واقع ومتطلبات تفعيل البنوك الالكترونية
–دراسة حالة الجزائر–

أ. وافي ميلود[1]، د. داودي محمد[2]

[1] المركز الجامعي –مغنية.

[2] المركز الجامعي –مغنية.

تاريخ الاستلام: 10 /2017/05 تاريخ القبول: 12 /2017/06

الملخص:

تعتبر البنوك الالكترونية من أهم ما أفرزته التكنولوجيا المصرفية، إذ تشهد نموا متسارعا منذ سنوات خاصة مع انطلاق وتوسع استخدام الانترنت التي غيرت طبيعة ونشاط العمل المصرفي إذ أدت إلى الانتقال من العمل الورقي إلى العمل الالكتروني، الأمر الذي قلل من إمكانية فصل المهام وزاد من العمليات وضبطها والرقابة عليه وفي ظل كل هذه التطورات المصرفية العالمية إلا أن البنوك الجزائرية لازالت تعيش مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديم الخدمات، وتتمثل في الكفاءة والسرعة في الأداء في ظل غياب شبكات تربط بين مختلف الهيئات المالية لتسريع تنفيذ المهام في وقتها الحقيقي وتنسيق العمل بينها، وفيما يتعلق باستعمال الانترنت من طرف البنوك الجزائرية لتقديم الخدمات فهي جد متأخرة، ويمكن إرجاع هذا الإهمال في استعمال التكنولوجيا الحديثة هو غياب المنافسة الفعالة ونقص ثقافة تكنولوجيا المعلومات والوعي الكافي لإطارات البنوك، وعدم وجود وعي كافي للعملاء، وعليه يجب على البنوك الجزائرية أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات للعمل المصرفي.

الكلمات المفتاحية: البنوك الالكترونية، تكنولوجيا الانترنت، جودة الخدمة المصرفية

تصنيف JEL : **L8,E50**

Abstract:

Electronic banking is growing up speedily through years, especially with the launch and expansion of the use of the internet which contributed to the change of nature and activity of the banking business as it led to the transition from paperwork to electronic one. This latter reduced the possibility of segregation of duties and increased tuned operations, Electronic banking has been imposing a new kind of relationship with the customer where it lets the purchaser the freedom to opt for the place and time in which he-the customer- wishes to carry out banking operations, and under all of these international banking developments. Algerian banks, however, still live many complex issues arisen during the delivery of services, and it is because of the efficiency and speed of performance practiced under the absence of networks among the various financial institutions in order to speed the implementation of the tasks in real time, and coordinate work between them with regards to the use of internet by Algerian banks to provide services which are very antique. This neglecting can be derived from the absence of effective competition and the lack of a culture of information technology and awareness enough to tire banks.

Key Words : E.Banking ; Internet technology ; Quality service banking

Jel Classification Codes: L8,**E50**.

المؤلف المرسل: أ. وافي ميلود ، الإيميل: authorC@mail.com

1. مقدمة:

إن التوسع في استخدام شبكة الانترنت وشيوعها، وفي ظل التطور الهائل في تقنيات التكنولوجيا والاتصال التي حققت تبادلا سريعا وشاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط التبادل للبيانات ومفهوم المعلومة على الخط، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في ميدان النشاط التجاري الإلكتروني ضمن مفاهيم الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، ومع الاعتماد المتزايد على نظم المعلومات في إدارة الأنشطة

وازدياد القيمة الاقتصادية للمعلومات ككيان معنوي، وأصبحت هي المحددة الاستراتيجي للنجاح في قطاعات الأعمال والمال والاستثمار المالي ، في ظل كل هذا التسارع التكنولوجي تطور مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ أعمال عبر خط خاص ، ومن خلال برمجيات نظام كمبيوتر العميل، إلى بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية، وفوق ذلك تطور مفهوم العمل المصرفي من أداء خدمات مالية خاصة بحسابات العميل إلى القيام بخدمات المال، والاستشارة المالية، وخدمات الاستثمار والتجارة، والإدارة المالية وغيرها.

فالبنوك الالكترونية بمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية وحسب، بل موقعا ماليا تجارياً، إدارياً، استشارياً وشاملاً ، له وجود مستقل على الشبكة، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما ،فان الحل قد يكونباللجوء إلى المواقع المرتبطة التي يتم عادة التعاقد معها للقيام بخدمات عبر نفس موقع البنك، فالمقصود إذن بالبنوك الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها،فهي بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات نفس خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها.

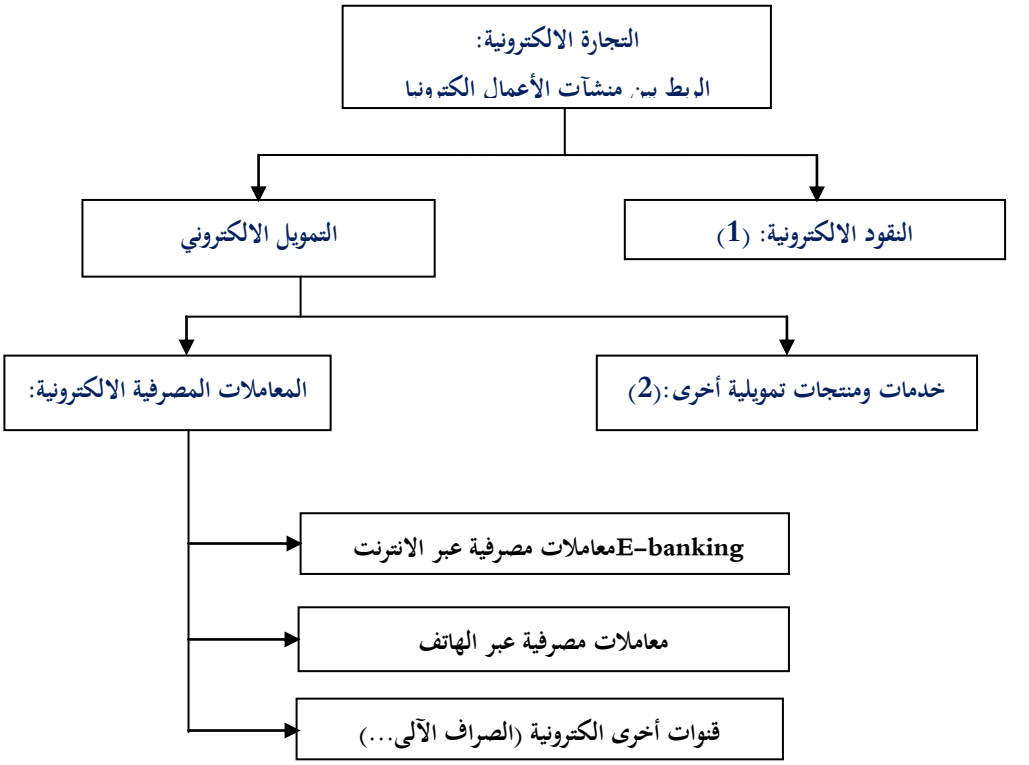
2 .ماهية البنوك الالكترونية:

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولا نوعيا من أبعاد وأهداف استراتيجيات البنوك في العقود القليلة الأخيرة وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، ولعل أهمها البنوك الالكترونية E-banking ما أدى بالمؤسسات المصرفية خاصة والمالية عامة بالاتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، ومن هنا يرى البعض أن على البنوك أن تطور من أدائها تماشيا مع الظروف المحيطة بها بما يتجسد هذا التطور في البنوك الالكترونية، وقد تزايدت وانتشرت البنوك الالكترونية في العالم، فنجد في الو م أ حوالي 120 بنك أمريكي يسمح لعملائه بالاطلاع على حساباته بواسطة الانترنت وتحويل الأموال بين حساباتهم ودفع الفواتير، وهناك أكثر من100مليون عميل للبنوك في العالم يستخدمون التقنية الالكترونية(نادر عبد العزيز شافي، 2007، ص63)، وهذا الانتشار الواسع للبنوك الالكترونية ناتج عن المزايا الكثيرة للبنك والعميل وكذلك للاقتصاد الوطني.

وهناك العديد من التعريفات للبنوك الالكترونية ومن أهمها: هو كل المعاملات المصرفية الالكترونية وتتمثل في كل العمليات المصرفية التي تقدم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي، وانتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت التي تحقق مزايا لكل من العميل والبنك، وإمكانية الحصول عليها سريعة ومريحة ومتاحة 24ساعة وأينما كان مكان العميل (Saleh Mnsouhi et Andrea Schaechter, sept 2002,p 48.) ، فهو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة (د.وسيم محمد الحداد وآخرون ، 2012، ص55)،وتعرف كذلك ببنوك الانترنت وهي ليست فرع لبنك قائم يقدم خدمات مصرفية بل هي عبارة عن مواقع الكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية قادرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية (أحمد سقر ، 2006، ص 147)، وهي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء.

وعليه فإن مفهوم البنوك الالكترونية هو تعبير متطور وشامل للخدمات المالية والمصرفية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط، وهو يشمل المؤسسات المالية والمصرفية التي تقدم عملياتها الكترونيا، وهذا البنك له وجود كامل على شبكة الانترنت ويحتوي موقعه على البرامج التشغيلية المطلوبة للأعمال البنكية، وتزامن ذلك مع تطور العمل البنكي من أداء خدمات مالية خاصة بحساب العميل إلى القيام بخدمات مالية وتقديم استشارات في التجارة والاستثمار وغيرها (زهير بشنق ،2006)، ص 38،الشكل التالي يوضح تقنية المعاملات المصرفية الالكترونية عن طريق قنوات إلكترونية مختلفة:

الشكل 1: المعاملات المصرفية الالكترونية.



Source:S.Mnsouhi et A.Schaechter « les enjeux de la banque électronique », revue : finance et développement, sept 2002, p48.

(**1**):قيمة مشتركة أو آليات للمدفوعات مقدما .(**2**): التأمين، الاتصال المباشر لإجراء العمليات المصرفية...

3. أشكال البنوك الإلكترونية:

وفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت هي :

1.3 الموقع المعلوماتي(Informationnel) : وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ويقوم البنك بعرض وتسويق الخدمات

والمنتجات المصرفية وتقديم معلومات حول برامجه ضمن موقع الكتروني (يونس العرب " البنوك الالكترونية E-banking"www.arablaw.org/downloard/ebanking.doc).

وهذا النوع له مخاطر متدنية نسبيا بسبب عدم وجود قناة اتصال عبر الانترنت، وعليه فإن هذا النوع من الخدمات يمكن أن يقدمه البنك مباشرة باستخدام موقع إعلاني دعائي خاص به، وعليه فإن مخاطر هذا النوع تتمثل في احتمالية تعرض الموقع للتغيير من قبل الغير مما يتطلب من البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لحمايته.

2.3 الموقع التفاعلي أو الاتصالي(Communicative): هذا النوع يسمح باتصال محدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك ومثال ذلك: طلب كشف الحساب، تقديم طلب الحصول على التسهيلات الائتمانية، البريد الالكتروني، تعديل القيود والحسابات... (نادرالفرد قاحوش، 2001، ص37)، فعلى البنك اتخاذ الإجراءات اللازمة لحماية أنظمته الداخلية من التخريب والتغيير.

3.3 الموقع التنفيذي (Transactional):وهذا هو المستوى الذي يمكن القول فيه أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية ، حيث يسمح هذا النوع للعميل بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الانترنت، فهي تمكنه من الوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التحويلات النقدية من حساب لأخر داخل البنك أو مع جهات خارجية.

ويعتبر هذا النوع من الخدمات الأكثر خطورة على الإطلاق حيث يمكن العميل من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة، فهذا النوع يحتاج إلى إجراءات احترازية للتحوط والسيطرة على مخاطره.

إن غالبية البنوك في العالم قد أنشأت بشكل أو بأخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال التفاعلي مع الزبون على عكس المواقع التبادلية التي لا تزال اتجاهات البنوك نحوها تخضع لاعتبارات عديدة ، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفيةعن بعد ومن خلال الانترنت، ولعل هذا ما يجعلنا نتمسك بالقول من أن البنوك الالكترونية إنما هي البنوك التي تقع في نطاق النمط الثالث من الأنماط السالفة الذكر.

4. الأطراف المشكلة للبنوك الالكترونية:

يعتبر البنك الالكتروني كمؤسسة مبنية بشكل كلي أو جزئي على قناة توزيع واحدة وهي الانترنت من خلال هذا التعريف يمكن توضيح أربع أطراف مشكلة للبنك الالكتروني(S.Abess, M. Benichou, M.H El idrissi, 2002,p56):

- **البنوك التقليدية:** والتي لم تتخطى بعد عتبة البنوك الالكترونية ولكنها على الأقل تملك موقعا معلوماتي حيث يعطي الموقع معلومات مثل: طبيعة الخدمات المقدمة، سعر الفائدة، أسعار الخدمات المقدمة، إضافة إلى معلومات عن مجموع الوكالات المنتمية للبنك.
- **البنوك الثنائية النشاط:** وهي البنوك التي تقوم بعرض الخدمات بشكلها التقليدي وأيضا بشكلها الالكتروني، حيث تهدف هذه البنوك إلى غزو أسواق جديدة نتيجة عرضها كلا الخدمتين مع بعض.
- **البنوك الافتراضية (Internetonly):**والتي تعتبر بنوك افتراضية كلية كونها لا تملك أي وكالة بنكية، ونجد في هذه الفئة نوعين من البنوك:

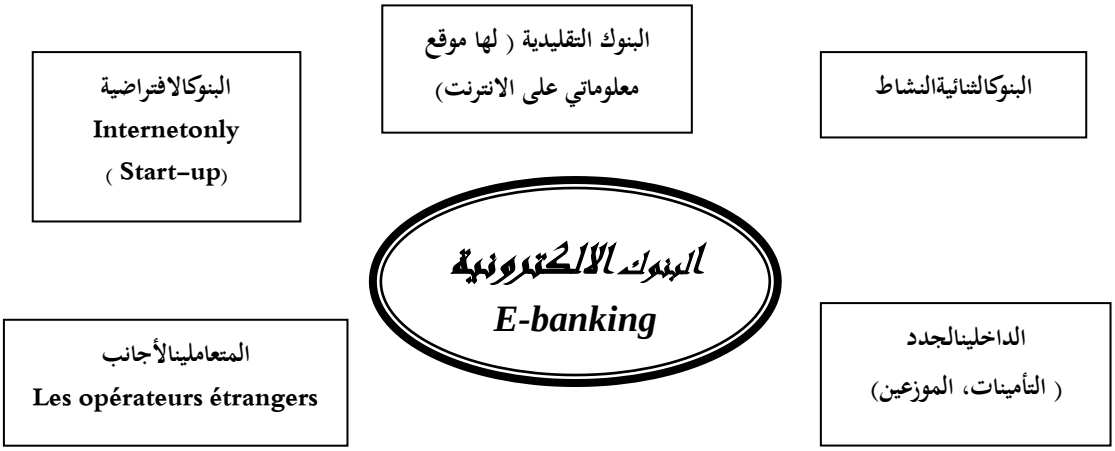
النوع الأول: وهو **les start–up** والتي تقترح عبر الانترنت خدمات مطابقة للخدمات المصرفية التقليدية.

النوع الثاني : وهو ما يسمى بالمتعاملين الأجانب **les opérateurs étrangers**أي تأسيس وكالات الكترونية على الانترنت خارج البلاد من أجل تقليص تكاليف تأسيس وكالة فعلية. ويمكن الوصول إلى خدمات المعروضة من طرف هذه البنوك فقط عن طريق الانترنت، ونتيجة لذلك فإن الاتصال البشري يعتبر مفقود شبه كلي، حيث يمكن في بعض الحالات الاتصال بشخص عبر الهاتف أو مقابلته مباشرة في حالة وجود مشكل.

- **الداخلين الجدد في العالم المالي:** ويتمثلون في شكل خاص في شركات التأمين، شركات الأوراق المالية، شركات التوزيع (مثلا في فرنسا Carfour, Auchan, Casino)التي تبحث عن تنويع مكثف لنشاطاتها لزيادة المردودية غير أن هذه الفئة تكتفي في الغالب بخدمات محدودة مثل حسابات الادخار والقروض.

إن عوامل نجاح هذه الأطراف تتمثل في خلق اسم تجاري يسهل تطبيقه في أذهان العملاء، فالبنوك الالكترونية تخصص جزء كبير من حجم استثماراتها كتكاليف التسويق والاتصال كما أنها تعتمد على الوعي الكافي للعملاء ومعرفتهم لمزايا البنوك الالكترونية.

الشكل 2: الأطراف المشكلة للبنوك الالكترونية.



المصدر:من إعداد الباحثين.

5. الخدمات المصرفية المعروضة من طرف البنوك الالكترونية:

إن الخدمات البنكية المعروضة عبر الانترنت تزداد تنوعا وتشمل كافة الخدمات المقدمة عبر الوسائل التقليدية، وتتلخص أهم الخدمات الأساسية للبنوك الالكترونية من خلال الجدول التالي:

الجدول 1: الخدمات المصرفية المعروضة من طرف البنوك الالكترونية:

نوع العمليات	الوظائف
العمليات الجارية: Les opérations courantes	– الاطلاع على الحسابات (في أي وقت ومكان). – متابعة الحسابات عن بعد . – الحصول على معلومات متعلقة بالدخل الوطني الخام. – طلب دفاتر شيكات،طلب تغيير نوع الحساب أوالشيكات. – طلب الحصول على البطاقات الائتمانية. – تحويلات نقدية من داخل البنك أو خارجه.

	– دفع قيمة الفواتير عبر الانترنت. – طلب الاستشارات، وتغيير كلمة السر. – تأكيد استقبال أوامر الدفع المبعوثة.
عمليات البورصة	– التعرف على قيمة الأوراق المالية والمحفظة الأوراق المالية. – بيع وشراء الأوراق المالية. – الدخول إلى البورصات الدولية. – فتح محفظة الأوراق المالية عبر الانترنت.
عمليات القروض والتأمين.	– القروض الاستهلاكية، العقارية، الشخصية والدائمة. – دراسة خاصة بالتمويل. – الانضمام لشركة التأمين الخاصة بالسيارات، السكن، الوفاة... – تعويضات البطالة.

Source : Paul-Henry Pivine « la banque direct en France » Eurostaf, volume 2, Paris, p 37

6. مزايا البنوك الالكترونية:

مزايا البنوك الالكترونية للعملاء: إن مزايا وفوائد البنوك الالكترونية عديدة وكثيرة للعملاءونذكر من أهمها (Saleh M :nsouhi et andrea schaechter, p 50:)

- منح للعملاء قدرة اكبر لاختبار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم وهذه الميزة التي توفرها الانترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة البنوك مع عملائها ،أي اذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الانترنت او أن سعرها غير تنافسي فان العميل سيتحول بسهولة الى بنك آخر له موقع على الانترنت.
- تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار 24سا/24سا، بمعنى خدمة متواصلة 365 يوم في السنة بما فيها أيام العطل والأعياد ، ودعم الالتزام بمواعيد عمل البنك الرسمية.

- تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة،أسعار الصرف،مواعيد استحقاق أقساط القروض.

سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لآخر.

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

توفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية والدقة.

- إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية سريعة ومريحة وبتكاليف منخفضة.
- إمكانية الحصول على الخدمات المصرفية المطلوبة في الوقت والمكان المناسبين.

- **مزايا البنوك الإلكترونية للبنوك**: تعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الالكترونية ومن أهمها (هنري عزام، 2002):

- إمكانية البنوك بواسطة التكنولوجيا والاستفادة من البيانات المتوفرة لديها عن عملائها وتحويلها إلى معلومات كاملة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات.
- زيادة المنافسة بين البنوك ، ويسمح لها بالتغلغل إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي.
- إيجاد الولاء المصرفي للعملاء الحاليين للحفاظ عليهم من جهة ،وجدب عملاء مترقبين من جهة أخرى.
- تقليص التكاليف الإجرائية كاستخدام الأوراق، الوقت والجهد في البنوك لإنهاء معاملات العملاء الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتجية التي تعتبر متغيرا مهما في التمييز التنافسي .
- الميزات التنافسية التي يحاول كل بنك ناجح التميز بها في خدماته فاتصال الزبون ببنكه عبر الانترنت يزيد حسب جودته وسرعته من تميز البنك في الجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية.
- إن توجه العملاء نحو انجاز عملياتهم المصرفية عبر الانترنت يوفر الوقت والجهد على الموظفين للقيام بأعمال أكثر إنتاجية

- **مزايا البنوك الإلكترونية للاقتصاد الوطني**: وكذلك نجد مزايا عديدة للاقتصاد الوطني من أهمها:

- زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية ومن ثم مساهماتها في إجمالي الدخل الوطني، نستطيع تحديد رسوم رمزية على مستخدمي الانترنت في التعامل المصرفي معها تساعدها هذه الرسوم في تطوير الخدمات المصرفية عبر الانترنت، هذه الرسوم سوف تعيد دورتها في اقتصاد البلد وتعيشه من خلال استثمار البنوك في الشركات المحلية التي تطور خدمات الانترنت في هذا المجال.
- إن المعادلات المصرفية عبر الانترنت يزيد من الكفاءة الإنتاجية للبنوك،والتي بدورها تساعد على تحسين الأداء الاقتصادي .

التعامل مع البنوك عبر الانترنت يتطلب توفر أجهزة الكمبيوتر وجميع ما يلزم الزبون للقيام بعملية الاتصال مع البنك، الأمر الذي يعني شراء أجهزة كمبيوتر من المجالات التجارية المتخصصة وبالتالي إنعاش اقتصاد في مجال الكمبيوتر وانخفاض أسعارها بزيادة الطلب عليها، أما إذا كان زبون البنك لايملك القدرة المالية للدخول على حسابه في البنك مقابل مبلغ يحدده صاحب المقهى هذه المبالغ المالية التي تحصدها مقاهي الانترنت تصب من جديد في مصلحة الاقتصاد المحلي.

7. عوامل نمو البنوك الالكترونية

هناك عدة عوامل وأسباب دفعت وتدفع البنوك حول العالم لتقييم ما لديها من تكنولوجيا، ووضع السياسات والاستراتجيات للشروع في العمل المصرفي غبر الانترنت ومع توقع ازدياد عدد العملاء طالبي الخدمات والمنتجات المصرفية عبر الانترنت ،فان التحدي الذي يواجه المصارف في هذا المجال،هو القدرة على تحديد فيما إذا كان العمل المصرفي عبر الانترنت مجديا من الناحية الاقتصادية أم لا خاصة إذا ما تم الأخذ بعين الاعتبار حجم المخاطر الإضافية المصاحبة لهذا النوع من العمل، وعلى كل حال فإن العوامل والأسباب الرئيسية التي دفعت وتدفع المصارف لاستخدام الانترنت كوسيلة اتصال تقدم خلالها الخدمات والمنتجات المصرفية لعملائها تتمثل في:

* **المنافسة**: أظهرت إحدى الدراسات (Office of the comptroller of the currency (OCC) oct 1999) بأن عامل المنافسة يعتبر من أقوى العوامل التي دفعت وتدفع البنوك لاستخدام الانترنت كوسيلة اتصال تقدم من خلالها والمنتجات المصرفية لعملائها، ففي ظل العولمة الاقتصادية التي يعيشها العالم اليوم تنظر البنوك إلى الانترنت على أنها الوسيلة التي تساعدها على الاحتفاظ بعملائها الحاليين واستقطاب عملاء جدد آخرين.

*__انخفاض التكاليف__: وتعتبر من أهم العوامل التي أدت إلى نمو العمل المصرفي عبر الانترنت فمعدل تكلفة تقديم الخدمة المصرفية قد انخفض بنسبة كبيرة، حيث أن تكلفة المعاملة العادية التي تتم من خلال فرع المصرف يبلغ حوالي 1.07 دولارا، ويبلغ معدل تكلفة تقديمها من خلال المكالمات الهاتفية 0.54 دولار، أما عن طريق الانترنت فلا تكلف إلا 0.01دولار (Sonia Rabussier , january 2001,p21).

*__التوسع الجغرافي__: تمكن الانترنت من توسع البنوك في تسويق وتقديم خدماتها ومنتجاتها المصرفية لعدد اكبر من العملاء ،فهي تسمح لها بالتغلغل والدخول إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي والاستفادة منه .

*__تعميق الولاء__: تحرص البنوك دائما على توطيد وتعميق العلاقة بينها وبين العملاء لخلق نوع من الولاء للمصرف حيث أن الانترنت تعمل على زيادة فرص اتصال العميل بالبنك والحصول على خدماته ومنتجاته ضمن دائرة مكان وزمان أوسع ،فان ذلك يعمل على توطيد العلاقة بين العميل والمصرف وخلق نوع جديد من الولاء له.

* __العامل الديموغرافي__: إن البنك قد يستمر بانتهاج الأساليب التقليدية لتقديم الخدمات المصرفية لبعض العملاء بما يتناسب وطبيعة ومستوى تطورهم الفكري التكنولوجي، فالعديد من العملاء لا يرتاحون بالتعامل إلا عن طريق الاتصال المباشر لفرع البنك،إلا أن هناك العديد من لهم مستوى عالي من الوعي الفكري التكنولوجي يفضلون استخدام الانترنت كوسيلة للحصول على الخدمات، وبذلك فان الانترنت تزيد من الخيارات المطروحة للمصرف لتوصيل خدماته المصرفية لشرائح مختلفة من العملاء، وبالتالي استقطاب عدد اكبر من العملاء.

8. متطلبات تفعيل البنوك الالكترونية: يجب توفر مجموعة من العناصر والمتطلبات لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز المصرفي وذلك قبل الانخراط بالعمل المصرفي عبر الانترنت ونجد أهم المتطلبات (وافي ميلود، 2003 –2004):

1 – البنية التحتية التقنية: (Infrastructure Technique)وتعتبر من أهم المتطلبات وتتكون من:

أ –**البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات** : إذ أن البنية التحتية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن البنى التحتية للاتصالات وتقنية المعلومات للدولة ومختلف القطاعات، فالعامل الرئيسي لنجاحها وضمان دخول أمن لعصر اقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات وكفاءة البنية التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، ولا تحيا الشبكة دون تزايد عدد المشتركين وهذا ما يمثل أهم تحدي للبنوك الالكترونية.

ب – **تقنية المعلومات:** وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات، الكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، الوجود والاستمرارية والمنافسة، ويجب توفر استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة، وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية.

وتتمثل عناصر إستراتيجية البناء التحتي للاتصالات وتقنية المعلومات في مايلي:

- تحديد أولويات تطوير سوق الاتصالات في الدولة.
- التوجه إلى تحقيق هدف الدخول إلى أسواق عالمية مع احتياجات التطوير التقنية.
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية لضمان المنافسة في سوق الاتصالات وضمان جذب الاستثمارات.
- تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة: في مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها.

2 - **عنصر الأمان:** إن الخدمات التبادلية من أخطر الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت، حيث يمكن لأي كان الدخول إلى الأنظمة الداخلية للبنك مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات وأنظمة البنك، وبالتالي يجب على البنك أن يتخذ الإجراءات اللازمة لتحوط من المخاطر، ومن أهمها (الفرد نادر قاحوش، 2001، ص42-47):

3 - **استخدام تكنولوجيا الجدران النارية** (Fire walls)وهي عبارة عن مجموعة برمجيات وأجهزة تفصل بين شبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للبنك و الانترنت، وتقوم بمراقبة كافة التيارات الالكترونية المارة من وإلى الشبكة الداخلية.

طرق الحماية والرقابة الأخرى: ومن أهمها نجد:

- استخدام نظام الكتروني معقد بتكوين الكلمات السرية المقابلة لمفاتيح الدخول الالكترونية.

- تشير بعض الدراسات (Office of the comptroller of the currency (OCC)) أن ما نسبته 70% من المهاجمين هم موظفي البنك، حيث أن فرص المعرفة لديهم أعلى من المهاجمين الآخرين، وعليه يجب على الإدارة أن تحرص على سرية توفير المعلومات للموظفين.
- القيام بالرقابة والحماية المادية للأجهزة ، بحيث تحفظ في أماكن أمنة لا يسمح للدخول إلا للموظفين المخولين.

4 – **التوثيق:** وهي التوثيق والتأكد من هوية ومصدر الرسائل المتبادلة، وذلك باستغلال علم التشفير الالكتروني، بحيث تقوم البنوك الالكترونية باستخدام تكنولوجيا التشفير التي تكون على شكل برمجيات أو أجهزة، ومن أهم هذه التكنولوجيا التشفير المتماثل.

5 – **الثقة:** إن التعامل عبر الانترنت يتطلب أن يتأكد كل طرف متعامل من هوية الطرف الآخر، ويمكن أن يتم ذلك عن طريق طرف ثالث معتمد وموثوق به من قبل الجميع، كما هو الحال في الو م أ ويسمى هذا الطرف سلطة التصديق « Certificate Authority » يقوم بتأكيد هوية الأطراف المتعاملة عبر الانترنت بالإضافة إلى المصادقة على التواقيع الالكترونية، ودور سلطة التصديق تشبه دور البنك في الاعتماد المستندي.

6 – **وجود الإثبات:**وجود إثبات غير قابل للإنكار من قبل المرسل أو المستقبل على تنفيذ ومعينة تمت من خلال التبادل الالكتروني عبر الانترنت، وبالرغم من أن التكنولوجيا قد وفرت هذا الإثبات من خلال تكنولوجيا مفتاح التشفير العام، إلا أن الجانب التشريعي مازال غير واضح المعالم.

7 – **الخصوصية:** وتعتبر من المواضيع الهامة للبنك، فكلما أعطى البنك عناية واهتمام بخصوصية معلومات العميل كلما انعكس ذلك إيجابا عليه من حيث توطيد العلاقة مع العميل.

ويجب على البنوك لكي تهتم وتحافظ على خصوصيات العملاء أن تتبع مايلي (الفرد نادر قاحوش، ص50):

إشعار العميل بالإجراءات المتخذة للحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات الشخصية المصرح بها للبنك.

معايير الأمان والسلامة المتبعة للحفاظ على سرية وخصوصية المعلومات للعميل.

الآلية المتبعة لمعالجة الشكاوى الواردة من العميل فيما يخص معلوماته الشخصية.

8 - **ضرورة توسيع ثقافة العملاء في إطار البنوك الالكترونية:** إن قبول العملاء بمواكبة التغير الحاصل في العمليات المصرفية يشكل عنصرا جوهريا وحيويا لإنجاح سياسة البنك في استثمار التكنولوجيا الالكترونية، مما يفرض توفر ثقافة مصرفية للعميل لاستخدام هذه الوسائل المتطورة، وهذا يتطلب فترة طويلة وتكاليف كبيرة لانتشار هذه الثقافة والتأقلم معها والوثوق بها خاصتا.

فيجب على البنوك إيجاد حوافز وبرامج تثقيفية لدفع العملاء إلى استخدام تلك الوسائل لتحقيق أهدافها المرجوة (أحمد سفر، ص69).

9 - **التوفر الدائم**:كافة متطلبات البنوك الالكترونية السالفة الذكر ليست لها أهمية تذكر إذا لم يكن البنك على استعداد تام ودائم لتوفير خدماته المصرفية عبر الانترنت، فعميل البنك يتوقع الاستفادة من هذه الخدمات على مدار 24 سا وعلى مدار الأسبوع، ولتحقيقه يتوقع أن تمتلك البنوك الطاقة والمقدرة الاستيعابية اللازمة.

10 -**متطلبات أخرى**: وهناك عدة أمور أخرى يجب أخذها بعين الاعتبار ودراستها، نذكر منها:

- يجب أن يقوم البنك بمواكبة كافة التطورات التشريعية والمتطلبات القانونية والقواعد الأدبية التي تحكم وتنظم العمل المصرفي الالكتروني.
- يجب على البنك أن يقوم بتحديد أساليب الرقابة والتدقيق الداخلي بشكل يتناسب مع حجم المخاطر الناجمة من هذا العمل.
- يجب أن يمتلك البنك إطارات بشرية خبيرة بالمجال من موظفين مؤهلين وخبراء فنيين واستشاريين بهذا العمل.

9. واقع البنوك الالكترونية: لقد ارتفع عدد المتعاملين بالبنوك الالكترونية من 18 %سنة 1999 إلى 51.3% سنة 2004، فكليوم تكتسب البنوك الالكترونية أرضا جديدة إذ يتزايد عدد البنوك التي تنشأ مواقع على شبكة الانترنت، فهي الآن منتشرة على نطاق واسع وبشكل خاص في النمسا، سنغافورة، الو م أ، أستراليا، كوريا، اسبانيا، السويد، فنلندا، سويسرا، البرازيل، بريطانيا هونغ كونغ، المكسيك، حيث يقدم أزيد من 75% من كافة البنوك الخدمات المصرفية عبر الانترنت فالجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول2: نسبة استخدام البنوك للانترنت في مختلف الدول.

المرتبة	الدولة	نسبة الاستخدام

1	سنغافورة	%95
2	استراليا	%85
3	كوريا	%85
4	اسبانيا	%83
5	السويد	%80
6	فنلندا	%79
7	النمسا	%75
8	سويسرا	%73
9	الو.م.أ	%60
10	البرازيل	%53
11	بريطانيا	%49
12	هونغ كونغ	%35
13	الهند	%13
14	المكسيك	%10

Source : Glaessen, Glaessner and Klingebiel « Electronic finance »

الجدول 2: نسب استخدام العملاء للانترنت في المعاملات المصرفية.

المرتبة	الدولة	نسبة الاستخدام
1	السويد	%30
2	فنلندا	%28
3	هولندا	%17
4	كوريا	%15
5	ألمانيا	%14
6	الهند	%13

7	النرويج	%13
8	الدنمارك	%11
9	بريطانيا	%8
10	الو.م.أ	%6

Source : Glaessen, Glaessner and Klingebiel « Electronic finance »

إن معظم البنوك يلجأون إلى التوفيق بين القنوات التوزيع الالكترونية والوكالات التقليدية بحيث أصبحت تسمى «brick and click »وهناك بعض البنوك تقوم بتقديم الخدمات المصرفية بشكل أساسي على الانترنت وهذه البنوك تعرف بالبنوك الافتراضية أي لا تملك فروع بنكية بل يمكن أن يكون لها مكتب إداري أو آلات الصراف الأوتوماتيكي، وقد أظهرت إحدى الدراسات*التي أجريت على 400 شخص لديهم حسابات مصرفية فورية، أو أبدو رغبة في فتح حسابات من هذا النوع ، حيث قال 365 شخصا منهم (83 بالمئة) ، أن تعاملاتهم مع المصارف عبر انترنت أفضل من تعاملاتهم مع المصارف التقليدية. ومن أفضل المنافع التي يتمتع بها هؤلاء، قدرتهم على الوصول إلى حساباتهم خلال الأربع والعشرين ساعة، يومياً ، وقدرتهم على مشاهدة أرصدة حساباتهم، واستعراض كشوف الحركات التي يجرونها على حساباتهم، فورياً، بالإضافة لتمتعهم بخدمة دفع فواتيرهم عبر الشبكة ، وقال 88 شخصا (20 بالمئة)، من الذين شاركوا في الدراسة أنهم باشروا عملية التسجيل، للحصول على حساب مصرفي عبر الانترنت، إلا أنهم لم يتموا تلك الإجراءات، وقال 28 بالمئة منهم إنهم لا يثقون بأمن التعاملات الفورية، وأفاد 26 بالمئة ممن لم يستكملوا إجراءات الحصول على حسابات عبر انترنت، إن هذه العملية تتطلب طباعة العديد من النماذج، وإرسالها بالبريد أو بالفاكس، وقال 25 بالمئة منهم إن عملية إيداع الأموال غير ملائمة لأنها تتطلب إيداع الشيكات الورقة.

وعلى الرغم من أن مستقبل الخدمات المالية المتكاملة عبر الانترنت يبشر بنجاح كبير إلا أن نتائج الدراسة تذكر إن المسائل المتعلقة بخدمة العملاء ما زالت بحاجة إلى جهود كبيرة لتحسينه ا،ولا يقف التعامل المالي على شبكة الانترنت في حدود العلاقات المصرفية أو تعاملات التسوق في بيئة التجارة الالكترونية، إلى جانبها تبرز عمليات البورصة عبر الانترنت، ففي السنوات الأخيرة انشأ عدد كبير من الشركات والأشخاص مواقع خاصة على الانترنت في حقل أنشطة تداول الأسهم (البورصة)، والأصل

في أعمال الوساطة التي تمارسها جهات السمسرة، حصول هذه الجهات على عمولات بدل خدماتها، وهي في بيئة الانترنت اقل منها في العالم الحقيقي، وهنا تظهر ميزة استغلال الانترنيت ، وثمة ميزة أخرى وهي أن عالم البورصة عبر الانترنت أتاح فرصة التعامل ، والاستثمار في هكذا أنشطة بمبالغ قليلة مما فتح الباب إمام فرص استثمار برؤوس أموال منخفضة

9. توجهات البنوك العالمية إلى العمل المصرفي الالكتروني:

إن أغلب الدراسات التحليلية التي أجريت على مواقع البنوك الالكترونية إضافة إلى الدراسات البحثية الصادرة عن مؤسسات الأبحاث المختلفة،تظهر ما يلي:

- غالبية مواقع البنوك على الانترنت مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط
- هناك اتجاه دولي للتواجد على الانترنت لكن وفق التقييم الاستراتيجي فان مجرد الوجود على الانترنت ليس هو الغرض المطلوب بقدر ما هو مطلوب استثمار هذه البيئة في نشاط فعال
- إن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة مواقع البنوك على الانترنت ، وهذا يعني قدرة المستخدم على التحرك بين هذه المواقع بسهولة للوصول إلى أفضل عروض متاحة، ومن هنا فان أهم إستراتيجية في واقع البنوك على الانترنت هي أن يدرك القائمون عليها إن الكل يراك وما تظنه مميزا قد يكون عاديا بالنسبة للغير.
- نجد في و.م.أ من بين 10 آلاف بنك ومؤسسة مالية ثمة ما يقارب 3500 موقع تتشارك في بعضها العديد من المؤسسات، وان محركات البحث الأوسع غير قادرة على جلب أكثر من 30 % تقريبا من هذه المواقع، وفي محركات البحث يكاد يتكرر أسماء ما يقارب 20–30 موقعا للبنوك الكبرى وبعضها من البنوك الصغيرة ، ويرجع ذلك لنجاح هذه البنوك في اعتماد آليات انتشار عبر محركات البحث العالمية تتيح لمختلف المستخدمين الوصل إليها أفضل من غيرها (comptroller of the currency administrattor of national banks, 1999.)
- تشير خلاصات دراسات بحثية حول البنوك الالكترونية في أمريكا – التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام 1997 إلى 2000 أهمها التي أجراها comptroller of the currency administrattor of national banks إلى تنامي الاتجاه نحو بناء مواقع تبادلية الكترونية.

10. واقع البنوك الالكترونية في الجزائر:

إن النظام المصرفي الجزائري يعيش مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته، بحيث تقف عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار نظرا للدور الذي يلعبه هذا القطاع في حلقة التنمية الاقتصادية، وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء، وهذا في ظل غياب شبكات تربط بين مختلف الهيئات المالية للتنسيق في ما بينها، ولهذا يقتضي على البنوك الجزائرية أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة للعمل المصرفي كاستعمال البطاقات البنكية، البطاقات الذكية والنقود الالكترونية...

ورغم هذا بادرت بعض المؤسسات المالية بتطوير شبكات الكترونية للدفع والتسديد ومنتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، ولكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على أنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، ولكن مع وجود الطلب المتزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها.

11. العمل المصرفي الالكتروني في البنوك الجزائرية:

تعمل البنوك التجارية الجزائرية جاهدة على اللحاق بركب التكنولوجيات الحديثة وذلك من خلال تبني المفاهيم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية. فهي تسعى إلى الدخول بقوةإلى أعمال البنوك الالكترونية على اختلاف خدماتها. وفي هذا الإطار سنستعرضالتطورات في هذا المجال.

أ – بطاقات السحب والدفع: إصدار البطاقات البنكية ليست ظاهرة جديدة في الجزائر، فمنذ 1989 قامت بعض البنوك (CPA, BNA, BEA)بمحاولات فردية لإصدار بطاقات خاصة بها. ولكن هذه التجربة الأولى كانت محدودة جدا ولا تخص إلا شريحة قليلة جدا من المستهلكين.

والتجربة الثانية جاءت من بنك الفلاحة والتنمية الريفية(BADR) الذي قام بإصدار بطاقة سحب خاصة به سنة 1994 وكان للبنك موزعين آليين للأوراق النقدية، واحد في فرع عميروش والثاني في فرع رياض الفتح بالجزائر العاصمة. وفي سنة 1996 قام نفس البنك بإصدار بطاقة الدفع المسماة"ZIP-ZAP" كانت في السابق تمنح لكبار الزبائن فقط. وبما أن هذه التجارب كانت محدودة فقد أدركت البنوك التجارية الجزائرية أن مستقبلها يتوقف على مدى توظيفها بالفعالية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتتمكن من الاستمرار وتعزيز قدرتها التنافسية، لهذا بادرت سنة 1995 إلى إنشاء

مؤسسة مشروع شبكة ما بين البنوك المتخصصة RISوالمدفوعات الالكترونية SATIMمن أجل توفير الإسناد التكنولوجي اللازم لها، والمساهمون في هذا المشروع CNEPbanque, ALBARAKA, CNMA, BNA ,BEA, CPA, BADR, BDL أما عدد أعضائها إلى غاية نهاية 2008 فهو 17 عضو منهم 16 بنك تجاري من ضمنهم 07 بنوك عمومية و 9 بنوك خاصة وبريد الجزائر.

والهدف من إنشاء هذا المشروع هو:

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري.
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك.
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود.
- وضع الموزعات الآلية في البنوك وتشرف عليها المؤسسة.

وفي سنة 1997 تم إطلاق أول مشروع نظام سحب الكتروني فيما بين المصارف تحت إشرافSATIMوصدرت في نفس السنة بطاقة للسحب مشتركة ما بين البنوك تمكن حاملها من سحب الأموال في حدود المبلغ المسموح به من طرف بنك الزبون من كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنوك المشتركة في الشبكة. ورغم هذا المشروع إلا أن عدد حاملي هذه البطاقات كان قليلا جدا إلى غاية سنة 2000.

إلى غاية 2004 – أي بعد مرور 07 سنوات على إطلاق أول مشروع نظام سحب الكتروني فيما بين المصارف– تشير الإحصائيات إلى أن من حوالي 30 مليون نسمة في الجزائر، 50000 فقط لديهم بطاقة سحب، وبالتالي فالعدد لا يتجاوز 0,17 ٪ مقارنة مع عدد السكان وإلى غاية فيفري 2008 لم يتعدى عدد البطاقات الممنوحة من طرف البنوك الجزائرية 175000 بطاقة.

رغم أن العدد تضاعف أكثر من ثلاث مرات ما بين 2004 وبداية 2008 إلا أن الجزائر ما زالت بعيدة جدا مقارنة مع جيرانها تونس والمغرب في هذا المجال. فحسب الإحصائيات على الجزائر زيادة العدد 15 مرة ليصل إلى مستوى تونس وب750 مرة ليصل إلى مستوى المغرب. أما مقارنة مع الدول المتقدمة وعلى سبيل المثال فرنسا، فعدد حاملي البطاقات في فرنسا في نهاية 2003 وصل إلى 45 مليون بطاقة أي ما نسبة 80٪من عدد السكان، حيث تصدر بطاقة كل 3 ثواني، حتى أنه أصبح في فرنسا عند فتح

حساب في البنوك الفرنسية يصبح تلقائيا لصاحب الحساب الحق في الحصول على البطاقة وفي كندا بلغت نسبة الكنديين الذين لديهم بطاقة دفع 86٪ من عدد السكان في سنة 2005 (وهاب نعمون، العدد الرابع ديسمبر 2008)

ب – بطاقات الائتمان:

تقوم بعض البنوك التجارية الجزائرية بإصدار بطاقات ائتمان عالمية بالتعاون مع الهيئات الدولية العاملة في هذا المجال(VISA, MASTERCARD,....) فقد قام القرض الشعبي الجزائري في جويلية 2007 بتركيب أول موزع آلي للأوراق النقدية يقبلبطاقة الدفع الدولية فيزا على مستوى مطار هواري بومدين. هذا الجهاز يستجيب للمعايير الدوليةEMV (VisaetMastercard ,Europay ويمكن الزوار الأجانب، وحتى الجالية الجزائرية بالخارج عند تواجدها بالجزائر والذين يحملون بطاقة الائتمان الدولية فيزامن القيام بعمليات السحب بالدينار، كذلك فإن بنك التنمية المحلية أعترف به رسميا) بوصفه عضوا في نظام الدفع فيزا الدولية Visainternational، وكذلك نجد بنك paribas، بنك الخليج الجزائر بإصدار بطاقات ائتمانvisa, MasterCard.[22]

ت – التحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع:

تقوم SATIMبتجهيز التجار بنهائي نقطة البيع وربطه عن طريق قناة مؤمنة بشبكة SATIM وباستخدام بطاقة الدفع المشتركة يستطيع حاملها تسديد قيمة مشترياته في كل نهائي نقاط البيع الالكترونية الموجودة لدى المؤسسات والتجار (قطاع الصحة بما فيه الصيدليات، مؤسسات التوزيع الصغيرة والكبيرة، مؤسسة الجزائرية للمياه،مؤسسة الكهرباء، ومؤسسة اتصالات الجزائر، التأمينات، الفنادق، والمطاعم..الخ). يعرف هؤلاء من خلال شعار بطاقة الدفع المشتركة الظاهر على الواجهة الأمامية لمحلاتهم. بلغ عدد نهائي نقاط البيع الالكترونية 400 في سنة 2006 بعدد معاملات قدر ب. 113995، و1154 بمتوسط 6000 معاملة يوميا في فيفري 2008 . وحسب ممثل جمعية البنوك والمؤسسات المالية بالجزائر(ABEF)يوجد ما بين 20000 و 30000 تاجر مستعدين للتعامل عن طريق بطاقة الدفع. ومقارنة مع دول الجوار، فقد بلغ عدد نهائي نقاط البيع الالكترونية 9583 بقيمة مدفوعات قدرت ب 418 مليون دينار تونسي في تونس في سنة 2008 ، في حين بلغ عدد عمليات الدفع باستخدام هذه النهائيات الالكترونية 4,6 مليون عملية بقيمة 2,6 مليار درهم في سنة 2006 في المغرب. وبالمقارنة مع

الدول المتقدمة، فالفرنسيون يجرون يوميا 16.4مليون عملية دفع عن طريق البطاقة، أما في كندا فقد بلغ عدد نهائي نقاط البيع الالكترونية 571300 بعدد معاملات يقدر بـ3 ملايير دولار سنة 2005 (وهاب نعمون، ص 126).

ث – استخدام نظام التسوية الإجمالية الفورية (الدفع الإلكتروني): في إطار تحديث وعصرنة النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك العالمي إلى إنجازنظام دفع إلكتروني متطور، يسمى بنظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS، وبدأت أنظمة الدفع العصرية بين المصارف، ذات الفعالية و الشفافية والتي تستجيب للمعايير المعدة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية على مستوى بنك التسويات الدولية، باستعماله في 2006. دخل نظام التسوية الإجمالية الفورية والدفع في الإنتاج في شهر فيفري 2006، ويهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي (عرابة رابح، العدد 8،2012، ص 20)

ويمكن تعريف نظام التسوية الإجمالي الفوري بأنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه تسيير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يعرف أيضا أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائمة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة ، من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

إن إمكانية إنجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه تتمثل في التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه، وإنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الانجاز وتحسيس المشاركين من المصارف ومركز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية، ويتطلب دعم تقني من الخبراء والمشتركين الذي يتمتعون بخبرة واسعة في المصارف المركزية الأجنبية،

تهدف التسوية الإجمالية في الجزائر إلى تحقيق الأهداف التالية: (عرابة رابح، ص 24)

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى،
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني،
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات،
- تخفيض أجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية،

- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة،
- تقوية العلاقات بين المصارف،
- تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

ج –المواقع على شبكة الانترنت:

هناك العديد من البنوك التجارية الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت ومن هذه البنوك:

- بنك الجزائر موقعه: **www.bank–of–algeria.dz**
- البنك الخارجي الجزائري وموقعه: **www.bea.dz**.
- بنك التنمية المحلية وموقعه: **www.bdl.dz**.
- القرض الشعبي الجزائري وموقعه: **www.cpa–bank.com**.
- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–بنك وموقعه **www.cnepbanque.dz**.
- الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي وموقعه: **www.cnma.dz**.
- بنك البركة الجزائري وموقعه: **www.albaraka–bank.com**.
- المؤسسة المصرفية العربية الجزائرية وموقعها: **wwwbank–abc.com/ABCworld/africa/algeria**.
- سوسيتي جينيرال الجزائر وموقعها: **www.societegenerale.dz**.
- بنك paribas BNP موقعه: **www.bnp paribas.dz**
- بنك الخليج الجزائر موقعه: **www.ag–bank.com**
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية وموقعه: **www.badr–bank.net**.
- البنك الوطني الجزائري وموقعه: **www.bna.com.dz**.

إن الدراسة التحليلية لهذه المواقع تشير في أكثر من موضع إلى أن أغلب مواقع هذهالبنوك معلوماتية فقط، حيث تقدم معلومات عن خدماتها وأنشطتها وفروعها...الخ، باستثناء paribas,CPA, SGA,وبريد الجزائر يقدمون كذلك من خلال رقم سري خاص للعميل إمكانية الإطلاع على حساباته، ونجد كذلك سوسييتي جينرال لها وظيفة البنك عن بعد بحيث يمكن الاطلاع على الحسابات عن طريق الهاتف بالرسائل، وكذلك messagipro swift للاطلاع على مراحل

القرض المستندي من البداية إلى غاية نهايته، ونجد بنك paribas وظيفة تسيير حساباتك عن بعد من خلال الاطلاع على الحسابات والقيام بعمليات التحويل بين الحسابات ولكن في نفس البنك.

12. عراقيل انتشار تطبيق البنوك الالكترونية في الجزائر:

من خلال عدة دراسات تحليلية نستنتج عدة عراقيل تعيق تطبيق التكنولوجيا المصرفية في الجزائر ومن أهمها:

- عدم وجود وعي مصرفي للعملاء وإطارات البنوك بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.
- عدم الثقة في التسديد بالوسائل الالكترونية وكذلك عدم معرفة كيفية استعمالها.
- عدم وجود المنافسة الكافية بين البنوك للاتجاه إلى الإبداع وخلق قنوات توزيع جديدة لجلب عملاء جدد.
- عدم وجود بنية تحتية للاتصالات فعالة وسريعة.
- ارتفاع تكلفة وصيانة وإيجار الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية.
- عدم وجود إطار قانوني لتنظيم آلية العمل المصرفي الالكتروني.
- عدم وجود خبراء وإطارات في مجال التقنية المصرفية الحديثة.
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، ومنها مخاطر المنافسة، مخاطر التشغيل، مخاطر الائتمان وتزايد جرائم السرقة والتزوير والاحتيال.
- عدم توفر الحماية اللازمة لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية.
- عدم معرفة أو تجاهل عمل ونشاط البنوك الالكترونية.

13. الخاتمة:

من خلال الدراسة يمكن أن نستخلص أنه رغم الإصلاحات المبذولة من طرف النظام المصرفي الجزائري، إلا أنه لا يتجاوب مع التطورات الاقتصادية التي يشهدها العالم، فهي أمام تحدي كبير ينبغي له أن يسارع إلى مواكبة التطورات العالمية، فلا بد من إعداد وتطوير الاستراتيجيات التي تمكنها من التكيف المستمر مع هذه التغيرات من خلال زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات، دراسة الاستعانة بخبرات أحد البنوك الكبرى لتكوين الإطارات، توعية وتحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية

ولتجاوب إلى هذه التطورات يقتضي وجود جهاز مصرفي فعال وتنافسي تخضع من خلاله البنوك والمؤسسات المالية إلى برنامج إصلاحي شامل محوره الأساسي تطهير البنوك من خلال منحها شروط تسمح لها بالتطور وتحديث طرق تسييرها ونمط عملها، تنويع الخدمات وممارسة العمليات المصرفية الالكترونية إلى جانب العمليات التقليدية.

ومن نتائج الدراسة كذلك، أن الغالبية العظمى من البنوك التجارية الجزائرية ليست لها مواقع تبادلية، ذلك أن مواقعها إما معلوماتية أو اتصالية،يعني ذلك أنها لم تستفد من الشبكة العالمية (الانترنت) في إنجاز المعاملات المصرفية، وأن الأمر لا يزيد حتى الآن على استخدام مواقعها الالكترونية كوسيلة للترويج.

- تعتبر الفروع قناة مهمة جدا لتوزيع الخدمات المصرفية وبدرجة أقل الموزعات الآلية للأوراق النقدية والتحويل الالكتروني للأموال عند نقاط البيع.
- على الرغم من أن القنوات الالكترونية تمثل أهمية قصوى في إستراتيجية التوزيع الحديثة في البنوك الأجنبية، إلا أن هناك ضعفا في كيفية الاستفادة من مزاياها في البنوك التجارية الجزائرية.
- عدم وجود البنية التحتية للاتصالات فعالة وسريعة.
- عدم وجود وعي كافي للعملاء لمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.
- عدم وجود منافسة كافية بين البنوك للاتجاه إلى الإبداع وخلق قنوات توزيع جديدة لجلب عملاء جدد.
- عدم وجود إطار قانوني لتنظيم آلية العمل المصرفي الالكتروني ،وعدم توفر الحماية اللازمة لتأمين سلامة نقل المعلومات والتحويلات المالية.

ولعل أهم المحاور و التوصيات التي يجب أن تتبناها الجزائر لتعظيم استفادتها من تطبيقات التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي هي:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أهم الأدوات لمواجهة المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة.
- تحسين البنية التحتية للاتصال حتى لا تعيق التبادل السريع للمعلومات.
- تكوين شبكة مصرفية تكون بمثابة جسر الكتروني بين البنوك من جهة والشركات والعملاء من جهة أخرى، مع حث البنوك على تطوير تنمية التجارة الالكترونية.

- دراسة الاستعانة بخبرات أحد البنوك الكبرى لتدريب الإطارات على استخدام أدوات العصر الحديث مثل الانترنت وSWIFT وغيرها.
- تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الالكترونية وهذا من خلال الإشهار و ندوات وأيام دراسية في هذا المجال.
- العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات المالية، وضع قوانين تشريعية تحكم اتفاقيات التبادل الالكتروني ما بين الشركات والبنوك والاعتراف الرسمي للوثيقة الالكترونية والتوقيع الالكتروني.

المراجع:

1-أحمد سقر " العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية " المؤسسة الحديثة للكتاب، طربلس، لبنان، 2006.

2-زهير بشنق " العمليات المالية والمصرفية الالكترونية " اتحاد المصارف العربية، بيروت2006.

3-نادر عبد العزيز شافي " المصارف والنقود الالكترونية " المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان،2007.

4-وسيم محمد الحداد وآخرون " الخدمات المصرفية الالكترونية " دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012.

6-نادر الفرد قاحوش " العمل المصرفي عبر الانترنت " الدار العربية للعلوم، بيروت،2001.

7-عرابة رابح " دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري " الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية- العدد، 2012.

8-هنري عزام " إستراتيجية البنوك العربية في ظل التغيرات المصرفية الأخيرة " مجلة البيان2002.

9-وهاب نعمون " النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الاشارة إلى حالة الجزائر" مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، جامعة بسكرة، العدد الرابع ديسمبر 2008.

10-وافي ميلود "واقع وأفاق البنوك الالكترونية دراسة حالة الجزائر"مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير،2003-2004، جامعة تلمسان.

11-Saleh Mnsouhi et Andrea Schaechter « les enjeux de la banque électronique »,revue : finance etdéveloppement, sept 2002

12-Office of the comptroller of the currency (OCC) « Internet Banking » comptroller's hand book ,oct 1999.

13-S.Abess, M. Benichou, M.H El idrissi, Cosmina Tartiu « les indices du développement NTIC sur les pratiques des 14banques »université des sciences et technologies de lille, 2002

15-Sonia Rabussier « E-banking/M-banking »Oppenheim Research, GERMANY,january 2001

16-E-banking الالكترونية البنوك العرب " يونس

www.arablaw.org/downloard/ebanking.doc"