

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية

• سلاوتي حنان

ملخص:

يعيش العالم عصرا يعد التحرير الاقتصادي و التجاري من أهم سماته، و القطاع المصرفي يعتبر من أكثر الأنشطة تأثرا بالتطورات العالمية، إذ يلعب هذا القطاع دورا هاما في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية ولقد تزايد دور الذي تلعبه البنوك في ظل المتغيرات البيئية الجديدة، والتي من أبرزها تنامي ظاهرة العولمة على كافة الأصعدة، وبصفة خاصة على الصعيد الاقتصادي والمالي، لذا أصبح من الضروري المتابعة الكثيفة لهذه المستجدات في القطاع المالي و المصرفي باعتبار أن الأنظمة المالية و المصرفية في البلد الواحد جزءا من النظام المالي و المصرفي العالمي.

في هذا الصدد يتمحور هدف الدراسة، حول تبيان مدى استخدام البنوك لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف أنشطتها، وما تقدمه لها من مزايا وفوائد متعددة تساهم في الرفع من أدائها وتساهم في تحسين الخدمات والمنتجات المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها، كما تهدف إلى إيضاح الأثر الذي تحدثه تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من طرف المصارف على قدرتها في تحقيق أرباح، وقد توصلنا إلى أن استخداماتها لنظم وتكنولوجيا المعلومات أصبح ضرورة حتمية تفرضها العديد من التطورات العالمية.

الكلمات الرئيسية: الخدمات المصرفية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال، تطوير القطاع المصرفي

Résumé :

Le monde vit dans un développement économique et commercial. Dans ce cadre le secteur bancaire est parmi le secteur les plus touché dans les activités des évolutions mondiales. Ce secteur bancaire en effet, joue un rôle important pour la réalisation des objectifs du développement économique.

Ce développement notamment dans le secteur économique et financier est une nécessité pour son suivi intensif car le système bancaire d'un pays est tributaire du système bancaire et financier mondial

A cet égard, l'objectif de cette étude est de montrer l'étendue de l'utilisation des banques et l'introduction de la technologie de l'information et de la communication (TIC) dans les différentes activités.

Elle vise à offrir à ces activités des avantages multiples qui contribueront à améliorer les performances des produits et services bancaires en relation avec leur client.

Pour cela, il utile de clarifier l'impact de l'adoption de la technologie de l'information et de la communication et sa capacité de faire des profits. On conclut par la généralisation de ce système qui est devenu une nécessité par de nombreux développement mondiaux.

Mots-clés: service bancaire, technologie d'information et de la communication, le développement du secteur bancaire.

من سمات الانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات تضخم حجم المعلومات بصورة كبيرة بحيث أصبح عنصراً هاماً ومؤثراً في جوانب عديدة من المجتمع، وإن معالجة هذه المعلومات والاستفادة منها ومع الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت، التي أصبحت الوسيلة الأساسية للاتصال ونشر وتبادل المعلومات يتطلب توثيق المعلومات بطريقة آلية آخذة في الاعتبار البحث في محتوى المعطيات والبيانات، مع ما يستلزم ذلك من أدوات معلوماتية فعالة .

والحقيقة أن من الأسباب الرئيسية التي أفرزت ظاهرة العولمة المالية، التقدم التكنولوجي الباهر في تكنولوجيا المعلومات والإعلام والاتصال، حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية تطورات رهيبية وفرت السرعة التي يحتاجها الاقتصاد كعامل من عوامل اختيار الزمن الضروري لاتخاذ وتنفيذ مختلف القرارات الاقتصادية.

نظرا لهذه التحولات التي شهدتها العالم وكذا دخول الجزائر اقتصاد السوق، وانضمامها في القريب العاجل إلى المنظمة العالمية للتجارة، أضحي لزاما على البنوك الجزائرية في ضوء ما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي، من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

أولاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد أصبحت تشكل الخدمات المصرفية أحد أهم دلائل النمو الاقتصادي، نظرا لإسهامها الواسع في توفير إحتياجات الاستثمار وتمويل التنمية، حيث بالإمكان قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع من خلال مدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي، وأيضا نوعية المنتجات المالية التي يقدمها للمجتمع. فمع بداية المرور إلى عصر المعلومات والمعرفة، و ظهور مصطلحات ومفاهيم جديدة (التجارة الالكترونية، الإدارة الإلكترونية، البنوك الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، إلخ...) في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. بالتالي، فقد عرفت الصناعة المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة، و التي تمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع و التسديد الإلكتروني، مما تولد عنه الإبداع التكنولوجي في عرض الخدمات.

1- البنوك الالكترونية:

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الإلكترونية (Electronic Banking) أو بنوك الإنترنت (InternetBanking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (RemoteElectronicBanking) أو البنك المنزلي (Home Banking) أو البنك على الخط (Online Banking) أو الخدمات المالية الذاتية (Self – Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم، وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد العميل، ويعبر عنه بعبارة (الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان) ، وقد كان العميل عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص ، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للعميل الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت ، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية

عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر العميل ، بمعنى ان البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي PC) بحزمة البرمجيات - إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية - وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) ، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة ، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية¹

1-1- مستويات البنوك الالكترونية :

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا الكترونيا ، ووفقا للدراسات العالمية وتحديدًا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية ، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت :

الموقع المعلوماتي (Informational):

وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

الموقع التفاعلي أو الاتصالي (Communicative):

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك وعملائه كالبريد الالكتروني ، وتعبئة طلبات ، أو نماذج على الخط ، أو تعديل معلومات القيود والحسابات .

الموقع التبادلي (Transactional):

وهذا هو المستوى الذي يمكن القول فيه ان البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالوصول إلى حساباته ، وأدائها، وأجراء الدفعات النقدية ، والوفاء بقيمة الفواتير ، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية ، وأجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك ، أو مع جهات خارجية .

إن غالبية البنوك في العالم قد انشأت بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية ، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع العميل ، على عكس المواقع التبادلية ، التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة العميل على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت.

1-2- خدمات البنوك الإلكترونية:

من أهم هذه الخدمات² :

- تقديم الاستعلامات اللازمة للعملاء .
- إتمام عمليات التحويل بين الحسابات الداخلية ومع بنوك وشركات أخرى .
- الحصول على كشوف الحسابات أو غيرها من التقارير التي يحتاجها العميل .
- سداد الأقساط المستحقة أو الفواتير الدورية .
- تقديم الطلبات الشخصية قبل الحضور إلى البنك مثل طلبات الحصول على بطاقات ائتمانية .

1-3- مزايا المعاملات من خلال البنك الإلكتروني:

- تنظيم عمليات الدفع الدوري: يعنى الاتفاق على وقت محدد لاستقطاع جزء محدد من الرصيد وتحويله إلى المستفيد بشكل دوري ومن دون أخطاء .
- السلامة والأمن: كان للتحويلات الالكترونية دور كبير في إزالة المخاوف من عمليات السرقة للنقود أو للشيكات .
- تحسين عمليات التدفق النقدي: وهي سرعة تنقل النقد بشكل كبير وبثقة عالية .
- تقليل الاعتماد على الأعمال الورقية: وذلك لندرة احتياج الأعمال المصرفية للنماذج الورقية .
- زيادة رضا العملاء من خلال سرعة ودقة إنجاز معاملتهم

2- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

هي إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة الالكترونية لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان".

2-1 أنواع الخدمات الصيرفة الالكترونية

تعددت خدمات الصيرفة الالكترونية وذلك حسب الوسيلة المتصلة بالخدمة فنجد من أهم تلك الخدمات أو الوسائل مايلي :

1- خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية ATM :

تعتبر الصرافات الآلية أول آلية لأتمتة العمل المصرفي حيث تعتمد على توفير شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الأول وفروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة من أي بنك، حيث تم أو تشغيل لها عام 1975، ثم تطور عمل هذه الصرافات الآلية والتي تتمثل في :

1-1 (الموزع الآلي للأوراق (DAB Distributeur Automatique Billes) : هو آلة أوتوماتيكية،

تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع، ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع.

1-2 (الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB Guichet Automatique Bancaire) : يقدم هذا الجهاز

خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، طلب شيكات.... الخ.³

3-أ) نقطة البيع الالكترونية (TPV Terminal Pointe de Vente) : تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الالكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية (Terminals) موجودة في محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الالكتروني والشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحال المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الالكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونياً من حساب الزبون إلى حساب البائع.

ب- خدمات الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي" (Phone Banking): تشكل هذه القناة جسراً للتفاعل الشخصي عالي المستوى بين البنك وعملائه، حيث تتيح هذه التقنية اتصال سريع بين العميل ورجال البنك كما تسمح للعميل الاستفادة من العديد من الخدمات مثل : طلب كشف الحساب و دفع الشيكات، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، دفع الفواتير، كما تمكن البنك من الوقوف على بعض احتياجات ومتطلبات العملاء بصورة أكثر دقة.

ج- الصيرفة المنزلية (Home Banking) : تعتبر من أحدث الخدمات المصرفية التي تم تطبيقها مؤخراً، وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى البنك من ناحية والحاسوب الالكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، بحيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين الحسابات الخ، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة.

ح- الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) : وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول، حيث تساهم هذه التقنية في عرض البنك لمجموعة من الخدمات البنكية المعلوماتية على عملائه مثل إيداع الأموال و الاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حساب العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية، وتعتبر البنوك الألمانية من البنوك الرائدة في إدخال هذه الخدمة، حيث قام احد البنوك الألمانية في بداية سنة 2000 بتمكين عملاءه الاتصال بالبنك من خلال الهاتف المحمول عن طريق موقع Yahoo على الانترنت.⁴

خ- الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت (Internet Banking) : أو ما يطلق عليها الخدمة المصرفية عن بعد (Remote Banking)، الخدمات المصرفية الفورية (Online Banking) وأسماء أخرى متعددة، حيث بدأت البنوك تدريجياً في تبني تقديم خدماتها عبر الانترنت بسبب قلة تكلفتها، والهدف من إدخال هذه التقنية هو الوصول إلى إقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء عبر الشبكة،⁵ حيث تقوم على ربط الحاسبات الالكترونية للبنوك بشبكة الانترنت لتمكين العميل من الدخول إلى موقع البنك بالشبكة و الحصول على العديد من المنتجات والخدمات : خدمة ادارة النقدية للشركات، والتحويل النقدي، وطلب دفع الفواتير وطلب كشف الحساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وفقاً للشروط المتفق عليها.⁶

3. وسائل الدفع الالكتروني:

فرض التطور التكنولوجي في مجال العمل المصرفي استخدام وسائل ونظم دفع أكثر حداثة، بما يتلاءم وانتشار عمليات التجارة الالكترونية، فبعد أن كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية، ومع ظهور العقود الالكترونية التي تبرم عبر الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، برزت الحاجة إلى وسائل سداد يتم فيها الدفع الكترونيا. لقد حظي هذا المفهوم أي وسائل أو نظم الدفع الالكترونية بأهمية كبيرة، فيمكن تعريفها على أنها "عبارة عن الصورة أو الوسيلة الالكترونية للدفع و التي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الالكترونية تتم كل عملياتها و تسير الكترونيا، و لا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية"،⁷ و فيمايلي سوف نتطرق إلى أهم هذه الوسائل:

أ- **بطاقات البنكية** : يمكن تعريفها على أنها "بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منظمات دولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة"، كما يعرفها البعض الآخر بأنها "وسيلة دفع حديثة تمكن حامتها من إجراء عمليات السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM وشراء السلع والوفاء بمقابل الخدمات، فهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها توقيع حاملها، تحمل العديد من المعلومات عن حاملها وتاريخ انتهاء صلاحيتها"، حيث يطلق عليها تسمية البطاقة البلاستيكية لأنها أساسا تصنع من البلاستيك تصدرها هيئة دولية مثل البنوك، يستطيع حاملها استخدامها في الشراء أو أداء مقابل ما يحصل له من خدمات بما يوفر قدر اكبر من الأمان والسرعة في إتمام التسويات المالية، حيث أصبحت البنوك تتنافس في تقديم هذه الخدمة لما تتوفر عليه من مزايا وانتشار واسع.

*** أنواع البطاقات البنكية**: هناك عدة أنواع من البطاقات سوف نتطرق إلى أهمها وتتمثل في:

1- بطاقة السحب الآلي (CACH CARD) : والتي تمكن العميل من سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، يصدرها البنك لتفادي الزحام على شبك الصراف، كما تمكن العميل من صرف المبالغ التي يحتاجها خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك.

2- بطاقة الصرف البنكي (CHARG CARD) : تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فعلى حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جزء ذلك أي فوائد في الفترة بين الشراء والسداد، وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فان البنك يحمله فوائد تتراوح بين 1.5% و 1.75% شهريا، في لا تحمل أي معنى للائتمان.

3- بطاقة الدفع (DEBIT CARD) : وهي بطاقة تخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر، لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، فبمجرد تمرير البطاقة على الجهاز للتأكد من رصيد العميل بالبنك الخاص به وإدخال العميل الرقم السري في الجهاز فوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، فتتم عملي التحويل مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر

4- بطاقة الائتمان (CREDI CARD) : "فموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل ان يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتمانا مجانيا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها من خلال الشهر المنصرم"، فهي تمنح حدا ائتمانيا متفق عليه مسبقا بين البنك والعميل بحيث يمكنه أن يسحب من أي فرع من فروع البنك أو بنوك أخرى تتعامل بهذه البطاقة كما يستطيع أن يدفع قيمة مشترياته بواسطتها من أي محل يقبل هذا النوع من البطاقات، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات : بطاقة فيزا (Visa)، بطاقة ماستركارد (Mastercard) وبطاقة امريكان اكسبرس (American Express).⁸

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها :

- فيزا Visa internationale : وهي اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ نشأتها إلى عام 1958 عندما اصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.
- ماستر كارد Master card internationale : هي ثاني اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى ملايين المحلات التجارية.
- امريكان اكسبرس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص اصداها لأي بنك، ومن أهم البطاقات الصادرة عنها :
 ✓ اكسبرس الخضراء : التي تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.
 ✓ اكسبرس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة الصقف الائتماني، حيث تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.
 ✓ اكسبرس الماسية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها لديها.
- ديتر كلوب Diter Club : وهي من المؤسسات الرائدة عالميا الرائدة في إصدار البطاقات البنكية، فبالرغم من صغر عدد حاملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة نذكر منها :

- ✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء؛
- ✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال؛
- ✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

ب- النقود الالكترونية: والتي عرفتھا المفوضية الأوروبية على أنها " قيمة نقدية، مخزونة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية، كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية للمدفوعات ذات قيمة محددة"⁹، وبعبارة أخرى النقود الالكترونية أو النقود الرقمية هي المكافئ الالكتروني

للقود التقليدية التي اعتدنا تداولها تعتمد آليات تتفق وأساليب التجارة الالكترونية، حيث تركز فكرة النقد الالكتروني على "قيام العميل (المشتري) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها فيتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص أو علامة خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العملات محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى Tokens"¹⁰

ج- الشيكات الالكترونية: وهي عبارة عن "رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي، حيث يقوم احد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الآخر وإرساله بالبريد الالكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية"، فهي تمثل المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية، بحيث تستخدم هذه الشيكات لإتمام عمليات السداد الالكترونية بين طرفين من خلال وسيط هو البنك، وهي تختلف في شكلها من بنك الكتروني إلى آخر وتتضمن البيانات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الالكتروني للدافع.¹¹

د- البطاقات الذكية: والتي اخترعت سنة 1974 وبدا استعمالها سنة 1981 من طرف شركة فيليبس PIHILIPS ثم انتشر استعمالها، وهي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوث صغير جدا الكترونيا و ما يسمى "MICROPUCE" حيث يشكل ذاكرة عددية تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها، وهي الصورة الحديثة للبطاقة الائتمانية الأخرنهي توفر لصاحبها الراحة وسهولة التعامل شملت بدايات استعمالها على ثلاث مجالات أساسية وهي المحفظة الالكترونية، وتسديد تكاليف الرعاية الصحية، وخدمات النقل الداخلي في المدن، حيث شهد استعمالها تطورا كبيرا بسبب قلة تكلفتها من جهة وتعاضم الاهتمام " بالتعامل عن بعد" عبر الهواتف والحواسيب الشخصية من جهة أخرى.

ثانيا: مخاطر العمليات الالكترونية:

إن التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف ، وزيادة تعقيد العمليات المصرفية في سوق سممتها المنافسة الشديدة. ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري مراقبة مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لهذه المخاطر وإدارتها بطريقة سليمة.

ففي ممارسة المصارف لأعمالها الالكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه المخاطر يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل فيما يلي¹²:

- **المخاطر التقنية:** تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية .

■ **مخاطر الاحتيال :** وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية، أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية .

■ **مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني :** قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .

■ **مخاطر قانونية :** تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم المصرف القواعد القانونية والتشريعات المنصوص عليها، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية جديدة، وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاققات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات، أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التوقيع الإلكتروني، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقبات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقات وتعاقبات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية¹³

■ **مخاطر فجائية :** مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية، حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في تنفيذ التزاماتهم - الدفع و التسديد - يؤدي غالبا إلى توتر قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم في تنفيذ التزاماتهم في موعدها، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق .

■ **مخاطر تكنولوجية :** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي المصارف بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح .

ثالثا: مدى مواكبة المصارف الجزائرية لتغيرات البيئة التكنولوجية و المالية الدولية.

بقي الجهاز المصرفي الجزائري بعيدا عن التطورات الدولية المعروفة اليوم، ومنها ظاهرة المصارف الالكترونية. اندماج المصارف وظاهرة اندماج الأسواق المالية الدولية نتيجة إزالة القيود على حركة رؤوس الأموال، وتوريد الخدمات المالية والمصرفية.

ومن جهة أخرى توجهت الجزائر نحو الدخول في الاقتصاد الدولي، فرض على المصارف الجزائرية مواجهة هذه التغيرات المستجدة، حيث ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفي، فإنتقال المصارف الجزائرية إلى عصر المعلوماتية أوجب عليها ضرورة التكيف مع تغيرات وتطورات المحيط الجديد، هذا التكيف يقتضي اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على مايلي¹⁴:

1- الارتقاء بالموارد البشرية: يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها، ومن

أجل مساهمة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في المصارف الجزائرية، ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها¹⁵.

- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفية؛

- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري، من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج؛

- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات؛

- إنشاء المعاهد المتخصصة وتطوير البحث العلمي في ميدان الخدمة المصرفية.

2- مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي: لعل ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة

المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحثيث وراء تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الإعلام والاتصال من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، وسعيها منها لمواكبة التطورات عملت المصارف الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية، لاسيما منذ سنة 1997 حيث شرعت في إدخال آلات السحب الآلي، إذ بلغ عددها في مطلع سنة 2006 حوالي 300 جهاز¹⁶. لكن بالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين المصارف الجزائرية ونظائرها من المصارف العربية والغربية، لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي نوجزها في :

- غياب ثقافة مصرفية في المجتمع فهو لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا؛

- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية؛

- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بالتجارة بتنظيم التجارة الالكترونية؛

- تعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية؛

- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية.

3- تطوير التسويق المصرفي : يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحويلات

العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به التغيير والاختلاف، إذ لابد من التذكير أن التسويق الحديث يركز في الأساس على توجهات العملاء، حيث يتأثر التسويق المصرفي بما يريدون العملاء وبما يدور في خواتمهم ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر ما يلي :

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب؛

- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراساتها وتحديد المشروعات الجيدة؛

- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة، سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة؛
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم؛

- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء .
- د - مواكبة المعايير الدولية : يجب على المصارف الجزائرية أن تواكب المعايير الدولية المتطورة وأن تستجيب لكفاية رأس المال، وتطور السياسات الائتمانية و أن تهتم بإدارة المخاطر المصرفية، كما يجب تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير النظام ومراقبته والتدخل في وقت الحاجة لتفعيل وتنشيط السوق المصرفية، والمساهمة في عمليات تحديث الخدمة المصرفية .

* دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين العمل المصرفي الجزائري

نتيجة الجهود التي بذلتها السلطات الجزائرية لإصلاح وتطوير وتحديث الجهاز المصرفي، عرف هذا الأخير تطوراً ملحوظاً في السنوات الأخيرة من خلال محاولة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتطوير المنتجات المالية كما يلي:

1- نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS :

في إطار تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي الجزائري قام بنك الجزائر بمشاركة مجموعة من البنوك التجارية وبعض المؤسسات المالية إلى جانب بريد الجزائر وبالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك الدولي بتنفيذ مشروع "نظام التسوية الفورية الإجمالية" RTGS الذي أطلق في سنة 2006 وذلك بموجب قانون بنك الجزائر المركزي رقم 05/04 المؤرخ بتاريخ 13 أكتوبر 2005، فهو " نظام دفع مابين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار، ويسمح هذا النظام بتنفيذ أوامر التحويل في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح"¹⁷، ولضمان نجاح هذا المشروع اخضع جميع الموظفين العاملين في قسم تسوية المدفوعات لمجموع البنوك والمؤسسات المالية المنخرطة لدورات تكوينية حول كيفية استخدام وعمل هذا النظام.

كما ان المشاركة في نظام RTGS مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن ان ينضم الى النظام زيادة عن البنك المركزي كمسير وحامل للتسوية ومجموعة من المؤسسات المصرفية والمالية والخزينة العمومية، ومراكز الصكوك البريدية فهو نظام دفع بين البنوك يعمل على تسهيل عمليات المدفوعات والتسويات بين البنوك في الوقت الفعلي بشكل نهائي وتمكين العملاء من التحويل الفوري لأموالهم باستخدام هذا النظام، حيث يتميز هذا النظام بمجموعة من الخصائص والمميزات فيما يلي :

- الدفع بمبالغ كبيرة وبحالات مستعجلة؛
- الدفع الخام (عملية بعملية)، وبأوقات فعلية (إجراء لحظي وفوري لأوامر التحويل)؛

- الدفع عن طريق التحويل فقط.

كما تتمثل الأهداف المنتظرة من هذا النظام في النقاط التالية :

- دعم نمو وتكامل أسواق رأس المال ؛
- التنبؤ والتخفيف من مخاطر عدم الدفع؛
- تدعيم فعالية السياسة النقدية؛
- ضمان أمان وسرعة الصرف، بالتنسيق مع المعايير الدولية¹⁸
- تسوية جميع عمليات البطاقات البنكية وجميع وسائل الدفع الأخرى في الوقت الحقيقي ؛
- تقليل المخاطر المالية و الاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر
- تخفيض أجال التسويات ؛
- إرساء الأسس التقنية والجزائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الالكترونية.

ومن منطلق هذه الأهداف أوكلت لهذا النظام مهمة القيام بمعالجة العديد من العمليات المصرفية بين

مختلف المشاركين في سواء كانوا بنوك أو مؤسسات مالية أو غيرها، حيث تتم المعالجة وفقا للمنهاج التالي :

(أ)- العمليات بين البنوك : والمتمثلة في إجراء التحويلات بين البنوك أو حسابات الزبائن التي تتضمن مبالغ هامة أو مستعجلة.

(ب)- عمليات بنك الجزائر : فبنك الجزائر هو المشارك الوحيد الذي بإمكانه إصدار أوامر بالقرض أو الخصم من حسابات المشتركين، والذي تكمن مهمته في تدقيق كل تعليمة متعلقة بالتحويل، بالإضافة إلى التعرف على صاحب الأمر والتحقق من هويته الحقيقية.

(ج)- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الالكترونية : حيث يعمل النظام على معالجة المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن عمليات المقاصة، من خلال معالجتها قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشاركين، إما في حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية.

(ح)- حسابات التسوية : حيث يقوم بنك الجزائر كونه المشرف على إدارة النظام من خلال فتح حسابات تسوية في سجلاته باسم كل مشارك والتي تقسم إلى حسابات فرعية وهذه الحسابات تحول حسب الحالات إما في زيادة مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين أو نقصها، وبالتالي تضبط المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام.

2-المقاصة الالكترونية

في إطار تطوير أنظمة الدفع في البنوك الجزائرية، بادر بنك الجزائر إلى تحديد ايطار قانوني يحكم المعاملات المالية ويسمح بتحويل المعلومات والمبالغ المالية بين البنك المركزي وبين البنوك بسهولة وفعالية، حيث انشأ نظام المقاصة الالكترونية والذي يعرف كذلك ب " نظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة" والذي حدد بمقتضى النظام

- رقم 05 – 06 الصادر في 15 ديسمبر 2005، الذي يتمثل هدفه الأساسي في تسوية المعاملات ومعالجتها مابين البنوك والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي الجزائري.¹⁹ والذي يهدف بدوره إلى مايلي :
- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية.
 - تقليص أجال المعالجة، قبل قبول أو رفض العملية في اجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم شهر.
 - إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك.

- كما يهدف نظام المقاصة الالكترونية إلى منح الشيك الأولوية كوسيلة ذات استعمال واسع لدى الجمهور ، حيث يتميز هذا النظام بالعديد من الخصائص والتي يمكن تلخيصها في الآتي :
- يقوم في نهاية كل يوم بحساب الأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، والتي يتم مراقبتها باستمرار، ومن ثم تحويلها إلى نظام التسوية الفورية الإجمالية.
 - يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة، من خلال القيام بإرسال إنذار الكتروني للمدير والمشارك المعنى في حالة اقتراب الحد المسموح به.
 - كما أن النظام مؤمن ضد مخاطر الاحتيال والغش، باعتبار ان المبادلات البينية تتم من خلال تبادل الملفات المختومة، بالاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام المركزي والبنية التحتية للتواصل والترابط.
 - كما انه نظام إيلي مطوق تماما، مركب لمبادلات التحويلات الالكترونية المطوقة.

الخاتمة

في ظل التغيرات البيئية العالمية المتسارعة و التي مست كل المجالات خاصة مجال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال، أصبح لزاما على مختلف المصارف بمختلف أنواعها و أحجامها التأقلم مع هذه المتغيرات، و ذلك بالاستعداد الجيد لتطبيق ثقافة مالية و مصرفية عصرية، تأخذ بعين الإعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق. كما يتوجب على هذه المصارف أن تعتمد في تسيير أنشطتها على شبكة إتصالات أكثر تطوراً لتسهيل و تفعيل العملية الإتصالية مع محيطها الخارجي.

كما يتطلب الأمر منها الإندماج الفوري لخلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية، حيث ستساعدها إستراتيجية الإندماج في تخفيض تكاليف التشغيل، و بالتالي زيادة قدراتها في إقتناء التكنولوجيات المالية و المصرفية المتطورة، مما يزيد في كفاءتها و قدرتها على المنافسة وتقديم خدمات مصرفية فعالة.

الهوامش:

¹www. Arablawn.org(17-05-2013)

²www. Madanaan .Jeeran .com(21-06-2013)

- ³ مزريق عاشور، معموري صورية، عصنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، الفترة 11-12 مارس 2008، الجزائر
- ⁴ وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، جامعة محمد خيضر - بسكرة
- ⁵ مصيطفى عبد اللطيف، بلعور سليمان، عمر عزوي، واقع وأفاق المصارف الالكترونية في الدول العربية، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، الجزائر
- ⁶ نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم و مكتبة الرائد العلمية، عمان - الاردن
- ⁷ عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، السنة مجهولة، الجزائر
- ⁸ سحنون محمود، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الرابع، جامعة محمد خيضر - بسكرة، ماي 2003
- ⁹ مزريق عاشور، معموري صورية، مرجع سبق ذكره
- ¹⁰ بن عمارة نوال، وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات)، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح - ورقلة، ايام 15،16،17 مارس 2004، الجزائر
- ¹¹ محمود محمد أبو الفرة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان - الاردن، 2009
- ¹² موسى خليل مشري، " القواعد الناطمة للصيرفة الالكترونية"، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق
- ¹³ شول شهرة،مدوخ ماجدة، " الصيرفة الالكترونية : ماهيتها- مخاطرها- حمايتها"، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة:
- منافسة،مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل - الجزائر، يومي 06/07 جوان 2005
- ¹⁴ محمد كراج، البنوك الالكترونية، دار النهضة العربية، بيروت، 2000
- ¹⁵ صالح مفتاح، البنوك الالكترونية والتجارة الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، الأردن
- ¹⁶ شول شهرة،مدوخ ماجدة، " الصيرفة الالكترونية : ماهيتها- مخاطرها- حمايتها"، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة:
- منافسة،مخاطر، تقنيات، جامعة جيجل - الجزائر، يومي 06/07 جوان 2005
- ¹⁷ معارفي فريدة، الطيب داودي، مفتاح صالح، الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية وتأهيل المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني الاول : المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - الواقع والتحديات -، جامعة حسيبة بن بو علي - الشلف، يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، الجزائر
- ¹⁸ قادة عبد القادر، متطلبات تأهيل البنوك العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير - جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2009
- ¹⁹ آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، www.diconline.org/Bnqueries.aspx (12/05/2013)