

الفائدة، أما الأموال فإنها تأخذ مرجعيا بمعدل التوزيعات العادية عليها، و الهدف النهائي من ذلك هو زيادة قيمة السهم و من ثم قيمة إضافية للمساهمين.

✓ بمعنى آخر زيادة النتيجة الاقتصادية على التكلفة الكلية و بالتالي خلق قيمة للملاك، و القيمة

الاقتصادية المضافة تمثل نتيجة الاستغلال و تكلفة الأموال، و تعطى بالعلاقة التالية:¹

$$EVA = (+ \text{ نتيجة الاستغلال بعد الضريبة } (RE)) - (\text{أموال الاستثمار} \times \text{التكلفة الوسطية المرجحة للأموال}) \\ ((CE.WACC))$$

EVA: القيمة الاقتصادية المضافة أو التدفقات النقدية (في شكل سيولة) بعد جميع التحويلات الممكنة و الحسومات.

RE (Résultat d'Exploitation): نتيجة الاستغلال، و هي نفسها النتيجة الاقتصادية.

CE (Capitaux Engagés): تمثل رأس المال المعبأ، و الذي يتكون من الأموال الخاصة + أقساط

الصادر، كقيمة خاصة متراكمة، مؤونات و شبه أموال خاصة مع ديون مالية صافية من سلفيات الخزينة.

WACC: التكلفة الوسطية المرجحة للأموال.

و انطلاقا من تحديدنا للتدفقات الاقتصادية المضافة EVA، يمكن تحديد القيمة السوقية المضافة MVA

(Market Value)، أخذين بعين الاعتبار عنصر التكلفة حيث:

$$MVA = \text{القيمة السوقية } (Market Value) - \text{مجموع الأموال } (Total Capital).$$

و هناك معايير أخرى تستخدم أيضا في تقييم الأداء المالي للبنوك أهمها معيار CAMELS الذي

ظهر بالولايات المتحدة الأمريكية....

خلاصة الفصل:

يعتبر تقييم الأداء المالي للبنوك عملية ضرورية و ملححة لما يشهده القطاع المصرفي من تحولات، و من

أجل تحديد الأداء الفعلي للبنوك استعملت العديد من المؤشرات و الأساليب، أهمها مؤشرات نموذج العائد على

حقوق الملكية الذي يعرف بالأسلوب التقليدي.

¹ يحي غني النجار، مرجع سابق، ص151.

و نظرا للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي و الإقتصادي توصل بعض الباحثين المصرفيين إلى إيجاد نماذج أخرى كبديل عن المؤشرات التقليدية تتمثل في نموذج القيمة الاقتصادية المضافة كأسلوب حديث في عملية تقييم الأداء المالي، إضافة إلى عدة نماذج و مؤشرات أخرى، و ذلك لابرار أهمية عملية تقييم الأداء المالي، حيث تعتبر هذه العملية المحرك الرئيسي للأعمال المصرفية من خلال عملية مراقبة الأنشطة المالية للبنك و توجيهها بما يخدم استراتيجية البنك و تحقيق أهدافه.

الفصل الثالث:

دراسة وتحليل واقع الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية

"دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة - الجزائر -"

مقدمة الفصل :

تماشيا مع ما هو حاصل من تطورات عالمية، عمل النظام المصرفي الجزائري على ادخال تكنولوجيا الاعلام والاتصال بغية تطوير نظم و وسائل تقديم الخدمات المصرفية و رفع كفاءة أداؤها، و في مجال عصرة البنوك الجزائرية عملت على تبني مفهوم الصيرفة الالكترونية التي تساعد على سرعة الاتصال، و تقديم الخدمات بأعلى جودة و بأقل تكلفة و معتمدة في ذلك على وسائل الدفع الالكتروني و محاولة تطويرها.

و نتيجة لأهمية موضوع هذه الدراسة و اتساعها، و بعد الانتهاء من الجانب النظري لها، كان لابد من ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي العملي، و بهدف تحقيق هذا الربط فقد تم الاعتماد على الاستمارة (الاستبيان) لجمع و معالجة البيانات و المعلومات الميدانية لفئات عينة الدراسة.

و من هنا تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: واقع و نماذج حول الصيرفة الالكترونية في الجزائر.

المبحث الثاني: توصيف عام للبنك محل الدراسة و منهجية الدراسة.

المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج وفق الفرضيات.

المبحث الأول: واقع و نماذج حول المصرفة الالكترونية في الجزائر:

إن أي مشروع ناجح تسبقه دراسة دقيقة و مفصلة عن امكانية تطبيقه أو اعتماده و النظام المصرفي الجزائري يسعى لاعتماد المصرفة الالكترونية في أداء معاملاته و ذلك بدراسة واقع مختلف القطاعات و مدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر:

تقوم تكنولوجيا الاعلام و الاتصال على عدة ركائز و بنى تحتية من تطور البريد و تكنولوجيا الاعلام و الاتصال إلى شبكة الاتصالات الالكترونية، و كذلك تطور الجهاز المصرفي الجزائري.

1- الأنترن و البنوك الجزائرية: إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الأنترن:

❖ فبالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الأنترن www.bank-of-algeria.dz تظهر فيه مجموعة من المعطيات و البيانات عن السياسة النقدية و المالية و احصائيات مختلفة، كما تظهر تقارير حول استقرار القطاع البنكي الجزائري، التغيرات في سعر الصرف....، و لكن معظمها غير متجددة فمثلا آخر تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005.

و الشكل رقم(08) : يوضح الصفحة الرئيسية لبنك الجزائر على الأنترن:



Source : www.bank-of-algeria.dz (consulter le 02/05/2015)

❖ بالنسبة للبنوك الجزائرية، مواقعها تظهر مجموعة من المعلومات عن نفسها، و الخدمات المميزة لها، كما تهر طرق الاتصال بالبنك، و هناك بنوك تضع ملفات يمكن تحميلها تشرح فيها كيفية التعامل مع البنك الكترونيا و كيفية القيام بجميع المعاملات البنكية وهذا بهدف تسهيل وصول المعلومات للعملاء و

جذبهم. (سيتم تقديم أمثلة عن البنوك الجزائرية التي تطبق الصيرفة الالكترونية و أهم الخدمات التي تقدمها في المطلب الثالث).

2- البطاقات البنكية بالجزائر:

لقد ظهرت البطاقات البنكية لأول مرة بالجزائر بصورة واضحة في سنة 1990 حيث أصدر بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري نوعين من البطاقات لزيائته الأوفياء و هما: بطاقة السحب "cash" و بطاقة دولية "visa".

البطاقات البنكية المتوفرة بالجزائر هي بطاقات سحب تعرض خدمة سحب النقود من كل الأجهزة الموضوعة من طرف شركة ساتيم "satim"، حيث دخلت شركة "satim" في شراكة مع أكبر شركة متخصصة في البطاقات البنكية هي شركة "visa" قصد وضع تحسينات اضافية للبطاقة و جعلها ذات استعمال دولي. و في سنة 2005 تم ادخال بطاقات الدفع بين البنوك و ذلك بمشاركة تسعة بنوك و مؤسسات مالية هي: و هي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة و لتنمية الريفيية، القرض الشعبي الوطني، البنك الخارجي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط، الصندوق الوطني للتعاونيات الفلاحية، بنك البركة، بريد الجزائر ، كما أنه من ضمن المشاريع التي انطلقت من أجل تطوير و عصرة نظام الدفع، اعتماد بطاقة الدفع الالكترونية و التي تجمع بين 8 بنوك في نظام الكتروني واحد يستطيع بفضلها حامل البطاقة من القيام بكل العمليات المصرفية التي يريدها ، و تم الانطلاق في العملية في بداية سنة 2005، أما بنك الجزائر هو المراقب لهذه العملية و اتمام العمليات المصرفية بطرق سليمة و تم تعميم هذه العملية على كامل التراب الوطني.¹

كما أنه في سنة 2013 تم اعتماد بطاقة ماستر كاردي بالجزائر و ذلك من طرف بنك الخليج الجزائر.

الشكل رقم (09): يمثل بطاقة ماستر كاردي لبنك الخليج بالجزائر



¹ حلدون.ع، "البطاقات النقدية بالجزائر، من الموقع (تاريخ الاطلاع 2015/05/02):

SOURCE : <http://nesselweb.com/forums/viewtopic.php?f=12&t=44>
(consulter le 04/05/2015)

المشكل رقم (10): يوضح أنواع البطاقات البنكية لبنك الخليج العربي الجزائر:



Source : www.ag-bank.com consulter le 15/05/2015.

كما وقع جوزيف جد المدير العام لشركة "أوريدو" عقد شراكة مع محمد لوهاب المدير العام لبنك الخليج الجزائر "AGB". بمقر الشركة بإولاد فايت ليتمكن الجزائريون من دفع وشراء المنتجات والخدمات عبر الانترنت، حيث يمكن للزبائن الحائزين على بطاقة الدفع بين البنوك (carte CIB) من شراء رصيد للمكالمات في موقع الانترنت www.ooredoo.dz عبر ركن مُخصص للتعبئة الالكترونية "e.Storm".

3- أجهزة الصراف الآلي بالجزائر و الصيرفة الالكترونية:

تشير بيانات حديثة إلى وجود ما لا يقل عن 680 جهاز تصريف آلي عبر الولايات الـ 48¹، بينما تحصى نحو ثلاثمائة موزع آلي للبنوك التي تتركز غالبيتها في المدن الكبرى، ويُشار إليها بلافتات منيرة على مستوى وكالات 17 بنكا. وإذا كانت السلطات تتباهى بتكريسها التحويلات الإلكترونية عبر البطاقات المغناطيسية، إلا أن الخبير عبد الرحمن مبتول يجزم بعدم صحة ذلك، ويؤكد أن النظام المالي المحلي لا يزال تقليديا، مركّزا على الأعطال والاختلالات التي تطبع نظام التصريف الآلي، وافتقاد عديد الأجهزة المتوزعة على مراكز البريد والبنوك، للسيولة اللازمة.

ويدرج محمد شريقي جملة من المآخذ التي جعلت من مواطنيه يتعاطون بتحفظ مع أجهزة التصريف الآلي، حيث باتت الأخيرة بحسبه عنوانا للرداءة بحكم عدم ديمومة جاهزيتها وما يلقها من إهمال وضعف الصيانة، قائلا: "القضية الأساسية التي تشغل بال الجزائريين: هل هذه الأجهزة متاحة للخدمة باستمرار؟ تبعا للأعطال الكثيرة التي تصيب مُستعملي البطاقات المغناطيسية بالفتور، رغم أنه يُفترض أن هذه البطاقة تسمح لمستعمليها بالقيام بعمليات السحب طوال أيام الأسبوع وبنظام 24 ساعة على 24 ساعة.

على طرف نقبض، يشدد الحاج علوان المدير العام للشركة الوطنية لتأدية العمليات المصرفية، على أن واقع منظومة التصريف الآلي في الجزائر ليس بالسوء الذي يحاول البعض التسويق له، كاشفا عن بلوغ وتيرة النشاط النقدي في الجزائر عبر هذه الأجهزة، معدل ثلاثة آلاف عملية إلكترونية مالية في اليوم، وهو معطى يرتفع إلى الضعف في الأعياد والمناسبات. ويذكر علوان إن هناك حاليا نحو ثمانمائة تاجر لهم صلات بالشبكة المذكورة، منهم حوالي 350 تاجر متوفر على جهاز الدفع الإلكتروني، مشيرا إلى رغبة مؤسسته في تركيب مئات الأجهزة الإضافية لسحب الأموال في غضون الفترة القادمة، بهدف تكريس الدفع الإلكتروني كمناسبة.

بدوره، يتوقع عبد الرحمن بن خالفة المفوض السابق للجمعية الجزائرية للبنوك والمؤسسات المالية، إقامة 30 إلى 40 ألف ماكينة للصرف الآلي في السنوات الخمس المقبلة، متوقعا أن يصل عدد مالكي البطاقات الإلكترونية إلى 2.5 مليون خلال تلك الفترة. وإذا كانت مزايا وسائل الدفع الحديثة لا تحتاج إلى تأكيد حسب الأخصائيين فإنه يعتقد أن هناك عمل كبير يجب القيام به في مجال الاتصال، في ظل عدم امتلاك الجزائريين ثقافة التعامل بالبطاقات الإلكترونية، إذ يشدد كثير من السكان على أنهم لا يعلمون بوجود بطاقة الدفع في الجزائر في حين أن البعض لا يفرق بينها وبين بطاقة الائتمان، أو يقدرون أن لا جدوى منها بالمرّة،

¹ أ.أسامة، "البطاقات البنكية لا تزال محدودة في الجزائر بفعل اللاتفة و شيخ التحايلات"، نشر في السلام يوم: 2012/09/30 في الموقع (تاريخ

حيث صرّح أحدهم "لا أرى جدوى لبطاقة لا تسمح بالسحب عندما لا يكون هناك رصيد"، معربا عن رغبته في الاستفادة من بطاقة ائتمان فحسب.¹

بينما يعلّق زبون آخر قائلا "في الجزائر لا يعتمد حتى الصك البنكي في سائر التعاملات، ومن غير الطبيعي أن تنتقل دفعة واحدة من وسيلة الدفع نقدا إلى بطاقة الدفع البنكية المشتركة"، في وقت لا تزال الطواير الطويلة والوقت الضائع في مؤسسات الصرف المختلفة، كما أنّ معظم المؤسسات الكبرى ما تزال تتعامل بالشيكات من باب الضمان، رغم أنّ البطاقات الالكترونية أكثر أمانا عشر مرات من الشيكات، في وقت تجبذ وكالات بيع السيارات على سبيل المثال لا الحصر، التعامل مع زبائنها وفق طريقة الشيكات البنكية لتفادي أي تزوير على حد تصورها.²

المطلب الثاني: أنظمة الدفع الالكتروني بالجزائر:

يتطلب تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة و بالنظام البنكي الجزائري من جهة أخرى و ذلك من خلال إقامة أنظمة الدفع باعتماد بطاقة الائتمان و تطوير شبكة الاتصال و التطوير، و في هذا الاطار يادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في انجاز نظام دفع الكتروني متطور. و من هذه الأنظمة يمكن ذكر:³

1- نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS : يهدف هذا النظام إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع للوصول إلى المستوى الدولي، و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي، و يعرف أيضا على أنه نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي و مستمر لتوفير أوامر التحويل الدائنة و يوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و البنكية و المشاركين عامة و ذلك على

النحو التالي:

■ عمليات ما بين المصارف: حيث يتم من خلال هذا النظام تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن و التي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة.

¹ أ.أسامة، مرجع سابق.

² أ.أسامة، مرجع سابق.

³ بوعافية رشيد، "الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري"، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدة، 2005، ص ص

- عمليات بنك الجزائر: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصاته توجيه و اصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين.
- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية.
- حساب التسوية: إن بنك الجزائر الذي يشرف على ادارة النظام يفتح سجلاته باسم كل مشارك في حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين و التي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي و بعد التأكد الآلي من وجود رصيد كافي في حساب المشترك المعني يطبق مبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات التالية: الأولوية الأولى هي عمليات بنك الجزائر، الأولوية الثانية هي المبالغ المخصصة للمقاصة، و الأولوية الثالثة هي الأوامر المستعجلة بطبيعتها.

2- نظام المقاصة عن بعد: يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية، و ذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات الضوئية و البرمجيات المختلفة، و يمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع و بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن. و لقد دخل هذا النظام حيز التنفيذ باشتراك بنك الجزائر كل البنوك، بريد الجزائر، satim، جمعية البنوك و المؤسسات المالية مع كل فروعها و كاتبها عبر كامل التراب الوطني، و يعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور .

و يوم 15 ماي كان أول يوم للتبادلات و كانت البداية بمعالجة الصكوك، و تطورت العملية لتمثل باقي وسائل الدفع نهاية 2006، حيث عالج النظام 71933 عملية في شهر ماي بقيمة 51.12 مليار دينار و 48943 عملية في ديسمبر من نفس السنة بقيمة 303.17 مليار دينار.

3- الصيرفة عبر الخط: إن أحد أهم أوجه الصيرفة الالكترونية هي الصيرفة على الخط، و في اطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الالكترونية عملت على ايجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري، لكن قدرات المصارف الجزائرية لم تسمح بذلك، و من هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تساعد المصارف الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات فكانت شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية التي نتجت عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية « DIAGRAM EDI » الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و أمن تبادل البيانات المالية، و ثلاث مؤسسات جزائرية هي: " MAGACT " و "MULTIMEDIA" و "SOFT ANGINIERING" و مركز البحث في العلام العلمي و

التقني CERIST لتنشأ شركة مختلطة سميت "الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية" و تقدم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد و تسير و أمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك و المؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى، مجموعات شركات، تجار، مهنيين، حواص...) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن و سلامة أداء العمليات. أنشأت هذه الشركة في جانفي 2004، في البداية ركزت على عمليات تطوير و تدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية و أنظمة الدفع الالكترونية.¹

المطلب الثالث: الخدمات الالكترونية المقدمة من قبل بعض البنوك الجزائرية:

لقد نحاضت بعض البنوك في الجزائر عالم الصيرفة الالكترونية كضرورة أوجبتها ظروف السوق، فقامت بعرض خدماتها التقليدية عبر الأنترنت و وفرت خدمة البنك الالكتروني عن بعد لتلبية احتياجات العملاء.

أولاً: الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك "BNP Paribas Algérie" :

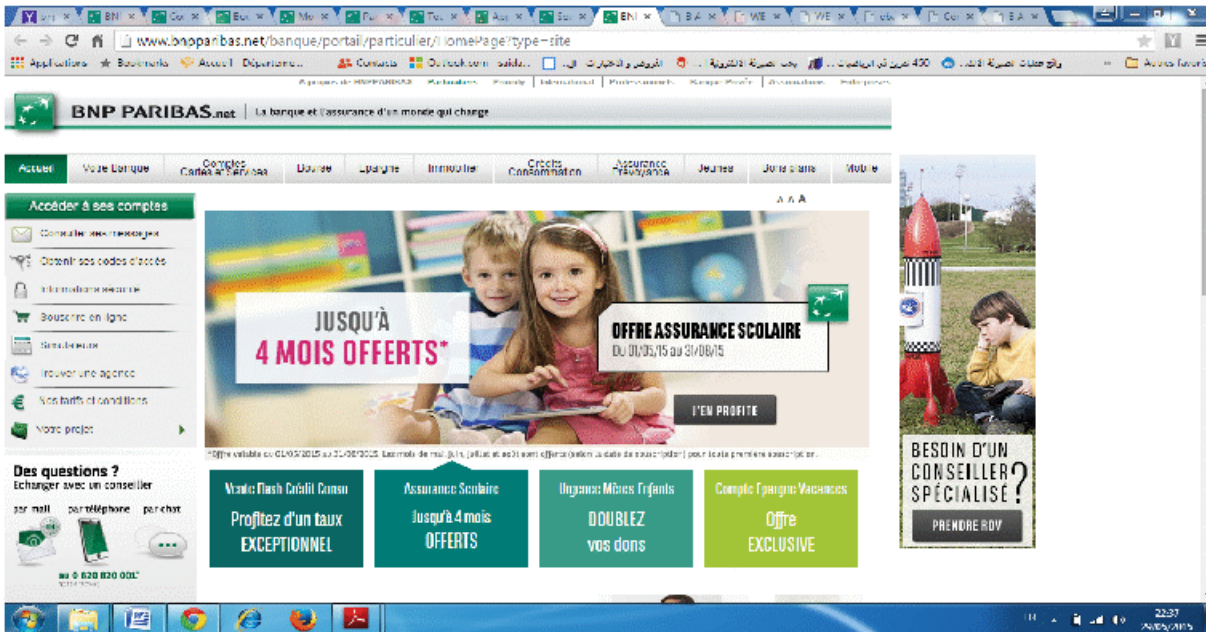
"بي أن بي باريا الجزائر" شريك مرجعي للشركات الكبرى في الجزائر، و الشركات متعددة الجنسيات و كذلك المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، و هي تملك رأسمال من 2.000.000.000 دينار جزائري مسجلة في السجل التجاري للجزائر.

حيث يقدم بنك "BNP Paribas" الجزائر خدماته عبر الأنترنت مع تقديم خدمة البنك الالكتروني، و يوزع البطاقات البنكية بأنواعها (الكلاسيكية و الذهبية)، لمختلف عملائه، كما يتيح لهم فحص حساباتهم و تحويل الأموال من حساب لآخر، تحميل كشف الحساب..

1 - الصفحة الرئيسية لبنك BNP Paribas Algérie:

الشكل رقم (11): يوضح الصفحة الرئيسية لموقع بنك BNP Paribas Algérie:

¹ بوعافية رشيد، مرجع سابق، ص 171.

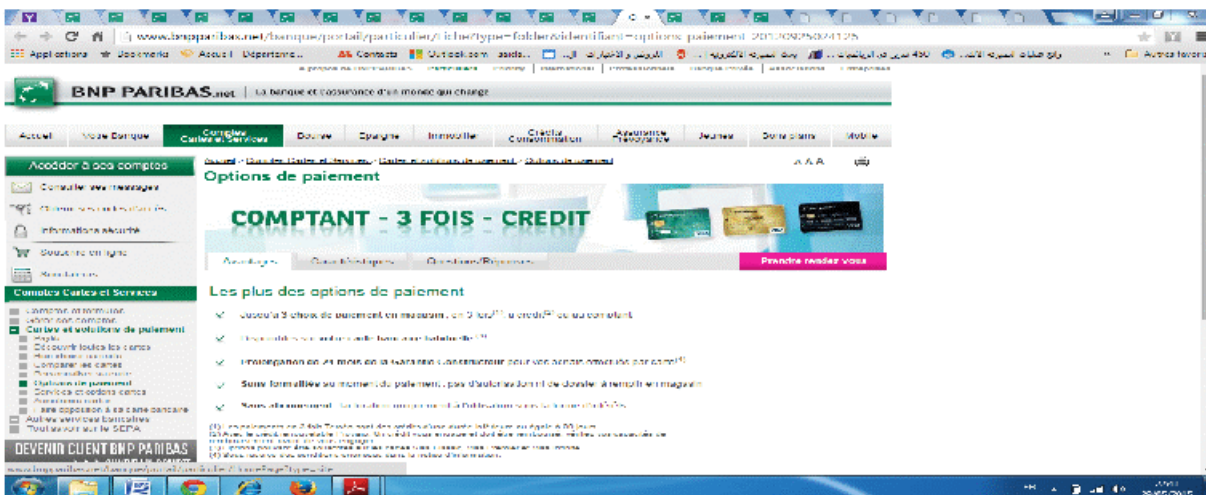


Source : <http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/HomePage?type=site> (consulter le 29/05/2015)

2- البطاقات البنكية لبنك BNP Paribas Algérie:

البطاقات البنكية للبنك توفر جميع المزايا و منها الأمن و السرية، الممارسة، و هي سهلة الاستخدام و توفر الوقت.

الشكل رقم (12): يوضح أنواع البطاقات البنكية التي يقدمها بنك BNP Paribas Algérie:



Source : http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/Univers?type=univers&identifiant=Comptes_cartes_et_services_20070709031911 (consulter le : 29/05/2015).

2- البنك الالكتروني لبنك BNP Paribas Algérie:

للوصول إلى البنك على الخط لبنك باريبا الجزائر و فحص الحسابات الخاصة بالعميل، يجب الاشتراك بتقديم طلب للبنك، يجب الاشتراك بتقديم طلب للبنك، كما يمكن ملء استمارة عضوية في البنك على الخط أو البنك الإلكتروني على مستوى الوكالات..

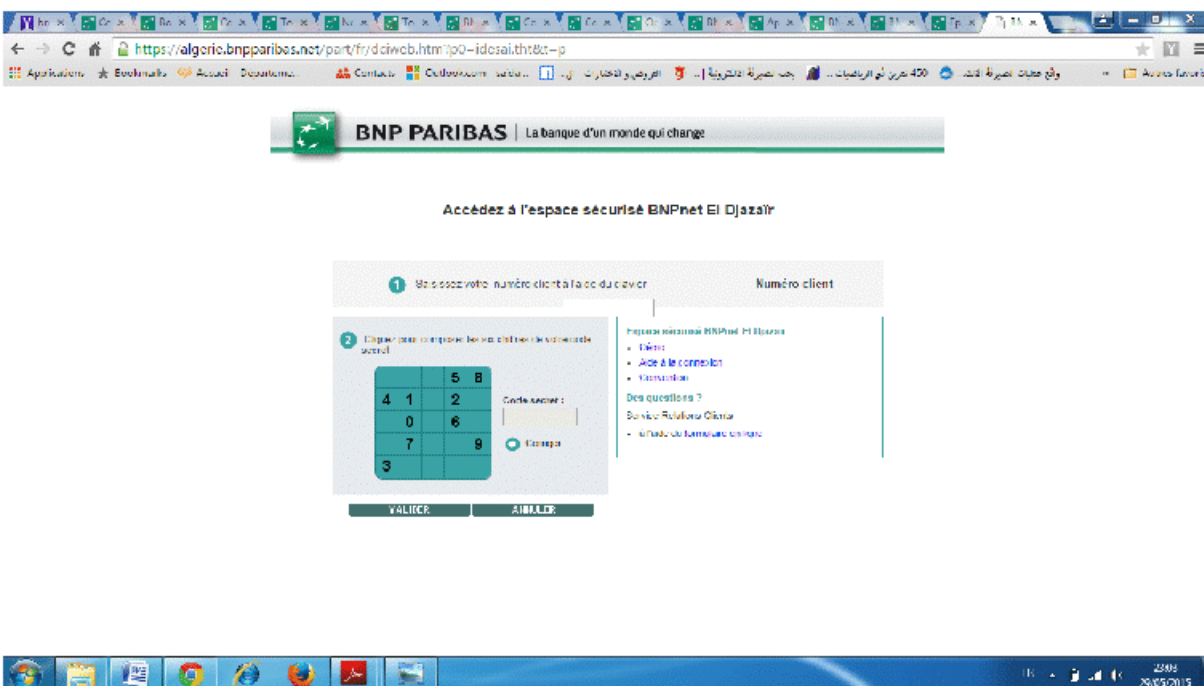
الشكل رقم (13) : يوضح بنك BNP Paribas Algérie:



Source : <http://algerie.bnpparibas.net/fr>, consulter 29/05/2015

3- كيفية الدخول لحساب العميل لبنك BNP Paribas Algérie:

الشكل رقم (14) : يوضح كيفية الدخول لحساب العميل لبنك BNP Paribas Algérie:



Source :<https://algerie.bnpparibas.net/part/fr/dciweb.htm?p0=idesai.tht&t=p>
(consulter le 29/05/2015)

الشكل رقم(15) : يوضح الاطلاع على الرصيد في الحساب الخاص ببنك BNP Paribas Algérie

Liquidités et épargne		Date	Devise	Solde	Prochains mouvements
MEN COMP L	17020 15145570905	00/12/2009	DZD	210.011,45	000,00
COMPTES EPARGNE	07020 15145570906	00/12/2009	DZD	1.000,16	0,00
Total (exprimé en DZD)				215.121,91	-800,00
Total des avoirs (exprimé en DZD)				215.121,91	-800,00

Source : <http://algerie.bnpparibas.net/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht> (consulter le 29/05/2015)

4- تحويل الأموال إلكترونياً:

يمكن البنك عملاءه من تحويل أموالهم من حساب لآخر بكل أمان و سرية.

الشكل رقم (16): يبين صفحة تحويل الأموال من حساب لحساب :

Pour effectuer un virement de compte à compte en toute sécurité, cochez et sélectionnez dans la liste suivante les informations correspondantes

Présélection: Virement manuel

Statut: Pas d'utilisation de présélection

Compte à débiter:

Solde:

Compte à créditer:

Solde:

Date: A jour d'hui A une autre date (ex: 29/12/11)

Motif:

Montant:

Virement dans la devise suivante : DZD

Source : <http://algerie.bnpparibas.net/part/fr/sm3home.html> (consulter le 29/05/2015).

كما يستخدم البنك خدمة الرسائل القصيرة على الهاتف النقال لعملائه لتمكينهم من الاطلاع على رصيدهم أو الرد على طلباتهم و اعطائهم مختلف المعلومات التي يحتاجونها عن طريق تحميل برنامج على الهاتف و تثبيته و بهذا تصبح خدمة الهاتف النقال فعالة، كذلك يقدم البنك خدمات مصرفية الكترونية متطورة مقارنة مع الخدمات الالكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية.

ثانيا: الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك التنمية المحلية BDL:

بنك التنمية المحلية باختصار (ب.ت.م) (BDL) هو أحد البنوك العامة برأس مال قدره 15800 مليون دينار جزائري، بحسب له شبكة مكونة من 149 وكالة منتشرة بإحكام على مستوى التراب الوطني ، بما في ذلك 143 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤوليتها و 06 وكالات مختصة في منح قروض على الرهن، وهو نشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية و يميزه عن باقي البنوك.¹

بنك التنمية المحلية هو أول بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في أوسع معانيها، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات، وهو بنك يهدف الى المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني وعلى وجه الخصوص تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بتنوعها من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي وضعتها السلطات العمومية (ANSEJ، CNAC، ANGEM)، بحيث أن بنك التنمية المحلية على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد، و له الدور الرئيسي في تمويل المشاريع السكنية وذلك عن طريق دعم و مرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذا أيضا الأشخاص الذين يريدون شراء مسكن.

فإن بنك التنمية المحلية هو عضو المنظومة الوطنية للوسائل الالكترونية (بطاقة السحب والدفع)، الدولية (فيزا انترناشيونال) ونظام التعويض الإلكتروني وخدمة المونيغرام للتحويل السريع للأموال من الخارج إلى الجزائر.

1- خدمات البنك الإلكتروني لبنك BDL :

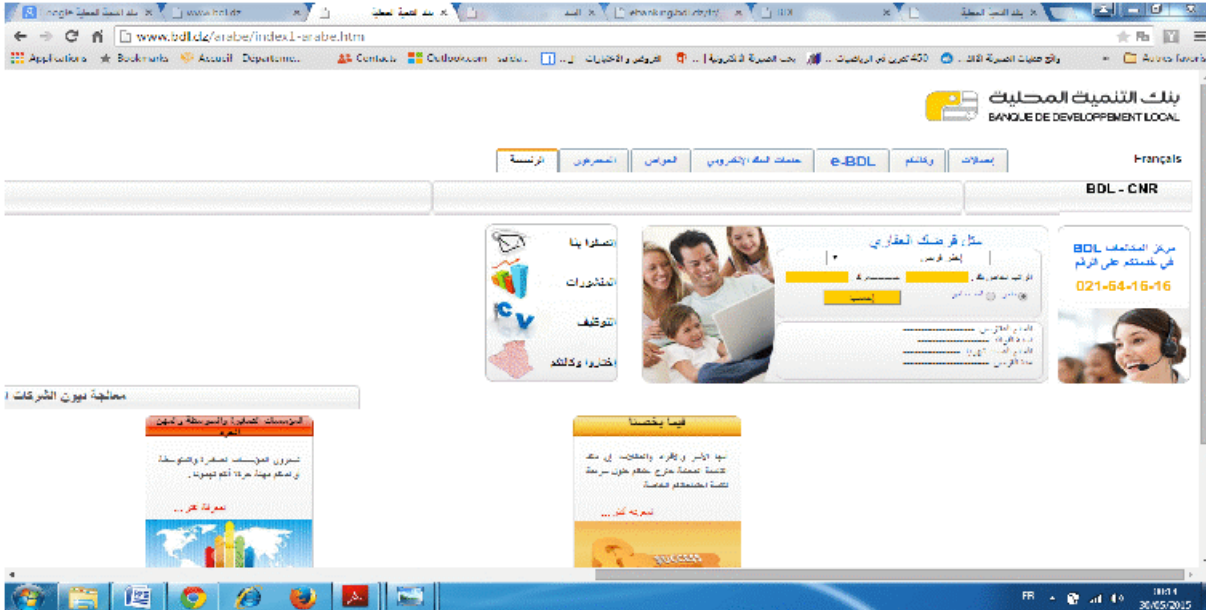
من الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك :بطاقة فيزا الدولية، بطاقة السحب بين البنوك (CIB)، (الشيك) الصك البنكي في النظام الجديد "ATCI"، دفتر حساب التوفير الجهاز بمسار ممغنط، الموزع الآلي للأموال، تحويل مبالغ مالية كبيرة عبر " نظام ARTS"، المونيغرام (التحويل السريع للأموال من الخارج إلى

¹ <http://www.bdl.dz/arabe/parcour-arabe.html>

1. الجزائر.

2- موقع بنك التنمية المحلية:

الشكل رقم (17): يوضح موقع BDL على شبكة الأترنت:



Source : <http://www.bdl.dz/arabe/index1-arabe.htm> (consulter le 30/05/2015).

3- البنك الالكتروني (البنك عن بعد):

الشكل رقم (18): يبين موقع البنك عن بعد لـ BDL :



Source : <http://ebanking.bdl.dz/fr/> (consulter le 10/05/2015)

4- الدخول للحساب الخاص بالعميل:

¹ <http://www.bdl.dz/arabe/parcour-arabe.html>

الشكل رقم (19): بوضوح كيفية الدخول إلى حساب العميل الالكتروني:



source : <https://ebanking.bdl.dz/part/fr/idehom.html> (consulter le 10/05/2015)

حيث يمكن الدخول إلى الحساب الشخصي العميل على الاستفادة من الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك التنمية المحلية منها: الاطلاع على الرصيد التي تعد أكثر الخدمات استعمالا من الزبائن، طلب دفتر الشيكات، و ارسال الوثائق الكترونيا، و كذا القيام بالتحويلات البنكية من حساب لآخر....، و سنقوم بتوضيح ذلك من خلال مايلي:

الشكل رقم (20) : بوضوح كيفية الاطلاع على الرصيد لبنك bdl:



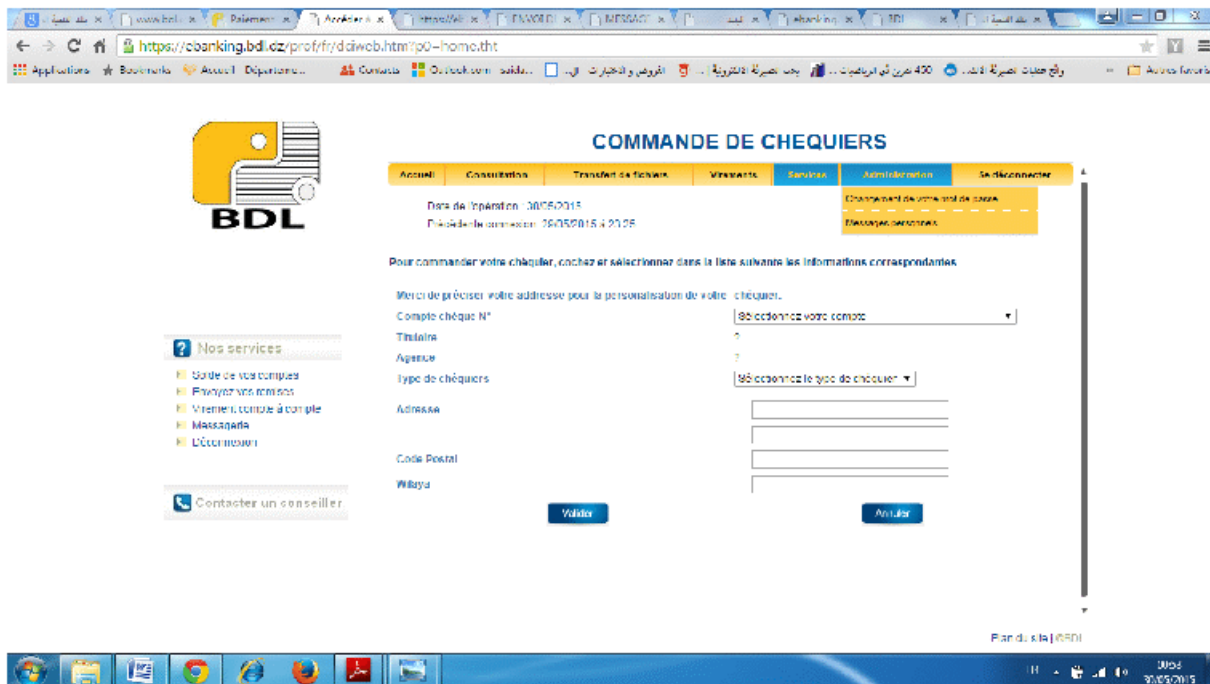
Source : <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>
(consulter le : 10/05/2015).

الشكل رقم (21): يوضح كيفية ارسال الملفات الكترونيا:



Source : <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/uplfrd.html> (consulter le : 30/05/2015).

الشكل رقم (22): يوضح كيفية طلب دفتر الشيكات:



Source : <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>
(consulter le : 30/05/2015).

الشكل رقم (23): يوضح عملية تحويل الأموال من حساب لحساب:



Source : <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>
(consulter le : 10/05/2015).

المبحث الثاني: توصيف عام للبنك محل الدراسة و منهجية الدراسة:

لتحديد دور و أهمية الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك، وقع الاختيار على بنك الفلاحة و التنمية الريفية في محاولة لابرار هذا الدور.

المطلب الأول: لمحة عامة عن بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية من أهم البنوك الجزائرية إضافة إلى السمعة الجيدة التي اكتسبها لدى المتعاملين التجاريين و الزبائن من مختلف شرائح المجتمع.
أولاً: نشأة و تعريف بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

بنك الفلاحة و التنمية الريفية عبارة عن بنك تجاري أو بنك الايداعات، مهمته الأساسية تمويل و تشجيع الفلاحة، و كذا تمويل كل العمليات البنكية، و هو بنك الايداع الموزع للقروض و من جهة أخرى هو بنك للتنمية و وسيلة لتنفيذ المخططات و البرامج التنموية.

أنشئ البنك بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري و ذلك بتنازل عن 140 وكالة بموجب المرسوم الرئاسي رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، و بهذا يكون بنك "BADR" مؤسسة مالية وطنية أنشأت في 13 مارس 1982، و هو بنك يتمتع بالشخصية المعنوية و الاستقلالية المالية.

و في اطار الاصلاحات تحول بنك "BADR" بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة برأس مال قدره: 22.000.000 دج مقدم إلى 2200 سهم.

و بعد صدور قانون النقد و القرض في 14 أبريل 1990 أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المتمثلة في منح القروض و تشجيع عملية الادخار بنوعها بفائدة و بدون فائدة. و نظرا لكثافة شبكة هذا البنك و أهمية تشكيلته البشرية صنف من طرف مجلة قاموس البنوك « bankers al manch » (طبعة 2001) في المركز الأول في ترتيب البنوك التجارية، و يحتل الرتبة 17 (السابعة عشر) على مستوى القارة الافريقية، و المرتبة 668 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف، و يضم البنك أكبر عدد من الوكلاء التجاريين حيث يصل إلى 362 وكالة موزعة على كامل التراب الوطني، و يملك الآن رأسمال قدره 33.000.000.000 دج، مقره الرئيسي بالجزائر -17 شارع العقيد عميروش.¹ ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية: "BADR":

مر البنك منذ نشأته إلى يومنا هذا بعدة مراحل يمكن تلخيصها في عدة مراحل أساسية و المتمثلة فيما يلي:

1982-1990: خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك هو فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات بالمناطق ذات الصبغة الفلاحية و بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة و كفاءة عالمية في الميدان لتمويل القطاع الزراعي و الصناعات الغذائية و الصناعات الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوص في اطار الاقتصاد المخطط حيث كان لكل بنك عمومي مهام تختلف عن البنوك الأخرى كما يختص كل بنك بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

1991-1999: بقي نشاط بنك "BADR" محدد وفق المهام المسطرة له منذ إنشائه إلى غاية صدور قانون النقد و القرض 10-90 الموجه لاصلاح المنظومة المالية الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك تطبيقا لاجراءات هذا القانون ووسع البنك آفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الإقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الإقتصادية بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقة مميزة و من الجانب التقني تميزت هذه المرحلة ببداية ادخال تكنولوجيا الاعلام الآلي، و سيتم توضيح ذلك كالآتي:

1991: تم تطبيق نظام swift و هو نظام اتصال بين البنوك بكل فعالية و سرية يهدف النظام إلى تسهيل تطبيق عمليات التجارة الدولية فأصبح مثلا في تحضير الاعتماد المستندي في 24 ساعة.

1992: تميزت هذه السنة بوضع برامج مع فروعها المختلفة بهدف تبسيط و تسهيل العمليات البنكية مثل القروض و تسيير عمليات الصندوق، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.

1993: عولمة جميع العمليات من خلال ربطها على مستوى الشبكة البنكية.

1994: تشغيل بطاقة السحب و التسديد لبنك الفلاحة و التنمية الريفية.

¹ وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة الشراكة.

1996: تجسيد عملية الفحص السلبي télétraitement أي فحص و انجاز العمليات البنكية عن بعد و في الوقت اللازم.

1998: تشغيل بطاقة السحب بين البنوك.

2000-2003: تميزت هذه المرحلة بموجب التدخل الفعلي للبنوك لبعث نفس جديدة في مجال الاستثمارات المنتجة و جعل نشاطاتها و مستوى مردوديتها يساير قواعد إقتصاد السوق.

2004-2006: انطلاق عملية تحصيل الشيكات بواسطة المقاصة عن بعد télécompensation التي تعتمد على النقل الالكتروني للمعلومات و البيانات الخاصة بالعميل و الورقة المراد تحصيلها.

و عاش بنك الفلاحة و التنمية الريفية عدة تحولات جذرية متعلقة خاصة باعادة التموقع الاستراتيجي بما يوافق نشاطها المتعلق بتمويل المشاريع ذات الطابع الفلاحي، و مشاريع الصناعات الغذائية، فقامت باعداد قائمة شاملة لمختلف النشاطات الممولة.

2007: تعد هذه السنة بداية الاهتمام بمعالجة المخاطر البنكية فتم خلال هذه السنة و بالتعاون مع مجموعة MEDIA الأوروبية من انشاء ميكايزمات تسمح باكتشاف و معالجة المخاطر المتعلقة بالقروض.

2009: الانتقال من مفهوم البنك الجالس banque assise إلى مفهوم التنظيم التجاري للوكالة بما يتوافق و احتياجات العملاء و بتسهيل الخدمات المعتمدة على مبدأ شخصية الخدمة personalisation des services أن تبني هذا المفهوم على أسس تسويقية المتعلقة أساسا تقسيم العملاء و فقا لطبيعتهم التجارية و المؤسسات أو الأفراد، و تخصيص لكل مكلف بالزبائن محفظة من العملاء.

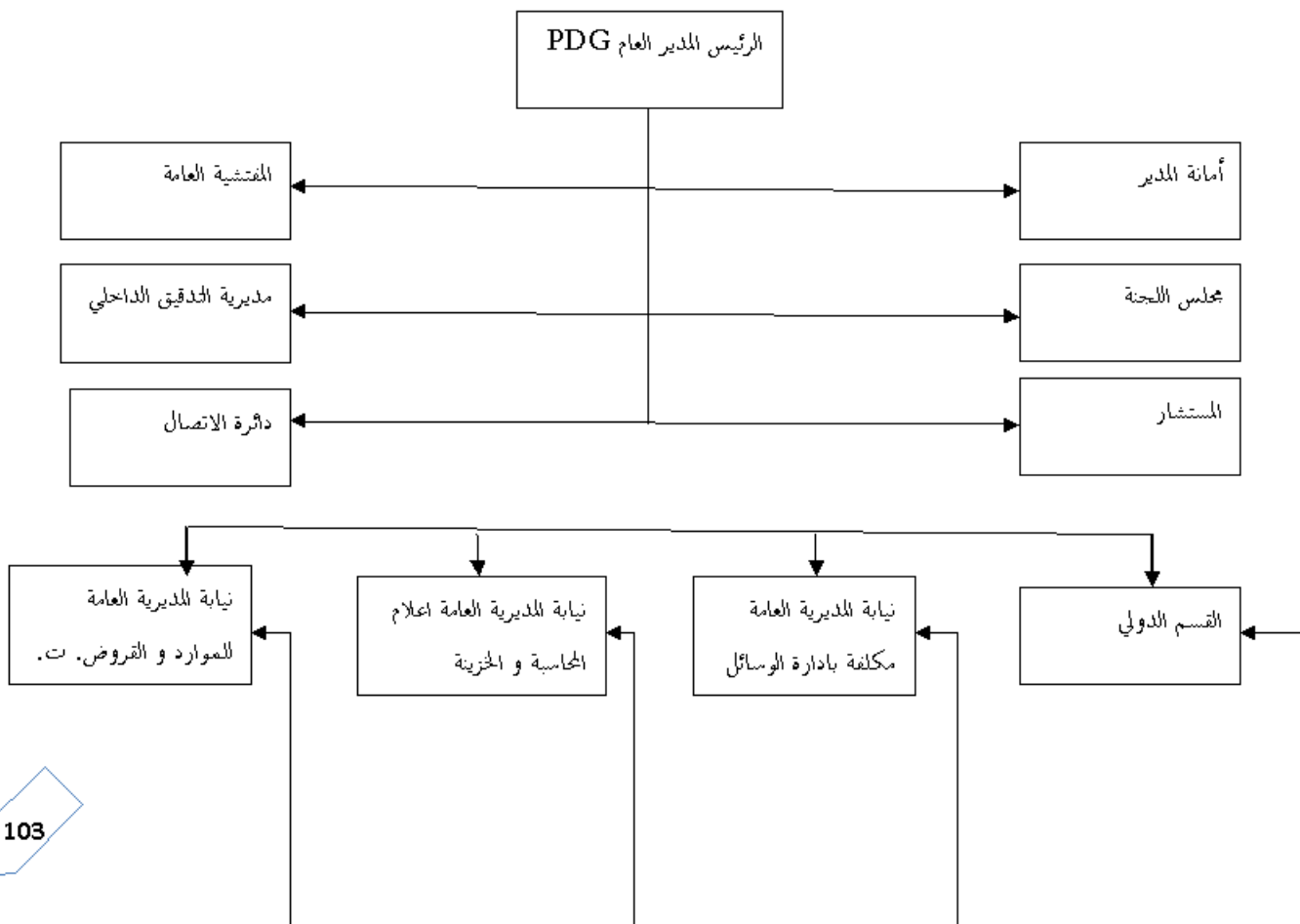
2010: تعميم استعمال برنامج معلوماتي خاص بدراسة طلبات القروض، يعتمد على معالجة البيانات المالية و الحاسوبية للمؤسسة و حساب النسب المالية و ينقسم إلى قسمين: قروض الاستثمار و قروض الاستغلال.

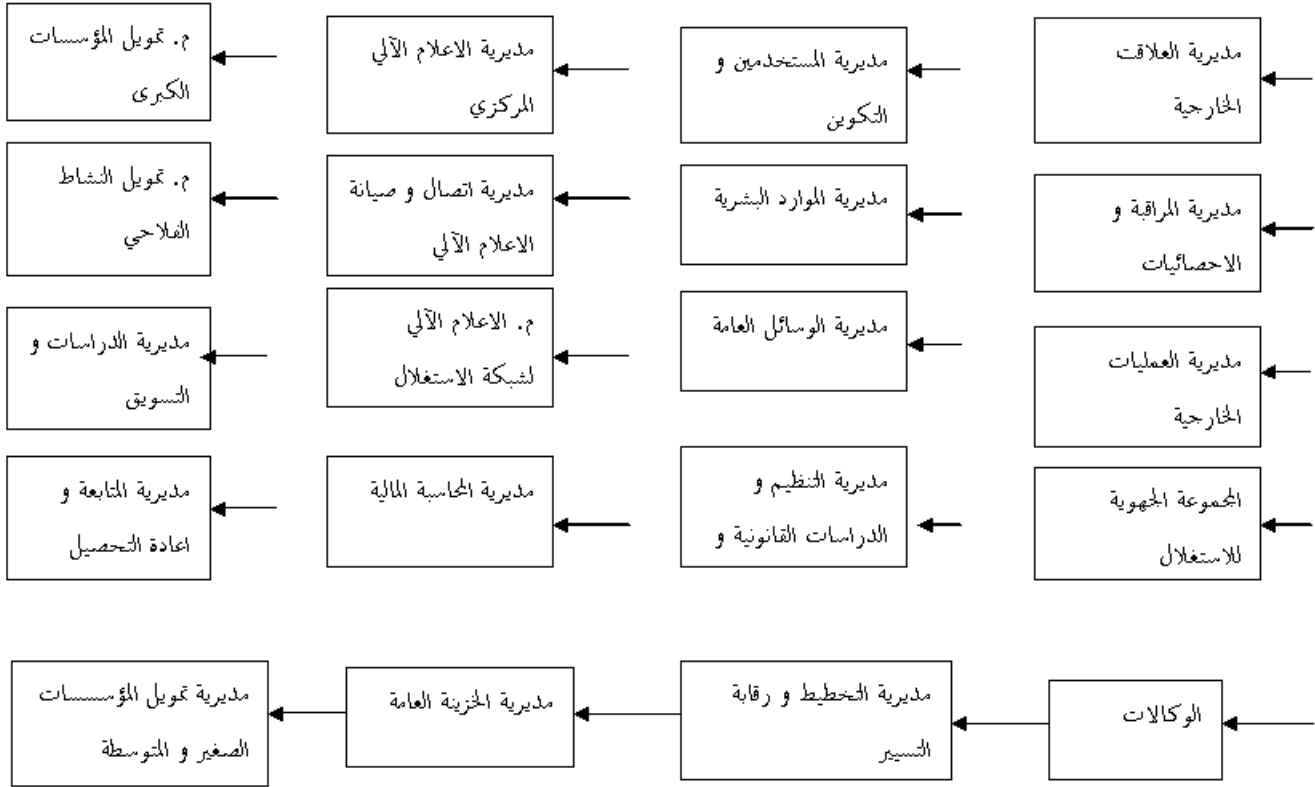
2011-2014: هناك مشروع قيد الانجاز يهدف إلى عصنة الأنظمة البنكية و البرامج التي تسمح للعميل اجراء جميع المعاملات المالية بأي مكان.¹

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:

¹ وناثي مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الشراكة-

الشكل رقم (24): يمثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:





المصدر: وثائق مقدمة من المجمع الجهوي للاستغلال الجزائر غرب 056

حيث يظهر الهيكل التنظيمي للبنك مجلس ادارة و المستشارين أعضاء من داخل البنوك و عضوين يمثلان الدولة و يشرف هذا المجلس على الشكل الحسن من خلال القرارات و القوانين التي تتخذها المديرية العامة و تشرف على أربع مديريات فرعية:

1- نيابة المديرية العامة المكلفة بادارة الوسائل: تهتم هذه المديرية بجميع العمليات المتعلقة بالادارة و تشرف على خمس مديريات:

- ✓ مديرية المستخدمين: و التي تهتم بمتابعة موظفي البنك و الاهتمام برواتبهم و غيابهم.
- ✓ مديرية إعادة تقويم الموارد البشرية: تتكفل بتنظيم الدورات التكوينية لموظفي البنك للرفع من مستوى أدائهم.
- ✓ مديرية الوسائل العامة: تتكفل بالشؤون العامة للبنك مثل وسائل العمل و تنظيم العلاقات بين الادارة و البنك.
- ✓ مديرية التنظيم و الدراسات القانونية و المنازعات: تختص بالادارة و حل جميع المسائل القانونية و التي يكون البنك طرفا فيها مع عملائه.

✓ مديرية التخطيط و رقابة التسيير: تتكفل بالمتابعة اليومية نشاط هياكل البنك عن طريق الاحصائيات و جمع المعلومات الضرورية للتنبؤ بكل الاختلافات التي يمكن أن تحدث و العمل على وضع ضوابط التسيير للمحافظة على التوازن المالي و على مردودية النشاط البنكي.

2- نيابة المديرية العامة للإعلام، المحاسبة و الخزينة: تشرف هذه المديرية على خمس مديريات و هي مديرية الاعلام الآلي المركزي، مديرية الاعلام الآلي لشبكات الاستغلال، مديرية التحويل و الصيانة الآلية، المحاسبة العامة، الخزينة، تهتم المديريات الثلاثة الأولى بوضع برامج الاعلام الآلي و تدريب عمال البنك عليها، و كذا كيفية معالجة مختلف العمليات عليها بطرق آلية مما يسمح باستعمال أجهزة الاعلام الآلي، في حين تتولى مديرية المحاسبة وضع القوائم المالية الدورية أو الختامية للبنك، و السهر على تطبيق النظام المحاسبي داخل البنك.

3- نيابة المديرية العامة للموارد و القروض و التغطية: تتعامل مع وكالات البنك و مجموعات استغلاله و ينحصر دورها في خمسة مديريات هي: مديرية تمويل المؤسسات الكبيرة، مديرية تمويل المؤسسات الصغيرة، تمويل القاع الفلاحي، مديرية الدراسات و التسويق، مديرية المتابعة و التغطية.

4- القسم الدولي: يقوم بمعالجة العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية كالاستيراد و التصدير و متابعة حركة الأموال و تشرف على ثلاث مديريات هي: مديرية العمليات التقنية مع الخارج (تتكفل بمنح القروض قصيرة الأجل و متابعتها و القيام بتحويل الأموال من و إلى الخارج)، مديرية العلاقات الدولية (تقوم بمنح القروض المتوسطة الأجل مثل قرض المشتري)، مديرية المراقبة و الاحصائيات.

رابعا: أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

من أجل التأقلم مع المناخ الإقتصادي الذي يتميز حاليا بالتغيرات الجذرية، لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية الأخرى إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة تحضى باحترام وثقة المتعاملين الإقتصاديين والأفراد العملاء على حد سواء بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي.¹

1- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

من أهم الأهداف الرئيسية المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

- تحسين العلاقات مع العملاء.

- تحسين نوعية الخدمات.

¹ وناثى مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الشراكة-

- الحصول على أكبر حصة من السوق.

- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.

وبغية تحقيق تلك الأهداف إستعان البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية حديثة بلجونه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي ، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الإتصال داخل وخارج البنك، كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم ، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم ، وكان البنك يسعى لتحقيق هذه الأهداف بفضل قيامه بـ:

أ- رفع حجم الموارد بأقل تكلفة ممكنة وأعلى عائد عن طريق القروض المنتجة والمتنوعة وإحترام القوانين.

ب- توسيع نشاطات البنك فيما يخص حجم التعاملات.

ج- التسيير الصارم لخزينة البنك سواءا بالدينار أو بالعملة الصعبة.

2- مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تماشيا مع القوانين والقواعد سارية المفعول في مجال النشاط المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

- تنفيذ جميع العمليات المصرفية والإعتمادات المالية على إحتلاف أشكالها طبقا للقوانين والتنظيمات الجاري العمل بها.

- إنشاء خدمات مصرفية جديدة مع تطوير الخدمات القائمة.

- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية بإستحداث بطاقة القرض.

- تنمية موارد وإستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الإدخار والإستثمار.

- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

- الإستفادة من التطورات العالمية فيما يخص التقنيات المرتبطة بالنشاط المصرفي.

ومن أجل إعطاء منتجات وخدمات مصرفية جديدة للمدخرين في إطار سياسة القروض ذات المردودية، قام البنك بتطوير قدرات تحليل المخاطر وإعادة تنظيم القرض، كما حدد ضمانات متصلة بحجم القروض وهو يطبق معدلات فائدة تماشي وتكلفة الموارد، مع محاولة الحصول على إمتيازات ضريبية.

خامسا: التعريف بينك الفلاحة و التنمية الريفية "وكالة الشراكة 634":

تقع وكالة الشراكة 634 في 8 شارع عبان رمضان -الشراكة- الجزائر العاصمة، و هي وكالة تابعة جهويا للمجمع الجهوي للاستغلال GRE الجزائر غرب 056، حيث يشرف هذا المجمع على 07 وكالات هي: الشراكة 2: 630، سطاوالي 636، عين بنيان 432، بئر خادم 638، الدويرة 434، دالي براهيم 631، بما فيها الوكالة محل الدراسة الشراكة 634، حيث عرفت في الوجود سنة 1975 و كانت تابعة للبنك الوطني الجزائري.

و هي عبارة عن وكالة صغيرة، تتسع في المكان و عدد مناصب العمل، فهي عبارة عن فيلا بطابق أرضي و طابقين علويين، و لها موقع استراتيجي في بلدية الشراكة فهي تقع في مدخل المدينة (في الطريق العام) يقابله مبنى دائرة الشراكة و مركز للشرطة، و هذا الموقع الاستراتيجي جعل عدد الزبائن يزداد بسرعة كبيرة، حيث تصنف الوكالة في المرتبة الأولى أو الثانية وطنيا حسب عدد الزبائن و الأداء المالي الجيد لها فهي في تنافس مستمر حول المركز الأول مع وكالة عميروش .

الهيكلة التنظيمية للوكالة المحلية للإستغلال " بنك الجلوس ":

زيادة عدد سكان الشراكة وزيادة عدد العملاء أدى بوكالة الشراكة إلى مضاعفة وتوسيع نشاطها، فأدخلت عدة تغيرات على هياكلها، ومنها بنك الجلوس الذي يمثل التطور في الوكالة حيث قدم لها وسائل الوقوف أمام المنافسة وكذا البقاء في المركز الأول.

إن الأسلوب الجديد لتقدم الخدمة المصرفية الذي إتبعه بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والمتمثل في الخدمة المشخصة المقدمة في قالب بنك الجلوس يعد تغيير وتجديد حتمي تفرضه المنافسة الدولية، ومن هنا وجب على بنك بدر إستغلال كل موارده والعمل جاهدا ليبقى الرائد في السوق المصرفي الجزائري.

لقد مكن هذا المفهوم من إعتماد طريقة جديدة بالنسبة للبنك بخصوص خدمة العميل تجد مبتغاها في إعتماد صف واحد للإنتظار مع محطات خدمة متعددة، هذا ما مكن من الرفع في أداء الخدمة المصرفية في جل الوكالات التي تعتمد هذا المفهوم، كما سمح تطبيق مفهوم بنك الجلوس من إعادة هئية مظهر البنك وترقية الصورة التجارية له إلى جانب الحرص على تحسين مظهر الأعوان المكلفين بخدمة العملاء.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال هذا المفهوم إلى تنمية العلاقة المتواجدة بينه وبين العميل المصرفي من خلال التعامل المباشر وإلغاء كل الحواجز التي تحول دون ذلك حيث يولي أهمية كبيرة للعملاء المتعامل معهم، ومن أجل ذلك يعمل على تنمية وتطوير مهارات وقدرات موظفي البنك وتأهيلهم، حرصا منه على تقديم خدمة وأداء متميز.

بالنظر إلى الشكل أدناه نجد أن المخطط الخاص بالوكالة المحلية للإستغلال يتكون من: مدير الوكالة، مدير مساعد للوكالة ومراقب التنفيذ بحيث يوجد مراقبين:

✓ مراقبي التنفيذ (مشرفين) مختصين بـ "front office" وهو القسم من الوكالة المخصص لتلقي الزبائن، معالجة أمورهم المباشرة و صفتائهم، ويتكون من:

1- قسم الوظيفة المشخصة المكون من المكلفين بالعملاء.

2- هيئة موظفين خاصة بالإستقبال تضمن التوجيه والمعونة للعملاء.

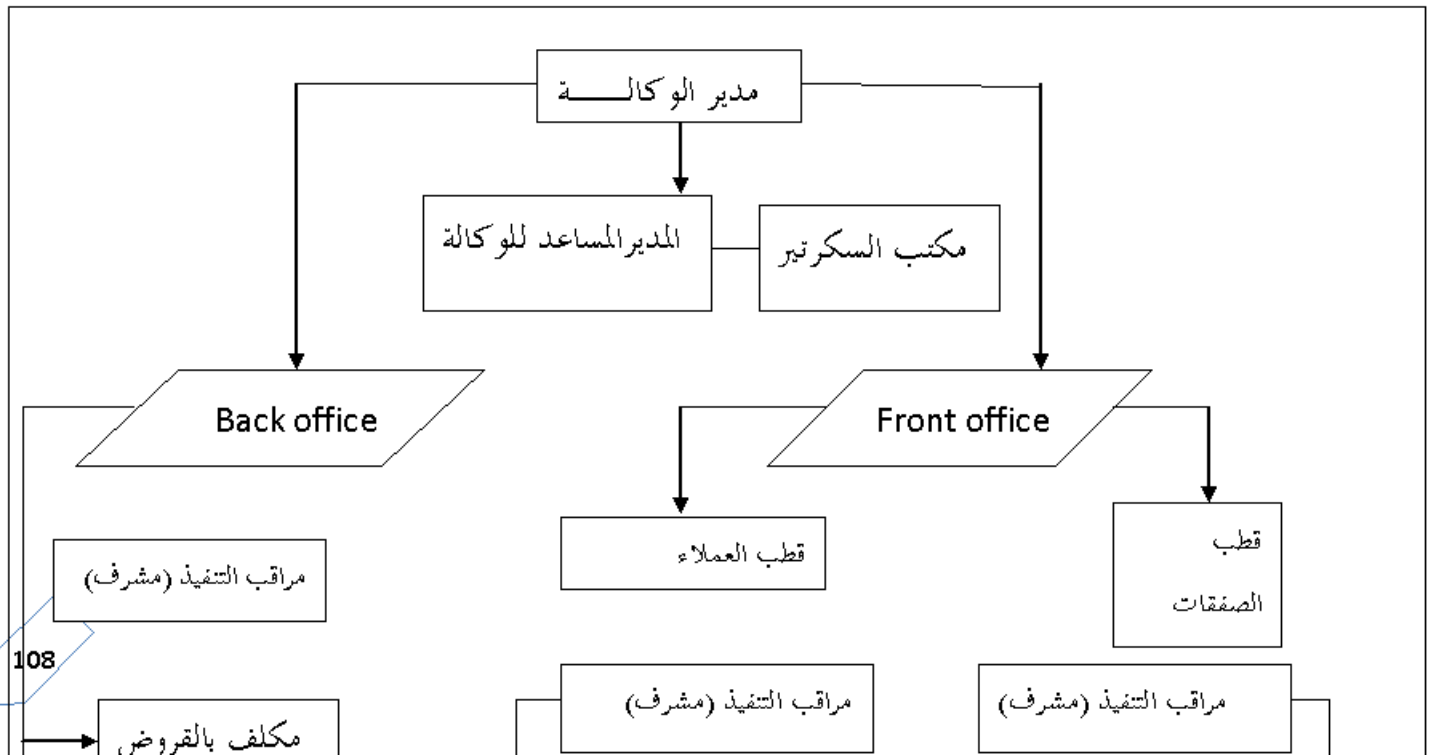
4- صندوق مكلف بضمان قيام العملاء بعملياتهم.

✓ ثانيا: مراقب التنفيذ (مشرف) مختص بـ "back office" الذي يمثل التكملة اللازمة وهو

يضمن المعالجة التقنية للعمليات التي تحتاج إلى آجال طويلة وتتطلب هياكل أخرى داخلية أو خارجية

(دراسة، تحليل، البحث عن المعلومات...) .

الشكل رقم (25): يمثل الهيكل التنظيمي لوكالة الشراكة 634



المصدر: وثائق مقدمة من المجمع الجهوي للاستغلال الجزائر غرب 056.

المطلب الثاني: الصيرفة الالكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

يقدم بنك " BADR " لزيائته عدة خدمات تتميز بالتطور التكنولوجي و يسعى من خلال ذلك إلى التأقلم مع المتطلبات الراهنة للبنوك العالمية من جهة و التميز و كسب الزبائن من جهة أخرى.

أولاً: موقع بنك " BADR " على شبكة الأنترنت:

من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالخدمات التي يقدمها البنك ما على العميل سوى الدخول على الصفحة الرئيسية للبنك على موقع الأنترنت و اختيار المعلومات التي يريد الحصول عليها.

الشكل رقم (26): يوضح الصفحة الرئيسية لبنك " BADR " على شبكة الأنترنت:

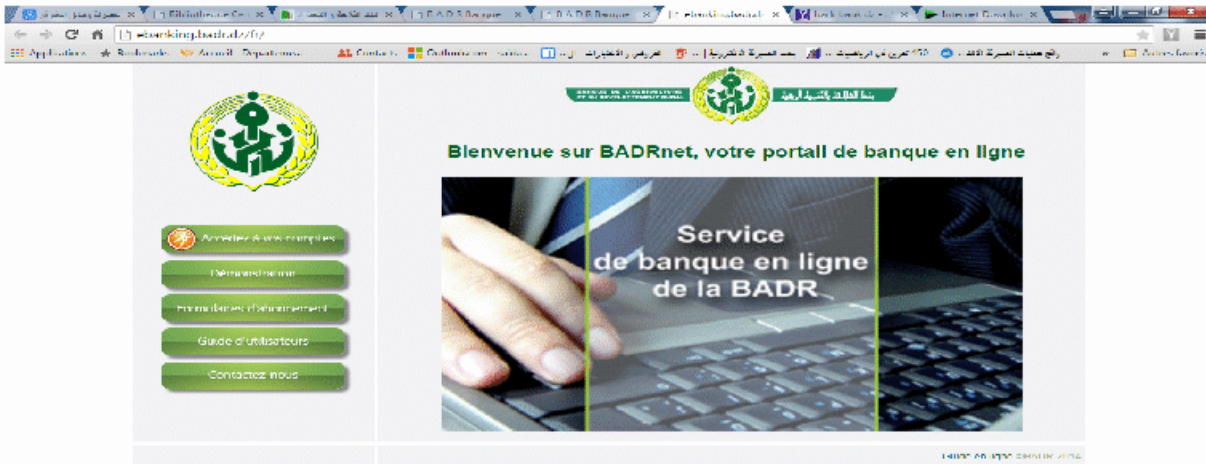


Source : www.badr-bank.dz (consulter leM 04/05/2015)

1- خدمة البنك الإلكتروني لبنك " BADR " :

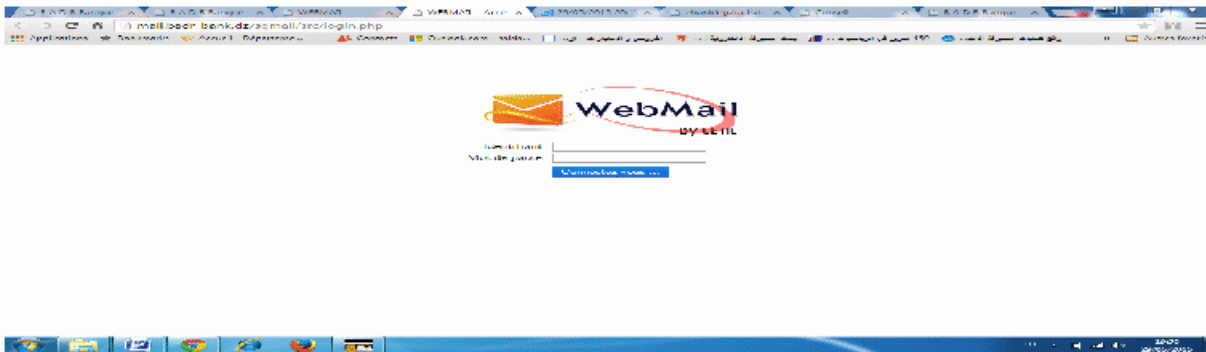
من أجل الحصول على هذه الخدمة يجب أن يمتلك العميل حساب بنكي لدى بنك " BADR "، و تسمح له الخدمة بفحص حسابه عن طريق الأنترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام، و كذا تحويل الأموال، و طلب دفتر الشيكات، خدمة البريد الإلكتروني، تغيير الرقم السري للعميل، الاطلاع على أرصدة الحسابات الخاصة بالعمل، كشف الحساب، ارسال الوثائق و البيانات الكترونيا، خدمة التوقيع الإلكتروني، الاتصال بالبنك و ترك الرسائل التي تحتوي طلبات الزبائن..، و سيتم توضيح كل هذه الخدمات كالتالي:

الشكل رقم (27): يوضح خدمة البنك الإلكتروني لبنك "BADR":



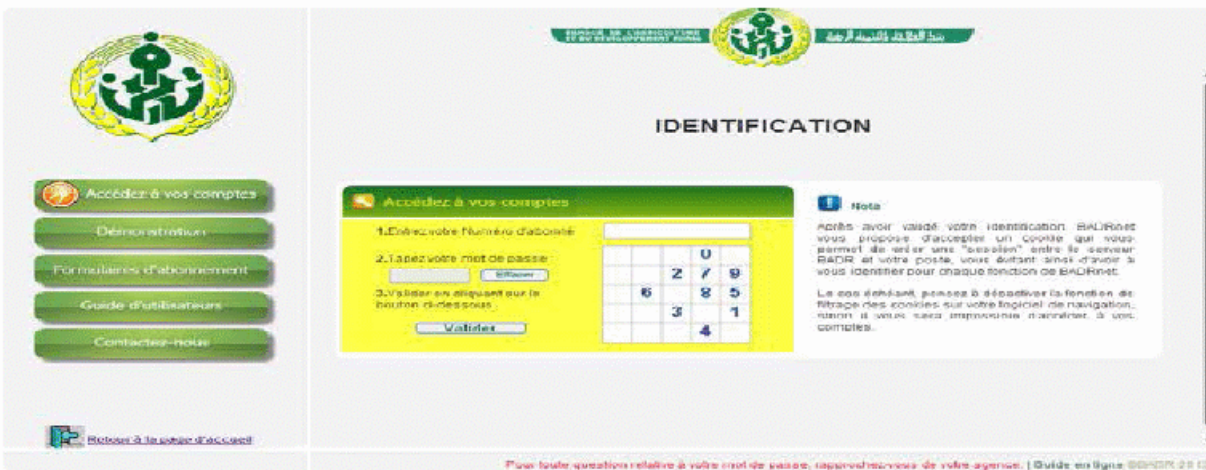
Source : ebanking.badr.dz/fr/ (consulter le : 24/05/2015).

الشكل رقم (28): يوضح خدمة البريد الالكتروني للبنك:



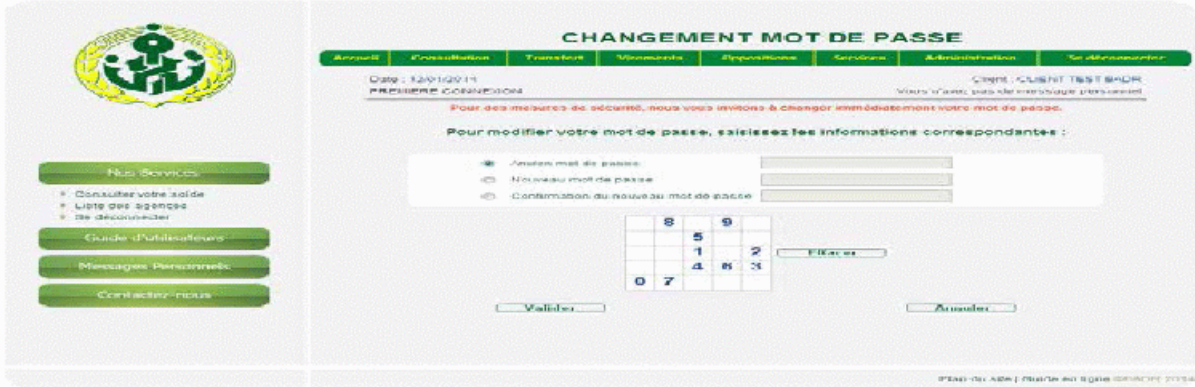
Source : mail.badr-bank.dz/sqmail/src/login.php (consulter le :29/05/2015)

الشكل رقم (29): يوضح كيفية اتصال العميل بالبنك:



Source : <http://ebanking.badr.dz/fr/> (consulter le :29/05/2015)

الشكل رقم (30): يوضح امكانية تغيير الرقم السري الخاص بالعميل:



Source : <http://ebanking.badr.dz/fr/> (consulter le :29/05/2015)

الشكل رقم (31): يوضح كيفية الاطلاع على أرصدة الحسابات للعميل:



Source : <http://ebanking.badr.dz/fr/> (consulter le :29/05/2015)

الشكل رقم (32): يوضح خدمة كشف الحسابات الكترونيا:



Source : <http://ebanking.badr.dz/fr/> (consulter le :29/05/2015)

في هذه الخدمة يتيح البنك امكانية تحميل كشف الحساب الخاص بالعميل.

ثانيا: البطاقات البنكية الالكترونية:

توجد عدة أنواع من البطاقات التي يوفرها بنك الفلاحة و التنمية الريفية و من أهمها مايلي:

1- بطاقة CIB لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:



هي بطاقة سحب و دفع، و تعتبر بطاقة وطنية صالحة في الجزائر فقط تسمح لحاملها الدفع بها داخل بعض المحلات، و هي توفر الوقت و الجهد، و ينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء.

2- بطاقة CIB GOLD لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:



هذه البطاقة متاحة للعملاء الذين تكون دخولهم مرتفعة (أصحاب الشركات)، و تم استخدامها سنة 2006.

3- بطاقة CBRI لبنك الفلاحة و التنمية الريفية:



تعتبر هذه البطاقة أداة سحب، حيث يتم السحب بها من كل البنوك داخل الجزائر، و ظهرت سنة 2006 و بدأت حيز التنفيذ من حاملها.

4- بطاقة التوفير TAWFIR:

و هي بطاقة خاصة بصندوق التوفير و الاحتياط، أصبحت متاحة سنة 2011، و يتم السحب بها كل 03 أيام فقط و لا تتجاوز قيمة السحب خمسة ملايين دينار جزائريا، لكن في الآونة الأخيرة تم سحب كل

بطاقات التوفير لادخال عليها شريحة مغناطيسية (puce) قصد تطوير هذه البطاقة نظرا لتزايد الطلب عليها.

1

كما يقدم البنك خدماته عبر قنوات التوزيع الالكترونية و أهمها الصراف الآلي (GAP) و جهاز الدفع الالكتروني (TPE) ، كما يقوم بتطبيق نظام المقاصة الآلية للشيكات، التحويلات، عمليات الدفع و السحب بالبطاقات البنكية.....
تسعير بعض الخدمات:

من الوثائق المقدمة من المجمع الجهوي للاستغلال بالشرافة، و من خلال ما أكده مدير وكالة الشراقة 634، أن هذه الخدمات تتسم بزيادة الطلب عليها و هي تحسن من الأداء المالي للوكالة خاصة مع الزيادة المستمرة للعملاء.

أ- الخدمات الآلية:

- عمولة تسليم بطاقة السحب ما بين البنوك 300 دينار .
 - عمولة تجديد بطاقة السحب ما بين البنوك 250 دينار .
 - عمولة إعادة تحديد الرقم السري للبطاقة الإثمانية 100 دينار .
 - عمولة تحصيل الشيكات الكترونيا (المقاصة الالكترونية) 500 دينار.
 - عمولة السحب بالبطاقات البنكية ما بين البنوك 35 دينار.
 - عمولة تحويل الأموال (من حساب لحساب) 2500دينار + 3500 كعمولة نظام سويفت.
- ب- تبديل العملات:

- في حالة البيع: تبديل العملات ب 2 % على الأقل لكل 100 دينار .
 - في حالة الشراء: تبديل العملات تتم مجانا .
 - عمولة سحب تسليم الشيكات السياحية (الحج و العمرة) 500 دينار.
- و فيما يلي بعض المعطيات الخاصة بتطور رقم أعمال الوكالة ، عدد العملاء، و عدد البطاقات لسنتي 2013-2014:

جدول رقم (05): يوضح تطور عدد العملاء و عدد البطاقات و رقم أعمال وكالة الشراقة:

البيان	2013	2014
--------	------	------

¹ معلومات مقدمة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية -وكالة الشراقة-.

عدد العملاء	11.551	11.774
عدد البطاقات	3.439	3823
رقم الأعمال	719.432.000	733.837.000

المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة 634.

و من الملاحظ من الجدول و حسب تصريحات مدير الوكالة أن عدد عملاء الوكالة في تزايد مستمر و هذا ما يفسر زيادة المتعاملين بالبطاقات البنكية، و كذا له تأثير ايجابي على مردودية البنك و أدى إلى رفع رقم أعمال الوكالة ، و ما أدى إلى احتلال الوكالة المرتبة الثانية بعد وكالة عميروش سنة 2014 من حيث عدد العملاء و نتيجة البنك مما أعطى للوكالة سمعة حسنة.

الجدول رقم (06): يمثل عدد العمليات على الشيكات عن طريق المقاصة الالكترونية:

البيان	2013	2014
عدد عمليات الشيكات عن طريق المقاصة الالكترونية:	902.292.630.719	998.985.879.894

المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة 634.

و الملاحظ من هذا الجدول أن عدد العمليات على الشيكات عن طرق المقاصة الالكترونية في تزايد نظرا لزيادة عدد العملاء، و هذا له تأثير ايجابي على الأداء المالي للبنك.

المطلب الثالث: منهجية الدراسة:

تمامشيا مع طبيعة الموضوع الذي بصدد دراسته، و لدراسة دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك، تم الاعتماد على جملة من الوسائل و الأدوات في جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني.

أولا: وسائل و أدوات الدراسة الميدانية:

من الأدوات المستخدمة مايلي:

1- الوثائق و البيانات: حاولنا الوصول إلى المعلومات و الوثائق المتاحة، و التي تهتم بميدان الصيرفة الالكترونية و الأداء المالي للبنك لكن واجهت صعوبات في الحصول على القوائم المالية للبنوك ، و في المقابل اعتمدنا على "الأنترنت" من خلال التواصل المستمر و الزيارات و تصفح العديد من مواقع البنوك سواء الجزائرية أو العالمية مما ساعدنا في توجيه الدراسة و تصور العمل الميداني.

2- المقابلات: حيث يكتسي هذا العنصر أهمية بالغة كمصدر هام رئيسي للحصول على المعلومات، حيث قمنا باجراء سلسلة من المقابلات تمحور الحوار فيها حول مدى تطبيق البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية و تأثير الصيرفة الالكترونية على أداء البنوك، و من خلال استقراء وجهات نظر مختلف موظفي وكالة الشراكة 634 حول الصيرفة الالكترونية أنها تسهل و تسرع العمليات المالية و تساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية، كما يأمل موظفو البنك خلال الأشهر القادمة إلى تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية و الارتقاء بها من خلال ادخال آخر تطبيقات نظام swift ، حيث يقوم البنك بتكوين الموظفين لتمكينهم من استخدام هذا النظام المطور.

أما عن تقييم الأداء المالي للبنك لا تقوم به الوكالة فهو يكون بمديرية المحاسبة حيث تقوم هذه المديرية بتحليل و حساب مؤشرات الربحية و السيولة...

3- جمع الملاحظات: من خلال الزيارات الميدانية استطعنا تسجيل بعض الملاحظات منها:

- موظفو البنك وكالة الشراكة 634، لهم مستوى تعليمي متميز و كفاءة مهنية عالية حيث أنه في غضون يومين استطعنا استيعاب آلية عمل البنك من خلال اشرافهم على توضيح طرق العمل و الأنظمة المتبعة.

- وجهة نظر موظفي البنوك الجزائرية إلى الصيرفة الالكترونية بالجزائر لم ترقى إلى المستوى المطلوب مقارنة مع البنوك الخارجية.

- معظم موظفي البنك هم عملاء للبنك نفسه و هم على دراية بالخدمات التقليدية و الالكترونية له.

- موظفي مصلحة المحاسبة و الموظفين المكلفين بالعملاء بينك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة 634، حظوا بالنصيب الوافر من الاهتمام حيث تلقيت العديد من النصائح و التوجيهات القيمة حول طريقة عمل البنوك و تطبيق الصيرفة الالكترونية للبنك، وكذلك ساعدتني الملاحظات المقدمة من قبلهم على تصور نتائج الدراسة و الاستنتاجات الخاصة بالدراسة.

4- الاستبيان: رغم كل ما سبق من أدوات و وسائل تم استعمالها و الاعتماد عليها للحصول على مختلف المعلومات، اتجهنا إلى الاعتماد على أداة الاستبيان لما تتميز به هذه الأداة من مزايا في مجال قياس تطابق وجهات نظر أفراد عينة الدراسة ، و ذلك من خلال تحليل نتائجه و تكوين رأي عن التساؤلات المطروحة تمهيدا لاستخلاص النتائج النهائية.

ثانيا: مجتمع و عينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدير بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة الشراكة 634، و كل رؤساء الأقسام و المصالح و نوابهم و كل الاطارات في بنك "BADR" وكالة الشراكة 634، حيث قدر مجتمع

الدراسة بـ 40 مفردة، أما عينة الدراسة فهي 36 مفردة و هي عينة مقصودة تتمثل في موظفي البنك بعدما تم قبولي لاجراء الدراسة الميدانية، حيث قمنا بتوزيع 40 استمارة (المسح الشامل) على جميع موظفي البنك و يمكن توضيحها كما يلي:

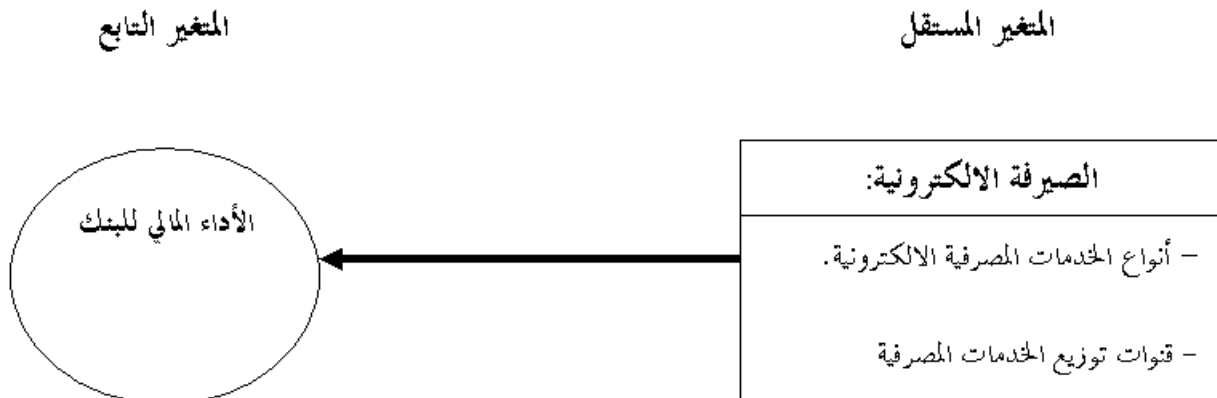
جدول رقم (07): يوضح عدد الاستمارات الموزعة وعدد الاستمارات المسترجعة:

النسبة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الموزعة	
%100	01	01	مدير
%100	03	03	نائب أو مساعد مدير
%42.85	07	03	رئيس قسم أو مصلحة
%100	10	10	نائب رئيس قسم أو مصلحة
%100	19	19	اطار
%90	36	40	المجموع

نلاحظ من الجدول أن عينة الدراسة تتكون من 36 مفردة، حيث كانت نسبة الاسترداد 90% و هي نسبة عالية تدل على تطور الوعي و روح التعاون لدى أفراد العينة .

ثالثا: نموذج الدراسة:

الشكل رقم (36): يمثل نموذج الدراسة:



رابعا: هيكل الاستبيان:

استنادا لفرضيات البحث التي سيتم اختبارها تضمن الاستمارة واحد و أربعون سؤالاً توزعت على ثلاث محاور رئيسية، حيث تم اعداد الأسئلة على أساس النوع المغلق الذي يحتمل اجابة محددة و ذلك لتسهيل ترميز و تمسيط الاجابات، و توزعت الأسئلة في الجدول التالي:

جدول رقم (08): يوضح محاور الدراسة الميدانية:

الرقم	المحاور	عدد الأسئلة
01	البيانات العامة	05
02	قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية	20
03	قياس دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك	16

خامسا: فرضيات الاستبيان:

قمنا بتقسيم الاستبيان للمحاور السابقة التي سيتم اختبارها بناء على اجابات أفراد العينة، للوقوف على مدى تطابق وجهات نظري التي عبرت عنها بالفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: البنك محل الدراسة يستعمل أدوات الصيرفة الالكترونية.

الفرضية الثانية: استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء المالي له.

سادسا: الأدوات الاحصائية المستعملة:

قمنا خلال هذه المرحلة بفرز وتحليل الإجابات المتضمنة في الاستمارة، قصد بناء قاعدة معطيات والتي تتم إعدادها بالاعتماد على برنامج Excel 2007 ، تم تفرغ الإجابات من الاستمارات المعتمدة في شكل جدول مصفوفي يتضمن 36 عمودا و 41 سطرا، حيث تم تخصيص خانة لكل جواب في الاستمارة، وبهذا حصلنا على قاعد معطيات للاستبيان تتكون من (36*41) والتي تساوي 1476 معطية.

تم تكميم هذه المعطيات بالاعتماد على الأسلوبين التاليين:

- بالنسبة للأسئلة الخمسة الأولى، يرمز للخيار الأول بالعدد 1، والخيار الثاني بالعدد 2 والخيار الثالث بالعدد 3...
 - بالنسبة لباقي الأسئلة اعتمدنا على مقياس ليكرت الخماسي، المبين في الجدول التالي:
- الجدول رقم (09) : مقياس ليكرت الخماسي المعتمد في الدراسة:

البيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
--------	----------------	-----------	-------	-------	------------

الدرجة	1	2	3	4	5
--------	---	---	---	---	---

و تم تفرغ الاستمارات و ادخاله للحاسوب باستعمال برمجية SPSS20 الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Perkage For Social Sciences) ، و تمت الاستعانة ببعض الأساليب الإحصائية التالية:

- معامل الثبات ألفا كرونباخ لوصف بيانات العينة من حيث الخصائص.
- التكرارات و النسب المئوية لوصف بيانات العينة من حيث الخصائص.
- المتوسطات الحسابية للمتغيرات موضع الدراسة، الانحراف المعياري.

سابعاً: وصف إجابات عينة الدراسة

من خلال هذا العنصر نحاول وصف وتحليل إجابات عينة الدراسة بخصوص كل خاصية من الخصائص النوعية المدروسة، ثم استنتاج اتجاه العينة لكل سؤال من أسئلة الدراسة وهذا بالاعتماد على الأوزان المرجحة لمقياس ليكرت، حيث قمنا بحساب طول الفئة والذي يساوي حاصل قسمة عدد المسافات (من 1 إلى 2، من 2 إلى 3،) على عدد الخيارات المتاحة أمام المستجوبين (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، ...)، وعليه يساوي طول الفئة $5/4 = 0.80$.

يصبح توزيع الإجابات حسب الجدول التالي:

الجدول رقم(10): يبين الأوزان المرجحة لمقياس الدراسة

المتوسط المرجح	اتجاه الإجابة
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

ثامناً: ثبات أداة الدراسة:

قمنا بعرض الاستبيان على بعض الأساتذة من الجامعة، و على بعض الموظفين في الوكالات المصرفية لدراسة مدى دقة صياغة عبارات الاستمارة و درجة ملائمتها لأهداف الدراسة، وتم النظر في بعض العبارات من الاستمارة في ضوء التعديلات المقترحة من الأستاذ المشرف، و لقياس مدى دقة نتائج الدراسة فقد تم استخدام معادلة كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) ، و هو ما يوضحه الجدول التالي:

جدول رقم (0): يوضح ثبات أداة الدراسة:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,891	36

النسبة المئوية	التكرار	البيان
61.1%	22	أنثى
38.9%	14	ذكر
100%	36	المجموع

يبين معامل ألفا كرونباخ مدى ثبات أداة الدراسة، بحيث يساوي 89.1% و هي جد مقبولة احصائيا ، و معناه أن نسبة 89.1% من المستجوبين سيعيدون نفس الإجابة إذا ما تم توزيع الاستمارة عليهم مجددا، و عليه فأداة الدراسة تتميز بالثبات.

المبحث الثالث: عرض و تحليل النتائج وفق الفرضيات:

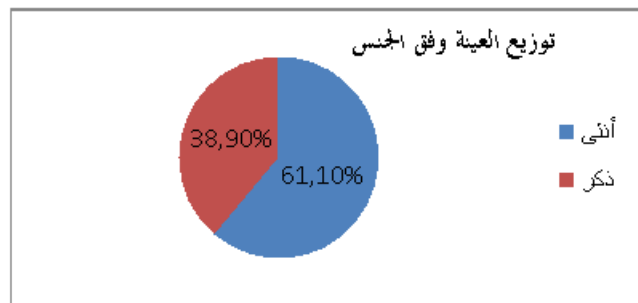
سنستعرض من خلال هذا البحث أهم نتائج محاور الاستبيان و كذا النتائج التي توصلنا إليها.

المطلب الأول: دراسة الخصائص الديمغرافية العينة:

اشتملت عينة الدراسة على الخصائص الديمغرافية، فقد تضمنت الاستمارة مجموعة من المتغيرات هي: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة.

1. الجنس:

جدول رقم (11): يوضح توزيع العينة وفق الجنس شكل رقم (37): يوضح توزيع العينة وفق الجنس



نلاحظ من خلال الاجابات أن معظم العاملين في الوكالة هم من فئة الإناث بنسبة 61.1 % ، بينما نسبة الذكور 38.9%، و هذا يرجع لدخول المرأة عالم الشغل.

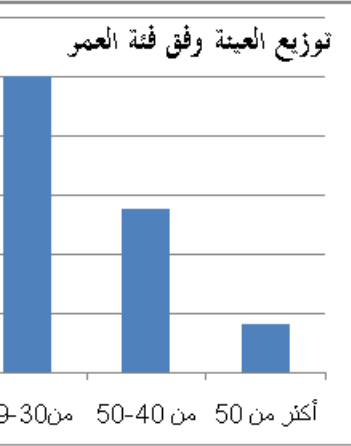
2. العمر:

جدول رقم (12): يوضح توزيع عينة الدراسة وفق فئة العمر: شكل

أنثى	22	61.1%
ذكر	14	38.9%
المجموع	36	100%

رقم (38): يوضح توزيع عينة الدراسة وفق فئة العمر

البيان	التكرار	النسبة
من 20-29	05	13.9%
من 30-39	18	50%
من 40-50	10	27.8%
أكثر من 50	03	8.3%
المجموع	36	100%



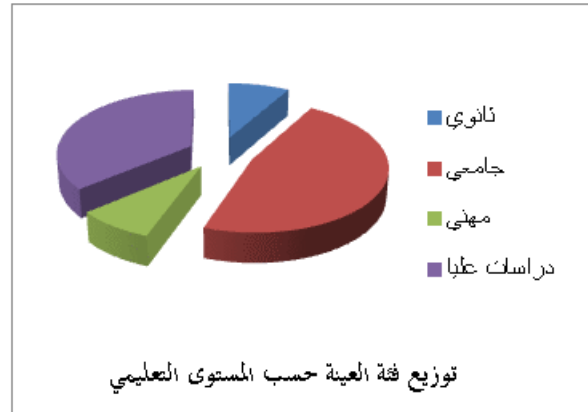
نلاحظ من خلال الاجابات أن جل الأعمار هي فئة شابة، و أعلى نسبة تخص الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 39 سنة بنسبة 50%، تليها الفئة من 40 إلى 50 سنة بنسبة 27.8%، مما يعني أن البنك يعتمد على خبرات موظفيه و مؤهلاتهم.

3. المستوى التعليمي:

شكل رقم (39): يوضح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي جدول رقم (13): يوضح توزيع العينة حسب المستوى

التعليمي

البيان	التكرار	النسبة
ثانوي	03	8.3%
جامعي	17	47.2%
مهني	03	8.3%
دراسات عليا	13	36.1%
المجموع	36	100%

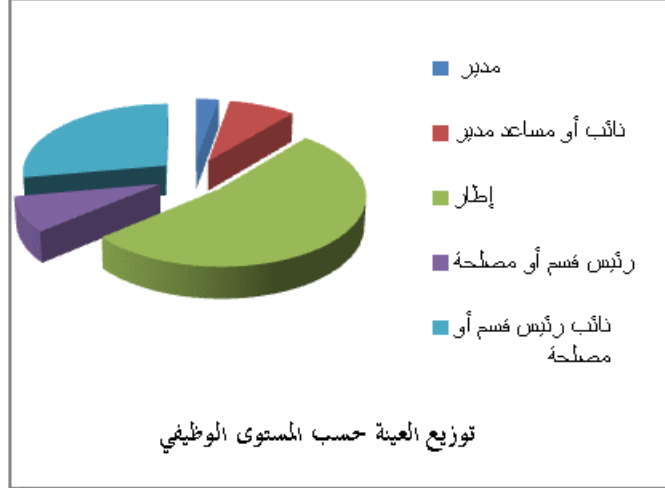


نلاحظ من خلال الاجابات أن أغلبية موظفي الوكالة لهم مستوى تعليمي جيد، فهي تعتمد على فئة الجامعيين بنسبة 47.2%، و الفئة المتحصلة على الدراسات العليا بنسبة 36.1%، بمجموع 83.3% و هذا ما يضمن الكفاءة في أداء العمل، كما تجدر الإشارة إلى أن فئة الثانويين لهم شهادات من معاهد متخصصة في المحاسبة البنكية.

4. المستوى الوظيفي:

شكل رقم (40): يوضح توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي جدول رقم (14): يوضح توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي

النسبة	التكرار	البيان
02.8%	01	مدير
08.3%	03	نائب أو مساعد مدير
52.8%	19	إطار
08.3%	03	رئيس قسم أو مصلحة
27.8%	10	نائب رئيس قسم أو مصلحة
100%	36	المجموع

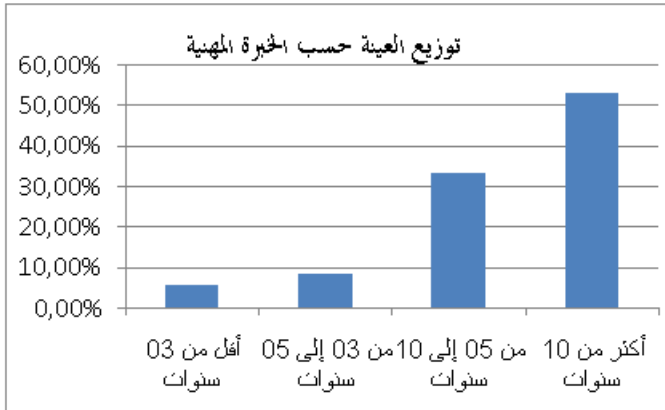


نلاحظ من خلال الاجابات أن معظم موظفي الوكالة هم من الاطارات بنسبة 52.8% و ذلك حسب متطلبات الوظائف و مستواهم التعليمي.

5. عدد سنوات الخبرة المهنية:

شكل رقم (41): يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية: جدول رقم(15): يمثل توزيع العينة حسب الخبرة المهنية

النسبة	التكرار	البيان
05.60%	02	أقل من 03 سنوات
08.30%	03	من 03 إلى 05 سنوات
33.30%	12	من 05 إلى 10 سنوات
52.8%	19	أكثر من 10 سنوات
100%	36	المجموع



من خلال الاجابات الموضحة في الجدول و التمثيل البياني و أن معظم موظفي البنك بنسبة 52.8% لهم أكثر من 10 سنوات خبرة في المجال البنكي، تليها الفئة من 05 إلى 10 سنوات، و هذا يعني أن هناك كفاءة في أداء موظفي البنك.

المطلب الثاني: تحليل نتائج المحور الثاني:

المحور الثاني: "قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية:

جدول رقم (16): يمثل قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية":

الرقم	السر	المتوسط	الانحراف المعياري	الاجمالية
X1	موقع البنك على شبكة الانترنت مصمم تصميم جذاب	4,1	1,0	موا
X2	من السهل الولوج إلى موقع البنك و بسرعة	4,3	0,9	موا
X3	موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية	4,2	0,9	موا
X4	موقع البنك يقدم خدمات و معلومات بشكل كاف	3,1	1,0	محا
X5	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع.	2,5	1,0	غير
X6	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع.	4,7	0,7	موا
X7	يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات و تسريعها.	3,6	1,1	موا

موا فق 0	1, 1 0	3, 4 7	يقدم البنك الأوراق التجارية الالكترونية التي تمكن الساحب من تحريرها و ارسالها للبنك عبر جهاز الحاسوب	X 8
موا فق 7	0, 9 7	3, 4 7	يقدم البنك الاعتماد المستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر و الذي يمكن من تبادل الوثائق الالكترونية من خلال البريد الالكتروني	X 9
موا فق 6	0, 9 6	4, 1 3	يقدم البنك خدمة المحافظ الالكترونية و التي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات و في أي وقت.	X 1 0
موا فق بش دة	0, 6 0	4, 7 5	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الالكترونية من حساب بنكي لآخر.	X 1 1
موا فق بش دة	0, 8 1	4, 5 0	يقدم البنك خدمة الكفالة المصرفية الالكترونية لتسهيل تعاملات الزبائن و كسب ولائهم.	X 1 2
موا فق بش دة	0, 6 7	4, 6 6	يقوم البنك بخضم الأوراق التجارية الكترونيا.	X 1 3
موا فق بش دة	0, 6 3	4, 6 6	يوفر البنك أمن العمليات الالكترونية عن طريق خدمة التوقيع الالكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري.....	X 1 4
موا فق بش دة	0, 4 2	4, 7 7	يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب و غيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد..	X 1 5
موا فق بش دة	0, 4 0	4, 8 0	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي.	X 1 6

موا	1,	4,	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت.	X
فق	1	0		1
	3	8		7
موا	1,	3,	البنك يعطي ردودا سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني أو غيره.	X
فق	1	7		1
	5	5		8
غير	0,	2,	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات.	X
موا	8	2		1
فق	3	2		9
غير	0,	2,	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر و ذلك لاتمام الخدمات المصرفية المطلوبة.	X
موا	6	0		2
فق	4	8		0

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج SPSS

أ- موقع البنك: من السؤال الأول إلى السؤال الخامس:

تحصلت الاجابات على متوسطات حسابية كما يلي (2,50، 3، 13، 4، 22، 4، 30، 4، 19)، و اتجاه الاجابة الأولى هو موافق، أما اتجاه الاجابة الثانية و الثالثة هو موافق بشدة، و هذا يعني أن الموظفين يؤكدون أن موقع البنك على شبكة الانترنت سهل الولوج و بسرعة و هو مصمم تصميم جذاب كما يوفر الموقع الالكتروني معلومات مختلفة لعملائه، أما اتجاه الاجابة الرابعة محايد حيث أن معظم الموظفين ليسوا متأكدين من أن المعلومات و الخدمات التي يقدمها الموقع البنك هي كافية لتلبية احتياجات الزبائن، و كان اتجاه الاجابة الخامسة غير موافق حيث يرى أغلبية الموظفين أن البنك لا يقوم بتحديث موقعه على الشبكة.

ب- أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة لدى البنك: من السؤال السادس إلى السؤال الخامس عشر:

يقدم البنك خدمات الكترونية متعددة أهمها بطاقة الدفع و ذلك بمتوسط حسابي 4.77 و اتجاه اجابة موافق بشدة باعتبارها أكثر الخدمات المصرفية شيوعا و طلبا من الزبائن في الآونة الأخيرة، كما يوفر البنك خدمات للأوراق التجارية الالكترونية و الشيكات الالكترونية و كذا الاعتماد المستندي الذي يمكن من تبادل الوثائق و الملفات بين البنك و الزبون، أيضا خدمة المحفظة الالكترونية بهدف تسهيل معاملات الزبائن و تسريع العمليات المالية و هذا ما تؤكدته المتوسطات الحسابية (3، 66، 3، 47، 3، 47، 4، 13) باتجاه اجابة موافق، في حين يرى موظفو البنك أن البنك يركز معاملاته الالكترونية على الخصم الالكتروني للأوراق التجارية و التحويلات المالية، الاطلاع على الرصيد و الحصول على كشف الحساب و كذلك خدمة الكفالة المصرفية

الالكترونية بهدف تسهيل معاملات الزبائن و تحقيق طلباتهم بهدف ضمان رضاهم و كسب ولائهم، كما يوفر البنك أم العمليات المصرفية لكسب ثقة الزبائن وذلك حسب المتوسطات (4,75، 4,50، 4,66، 4,66، 4,77) باتجاه اجابة موافق بشدة.

ج- قنوات توزيع الخدمات المصرفية الالكترونية: من السؤال السادس عشر إلى السؤال العشرين.

يؤكد موظفو بنك الفلاحة و التنمية الريفية أن البنك يقدم خدماته عبر قناة الصراف الآلي باعتباره يملك أكبر عدد وكالات على التراب الوطني و هذا ما يؤكد المتوسط الحسابي (4.80) باتجاه اجابة موافق بشدة، كما أشاروا إلى أن البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأترنت لكن ليست كل الخدمات، و كذا أن البنك يعطي ردود على طلبات الزبائن و كملاحظة من الموظفين أن هذه الردود ليست بالسرعة المطلوبة و ذلك من خلال المتوسطات الحسابية (4.08، 3.75) باتجاه اجابة موافق، أما عن استعمال الصيرفة عبر الهاتف النقال أو الحاسب الشخصي فهذه الخدمات غير متوفرة لدى البنك و هذا من خلال المتوسطات الحسابية (2.22، 2.08) باتجاه اجابة غير موافق.

المطلب الثالث: تحليل نتائج المحور الثالث:

المحور الثالث: قياس أثر الصيرفة الالكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك:

جدول رقم (17): يمثل قياس أثر الصيرفة الالكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك:

الرقم	السؤال	المتوسط الحسابي	الانحراف	اتجاه الاجابة
X1	تسمح الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة، دقة المعلومات و الثقة و الأمان.	4,61	0,68	موافق بشدة
X2	تساعد الصيرفة الالكترونية في تسريع العمليات المالية.	4,66	0,53	موافق بشدة
X3	تساعد الصيرفة الالكترونية البنك على طرح خدماته المصرفية في الأسواق الداخلية و الخارجية بالسرعة المناسبة.	4,22	0,89	موافق بشدة
X4	سرعة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى زيادة العملاء	4,69	0,62	موافق بشدة
X5	تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية	3,88	1,23	موافق
X6	تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في جذب الزبائن و زيادة عددهم و بالتالي تحسين الأداء المالي للبنك	4,72	0,61	موافق بشدة
X7	يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى التوسع الجغرافي و بالتالي خدمة العملاء في أي وقت و مكان	4,80	0,40	موافق بشدة

X8	يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى زيادة عدد العملاء	4,83	0,37	موافق بشدة
X9	يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى زيادة تنافسية البنك	4,80	0,40	موافق بشدة
X10	يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة الأرباح	4,80	0,40	موافق بشدة
X11	يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يساهم في تحسين مستوى الأداء المالي للبنك.	4,72	0,65	موافق بشدة
X12	يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة رقم أعمال البنك مقارنة مع المنافسين	4,72	0,65	موافق بشدة
X13	يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى تخفيض التكاليف التشغيلية و بالتالي زيادة الأرباح	4,77	0,48	موافق بشدة
X14	يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تخفيض الضرائب من خلال التخفيض في التكاليف و بالتالي زيادة الأرباح	4,22	0,86	موافق بشدة
X15	سرعة و دقة المعاملات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنك	4,80	0,40	موافق بشدة
X16	يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تحسين العلاقة مع الزبون	4,72	0,61	موافق بشدة

تحصلت العبارات من السؤال الأول إلى السؤال الرابع على متوسطات حسابية (4,61، 4,66، 4,22، 4,69) باتجاه إجابة موافق بشدة حيث يؤكد موظفو البنك أن الخدمات الالكترونية تتسم بالثقة و الأمان و الدقة كما تقوم بتسريع العمليات المالية و ذلك بهدف زيادة العملاء داخل و خارج الوطن، أما فيما يخص تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية فمعظم الموظفين يرون أنها منخفضة على تكلفة أداء الخدمات المصرفية التقليدية لكن هناك نسبة معتبرة من الموظفين من لا يوافقون الرأي في ذلك و أرجعوا السبب إلى أن العمليات المصرفية في الوكالة مثل الإطلاع على الرصيد هي مجانية و لكن ليس كل الخدمات، حيث أن أغلب الخدمات الالكترونية تكلفتها أقل من الخدمات التقليدية لأنها توفر الجهد و الوقت و هذا ما يظهره المتوسط الحسابي (3,88) باتجاه إجابة موافق.

أما باقي الأسئلة فتحصلت على المتوسطات الحسابية (4,72، 4,72، 4,77، 4,22، 4,80، 4,72) باتجاه إجابة موافق بشدة حيث يؤكد أغلبية الموظفين أن اعتماد البنك للصيرفة الالكترونية كان له تأثير على سرعة و دقة أداء العمليات المالية أدى إلى زيادة عدد العملاء بالوكالة، كذلك زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال ادخال أنظمة Swift المستحدثة و الاستفادة من مزاياها لتقديم خدمات جديدة لعملائها و بشكل أفضل توابك المستجدات الحالية و هو يخفض من التكاليف التشغيلية للبنك مما يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنك.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات و نتائج الدراسة:

سنقوم في هذا المطلب باختبار مدى صحة فرضيات الدراسة و عرض لأهم النتائج التي توصلنا إليها.

أولاً: اختبار الفرضيات:

❖ الفرضية الأولى: "البنك محل الدراسة يطبق أدوات الصيرفة الالكترونية"

الاتجاه الإجابة	الانحراف	المتوسط الحسابي	اجابات المحور الأول
موافق	0.47	3.90	

نلاحظ من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من إجابات عينة الدراسة حول المحور الأول المتوسط الحسابي 3.90 باتجاه إجابة موافق ، نصل إلى إثبات صحة الفرضية الأولى و التي مفادها أن البنك محل الدراسة يطبق أدوات الصيرفة الالكترونية.

و من أجل التأكد من صدق الفرضية السابقة فقد تم اجراء اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه " one way anova" للكشف عن الفروق في اجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثاني، و فيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (18): نتائج اختبارات تحليل التباين الأحادي الاتجاه في استجابات أفراد العينة وفقا للمحور الثاني من مجال الدراسة:

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F الحسابية	مستوى الدلالة sig
بين المجموعات	0.396	3	0.132	0.683	0.569
داخل المجموعات	6.187	32	0.193		
التباين الكلي	6.582	35			

نلاحظ من خلال استعراض الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 = \alpha$) أن البنك يطبق أدوات الصيرفة الالكترونية، و يتبين ذلك في أن مستوى الدلالة الكلية لجميع اجابات عينة الدراسة للمحور الأول بلغت (0.569) هي أكبر من (0.05) لذا نقبل فرضية البحث و التي مفادها أن البنك محل الدراسة يطبق أدوات الصيرفة الالكترونية.

❖ الفرضية الثانية: "استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء

المالي له":

اجابات المحور الثاني	المتوسط الحسابي	الانحراف	اتجاه الإجابة
4.47	0.38	موافق بشدة.	

نلاحظ من خلال النتائج التي تحصلنا عليها من إجابات عينة الدراسة حول المحور الثاني المتوسط الحسابي 4.47 باتجاه إجابة موافق بشدة ، نصل إلى إثبات صحة الفرضية الثانية و التي مفادها أن استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء المالي له.

و من أجل التأكد من صدق الفرضية الثانية فقد تم اجراء اختبار تحليل التباين الأحادي الاتجاه " one way anova" للكشف عن الفروق في اجابات أفراد عينة الدراسة الخاصة بالمحور الثالث، و فيما يلي جدول يوضح نتائج هذا الاختبار.

جدول رقم (19): نتائج اختبارات تحليل التباين الأحادي الاتجاه في استجابات أفراد العينة وفقا للمحور الثالث من مجال الدراسة:

البيان	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F الحسابية	مستوى الدلالة sig
بين المجموعات	0.084	1	0.084	0.569	0.456
داخل المجموعات	5.042	34	0.148		
التباين الكلي	5.126	35			

نلاحظ من خلال استعراض الجدول أنه لا توجد فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 = \alpha$) أن استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء المالي له، و يتبين ذلك في أن مستوى الدلالة الكلية لجميع اجابات عينة الدراسة للمحور الأول بلغت (0.456) هي أكبر من (0.05) لذا تقبل فرضية البحث و التي مفادها أن استعمال البنك محل الدراسة لأدوات الصيرفة الالكترونية يؤثر على تحسين الأداء المالي له.

ثانيا: نتائج الدراسة:

من خلال ما تم عرضه و تحليله في الفصول السابقة تم التوصل إلى النتائج التالية:

1. الصيرفة الالكترونية هي عبارة عن خدمات مصرفية الكترونية تقدمها البنوك عبر وسائل و قنوات الكترونية.
2. من بين قنوات الصيرفة الالكترونية هي الصراف الآلي و شبكة الأترنت، الهاتف النقال، الهاتف المصرفي و التلفزيون الرقمي..
3. إن تفعيل الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري مكن من عصنة النظام سواء تعلق الأمر بالمصارف التجارية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى.
4. تستفيد البنوك التجارية التي اتجهت إلى اعتماد الصيرفة الالكترونية من تخفيض التكاليف التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة لها في أماكن مختلفة.
5. تعمل الصيرفة الالكترونية على تحسين الادارة و اختصار الوقت، و تخفيض التكاليف، كما تمكن من الاستفادة من الخدمات بجودة عالية و بتكلفة و جهد أقل.
6. كما تلعب الصيرفة الالكترونية دورا رئيسيا و ميسرا للمعاملات الالكترونية من خلال وسائل الدفع الالكترونية، و تحويل الأموال الالكتروني.
7. تحولت البنوك في الجزائر إلى اعتماد اصلاحات لأنظمة الدفع و التي تمخض عنها نظام التسويات الاجمالية الفورية كنظام لاجراء التسوية بين البنوك التجارية الكترونيا.
8. يتميز موقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية على شبكة الأترنت بتصميم جذاب و سرعة و سهولة التصفح فيه، و يعتبر موقع معلوماتي (لأنه يوفر معلومات مختلفة) و موقع تفاعلي (لأنه يمكن من تبادل البيانات و المعلومات بين البنك و الزبون من خلال خدمة البريد الالكتروني و غيرها)، لكن البنك لا يقوم بتحديث موقعه على الشبكة و هذا يدل على أن اعتماد الجزائر للصيرفة الالكترونية مازال في البداية.
9. من أكثر الخدمات توفرا في بنك "BADR" حسب وجهة نظر الموظفين هي بطاقة الدفع، التعامل بالأوراق التجارية الكترونيا، الكفالة المصرفية الالكترونية، و كذا التحويلات المالية من حساب بنكي لآخر.
10. ما تزال الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية عامة، و في بنك الفلاحة و التنمية الريفية خاصة متخلفة و غير متنوعة بسبب غياب بعض قنوات التوزيع المتمثلة في خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال، الحاسوب المتزلي، التلفزيون الرقمي...
11. كما يرى موظفو بنك الفلاحة و التنمية الريفية أن البنك يقوم باصدار بعض البطاقات البنكية مقارنة مع البنوك العالمية ، مثل بنك الخليج العربي الجزائر، و البنك السعودي الهولندي...

12. يوافق موظفو بنك الفلاحة و التنية الريفية على أ، اعتماد البنك لأدوات الصيرفة الالكترونية له أثر ايجابي و كبير على الأداء المالي للبنك مما يؤثر على النشاط الإقتصادي، و ذلك من خلال:

- سرعة و دقة الخدمات المصرفية الالكترونية.
- تسريع العمليات المالية للبنك.
- زيادة عدد عملاء البنك و كسب ولائهم.
- زيادة رقم أعمال البنك بالمقارنة مع أهم المنافسين.
- زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- زيادة أرباح البنك.

13. يتم قياس الأداء المالي للبنك من خلال عدة مؤشرات و معايير تتمثل في: المؤشرات المالية، نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) ، نموذج القيمة الإقتصادية (EVA) ، و كذلك معيار (CAMELS)...

خلاصة الفصل:

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسعى إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها الساحة المصرفية الجزائرية نتيجة إنفتاح هذه الأخيرة على الأسواق المصرفية العالمية ، ومن أجل تحقيق ذلك فإن مسؤولوا بنك بدر بذلوا مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها إقتصاد السوق والحفاظ على مكانة البنك في السوق المصرفية الجزائرية كبنك رائد في مجال العمل المصرفي، سواء بالإنتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني، أو عن طريق توسيع وتنويع مجال تدخله.

كما عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تنظيم هياكله وأنشطته وفق أنماط تحقق الراحة التامة للعملاء، وذلك من خلال تجسيد مفهوم بنك الجلوس على مستوى كل وكالاته المختلفة والمنتشرة عبر كافة التراب الوطني، كما سعى إلى إعادة تنظيم الوظائف التي يقوم بها البنك من أجل تقديم الخدمات المصرفية عبر مكتب واحد وعبر موظف واحد وهو ما يعرف بالخدمة المشخصة.

ومن أجل الحصول على أكبر حصة في السوق المصرفية، وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إستراتيجية شاملة لمواجهة التطورات التي يشهدها المحيط المصرفي وإستجابة لإحتياجات وتطلعات العملاء.

لقد حرص بنك الفلاحة والتنمية الريفية على إقتحام فضاءات تكنولوجية جديدة، وذلك لأنه واعي كل الوعي بحكم المنافسة الحادة بأن الدراية هي ضمان نوعية الخدمات، ومن أجل ذلك سعى مسئولوا بنك بدر إلى تحديث وتطوير أنظمة الدفع عن طريق إدخال أحدث التكنولوجيا في التعاملات المصرفية مع العملاء، سواء تعلق الأمر بتقنية إرسال الشيك عبر الصورة أو في مجال دخول البطاقة البنكية في العمل المصرفي بعد تعميم تركيب الأجهزة اللازمة لذلك كالموزع الآلي للأوراق النقدية وجهاز حامل الدفع الإلكتروني (TPE)، وكذا مختلف خدماته المتوفرة في موقعه على شبكة الانترنت، كل هذه التطورات الحاصلة بالبنك خاصة مع اعتماده للصيرفة الالكترونية كان له تأثير إيجابي على الأداء المالي له.



المخاتمة



الخاتمة :

إن التغييرات التي عرفها الاقتصاد العالمي على مختلف الأصعدة ، كان لها تأثير هام على البنوك باعتبارها الدعامة الأساسية لأي اقتصاد. فلقد وجدت البنوك نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها إثبات وجودها، وذلك من خلال تحسين أدائها، فأداء البنك يتمثل أساسا في قدرته على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة، وبالتالي فإن تحسين الأداء يسمح للبنوك من زيادة عوائدها ورفع من مستوى الخدمات التي تقدمها.

إن تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك، قدم لها دعما قويا ساهم في زيادة تطورها ورفع مستوى أداء خدماتها وتسريعها، وذلك بتسهيل المعاملات وتوفير المعلومات، وتخفيض التكاليف وجلب أكبر عدد من الزبائن مع تحقيق رضاهم وكسب ولائهم، وهذا بفضل استعمال وسائل الدفع الالكترونية بدوره يسمح بتحسين الأداء المالي للبنك.

وعلى هذا الأساس سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء بالبنك الالكتروني. وهو ما يعزز المكانة التنافسية لها. ومن خلال دراسة موضوع البحث تبين أن تطبيق الصيرفة الالكترونية ضرورة اقتضتها تطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث تهدف الصيرفة الالكترونية إلى الاستجابة لطلبات وحاجات الزبائن وتمكينهم من تسوية معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومكان يشاؤون، وهذا ما يؤدي إلى تنوع الخدمات المصرفية الالكترونية وزيادة قنوات توزيعها، كما ينعكس أيضا على رفع جودة الخدمات المقدمة مما يسمح بتحسين الأداء المالي للبنك.

كذلك عند الإطلاع على واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية نلاحظ أنها مازالت متأخرة وهي في الآونة الأخيرة تعرف بعض التطورات من خلال إصدار بعض البطاقات البنكية واعتماد نظام التسوية الإجمالية الفورية ونظام المقاصة الالكترونية، مع ذلك تبقى بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في المجال المصرفي العالمي نظرا لمحدودية قنوات التوزيع، وكذا نقص الوعي لدى العملاء فيما يخص العمل المصرفي الالكتروني الذين يحتاجون إلى وقت كبير ليترقي إلى مستوى الثقافة الالكترونية اللازمة، فما زال العملاء يستخدمون النقود الورقية كوسيلة دفع في معظم المعاملات، فاليبيئة الثقافية في الجزائر لها أثر كبير أفقد القطاع المصرفي الجزائري جزء هام من حجم السيولة.

أما الدراسة الميدانية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الذي يعتبر من أبرز البنوك الجزائرية، و التي كان الهدف منها التعرف على أدوات الصيرفة التي يعتمدها البنك في تسوية معاملاته و مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك، و اعتمادا على تقييم الموظفين تبين أن البنك يقدم خدمات الكترونية محدودة عبر قنوات محدودة، كما تؤثر الصيرفة الالكترونية ايجابيا على الأداء المالي للبنك، و يمكن القول أن على بنك الفلاحة و التنمية الريفية تطوير و تنويع خدماته الالكترونية و تحديثها باستمرار حسب حاجات العملاء و مواكبة التطورات العالمية لما لها انعكاس على تحقيق الأهداف المالية له.

كما نجد أن الجزائر قد قطعت أشواط كبيرة في تطبيقها للصيرفة الالكترونية و مازالت تقطع أشواط أخرى في تحقيقها و ترسيخها في أذهان العملاء، حيث أدركت الجزائر أن ثقافة البيئة الالكترونية مازالت ضعيفة جدا في أذهان الأفراد فعملت على انجاز مشروع الحكومة الالكترونية 2009-2013 لترسيخ فكرة الخدمات الالكترونية لديهم و بالتالي تفتح المجال أمام تحقيق الصيرفة الالكترونية و التجارة الالكترونية في المستقبل.

التوصيات و الاقتراحات:

من خلال موضوع الدراسة و انطلاقا من النتائج المتوصل إليها، و نزولنا إلى الميدان و الاقتراب أكثر من الواقع يمكن تقديم بعض التوصيات المتمثلة في:


- تعميق الاصلاحات المصرفية تماشيا مع التطورات التي تشهدها الساحة المصرفية العالمية و مواكبة كل ما هو جديد فيما يتعلق بالصيرفة الالكترونية.
- متابعة و اطلاع البنوك الجزائرية على التطورات الحاصلة في ميدان الخدمات المصرفية عامة و الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في ظل انفتاح الأسواق و دخول البنوك الأجنبية الاستثمار في الجزائر.
- العمل فعليا ببعض أدوات الصيرفة الالكترونية مثل الشيكات الالكترونية، البطاقات الالكترونية التي تتيح للعميل الدفع بواسطتها لمختلف المشتريات خاصة مع ظهور بعض المحلات التي تطبق هذه التقنية، و بداية انتشار مفهوم التسوق عبر الأنترنت.
- تشجيع التعامل بوسائل الدفع الالكترونية كبطاقات السحب، و بطاقات الائتمان و منح تحفيزات جبائية و غير جبائية للتجار الذين يقبلون التعامل بلطاقات الائتمان.

- تطوير التقنية التكنولوجية المصرفية من خلال زيادة الاستثمار في تكنولوجيا الاعلام و الاتصال خاصة مع تشجيع الشراكة مع المصارف الأجنبية و الذي من شأنه أن يؤدي إلى تطوير الخدمات الالكترونية للمصارف الجزائرية.
- ضرورة تبني فلسفة تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية على مستوى البنوك الجزائرية و ذلك لرفع القدرة التنافسية لها.
- بناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر، إذ يعتبر البنك الالكتروني من الهياكل الرئيسية لبناء الإقتصاد الرقمي و يساهم في تقليص الفجوة الرقمية في الجزائر.
- ضرورة اهتمام البنوك بالتكاليف الناجمة عن تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية لرفع الأداء المالي أكثر فأكثر.
- تدعيم و تشجيع توجه المصارف الجزائرية لصيرفة التأمين التي لن تنعكس باليجاب على الأداء المالي للبنك وحده، بل ستساهم في تفعيل قطاع التأمين الذي مازال يعاني من ضعف، و بالتالي المساهمة في رفع مستوى القطاع بما يخدم الإقتصاد الوطني.


آفاق البحث:

إن عصرنا الحديث هو عصر السرعة، و يتميز بالتغيير المستمر و بالتالي فإن الابتكارات و الخدمات الحديثة في المصارف لن تتوقف عن الظهور، لذا فكل وافد جديد على الصناعة المصرفية يعتبر موضوعا للدراسة في حد ذاته، كما لا يفوتنا أن نشير لبعض المواضيع جديدة بالدراسة و البحث و نقترحها لتكون بحوث و دراسات نأمل أن تنال حقها من الدراسة و التحليل في المستقبل و هي:

- الصيرفة الشاملة.
- البنوك الشاملة.
- مستقبل اليد العاملة في ظل استخدام الصيرفة الالكترونية.
- آفاق البنوك الافتراضية في الجزائر.
- واقع بنوك التأمين في الجزائر.
- تقييم تجربة الجزائر في ميدان المقاصة الالكترونية.
- الاستراتيجيات المستقبلية للبنوك الجزائرية في ظل استعمال البطاقات الدولية.



قائمة المراجع



قائمة المراجع:

أولاً: قائمة الكتب:

أ- الكتب باللغة الأجنبية:

1. أبو الفتوح علي فضالة، "التحليل المالي و إدارة الأعمال"، ط2، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، القاهرة، 1995.
2. أبو الفتوح علي فضالة، "التحليل المالي و إدارة الأموال"، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، مصر، 1999.
3. أحمد سفر، "العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية"، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس، لبنان، 2008.
4. أحمد عبد الخالق، "البنوك و التجارة الالكترونية -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الإقتصادية -"، الجزء الثاني، الجديد في التمويل المصرفي، لبنان، 2002.
5. توفيق محمد عبد المحسن، "تقييم الأداء مداحل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية"، توزيع دار الفكر العربية ، 2004.
6. ثناء علي القباني، "النقود البلاستيكية"، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2006
7. تحليل الشماع، "المحاسبة الادارية في المصارف"، دون دار نشر، دون سنة نشر.
8. رضا صاحب أبو أحمد آل علي، "ادارة المصارف: مدحل تحليلي معاصر"، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع، عمان الأردن، 2002.
9. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، "الأعمال الالكترونية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، 2006.
10. السعيد عبد الرزاق بن حسين، "إقتصاد و تسيير المؤسسة"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2002.
11. السعيد فرحات جمعة، "الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة"، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000 .
12. شريف محمد غنام، "محفظة النقود الالكترونية رؤية مستقبلية"، الدار الجامعية للنشر، الاسكندرية، مصر، 2007.

13. صلاح الدين حسن السيسي، "نظم المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية"، دار الوسام للطبع و النشر، لبنان، 1998.
14. ضياء مجيد، "اقتصاديات النقود و البنوك"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2005.
15. طارق عبد العال حمادة، "تقييم أداء البنوك التجارية -تحليل العائد و المخاطرة-"، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2003.
16. عبد الغفار الحنفي، "السلوك التنظيمي و إدارة الأفراد"، ط3، الكتب العربي الحديث، مصر، 1993.
17. عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، "الادارة الحديثة في البنوك التجارية"، المكتب العربي الحديث، بدون دار نشر، 1993.
18. عبد الفتاح بيومي حجازي، "النظام القانوني لحماية التجارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2002.
19. عبد الله حبابه، "الاقتصاد المصرفي"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2008.
20. عصام عبد الفتاح مطر، "التجارة الالكترونية في التشريعات الأجنبية و العربية"، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، مصر، دون سنة نشر.
21. عمر حسن المومني، "التوقيع الالكتروني"، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2003.
22. فريد راغب النجار، "الاستثمار بالنظم الالكترونية و الاقتصاد الرقمي"، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، 2004.
23. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، "ادارة البنوك -مدخل كمي و استراتيجي معاصر-"، دار وائل للنشر، عمان الأردن، 2000.
24. كامل بربر، "ادارة الموارد البشرية و كفاءة الأداء التنظيمي"، المؤسسة الجامعية للدراسات و النشر و التوزيع، بيروت، لبنان، دون سنة نشر..
25. مجيد الكرفي، "تقوم الأداء باستخدام النسب المالية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.
26. محسن طاهر الغالي، "الادارة الاستراتيجية"، ط1، دار اليازوري للنشر، الأردن، 2007.
27. محمد إبراهيم، "الادارة المالية"، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.
28. محمد الصيرفي، "الادارة الالكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، بدون سنة نشر.

29. محمد أمين الرومي، "التعاقد الإلكتروني عبر الأنترنت"، ط1، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2004.
30. محمد حسين منصور، "المسؤولية الإلكترونية"، الدار الجامعية الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2003.
31. محمد صالح الحناوي، عبد الفتاح عبد السلام، "المؤسسات المالية"، الدار الجامعية، الاسكندرية، 1998.
32. محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم شركات المساهمة"، ط1، دار الحامد للنشر، عمان، 2010 .
33. مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، "الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2005.
34. منير الجنيهي ، ممدوح الجنيهي، "التوقيع الإلكتروني و حججه في الاثبات"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2004.
35. منير الجنيهي، ممدوح الجنيهي، "البنوك الإلكترونية"، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2005.
36. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الإلكترونية: الأدوات و التطبيقات و معوقات التوسع"، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008.
37. نوري منير، "التجارة الإلكترونية و التسويق الإلكتروني"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزائر، 2014.
38. وائل أنور صديق، "وسائل الدفع الإلكتروني"، بدون دار نشر، مصر، 2008.
39. يحيى غني النجار، "تقييم المشروعات تحليل معايير و مؤشرات دراسات الجدوى و تقييم كفاءة الأداء، دار دجلة، عمان، 2010.
40. يوسف حسن يوسف، "البنوك الإلكترونية"، ط1، المركز القومي للاصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.
- ب- الكتب باللغة الأجنبية:

41. A.Burlaud, « destionaire de gestion », ed Foucher, Paris, France, 1995.

42. Abdellatif Khenrakhem, « La dynamique du contrôle de gestion », Dunod , 2ed, Paris, 1976.
43. Amaud Thausrun, « Evaluation des entreprises : Technique de gestion », ed Economica, Paris, 2005.
44. Michel Gervais, « contrôle de gestion », ed economica, Paris, France, 1997.
45. Serge Evraert, « analyse et diagnostic financière : methodes et cas », ed Eyrolles, Paris, 1992.
46. Daniel amor, « révolution E-Business », compupress, paris, 2000
- ثانيا: الرسائل و الأطروحات الجامعية:
47. أيوب علندة، "اشكالية أمن العمليات المصرفية في البنوك الالكترونية"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و نقود، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2014/2013.
48. بشار طلال أحمد مؤمن، "مشكلات التعاقد عبر الانترنت دراسة مقارنة"، رسالة دكتوراه في الاقتصاد و العلوم المالية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، 2003.
49. بوغافية رشيد، "الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري"، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البلدية، 2005.
50. رقية شطبي، "الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية و مؤشرات تقييمه -دراسة ميدانية بمؤسسة ملينة نوميديا قسنطينة-"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية غير منشورة، تخصص استراتيجية مالية، جامعة 08 ماي 45، قالمة، الجزائر، 2010-2011.
51. سليمان الحمد، "تقييم كفاءة المصارف التجارية في ادارة التدفقات النقدية"، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة حلب، سوريا، 2005.
52. سليمة عبد الله، "دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة باتنة، دفعة 2009-2008.

53. عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - قياس و تقييم-"، مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001-2002.

54. ميهوب سماح، "الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم الاقتصادية، فرع بنوك و تأمينات، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2005.

ثالثا: الجرائد والمجلات:

أ- باللغة العربية:

55. أحمد جمال الدين موسى، "النقود الالكترونية و تأثيرها على دور المصارف المركزية في ادارة السياسة النقدية"، مجلة البحوث الاقتصادية و القانونية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، مصر، العدد 29، أبريل 2001.

56. دادان عبد المغني، قراءة في الأداء المالي و القيمة في المؤسسات الاقتصادية، مجلة الباحث، عدد 4، ورقلة، 2006.

57. عز الدين كامل أمين مصطفى، "الصيرفة الالكترونية"، مجلة الصيرفي، العدد 26، بنك السودان، 2001.

58. منصف قرطاس، "بعض الجوانب القانونية لبطاقة الذاكرة الناجمة عن استخدام الحاسب الآلي في المصارف"، مجلة اتحاد المصارف العربية، مجلد 20، عدد 240، بيروت، لبنان، 1991.

59. نواف عبد الله بوتوبارة، "أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، المجلد 6، العدد 4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية، الأردن، 1998.

60. هاني حزاع رتيمة، غسان الطالب، "تحسين الخدمات المصرفية الالكترونية و دورها في تطوير الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية الأردنية في إقليم الشمال"، مجلة الزرقاء للبحوث و الدراسات الإنسانية، مجلد 11، العدد 2، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، الأردن، 2001.

ب- باللغة الأجنبية:

61. Ahmed siam, « Role of the electronic banking services on the profits of jordin banks », american journal applied sciences3, 2006.

62. Bernard Martory, « contrôle de gestion social », Librairie Vuibert, Paris, 1999.

63. Claude dragon, jean-françois susbielle, « systemes et instruments de paiements en ligne », revue d'économie financière, N°69, les métiers financiers face à internet, imprmerie du lion, France,2002.
64. w.burr, « information technique de banque organization », veranderen konnte, bank and mark, vol 11, 1996.

رابعاً: المؤتمرات و الملتقيات:

65. بودي عبد القادر، بودي عبد الصمد، "تكنولوجيا الأترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية"، الملتقى الدولي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 26 و27 أبريل 2011.
66. دادان عبد المغني، كمامسي محمد الأمين، "الأداء المالي من منظور المحاكلة المالية"، المؤتمر العلمي الدولي حول الاداء المتميز للمنظمات و الحكومات، جامعة ورقلة، 2005.
67. رحيم حسين، هواري معراج، "الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرة المصارف الجزائرية"، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية و التحولات الإقتصادية، واقع و تحديات، يومي 14-15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.
68. سعيد عبد الله الحامد، "العمليات المصرفية الالكترونية و الاطار الاشرافي"، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، جامعة الامارات العربية المتحدة، دبي 10-12 ماي 2003.
69. صالح خالص، "تقييم الأداء في القطاع المصرفي"، ملتقى دولي حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الإقتصادية -واقع و تحديات-، جامعة الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.
70. عبد الهادي النجار، "التجارة و النقود المصرفية و آية تداولها"، (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الإقتصادية)، جامعة بيروت، لبنان، 2002.
71. عدنان ابراهيم سرحان، "الوفاء (الدفع) الالكتروني"، كلية القانون، جامعة الشارقة، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة و القانون، المجلد الأول، كلية الشريعة و القانون و غرفة تجارة و صناعة دبي، 10-12 ماي 2003.
72. محمود أحمد ابراهيم الشرقاوي، "مفهوم الاعمال المصرفية الالكترونية و أهم تطبيقاتها"، بحوث مؤتمر الاعمال المصرفية الالكترونية بين الشرعة و القانون، المجلد الاول، كلية الشريعة و القانون و غرفة تجارة دبي 10-12 ماي 2003.

خامساً: مواقع الأترنت:

73. أ.أسامة، "البطاقات البنكية لا تزال محدودة في الجزائر بفعل اللافقة و شبح التحايلات"، نشر في السلام يوم: 2012/09/30 في الموقع: <http://www.djazairess.com/essalam/15815>

74. البنوك الالكترونية « e-banking » من الموقع الالكتروني:

www.arablaw.org/download/e-banking.doc

75. حلمي جميل، "كيف نوقع الكترونيا؟"، على الموقع: www.islamonline.net

76. حيدر أمين، "الدفع الالكتروني من يحميه؟" مقالة منشورة على الموقع:

www.islamonline.net

77. مخلدون.ع، "البطاقات النقدية بالجزائر، من الموقع:

<http://www.alfadjr.com/ar/economie/134194.html>

78. فريدة معارفي، صالح مفتاح، "البنوك الالكترونية"، من الموقع

<http://www.quatargreen.net>

79. محمد ابراهيم محمود الشافعي، "النقود الالكترونية"، مجلة الأمن و القانون، العدد 01، من الموقع

<http://www.arriadh.com/economies/lecher/reasearch>

80. معين ثابت المعارف، "الصيرفة الالكترونية"، مقالة منشورة في الموقع: www.minshawi.com

81. المقاصة الالكترونية، على الموقع: <http://www.exectech.jo> par -nw-details..

82. يونس عرب، "البنوك الالكترونية"، على الموقع www.arablaw.org

83. يونس عرب، "البنك التحتية لمشروعات البنوك الالكترونية"، جريدة العرب الالكترونية، من الموقع:

[www.arablaw.org/download/E-commerce-](http://www.arablaw.org/download/E-commerce-contracts&taxes_articles.doc)

[contracts&taxes_articles.doc.](http://www.arablaw.org/download/E-commerce-contracts&taxes_articles.doc)

سادسا: مواقع أخرى:

84. BCBS, « basel comitee on banking supervision consultative document, "risk management principles for electronic banking», 2003, from : www.bis.org/publ/BCBS98.pdf.

85. ebanking.badr.dz/fr/

86. <http://algerie.bnpparibas.net/fr/>

87. <http://algerie.bnpparibas.net/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>

88. <http://algerie.bnpparibas.net/part/fr/sm3home.html>

89. <http://bokraonline.com/2013/07/07/study-the-difference-between-electronic-checks-and-electronic-money>
90. <http://ebanking.badr.dz/fr/>
91. <http://ebanking.bdl.dz/fr/>
92. <http://nesselweb.com/forums/viewtopic.php?f=12&t=44>
93. <http://www.arriadh.com/economies/lecher/reasearch>.
94. <http://www.bdl.dz/arabe/index1-arabe.htm> .
95. <http://www.bnpparibas.net/banque/portail/particulier/HomePage?type=site> .
96. <https://algerie.bnpparibas.net/part/fr/dciweb.htm?p0=idesai.tht>
97. <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>
98. <https://ebanking.bdl.dz/prof/fr/uplfrd.html>
99. ITEP, from
http://www.itep.ae/arabic/educationalcenter/articles/encryption_01.asp
100. mail.badr-bank.dz/sqmail/src/login.php
101. SFB, from : www.sfbank.net/arbic/about_arb_001.html .
102. SHB, from : www.shb.com.sa
103. www.ag-bank.com
104. www.arablaw.org/download/e-banking.doc
105. www.badr-bank.dz
106. www.bank-of-algeria.dz



المعلا حقا



جامعة 08 ماي 1945

كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير



قسم علوم التسيير

تخصص: ادارة الأعمال المالية

سنة ثانية ماستر

استمارة الاستبيان

تحية طيبة:

يسر الباحثة أن تضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم و مقترحاتكم فيما يتضمنه من محاور لاستيفاء البيانات و المعلومات المتعلقة بالجانب الميداني من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة في اطار تحضير شهادة الماستر بعنوان:

"الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنك"

و نؤكد لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها من قبلكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط، حيث أن تعاونكم معنا سيكون سببا في نجاح هذا البحث، شاكرين تعاونكم مسبقا على مساعدتكم لنا في اتمام هذه الدراسة.

و لكم خالص تحياتي و جزيل شكري

الأستاذ المشرف:

قيدوم لزهر

الباحثة:

معيزي سعيدة

مفاهيم و مصطلحات عامة:

يرجى قراءة هذه المفاهيم و المصطلحات قبل الشروع في الإجابة عن أسئلة الاستبيان.

- **الصيرفة الالكترونية:** هو اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية(أي تقديم الخدمات المصرفية الكترونيا)، أي باستخدام تكنولوجيا الاعلام و الاتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل
- **بطاقة الدفع:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية و مغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود.
- **الشيكات الالكترونية:** هي عبارة عن صورة أو نسخة الكترونية للشيك الورقي و يتضمن نفس المعلومات و نفس الاطار القانوني الموجود في تلك الشيكات ، و يتاز بأنه أسرع و أرخص و أكثر أمانا.
- **المحافظ الالكترونية:** هي عبارة عن برنامج يقوم المستخدم بتتبعه على حاسوبه الشخصي، و يتم تخزين المعلومات الشخصية و أرقام البطاقات الائتمانية في هذا البرنامج.
- **التحويلات المالية الالكترونية:** هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين الكترونيا من حساب لآخر، سواء يتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو في بنكين مختلفين.
- **الكمبيالة الالكترونية:** هي صك معالج الكترونيا، متفق عليه مسبقا وفقا لشكل معين يتضمن أمرا من الساحب عن طريق مصرفه إلى بنك المسحوب عليه بدفع مبلغا معينا في تاريخ معين أو بمجرد الاطلاع لأمر المستفيد.
- **الاعتماد المستندي الالكتروني:** و هو العملية التي يتم من خلالها تبادل الوثائق و المستندات إلكترونيا من خلال البريد الالكتروني.
- **التكاليف التشغيلية:** هي تلك التي تنفق من أجل تشغيل المشروع و تشمل الأجور، المرتبات، المكافآت، تكاليف الصيانة و الايجارات.

الرجاء وضع الاشارة (x) في الخانة المناسبة

المحور الأول: البيانات العامة

- 1- الجنس: ذكر، أنثى.
- 2- العمر: من 29-20 من 39-30 من 50-40 أكثر من 50
- 3- المستوى التعليمي: ثانوي جامعي المهني دراسات عليا
- 4- المستوى الوظيفي: مدير نائب أو مساعد مدير إطار رئيس قسم أو مصلحة نائب رئيس قسم أو مصلحة

5- عدد سنوات الخبرة:

- أقل من 03 سنوات من 03 إلى 05 سنوات
- من 05 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: قياس مدى استعمال البنك لأدوات الصيرفة الإلكترونية:

م	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
أ- موقع البنك						
1	موقع البنك على شبكة الانترنت مصمم تصميم جذاب					
2	من السهل الولوج إلى موقع البنك و بسرعة					
3	موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية					
4	موقع البنك يقدم خدمات و معلومات بشكل كاف					
5	البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع.					
ب- أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوفرة لدى البنك						
6	يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع.					
7	يستخدم البنك الشيكات الإلكترونية لتسهيل المعاملات و تسريعها.					
8	يقدم البنك الأوراق التجارية الإلكترونية التي تمكن الساحب من تحريرها و إرسالها للبنك عبر جهاز الحاسوب					
9	يقدم البنك الاعتماد المستندي الإلكتروني لتحقيق ضمان أكثر و الذي يمكن من تبادل الوفائق الإلكترونية من خلال البريد الإلكتروني					
10	يقدم البنك خدمة المحافظ الإلكترونية و التي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات و في أي وقت.					
11	يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الإلكترونية من حساب بنكي لآخر.					
12	يقدم البنك خدمة الكفالة المصرفية الإلكترونية لتسهيل تعاملات الزبائن و كسب ولائهم.					
13	يقوم البنك بحصم الأوراق التجارية إلكترونياً.					
14	يوفر البنك أمن العمليات الإلكترونية عن طريق خدمة التوقيع الإلكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري.....					
15	يتم الحصول إلكترونياً على كشف الحساب و غيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد....					
ج- قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية						
16	البنك يقدم خدماته عبر الصراف الآلي.					
17	البنك يقدم خدمات متنوعة عبر شبكة الأنترنت.					
18	البنك يعطي ردوداً سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني أو غيره.					
19	البنك يقدم خدمة الهاتف النقال عن طريق ارسال رسائل قصيرة إلى الزبائن لتزويدهم بالمعلومات.					
20	البنك يتصل بزبائنه عن طريق الحاسب الشخصي للزبون المتصل بالحاسب البنكي باستعمال كلمة السر و ذلك لاطعام الخدمات المصرفية المطلوبة.					

المحور الثالث: قياس أثر المصرفة الالكترونية على تحسين الأداء المالي للبنك:

م.	السؤال	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	تتسم الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة و دقة المعلومات و الثقة و الأمان.					
2	تساعد المصرفة الالكترونية في تسريع العمليات المالية.					
3	تساعد المصرفة الالكترونية البنك على طرح خدماته المصرفية في الأسواق الداخلية و الخارجية بالسرعة المناسبة.					
4	سرعة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى زيادة العملاء					
5	تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية					
6	تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في جذب الزبائن و زيادة عددهم و بالتالي تحسين الأداء المالي للبنك					
7	يهدف البنك من خلال اعتماد المصرفة الالكترونية إلى التوسع الجغرافي و بالتالي خدمة العملاء في أي وقت و مكان					
8	يهدف البنك من خلال اعتماد المصرفة الالكترونية إلى زيادة عدد العملاء					
9	يهدف البنك من خلال اعتماد المصرفة الالكترونية إلى زيادة تنافسية البنك					
10	يهدف البنك من خلال تطبيق المصرفة الالكترونية إلى زيادة الأرباح					
11	يهدف البنك من خلال تطبيق المصرفة الالكترونية إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يساهم في تحسين مستوى الأداء المالي للبنك.					
12	يهدف البنك من خلال تطبيق المصرفة الالكترونية إلى زيادة رقم أعمال البنك مقارنة مع المنافسين					
13	يهدف البنك من خلال تطبيق المصرفة الالكترونية إلى تخفيض التكاليف التشغيلية و بالتالي زيادة الأرباح					
14	يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تخفيض الضرائب من خلال التخفيض في التكاليف و بالتالي زيادة الأرباح					
15	سرعة و دقة المعاملات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنك					
16	يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تحسين العلاقة مع الزبون					

متغير الجنس VAR00001

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	14	38,9	38,9	38,9
Valide أنثى	22	61,1	61,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

متغير السن VAR00002

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
من 20-29	5	13,9	13,9	13,9
من 30-39	18	50,0	50,0	63,9
Valide من 40-50	10	27,8	27,8	91,7
من 50 أكثر من	3	8,3	8,3	100,0
Total	36	100,0	100,0	

متغير المستوى التعليمي VAR00003

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي	3	8,3	8,3	8,3
جامعي	17	47,2	47,2	55,6
Valide مهني	3	8,3	8,3	63,9
دراسات عليا	13	36,1	36,1	100,0
Total	36	100,0	100,0	

متغير المستوى الوظيفي VAR00004

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
مدير	1	2,8	2,8	2,8
نائب أو مساعد مدير	3	8,3	8,3	11,1
Valide اطار	19	52,8	52,8	63,9
رئيس قسم أو مصلحة	3	8,3	8,3	72,2
نائب رئيس قسم أو مصلحة	10	27,8	27,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

متغير الخبرة المهنية VAR00005

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
??? ?? 03 ??????	2	5,6	5,6	5,6
?? 03 ??? 05 ??????	3	8,3	8,3	13,9
Valide ?? 05 ??? 10 ??????	12	33,3	33,3	47,2
???? ?? 10 ??????	19	52,8	52,8	100,0
Total	36	100,0	100,0	

Statistiques descriptives

	N	Mini mum	Maxi mum	Moyenn e	Ecart type
موقع البنك على شبكة الانترنت مصمم تصميم جذاب	36	1,00	5,00	4,1944	1,00909
من السهل الولوج إلى موقع البنك و بسرعة	36	1,00	5,00	4,3056	,98036
موقع البنك يقدم خدمات معلوماتية	36	2,00	5,00	4,2222	,92924
موقع البنك يقدم خدمات و معلومات بشكل كاف	36	2,00	5,00	3,1389	1,04616
البنك يقوم بتحديث المعلومات المتوفرة لديه على الموقع.	36	1,00	5,00	2,5000	1,00000
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع.	36	1,00	5,00	4,7778	,72155
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات و تسريعها.	36	1,00	5,00	3,6667	1,12122
يقدم البنك الأوراق التجارية الالكترونية التي تمكن الساحب من تحريرها و ارسالها للبنك عبر جهاز الحاسوب	36	1,00	5,00	3,4722	1,10805
يقدم البنك الاعتماد المستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر و الذي يمكن من تبادل الوثائق الالكترونية من خلال البريد الالكتروني	36	1,00	5,00	3,4722	,97060
يقدم البنك خدمة المحافظ الالكترونية و التي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات و في أي وقت.	36	2,00	5,00	4,1389	,96074
يقدم البنك خدمة التحويلات المالية الالكترونية من حساب بنكي لآخر.	36	2,00	5,00	4,7500	,60356

يقدم البنك خدمة الكفالة المصرفية الالكترونية لتسهيل تعاملات الزبائن و كسب ولائهم.	36	2,00	5,00	4,5000	,81064
يقوم البنك بخصم الأوراق التجارية الكترونيا.	36	2,00	5,00	4,6667	,87612
يوفر البنك أمن العمليات الالكترونية عن طريق خدمة التوقيع الالكتروني أو مختلف أشكالها مثل الرقم السري.....	36	2,00	5,00	4,6667	,83246
يتم الحصول الكترونيا على كشف الحساب و غيره عند الطلب، أو الاطلاع على الرصيد....	36	4,00	5,00	4,7778	,42164
يقدم البنك لعملائه بطاقة الدفع.	36	4,00	5,00	4,8056	,40139
يستخدم البنك الشيكات الالكترونية لتسهيل المعاملات و تسريعها.	36	2,00	5,00	4,0833	1,13074
يقدم البنك الأوراق التجارية الالكترونية التي تمكن الساحب من تحريرها و ارسالها للبنك عبر جهاز الحاسوب	36	1,00	5,00	3,7500	1,15573
يقدم البنك الاعتماد المستندي الالكتروني لتحقيق ضمان أكثر و الذي يمكن من تبادل الوفائق الالكترونية من خلال البريد الالكتروني	36	1,00	4,00	2,2222	,83190
يقدم البنك خدمة المحافظ الالكترونية و التي تمكنهم من القيام بمختلف العمليات و في أي وقت.	36	1,00	4,00	2,0833	,64918
a	36	2,75	4,55	3,9097	,47612
N valide (listwise)	36				

Statistiques descriptives

	N	Mini mum	Maxi mum	Moyenn e	Ecart type
تتسم الخدمات المصرفية الالكترونية بالسرعة و دقة المعلومات و الثقة و الأمان.	36	2,00	5,00	4,6111	,88776
تساعد الصيرفة الالكترونية في تسريع العمليات المالية.	36	3,00	5,00	4,6667	,53452
تساعد الصيرفة الالكترونية البنك على طرح خدماته المصرفية في الأسواق الداخلية و الخارجية بالسرعة المناسبة.	36	1,00	5,00	4,2222	,89797
سرعة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى زيادة العملاء	36	2,00	5,00	4,6944	,62425
تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية منخفضة مقارنة مع الخدمات التقليدية	36	1,00	5,00	3,8889	1,23700
تكلفة أداء الخدمات المصرفية الالكترونية تساهم في جذب الزبائن و زيادة عدهم و بالتالي تحسين الأداء المالي للبنك	36	2,00	5,00	4,7222	,61464
يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى التوسع الجغرافي و بالتالي خدمة العملاء في أي وقت و مكان	36	4,00	5,00	4,8056	,40139
يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى زيادة عدد العملاء	36	4,00	5,00	4,8333	,37796
يهدف البنك من خلال اعتماد الصيرفة الالكترونية إلى زيادة تنافسية البنك	36	4,00	5,00	4,8056	,40139
يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة الأرباح	36	4,00	5,00	4,8056	,40139
يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بما يساهم في تحسين مستوى الأداء المالي للبنك.	36	2,00	5,00	4,7222	,65949
يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى زيادة رقم أعمال البنك مقارنة مع المنافسين	36	2,00	5,00	4,7222	,65949
يهدف البنك من خلال تطبيق الصيرفة الالكترونية إلى تخفيض التكاليف المشغلية و بالتالي زيادة الأرباح	36	3,00	5,00	4,7778	,48469

يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تخفيض الضرائب من خلال التخفيض في التكاليف و بالتالي زيادة الأرباح	36	2,00	5,00	4,2222	,86557
سرعة و دقة المعاملات المصرفية الالكترونية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي للبنك	36	4,00	5,00	4,8056	,40139
يهدف البنك من خلال تقديم الخدمات الالكترونية إلى تحسين العلاقة مع الزبون	36	2,00	5,00	4,7222	,61464
b	36	3,47	4,88	4,4771	,38272
N valide (listwise)	36				

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	36

Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		a	b
N		36	36
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,9097	4,4771
	Ecart-type	,47612	,38272
Différences les plus extrêmes	Absolue	,200	,188
	Positive	,089	,145
	Négative	-,200	-,188
Z de Kolmogorov-Smirnov		1,202	1,126
Signification asymptotique (bilatérale)		,111	,158

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

ANOVA à 1 facteur

a

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,406	1	0,406	1,834	,185
Intra-groupes	7,528	34	0,221		
Total	7,934	35			

ANOVA à 1 facteur

b

	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	F	Signification
Inter-groupes	,084	1	0,084	0,569	,458
Intra-groupes	5,042	34	0,148		
Total	5,126	35			

ملخص الدراسة:

إن الهدف من معالجة موضوع الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنك، هو تقديم اطار نظري يحدد مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الالكترونية باعتبارها أهم افرازات ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، و التي مكنت البنوك من تقديم خدماتها بسرعة و فعالية بما يحقق رغبات الزبائن و يضمن رضاهم و ولائهم.

كما حاولنا التطرق إلى درجة مساهمة الصيرفة الالكترونية في رفع الأداء المالي للبنوك (دراسة حالة بنك "BADR" وكالة الشراقة 634، من خلال تسريع وتيرة العمليات المالية و تقديم خدمات متنوعة للعملاء، كما تؤثر أيضا الصيرفة الالكترونية على التكاليف التشغيلية من خلال تخفيضها و بالتالي تحسين الأداء المالي للبنك.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، وسائل الدفع الالكترونية، الأداء المالي، تقييم الأداء المالي.

Summary of the Study:

The objective of studying and treatment the issue of e-banking and its role in improving the financial performance of Algerian banks, is to provide a theoretical framework define the different concepts related to e-banking as the most important secretion of the revolution of information technology and communication, which enable banks to provide their services fast and effective in order to achieve desires of customers and ensures their satisfaction and their loyalty.

We also tried to address the degree of e-banking contribution in increase the financial performance of banks (the case of bank « BADR » cheraga 634 agency), trough accelerate the pace of financial operations and provide different services to customers, also e-banking effects on the operating expenses through reducing them, subsequently improve the financial performance of the bank.

Key words: electronic banking, electronic means of payment, financial performance, Financial Performance Evaluation.