جامعة يحي فارس *بالمدية*

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم التجارية

مذكرة بعنوان

وسائل الدفع الإلكترونية وأثرها على الأداء المصرفي

- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية المؤسسة

إعداد الطالبتين:

- مليكاوي حجيلة

-مسعودان سهيلة-

تحت إشراف الدكتور:

لمين علوطي

أعضاء لجنة المناقشة

الدكتور	يحياوي إلياس	رئيسا
الدكتور	محمد بن عيشوش	ممتحنا
الدكتور	لمين علوطي	مشرفا

السنة الجامعية: 2018-2019


بسم الله الرحمن الرحيم

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة وسائل الدفع الالكترونية المتوفرة في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير هذه الوسائل على الأداء المالي للمصارف؛حيث تلعب و سائل الدفع بصفة عامة دورا رئيسيا في جميع مناحي الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و القانونية ؛ و قد ارتبطت هذه الوسائل ارتباطا و وثيقا لظهور حاجة الأفراد إلى وسيط ملائم يمكنهم من تسوية معاملاتهم و الوفاء بالتزاماتهم ؛إذ نفرض أن جميع التعاملات التجارية تتضمن شكلا من أشكال الدفع.

ونتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة و تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أثار كبيرة على المصارف ؛و هذا سواء من ناحية أشكال هذه المصارف أو أدائها؛ لذا أصبح من الضروري على الدول العربة تطوير الأساليب المصرفية التقليدية و الاستفادة من هذه الوسائل الالكترونية.

الجزائر هي الأخرى عرفت تطور في و سائل الدفع بسبب التطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال المدفوعات و القيام بإنشاء المشاريع حديثة في القطاع المصرفي؛ و محاولة النهوض بجهازها المصرفي و مواكبة هذه التطورات.

الكلمات المفتاحية

وسائل الدفع الالكترونية؛ الأداء المالي للمصارف؛

Les méthodes de paiement jouent généralement un rôle clé dans tous les aspects de la vie sociale, économique et juridique, ont été associés à ces méthodes est étroitement liée à l'émergence d'un besoin des individus de négocier une pratique
qu'ils peuvent régler leurs transactions et remplir leurs obligations, puisque l'hypothèse que toutes les transactions d'affaire sin culent un mode de paiement.

A entraîné la croissance rapide des moyens de technologie de paiement moderne de 'information et de la communication des effets significatifs sur les banques et d'une forme de main de ces banques et leurs performances, il est donc devenu nécessaire sur les pays arabes de développer des méthodes de la

banque traditionnelle et de profiter des moyens électroniques et par des moyens rectificatif destiné à utiliser les moyens traditionnels .

L'Algérie est également connu dans le développement et de paiement en raison de l'évolution
technologique dans le domaine des paiements et de créer un projets modernes dans le secteur bancaire, et d'essayer de promouvoir bancaire machine et faire face à ces évolutions.

شكر وعرفان

إلهي لا ينفعك ذكر الذاكرين، ولا تضرك غفلة الغافلين، إلى من يسر لي هذا العمل ومنحني الصبر هدية لإكماله إلى من أنار دربي في الظلمات وذلّل أمامي العقبات، إلى من لجأت إليه و وجدت الباب مفتوحا ولم يردني خائبا

الله جل جلاله

إلى من استلهمنا من حياته العبر...واستقينا من سيرته الهدي كالمطر...الرحمة المهداة سيدنا وحبيبنا

محمد صلى الله عليه وسلم

وعرفانا منا بالجميل تجاه من ساهم من قريب أو من بعيد في انجاز مذكرتنا هاته، نتقدم بالشكر الجزيل

الأستاذ المشرف " لمين علوطي" على قبوله الإشراف على هذا العمل وحسن إشرافه وتوجيهاته القيمة...فتقبل منا فائق الاحترام والتقدير

كما نتقدم بالشكر الجزيل إلى أعضاء لجنة المناقشة الموقرة الذين قبلوا وتحملوا عناء قراءة وتفحص ومناقشة هذه المذكرة

كما نشكر كل الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بالنصائح والإرشادات ومد يد العون، وجميع الأساتذة الذين رافقونا خلال مسارنا الدراسي

كما لا ننسى

كل عمال كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشكر الجزيل إلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل المتواضع من قريب أو من بعيد

إلى كل هؤلاء شكرا.

الاهداء

الحمد لله الذي وفقني لانجاز هذا العمل المتواضع والذي يسعدني أن أهدي ثمرة انجازه إلى من قال فيهما ربي عز وجل"واخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا".

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار،إلى من علمني العطاء بلا انتظار، إلى من أحمل اسمه بكل افتخار...والى نبع الحنان وبسمة الحياة وسر الوجود،إلى من كان دعائها مفتاح نجاحي

والدي الكريمين متعني الله بطول عمرهما.

إلى من كانوا ولزالوا القدوة والسند في الحياة، إخوتي وأخواتي الأعزاء حفظهم الله، وإلى أزواجهم وأبنائهم، خاصة الكتكوتة سرين، أسأل الله لهم دوام الصحة والعافية، إلى كل الأهل وأفراد العائلة.

إلى صديقتي سهلية مسعودان التي شاركتني عناء هذا العمل وبتول شعوا طي وإيمان بلزكور.

إلى من جمعتني بهم أواصر المحبة والصداقة والأخوة.....

إلى كل من جمعتني بهم مقاعد الدراسة.....

إلى كل من ساهم في هذا العمل.....

إلى كل من نسيتهم أو سهوت عن ذكر أسمائهم.....

إلى كل من علمني حرفا فصرت له عبدا كل أساتذتي الكرام الذين رافقوني من الابتدائي إلى التعليم العالي.

الفهرس المحتويات

الموضوع	رقم الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء.	
ملخص البحث.	
فهرس المحتويات.	I.
قائمة الجداول.	II.
قائمة الأشكال.	III.
مقدمة عامة.	أ-ج
الفصل الأول: الأداء المصرفي ولوحة القيادة	26-02
تمهيد.	02
المبحث الأول:الإطار النظري للأداء المصرفي	
المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء المصرفي.	04-03
المطلب الثاني: أهمية تقييم الأداء في المصارف التجارية.	05
المطلب الثالث:أهداف ومعايير تقييم الأداء في المصارف التجارية..	07-06
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في اختيار نظام سليم لتقيم الأداء ومراحل تقيمه.	09-08
المبحث الثاني:مؤشرات تقييم الأداء في المصارف التجارية.	
المطلب الأول: مفهوم مؤشرات تقييم الأداء.	10
المطلب الثاني:الأسس الواجب توفرها في المؤشرات المالية.	11
المطلب الثالث:خصائص المؤشرات المالية.	12

الفهرس المحتويات

المطلب الرابع هيكل المؤشرات المالية.	19-13
المبحث الثالث:لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء	
المطلب الأول: تعريف لوحة القيادة	20
المطلب الثاني:خصائص ووظائف لوحة القيادة	22
المطلب الثالث:مكونات ومراحل تصميم لوحة القيادة	25-23
المطلب الرابع: لوحة القيادة كأداة لتقييم وتحسين الأداء	26
خلاصة الفصل	27
الفصل الثاني:الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية	53-28
تمهيد	28
المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكترونية	
المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.	30-29
المطلب الثاني: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية.	32-30
المطلب الثالث:الوساطة المصرفية الإلكترونية.	33-32
المطلب الرابع : مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.	37-34
المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	
المطلب الأول: البطاقات البنكية.	41-38
المطلب الثاني:النقود الإلكترونية.	43-42
المطلب الثالث:الشكات الإلكترونية والمحفظات المالية.	46-43
المبحث الثالث: النقود الإلكترونية كأحد وسائل الإلكترونية	
المطلب الأول: تعريف النقود الإلكترونية.	47

الفهرس المحتويات

المطلب الثاني:خصائص النقود الإلكترونية.	48
المطلب الثالث:أنواع النقود الإلكترونية.	51-49
المطلب الرابع: مزايا وعيوب النقود الإلكترونية.	52-51
خلاصة	53
الفصل الثالث:الجانب التطبيقي ، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية	104-54
تمهيد	53
المبحث الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري	
المطلب الأول: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري	55 -54
المطلب الثاني:مهام وأهداف للبنك الوطني الجزائري	57-56
المطلب الثالث: بطاقة تقنية عن وكالة البنك الوطني المدية	62-57
المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري	
المطلب الأول: البطاقة الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري	68-63
المطلب الثاني:الامتيازات التي تقدمها البطاقة وكيفية استعمالها	71 -69
المطلب الثالث:الوسائط الإلكترونية بالبنك الوطني الجزائري والمشاكل التي تواجهها وسائل الدفع	77 -71
المبحث الثالث:الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري	
المطلب الأول:معيار الربحية و المردودية	87 -78
المطلب الثاني:مؤشرات المخاطرة	9 2-88
المطلب الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكترونية بالأداء لمالي للبنك الوطني الجزائري	93
خلاصة الفصل	94
خاتمة	96-95
قائمة المراجع	101-97
الملاحق	107-102

الفهرس المحتويات

قائمة الأشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	لوحة القيادة	23
1-3	المبالغ المسحوبة من البنك	68
2-3	الموزع الآلي	71
3-3	الشباك الآلي للنقود	72
4-3	تطور العائد للبنك الوطني الجزائري	78
5-3	هامش الربح للبنك الوطني الجزائري	80
6-3	العائد على حقوق الملكية للبنك الوطني الجزائري	82
7-3	معدل الرافعة للبنك الوطني الجزائري	83
8-3	العائد على الموجودات للبنك الوطني الجزائري	85
9-3	معدل دوران على الموجودات للبنك الوطني الجزائري	87
10-3	مخاطر رأس المال للبنك الوطني الجزائري	88
11-3	مجموع الديون للبنك الوطني الجزائري	90
12-3	مخاطر سعر الفائدة للبنك الوطني الجزائري	90
13-3	مخاطر السيولة للبنك الوطني الجزائري	92
14-3	تطور عدد البطاقات البنكية و الإرادات المصرفية للبنك الوطني الجزائري	93

	فهرس الأشكال	
رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-2	عملية استخدام الشيك الإلكتروني	45
1-3	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري بالمدية	58
2-3	البطاقة الإلكترونية البنكية	64
3-3	استمارة استخراج البطاقة البنكية	65
4-3	رقم البطاقة والشريط المغناطيسي	66
5-3	البطاقة البنكية الكلاسيكية	67
6-3	البطاقة البنكية الذهبية	67
7-3	الصراف الآلي	70
8-3	جهازTBE	73
9-3	نسبة العائد على الأصول للبنك الوطني الجزائري	79
10-3	هامش الربح للبنك الوطني الجزائري	80
11-3	العائد على حقوق الملكية للبنك الوطني الجزائري	82
12-3	الرافعة المالية للبنك الوطني الجزائري	84
13-3	العائد على الموجودات للبنك الوطني الجزائري	85
14-3	معدل دوران الموجودات للبنك الوطني الجزائري	87
15-3	مخاطر رأس المال للبنك الوطني الجزائري	89
16-3	مخاطر سعر الفائدة للبنك الوطني الجزائري	91

17-3	مخاطر السيولة للبنك الوطني الجزائري	92


المقدمة

يشهد العالم فترة هامة من التحولات والتغيرات الجذرية و التي تساهم بشكل ملحوظ في إيجاد مناخ وأوضاع اقتصادية مختلفة تماما عما كان موجود من قبل ولعل هذا التغير أبرزت درجة التسارع الهائل في الإبداع التكنولوجي و مدى دقة التطورات و الابتكار.

ولعل أهم القطاعات التي تأثرت بصورة كبيرة وسريعة جهة هذه التغيرات هو الاقتصاد واندماجه بموجة رقمية، فلقد تطورت الأعمال المصرفية الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة بشكل كبير مما أثر على التجارة الإلكترونية خلال السنوات الأخيرة وأدى إلى زيادة حجمها التي كانت العامل الأساسي لتطور وسائل الدفع من وسائل تقليدية تعتمد بالدرجة الأولى على النقود إلى وسائل حديثة تسير الكترونيا و لا وجود فيها للقطع ولا الورق.

ومع هذا التطور في وسائل الدفع، دفع بعض الإقتصادين إلى التنبؤ بعالم بدون ورق نقدية مستقبلا، حيث تحل وسائل الدفع الحديثة التي تعتمد على الإلكترونيات محل وسائل الدفع التقليدية ذات الركيزة الورقية على الرغم من تنامي وسائل الدفع الكترونية عالميا، ومع هذه التطورات، أدركت الجزائر حقيقة هذه ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى تلك التغيرات و بالتالي تحديث نظام الدفع ، فاعتمدت على تقنيات حديثة وكانت وسائل الدفع الإلكترونية من أم التطورات التي اعتمدتها.

ونظرا لارتبط مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية بالمفاهيم المالية إلى التكاليف والأرباح فإنه لا يفوتنا في هذا الإطار سنرى دور الأداء المالي في المصارف وذلك من خلال معرفة قدرتها على بلوغ الأهداف أولا وبالتالي حاجتها إلى قياس وتقييم نتائجها و أدائها.

إشكالية البحث:

على هذا الأساس فإن إشكالية الدراسة التي نحاول معالجتها من خلال هذه المذكرة، يمكن صياغتها على النحو التالي:

ما مدى تأثير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري لوكالة المدية؟

وهذا السؤال يقودنا إلى الأسئلة الفرعية التالية.

- ✓ ما هي أهم المؤشرات المستخدمة في عملية تقيم الأداء في المصارف؟

- ✓ كيف تساهم لوحة القيادة في تقييم الأداء المصرفي؟
- ✓ ما مدى تأثير وسائل الدفع على زيادة ربحية البنك؟

الفرضيات:

للإجابة عن التساؤلات نقدم الفرضيات التالية:

- ✓ توجد العديد من المؤشرات في تقيم الأداء المصرفي أهمها مؤشرات الربحية و مؤشرات المخاطرة .
- ✓ تساهم لوحة في تقيم الأداء من خلال تخطيط الأهداف وتوضيح الإستراتجيات ومقارنة مستويات الأداء المنتظر والإنجازات المحققة.
- ✓ يوجد اثر لوسائل الدفع الالكترونية على زيادة الربحية.

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية البحث مع ضرورة مسايرة التطورات البنكية التي تعتبر من دعائم التطور الاقتصادي، فقد أصبح من المهم اختيار التقنيات و الأنظمة التي تحقق للبنوك فوائد وأرباح من جهة وتقلل من تكاليفها من جهة أخرى، وبالمقابل تحقيق رضا العملاء وراحتهم والأهم في ذلك أن تساهم ان تساهم في تطور النظام البنكي للدولة.

كما تمكن أهمية البحث ي المساهمة من الناحية الاقتصادية في إبراز الدور التي تلعبه أنظمة الدفع الإلكترونية في زيادة الحصة السوقية للبنك وبتالي زيادة عوائده ،مع عدم إهمال المخاطر التي تصاحب هذه العمليات وضرورة تسييرها بشكل فعال.

أهداف الدراسة

- ✓ التعرف على مختلف وسائل الدفع الإلكترونية.
- ✓ إبراز أهمية وسائل الدفع الإلكترونية التي أصبحت ضرورة في العمليات.
- ✓ محاولة تسليط الضوء على وسائل الدفع الحديثة الإلكترونية وواقاعها في النظام المصرفي الجزائري.
- ✓ التعرف على أثر وسائل الدفع على الأداء المالي للبنوك.
- ✓ التعرف على العلاقة بين تقيم الأداء المصرفي وو سائل الدفع الإلكترونية.

أسباب اختيار الموضوع:

- ✓ حداثة الموضوع في الآونة الأخيرة.
- ✓ التعرف على أهم التحديات التي تواجه وسائل الدفع الإلكترونية .
- ✓ ظهور مصطلح جديد تحت الاقتصاد الرقمي.
- ✓ معرفة الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في نشاط البنوك.
- ✓ الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المستجدات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي المصرفي في الوقت الراهن.
- ✓ تماشي الموضع مع التخصص(مالية المؤسسة).

حدود الدراسة:

بهدف الوصول إلى استنتاجات أكثر دقة و اقرب من الواقع تم وضع أبعاد و حدود لموضوع لدراسة نلخصها فيما يلي :

الإطار المكاني للدراسة: تمت الدراسة على البنك الوطني الجزائري BNA وكالة المدية .

الإطار الموضوعي للدراسة: تم التركيز في هذه الدراسة على وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الأداء المصرفي للبنك الوطني الجزائري لوكالة المدية.

الحدود الزمنية: من 2018الى2019.

منهج الدراسة: بناءا على طبيعة الإشكال المطروح وقصد الإحاطة بجوانب موضوع الدراسة ، وعليه المنهج المستخدم هو منهج وصفي تحليلي وهذا لتوضيح الجوانب النظرة للموضوع واستخدام أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

صعوبات الدراسة:

أثناء إعدادنا لهذا البحث وكغيرنا من الباحثين واجهنا بعض الصعوبات منها.

1-الصعوبة في إجراء هذا النوع من الدراسة التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر بالنظر لتأخر الذي تشهده الصيرفة الجزائرية.

2-صعوبة الحصول على المعلومات من البنوك وذلك كون بعض الوثائق والمعلومات داخلية خاصة بالبنك.

3-قلة بعض المعلومات المقدمة لنا.

الدراسات السابقة:

1-الدراسة التي قامت بها شيروف فضيلة تحت عنوان "**أثر التسويق الالكتروني على جودت الخدمات المصرفية**" دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر؛ مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق؛دامعة منتوري؛قسنطينة؛2010.

حيث أشارت الباحثة إلى العمل المصرفي الالكتروني وأهم الوسائل الالكترونية المستخدمة وكذا البطاقة النقدية بالجزائر و مراحل تطورها

2-أم الخير دراجي"**أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي**"دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري،لفترة 2008 -2013،مذكرة ماستر تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة،2015.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية وقد خلصت لوجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و العائد على حقوق الملكية .

3-عبد الرحيم وهيبة "**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية** "دراسة حالة البنك الجزائري ؛مذكرة ماجستير؛ تخصص نقود و مالية؛ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر ؛ الجزائر؛2005.

هدفت هذه الدراسة الر معرفة استجابة البنوك الجزائرية للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي وأهم العراقيل التي تواجهها لإيجاد الحلول المناسبة لها.

❖ **هيكل الدراسة:**

❖ سعيا منا لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الاهتمام وللإجابة عن الإشكالية سنقسم البحث إلى ثلاثة فصول مستهلة بمقدمة ومنتهية بخاتمة، حيث يمثل الفصل الأول والثاني الجانب النظري أما الفصل الثالث الجانب التطبيقي ويمكن استعراض هيكل البحث كما يلي:

❖ عنوان الفصل الأول **"الأداء المصرفي ولوحة القيادة"** حيث سيقسم إلى ثلاثة مباحث، الأول تحت عنوان "**الإطار النظري للأداء المصرفي** "والذي من خلاله سيتم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية حول الأداء المصرفي ولوحة كأداة لتقيم الأداء، المبحث الثاني **مؤشرات تقييم الأداء في المصارف التجارية،** والذي سنعرض فيه أهم المؤشرات المستخدمة في تقيم الأداء، والمبحث الثالث **لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء.**

❖ عنوان الفصل الثاني" **الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكترونية** الذي سيقسم بدوره إلى ثلاثة مباحث الأول تحت عنوان "**وسائل الدفع الإلكترونية**"، سنتطرق من خلاله إلى مفاهيم عامة حول وسائل الدفع الإلكترونية أما المبحث الثاني سيكون بعنوان" **أنواع وسائل الدفع الالكترونية** "، والذي سنقدم فيه مختلف أنواع سائل الدفع الإلكترونية، المبحث الثالث النقود الإلكترونية كأحد وسائل الدفع الإلكترونية.

❖ عنوان الفصل الثالث دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية، الذي سيقسم إلى ثلاثة مباحث الأول بعنوان تقديم البنك الوطني الجزائري والذي سنقدم فيه نشأة وأهداف والهيكل التنظيمي البنك الوطني الجزائري وكالة المدية، أما المبحث الثاني تحت عنوان وسائل الدفع الإلكترون في البنك الوطني الجزائري وكالة المدية، وفيه سنعرض مختلف وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة من قبل البنك، والمبحث الثالث الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري، والذي سنوضح فيه المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء وعلاقة وسائل الدفع الإلكترونية بالأداء المالي للبنك الوطني الجزائري.

الفصل الاول

تمهيد:

إن الحكم على كفاءة الأداء المالي سواء على مستوى البنك ككل أو على مستوى الأنشطة الداخلية له لا يتم إلا من خلال دراسة الأرقام و المؤشرات و مقارنتها حتى يتمكن من متابعة أعمالها و مراقبة أوضاعها وتقييم مستويات انجازها لتوجيهها ضمن الإطار الصحيح ،و التأكد من أن البنك حقق أهدافه بكفاءة وفعالية من اجل تبيان أهمية الأداء المالي وتقييمه و تسليط الضوء على الحقائق و البيانات المدعمة لذلك في البنوك .

وتوجد العديد من المؤشرات المصرفية و المالية لتقييم أداء المصارف ،حيث تعتبر لوحة القيادة من أهم الأدوات لتقييم وتحسين الأداء في المؤسسات بكل أنواعها المصرفية و الاقتصادية وتساعد على تحديد الاستراتجيات و اتخاذ القرارات .

و لنتعرف على العناصر المذكورة أعلاه قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث كما يلي:

- ✓ **المبحث الأول :الإطار العام للأداء المصرفي.**
- ✓ **المبحث الثاني: مؤشرات تقييم الأداء في المصارف.**
- ✓ **المبحث الثالث: لوحة القيادة كأداة لتقييم و تحسين الأداء.**

المبحث الأول:الإطار النظري للأداء المصرفي.

استأثر موضوع تقيم الأداء باهتمام واسع من قبل الكتاب والباحثين في مجالات الدراسة العلمية منها والإدارية والمحاسبية والمالية والمصرفية كذلك، لارتباطه بجوانب مهمة من حياة المنظمات والمؤسسات والوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها؛وعلى الرغم من تطابق النظرة العامة لعملية تقيم الأداء الا انه شهد العديد من المفاهيم.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المصرفي.

يعتبر الأداء من أهم المفاهيم التي لا تكاد أن تغيب عن مختلف أدبيات علوم التسيير،على اعتبار أن تقيمه يعتبر الهدف الرئيسي لأي مسير من منطلق أنه يعكس مستوى النجاح أو التطور التي تحققه المؤسسة أو تريد تحقيقه، وفي هذا السياق سوف نتطرق إلى مجموعة من تعار يف الأداء المصرفي وأنواعه.

أولا– تعريف:الأداء المصرفي

التعريف الأول :

فقد جاء في مفهوم تقيم الأداء بأنه مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة ،تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها وبين ما تم تحقيقه فعلا و بيان الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها علميا ،لتحقيق الأهداف بكفاءة وفعالية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط ورفع كفاءة العاملين [1]

التعريف الثاني:

كذلك ينظر إلى تقيم الأداء انه قياس أداء أنشطة الوحدة الاقتصادية مجتمعة بالاستناد إلى النتائج التي حققها في تكون سنة تقويمية واحدة ،ومعرفة الأسباب التي أدت إلى النتائج أعلاه واقتراح نهاية السنة المحاسبية ،التي عادة ما الحلول اللازمة للتغلب على تلك الأسباب بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل [2]

[1] يوحنا عبد آل ادم وسليمان ألوزي، **دراسة الجدوى الاقتصادية وتقيم أداء المنظمات**، ط1، دار الميسر للنشر، عمان،2000،ص 199

[2] محمد محمود عبد المجيد، **تقويم الأداء في البنوك**، ط1، اتحاد المصارف العربية، 1999 ص 12.

التعريف الثالث:

وهناك من يرى بأن تقيم الأداء يعد وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، وتشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهازا لإدارة للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم،وبأعلي درجة من الكفاءة[1]

ومما سبق نستطيع القول بأن "الأداء هو نظام متكامل يعمل على مقارنة النتائج الفعلية للمؤشرات المختارة بما يقابلها من المؤشرات المستهدفة ،أو بتلك التي تعكس نتائج الأداء خلال مدة سابقة،أو نتائج الأداء في الوحدات الاقتصادية المماثلة مع مراعاة الظروف التاريخية والهيكلية وأساليب التنظيم والإدارة ."

ثانيا:أنواع الأداء المصرفي

وفي السياق ذاته ،نجد أن هناك عدة أنواع لتنظيم الأداء ، أهمها:

1-تقيم الأداء المخطط:ونعني به تقيم أداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك عن طريق مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية على وفق مدة زمنية معينة.إذ تظهر هذه المقارنات مدى التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة الوحدة الاقتصادية وتوضيح الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة[2]

2-تقيم الأداء الفعلي:ويراد به كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية وذلك بمقارنة الأرقام الفعلية بعضها بالبعض الأخر لأجل التعرف على الإختلالات التي حدثت وتأشير درجة مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد ، وهذا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعينة ودراسة تطورها عبر مدة محددة خلال السنة، وفي ضوء ما تكتشفه المؤشرات والنسب التحليلية المعتمدة في الوحدة الاقتصادية، ويقضي الأمر كذلك على المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية، إضافة إلى مقارنتها مع ما حققته الوحدات اقتصادية مماثلة من نتائج خلال السنة المالية المعينة والسنوات السابقة أيضا [3]

3-تقيم الأداء المعياري أو القياسي:ونعني به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم المعيارية أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكوين مقياسا للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أم لا.وعادة ما توضع الأرقام المعيارية المذكورة

---

[1] صلاح الدين السيسي، **نظم المحاسبة والرقابة وتقيم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية**،مصر، 1999، ص 250

[2] حسين جهاد فيلح، **تقيم الأداء في الأنشطة الإنتاجية**، ط1،دار الرسالة للطباعة، بغداد، 1980،ص34

[3] مدحت كاظم القرشي، **الاقتصاد الصناعي**، ط1، دار وائل للنشر، عمان، 2000، ص212

في ضوء مجموعة من الاعتبارات منها الإمكانيات والقدرات للوحدة الاقتصادية والوحدات المشابهة في الداخل والخارج.

4-قيم الأداء العام أو الشامل:ويقصد بهذا النوع من تقيم الأداء شمول كل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية واستخدام جميع المؤشرات المخططة والفعلية والمعيارية في عملية نشاط وآخر عن طريق إعطاء أوزان لأنشطة الوحدة وكل وزن يشير إلى مستوى الارجحية لكل نوع من أنواع النشاط[1]

المطلب الثاني :أهمية تقيم الأداء في المصارف التجارية

تحظى عملية تقيم الأداء في المصارف التجاري بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عدة ومختلفة يمكن إبرازها في الأتي:

1-يبين تقيم الأداء في المصارف التجارية قدرة المصرف على تنفيذ ما مخطط له من أهداف من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمة لها، مما يعزز أداء المصرف التجاري بمواصلة البقاء و الاستمرار في العمل.[2]

2-يساعد تقيم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه المصرف التجاري في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوأ.وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمنيا في المصرف من مدة إلى أخرى، ومكانيا بالمصارف المماثلة الأخرى[3]

3-يظهر تقيم الأداء المركز الإستراتيجي للمصرف التجاري ضمن البيئة القطاعية التي يعمل فيها،ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغير المطلوبة لتحسين المركز الإستراتيجي للمصرف[4]

4-يساعد تقيم الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز للاتصالات

5-يعمل تقيم الأداء على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفة في المصرف التجاري، مما يساهم في تحسين مستوى الأداء فيه

---

[1]عبد الوهاب مطر الداهري، **تقيم المشاريع ودراسات الجدوى الاقتصادية**، ط1،دار الحكمة للطباعة والنشر، بغداد، 1991،ص275

[2]عبد الحليم نصار القوارعة، **رقابة الكفاءة والأداء**، ديوان المحاسبة الأردني،عمان، 1982،ص21

[3] عبد الحليم ناصر ، **مرجع سابق**، ص24

[4]Robert Simons. Performance Measurement& ControulSystems

four Implementing Strategy. Prentice-Hall.Washington.2000 p.15.

6-يقدم تقيم الأداء إيضاحا للعاملين في كيفية أداء مهامهم الوظيفية، ويعمل على توجيه الجهود لتحقيق الأداء الناجح الذي يمكن قياسه والحكم عليه

المطلب الثالث:أهداف ومعايير تقيم الأداء في المصارف التجارية.

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهداف ومعايير تقيم الأداء في المصارف التجارية

أولا: أهداف تقيم الأداء المصرفي

لعملية تقيم الأداء في المصارف التجارية أهداف عدة ومتنوعة يمكن عرض برزها بالاتي :

1-متابعة تنفيذ أهداف المصرف التجاري المحددة مسبقا، الأمر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة والمدد المحددة لها، ويتم ذلك بالاستناد إلى البيانات والمعلومات المتوافرة عن سير الأداء.[1]

2-الكشف عن الخلل والضعف في نشاط المصرف التجاري وإجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها،وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحا،والعمل على تلافي الوقوع في الأخطاء مستقبلا[2]

3- بيان مدى كفاءة استخدام المصرف التجاري للموارد المتاحة بالصورة المثلى وتحقيق أقصى عائد ممكن وبأقل تكلفة ممكنة في

4-تحديد مسؤولية الأقسام والفروع المختلفة في المصرف التجاري عن مواطن الضعف والخلل في النشاط الذي يمارسه المصرف خلال قياس الإنجازات لكل قسم أو فرع ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة، الأمر الذي يهيئ الأرضية المناسبة لخلق نوع من المنافسة بين تلك الأقسام أو الفروع وهذا بدوره سيعمل حتما على رفع مستوى الأداء في المصرف.

5-توفير البيانات والمعلومات الإحصائية عن نتائج تقيم الأداء في المصارف التجارية إلى الأجهزة الرقابية مما يسهل عملها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة و المستمرة لنشاط المصرف لضمان تحقيق الأداء الأفضل والمتن قاعدة بيانات ومعلومات عن أداء المصرف التجاري، تساعد على وضع السياسات والدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين أنماط الأداء.[3]

---

[1] عبد الحليم نصار القوارعة، **مرجع سابق** ص33.

[2] Jill.L.Wetmore andJohn.R. Brik.The Basic Risk Component of Commercial Bank StockRituns .Journal of Economics.1998.P73.

[3] نصر محمود مزنان فهد, **أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية**، ط1،دار الصفاء للنشر والتوزيع،الأردن،2009،ص31

ثانيا:معايير تقيم الأداء المصرفي.

إن عملية تحديد المعايير التي يتم على أساسها تقيم الأداء تعد من أهم جانب في عملية تقيم الأداء المصرفي وتوجد عدة معايير منها: [1]

1-المعايير النوعية:تتعلق بمؤشرات الخدمات المصرفية كأحد الأنشطة الاقتصادية الهامة في أي دولة ، والتي على أساسها تقوم بعض الهيئات بتصنيف البنوك وتقيم كفاءة أدائها آخذة بعين الاعتبار التنويع في الخدمات المصرفية والتوسع في استخدام التكنولوجيا الخاصة بها .ومن جهة أخرى تتعلق هذه المعايير بمؤشرات تقيم خدمة العملاء ومستوى رضاهم كأحد الأساليب الهامة في تقيم أداء البنوك وتتمثل هذه المؤشرات فيما يلي.

-حجم شكاوي العملاء سواء نتيجة الأخطاء أو سوء خدمة المصرفية.

-فترات انتظار العملاء لإنجاز أعمالهم ومدى تراكم الأعمال غير المنجزة

-مدى التناسب بين عائد العملية والتكلفة اللازمة لأدائها.

2-المعايير الكمية: يمكن تقسيم هذه المعايير إلى ثلاثة أدوات .

- **البرمجة الخطية:**وهي أداة كمية غير معلميه لتقدير مؤشرات الكفاءة المصرفية، انطلاقا من مفهوم الكفاءة المتمثل في تعظيم الإنتاج ضمن الموارد المحدودة وتدنئه لتكاليف الموارد.
- **أدوات التقدير** : استخدمت بشكل واسع في قياس مؤشرات الكفاءة المصرفية ومنها التنويع الحر والحد من القياس العشوائي.
- **التحليل المالي:**إذ يعتمد على التحليل المالي من قبل متخصصون يعدون التقارير المالية من خلال استخدامهم لنسب المالية ومن خلالها يتم مقارنة هته النسب سواء لمعرفة القدرة عن الدفع أو الربحية أو النمو الخ

[1] يحي سعيدي، توفيق عفصي،**تقيم أداء البنوك العمومية الجزائرية باستخدام النسب المالية دراسة** حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –بنك مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد التاسع، 2013، ص148 .

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في اختيار نظام معلومات سليم لتقيم الأداء المصرفي ومراحل تقيمه.

هناك العديد من العوامل المؤثرة في اختيار نظام معلومات سليم لتقيم الأداء المصرفي منها:

أولا:العوامل المؤثرة في اختيار نظام سليم لتقيم الأداء المصرفي.

إن اختيار نظام سليم ومتكامل لتقيم الأداء في المصارف التجارية يتأثر بثلاثة مجموعات من العوامل ،وهذه العوامل هي:

1-العوامل الداخلية:إذ تمارس المصارف التجارية نشاطا اقتصاديا متميزا يتمثل في تجميع الأموال من مصادر ادخارها المختلفة وفق أساليب وقواعد وأصول معينة في تجميع الأموال وتوزيعها. وتقوم هذه المصارف على قاعدة أساسية هي أن المصارف لا تملك تلك الأموال المودعة لديها وإنما هي مؤمنة عليها[1] .

ويتوقف نجاح المصرف التجاري في تحقيق أغراضه وأهدافه على تحسين إدارت مصادر أمواله واستخدامها، أو بمعنى آخر المواءمة بين أمواله واستخدامها، حتى يتحقق اكبر نفع في ظل الظروف السائدة.[2]

لذلك فإن اختيار نظام سليم لتقيم الأداء في المصارف التجارية يتطلب الأخذ بعين الاعتبار طبيعة العوامل الداخلية للمصارف التجاري وانعكاساتها المختلفة على جوانب الأداء في المصرف.

2-العوامل التاريخية:يقتضى توفير نظام سليم ومتكامل لتقيم الأداء في المصارف التجارية أن يأخذ في الاعتبار التطور التاريخي لهذه المصارف ، لتوضيح مدى التأثير الذي ألحقته تلك التطورات الحاصلة في النظام المصرفي، ويرتبط بذلك مصدر من تشريعات وقرارات كان لها اثر ملموس على أنشطتها وأحجامها ومجلات أعمالها المصرفية .[3]

3-**العوامل الاقتصادية:** يتأثر أداء المصارف التجارية بمجموعة من العوامل الاقتصادية من أبرزها هي طبيعة الجهاز المصرفي ودوره في خطط التنمية الاقتصادية، والهيكل السائد أسعار الفائدة الدائنة والمدينة، وتعريف أسعار الخدمات المصرفية،والإمكانيات.

---

[1] صلاح الدين السيسي، **الإدارة العلمية للمصارف التجارية وفلسفة العمل المصرفي المعاصر**،ط1،دار الوسام للطباعة والنشر،بيروت،1997،ص246

[2] محمد نوري ألشمري،**النقود والمصارف**،دار الكتب للطباعة والنشر،الموصل،1988،ص133 .

[3] عبد الصاحب نجم فهد،**مدى إمكانية وضع أسس ومعاير لتقويم أداء أجهزة الرقابة المالية**،مجلة دراسات مالية ومحاسبية،المعهد العالي للدراسات – المحاسبية والمالية جامعة بغداد، العدد 4، 2006

ثانيا:مراحل تقيم الأداء في المصارف التجارية

تتضمن عملية تقيم الأداء في المصارف التجارية مراحل عدة متعاقبة يمكن توضيحها في الآتي:[1]

- **المرحلة الأولى**:مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية التي تتطلبها عملية تقيم الأداء في المصارف التجارية، لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في عملية التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصائيات بيانات لعدة سنوات ومختلف النشاطات التي يمارسها المصرف التجاري.
- **المرحلة الثانية**: مرحلة تحليل البيانات والمعلومات الإحصائية ودراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها لحساب النسب أو المؤشرات الأزمة لعملية تقيم الأداء في المصرف التجاري.
- **المرحلة الثالثة**:مرحلة إجراء عملية التقييم ب استخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشمل عليها الأداء المصرفي.
- **المرحلة الرابعة**:مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح أو الإخفاق الذي صاحب أداء المصرف التجاري،مع حصر وتحديد الانحرافات التي حصلت في نشاط المصرف التجاري،ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات، ووضع الحلول الأزمة لمعالجة الانحرافات لضمان تحقيق أداء امثل للمصرف
- **المرحلة الخامسة**: مرحلة متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في نشاط المصرف التجاري،وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب،والاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.

[1] محمد نوري ألشمري؛ **مرجع سابق**؛ ص 137

المبحث الثاني:مؤشرات تقييم الأداء في المصارف التجارية

سيتم في هذا المبحث التطرق إلى أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم الأداء في المصارف التجارية والتي تساعد المصارف التجارية بشكل عام على تقييم أدائها.

المطلب الأول: مفهوم مؤشرات تقييم الأداء

هناك مجموعة من المؤشرات لتقييم الأداء المالي إلا أن كلمة مؤشرات بشكل عام تستعمل لغرضين أساسيين[1]

الأول: تحديد حجم المشكلة وقياسها قياسا دقيقا للوقوف على الوضع الراهن لها .

الثاني: استخدام المؤشرات من قيل قي مقياس حجم المشكلة و متابعة الخطة الموضوعة وتقييم الأداء أول بأول للوقوف على التقدم نحو تحقيق الأهداف سواء كانت قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل

التعريف الأول: يعتبر مؤشر تقييم الأداء عاملا مساعدا في مقدار التقدم المتحقق نحو تحقيق أهداف المؤسسة وهي مقاييس مالية وغير مالية؛ تستخدم في التأكد من أن المنشاة نجحت في تحقق أهدافها و عمل التقدم اللازم[2]

التعريف الثاني: تعد مؤشرات تقييم الأداء إحدى تقنيات قياس نجاح الأداء المنظمات المستخدمة مع برامج الجودة و التطوير التنظيمي للمنشات الحديثة ؛ ومن خلالها يتم التعرف على قدرة المنشاة على تقيم أهدافها المحددة من خلال استراتجياتها[3]

المطلب الثاني: الأسس الواجب توفرها في المؤشرات المالية.

يعد اختيار مؤشرات الأداء و تركيبها من أهم مراحل عملية تقييم الأداء في المصارف التجارية و ركيزة أساسية من ركائزها فهي تتطلب التحديد الواضح و الدقيق لمدلولات المؤشرات المستخدمة في التقييم، و تركيبها وطرائق حسابها و البيانات و المعلومات المستخدمة في بنائها و درجة تأثير كل منها على الأخر و نوعه.

و في دراستنا هذه تم التركيز و الاعتماد على المؤشرات أكثر شيوعا ؛ ولأنها تعطي صورة واضحة و دقيقة في تقييم أداء المصارف التجارية المدروسة و ذلك لكون استخدام هذه المؤشرات أكثر شيوعا ولأنها تعطي صورة

---

[1]نادية مكاوي أبو فخره؛ **دراسة العلاقة بين الربحية ورأس المال في البنوك التجارية المصرية**؛ مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة ، عين الشمس، مصر، 1997، ص86.

[2]صلاح الدين حسن السيسي، ،**مرجع سابق**، ص،248

[3]نادية مكاوي؛**مرجع سابق** ، ص89

واضحة و دقيقة عن الأداء في المصارف التجارية بالاضافة إلى توفير البيانات و المعلومات الإحصائية الدقيقة عن تلك المعلومات.[1]

حتى تكون المؤشرات المالية في تقييم أداء المصارف التجارية صالحة و فعالة و ذات قدرة على تقييم الأداء بشكل دقيق يعبر بصدق عن حقيقة الأداء لابد أن تكون على وفق مجموعة من الأسس التي يجب توفرها في المؤشرات وهذه الأسس هي:

1- أن تتسم المؤشرات بالبساطة و الوضوح و الابتعاد عن التعقيد؛ حتى يمكن فهم تلك المؤشرات تلك المؤشرات وتطبيقها و تفسير نتائجها بصورة سليمة وواضحة وخالية من الأخطاء

2-أن تراعي المؤشرات طبيعة النشاط الذي يمارسه المصرف التجاري و البيئة التي تحيط به و في كل الاتجاهات و المستويات.

3-توفر البيانات و المعلومات الإحصائية اللازمة لحساب المؤشرات المالية؛ إذ من دون توفر تلك البيانات لا يمكن الإسفادة من المؤشرات و بالتالي إخفاق عملية التقويم.

4-أن تكون المؤشرات شاملة لأنشطة المصرف التجاري كافة و عدم اقتصارها على جانب أنشطة معينة يؤدي حتما إلى نتائج جزئية لا تعبر عن حقيقة الأداء في المصارف التجارية.

5-أن تعبر المؤشرات عن خاصية هامة لها تأثير الكبير والواضح في أداء المصرف التجاري؛ جمع تبيانها للتغيرات الحاصلة في نشاطه مما يسهم في تقديم صورة واضحة للأداء.

المطلب الثاني: خصائص المؤشرات المالية

يعد استخدام مدخل النسب المالية أي المؤشرات المالية من أوسع مداخل تقييم الأداء شيوعا واستخدامها في تقييم أداء المصارف التجارية بحكم ما تتوافر من معلومات مالية تمثل جوهر العمل المصرفي،بذالك نجد أن المؤشرات المالية تتميز بعدة خصائ أو سمات تجعلها قادرة و بدرجة عالية على تقييم الأداء في المصارف التجار

[1] Mc.H.Money and Banking.Financial Instintution and Econmic Policy.Addison-Wesley.1982.P.198

ومن أهم هذه الخصائ المؤشرات المالية [1]:

1–أن تبين المؤشرات المالية كفاءة المصرف التجاري في استخدام الأموال المتاحة،و ترشيد الإنفاق وتنظيم الإيرادات؛ وما يعنيه هذا من تعبير عن مدى نجاح المصرف في انجاز الأهداف ا لمخططة لها.

2–أن تبين المؤشرات المالية كفاءة المصرف التجاري في استخدام الأموال المتاحة ؛ وترشيد الإنفاق وتنظيم الإيرادات وما يعنيه هذا من تعبير عن مدى نجاح المصرف في انجاز الأهداف المخططة لها.

3–تحقق المؤشرات المالية المتابعة للأهداف الموضوعة للمصرف التجاري عن طريق مقارنة النتائج التنفيذ الفعلي المتحصل عليها من المؤشرات مع التقديرات الموضوعة بوصفها أهداف؛ وحصر الانحرافات و تحليلها؛ ومعرفة أسبابها ومعالجتها في الوقت المناسب و بالطريقة المناسبة و العمل على تلافيها في المستقبل.

4– المؤشرات المالية تقيس معدل نمو الودائع الادخارية و التعرف على مدى نجاح المصرف التجاري في تعبئة المدخرات لتمويل عملية التنمية الاقتصادية.

5–توضح المؤشرات المالية التزام المصرف التجاري بالحدود الائتمانية المقررة وفقا للسياسات الائتمانية و النقدية المستهدفة.

6–تسهم المؤشرات المالية بتحقيق الرقابة المالية في المصرف التجاري بأشكالها المختلفة؛ كالرقابة الداخلية و الرقابة الخارجية؛ و بذلك تعمل المؤشرات على منع حدوث التجاوزات أو الاختراقات التي تحصل في نشاط المصرف التجاري؛ مما يعمل على وضع الأداء في المسار الصحيح و المخطط.

7–تعمل المؤشرات المالية على مساندة تحقيق التخطيط المالي في المصرف التجاري؛ في ضوء ماتوفره هذه المؤشرات من معرفة تامة بالمركز المالي للمصرف في الماضي،و الحالة التي وصل إليها في الحاضر،للوقوف على الاتجاهات العامة لمصادر الأموال واستخداماتها لغرض وضع خطة للمستقبل على أساس علمي صحيح.

- بالإضافة إلى ما سبق،فان أهمية المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء المصارف التجارية تنبع من السلبيات التي تعاني منها المؤشرات الغير المالية عدم وجود أداة قاطعة مستمدة من واقع التطبيق على أن هذه المؤشرات تؤثر في الأداء المالي للمصرف التجاري.

[1] صالح عبد الرضا رشيد، **مؤشرات أداء المصارف التجارية العامة والخاصة في العراق**، مجلة القادسية للعلوم الإدارية، المجلد3، العدد 1،جامعة القادسية،2000.ص91.

المطلب الرابع: هيكل المؤشرات المالية

تعد المؤشرات المالية من أهم الأسس التي تقوم عليها عملية تقييم الأداء في المصارف التجارية فنجاح عملية التقييم يعتمد بدرجة كبيرة على دقة وملائمة المؤشرات المالية وقابليتها على قياس الأداء بشكل سليم؛ ومن المعلوم أن هناك عدد كبير من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في المصارف التجارية ؛ إلا أننا سنتطرق إلى أهم تلك المؤشرات وأكثرها شيوعا من خلال توضيح هيكل المؤشرات المالية الذي يصنف المؤشرات ضمن أربعة فروع رئيسية هي: [1]

1-**مؤشرات الربحية profitabiliy indicators**.

تعد هذه المؤشرات من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء المصارف التجارية؛ إذ إن هذه المؤشرات تمكن من قياس قدرة المصرف التجاري على تحقيق عائد نهائي صافي على الأموال المستثمر وذلك يعني أن هذه المؤشرات تركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار المصارف التجارية توسعها؛ من خلال الدور الرئيسي و الأساسي للإرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر للمصرف مما يعزز قدرتها على البقاء المنافسة؛ وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين في المصرف التجاري.

وتندرج ضمن مؤشرات الربحية أنواع منها :[2]

1-نسبة هامش الربح = (هامش الربح /إجمالي الموجودات)*100%

إذ أن:هامش الربح = الفوائد المحصلة –الفوائد المدفوعة

تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد est marginnetr التي حققتها الموجودات للمصرف؛ وزيادتها تعني زيادة قدرة الموجودات على توليد أرباح أو هامش ربح للمصرف التجاري وبالعكس.

2-معدل عائد على حق الملكية = (صافي الأرباح بعد الضرائب /حق الملكية)*100%

يعد هذا المعدل من أهم مؤشرات قياس كفاءة استخدام الأموال؛ ويعمل المصرف التجاري دائما على زيادته بما يتناسب و حجم الأخطار التي يتحملها مساهمو المصرف؛ ويوضح هذا المعدل ما تحققه كل وحدة من حقوق الملكية في صافي الأرباح التي حققها المصرف.

[1] محمد صالح الحناوي وعبد الفتاح عبد السلام، **المؤسسات المالية**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2000، ص84.

[2] محمود عبد السلام عمر,**لجنة بازل بين التوجهات القديمة و الحديثة**,مجلة الدراسات المالية و المصرفية,المجلد4,العدد1,يناير,1996,ص17

3-معدل العائد على إجمالي الموجودات = (صافي الربح بعد الضرائب/إجمالي الإيرادات)*100%

يقيس هذا المعدل نصيب كل وحدة من الموجودات من صافي الربح بعد الضرائب؛ وزيادتها تعني زيادة كفاءة الأداء استخدام الأموال المستثمرة في الأصول الايرادية .

4-نسبة صافي الربح إلى إجمالي الموجودات = (صافي الربح بعد الضرائب/إجمالي الإيرادات)*100

تبين هذه النسبة الأهمية النسبية لصلفي الأرباح التي حققها المصرف التجاري بالنسبة إلى إجمالي الإيرادات؛ وزيادتها تعني زيادة كفاءة الأداء المالي بالنظر إلى زيادة تحقيق معدلات اكبر من الأرباح بالنسبة إلى إجمالي الإيرادات.

5-نسبة هامش صافي العمليات التشغيلية= (صافي الإيرادات التشغيلية/إجمالي الموجودات)

إذن إن:صافي الإيرادات التشغيلية =الإيرادات التشغيلية _المصروفات التشغيلية.

تقيس هذه النسبة إمكانية الموجودات على تحقيق إيرادات للمصرف التجاري،وزيادة هذه النسبة يعني زيادة قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات التشغيلية.

6-نسبة الارباح الموزعة للمساهمين إلى صافي الارباح= (الارباج الموزعة على المساهمين/صافي الربح بعد الضرائب)

توضح هذه النسبة حجم العوائد التي يحصل عليها المساهمون من صافي الأرباح السنوية للمصرف التجاري، و بالتالي تكون هذه النسبة مجال اهتمام كبير للمساهمين.

7-**معدل العائد على الودائع=** (صافي الأرباح بعد الضرائب/إجمالي الودائع)*100%.

يستخدم هذا المعدل في قياس كفاءة المصرف على توليد الأرباح من الودائع التي استطاع الحصول عليها؛ ويقيس هذا المعدل كل وحدة من وحدات الودائع.

8-**معدل العائد للسهم=** (صافي الأرباح بعد الضرائب/عدد الأسهم) *100%.

يبين هذا المعدل نصيب سهم الواحد من رأس مال المصرف التجاري من صافي الأرباح بعد الضرائب.

9-**معدل التوزيعات النقدية للسهم=** (التوزيعات النقدية غلى المساهمين /عدد الأسهم) *100%.

يبين هذا المعدل نصيب كل سهم من أسهم رأس مال المصرف التجاري من الأرباح الموزعة نقدا على المساهمين[1]

10-**نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات=** (إجمالي الإيرادات /إجمالي الموجودات)*100%.

[1]محمود عبد السلام، **مرجع سابق**، ص 86

يعبر هذا المعدل عن قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات؛ وكلما ارتفع هذا المعدل دل غلى تحقيق إيرادات أكثر.

11-**معدل الأرباح القابلة للتوزيع على إجمالي الموجودات:** (الأرباح القابلة للتوزيع/إجمالي الموجودات) *100%.

يوضح هذا المعدل ربحية كل الموجودات المصرف القابلة لتوزيع؛ الذي يمثل صافي الربح بعد استقطاع التكاليف و الضرائب الداخلية كافة.[1]

12-**معدل العائد على رأس المال المدفوع:** (صافي الربح بعد الضرائب /رأس المال المدفوع) *100%.

يبين هذا المعدل نصيب كل وحدة من رأس المال المدفوع من الأرباح المتحققة بعد دفع الضرائب؛ ومقارنة هذا المعدل مع المدة الزمنية المختلفة يعطى مؤشرا لقياس التطور في العائد على رأس المال المدفوع.

13-**معدل العائد على الموارد=** ((صافي الأرباح بعد الضرائب/إجمالي الودائع +حقوق الملكية))*100

إن هذا المعدل يبين نصيب كل وحدة من وحدات الموارد سواء أكانت ذاتية أو خارجية من صافي الربح المتحقق وبذلك فان هذا المعدل يقيس كفاءة المصرف في تحقيق الأرباح من الموارد المتاحة.

14-**نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة=** (الفوائد المكتسبة/الفوائد المستحقة)*100

يوضح هذا المؤشر نسبة الفوائد المكتسبة نتيجة تعمل المصرف التجاري في منح القروض؛ إلى الفوائد التي مستحقة على القروض حصل عليها المصرف من الآخرين وكلما ارتفعت النسبة دل ذلك على تحقيق إيرادات اكبر للمصرف التجاري.

15-**نسبة ربحية العامل بالمصرف=** (صافي الأرباح بعد الضرائب/عدد العاملين الدائمين)*100%

يوضح هذا المؤشر ربحية العامل الواحد في المصرف التجاري؛ وزيادة هذه النسبة تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح,وهذا المؤشر يفيد عند التفكير في تعيين عمالة جديدة ,إذ يتعين التأكد من زيادة ربحية العامل الجديد.

2-مؤشرات السيولةliquidity indicators.

لعل ما يشغل المصارف التجارية بعد أن أحرزت الأهمية البالغة التي جعلت منها الوعاء الرئيس لتجميع الأموال و توزيعها؛ هو حرصها على تلبية رغبات عملائها المودعين والمقترضين في السحب و الإيداع .خشية أن تفاجئ المصرف بموجات من السحب قد تعجز عن مواجهتها إذا توسعت في سياسة الإقراض؛ فقد أصبح من اللازم توفير جانب من موارد المصارف التجارية على شكل نقد سائل وبالرغم من أن النقد السائل قد

[1]محمود عبد السلام عمر؛ **مرجع سابق**؛ ص19

تقابله ودائع تدفع المصارف بسببها فوائد لأصحابها؛ فإنها تتحمل عبء فوائد الأموال المعطلة في نظير المحافظة على سمعتها المالية .[1]

❖ وتعد السيولة من أهم السمات التي تتميز بها المصارف التجارية عن الوحدات الاقتصادية الأخرى؛ ففي الوقت التي تستطيع فيه الوحدات تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو ببعض الوقت؛ فان إشاعة عدم توفر السيولة لدى المصرف كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين وتدفعهم لسحب ودائعهم مما قد يعرض المصرف للإفلاس.[2]

وهناك مؤشرات للسيولة عدة من أهمها:

1-**نسبة النقدية إلى الموجودات=** (النقدية/إجمالي الموجودات) *100

تقيس هذه النسبة نسبة الأصول السائلة إلى الأصول في المصرف التجاري؛ وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى المصرف مما يقلل العائد النهائي المتوقع.

2-**نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية و الآجلة=**(إجمالي الودائع الجارية/إجمالي الودائع الادخارية و الجارية)

تسمح هذه النسبة للمصرف التجاري بتحديد احتياطاته من النقدية السائلة في ضوء حجم الودائع الجارية التي تمثل أكثر أنواع الودائع؛ من حيث السحب و الإيداع و التقلب المستمر،وزيادة هذه النسبة تعني زيادة الحاجة إلى الأرصدة السائلة في المصرف التجاري و بالعكس.

3-**المعدل النقدي =** (النقدية /إجمالي الودائع) *100 %

يشير هذا المعدل إلى قدرة المصرف على تلبية التزاماته من النقدية المتوفرة لديه في الصندوق و أرصدته لدى المصارف الأخرى.

4-**نسبة السيولة القانونية =** (النقدية /شبه النقدية) *100%

وتعكس هذه النسبة قدرة المصرف التجاري على مواجهة طلبات السحب من لدن المودعين في المصرف التجاري مما يتوفر لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية؛ وان ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة المصرف التجاري من الوفاء بالتزاماته المالية .

5-**نسبة الاحتياطي القانوني=** (الأرصدة لدى المصرف المركزي/إجمالي الودائع) *100%

[1]Stivers BonnicP.Teresa joyce Covin.NancyGreenH.And steven W.SmallHow Non Financial Performance Management Accounting.Feb.1998.P.P.44-49.

[2]صلاح الدين حسن السيسي؛**مرجع سابق**؛ ص257.

تحتفظ المصارف بنسبة معينة من المبالغ المتوفرة لديها و المتأتية من الودائع لدى البنك المركزي وتكون على شكل رصيد نقدي دائن يحتفظ به البنك المركزي ومن دون فائدة؛ ويسمى هذا الرصيد بالاحتياطي القانوني.

3_مؤشرات ملائمة رأس المال:

تراعي المصارف التجارية أن تتوفر لها رؤوس أموال لتغطية احتياجاتها من المعدات و التجهيزات وغيرها من الأصول الثابتة؛ وكذلك ما يلزم لها من أموال تمكن من البدء في تحقيق الأرباح؛ وأيضا لمقابلة المخاطر المتوقعة من استخدام الأموال؛ إذ يرتبط حجم رأس المال في المصارف التجارية يقدر هذه المخاطر؛ و أهمها المخاطر الائتمانية إذ تؤدي إلى تدهور قيمة الأصول المتواجدة على قروض وسلفيات[1].

وتضم مؤشرات ملائمة رأس المال أنواعا عدة من أهمها:[2]

1-**معدل استثمار الودائع=** (إجمالي الاستثمارات/إجمالي الودائع) *100%

يقيس هذا المعدل مدى توظيف الودائع في المصرف التجاري؛ ويفيد هذا المعدل في الحكم على طبيعة سياسة المصرف فيما إذ كانت توسعية أم انكماشية.

2- **نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع=** (إجمالي القروض/إجمالي الودائع) *100%

تعد هذه النسبة من المؤشرات الرئيسية لقياس قدرة المصرف التجاري على توظيف الودائع؛ وهي توضح حجم الأموال التي استخدمها المصرف من إجمالي ودائع العملاء.

3- **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات=** (إجمالى الإيرادات/إجمالى الاستثمارات) *100%

تبين هذه النسبة كفاءة المصرف في الاستثمار؛ وكلما ارتفعت هذه النسبة ارتفعت معها حصيلة الإيرادات التي يحصل عليها المصرف من الاستثمارات المختلفة.

وبذلك فان هذه النسبة من أهم النسب التي يجب على المصرف مراقبتها باستمرار وان يرفعها دائما لان ذلك يعني التوجه بالاستثمار نحو بفضل المجالات.

4-**نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات=** (إجمالي الإيرادات/ إجمالي الموجودات) *100%

يوضح هذا المعدل كفاءة المصرف التجاري في تشغيل الموارد المالية؛ المتاحة وكفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية والمادية الأخرى في أداء الخدمات المصرفية.

5-**معدل العائد على الاستثمار من الأوراق المالية=** (صافي العائد المحصل من الأوراق المالية/إجمالي استثمارات في الأوراق

[1]Ittnwr,CD,andDaidi F,larcker,Aree Non,Financial Measures Leading Indicators of financial Performance,Journal of Accounting Research,Supplement,1998,P,P1-35

[2]سرمد الكوكب الجميل، **مؤشرات الكلفة في تقويم الأداء وهيكلة المصارف التجارية**، المجلة العربية للإدارة، العددان الثالث والرابع،1989،ص186

يبين هذا المعدل مقدار العائد المتحصل عليه في المصرف التجاري نتيجة للاستثمار في الأوراق المالية؛ وإن انخفاض هذا المعدل يعني انخفاض أهمية الإستثمارت في الأوراق المالية،ويتعين النظر في إعادة تشكيل محفظة الاستثمارات للمصرف التجاري بهدف تعظيم العائد النهائي المتوقع؛ كما يجب تتبع هذا العائد خلال مدة زمنية مختلفة، والعمل على زيادة هذا العائد باستمرار.[1]

6-**معدل توظيف الموارد=** ((إجمالي الاستثمارات/ (إجمالي الودائع +حق الملكية))*100%

يبين هذا المعدل علاقة الإستثمارت بمصادر التمويل،وبنسبة مايوظفه المصرف التجاري من أموال في نشاطه المالي، ويعد هذا المعدل من المؤشرات المهمة لتوضيح سياسة المصرف في التوظيف.

7- **معدل إقراض الموارد=** ((القروض و السلفيات /(إجمالي الودائع+حق الملكية))*100%

يوضح هذا المعدل نسبة ما يوظفه المصرف التجاري من قروض وسلفيات من مصادر التمويل الخارجية والذاتية،وبذلك فإن هدا المعدل يشير إلى نمط السياسة الإقراضية للمصرف التجاري.

8- **معدل العائد على إجمالي محفظة القروض=** (الفوائد المحصلة من القروض/إجمالي القروض)*100%

يبن هذا المعدل نسبة الفوائد المتحصل من نشاط المصرف التجاري في مجال الإقراض،إلى إجمالي القروض التي قدمها المصرف،وكلما ارتفع المعدل دل على تحقيق عوائد أكبر للمصرف التجاري.

9- **معدل مساهمة المصرف التجاري في مصارف وشركات تابعة =**

((القيمة الاسمية للأسهم في مصارف وشركات تابعة /(رأس المال + الاحتياطات))*100%

يوضح هذا المعدل مدى امتلاك المصرف التجاري للمصرف التجاري للأسهم في مصارف أو شركات أخرى, ويحدد المصرف المركزي مدى امتلاك المصارف التجارية للأسهم بما لا يزيد عن نسبة مئوية معينة من رأس مال المصرف أو الشركة, ويشترط أن لا تتجاوز القيمة الاسمية للأسهم التي يمتلكها المصرف التجاري في هذه الشركة مقدار رأس ماله المصدر واحتياطاته[2]

المبحث الثالث:لوحة القيادة كأداة لتقيم الأداء

[1]سرمد الكوكب الجميل ؛**مرجع سابق**؛ ص188

[2]سرمد الكوكب الجميل ؛**مرجع سابق**؛ ص190

تعتبر لوحة القيادة إحدى الأدوات الأساسية في مراقبة التسيير، وهي تنتمي إلى نظام المعلومات التسيير الكلي للمؤسسة حيث تساعد على توفير أهم المعلومات واتخاذ القرارات وتقيم الأداء،وقد أعطوها عدة تعار يف منها ما سنتناوله في هذا المبحث بالإضافة إلى خصائصها ومراحل تصميمها ووظائفها.

المطلب الأول:تعريف لوحة القيادة

تعددت تعارف لوحة القيادة وتختلف باختلاف منظور كل باحث، نظرا إلى أهميتها البالغة في المؤسسة.الاقتصادية

أولا: **separi.salazord** لوحة القيادة على أنها مجموعة من المؤشرات المرتبة في نظام خاضع لمتابعة فريق عمل أو مسئول ما للمساعدة على اتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة على عمليات القسم المعني، كما تعتبر أداة اتصال تسمح لمراقبي التسيير بلفت انتباه المس ؤول إلى النقاط الأساسية في إدارته بغرض تحسينها[1]

ثانيا:لوحة القيادة هي مجموعة من المؤشرات الإعلامية التي تسمح بالحصول على نظرة شاملة للمجموعة كلها و التي تكشف الاختلافات الحاصلة، والتي تسمح كذلك بالاتخاذ القرارات التوجيهية في التسيير، وهذا لبلوغ الأهداف المسطرة ضمن إستراتجية المنظمة[2]

ثالثا:هي تشخي دائم في المؤسسة يرتكز على إبراز وضعيتها بصفة دورية ومنتظمة حيث تظهر المعلومات المتعلقة بالتسيير بواسطة نسب في جداول رقمية ومنحنيات أو رسوم بيانية، فلوحة القيادة في التسيير موجزة،معبرة، يستطيع من خلالها المسير تقديم تسلسل الأحداث، ويعيد فح ومواجهة التوجهات وتصحيح القرارات[3]

ومن تعارف السابقة نستنتج أن"لوحة القيادة أداة تسمح بتشخي الوضعية الحقيقة للمنظمة في وقت معين وقياس الانحرافات المتواجدة مع الوضعية التنبؤية، كما تقوم أيضا بتنظيم المعلومات وهي متعلقة بطبيعة المسؤوليات وتتميز بسرعة الوضع ومقارنة مع الأدوات الأخرى."

المطلب الثاني: خصائص ووظائف لوحة القيادة.

[1] C.alazard et s.sépari control de gestion 5ieme édition éd Dumod Paris 2001 P591.
[2]Jysaulou.le tabloude bord du Decideur.les éditions Dorganization Pris 1982 p40
[3]زهيه بديار وشوقي جاري، **لوحة القيادة كأسلوب فعال لاتخاذ القرارات في المؤسسة** ،الملتقى الدولي حول صنع القرار في المؤسسة الاقتصادية،جامعة المسيلة أيام 14-15 ابريل 2009 ص 25

تتميز لوحة القيادة بجملة من الخصائ والوظائف سنتطرق لها في هذا المطلب.[1]

أولا:خصائص لوحة القيادة

تتميز لوحة القيادة بمجموعة من الخصائ نذكر منها:

- تتضمن بحث دائم ومنظم لكل مستوى مسؤولية عن مؤشرات النتائج والعمليات .

- تعد وسيلة للحوار في المنظمة وللنقاش بين مختلف المستويات حول أهداف كل واحد في المنظمة والوسائل التي تقع تحت حكمه.

- تتميز بنظرتها المبرزة للإستراتجية،فهي بعيدة عن كونها مرفوضة من طرف المسيرين أو الظروف الخارجية، بل هي إنتاج عمل جماعي يبدأ من مرحلة إعداد الأهداف واختيار المؤشرات وعوامل النجاح الملائمة.

- أداة تلخيصية فهي لاشتمل سوى المعلومات الضرورية لقيم كل مسؤول عملي بتشخي سريع لتقدم العمليات الواقعة تحت مسؤوليته.

- تعتبر لوحة القيادة أداة مساعدة على اتخاذ القرار تعطي معلومات حول النقاط الأساسية للتسيير والانحرافات الممكنة، كما يجب أن تبادر دائما إلى العمل، إذا كان التشخي يسمح بمعرفة نقاط الضعف،فمن الضروري إتمام العمل بتحليل الأسباب هذه الظواهر وبتنفيذ الأعمال التصحيحية في وقتها.

- أداة الاستعمال المتداول حيث أن طبيعة المتكررة للوحة القيادة، تتطلب خاصية سهولة الفهم والوضوح بمعنى ضرورة تحقيقها للاتصال الجيد بين المسئول والمعاونين وذلك بواسطة عدد محدود من المؤشرات المنتقاة بشكل جيد وكذا اختيار أشكال ملائمة ومعبرة عن تلك المؤشرات ولغة مشتركة تسمح لجميع أعضاء الفريق بالتحاور حول نتائج أدائهم

- **ثانيا:وظائف لوحة القيادة.**

[1] نعيمة يحياوي، **أدوات مراقبة التسيير بين النظرية والتطبيق**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حاج لخضر باتنة الجزائر،2009/2008،ص18

تتمثل لوحة القيادة بقدرتها على القيام بعدة وظائف أساسية في المؤسسة منها:

-أداة لقياس الإنجازات بالنسبة للأهداف.

تسمح لوحة القيادة بإظهار النتائج المالية (رقم الأعمال، الهوامش،النتيجة الصافية.....) والنتائج غير المالية (الكمية المصنعة ، المبيعات) ومقارنتها مع الأهداف المحددة مما يسمح بقياس أداء المسئولين.

2-أداة تشخيص.

لوحة القيادة تثير الانتباه حول الظواهر غير عادية يعني الظواهر التي تتجاوز الحد المسموح به والتي يعبر عنها بالقيمة المطلقة أو القيمة النسبية لكل مشروع،وهي بذلك تعمل على تحذير المسئولين الذين بدورهم سيبحثون عن أسباب الانحرافات ويتخذون الإجراءات التصحيحية الأزمة، وبصفة عامة تعتبر لوحة القيادة كتشف ممتاز للنقاط الضعيفة داخل المنطقة[1]

3-أداة للحوار:

يجب على لوحة القيادة أن تخلق الحوار بين مختلف المستويات الإدارية، ففي الاجتماعات الخاصة يعلق كل مسير على نتائجه ويشرح أسباب الانحرافات من خلال التحاور مع مختلف المسئولين والإداريين ويتم اقتراح إجراءات تصحيحية ويتم التفاوض حول الأهداف الجديدة والإمكانيات اللازمة لتحقيقها

4-وسيلة إعلام:

تقوم لوحة القيادة على إعلام المؤطرين حول النتائج المحققة من المديريات الأخرى فهي تسهل الاتصال وتبادل المعلومات بين مختلف المسئولين،وتحفز الأفراد على تقديم المعلومات الضرورية لتنفيذ العمل بطريقة جيدة

5-وسيلة لتحسين الكفاءات

تعمل لوحة القيادة على التحسين الدائم للنقاط الأساسية في تسيير المؤسسة من خلال معرفة المشاكل التي تعاني منها مختلف أقسام المؤسسة فهي تساهم في الاتصال مع بعضهم البعض من إيجاد الحلول واتخاذ القرارات وهكذا تساهم في تطوير ثقاة التسيير في المؤسسة.

المطلب الثالث:مكونات ومراحل تصميم لوحة القيادة

[1] نعيمة يحياوي؛ **مرجع سابق**؛ ص20

تتكون لوحة القيادة من عدة مناطق أساسية و رئيسية تتمثل في:

أولا: مكونات لوحة القيادة.

لا يوجد شكل نموذجي للوحات القيادة،بل هناك أشكال مختلفة تتغير حسب حجم المؤسسة وطبيعة نشاطها كذا المستوى التنظيمي الذي تتواجد به لوحات القيادة وخصائ القطاع وحجات المسئولين،غير أن هناك نقاط مشتركة تشترك فيها كافة أنماط لوحات القيادة، إذ أن معظم لوحات القيادة تحتوي على أربعة مناطق.

1-منطقة الأهداف:تتمثل عموما في مراكز المسؤولية (المصالح، الو رشات .....) وهذه الأصناف تابعة لمسئول معين وكل صنف يرتبط بالجهة التي يفوض لها المسئول جزء من صلاحياته والتفاوض معها على تحقيق الأهداف.

وتجدر الإشارة إلى أن المؤشرات تعتبر المكون الرئيسي للوحات القيادة، إذ أن هذه الأخيرة ما هي سوى عرض لأهم المؤشرات والمعلومات التي تساعد المسئولين في إدارة عملياتهم وتقيم الأداء ومتابعة العمليات و رصد التغيرات.[1]

2-**منطقة النتائج الفعلية:** إن النتائج المعروضة بهذه المنطقة تكو شهرية (خاصة بشهر واحد) أو تراكمية (مجموعة نتائج الشهر منذ بداية السنة)، كما يمكن أن تكون شهرية وتراكمية معا، والمعلومات المتواجدة والمعلومات المتواجدة ترتبط بعنصرين : النشاط والأداء المالي لمراكز المسؤولية وبعبر عن النشاط من خلال وحدات النشاط وكذلك من خلال المؤشرات.

3-منطقة الفروق:يتم الحصول على الفروق (الانحرافات) بإيجاد الفرق بين الأهداف والنتائج الفعلية، ويعبر عنها بالقيم المطلقة أو النسب المؤوية، حسب طبيعة المؤشرات، ويتم عرض الفروق إما حسب الزمن أو حسب النشاط والأداء.

4- مناطق إضافية في لوحة القيادة: في اغلب الأحيان يكون من لأفضل تكملة لوحة القيادة بنقاط أساسية مرجعية متمثلة في نتائج الدورة السابقة (مقارنة نتائج الدورة الحالية)،الهدف المراد تحقيقه في نهاية الدورة،النتيجة المحتمل تحقيقها في نهاية السنة، و برامج قيد التنفيذ غرض تركيز الجهود على الأهداف التشغيلية[2]

والجدول التالي يوضح لوحة القيادة.

---

[1]محمد لخضر، **مرجع سابق** ، ص90

[2]حسي رحيم،محمد بونقيب، **دور لوحة القيادة في دعم فعالية مراقبة التسيير،مجلة الأبحاث الاقتصادية و الإدارية**، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد5؛ص55

الجدول رقم(1–1): يمثل لوحة القيادة.

منطقة الأنصاف	النتائج	الأهداف	الفروق
الصنف1 **مؤشر أ** **مؤشر ب** **الصنف 2** **الصنف ن**			

المصدر: حسين رحيم محمد بونقيب،دور لوحة القيادة في دعم فعالية مراقبة التسيير،مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة العدد الرابع، ص5

ثانيا:مراحل تصميم لوحة القيادة

تعتبر لوحة القيادة استثمارا مجديا بالنسبة للمؤسسة، كونه يسمح بمتابعة عملية التسيير، كما يسمح للمسئولين بمعرفة نقاط الضعف وتداركها في الوقت المناسب وتخضع تصميم لوحة القيادة إلى المراحل التالية:[1]

1–مرحلة دراسة محيط المؤسسة :في هذه المرحلة يتم التركيز على المؤسسة والسوق الذي تعمل فيه ا، وعلى ضوء ذلك يتم تحديد أهداف المؤسسة ككل وأهداف مراكز النشاط كما يتم وضع المؤشرات المناسبة لمل نشاط أو مركز مسؤولية.

2–**مرحلة وضع المؤشرات**: المؤشر عبارة عن أداة تقويم وضعية يقوم بتجميع مجموعة من المعلومات.

3–**مرحلة تحديد المعايير**: تبقى المؤشرات بدون فائدة إذ لم تقارن بالمعايير التي تم تحديدها، حيث يتم مقارنة المؤشرات الفعلية للوحة القيادة بقيم معيارية أو نموذجية، ويمن أن تتمثل هذه المعايير في أهداف تحددها المؤسسة.

4–**مرحلة تجميع المعلومات**:بعدما يتم تحديد المؤشرات واختيار الأنسب منها،تبدأ، مرحلة تشكيل المؤشرات انطلاقا من المعلومات التي تملكها المؤسسة، وفي هذه المرحلة يقوم كل مسئول بتحديد المعلومات التي يحتاجها لتحضير المؤشرات التي تخصه كما تحدد المدة اللازمة للحصول عليها (يوميا،أو شهريا).[1]

5–**مرحلة اختيار الأنظمة المعلوماتية المناسبة**:تعتبر الأنظمة المعلوماتية أداة ضرورية في عملية تصميم نظام لوحات القيادة في المؤسسة، حيث أن عملية حجز واستخراج المعطيات ومعالجتها تتم بسهولة وقراءة المعلومات المتواجدة بها، لذا يجب احتواء لوحات القيادة على معلومات تلخيصية، مرتبة.ويمكن للوحة القيادة أنتكون شاشة كمبيوتر،لوحة ،لافتة أو حتى ورقة تعرض فيها البيانات،وهناك عدة طرق لتصميم لوحات القيادة منها الجداول،والرسومات البيانية.

المطلب الرابع : لوحة القيادة كأداة في تقيم وتحسين الأداء

[1]حسين رحيم، **مرجع سابق**، ص7

لوحة القيادة مجموعة مهمة من المؤشرات الإعلامية التي تسمح بالحصول على نظرة شاملة للمجموعة كلها والتي تكشف الاختلافات الحاصلة، والتي تسمح كذلك باتخاذ القرارات التوجيهية في التسيير، وهذا لبلوغ الأهداف المسطرة ضمن إستراتجية المؤسسة.

تعتبر لوحة القيادة من أهم الأدوات التي تستخدم في تقيم وتحسين الأداء وذلك باستخدام عدة وسائل من بينها استخراج الفرو قات بين النتائج الحقيقية والنتائج التقديرية، أي تحديد الانحرافات كما تقوم بتحديد الأخطاء في اقرب وقت ممكن لتفادي تفاقم الخسائر، وتفويض المسؤوليات يستوجب وجود أداة تسمح للمفوض من تقيم أداة المفوض إليه، والتأكد من مدى تحقيق هذا الأخير للأهداف والمهام المحددة له ولوحة القيادة هي أنجع وسيلة لذلك.

1-توضيح إستراتجية المؤسسة وتوضيح أهدافها .

2-تقوم بتبليغ كل الفعلين في النشطات على وضع المؤشرات التي تساعد في إعدادها وبتالي تساعد في تحسين الأداء

3-تخطط وتحدد الأهداف، وتقارن مستويات الأداء المنتظرة والإنجازات المحققة، حيث تسلط الضوء على مواطن العجز في الأداء والتي تسعى إلى تحسينه.

4- متابعة إستراتجية المؤسسة، فنجد أن المسيرين ملزمون بضمان أن الإستراتجية نفذت كما حدث في بادئ الأمر،وبعد ذلك إعادة اختبار فرضياتهم حتى يضمنوا بان النظرة التي تقود نشاطهم تبقى ملائمة بالنظر للإنجازات والملاحظات وللخبرة لمتقاة من المؤسسة.[1]

[1] حجاج زينب،شعيب حمزة، **تطبيق أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية،الندوة الوطنية الأولى حول واقع تطبيق أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة الاقتصادية**،جامعة البليدة ، يومي27/28 اكتوبر2014،ص17.

خلاصة الفصل :

وفي الخير يمكن القول امن الأداء يقصد به الوصول إلى التفوق و التميز، أما عملية تقييم الأداء فهي مزيج بين الكفاءة و الفعالية فهي تعتبر من العمليات التي تمكن الوصول إلى معرفة واقع الأداء داخل البنك و تعتبر عملية تقييم الأداء وظيفة من أهم الوظائف التي تقوم بها الإدارة حيث تعتبر مقياس ليس فقط لأداء الفرد فحسب بل السياسات الإدارية وجميع الأطراف التابعة فيها بشكل عام .

تعد المؤشرات المالية ولوحة القيادة من بين أهم الأدوات المهمة في تقييم الأداء المالي للبنوك و المؤسسات الاقتصادية، إذ أنها تظهر العلاقة القائمة بين الأرقام التي تتضمنها الميزانيات وقوائم نتائج الأعمال وتستخدم هذه الدراسات للحصول على مؤشرات متنوعة تبين كفاءة المؤسسة في تنفيذ أعمالها وقدرتها على تحقيق الأرباح و مواجهة الالتزامات ومستوى النشاط فيها.

الفصل الثاني

تمهيد:

تشهد العديد من الدول المختلفة الكثير من التحولات الاقتصادية والاجتماعية نتيجة للثورة في تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وكان من الطبيعي أن تأثر على التعاملات لما كانت النقود تمثل الوسيط الذي يستخدم في هذه التعاملات كان من الضروري أن تشهد بدورها تطورات تعكس هذه التحولات حيث ظهرت وسائل الدفع الالكتروني التي أصبحت متغير جديد تتميز بعدة مزايا و خصائص تميزها عن غيرها من وسائل الدفع ، فقد فرضت هذه الأخيرة نفسها على عدة مجالات بسبب التطور الهائل لشبكات الانترنت في فترة قصيرة.

وانطلاقا من هذا قمنا بتقسيم الفصل الثاني إلى:

المبحث الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية.

المبحث الثالث: النقود الإلكترونية كأحد وسائل الدفع الالكترونية.

المبحث الأول :وسائل الدفع الإلكترونية.

إثر التقدم المستمر لاستخدام وسائل الاتصالات بصفة عامة وشبكة الانترنت بصفة خاصة من قبل الأفراد والمؤسسات فتح الباب على عالم جديد من الممارسات التجارية وهذا ما أصبح يعرف بالتجارة الإلكترونية فمع ظهور هذا النمط من التجارة كان لازما مواكبته نوع حديث من وسائل الدفع الجديدة والمتقدمة تلائم الوضع الراهن وهذا ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية.

شهدت الحركة المصرفية تطورا كبيرا، حيث أصبح بإمكان العملاء إجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الإنترنت باستخدام وسائل الدفع الحديثة التي تنتجها المصارف التجارية، فظهرت النقود الإلكترونية أو الرقمية والشبكات الالكترونية.

ولوسائل الدفع الإلكترونية عدة تعاريف منها مايلي:

التعريف الأول: عرف الدفع الإلكتروني على أنه عملية تحويل الأموال التي في الأساس ثمن سلعة أو خدمة بطريقة رقمية باستخدام أجهزة الكمبيوتر و إرسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما،أو أي طريقة إرسال البيانات.[1]

التعريف الثاني:يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات المالية كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية.[2]

التعريف الثالث: تعرف وسائل الدفع الإلكترونية على أنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية في تبادل المعلومات وتخزينها.[3]

---

[1]بورزق إبراهيم فوزي، **دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي**، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، جامعةالجزائر،الجزائر 2008/2007 مذكرة غير منشورة، ص 28-29.

[2] معارفي فريدة، **البنوك الإلكترونية** ، مذكرة ماجستير، في العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2010، ص08.

[3]محمد الكيلاني، **الموسوعة التجارية:عمليات بين البنوك**، المجلد الرابع،دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008،ص44.

التعريف الرابع:كما تعرف على أنها أنظمة الدفع التي تتم إلكترونيا بدلا من ورق الكشف أو البيانات ويمكن الشخص من المحاسبة على فواتيره إلكترونيا أو تقوم بتحويل النقود إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص.[1]

وبناء على التعاريف السابقة يمكننا استخلاص تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكترونية:"هي مجموعة الأدوات والوسائل التي تصدرها البنوك والمؤسسات المالية لتسوية المعاملات، أداء الالتزامات وتحويل الأموال إلكترونيا أي بطرق تقتصر على التبادل الإلكتروني والبيانات ،وذلك باستخدام وسائط إلكترونية تتخذ أشكال مختلفة مثل البطاقات البنكية ،والبطاقات الذكية.وغيرها واستخدامها يوفر جملة من المزايا كسرعة التسوية و الانخفاض في التكلفة ".

المطلب الثاني :خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكترونية

أولا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بجملة من الخصائص تميزها عن غيرها من وسائل الدفع تتمثل فيما يلي:

1- الطبيعة الدولية في الدفع الإلكتروني:

أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.[2]

2- استخدام النقود الإلكترونية:

تخصص لعملية الدفع الإلكتروني نقودا على شكل إلكتروني قد تكون على شكل شرائح، برامج أو أقراص ذاكرة.[3]

3-يتم الدفع بأسلوبين التاليين:

---

[1]منير الجنبهي، **التبادل الإلكتروني للبيانات**،الطبعة الثانية، دار الفكر الجماعي، الإسكندرية ،2006،ص47.

[2]رشيد بوعافية، إبراهيم مزيود، **التحول إلى وسائل الدفع الإلكترونية وتحديات الجرائم المعلوماتية**، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، 26-2011/04/27،ص02.

[3]درقة خديجة، **تطبيق أنظمة الدفع الحديثة في البنوك التجارية**،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة المدية الجزائر، 2016/2015،ص 61-62.

حيث يتم الدفع بالأسلوبين و هما[1]

الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لايتم بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة ويشبه العقود التي يكون فيها الثمن مدفوع مقدما.

الأسلوب الثاني:من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لاتوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض،بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية.

4- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:

أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

5- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

الشبكة الأولى:شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

الشبكة الثانية: شبكة عامة، حيث التعامل بين العديد من الأفراد لاتوجد بينهم روابط معينة.

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الإلكترونية.

تتجلى أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في كونها وسائل ملائمة للتطور التكنولوجي والعلمي، فهي تعمل على إتمام الصفقات بشكل سريع مما يجعل الفرد المتعامل بها يربح الوقت، فهي نقود مهمة في وقتنا الحاضر نتيجة لما تقدمه من مزايا كانت غائبة عند استعمالنا للنقود الإلكترونية.[2]

كما أن اتساع نطاق التجارة الإلكترونية يسمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو

[1]وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر،2006،ص26

[2]يوسف مسعداوي، جميلة سعيدي، **وسائل الدفع الإلكترونية مداخلة ضمن الملتقى الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر**، المركز الجامعي خميس مليانة 26-2011/04/27،ص02.

بواسطة وسيلة بديلة كالشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية، لا كن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الإلكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، ومن هنا تظهر عملية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونيا.[1]

المطلب الثالث: الوساطة المصرفية الإلكترونية.

هي صور للتعامل عبر الانترنت، وهناك العديد من الوسائط الإلكترونية التي تستخدم في عملية الدفع الإلكتروني، حيث أن تطور وسائل الدفع في صور وسائل الكترونية فرض أشكال مختلفة لكيفية تداولها وأم هذه الأشكال المصرفية مايلي:

أولا: الهاتف المصرفي Phone Banking:

وهي عبارة عن خدمة متواصلة على مدى 24 ساعة، و7 أيام في الأسبوع، تتيح للعملاء الاستفسار عن كل ما يتعلق بخدمات المصرف، أو حساباتهم لدى المصارف ويستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل سلعة أو خدمة التي اشتراها عبر الانترنت إلى البائع، ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل والمعطى له من قبل البنك، والتعرف كذلك على رقم هاتف العميل والذي يجري الاتصال به من خلال أرقام هاتفيه المعروفة لدى البنك من قبل، فهي خدمة مصرفية حديثة بدأت البنوك باستخدامها وتقديمها للعملاء خاصة لتقديم خدمات التجزئة، وبالإضافة إلى إمكانية فتح حساب جديد وتلقي طلبات القروض وتسديد الفواتير.

وسمح تقديم البنوك لخدماتها عن الهاتف العادي بتقديم الخدمات عن طريق الهاتف النقال الذي انتشر استعماله بسرعة وهو ما أدى إلى ظهور بنوك خلوية، وجعل البعض يتوقع أن تحل شركات الهواتف النقالة مكان البنوك في عمليات سداد ثمن السلعة أو الخدمة المشترية عبر الانترنت.[2]

[1]صلاح إلياس، **مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود وسائل الحديثة**، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر المركز الجامعي خميس مليانة، 26-27 /2011/04 ص09.

[2]بشير العلاق، **التسويق الإلكتروني**، ط1،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان2010،ص210.

ثانيا:الانترنت المصرفي:

أتاح انتشار الانترنت للبنوك خدمات الصرف المنزلي home Banking، حيث اتجهت البنوك بدلا من التوسع في إنشاء العقار الجديدة لها إلى إنشاء مواقع على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات لعملائه، مثل الدخول إلى حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال،ودفع الفواتير وإنزال معلومات شخصية، حيث يمكنه التأكد من أرصدته لدى المصارف، ويسرع عليه طريقة دفع قيمة الكمبيالات المسحوبة الكترونيا، و يرشدهم إلى استخدام الطرق و الأساليب الفعالة و المؤكدة لإدارة محافظهم المالية ، ويعد الانترنت المصرفي أيضا بمثابة واجهة ترويجية للمصرف، حيث يتم من خلال ترويج لخدمات المصرف و التعريف بهذه الخدمات و التذكير بها،و اقتناع العملاء بشرائها و التعامل بها[1]

ثالثا: المقاصة المصرفية الالكترونية:

حل هذا النظام مكان أوامر الدفع المصرفية ،و ظهر نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي ، الذي يتم فيه خدمات مقاصة الدفع الالكترونية للتسوية الالكترونية في المدفوعات بين المصارف ، و ذلك ضمن نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة ،وهو نظام ينطوي على عنصر اليقين حيث يتم المدفوعات في نفس اليوم دون إلغاء أو تأخير.[2]

رابعا:القابض:

و هو عبارة عن الوسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات و بيانات كل منها ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة و تولي مباشرة عملية عرض السلعة و الخدمة و التسليم و الوفاء أو الدفع نظير عمولة معينة.وتبرز الحاجة إلى وسيط عندما يتم انجاز العمل عبر الانترنت بسبب تنوع و تباين المشترين و البائعين و الوسطاء.[3]

فالوسطاء:

- يساعدون المشترين على التعرف على السلع.
- يقدمون وسائل ذات كفاءة لتبادل المعلومات بين المشتري و البائع.

[1]حمد محمد غنيم، **الإدارة الإلكترونية**، ط1،المكتبة العصرية، مصر، 2008-2009،ص241.

[2]محمد حسين منصور، **المسؤولية الإلكترونية**؛ ط1، دار الجامعة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، ص127 -128

[3]طارق حماد عبد العال، **التجارة الإلكترونية**،ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص143.

- يقدمون الدعم للبائع.

المطلب الرابع: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

بالرغم من حداثة وسائل الدفع الإلكتروني، وتوفرها على عدة إيجابيات فلها بالمقابل بعض السلبيات التي صاحبتها حماية الزبون والتاجر أثناء تعاملهم وأدوات النظام، الدفع الإلكتروني،حيث سنعرض في هذا المطلب أهم المزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية.

الفرع الأول: مزايا و سائل الدفع الإلكترونية.

لوسائل الدفع الإلكترونية عدة مزايا سواء لمصدرها أو بالنسبة لحاملها أو بالنسبة للتاجر وفيما يلي شرح لأهم هذه المزايا:

أولا: بالنسبة لمصادرها:

إن الغرامات والفوائد تعتبر من الأرباح التي يحققها مصدر البطاقة بالإضافة إلى ذلك رسوم العضوية ورسم التجديد والرسم المقروض على السحب النقدي، بالإضافة إلى ذلك غرامات التأخير في السداد، وفوائد القرض عن طريق السحب النقدي بطاقات الائتمان، وبطاقات النقد والترقية.

إن مصدر البطاقة يحقق ربح من تشغيل أموال الودائع الجارية بحملة البطاقات، ومن المحلات التجارية التي تقبلها، ومن البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها.[1]

ثانيا: بالنسبة لحامها:

هناك العديد من المزايا التي يستفيد منها حامل البطاقة البنكية لعل أهمها:

- قبولا عالميا، فيمكن لحاملها أن يدفع بها مقابل البضائع في أي مكان من العالم وتحويل القيمة العملة الحقيقة إن كان لازما.

[1]عبد الهادي النجار، **التجارة النقود المصرفية وآلية تناولها، (بحث مقدم إلى المؤتمر السنوي كلية الحقوق حول التجديد في أعمال المصارف من الجهتين القانونية والاقتصادية)** ، جامعة بيروت لبنان ، 2002، ص40.

- يوجد قانون حماية ائتمان المستهلك الذي يحدد مسؤولية حامل البطاقة بملغ محدد إذا كانت البطاقات تستخدم عن طريق الغش، وما أن يعمل صاحب البطاقة الجهة المصدرة لها بمراقبتها أو ضياعها تقوم بإبلاغ التجار لرفض التعامل بها، وتنتهي مسؤولية حاملها.
- تتمتع هذه الوسيلة بأمان كبير مقارنة بالنسبة للنقود الورقية، وبالسرعة التامة للمعاملات والحوارات التي تجريها حامل مع الكمبيوتر كما تتميز بالقدرة على تخزين مجموعة كبيرة من المعلومات الخاصة بحاملها.
- سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية و تفادي السرقة والضياع كما أن لحامها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محدودة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة.[1]

ثالثا: بالنسبة للتاجر

- ليس هناك أكثر أمانا،وأقوى ضمان لحقوق البائعين من البطاقات البنكية ووسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، ذلك أن الشركة المصدرة تضمن لها وصول حقوق البائعين.
- أزاح تعبا كبيرا عن البائعين المتمثل في متابعة ديون الزبائن، حيث أصبح يقع على عاتق البنوك و الشركات المصدرة.

رابعا: بالنسبة للمجتمع:

- إن استخدام البطاقات البنكية وغيرها من وسائل الدفع الإلكترونية، قد تخفض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية.
- تساعد على إعطاء أو تقديم قروض أكبر، وعوما يعني كفاءة السياسة النقدية.
- البديهي أن نقول أن البطاقات الدولية–لفيزا– وغيرها تمثل استثمار ضخما للشركة التي تصدرها و من ثم أصبح بإمكان هذه الدول التي تحتضن هذه الشركات مقاسمة الأرباح.[2]

---

[1] عبد الهادي النجار،**مرجع سابق**، ص44.

[2] بن مسعود زينب، قبايلي بشرى، **اثر وسائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية**، مذكرة ماستر ، جامعة المدية، المدية 2017،ص56.

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

لوسائل الدفع الإلكترونية عيوب مثل ما لها من مزايا سواء لمصدرها أو بالنسبة لحاملها أو بالنسبة للتاجر وفي مايلي شرح لأهم هذه العيوب:

أولا: بالنسبة لمصادرها

- مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليه.
- عدم وجود رأس المال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض على البطاقات الائتمانية الأمر الذي يشكل خطر على سيولة البنك التجاري.
- تواجه هذه المؤسسات بعض المشاكل خصوصا فيما يتعلق باستعمال البطاقة من قبل حاملها بتجاوزه بعض بنود الاتفاقية المبرمة معه مثل مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وبتالي زيادة نسبة الديون المعدومة بسبب زيادة البطاقات الائتمانية، ووجود الدفع للاستهلاك لدى مستخدمي هذه البطاقة.
- زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية.
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب وضع اسم في القائمة السوداء.
- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه و وضع اسمه في القائمة السوداء

وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.[1]

ثانيا: بالنسبة لحاملها والمجتمع

- حامل البطاقة يلزم بسداد ما اشترى منها لو ضاعت أو سرقت منه إلى احد معلوم، حسب القوانين المنظمة لعملها.
- البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي فهو ينظر إليها على أنها أصل يحمله بدل أن ينظر إليها على أنها أداة مالية تريح حاملها.

[1] عبد الوهاب إبراهيم و سليمان، **البطاقات البنكية الافتراضية والسحب المباشر من الرصيد**، الطبعة الأولى، دار القلم للنشر، سوريا،1998، ص94.

- التوسع الكبير في إصدار البطاقات الائتمانية تزيد عن عرض النقود، وهو ما يؤدي إلى سوء تخصيص المواد، وخاصة بالنسبة للقروض الاستهلاكية المتمثلة في البطاقات الائتمانية وغيرها من البطاقات فالبنك سيوجه نسبة أكبر من استثماراته إلى النشاط ذي العائد الأكبر.
- ولعل أخطر العيوب الاقتصادي و الاجتماعية للبطاقات التي تصدها بناءا على الثقة في حاملها كالبطاقة الائتمانية، إن قروضها غير مضمونة بأية ضمانات أو رهون، وإنما الضمان الوحيد هو وعد المقترض بالسداد، فإذا تصرف البنك في أمواله ولم يتحقق هذا السداد في الأجل المحدد كما هو الحال في أوقات الكساد والأزمات الاقتصادية فإن ذلك يمثل مشكلة يصعب تداركها وتتمثل فزيادة ظاهرة الإفلاس[1]

ثالثا بالنسبة للتاجر

- خضوعه لشروط متعددة من قبل البنوك التجارية التي انصاعت بدورها لشروط المصدر.
- إن مجرد حدوث بعض المخالفات من قبل التاجر أو عدم التزامه بالشروط قد يجعل البنك يلغي التعامل معه .ويوضع اسمه في القائمة السوداء، فهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة نشاطه التجاري.
- أن شركات خدمة السداد تفرض على التاجر رسوما عن كل صفقة ورسوم شهرية للمع....

[11] عبد الوهاب إبراهيم و سليمان؛ **مرجع سابق**؛ ص95

المبحث الثاني:أنواع وسائل الدفع الالكتروني.

تعددت وسائل الدفع الالكترونية واتخذت أشكالا متعددة،وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية والتي تطورت من البطاقة ذات الشريط المغنطيسي إلى البطاقة ذات الخلية الالكترونية، كما ظهرت وسائل دفع أخرى الكترونية سنتطرق إليها.

المطلب الأول: البطاقات البنكية

سنتطرق خلال هذا المطلب إلى مفهوم البطاقات البنكية وكذا مختلف أنواع البطاقات البنكية المستعملة.

أولا: لقد عرفت البطاقات الالكترونية على إنها كل بطاقة تسمح لحاملها سحب أو نقل الأموال ولا يمكن إن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار بطاقات كالمصارف،الخزينة العامة،مصالح البريد.

ثانيا: كما تعرف البطاقات البنكية على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من النقود،فهي بطاقة بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها شعارها وتوقيع حاملها،وبشكل بارز على وجه الخصوص رقم حاملها ورقم حسابه وتاريخ انتهاء صلاحيتها،فهي وسيلة دفع حديثة تقدم مميزات أفضل من تلك التي تقدمها وسائل الدفع التقليدية،ولذلك انتشر استعمالها عبر دول مختلفة من العالم.[1]

كما تستخدم هذه البطاقة في السحب النقدي من آلات الصرف الآلي،وفي شراء السلع الحصول على الخدمات،حيث تعطي لحاملها قدرا كبيرا من الأمان وتكلفة اقل في إتمام التسويات المالية،وللبطاقة الالكترونية عدة سمات وهناك من يطلق عليها بالبطاقة البلاستيكية،وتحل محل النقود في مختلف الالتزامات،بينما يسميها آخرون ببطاقات الدفع الالكتروني وذلك لاعتمادها على الأجهزة الالكترونية في الحصول على التفويض أو إجراء

[1]صالح الياس،**مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة**، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد التجارة الالكترونية المنعقدة يومي12-13 افريل ،جامعة الجيلالي اليابسي ،سيدي بالعباس، الجزائر ،ص12.

التسويات المالية،في حين يسميها فريق ثالث ببطاقة المعاملات المالية التي تمكن لحاملها من الحصول النقدية سلع وخدمات أو أي شيء له قيمة مالية.[1]

حيث من بين أنواع البطاقات الالكترونية نذكر منها:

1-بطاقة الشيكات:يتعهد بمقتضاها البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بان يضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك بشروط معينة،وتحتوي هذه البطاقة عادة اسم العميل وتوقيعه رقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد به في كل شيك يحرره العميل،وان البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كافي لديه من عدمه.وظهور هذه البطاقة جاء لعدم اكتمال الثقة في الأشخاص الذي يتعامل معهم البنك دون أن يعرفهم.

2-**بطاقات الدفع**:وتخول حاملها بسداد مقابل السلع و الخدمات،حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر،لذلك تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك ونلاحظ الوفاء بهذه البطاقة يتم بطريقتين احدهما مباشرة تتم بقيام المشتري بتسليم بطاقته إلى التاجر والذي يمرر البطاقة إلى جهاز للتأكد من وجود رصيد لهذا العميل في البنك الخاص به،وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، ويقوم هذا العميل بإدخال الرقم السري في الجهاز،ويفوض البنك بتحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر أما الطريقة الأخرى فهي غير مباشرة حيث بتقديم العميل بطلقته للتاجر يقوم هذا الأخير بتدوين البيانات الموجودة على البطاقة على فاتورة يوقع عليها العميل وتتكون من عدة نسخ منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد قيمة المشتريات ثم الرجوع إلى حامل البطاقة بعد ذلك.[2]

3-**بطاقة الصرف البنكي**:تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال،على أن يتم التسديد بصورة لاحقة ويطلق عليها بطاقة الصرف الآني،فهي لا تتضمن أي معنى للائتمان بل على حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له،ولا يتحمل جراء ذلك أي فوائد في الفترة مابين الشراء و السداد،ولا تتجاوز فترة الائتمان في تلك البطاقة مدة معينة,حيث يتضمن على العميل السداد أولا بأول خلال الفترة الممنوحة لذلك.

---

[1]محمد زيدان،**دور التسويق في القطاع المصرفي في حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية**،رسالة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، فرع التخطيط جامعة الجزائر،2004 ،2005 ،ص71.

[2]القضاة فياض،**الالتزامات الناتجة عن استعمال بطاقة الائتمان** ،مجلة الدراسات،مجلد26،العدد02،الاردن،1999،ص400.

التي يتم فيها السحب في حال تأخر العميل على السداد خلال الفترة المحددة فان البنك يحمله نسبة من الفوائد[1]

وهي وسيلة من وسائل الدفع الالكتروني لدى البنوك الالكترونية،ويطلق عليها ببطاقات الصرف الآلي،ولا تتجاوز فترة الائتمان في تلك البطاقة مدة شهر،حيث يتعين على العميل السداد أولا بأول خلال الشهر الذي تم فيه السحب.[2]

4-**بطاقة الائتمان**:وهي البطاقات التي تصدوها المصارف في حدود مبالغ معينة،تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع اجل لقيمتها،مع احتساب فائدة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر،وتنقسم بطاقة الائتمان إلى ما يلي:[3]

1- البطاقات الائتمانية المتجددة:

ظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين فيزا وما ستر كارد،مخيرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة أو تسديد جزء منها فقط،ويسدد البطاقة خلال فترة لاحقة،وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة،لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة،وتتميز بأنها توفر كلا من الوقت و الجهد لحاملها،وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها،لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير.

2- البطاقات الائتمانية الغير متجددة:

يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية لحاملها،إلا أنها تختلف عن سابقتها في أن السداد يتم بالكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم عيه السحب أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر.

---

[1]فارس فضيل،**الأبعاد القانونية و الضريبية للتجارة الالكترونية في ضل وسائل الدفع المعتمدة**،مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر،يومي16- 17 مارس،جامعة الجزائر،ص9.

[2]منصوري الزين،**وسائل وأنظمة الدفع و السداد الالكتروني عوامل الاستثمار و شروط النجاح**، مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المنعقد يومي 15-17،جويلية،جامعة سعد دحلب،البليدة

[3]ليسلوس مبارك **النقود الالكترونية بين الكبح و تشجيع جريمة غسل الأموال** مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرية نظام الدفع في لجزائر و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر، المنعقد يومي15-17،جويلية،كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة

وعلى العموم هناك أربعة أطراف معينة بالبطاقة الائتمانية و المتمثلة في:

- ❖ المركز العالمي للبطاقة :و هي مؤسسة عالمية تتولى إنشاء البطاقة و رعايتها و الموافقة على عضوية البنوك في جميع أنحاء العالم للمشاركة في إصدارها والقيام بدور الحكم لحل أي نزاع قد ينشا بين المتعاملين بالبطاقة
- ❖ مصدر البطاقة :وهي البنوك المنتشرة في جميع أنحاء العالم حيث تقوم بالإعلان عنها،ترويجها تسويتها والتعاقد مع التجار وربط أجهزة الصراف لديها بشبكة المنظمة العالمية للبطاقة لتسهيل عملية السحب في جهاز صراف إلى في العالم مرتبط بالشبكة.
- ❖ التاجر :وهو اصطلاح يطلق على الشركات و المؤسسات التي يتعاقد معها المصدر للبيع لحامل البطاقة.
- ❖ حامل البطاقة: وهو الفرد الذي يحصل على البطاقة لاستخدامها في معاملاته المختلفة.[1]

3-**البطاقات الذكية**:تعتبر من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات،تستخدم في غسيل الأموال على نطاق واسع،إذ أن البطاقات تحتوي على رقائق حاسوب مزود بمعالج،ولا تعتمد على الاتصال مع الحاسوب المصرف أو الجهة المصدرة،هي بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكروب كومبيوتر يزودها ببطاقة تخزينية للبيانات اكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها اغلي منها تكلفة ،تمثل حماية كبيرة ضد سوء الاستخدام،تقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات،منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية المصرفية، واستخدام البطاقة الذكية،في أجهزة الصراف الآلي،يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه،وتخزن عليه كافة البيانات،وعليه فهي لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة،فهي عبارة عن كمبيوتر منتقل،ويمكن شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحساب الشخصي.

تتسم بقدرتها على تخزين المدخل البيولوجي، والتي يمكن معرفة الشخص من خصائصه البيولوجية كشكل البصمات،بشبكة العين ،وتعتبر البطاقة البنكية الذكية بديلا لعدة وثائق في آن واحد.

[1]العربي محمد **أنظمة الدفع الالكترونية و أزمة السيولة في الجزائر** مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية و اشكالية اعتماد تجارة لإلكترونية المنعقد يومي 13-12،افريل،بخميس مليانة،ا لجزائر

المطلب الثاني:النقود الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم النقود الالكترونية وأنواعها المختلفة.

النقود الالكترونية:

أولا: هي عبارة عن مجموعة من البروتوكولات التواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية،بعبارة أخرى هي مكافأ الالكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.[1]

ثانيا:وقد عرفت من الجانب الأوروبي النقود الالكترونية على أنها قيمة نقدية مخزنة 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 العملة النقدية و الورقية،وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة.

تصدر البنوك التقليدية أو البنوك الافتراضية النقود الالكترونية،والتي تشير إلى سلسلة الأرقام الالكترونية التي تعبر عن قيم معينة،ويحصل عليها المودعين على شكل نبضات تخزن على صورة بطاقات ذكية أو للحاسب الشخصي لتسوية معاملتهم ،وهي تدخل في ليطار الفعلي لنقود الالكترونية ،إلا انه يعد تطور أجهزة قارئ البطاقات الذكية أصبح من الممكن استعمال القيمة المخزنة على البطاقة أو أجهزة الحاسب والانترنت و بالتالي تدخل ضمن مفهوم النقود الالكترونية.

يقوم العميل بشراء النقود الالكترونية من البنك المصدر لها ،ثم يقوم بتحميل هذه النقود على حسابه الشخصي،وتكون عبارة عن نقود ذات فئات صغيرة القيمة لكل منها رقم خاص بها أو علامة خاصة من طرف البنك المصدر لها ،و بالتالي تحل محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها.[2]

[1]محمد زيدان ،**مرجع سابق** ،ص88.

[2]العربي محمد ،**مرجع سابق** ،ص14.

تحتوي النقود الالكترونية على عدة أشكال منها:

النقود الالكترونية المبرمجة:

تتيح هذه البرمجيات إرسال النقود الالكترونية مع رسالة كبريد الكتروني،ولا بد من وجود ثلاثة أطراف

الزبون ،البائع و البنك الذي يعمل الكترونيا عبر الانترنت، والى جانب ذلك لابد من أن يتوفر لدى كل طرف من هذه الأطراف برنامج النقود الالكترونية نفسه ومتخذ إلى الانترنت،كما يجب أن يكون لدى كل من المتجر و العميل حساب بنكي لدى البنك الالكتروني.[1]

المطلب الثالث:الشيكات الالكترونية والمحفظات المالية

تطلبت مقتضيات التسويق و التجارة الالكترونية في الدول و المنظمات المعاصرة وضرورة استخدام و تطوير الشيكات الالكترونية محل الشيكات الورقية وعليه سنتطرق في هذا المطلب مقصود الشيكات الالكترونية وكذا المحفظات المالية مختلف أنواعها.

1-**الشيكات الالكترونية:**

1-1-**تعريفها** :الشيك الالكتروني هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده و يقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته الكترونيا إلى مستلم الشيك ليكون دليلا على انه قد تم حذف الشيك فعلا ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد الكترونيا من انه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.[2]

ويعرف أيضا:شيك ثلاثي الأطراف،معالج الكترونيا بشكل ألي أو جزئي يتضمن أمر من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بان يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص يسمى المستفيد.[3]

[1]منير الجنيهي و ممدوح الجنيهي ،**مرجع سابق**، ص44.

[2]منير الجنيهي و ممدوح الجنيهي، **مرجع سابق**، ص49-50.

[3]وائل أنور بندق، **وسائل الدفع الالكتروني**، مصر، 2008، ص23.

وعليه يمكن تعريفه على انه:عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم احد طرفي العلاقة بتحضيره للطرف الثاني و إرساله عبر البريد الالكتروني،وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك الورقي في العمل التي تعتبر التوقيع الالكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات.

2-1-فوائد الشيكات الالكترونية هي:

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية وتقليل تكاليف المواد الورقية و الطباعة.
- زيادة كفاءة انجاز عمليات الحسابات و الودائع للتجار و المؤسسات المالية.
- تسريع عملية الدفع و المحاسبة التي يقوم بها الزبون.
- تزويد الزبون بمعلومات وتفاصيل أكثر لكشف الحساب.
- الصرف الفوري لشيك و التخلص من الزمن الذي يستغرقه الشيك التقليدي.
- ملائمة الشيكات الالكترونية للأفراد الذين لا يملكون بطاقات الائتمان.[1]

2-2-آلية عمل الشيك الالكتروني:

يعتبر الشيك الالكتروني من أهم وسائل الدفع التي تعتمد على استخدام الحسابات الآلية،حيث يتنقل الشيك بالبريد الالكتروني إلى المستفيد وذلك بعد أن يتم توقيعه الكترونيا،فيحصل عليه المستفيد ويقوم بتوقيعه الكترونيا أيضا ثم يرسله بالبريد الالكتروني مصحوب بالشعار إيداع الكتروني في حسابه بالبنك.

حيث لابد من تحديد التوقيع الالكتروني لكل من البائع و المشتري و تسجيله في قاعدة بيانات جملة الدفع وفي ضوء ذلك يتم تحديد شيك الكتروني ،فيقوم باستلامه ويوقع عليه أيضا بتوقيعه الالكتروني المستقر،ثم يرسله مرة ثانية إلى البنك الذي يراجعه أو يتحقق من صحة الأرصدة و التوقيعات،ثم يخصم الرصيد من المشتري ويضيفه إلى حساب البائع،ثم يخطر البنك كل من البائع و المشتري بان الصفقة قد انتهت.[2]

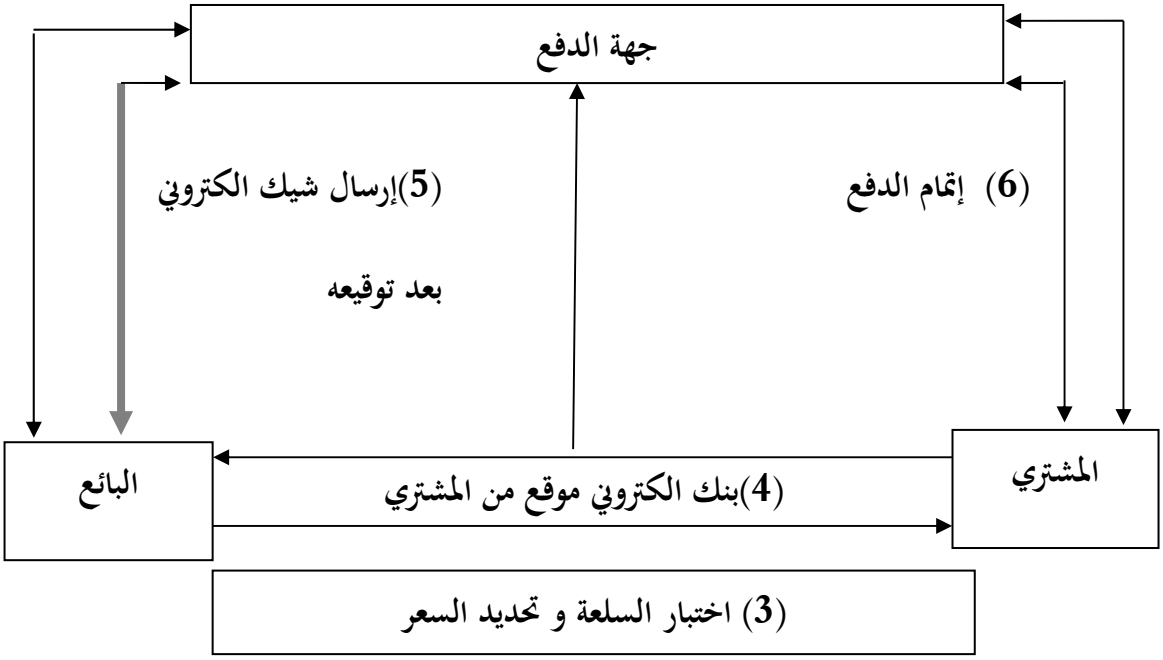
---

[1]صالح الجداية، سناء جودة خلف، **التجارة الالكترونية** ،دار الثقافة للنشر و التوزيع، الاردن، 2008،ص52.

[2]وائل انور بندق ،**مرجع سابق** ، ص36.

والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم(1):عملية استخدام الشيك الالكتروني و إجراءاتها.



المرجع :ثناء علي القباني و آخرون النقود البلاستيكية و اثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية

يستطيع الذين يعملون مع شبكة الانترنت استخدام الشيكات الالكترونية في دفتر فواتير حساباتهم مباشرة عبر الانترنت،دون الحاجة إلى إرسال الشيك الورقي،فاستخدام الحاسب الآلي يستطيع أن يكتب قيمة الشيك ويرسل شيك الالكتروني لها لجانب آخر المستحق لهذه القيمة والذي يقوم بدوره بإرسالها إلى المصرف الذي يتعامل معه.

المحفظة الالكترونية:

أولا: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنايمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر،ليتم نقل القيمة المالية عبر الانترنت باستخدام برامج كعينة،ويمكن استخدام المحفظة الالكترونية للدفع عبر الانترنت.

وفي الأسواق التقليدية التي تستعمل أنظمة الدفع الالكتروني.

كذلك تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية ومعظم الحقائب الالكترونية تقوم بتخزين النقد الالكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الالكترونية في أي مكان.[1]

ثانيا:يمكن تعريفها على أنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.

ثالثا:تعرف أيضا على أنها برنامج يقوم المستخدم بتنزيله في جهازه الشخصي ويخزن به رقم بطاقته الحسابية ومعلوماته الشخصية عند التسوق عبر الانترنت.[2]

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص خصائص المحفظة الالكترونية:

- مزودة بذاكرة الكترونية تسمح بالتخزين و الاستدعاء.
- الوحدات التي يتم شحنها على المحفظة تسمى النقود الالكترونية.
- تخزن المحفظة الالكترونية معلومات الشحن والفواتير الشاملة لأسماء المستهلكين.
- يمكنها أن تحمل أسماء وأرقام بطاقات الائتمان.

[1] نهلة النجار و اخرون،**مرجع سابق** ، ص84.

[2] ممدوح محمد الجنيهي منير محمد الجنيهي،**مرجع سابق** ،ص13.

المبحث الثالث: النقود الإلكترونية كأحد و سائل الدفع الالكترونية.

نتيجة للتطور التكنولوجي وثورة الاتصالات والعمل على إزالة القيود الحكومية والتحرر منها في المجال المالي، ظهر شكل جديد من النقود أطلق عليها اسم النقود الإلكترونية.

المطلب الأول: تعريف النقود الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للنقود الإلكترونية نحاول التطرق إلى بعضها في هذا المطلب:

أولا: أنها مجموعة من البروتوكولات والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها[1]

ثانيا: عرفها بنك التسويات الدوليةof international Settlement1996Bankعلى أنها قيمة تقدمية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني أو على أنها أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.[2]

ثالثا: كما يمكن القول بأنها نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان آمن على hard Disk لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل ويعرف باسم المحفظة الإلكترونية.[3]

"ومما سبق يمكننا أن نعرف النقود الإلكترونية بأنها عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة تصدر في صورة بيانات إلكترونية مخزنة على كارت ذكي أو قرص صلب بحيث يستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل شخص ثالث".

[1] منير الجهيني، **النقود الإلكترونية، مرجع سابق**، ص47.

[2] السيد متولي عبد القادر، **اقتصاديات النقود والبنوك**، ط1، دار الفكر، عمان 2009، ص14.

[3] أبو سليمان عبد الوهاب، **البطاقة البنكية**،ط1 دار القلم، سوريا، 1998، ص62.

المطلب الثاني: خصائص النقود الإلكترونية

تتسم النقود الإلكترونية بالعديد من الخصائص نوجزها في مايلي:

أولا:للنقود الإلكترونية قيمة نقدية:

فهذه الوحدات تمثل وحدات نقدية لها قيمة مالية يستطيع المستهلك استخدامها لسداد أثمان أي سلع وخدمات لدى أي تاجر، ومن ثمة فهي تختلف عن الوحدات التي توضع على كارت التلفون حيث لاتصلح إلا في دفع قيمة الاتصال فقط.[1]

ثانيا: تصدر فقط للسداد :

تصدر النقود الإلكترونية لغرض واحد فقط هو دفع أو سداد قيم المنتجات والخدمات التي يبتاعها المستهلك فالنقود الإلكترونية على عكس النقود الحقيقية لاتوجد قبل عملية الدفع وإنما تصدر خصيصا لعملية الدفع.

ويجب أن لا تقتصر على تحقيق غرض واحد فقد كشراء نوع معين من السلع دون غيره أو الاتصال التلفوني في الحالة لا يمكن وصفها بالنقود الإلكترونية بل يكلف عليها تسمية البطاقة الإلكترونية ذات الغرض الواحد.

ثالثا :عدم تجانسها:

لا تتجانس النقود الإلكترونية فيما بينها فهي تصدر بفئات مالية مختلفة، كل فئة يعبر عنها برقم معين ويتم هذا التقسيم وفقا لرغبة المستهلك ومن ثم لا تتوحد قيم هذه النقود بل تختلف من مستهلك لآخر.

رابعا: تحظي بقبول واسع:

ويعني ذلك أن تحظى بالقبول من الأشخاص والمؤسسات غير تلك التي قامت بإصدارها وهنا لا تقتصر استعمال النقود الإلكترونية على مجموعة معينة من الأفراد أو لمدة معينة من الزمن أو في نطاق إقليمي محدد،

[1]شريف محمد غانم، **محفظة النقود الإلكترونية**، ط1،دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2007، ص35-36.

فالنقود كي تكون نقود يتعين أن تحوز على ثقة الأفراد وتحظي بقبولهم باعتبارها أداة صالحة للدفع ووسيط للتبادل.[1]

المطلب الثالث:أنواع النقود الالكترونية

سنتطرق في هذا المطلب إلى مختلف أنواع النقود الالكترونية وكذا جانب من آلية عملها.

❖ يوجد نوعان من النقود الالكترونية هي:

1-النقود الالكترونية الاسمية:

حيث يحتوي وحدة النقد الالكتروني على معلومات تتعلق بهوية كل الأشخاص الذين تداولوها وهي في هذا تشبه بطاقة الائتمان،حيث لا يستطيع المصرف أن يقتني أية وحدة النقد التي أصدرها أثناء تحويلها.

2-النقود الالكترونية غير الاسمية:

حيث تتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا حاول شخص ما أن ينفقها أكثر من مرة واحدة وهناك نوعان من عمليات تداول النقود الالكترونية:

-عمليات تتدخل فيها المصارف حيث تتطلب عملية تداول وحدة النقد الالكتروني بين طرفين آن يتدخل المصرف المصدر لاعتمادها أو تعزيز إصدارها ويعرف هذا النوع من باسم:

-عمليات تعرف باسم حيث يتم تداول وحدات النقد الالكتروني بين الأطراف المختلفة دون تدخل المصارف وهي تشبه في هذا عمليات تداول النقد العادي.[2]

[1]شريف محمد غانم، **مرجع سابق**، ص37.

[2]صالح الجداية سناء جودت خلف،**مرجع سابق**، 116-117.

3_أنواع أخرى من النقود الالكترونية :

توجد أنواع أخرى من النقود الالكترونية المستخدمة،حيث ظهرت تقنيات نقد الانترنت تسمح لمستخدم الانترنت بالدفع عبر الانترنت التي تصدر نقود الانترنت المتخصصة في شراء الهدايا،وتسمح للمستخدم بدفع قيمة معينة لشراء نقد اقتراضي من الشركة ثم إرساله عبر البريد الالكتروني إلى شخص يمكنه آن يشتري بالقيمة عدد من مواقع الانترنت.[1]

تقدم شركة بينز نوعا أخر من نقد الانترنت يعتمد على تحفيز المستخدمين على القيام بعمل محدد عبر الانترنت مثل زيارة موقع معين أو تعبئة استمارة عبر شبكة ويب مقابل الحصول على قيمة معينة من نقد الانترنت التي تقدمه الشركة وتمكن بواسطته شراء سلع من موقع بينز كوم.

2-آلية عمل النقود الالكترونية:

تمر النقود الالكترونية في الواقع بثلاث مراحل هي:

-الإصدار لصاحب النقود من طرف البنك المصدر.

-الانتقال من صاحب النقود إلى طرف ثالث كالبائع الذي انتقلت إليه النقود.

-تمييز النقود عن طريق قيام الطرف الثالث باستردادها،عن طريق نقود تقليدية من المصدر.[2]

نأخذ مثلا الشراء باستعمال النقد الالكتروني،حيث تنقسم عملية الشراء إلى مرحلتين:

المرحلة الأولى :اقتناء النقد الالكتروني:

يقوم العميل باقتناء النقد الالكتروني من احد البنوك المصدرة للوحدات الالكترونية مع وجوب فتح حساب للعميل لدى البنك.

اقتناء برنامج خاص بادرة النقد الالكتروني وهو برنامج مجاني يتم الحصول عليه من الشركة سوبر كاش الذي يحكي البرنامج من المسح أو النسخ أو يعمل على حساب الأرصدة في ضوء عمليات اقتناء النقد الالكتروني.

[1]غنام شريف محمد، **محفظة النقود الالكترونية**،دار النهظة العربية، مصر، 2003،ص 12.

[2]غنام شريف محمد ،**مرجع سابق** ،ص15.

حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقد الالكتروني من نفس الشركة ،ويعمل هذا البرنامج على تسجيل المتحصلات من البائع و إضافتها إلى رصيده كما يقوم بالسيطرة على عملية تحويل الأرصدة من نقد الكتروني إلى نقد حقيقي.[1]

المرحلة الثانية:استعمال النقد الالكتروني:

- يقوم المشتري باختيار السعر الذي يمكن ترصيده أن يسدده
- يقوم البرنامج باختيار وحدات النقد التي سيكون الدفع بها
- يتلقى البنك كشف الدفع للمشتري من طرف البائع،فيتأكد من صحة النقود الالكترونية بفرق التأكد المختلفة(صحة الأرقام الخاصة بوحدات النقد الالكتروني) يتم إرسال وحدات النقد للبائع.[2]
- يتلقى برنامج إدارة النقد الالكتروني لبائع كشف العمولات الالكترونية الموقعة من البنك، و تقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها و علامات التامين الخاصة بها الر خزينة البائع الرقمية.
- يقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني للبائع بإخبار المشتري بإتمام عملية السداد،تعوضهم بنظام النقد الالكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة لهذا الكشف من مخصصات المشتري بصورة نهائية.[3]

المطلب الرابع:مزايا وعيوب النقود الالكترونية.

سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم مزايا النقود الالكترونية وعيوبها

1-مزاياها:

للنقود الالكترونية عدة مزايا منها :

✓ **تكلفة تداولها زهيدة:** وتحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت ارخص بكثير من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية.

[1] بوعافية رشيد، **الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري**، مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ،البليدة ، 2005،ص34.

[2] بوعافية رشيد،**مرجع سابق** ، ص33.

[3] طارق عبد العالي حمادة؛ **مرجع سابق**؛ ص112

- ✓ **لاتخضع للحدود:**حيث يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى أخر في العالم وفي أي وقت كان،لاعتمادها على الانترنت أو الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية.[1]
- ✓ **صفقات النقد الالكتروني أكثر كفاءة:** وهذا يشجع على زيادة أنشطة الأعمال وتتم بواسطة أنظمة الكمبيوتر الموجودة.[2]

2- عيوب النقود الالكترونية:

-النقد الالكتروني يتطلب نوعا خاصا من البرمجيات أو العناصر المادية وخبرة دقيقة

-كل المشاكل الخاصة بالعملة التقليدية الورقية مثل النقد، التزوير ...الخ.

- ازدواجية الصرف.

- غسيل الأموال،فغسيل الأموال يمكن وقوعه بسهولة من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الالكتروني فالنقد الالكتروني من المصادر المشبوهة ويمكن صرفه بدون إظهار اسم الشخص

- مشكلة سداد الضرائب الخاصة بالسداد الالكتروني.[3]

[1]ممدوح محمد الجنيهي منير محمد الجنيهي، **مرجع سابق**، ص 13.

[2]طارق عبد العالي حمادة،**مرجع سابق**،ص116.

[3]صالح الجداية، سناء جودت خلف،**مرجع سابق**، ص224.

خلاصة الفصل الثاني:

مما سبق نستنتج أن وسائل الدفع الإلكترونية هي وسائل مقبولة اجتماعيا من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الإلتزمات وبالرغم من تعدد أنظمة الدفع إلا أن لها دائما الهدف نفسه وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب في البنك إلى حساب في بنك آخر لأغراض متعددة.

ومع تطور التكنولوجيا ظهرت أنظمة الدفع جديدة لها عدة مزايا على أنظمة الدفع التقليدية أهمها انتشار الأوسع نطاقا وأنها تخفض التكاليف والوقت والتسوية النهائية، خاصة في ظل انتشار التجارة الإلكترونية التي تتطلب هذا النوع من التعاملات.

الفصل الثالث

تمهيد:

شهدت التغيرات الحاصلة في بيئة الأعمال الاقتصادية وبالخصوص التطورات المصاحبة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، في إحداث أنماط جديدة في تسيير الخدمات المصرفية، ولعل وسائل الدفع الالكتروني التي أصبحت تحتل مكانة كبيرة في بيئة المؤسسات المصرفية هي أحد مظاهر هذا التطور التي تمكن من تصميم العروض المصرفية بما يلائم تطلعات العملاء من جهة، وتحقيق أهداف المصارف من جهة أخرى.

وفي هذا السياق، يعتبر بنك(البنك الوطني الجزائريBNA) أحد أقطاب المؤسسات المصرفية في الجزائر، والذي شهد تغيرات مست طبيعة الأنشطة الإدارية والخدمية له، ويمكن من خلال هذا الفصل الإشارة إلى أهم التطورات الحاصلة لبنك (الوطني الجزائريBNA) زيادة على إسهام وسائل الدفع الالكترونية في تحسين أداء البنوك، حيث قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث كآتي:

المبحث الأول:تقديم البنك الوطني الجزائري وكالة المدية

المبحث الثاني:وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري

المبحث الثالث:الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري

المبحث الأول:تقديم البنك الوطني الجزائري (BNA)

هناك عدة تعاريف للبنك الوطني الجزائري، لكن بصفة عامة نقول، يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك التجارية التي نشأت بعد الاستقلال، كما يدل عليه اسمه فهو بذلك عمومي يختص في القيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج.

المطلب الأول: نشأة وتطور البنك الوطني الجزائري

تأسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها تأسست على أساس شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج ، إلا أن هذه الوضعية أخلت بمفهوم بعض الشئ بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله الذي أشرنا إليه أعلاه.

وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدول ، حسب القانون الأساسي فإن البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل كبنك ودائع لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة ، الزراعة .....اخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة والمتوسطة الأجل.

كما أنه من الممكن أن تقوم ب:

-إعطاء ضمانات في مجال الصفقات العمومية.

-تمويل التجارة الخارجية.

-قبول الودائع بكل أشكالها.

-إعطاء قروض وتسبيقات بدون ضمانات.

-التدخل في العمل الصرف الآني أو الآجل.

-العمل كمراسل للبنوك الخارجية.

-الإمضاء، خصم وشراء أو أخذ في محفظة كل الأوراق التجارية وكل السندات كسندات الخزينة العمومية...الخ.

وحتى سنة 1982قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأي بنك تجاري إلا أنه كانت لها حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

في 16فيفري 1989أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01و قانون 88-03و 88-04ل 12جانفي 1988 وقانون88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988وبالقانون التجاري.

وينقسم رأسمال البنك الوطني الجزائري والذي حدد في أول جمعية تأسيسية بمليار دج مقسم إلى ألف سهم، قيمة كل سهم مليون دج ومقسمة بين:

1-حصة من1 إلى 350 مكتتب فيها من صندوق المساهمة "وسائل الإنتاج".

2-من 351 إلى 700 حصة مكتتب فيها من صندوق المساهمة"المناجم، المحروقات".

3-من 701 إلى900 حصة مكتتب فيها من صندوق المساهمة "الصناعات الغذائية".

4-من 901 إلى 1000 حصة مكتتب فيها صندوق المساهمة "الصناعات المختلفة".

وفي سنة 1990 القانون 10-90 الصادر في 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بالصياغة الجذرية للنظام البنكي بالتوافق مع التوجيهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع أحكاما أساسية من بينها، انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الوجه إلى التسيير الذاتي.

على غرار البنوك الأخرى، يعتبر البنك الوطني الجزائري كشخص معنوي، يؤدى كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة بالاستلام أموال الناس، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسيرها تحت تصرف الزبائن.

كما يعتبر أول بنك حاز على اعتماده بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995.

وفي شهر جوان 2009 تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من14600 مليار دينار جزائري إلى41600 دج.

المطلب الثاني: مهام البنك الوطني الجزائري.

يقوم البنك الوطني الجزائري بمهام كل بنك يستلم الودائع من الجمهور ويقوم بالخدمات المهنية لمؤسسات كما جاء في المادة الثانية من القانون الأساسي للبنك.

كما يقوم بالتعامل مع كل البنوك التجارية المتعارف عليها في المهنة البنكية وكل عمليات الصرف مع العملات الأجنبية وعمليات القرض في إطار التشريع المعمول به والقوانين التي تنظم عمل البنوك في الجزائر خاصة قانون النقد والقرض.

كما أنه من الممكن أن يكتتب على أي شكل كان. أي مساهمته في كل مؤسسة أو شركة وطنية أو أجنبية التي يكون موضوعها مشابه أو يمكن من تطوير عمليات البنك الخاصة.

كما أنه يمكن أن يعمل وحده أو بالتعاون مع مؤسسات أخرى مباشرة أو غير مباشرة في الجزائر أو خارج على أي شكل كان كل العمليات التي تدخل في حيز نشاطه.

وعموما يمكن تلخيص أهم مهام البنك فيما يلي.

-تقديم الخدمات مالية للأفراد والمؤسسات.

-تحصيل الودائع البنكية الخاصة بالصرف والقرض في إطار التشريع البنكي القائم والقواعد الخاصة به.

-القيام بمختلف العمليات البنكية سواء نقد أو عن طريق الإعتمادات والتحويلات.....الخ

-إيجار الصناديق الحديدية بمقابل.

-منح القروض الطويلة والمتوسطة والقصيرة الأجل.

-تمويل التجارة الخارجية.

-خصم الأوراق التجارية الخارجية.

-خصم الأوراق التجارية والمالية.

-تقديم خدمات الوساطة في عمليات الشراء والبيع والاكتتاب في السندات العامة والأسهم.

-تسليم وتحويل القيم المنقولة ورهنها.

-معالجة كل عمليات التبادل على الحساب أو لأجل، وكل أنواع القروض، الرهن الحيازي وتحويلات العملة الأجنبية.

المطلب الثالث : بطاقة تقنية عن وكالة البنك الوطني الجزائري المدية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على الوكالة و إبراز الهيكل التنظيمي ومهامه.[1]

1-التعريف بالوكالة البنك الوطني الجزائري BNA.بالمدية.

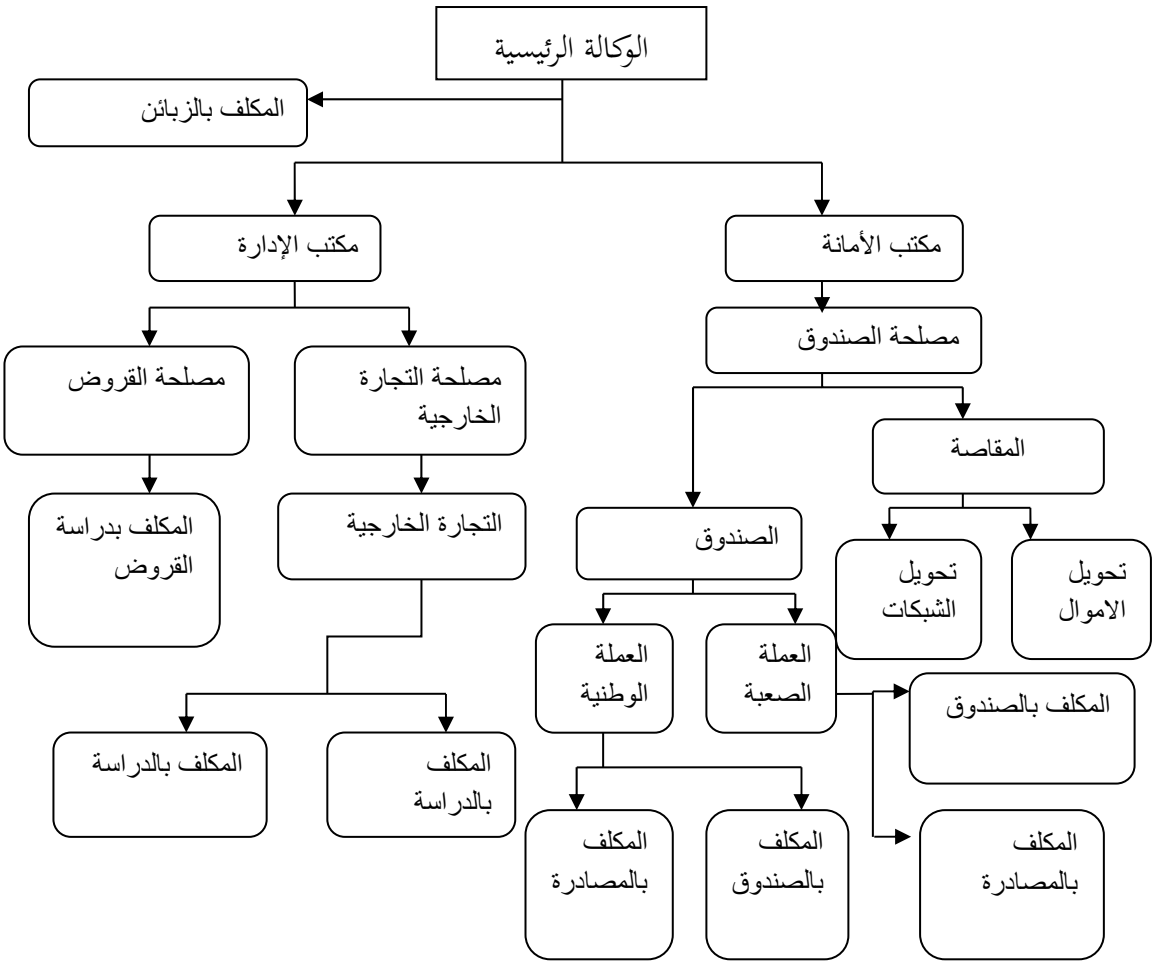
تأسست وكالة BNA بالمدية وفق القانون 88-01 بتاريخ 1988/12، حيث تعد الوكالة هيكلا مصغرا لنظام البنك الوطني، وتم إدراج ذلك في القانون التجاري الجزائري وفقا لقواعد خاصة على البنوك والقروض بالرأس مال قدره41.600.000.000.000 دج، بحيث يتواجد مقرها بشارع الإخوة باشن بالجانب مسجد النور بالمدية.

[1] مقابلة مع السيد رايس رابح ، نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري المدية، بتاريخ 25-/2019/04، على الساعة .14.00

2- الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري بالمدية.[1]

تقوم وكالة البنك الجزائري بالمدية بتنظيم أعمالها من خلال هيكل تنظيمي عام يساعد على تنظيم العلاقات وتبادل المعلومات بين مختلف المصالح والأقسام والموظفين في الوكالة كما يساعد على القيام بمختلف الوظائف والأنشطة الموكلة إليه، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة.

الشكل رقم:(3-1):يمثل الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري بالمدية.



[1] مقابلة مع السيد رايس رابح، نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية، 25/04/ 2019. على الساعة14.00

1- الخلية الإدارية

وهي الخلية المسيرة للوكالة، بحيث تضم:المدير، نائب المدير، الأمانة العامة.

1-1-المدير:وهو أعلى جهاز في الوكالة حيث يشرف على جميع المصالح الموجودة في الشكل التنظيمي ومن أهم مهامه:

-السهر على تطبيق القوانين وممارسة الرقابة على الموظفين.

-يقوم بوضع السياسات الخاصة بالعمل داخل الوكالة و إعداد الميزانية السنوية.

-كما يقوم بالمهام اليومية المتداولة كالإمضاء على الوثائق المهمة ، استقبال شكاوي الزبائن....الخ.

1-2-نائب المدير:وهو يخلف مكان المدير في حالة الغياب أو في حالة الغياب أو في حالة مهام مخارج البنك، ويقوم ب:

-يقوم بجمع الأعمال الإدارية بالموازاة مع المدير كما يمثل كعضو استشاري في فحص القروض المقدمة.

-تسيير المستخدمين وتوفير الوسائل العامة من مطبوعات الوثائق.

1-3-الأمانة العامة:تتكفل هذه المصلحة بالاتصال داخل و خارج الوكالة، كما تعمل على:

-إيصال المعلومات من المدير إلى المصالح.

-تحديد مواعيد لقاءات المدير وجمع الوثائق التي تحتاج إلى إمضاءات.

-استقبال الزبائن القادمين للاستعلام.

2-مصلحة الصندوق:تعمل هذه المصلحة على مهام الصندوق والتحويلات:

2-1-الصندوق:وهو بدوره ينقسم إلى قسمين: صندوق رئيسي وآخر ثانوي، بحيث أن الرئيسي يستقبل الودائع وعمليات السحب والدفع بالعملة الوطنية وبمبالغ كبيرة. وهذا ما يجري العكس في الصندوق الثانوي. ومن خلال هذا نستخلص أن الصندوق له عمليتين أساسيتين يقوم من أجلها وهي:

-الإيداع:وهو إضافة مبلغ معين سواء كان لحساب خاص أو للغير.

-السحب : يتم بطلب من الزبون وذلك باقتطاع مبلغ معين من حسابه اما بدفتر الشيكات أوشيك الشباك أو دفتر الادخار.

2-2-التحويلات:تتمثل هذه العملية في اقتطاع مبلغ معين من حساب الزبون وإيداعه في حساب شخص آخر المستفيد. وتسيير العملية بناءا على طلب الزبون فقط.

3-مصلحة القروض والالتزامات:تعمل هذه الخلية من خلال 5 مصالح في مجال القروض وهي:

مصلحة الدراسات، مصلحة القروض المصغرة،مصلحة قروض المؤسسات المصغرة، مصلحة قروض القطاع العام والخاص، مصلحة القرض العقاري+أسرتك.أما مصلحة الالتزامات تهتمب3مصالح:

المتابعة الإدارية، مصلحة الشؤون القانونية والنازعات، قسم النشاط التجاري.

3-1-مصلحة القروض:

وهي بدورها تضم المصالح التالية:

3-1-1مصلحة الدراسات: مهمتها تتمثل في دراسة ملفات القروض وهذا من خلال:

-استقبال طلبات القروض والسهر على مراقبة الوثائق المكونة للملف.

-اقتراح ووضع القروض مع تحديد المدة، مبلغ التسديد، مناقشة الضمانات.

3-1-2مصلحة القروض المصغرة:وهي خلية مكلفة بمنح القروض لصالح تشغيل الشباب ومتخصصة لمشاريع صغيرة كالحرفيين.

3-1-3قروض المؤسسات الصغيرة: وهي مصلحة تقوم أيضا على أساس منح القروض لصالح تشغيل الشباب لكنها تتفرع إلى فرعين : فرعANSEJ وفرعCNAC .

3-1-4قروض القطاع العام والخاص:بحيث أن:

-الخاص:يقوم بمنح القروض للمستثمرين، تجار، حرفيين.....الخ.وطلب القروض يتم مباشرة إلى هذا المكتب دون اللجوء إلى وكالات التشغيل.

-العام:يهتم بالمشاريع الاستثمارية الوجهة للقطاع الصناعي كالسباكة والنسيج.

3-1-5-قرض العقاري ومشروع أسرتك:

-مصلحة القرض العقار:تعمل هذه المصلحة على المساهمة بقروض من أجل شراء أو انجاز مساكن فردية.

-مشروع أسرتك:وهي مصلحة تعمل في إطار برنامج من أجل حاسوب لكل أسرة مقابل اقتطاع شهري من دخل المستفيدين من هذا المشروع.

3-2- مصلحة الالتزامات:تعمل هذه الخلية في شكل تجانس مصلحتين:

3-2-1-مصلحة المتابعة الإدارية: يقوم هذا المكتب بمتابعة ملفات و عمليات تسديد القروض، كما تعمل على تجديد عقود التأمين عند حلول انتهائها.

3-2-2-مصلحة الشؤون القانونية والمنازعات:يهتم هذا المكتب بالشؤون القانونية والمنازعات التي تحل على البنك، كما تقوم بتجميد أرصدة الأشخاص في البنك، كما تقوم بتجميد أرصدة الأشخاص في البنك في حالة عدم تسديد ديونهم.

3-2-3-قسم التنشيط التجاري:يتكفل هذا القسم بفتح حساب الموظفين والتجار وأصحاب العملة الصعبة مما تعمل على:

أ-فتح حساب الودائع للأجل : بحيث يتعهد الزبون بترك مبلغ من المال تحت تصرف البنك وعدم المطالبة به إلا عند تاريخ الاستحقاق المحدد من طرفه، ويشترط الزبون أن يفتح حساب تابع للوكالة بمبلغ أدناه عليه أن يتجاوز 10000 دج.

ب- إصدار أذونات الصندوق: وهي عبارة عن سندات قابلة للتحويل، موضوعة تحت تصرف البنك وهي تمثل قيمة معينة من النقود موضوعة لمدة معينة تتراوح بين 3 أشهر إلى 10 سنوات .

ج- فتح ودائع للاطلاع: بحيث يمكن لأصحابها المطالبة بها في أي وقت كالأموال المودعة في حساب جاري وحساب صكوك وحساب دفتر الادخار.

4- **مصلحة التعاملات الخارجية:** وهي مصلحة التي تقوم أساس على شراء وبيع العملات والمستندات خارج الوطن، بحيث يمكن تقسيم هذه المصلحة إلى قسمين:

4-1-قسم الصرف: يختص هذا القسم بشراء أو بيع العملة الأجنبية مقابل عملة وطنية وذلك طبقا لسعر الصرف الرسمي، يحدد سعر الصرف من قبل البنك المركزي أسبوعيا.

4-2-قسم التجارة الخارجية: يهتم بكل من الاعتماد والتسليم المستندي:

-**الاعتماد المستندي:** يعرف حسب القانون البنكي أنه تعهد مكتوب من طرف البنك.

ويطلب من المشتري(الآمر بالدفع) التسديد للبائع (المستفيد) في آجل محدد مقابل تسليم وثائق تثبت تسليم سلعة محددة تبعا لطرف التنفيذ المتفق عليها.

5-2التسليم المستندي: وهو عملية تغطية يتدخل فيها البنك كوكيل المصدر لقبض مبلغ السلعة التي يدفعها المشتري مقابل تسليم الوثائق.

المبحث الثاني: وسائل الدفع الالكترونية في البنك الوطني الجزائري :

في هذا المبحث سنتطرق إلى مختلف و سائل الدفع المستخدمة في البنك الوطني الجزائري لوكالة المدية وتقنيات استخدامها كذا أهم امتيازاتها .

المطلب الأول:البطاقة الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري وكيفية الحصول عليها

1-التعريف بالبطاقة المصرفية :

تعرف على أنها :" وسيلة إلكترونية للوفاء و الائتمان أو كلاها تسمح بالوفاء و السحب و كذا معرفة المعلومات البنكية خاصة المتعلقة منها بالكشف عن الحساب و تحتوي البطاقة على معلومات يمكن تقسيمها حسب إمكانية قراءتها أو رؤيتها بالعين المجردة و هناك المعلومات التي لا تقرأ بالعين المجردة بل بواسطة الجهاز و المعلومات التي تقرأ بالأجهزة تكون مخزنة في الحلقة الممغنطة(الشريط) La piste Magnétique

و عموما هذه المعلومات هي:

- الهيئة التي تسلم البطاقة.
- وظيفة البطاقة (سحب أو وفاء).
- رمز الوحدة البنكية (المؤسسة الائتمانية).
- رقم الحساب.
- مفتاح المراقبة.
- اسم و لقب حامل البطاقة.

الشكل رقم(3-2): البطاقة الالكترونية البنكية



المصدر: **www.zlpari-ar.com**

2-كيفية الحصول على البطاقة البنكية:

يتقدم الزبون للبنك الحامل لشيكات فردي بطلب هذه البطاقة عن طريق إمضاء طلب نموذج يقدمه له البنك،أو يقوم البنك بتوجبه الزبون نحو موقع بطاقتي، حيث يختار الزبون البنك ويقوم بإدخال معلوماته الشخصية كرقم الهوية البنكية المتكون من 20 رقم ورقم هاتفه ،وبريده الالكتروني، وعنوانه الشخصي.

الشكل رقم(3-3): استمارة استخراج البطاقة البنكية



BNA

البنك الوطني الجزائري

CB

BANQUE NATIONALE D'ALGERIE

CONTRAT D' ADHESION DU COMMERCANT
AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE « CIB »

☐ Création ☐ Modification Date .....

N° de Contrat
0,0,1
Banque Agence Année N°séquentiel

DRE .....
Agence .....
Code agence .....

Raison sociale _____
Nom commercial _____
Adresse _____
Commune _____ Daira _____
Wilaya _____
Code postal _____
Téléphone _____ et _____
Fax _____ et _____
Mobile _____ E.mail _____
Code activité _____
Type TPE [x] GPRS
Nom contact principal _____
Type du contact : ☐ propriétaire ou gérant ☐ employé
Titre de travail du contact _____
Nom contact 2 _____
N° de compte _____
N° de registre de commerce _____
N° identifiant fiscal _____
Nombre d'années du commerce _____

Partie réservée A la monétique

Je soussigné _____
propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB de paiement par cartes bancaires proposé par la Banque Nationale d'Algérie, aux conditions générales et particulières indiquées dans les pages 2 à 4 ci-après, dont je reconnais avoir pris connaissance.

المصدر: البنك الوطني الجزائري

3-مدة صلاحيتها.

الشكل رقم(3-4) يمثل رقم البطاقة والشريط المغناطيسي



المصدر:www.zlpari-ar.com

و تستعمل هذه البطاقة المصرفية تقنية متطورة مثل الصورة الكامنة و المنطقة الممغنطة و هي علامات معينة لحماية البطاقة من النسخ اعتمدت عام 1971م و تستطيع الماكينات قراءتها في المحلات التجارية , كما أدخلت في هذه لبطاقات دائرة صغيرة تحمل ذاكرة و تتمتع هذه الدائرة بالقدرة على إجراء عمليات حسابية (طرح و جمع) و على تحديد الرصيد الحقيقي لحامل البطاقة. كما أن وجود الرمز السري (كود) يساعد على التأكد من صحة العملية و هوية حامل البطاقة و يعبر قبول البطاقة بمثابة كفالة من البنك المصدر لحامل البطاقة التي تخول لصاحبها أن يسحب المال نقدا ليس فقط من فروع المصرف و لكن من الماكينات الإلكترونية باستعمال الرمز السري .

➢ الفائدة على البطاقة المصرفية:

الفائدة هي الرسم الذي يتقاضاه البنك مقابل تقديم الائتمان. ويتم تطبيق الفائدة على الرصيد اليومي غير المسدد من المشتريات، والمعاملات النقدية ، والفوائد القائمة من الشهور السابقة والرسوم الأخرى.

➢ صلاحية البطاقة المصرفية :

تقدر مدة صلاحية بطاقة المصرفية ثلاث سنوات كاملة أما **تجديدها** فيكون تلقائي بعد ثلاث سنوات من الاستعمال من الاستعمال و قبل حلول الثلاث السنوات بشهرين من تاريخ استحقاق البطاقة من خلال إرسال قائمة إلى مديرية وسائل الدفع بأسماء الزبائن المعنيين بتجديد بطاقتهم.

و يوجد بالبنك الوطني الجزائري وكالة المدية نوعان أساسيين من البطاقة البنكية:

1-البطاقة الكلاسيكية .

2-البطاقة الذهبية.

1. البطاقة الكلاسيكية:وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية زرقاء اللون حيث أنها موجهة للزبائن الذي يقل دخلهم عن120000 دج،وهي بطاقة توفر خدمات الدفع و السحب البنكي،و تقدم لزبائن البنوك وفق شروط يحددها البنك كمدا خيل الزبائن أو أهميتهم أو مواصفات أخرى

الشكل رقم(3-5) البطاقة الكلاسيكية



المصدر: البنك الوطني الجزائري

2. **البطاقة الذهبية** :و هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية صفراء اللون حيث أنها موجهة للذين يزيد راتبهم الشهري عن 120000دج،وهي توفر خدمات السحب و الدفع البنكي بالإضافة إلى خدمات إضافية مع سقف سحب و دفع مرتفع نسبيا،وكذلك تقدم لزبائن وفق شروط يحددها البنك.

الشكل رقم(3-6) يمثل البطاقة الذهبية



المصدر: البنك الوطني الجزائري

والجدول رقم(3-1) التالي يوضح المبالغ المسحوبة من البنك:

نوع البطاقة	الراتب الأدنى	الحد الأقصى	شكل البطاقة
البطاقة الكلاسيكية	أقل من 120.000دج/شهرا	80%من الراتب على الموزع الآلي للوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي	
البطاقة الذهبية	أكثر من 120.000دج/شهرا	80%من الراتب على الموزع الآلي للوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الموزع الآلي البنكي	

المصدر: البنك الوطني الجزائري

المطلب الثاني:الامتيازات التي تقدمها البطاقة وكيفية استعمالها

1-الامتيازات التي تقدمها البطاقة البنكية:

تقدم البطاقة الالكترونية العديد من الامتيازات و التي سنذكر أهمها:

- ✓ بساطة الاستعمال.
- ✓ سيولة دائمة للاموال24 ساعة على24ساعة على مستوى كل الشبابيك الآلية البنكية لوكالة المدية.
- ✓ أمان أقصى حيث البطاقة مجهزة بشريحة الكترونية مزودة برقم سري و شخصي.
- ✓ اقتصاد للوقت حيث تمكن من ربح اكبر وقت وتوفر عناء الوقوف بطوابير الوكالات البنكية.
- ✓ راحة اكبر:تمكن من تخليص المشتريات على آليات الدفع الالكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية.

2-كيفية استعمال البطاقة المصرفية.

يتم استعمال البطاقة من خلال:[1]

2-1. من خلال الصراف الآلي "ATM ":

- إدخال البطاقة في الجهاز .
- تدوين الرقم السري على الشاشة .
- تظهر على الشاشة قائمة يختار منها معرفة الرصيد أو السحب.
- في حالة السحب يضغط على زر السحب وبعدها يختار المبلغ المراد سحبه.
- ينتظر قليلا وبعدها يتحصل على الأموال بعد الإتمام من العملية بخطواتها الصحيحة.
- من ثم يطلب منه الجهاز إن كان يريد معرفة الرصيد المتبقي.
- و أخيرا يسترجع البطاقة

[1] http:www.cmi.co.ma/ar/decline

الشكل رقم (3–7) :الصراف الآلي



المصدر :http://www .amiko.net

2–2من خلال جهاز الدفع الالكتروني TPE

- ✓ تقديم البطاقة عند الصندوق.
- ✓ يسجل التاجر قيمة المشتريات.
- ✓ إدخال البطاقة في جهاز الدفع الإلكتروني "TPE" .
- ✓ كتابة الرقم السري بواسطة ملامس الجهاز "TPE" .

عند نهاية العملية يرد لهم التاجر البطاقة و التذكرة .

- ➢ **حماية و الحفاظ على البطاقة المصرفية:**

كيف يمكنني الحفاظ على البطاقة وحماية الرقم السري ؟

- عدم تعريضها لحقل مغناطيسي والحرارة عالية مما يؤدى إلى اعوجاج البطاقة المصرفية .
- إن تواجد البطاقة البنكية ورقمها السري في مكان واحد يشكل خطرا كبيرا لأنه يعرضكم للاحتيال وسرقة رصيدكم البنكي.
- قوموا بإدخال الرقم السري بعيدا عن عيون المتطفلين.

- الحفاظ على كل التذاكر المسلمة من طرف التاجر لمدة ثلاثة أشهر ، أما في حالة ضياع أو نسيان الرقم السري يجب التوجه إلى الوكالة البنكية.

إن استعمال البطاقة البنكية هو أمر شخصي بامتياز إذ ينبغي ألا تعطوها أو تكشفوا عن رقمها السري لأي أحد كان.

المطلب الثالث:الوسائط الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري و المشاكل التي تواجهها و سائل الدفع الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري.

1-الوسائط البنكية الالكترونية بالبنك الوطني الجزائري_ وكالة المدية .

1-1-الموزع الآلي للأوراق:الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للمكانة في القطاع البنكي

فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع،فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك.

جدول رقم (3-2) :الموزع الآلي للأوراق

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق	يسمح للسحب لكل حائز على بطاقة السحب يوجد في الشوارع المحطات و أماكن أخرى يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرا المدارات المغناطيسية للبطاقة،هذه الأخيرة تسجل المبالغ المالية الممكن سحبها.	تخفيض نشاط السحب في الفروع.

المصدر: البنك الوطني الجزائري

1-2-الشباك الآلي للأوراق:الشبابيك الآلية للبنك هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا بالنسبة للموزع الآلي فهي تقوم بالعديد من العمليات تشمل **مثلا**: قبول الودائع عمليات التحويل من حساب إلى حساب... الخ

فالشبابيك الآلية متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك وهي تمثل في الوقت الحاضر احد المنتجات البنكية الالكترونية الأساسية للنظام البنكي.

جدول وقم(3-3)_الشباك الآلي للنقود

الوسيلة	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للأوراق	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بمختلف العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، التحويلات	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرا مدارات مغناطيسية للبطاقة تسمح بمعرفة الزبون بفضل الرمز السري.	يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك، و الزبون المستعجل

المصدر: البنك الوطني الجزائري

1-3-جهاز الدفع الالكترونيTPE

إذا كان الزبون يحمل بطاقة ائتمان في لي مكان موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني الخاص ببطاقات الائتمان و الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك المعني و الذي بدوره يقوم من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون بعد أن يدخل الزبون رمزا أو رقم سريا خاصا به،فيقوم الحاسوب المركزي بعد ذلك بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر.

1-4-تقنية استعمال جهاز الدفع الالكتروني "TPE"

هذا الجهاز يستعمل في التعاملات بالبطاقات البنكية و هو على نوعين :**طراز ثابت** و **طراز نقال** يمكن استعماله على بعد 200 م في فضاء مفتوح و على بعد 20 م في فضاء مغلق، هو جهاز يضمن تعامل مؤمن و سريع و فعال في تعاملات الدفع . الشكل التالي يوضح صورة الجهاز:

الشكل(3-8) :جهازTPE



المصدر: **www .bna.dz /monétique .html**

- **نصائح استعمال جهاز الدفع الالكتروني "TPE "**

- ضرورة التأكد من وجود الاتصال الهاتفي الكافي عند استعمال "TPE" .

- في حالة عدم اشتعال الضوء الأخضر، هنا يجب التأكد من أن الخيط الكهربائي موصول جيدا في النقال الكهربائي و التأكد من صلاحية هذا الأخير.

-لابد أن تبقى البطاقة البنكية داخل جهاز الدفع الإلكتروني حتى نهاية العملية، و إلا تلغى عملية الدفع.

- عند توقف الآلة أثناء الطبع، يجب النظر إلى الوعاء إذا كان مغلقا بطريقة صحيحة و التأكد من صلاحية الورق المستعمل للطبع و كذلك طريقة وضعه داخل الآلة.
- عند وضع الورق داخل الجهاز، يجب التأكد من جذبه جيدا نحو الخارج مع ترك بعض السنتيمترات بارز وتقطيعها بعد غلق الوعاء.

➢ **كيفية الدفع من خلال جهاز الدفع الإلكتروني :**

- يجب على التاجر أن ينتظر حتى يظهر له على شاشة الجهاز الإذن بكتابة المبلغ.
- يجب على حامل البطاقة إدخالها في قارئ الرمز السري"TPE " وفقا للإشارة المتواجدة على البطاقة.
- يكتب التاجر مبلغ المعاملة بالدينار الجزائري على الملامس الرقمي للجهاز.
- على التاجر أن يضغط على زر القول لتأكيد المبلغ.
- على صاحب البطاقة أن ينتظر حتى يكتب له على شاشة الجهاز إدخال الرمز السري.
- يدخل حامل البطاقة رمزه السري في الجهاز ثم يضغط على زر القبول.
- ظهور طريقة التعامل على شاشة جهاز الدفع الإلكتروني.
- على التاجر انتظار طبع التذكرة بطريقة أوتوماتيكية، و ذلك بنموذجين.يجب التذكير أن آلة الطبع لا تشتغل إلا و الوعاء مغلق, يحتفظ التاجر بنموذج أما الأخر فيعطيه للزبون.[1]

2-المشاكل التي تواجه وسائل الدفع الالكترونية

2-1-معوقات التجارة الالكترونية في الجزائر:

في الحقيقة ليس هناك تجارة الكترونية في الجزائر ما عدا الأقليات التي تستخدم البطاقات البنكية ،و لعل أهم معوقاتها في الجزائر ما يلي: [2]

[1] شيروف فضيلة,**اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستار في التسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 144.

[2] شيروف فضيل ، **مرجع سابق**، ص 146 .

الأمية المعلوماتية:ويقصد بها الجهل بأساليب و وسائل التعامل في مجال المعلوماتية عدد الذين يملكون مستوى تعليميا مقبولا لا يصل الى17 مليون نسمة في الوقت الذي لا يفوق عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 **مليون جزائري لسنة2004**

سيطرة قيم المجتمع النقدي:حيث أن التعاملات تتم في معظمها بالنقود التقليدية و ليس بأدوات التعامل المالي الحديثة،الطابع المادي و الغير الملموس للتعامل الالكتروني،الأمر الذي يشجع الكثيرين على التعامل مع أطراف لا يواجهونهم وجها لوجه وعلى وسائط الكترونية غير ورقية و الجزائر لا تزال بعيدة جدا عن الوضع مثل هذه القوانين،و الجزائر لم تقم بوضع قوانين منظمة للمعاملات التجارية الالكترونية وما بالك المعاملات المصرفية الالكترونية.

2-2-مشاكل وسائل الدفع الالكترونية–البطاقات البنكية:

مشكل الأمية: يجعل الأشخاص لا يثقون سوى في السيولة النقدية و غير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية يحبذ المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على فرض الرقابة،خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية.

وجود أزمة ثقة بين العملاء و التجار و بين المؤسسات المالية :و التي تسير حساباتهم و قد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك أل خليفة .

عدم الثقة في النظام و المحاكم القضائية: التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقت كبير وطويلا للفصل في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد،ارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع الالكترونية مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية،وهذا بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها البطاقات البنكية في أي دولة كانت

وهي:[1]

السرقة و الضياع:ولمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24سا/24سا حيث يتم في حالة ضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة،لكن إن لم يتلقى اتصال بضياع البطاقة في مدة 15يوم فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة،وتصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك.

[1]مزريق عاشور، **القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر**، مداخلة, جامعة حسيبة بن بوعلي،شلف,ص9.

حيث يتخصص هذا المركز بحالات السرقة و الضياع البطاقات،بينما مركزية وعوارض الدفع تكلفة بوسائل الدفع الأخرى كالشيكات و السندات لأمر.

الاستعمال الاحتياطي للبطاقة:في حال اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش،و في حالة التأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه.

لكن القانون لم يقم بعد بالتطرق لمثل هذه الحالات المتعلقة بالبطاقات و التي بالتأكيد إن كانت موجودة ستساهم في قمع حالات الغش و التزوير و السرقة.

العمليات التعسفية:كل بطاقة أصبحت غير صالحة للاستعمال كانقضاء مدة صلاحيتها أو تجاوز العميل للمبلغ المصرح له من قبل البنك،وتم قبول الدفع بهذه بالبطاقة من طرف التاجر يتم وقف عمل الأجهزة التابعة للبنوك و التي تكون موجودة لدى هذا التاجر ويطلب من البنك المتعامل مع التاجر إلغاء العقد.

إشكالية الإثبات:يتم إثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم اتوماتكيا على الشريط الالكتروني ،كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول كل عمليات السحب من أجهزة TPE و عادة هذه المشكلة لا تثار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء

2-3-عوائق استخدام البطاقات الالكترونية بال BNA:

من بين أهم العوائق في البنك الوطني الجزائري نجد ما يلي: [1]

- غياب الحملات التحسيسية و العمليات الاشهارية التي تمدح وتعرف هذه البطاقة.
- لا يجب أن ننسى أن نسبة الأمية في الجزائر تقارب 30% و انه ليس من النادر أن يطلب منك احدهم في وكالة البنوك و مصالح البريد أن تملئ الشبكة فهل يعقل أن يطلعك نفس الشخص عن رقهم السري وان يطلب منك أن تساعده في سحب نقوده من الموزع الآلي .
- عدم وجود تنوع كبير في الخدمات و المزايا التي توفرها البطاقات لمستلميه و التعطل شبه الدائم للموزعات الآلية زاد الطين بلة.
- قلة انتشار أجهزة الدفع الالكتروني TPEو حتى التجار و الباعة يبكون تخوفا من تحصيل مستحقاتهم بقبول البطاقات كوسائل دفع .
- من جهة أخرى يمكن الإشارة أن غياب الهياكل و التقنيات التجارية لمراكز التسويق و التجارة الالكترونية نجد لدى احتياج المستهلك لهذه البطاقة.
- كما انه قد يكون لانتشار و توسيع مجلات استخدام الإعلام الآلي دور ضعف الطلب على البطاقات لان الحاسوب رفعت من إنتاجية العالمية بشبابيك السحب و قضت بالتالي و لو جزئيا على احتياج المستهلك الجزائري لهذه البطاقات .
- عدم وجود بنية تحتية فعالة و سريعة للاتصالات .
- ارتفاع التكلفة و الصيانة و إيجار الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية .
- ارتفاع مخاطر المنافسة، التشغيل، و تزايد جرائم السرقة، التزوير و الاحتيال .
- عدم المعرفة أو تجاهل عمل و نشاط البنك الالكتروني .

[1]قريش يقاسم،شافعي احمد،**وسائل لدفع الالكتروني**،مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس للعلوم التجارية،تخصص مالية،جامعة مغنية،ص48

المبحث الثالث:الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري BNA.

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مؤشرات المتبعة في تقيم الأداء في البنك الوطني الجزائريBNA- وكالة المدية وتأثير وسائل الدفع على الأداء المصرفي.

المطلب الأول:معيار الربحية و المرودية.

توضح الجداول أهم المؤشرات التي تقيس أداء البنك من جانب الربحية. معدل العائد على الأصولROA=النتيجة الصافية /تقسيم إجمالي الأصول

1-معدل لعائد على الأصول.

حيث يتم حسابه بالطريقة التالية:

معدل العائد على الأصولROA=النتيجة الصافية /تقسيم إجمالي الأصول

الجدول رقم:(3-4) يمثل تطور معدل العائد على الأصول خلال الفترة

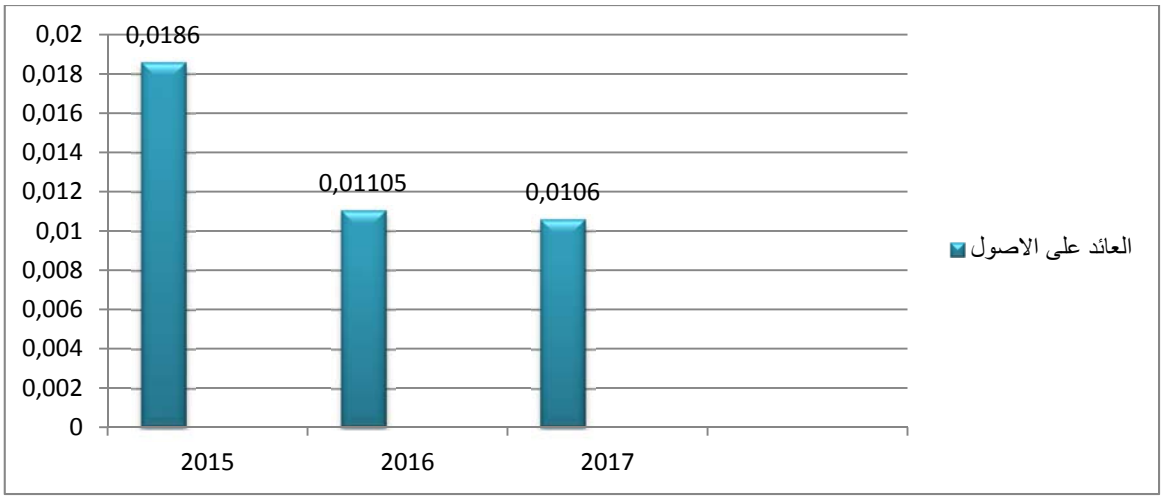
2017-2015

البيان		2015	2016	2017
صافي الدخل		29537515	31419896	29986747
إجمالي الأصول		2719081219	2843371178	2828633372
العائد على الأصول	القيمة	0.0108630499	0.0110502267	0.010601143
	النسبة	1.08630499%	1.10502267%	1.0601143%

المصدر:من إعداد الطالبتان اعتمادا على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري.

الشكل رقم(3–9) يمثل نسبة العائد على الأصول للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2017–2015



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم:(3–4)

عرف البنك الوطني الجزائري أعلى نسبة لمعدل العائد على الأصول خلال سنة 2016 حيث وصلت النسبة 1.10 % لتنخفض في سنة2015 إلى نسبة 1.08%، ثم عادت إلى الانخفاض مرة أخرى في سنة 2017 لتصل لنسبة1.06%، ويعود هذا التراجع لعدم كفاءة البنك في رسم سياسته التشغيلية والاستثمارية والتمويلية.

2– هامش الدخل الصافيPM:

حيث يتم حسابه بالعلاقة التالية:

هامش الربحPM = النتيجة الصافة / إجمالي الإرادات

الجدول رقم: (3-5): يمثل هامش الربح للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

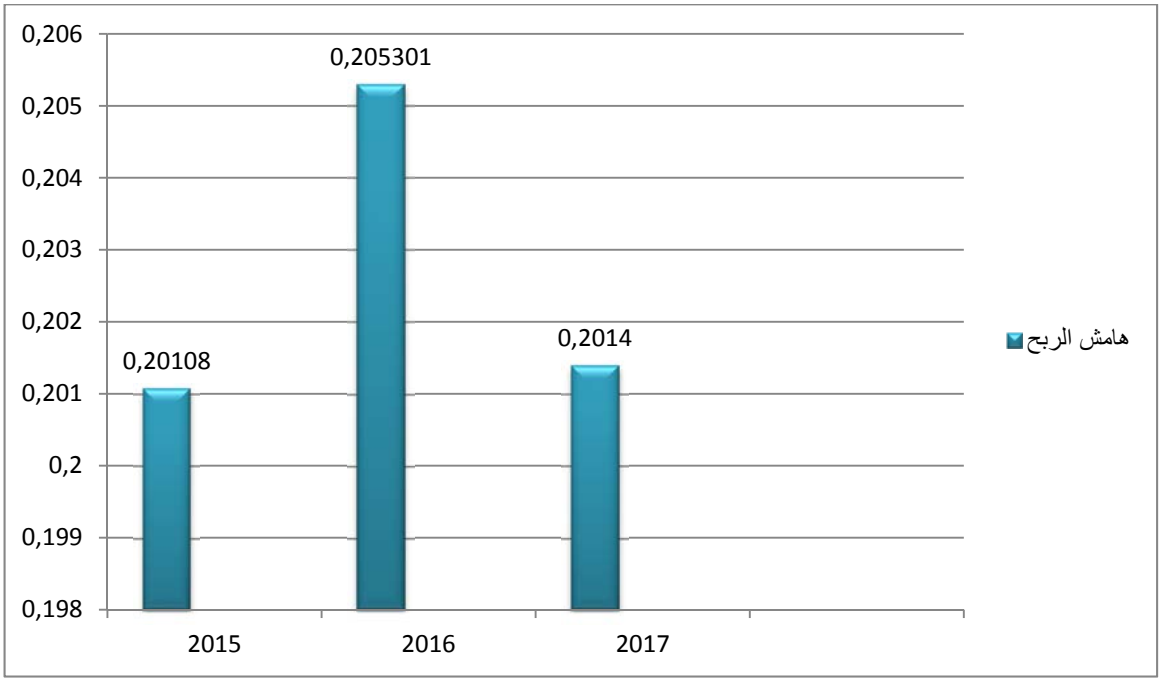
2017-2015

البيان		**2015**	**2016**	**2017**
صافي الدخل		29537515	31419896	29986747
إجمالي الإيرادات		146892483	153042594	149158000
هامش الربح	القيمة	0.20108	0.205301	0.20104
	النسبة	20.108%	20.53%	20.104%

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري

الشكل رقم(3-10) يمثل تطور نسبة هامش الربح خلال الفترة

2017-2015



المصدر من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم:(3-5).

حقق البنك الوطني الجزائري نسبة هامش الدخل الصافي في سنة 2015 بنسبة تقدر ب20.10%، لتعرف هذه النسبة ارتفاع خلال سنة 2016 حيث قدرت ب 20.53 % و هذا راجع لكفاءة البنك في حسن استغلال الموارد المالية المتوفرة لديه ، لتعود مرة أخرى للانخفاض في سنة 2017 بانسبة20.10%

3-مؤشر العائد على حقوق الملكيةROE.

وتحسب وفق العلاقة التالية:

العائد على حقوق الملكية =صافي الدخل / إجمالي حقوق الملكية

حيث :

إجمالي حقوق الملكية =رأس المال+ إحتياطات +فارق إعادة التقييم+(إعانات التجهيز-إعانات الأخرى للاستثمار)+الترحيل من جديد

إجمالي الحقوق الملكية2015

192455236=5703139+14122289+131029808+41600000=

إجمالي حقوق الملكية 2016

21699275 =5703139+14122289+155567323+41600000=

إجمالي حقوق الملكية2017

240412647=5703139+14122289+178987219+41600000

الجدول رقم:(3-6) يمثل العائد على حقوق الملكية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

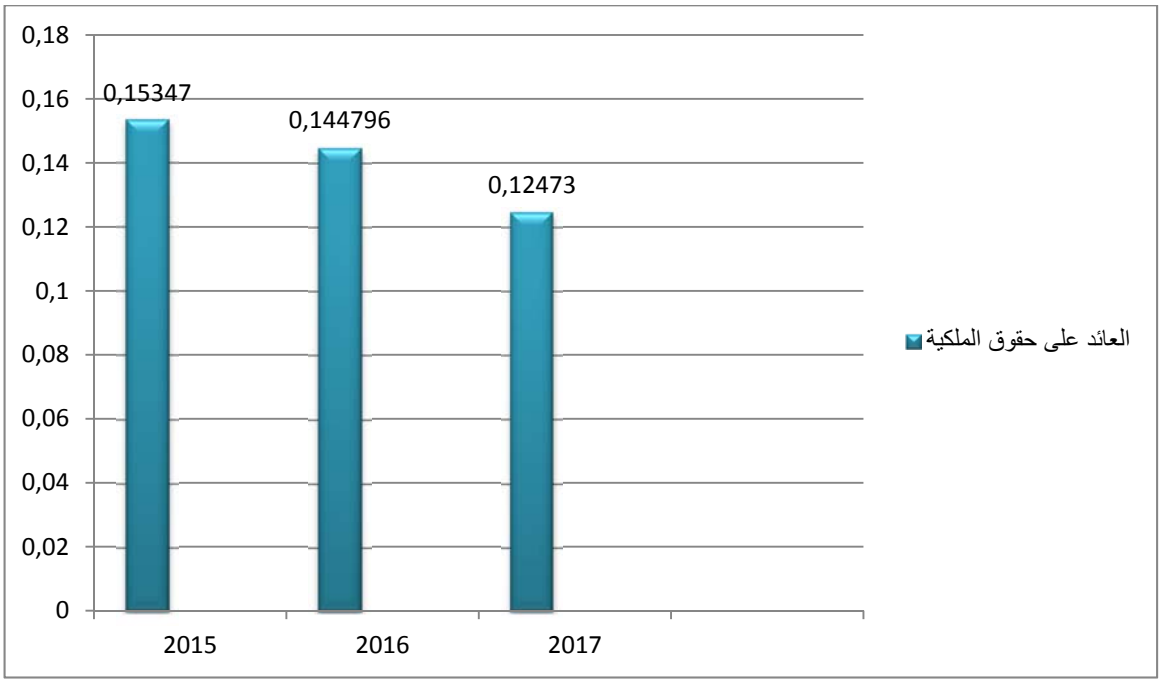
2017-2015

2017	2016	2015	البيان	
29986747	31419896	29537515	صافي الدخل	
240412647	216992751	192455236	إجمالي الحقوق الملكية	
0.124730	0.144796	0.15347	القيمة	العائد على الحقوق الملكية
12.47%	14.47%	%15.34	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري.

الشكل رقم (3-11) :يمثل تطور نسبة العائد على حقوق الملكية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2017-2015



المصدر: من إعداد الطالبتان على الجدول رقم(3-6)

حقق البنك الوطني الجزائري اعلى نسبة للعائد على حقوق الملكية في سنة 2015، حيث حقق نسبة15.34%، حيث تميزت هذه السنة بكفاءة جيدة، ليعرف تراجع في السنة الموالية حيث بلغت نسبة الانخفاض0.87%، حيث حقق العائد يقدر ب 14.47%، لكن سرعان ما زاد في الانخفاض في سنة2017 بنسبة02%ليحقق عائد12.47%، وهذا راجع لزيادة حقوق الملكية مع تذبذب في صافي الدخل.

4-مؤشر الرافعة المالية EM:

فيه تتم عملية مقارنة الأصول بحقوق الملكية كما يعتبر مقياس للربح والمخاطرة، ويعبر عنه بالعلاقة التالية:

معدل الرافعة المالية = إجمالي الأصول / إجمالي الحقوق الملكية

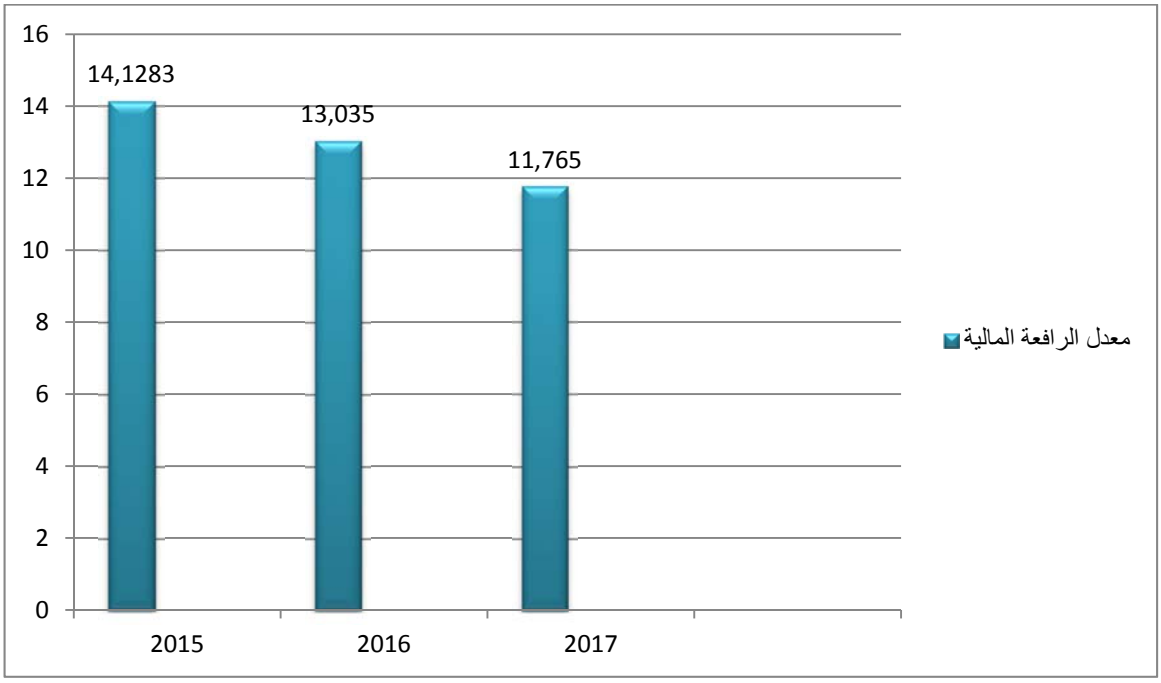
الجدول رقم: (3 – 7): يمثل تطور معدل الرافعة المالية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2015-2017

البيان	2015	2016	2017
إجمالي الأصول	2719081219	2843371178	2828633372
إجمالي الحقوق الملكية	192455236	240412647	216992751
معدل الرافعة المالية	14.1283	13.035	11.765

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على البنك الوطني الجزائري

الشكل رقم: (3-12): يمثل تطور معدل الرافعة المالية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2017-2015



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم(3-7)

حقق البنك الوطني الجزائري أكبر قيمة في سنة 2015بنسبة14.128%، لتعرف انخفاض سنة2016 بنسبة13.035%، وتحقق انخفاض مستمر بنسبة11.765%، وهذا راجع الى زيادة في حقوق الملكية مع تذبذب في صافي الدخل .

5-معدل العائد على الموجودات:

حيث يتم حسابه بالعلاقة التالية:

معدل العائد على الموجودات=صافي الربح/إجمالي

الجدول رقم:(3–8):يمثل تطور العائد على الموجودات للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

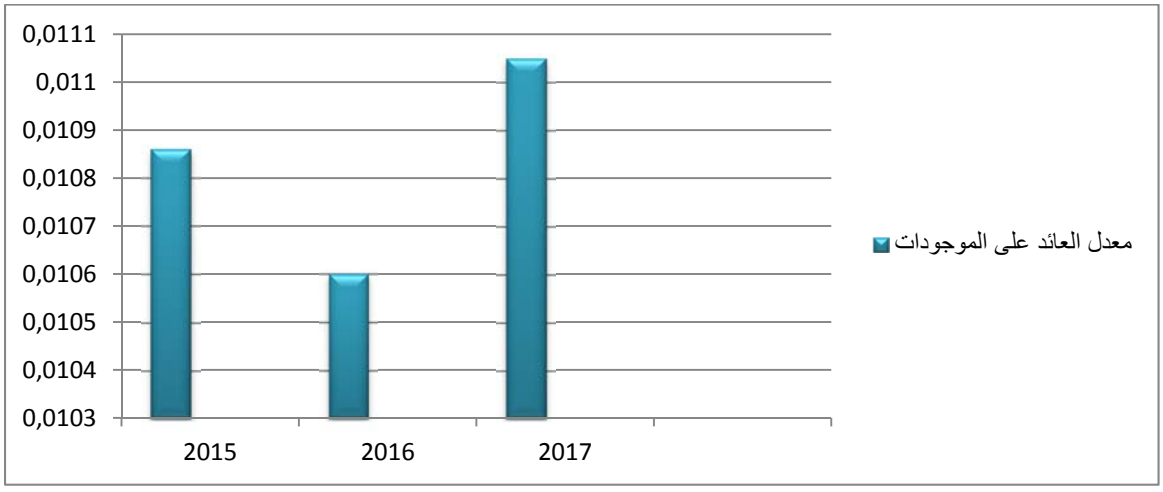
2017-2015

	2015	2016	2017
صافي الربح	29537515	29986747	31419896
إجمالي الموجودات	2719081219	2828633272	2843371178
معدل العائد على الموجودات	0.010863049	0.010601143	0.011050226
النسبة المئوية	%1.08	%1.06	%1.10

المصدر: من اعداد الطالبتان اعتمادا على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري.

الشكل رقم (3 –13): يمثل تطور نسبة العائد على الموجودات للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2016–2015



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم :(3–8)

عرف البنك الوطني الجزائري أعلى نسبة لمعدل العائد على الموجودات خلال سنة2017 حيث وصلت الى1.10% لتنخفض في السنتين المواليتين بنسبة1.06% و1.08 %على التوالي وهذا راجع لكفاءة البنك في رسم سياساته التشغيلية و الاستثمارية و التمويلية.

6-معدل دوران الموجودات :

حيث يتم حسابه من خلال العلاقة التالية :

معدل دوران الموجودات=الإيرادات/إجمالي الموجودات

بعد حساب معجل دوران الموجودات للبنك الوطني الجزائري توصلنا إلى النتائج التالية و التي قمنا بتوضيحها في الجدول التالي:

جدول رقم: (3-9):يمثل تطور معدل دوران الموجودات للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

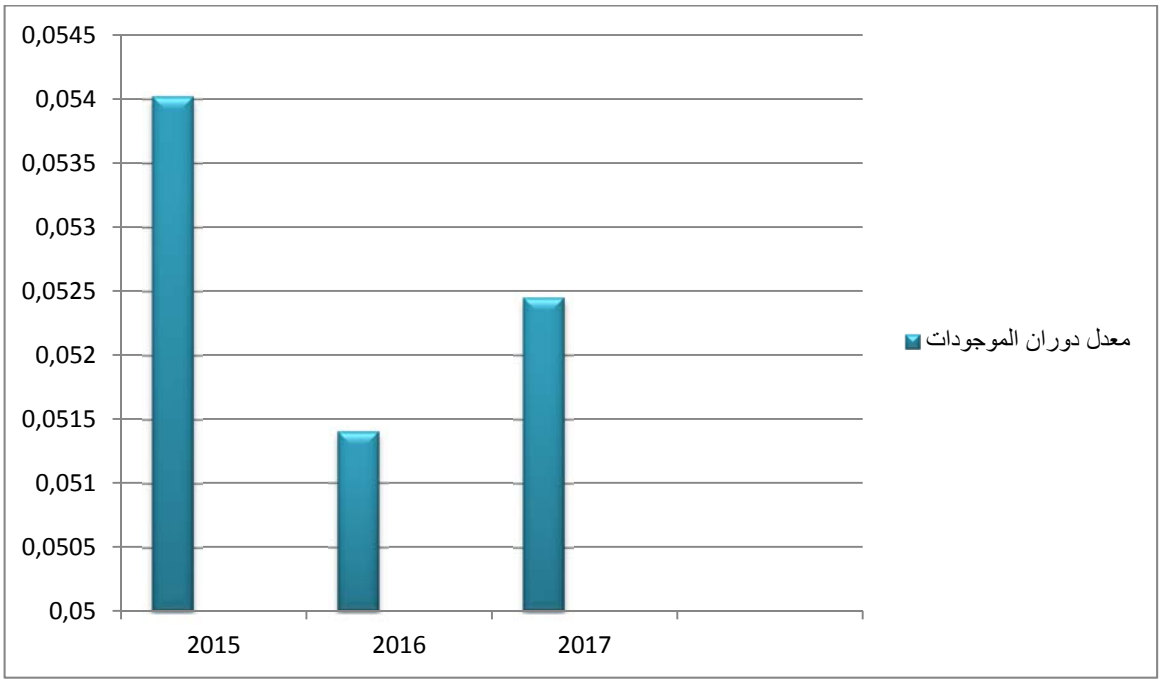
2017-2015

السنوات	2015	2016	2017
الإيرادات	146892483	153042592	149158000
إجمالي الموجودات	2719081219	2828633272	2843371178
معدل دوران الموجودات	0.054022837	0.054104783	0.052458152
النسبة	%5.4022837	%5.4104783	%5.248152

المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية

الشكل رقم (3-14):يمثل تطور معدل دوران الموجودات خلال الفترة

2017-2015



المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم (3-9)

حقق البنك الوطني الجزائري نسبة 5.40%من معدل دوران الموجودات خلال سنة2015 لتعرف هذه النسبة ارتفاع بسيط خلال سنة 2016 بنسبة تقدر ب5.41 %وهذا يدل على قدرت البنك في استقلال موارده بالشكل الأمثل من لجل توليد الإيرادات ثم عرفت انخفاض خلال سنة 2017 بنسبة تقدر ب5.24%

المطلب الثاني: مؤشرات المخاطرة:

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى مؤشرات المخاطرة في البنك الوطني الجزائري.

1- مخاطر رأس المال.

حيث يتم حسابه وفق العلاقة التالية:

مخاطر رأس المال=إجمالي حقوق الملكية / إجمالي

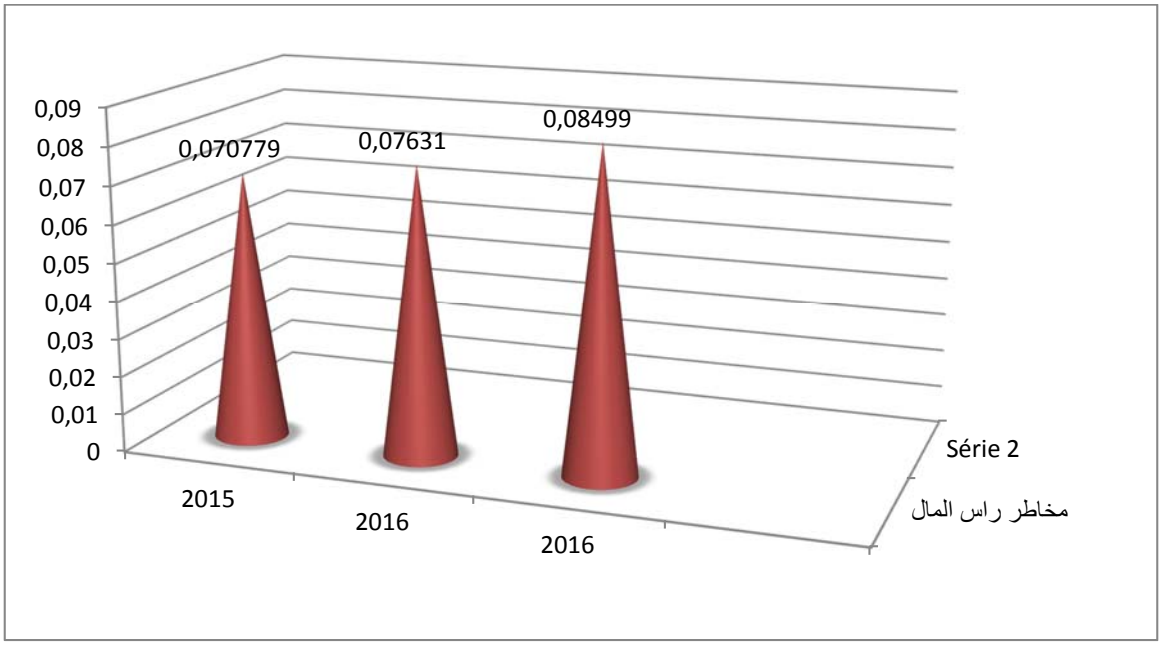
الجدول (3-10) يمثل مخاطر رأس المال خلال الفترة 2015-2017

البيان		2015	2016	2017
إجمالي حقوق الملكية		192455236	216992751	240412647
إجمالي الأصول		2719081219	2843371178	2828633372
مخاطر رأس المال	القيمة	0.070779	0.07631	0.08499
	النسبة	7.0779%	7.631%	8.499%

المصدر :إعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري.

الشكل رقم:(3-15):يمثل مخاطر رأس المال خلال الفترة

2017-2015



المصدر: من اعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدول رقم:(3-9)

2- مخاطر سعر الفائدة:

ويتم حساب مخاطر سعر الفائدة وفق العلاقة التالية:

مخاطر سعر الفائدة=(ديون الهيئات المالية+ ديون على الزبائن) /إجمالي الأصول

الجدول رقم(3–11): يمثل مجموع الديون للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2017-2015

2017	2016	2015	**البيان**
277338267	166797057	503338888	ديون على الهيئات المالية
1622181004	1384912137	1515052812	ديون على الزبائن
1899519271	1551709194	2018391700	**المجموع**

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري

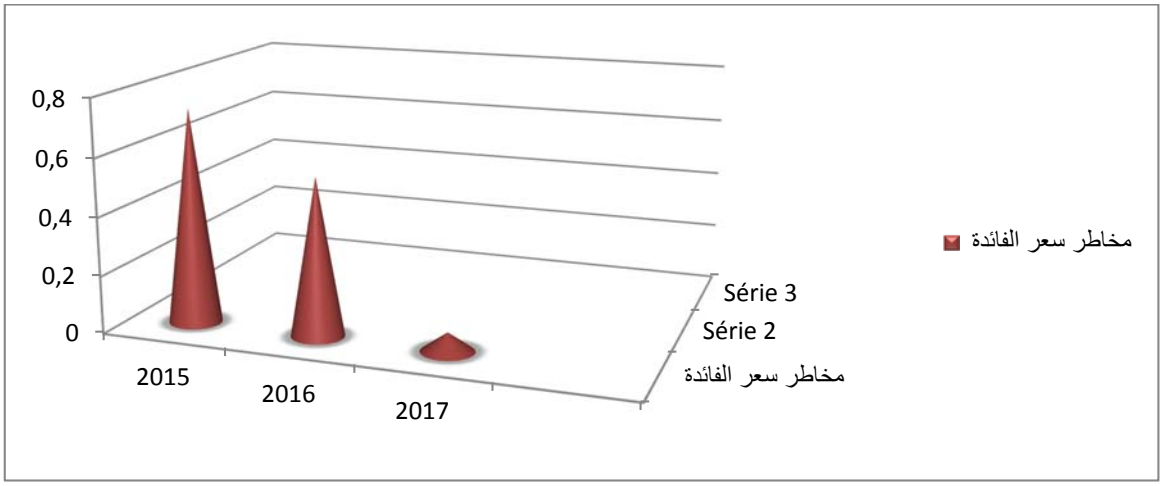
جدول رقم (3–12) :يمثل مخاطر سعر الفائدة خلال الفترة

2017–2015

2017	2016	2015	البيان	
1899519271	1551709194	2018391700	(ديون على الهيئات المالية + ديون على الزبائن)	
2828633372	2843371178	2719081219	إجمالي الأصول	
0.671532	0.545728	0.742306	القيمة	مخاطر سعر الفائدة
67.1532%	54.5728%	74.2306%	النسبة	

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية

الشكل رقم(3–16):يمثل مخاطر سعر الفائدة



المصدر : من اعداد الطالبان بالإعتماد على الجدول (3–16)

عرف البنك الوطني الجزائري تذبذب في مخاطر سعر الفائدة خلال السنوات المدروسة حيث حقق أعلى معدل مخاطر سعر الفائدة في سنة 2015 بنسبة 74.23%، لينخفض في السنة الموالية إلى54.57%، ليعود في الارتفاع في سنة 2017إلى الارتفاع بنسبة67.15%.

2–مخاطر السيولة

مخاطر السيولة =إجمالي حقوق الملكية /إجمالي الأصول

الجدول رقم :(3-13) يمثل مخاطر السيولة خلال الفترة

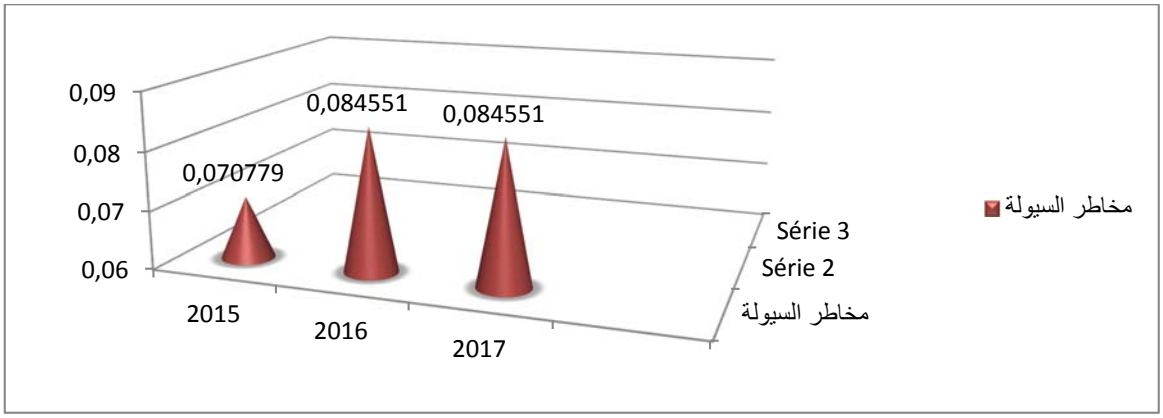
2017-2015

216992751	240412647	192455236	**إجمالي الحقوق الملكية**	
2828633372	2843371178	2719081219	**إجمالي الأصول**	
0.076712	0.084551	0.070779	**القيمة**	**مخاطر السيولة**
7.6712%	8.4551%	7.0779%	**النسبة**	

المصدر :من اعداد الطالبتان بالاعتماد على القوائم المالية

الشكل رقم(3-17):يمثل مخاطر السيولة للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة

2017-2015



المصدر: من إعداد الطالبتان لاعتماد على الجدول رقم(3-13)

نلاحظ أن البنك الوطني الجزائري عرف خلال السنوات المدروسة ارتفاعا محسوسا في معدل مخاطر السيولة،حيث حقق أقل معدل في 2015 بنسبة 7.07%، وأعلى ارتفاع في السيولة في سنة2017بنسبة 8.49%

المطلب الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكترونية بالأداء المالي للبنك الوطني الجزائري وكالة المدية

سنتطرق في هذا المطلب إلى علاقة وسائل الدفع الإلكترونية بالأداء المالي للبنك الوطني الجزائري (وكالة المدية).

الجدول رقم (3-14) يمثل تطور عدد البطاقات البنكية والإرادات المصرفية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة الممتدة من

2017-2015

السنوات	2015	2016	2017
عدد البطاقات البنكية	217	233	310
الإرادات المصرفية للبطاقات البنكية	101000دج	120000دج	155000دج

المصدر:من إعداد الطالبتان بالاعتماد المعلومات المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري.

نلاحظ من الإحصائيات الموضحة من الجدول أعلاه أن هناك تطور في إيرادات البطاقات البنكية، حيث بلغت إصدارات البطاقات البنكية سنة2015 حوالي0 10100دينار جزائري في حين نلاحظ ارتفاع الإيرادات في سنة 2016لتصل إلى حوالي 120000 لتسمر الإرادات في الارتفاع لسنة 2017بمبلغ مقدر 155000دينار جزائري ، وهذا بسبب التقليل من استعمال السيولة وتداولها ، حيث ساعد هذا الأخير على تسريع وتنظيم العمل المصرفي

نلاحظ محاولة البنك مواكبة التكنولوجيا عن طرق إتاحة مختلف وسائل الدفع لمتعامليها، وذلك من خلال زيادة عدد البطاقات البنكية وتحسين كفاءة استخدامها، مما يستدعي تطوير وتكوين العمال.

خلاصة الفصل:

يتضمن هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور و سائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء المصرفي،المطبق في البنك الوطني الجزائري _وكالة المدية.

يمكننا القول بان وسائل الدفع الالكترونية أصبحت من الضروريات التي تستوجبها التطورات الحاصلة و المستمرة في القطاع التكنولوجي عامة و في القطاع المصرفي خاصة .

و باعتبار البنك الوطني الجزائري مواكب لتطورات الحديثة الحاصلة في مجال الصيرفة إلا أن النتائج المتوصل إليها أثبتت العكس تماما وذلك بسبب انعدام الثقة بوسائل الدفع الحديثة ،و تفضيل التعامل بالوسائل التقليدية من جهة ومن جهة أخرى التأخر الذي تشهده الجزائر في هذا المجال ومع الإشارة إلى الظروف الاقتصادية الذي تمر بها البلاد و الذي كان له دور أيضا في النتائج الضعيفة؛في حين نلاحظ زيادة الإيرادات التي تحققها البطاقات الالكترونية مع زيادة عدد استعمال هته البطاقات و هذا ما يدل على أن وسائل الدفع الالكترونية تساعد في تحسين الأداء المصرفي و زيادة ربحيته.

الخاتمة

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة؛ أهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس إيجابا على الاقتصاد العالمي فطهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتحديدها و قد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي و التي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التي تعد ملائمة للعصر و تطوراته فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلائم متطلبات العصر.

و لان هذا القطاع سريع الاستجابة للمتغيرات الخارجية؛ كان لابد من الاعتماد على ما تنتجه التكنولوجيا و صورة المعلومات من وسائل حديثة؛ حيث تحافظ البنوك على مكانتها السوقية؛ فتم تحديث نظام الدفع في البنوك و ذلك بعد التأكد بعدم فعالية النظام القديم في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات التجارية و المالية

حيث تم الاعتماد على وسائل الدفع الالكترونية؛ و حتى تؤدي وسائل الدفع الالكترونية دورها بفعالية فانه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال و حماية شبكة الانترنت من الاختيال و ضمان سرية جميع العمليات المصرفية.

أولا: اختبار فرضيات الدراسة :

من خلال للفرضية الأولى:نثبت صحت الفرضية إذ تعتمد معظم البنوك التجارية على مؤشرات الربحية و المخاطرة و التي تساهم يشكل كبير في تقييم أداء المصارف للعمل أكثر على تحسين أدائها مستقبلا
و من خلال الفرضية الثانية فقد أثبتنا أن لوحة القيادة تساهم في تقييم الأداء المصرفي من خلال استخدامها في تقيم وتحسين الأداء وذلك باستخدام عدة وسائل من بينها استخراج الفرو قات بين النتائج الحقيقية والنتائج التقديرية، أي تحديد الانحرافات كما تقوم بتحديد الأخطاء في اقرب وقت ممكن لتفادي تفاقم الخسائر، وتفويض المسؤوليات.
ومن خلال الفرضية الثالثة أيضا توصلنا إلى انه هناك مجموعة من المؤشرات التي يعتمد عليها في تقييم أداء المصارف من مؤشرات الربحية المردودية و المخاطرة و التي تساهم يشكل كبير في تقييم أداء المصارف للعمل أكثر على تحسين أدائها مستقبلا.

ثانيا : نتائج البحث

-إن استخدام أدوات الدفع الالكترونية أصبحت واقع لا مفر منه مما يستلزم تطوير و تدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

الخاتمة

-هناك ضعف كبير في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الالكترونية بالإضافة إلى ضعف في حجم ما تملكه من تلك الأدوات.

-يوفر تقييم الأداء للبنك معلومات تساعده في مراقبة نشاطه و توجيهه.

-مؤشر منفعة الأصول منخفض و هذا ما يحتم على البنك أن يهتم أكثر لجودة أصوله.

-تؤثر وسائل الدفع على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات و تكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة و تقليل تكلفة المواد الورقية و الطباعة.

-إن تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليفه و لصعوبة تقبله من قيل الجمهور.

-إفراز و سائل الدفع الالكترونية لعيوب و عراقيل لا ياهلها لاحتلال مكان وسائل الدفع التقليدية بل يمكنها من التعايش معها.

ثالثا: التوصيات

بناء على النتائج السابقة نرى انه:

كتوصيات و اقتراحات بعد قيامنا بمختلف الدراسات و التحليلات في هذا الموضوع سنحاول وضع الاقتراحات التالية :

-دعم البحوث تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بهدف ضمان و توسيع انتشار تلك الخدمات .

-بذل المزيد من الجهود نحو توعية الجمهور بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية لما لهذا العنصر من دور رئيسي في استقطاب العملاء و تحقيق الإيرادات و رفع مكانة العمل المصرفي الالكتروني.

-يجب على مختلف البنوك التي تتبنى هذا النظام أن تقوم بتطبيق ما تفق علية و ما قرر بمحاذيره أي لا بتم الاتفاق على شيء و المصادقة عليه و عند الوصول إلى التطبيق الميداني يقومون بخرق القواعد .

-العمل على إيجاد آليات و وسائل جديدة في استخدام و تنويع الخدمات المصرفية الالكترونية لغرض المحافظة على العملاء و جذب عملاء جديد.

قائمة المراجع:

- **باللغة العربية:**
- **الكتب**

1– احمد محمد غنيم ؛**الإدارة الالكترونية** ؛ الطبعة1 ؛المكتبة العصرية؛ مصر ؛2008-2009.

2–ابو سليمان عبد الوهاب؛ **البطاقة البنكية** ؛دار القلم ؛سوريا 1998؛.

3–السيد متولي عبد القادر؛ **اقتصاديات النقود و البنوك**؛ الطبعة1 ؛دار الفكر؛ عمان 2009؛.

4– بشير العلاق ؛**التسويق الالكتروني للبيانات**؛ الطبعة 1 ؛دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع؛ عمان 2010.

5–حسين جهاد فليح ؛**تقييم الأداء في الأنشطة الإنتاجية**؛ الطبعة1 ؛ دار الرسالة للطباعة ؛بغداد ؛العراق 1980.

6–شريف محمد غانم ؛**محفظة النقود الالكترونية** ؛الطبعة1؛ دار الجامعة الجديدة ؛ الإسكندرية ؛مصر2007

7–صلاح الدين السيسي ؛**نظم المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية** ؛مصر؛ 1998.

8–صلاح الدين السيسي؛ **الإدارة العلمية للمصارف التجارية و فلسفة العمل المصرفي المعاصر** ؛الطبعة 1؛ دار الوسام للطباعة و النشر؛ بيروت؛ 1988.

9–صالح الجداية؛ سناء جودت خلف؛ **التجارة الالكترونية** ؛دار الثقافة للنشر و التوزيع؛ الأردن؛ 2008.

10–عبد الوهاب مطر الدهيري؛ تقييم المشاريع و دراسات الجدوى الاقتصادية ؛الطبعة ؛1 دار الحكمة للطباعة و النشر ؛بغداد ؛العراق ؛1991.

11–طارق جماد عبد العال؛ **التجارة الالكترونية** ؛الطبعة 1؛ الدار الجامعية ؛الإسكندرية ؛مصر ؛2003.

12-عبد الحليم ناصر القوارعة؛ **رقابة الكفاءة و الأداء** ؛ديوان المحاسبة الأردني ؛عمان 1982.

13-عبد الوهاب إبراهيم؛ و سليمان ؛**البطاقة البنكية الافتراضية و السحب المباشر من الرصيد**؛ الطبعة 1؛دار القلم للنشر و التوزيع ؛سوريا؛ 1998.

14-غانم شريف محمد ؛**محفظة النقود الالكترونية** ؛دار النهظة العربية ؛مصر003 2.

15-محمد حسين منصور؛ **المسؤولية الالكترونية** ؛الطبعة1 ؛الجامعة لنشر و التوزيع ؛الإسكندرية؛ مصر ؛2004.

16-محمد الكيلاني؛ **عمليات بين البنوك**؛ دار الثقافة لنشر و التوزيع؛ الأردن؛ 2008

17-منير الجنيهي؛ **التبادل الالكتروني للبيانات**؛ الطبعة 2 ؛دار الفكر الجامعي ؛الإسكندرية؛ 2006.

18-محمد محمود عبد المجيد؛ **تقويم الأداء في البنوك**؛ الطبعة 1؛ اتحاد المصارف العربية ؛1999 .

19-مدحت كاظم القريشي؛ **الاقتصاد الصناعي**؛ الطبعة 1؛ دار وائل للنشر؛ عمان2000 .

20-محمد نوري الشمري؛ **النقود و المصارف**؛ دار الكتب للطباعة و النشر الموصل؛ 1988.

21-محمد صالح الحناوي و عبد الفتاح عبد السلام؛ **المؤسسات المالية** ؛الدار الجامعي للنشر و التوزيع؛ مصر؛ 2000.

22-ممدوح الجنيهي ؛**التبادل الالكتروني للبيانات** ؛الطبعة 2؛ دار الفكر الجامعي؛ مصر؛ 2006.

23-نصر محمود زيان فهد؛ **اثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية** الطبعة 1 دار الصفاء للنشر و التوزيع الأردن 2009.

24-يوحنا عبد آل ادم سليمان ؛**دراسة الجدوى الاقتصادية و تقييم أداء المنظمات**؛ الطبعة 1 ؛دار النشر ؛عمان ؛2000.

- **المذكرات و الرسائل:**

1-بوزرق إبراهيم فوزي ؛**دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي** ؛ مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية ؛جامعة الجزائر؛ الجزائر؛ 2007/ 2008.

2-بن مسعود زينب؛ قبايلي بشرى؛ **اثر و سائل الدفع الحديثة على الأداء المالي للبنوك الإسلامية** ؛مذكرة ماستر؛ جامعة المدية ؛الجزائر؛ 2007/ 2008.

3-بوعافية رشيد ؛**الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري**؛ مذكرة نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية ؛ جامعة سعد دحلب البليدة؛ الجزائر؛ 2005/ 2006.

4-درقة خديجة؛ **تطبيق أنظمة الدفع الحديثة في البنوك التجارية** ؛مذكرة ماستر؛ مالية المؤسسة ؛جامعة المدية الجزائر؛ 2015/ 2016.

5-شيروف فضيلة؛ **اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية** ؛دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر؛ جامعة منتوري قسنطينة ؛ الجزائر ؛ 2009 / 2010.

6-قريش بالقاسم ؛شافعي احمد؛ **وسائل الدفع الالكترونية** ؛مذكرة تخرج لنيل شهادة ليسانس للعلوم التجارية ؛تخصص مالية ؛جامعة مغنية ؛ الجزائر؛ 2004.

7-محمد زيدان ؛**دور التسويق في القطاع المصرفي**؛ في بنك الفلاحة و التنمية الريفية ؛رسالة دكتوراه ؛قسم العلوم الاقتصادية؛ فرع التخطيط ؛جامعة الجزائر ؛الجزائر؛004 2 / 2005 .

8-معارفي فريدة ؛**البنوك الالكترونية**؛ مذكرو ماجستير في العلوم الاقتصادية ؛جامعة محمد خيضر؛ بسكرة الجزائر؛ 2009/ 2010.

9-نعيمة يحياوي ؛**أدوات مراقبة التسيير بين النظرية و التطبيق**؛ أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية؛ جامعة حاج لخضر ؛باتنة؛ الجزائر؛ 2009/2008.

10-وهيبة عبد الرحيم ؛**إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية** ؛ مذكرة ماجستير غير منشورة ؛كلية العلوم الاقتصادية ؛جامعة الجزائر؛ الجزائر؛ 2006.

- **الملتقيات و المداخلات:**

1-العربي محمد؛ **أنظمة الدفع الالكترونية و أزمة السيولة في الجزائر**؛ مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية الاعتمادات الالكترونية ؛يومي 13-14؛افريل ؛ الجزائر.

2- حجاج زينب شعيب حمزة ؛**تطبيق أدوات مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية** ؛ الندوة الوطنية الأولى حول واقع تطبيق أدوات مراقبة التسيير في المؤسسات الاقتصادية؛ جامعة البليدة؛ يومي 27-28 ؛أكتوبر 2014.

3- رشيد بو عافه ؛ إبراهيم مزيود؛**التحول إلى وسائل الدفع الالكترونية و تحديات الجرائم المعلوماتية** ؛مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك و إشكالية اعتمادات الالكترونية في الجزائر ؛يومي 26-27 افريل؛2011.

4- زهية بديار و شوقي **جاري؛لوحة القيادة كأسلوب فعال لاتخاذ القرارات في المؤسسة**؛ الملتقى الدولي حول صنع القرارات في المؤسسة الاقتصادية ؛جامعة مسيلة ؛يومي 14-15 افريل؛2009.

5-صلاح الياس؛ **مستقبل و سائل الدفع التقليدية في ضل وجود وسائل حديثة**؛ مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرية نظام الدفع في البنوك و إشكالية الاعتمادات الالكترونية في الجزائر.

6-فارس فضيل؛ **الأبعاد القانونية و الضريبية للتجارة الالكترونية في ضل و سائل الدفع المعتمدة** ؛مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي حول عصرية نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتمادات الالكترونية؛ يومي 16-17 مارس؛جامعة الجزائر.

7-ليسلوس مبارك؛ **النقود الالكترونية بين الكبح و تشجيع جريمة غسل الأموال**؛ مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي حول عصرية نظام الدفع في الجزائر و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر المنعقد يومي 15-17 جويلية؛جامعة سعد دحلب البليدة.

- **باللغة الأجنبية**

1C.alazard et s.sépari control de gestion 5ieme édition éd Dumod Paris 2001 P591

2_DrnbuschR.FischerS. .StartzR.Macroeconomics. 7th.Irwin McGraw-hill.1998.P.192.

3_Ittnwr,CD,andDaidi F,larcker,Aree Non,Financial Measures Leading Indicators of financial Performance,Journal of Accounting Research,Supplement,1998,P,P1-35

4-Jysaulou.le ta bloude bord du Decideur.les éditions Dorganization Pris 1982 p40

5_Mc Carty . H.Money and Banking Financial institution and Economic policy C alil Addison-Wesler.1982 P 189.

6_Mc.H.Money and Banking.Financial Instintution and Econmic Policy.Addison-Wesley.1982.P.198

7_Robert Simons. Performance Measurement& ControulSystems four Implementing Strategy. Prentice-Hall.Washington.2000 p.15

8_Stivers BonnicP.Teresa joyce Covin.NancyGreenH.And steven W.SmallHow Non Financial Performance Management Accounting.Feb.1998.P.P.44-49

- **مواقع الانترنت:**

www .bna.dz /monétique .html

http:www.cmi.co.ma/ar/decline