وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة يحي فارس بالمديـة
كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية
وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

# إدارة المخاطر الإلكترونية في البنوك التجارية
# دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

مذكرة لنيل شهادة الماستر

تخصص :مالية المؤسسة

إعداد:

- رابحي بوعلام
- مسعودي نورالدين

إشراف الأستاذ

د. عامر كمال

2021-2020

بسم الله الرحمن الرحيم

# كلمة شكر

الحمد لله و الشكر لله أولا و أخيرا اما بعد:

أتقدم بالشكر الخالص إلى الأستاذ المشرف الدكتور " عمور كمال " على ما تفضل به

من إشراف،في إتمام هذا العمل من خلال توجيهاته المنهجية و ملاحظاته العلمية. كما أتقدم أيضا بالشكر الجزيل لكل من ساهم في تقديم يد المساعدة في إنجاز هذا البحث،

ومن ساندنا ووقف بجانبنا .

# إهداء

الشكر لله و الحمد لله كثيرا الذي أعاننا و قدرنا على إنجاز هذا العمل.

شكر و تقدير الطالب : رابحي بوعلام .

أتوجه بجزيل الشكر و التقدير للأستاذ المشرف الدكتور عمور كمال و لزميلي في العمل و صديقي مسعودي نور الدين,

وبالخصوص لوالدتي و إخوتي ,و كل عائلة, و أشكر كذلك كل أصدقائي و زملائي .

وكذلك كل الأساتذة الذين درسونا و كونونا على مدار هذه السنوات الماضية.

وشكرا

# إهداء

شكر و تقدير الطالب : مسعودي نورالدين.

أتوجه بجزيل الشكر و العرفان لأستاذتي المشرفة الدكتورة عمور كمال على قبوله تحمل

عبء تأطير لبحثنا سواء داخل العمل أو خارجه.

أتقدم بالشكر و التقدير لكل من ساهم و لو بفكرة لتسيير إنجاز هذا البحث و أخص بالشكر أساتذتي , عائلتي أبي و أمي و إخوتي و كافة عائلة مسعودي و عائلة رابحي , كما أقدم شكر خاص لطلبة الذين شملتهم هذه الدراسة .

شكرا

## فهرس المحتويات


| العنوان | الصفحة |
|---|---|
| **إهداء** | |
| **كلمة شكر** | |
| **ملخص** | |
| **فهرس المحتويات** | |
| **قائمة الجداول** | |
| **قائمة الأشكال** | |
| **قائمة الملاحق** | |
| **المقدمة العامة** | أ-ب-ج-د-ه |
| **الفصل الأول: الإطار العام للعمليات الإلكترونية في البنوك التجارية** | |
| **تمهيد** | 08 |
| **المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التجارية** | 09 |
| المطلب الأول: مفهوم و نشأة البنوك التجارية | 09 |
| المطلب الثاني: وظائف وأهداف البنوك التجارية | 11 |
| المطلب الثالث: خصائص البنوك التجارية و اهميتها | 18 |
| **المبحث الثاني: ماهية البنوك الإلكترونية** | 18 |
| المطلب الأول: تعريف البنوك الإلكترونية و تطورها التاريخي | 18 |
| المطلب الثاني: متطلبات وأنماط البنوك الإلكترونية | 21 |
| المطلب الثالث: مزايا البنوك التجارية | 24 |
| **المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية** | 26 |
| المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية | 26 |
| المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية | 30 |
| المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني | 31 |
| **خاتمة الفصل الاول** | 46 |
| **الفصل الثاني: إدارة المخاطر الإلكترونية في البنوك التجارية** | |
| **تمهيد** | 48 |
| **المبحث الأول: إدارة المخاطر المصرفية** | 49 |
| المطلب الأول: مفهوم المخاطر المصرفية و تصنيفها | 49 |
| المطلب الثاني: ماهية إدارة المخاطر المصرفية | 51 |
| المطلب الثالث: أدوات ومراحل إدارة المخاطر المصرفية | 54 |
| **المبحث الثاني: إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية** | 56 |
| المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية | 56 |
| المطلب الثاني: إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية | 59 |
| **المبحث الثالث: القواعد القانونية للحد من مخاطر الصيرفة الالكترونية** | 65 |

| | |
|---|---|
| المطلب الأول: نموذج لجنة بازل | 65 |
| المطلب الثاني: نموذج الاتحاد الأوروبي | 67 |
| المطلب الثالث: نموذج هونغ كونغ | 69 |
| **خاتمة الفصل** | 71 |
| **الفصل الثالث: دراسة حالة إدارة المخاطر الإلكترونية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية "BADR"** | |
| **تمهيد** | 73 |
| **المبحث الأول: البطاقة الفنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية** | 74 |
| المطلب الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية | 74 |
| المطلب الثاني: مهام وأهداف والمبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية | 76 |
| المطلب الثالث: هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية | 79 |
| **المبحث الثاني: مظاهر الإدارة الإلكترونية وعملياتها بالوكالات محل الدراسة** | 85 |
| المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية | 85 |
| المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية | 88 |
| المطلب الثالث: الأجهزة المستخدمة للبطاقات البنكية | 92 |
| **المبحث الثالث: المخاطر الالكترونية بنك الفلاحة و التنمية الريفية وآلية مواجهتها** | 95 |
| المطلب الأول: المخاطر الإلكترونية بنك الفلاحة و التنمية الريفية | 95 |
| المطلب الثاني: الرقابة المصرفية بالتركيز على المخاطر | 96 |
| المطلب الثالث: سياق الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية | 100 |
| **خلاصة الفصل** | 104 |
| **الخاتمة العامة** | 106 |
| **قائمة المراجع** | |
| **الملاحق** | |

## قائمة الجداول


| رقم الجدول | عنوان الجدول | الصفحة |
|---|---|---|
| **(01)** | بطاقتي CIB الكلاسيكية والذهبية | 90 |
| **(02)** | الموزع الآلي للأوراق والشبابيك الآلية للأوراق النقدية (DAB/GAB) | 93 |


## قائمة الأشكال


| رقم الشكل | عنوان الشكل | الصفحة |
|---|---|---|
| **(1-3)** | الهيكل التنظيمي للمديرية العامة | 80 |
| **(2-3)** | الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال | 82 |
| **(3-3)** | الهيكل التنظيمي لوكالة المدية للاستغلال 846 | 84 |
| **(4-3)** | طريقة الحصول على دمة DAB وGAB | 94 |


## قائمة الملاحق


| رقم الملحق | عنوان الملحق | الصفحة |
|---|---|---|
| **(01)** | صورة أمامية لجهاز سكانير Scanner | 88 |
| **(02)** | بطاقة بدر توفير | 89 |
| **(03)** | بطاقة CBR | 91 |
| **(04)** | صورة أمامية وخلفية للموزع الآلي للأوراق النقدية DAB | 93 |

# مقدمة

## مقدمة

تعتبر البنوك أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني لمختلف الدول، نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها رهن إشارة المشروعات والاستثمارات للدولة وبالتالي فإن تلقي الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك إلا أنه لا يشكل النشاط الوحيد لها، إذ تقوم كذلك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة لتسهيل تعاملاتها مع عملائها، ومن أجل جذب عدد أكبر منهم خاصة في ظل المنافسة الشديدة.

وتعد المخاطرة جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصا مع ارتفاع حدة المنافسة والتطور التكنولوجي وزيادة حجم المعاملات المصرفية والحاجة إلى بنوك ذات أحجام كبيرة .فالبنوك أصبحت اليوم تواجه مخاطر مصرفية متنوعة تتفاوت في درجة خطورتها من بنك إلى آخر وإن حسن تقييم وتحليل ودراسة مجمل المخاطر المحتملة، ومن ثم إدارتها من العوامل المساعدة على نجاح البنك وضمان استمراره في السوق المصرفية بعوائد مرضية ومخاطر متدنية.

وقد شهدت العقود الأخيرة تطورات تكنولوجية كبيرة أحدثت تغيرات كبيرة في القطاع البنكي ، حيث شرعت مختلف البنوك بتكثيف الاستفادة من أحدث التقنيات الحديثة كتكنولوجيا المعلومات والاتصال ، والحواسيب الآلية وكذلك شبكة الإنترنت ، وتطويعها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة ،وتطوير أساليب تقديمها سعيا منها لمواكبة التطورات الحاصلة في هذا النوع من الصناعة ، مما أدى إلى ظهور المعاملات المصرفية الالكترونية وظهور هذا النوع صاحبه مخاطر أخرى جديدة الأمر الذي دفع القائمين على هذه الصناعة بالتفكير و البحث عن سبل لإدارة هذه المخاطر ومواجهتها.

### أولا :الإشكالية

وبناءا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية:

**" فيما تتمثل مخاطر الإدارة الإلكترونية و كيف يمكن إدارتها لدى البنوك التجارية ؟"**

**ثانيا :الأسئلة الفرعية**

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية نقوم بطرح الأسئلة التالية:

- ما هي أهداف ومهام إدارة المخاطر للبنوك التجارية؟
- ما هي المخاطر التي تواجهها المعاملات الالكترونية؟ وكيف يقوم البنك بإدارتها؟
- ما هي مختلف المخاطر الالكترونية التي يتعرض لها بنكBADR ؟

**ثالثا :الفرضيات**

وللإجابة على الإشكالية العامة والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- تعد إدارة المخاطر من أهم المجالات التي تهتم بها البنوك مؤخرا فهي تساعدها على تحديد المخاطر المحتملة ودراستها للتوصل إلى سبل مناسبة لمواجهتها قصد تجنبها أو التقليل من أثارها.

- إن ظهور المعاملات المصرفية الالكترونية صاحبه ظهور مخاطر جديدة تهدد البنوك من بينها الجرائم المعلوماتية المصرفية والتي تتسبب في المخاطر التالية مخاطر التشغيل، مخاطر السمعة، مخاطر قانونية، المخاطر العلمية الاستراتيجية، ويمكن للبنك مواجهتها عن طريق توفير وسائل الأمن اللازمة في بيئة الانترنيت

- يتعرض البنك الفلاحة و التنمية الريفية لمجموعة من المخاطر التي تعرقل عمله وتهدده فقد تؤدي إلى انخفاض عدد عملائه ومن هذه المخاطر انتحال الشخصية والاختلاسات والقرصنة وتبييض الأموال...الخ

**رابعا :أهمية الدراسة**

تكمن أهمية هذه الدراسة في دور إدارة المخاطر المصرفية وخاصة مع التطور التكنولوجي في مجال عمل البنوك والذي أدى إلى ظهور معاملات الكترونية جديدة، وقد صاحبها ظهور مخاطر جديدة، فكان الاهتمام بعملية إدارة المخاطر المصرفية وتطويرها أهم طرق حماية البنوك فكان ظهور إدارة المخاطر الالكترونية.

**خامسا :صعوبات الدراسة**

أثناء بحثنا واجهتنا مجموعة من الصعوبات ولعل أهمها قلة المراجع والمصادر في مجال المخاطر الالكترونية بحكم انه موضوع جديد النشأة ويعد حديث الساعة، كذلك وجهنا صعوبة في دراسة حالة البنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية فلم نجد الا الشيء القليل وهذا بسبب أن النظام المصرفي الجزائري لم يصل بعد إلى هذا المستوى من التطور التكنولوجي ومزال أمامه طريق طويل لذلك، بالإضافة إلى ضيق الوقت.

**سادسا :أسباب اختيار الموضوع**

قمنا باختيار ذا الموضوع لمجموعة من الأسباب هي:

• الرغبة في الإطلاع على وضع البنوك العمومية الجزائرية في مجال تكنلوجيا المعلومات و الإتصال

• محاولة ربط موضوع جديد بالمواضيع السابقة من خلال معرفة مخاطر الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية

• اختيارنا لهذا الموضوع يرجع أساسا إلى واقع النظام المصرفي الجزائري، حيث لابد من معرفة مخاطر الإدارة الإلكترونية من أجل تقييم أداء البنوك

• الأهمية التي يكتسبها المضوع من خلال دراسة الجانب النظري و الوقوف على الواقع الحقيقي في البنوك الجزائرية

**سابعا :أهداف الدراسة**

نسعى من خلال هذه المذكرة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

• التعرف على البنوك الالكترونية والمعاملات التي تقوم بها

• معرفة وسائل الدفع الالكتروني في هذه البنوك

• التعرف على المخاطر المصرفية الالكترونية وعملية إدارتها

• التعرف على متطلبات عمل البنوك الالكترونية لتجنب المخاطر الناتجة عنها

**ثامنا :منهج الدراسة**

في إطار هذه الدراسة اعتمدنا على المنهج الوصفي فيما يتعلق بالبنوك التجارية والخدمات المصرفية الحديثة التي تقدمها واهم مزاياها وكذا المخاطر الناتجة عنها وسبل مواجهة هذه المخاطر، أما المنهج التحليلي فقد اتبعناه في دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية( **BADR** ) لتوضيح الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك المخاطر التي يواجهها.

**تاسعا :الدراسات السابقة**

لقد قمنا في دراستنا هذه بالاستفادة من بعض الدراسات السابق والتي تناولت هذا الموضوع من جوانب اخرى تختلف قليلا عن دراستنا، تتمثل هذه الدراسات فيما يلي:

**- صفاء إدريس عبودي وآخرون:( 2018 ) الإدارة الإلكترونية مدخلا لتحقيق التفاعل الاجتماعي.**

الهدف من هذه الدراسة هو معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في معرفة التفاعل الاجتماعي، حيث تم التوصل إلي تباين مستوى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية إضافة إلي تباين أبعاد التفاعل الاجتماعي التي تعتبر أحد العوامل الأساسية التي ترفع من مستوياته وذلك بزيادة مستويات التأثير والقوة بين الموظفين، **وتختلف دراسة الطالبة عن هذه الدراسة** من خلال معرفة تأثير مخاطر الإدارة الإلكترونية على أداء البنوك التجارية

- دراسة **" شفيقة ضويفي "**قدمت للحصول على شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة المدية سنة 2015 ، بعنوان دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي( دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية)، حيث قامت بدراسة مدى مساهمة وسائل الدفع الالكترونية في تطوير خدمات الجهاز المصرفي وكانت نتيجة ذلك أن هذه الوسائل الحديثة قد ساهمت في تطوير الخدمات المصرفية وتسهيلها، كما أنها وفرت أمان أكثر من السابق.

- دراسة ل **"راحو بلال "** قدمت لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية بجامعة المدية سنة 2015 ، تحت عنوان الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ( دراسة تطبيقية لآراء عينة من الزبائن و الإداريين العاملين بالمصارف التجارية العاملة في مدينة البليدة، حيث قامت الدراسة بتحديد الخدمات الالكترونية و مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد توصلت الدراسة إلى أن المصارف محل الدراسة تطبق بعض الخدمات

المصرفية الالكترونية، لكن بدرجة متفاوتة من مصرف لأخر، ولم تصل لحد الآن للمستوى المطلوب في هذا المجال، كما ان تطبيق هذه الخدمات المصرفية الالكترونية له تأثير ايجابي في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**عاشرا :هيكل الدراسة**

قمنا بتقسيم دراستنا إلى ثلاثة فصول فصلين نظريين والثالث عبارة عن دراسة حالة.

الفصل الأول بعنوان إطار العام للعمليات الإلكترونية في البنوك التجارية فيه ثلاث مباحث الأول مفاهيم عامة حول البنوك التجارية ويحتوي على ثلاث مطالب الأول مفهوم و نشأة البنوك التجارية، أما المطلب الثاني فيه كل من وظائف و أهداف البنوك التجارية، ثم المطلب الثالث يحتوي خصائص البنوك التجارية وأهميتها.

ثم يأتي المبحث الثاني ماهية البنوك الإلكترونية فيه ثلاث مطالب بداية بالأول نذكر تعريف البنوك الإلكترونية و تطورها التاريخي أما المطلب الثاني فيحتوي على متطلبات و أنماط البنوك الإلكترونية يليه المطلب الثالث نتحدث عن مزايا البنوك الإلكترونية، والمبحث الثالث الخدمات المصرفية الإلكترونية المطلب الأول يتضمن الخدمات البنكية الالكترونية والمطلب الثاني الصيرفة الإلكترونية أما المطلب الثالث يحتوي وسائل الدفع الإلكتروني.

أما الفصل الثاني بعنوان إدارة المخاطر الإلكترونية في البنوك التجارية مقسم لثلاثة مباحث أيضا، الأول فيه إدارة المخاطر المصرفية بحيث نذكر مفهوم المخاطر المصرفية وتصنيفاتها و ماهية إدارة المخاطر المصرفية و أدوات ومراحل إدارة المخاطر المصرفية أما المبحث الثاني بعنوان إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية نتطرق فيه إلى مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية و إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية ، ثم المبحث الثالث بعنوان القواعد القانونية للحد من مخاطر الصيرفة الالكترونية مقسم لثلاث مطالب الأول نذكر فيه نموذج لجنة بازل والثاني نموذج الاتحاد الأوروبي أما الثالث ففيه نموذج هونج كونج .

وأخيرا الفص الثالث والذي نتناول فيه دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) حاولنا أولا تعريف هذا البنك ونشأته وتطوره التاريخي وإبراز مهامه ثم انتقلنا إلى ذكر أهم المعاملات الالكترونية التي يقدمه هذا البنك لعملائه وكذا المخاطر التي تواجهه وكيفية إدارته لهذه المخاطر.

# الفصل الأول

## الإطار العام للعمليات الإلكترونية في البنوك التجارية

## الفصل الأول

*** المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التجارية**

**- المطلب الأول: مفهوم و نشأة البنوك التجارية**

**- المطلب الثاني: وظائف و أهداف البنوك التجارية**

**- المطلب الثالث :خصائص البنوك التجارية وأهميتها**

*** المبحث الثاني: ماهية البنوك الإلكترونية**

**- المطلب الأول: تعريف البنوك الإلكترونية و تطورها التاريخي**

**- المطلب الثاني: متطلبات و أنماط البنوك الإلكترونية**

**- المطلب الثالث: مزايا البنوك الإلكترونية**

*** المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية**

**- المطلب الأول: الخدمات البنكية الالكترونية**

**- المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية**

**- المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني**

## تمهيد:

إن البنوك التجارية جوهر النظام المصرفي و محرك الاقتصاد الوطني و قد شهد هذا القطاع في العقود الأخيرة تطورات كبيرة مما أدى إلى فتح مجالات اوسع للبنوك التجارية في الاستثمار و تحقيق الأرباح، إن أبرز ما نتج عن هذه التطورات

هو التجارة الالكترونية التي تعتمد على اقتصاد المعارف في صلب عملها وتغير مستوى الاهتمام وترتيب أهمية السلع المتاجر بها، حيث كانت تعطى أكبر أهمية للسلع المادية الملموسة وذات الأحجام الكبيرة ثم آلت إلى السلع الرقمية والمتاجرة بالمعلومات وخدمة مجال الخدمات اللاملموسية.
ويعود ظهور العمليات الإلكترونية إلى ثلاثة عقود مضت من القرن الماضي، حيث تعتمد هذه العمليات على نظام معلوماتي أدواته كلها إلكترونية تتمثل في الحاسب الآلي وملحقاته كشبكة الأنترنت، الهاتف، الفاكس والتلكس إلى غيرها من التقنيات التي تلعب دورا مؤثرا في نشاط التجارة الالكترونية.
وعلى ضوء كل النقاط التي تحتويها العمليات الإلكترونية، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث على النحو التالي:

**المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التجارية**

**المبحث الثاني: البنوك الإلكترونية**

**المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التجارية

لقد احتلت البنوك مكان هامة منذ مدة طويلة المنظومات الإقتصادية و تتزايد أهميتها مع التطورات التي تمس اقتصاديات الدول. خاصة وأنها تقوم بتمويل مختلف المشاريع و القطاعات لمواكبة مختلف التطورات السريعة.

**المبحث الأول: مفاهيم عامة حول البنوك التجارية**

**المطلب الأول: مفهوم و نشأة البنوك التجارية**

**الفرع الأول :نشأة البنوك التجارية:**

إن حاجة الإنسان إلى إيجاد جهات أمنية لحفظ ممتلكاته و ثرواته دفعته إلى التفكير في إقامة مؤسسات خاصة لهذه الغاية، حيث يرتبط ظهور البنوك التجارية تاريخيا بتطور نشاط الصيارفة و الصاغة في القرون الوسطى بأوربا و إيطاليا تحديدا فهم أول من طرق هذا الباب فلقد كان التجار و رجال الأعمال يودعون أعمالهم لدى هؤلاء الصيارفة بقصد حفظها مقابل إيصالات يحررها الصيارفة ( حفظ حقوق أصحاب الودائع أن عنصري هذا التعامل يرتك ا زن على ثقة المودعين باستعادة ودائعهم متى شاءوا من جهة و ربحية الصيارفة من جهة أخرى) ، و هذان المحو ا رن أساس عملية الائتمان.

و هكذا نشأت الوظيفة الكلاسيكية الأولى للمصارف و هي إيداع الأموال[1].

ثم أصبحت شهادات الإيداع تنتقل بين أيدي الناس و تنتقل ملكية الأموال المودعة إلى حامل شهادة الإيداع و بهذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الثانية و هي عملية استخدام الشيكات للسحب على الودائع.

و كان المودع إذا أ ا رد أن ذهبه يعطي الصائغ الإيصال و يأخذ الذهب و مع مرور الوقت أصبح الناس يقبلون الإيصال فيما بينهم كوسيلة للتبادل و يبقى الذهب في الخ ا زئن لدى الصائغ و قد تنبه الصائغ إلى هذه الحقيقة فصار يقرض مما لديه من الذهب مقابل فائدة و هكذا أنشأت الوظيفة الكلاسيكية الثالثة للمصارف وهي الأقراص.

و أهم ما يميز البنوك التجارية في الوقت الحاضر هو أن البنوك الحالية تقدم قروض تفوق قيمتها بكثير قيمة الأموال المودعة لديهم و يطلق على هذه العملية خلق الودائع[2].

[1] ضياء مجيد ، **اقتصاديات النقود و البنوك** ، الدار الجامعية مؤسسة شباب الجامعة : ص273 ص247 .
[2] طاهر فاضل البياتي ، **المصارف و النظرية النقدية** ، جامعة العلوم التطبيقية الاكادمية العربية للعلوم المالية و المصرفية ، ص 142.

و قيام الصاغة بهذه الأعمال لم يأت طفرة بل كان نتيجة لتطوير استغرقت زمن طويل و أكبه ازدياد كبير في ثقة جمهور المتعاملين مع الصائغ حول مؤسسته إلى النواة الأولى للمصرف التجاري و لعلى أول مصرف قام كان بالبندقية عام 1157 م ثم توالى إلى ظهور المصارف بعد ذلك بنك أمستردام عام 1609 م و بنك إنجلت ا ر عام 1694 م و بنك فرنسا عام 1800 م...

**الفرع الثاني :مفهوم البنوك التجارية:**

إن البنوك التجارية و يطلق عليها أحيانا بنوك الودائع Dépasit Banks هي تلك التي تتعامل بالائتمان (المباشر و غير المباشر) و أهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب Demand Deposits و الحسابات الجارية Current Auounts و ينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود Meney Creations.[1]

إن مجرد قبول الودائع أمر تشترك فيه أنواع مختلفة من المصارف فالمصرف المركزي يقيل الودائع من المصارف التجارية، كما تقبل بعض المصارف(المختلفة ) المتخصصة الودائع من المواطنين و لكن أهم ما يميز المصارف التجارية هو قبولها للحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الوقائع إلى أصحابها و قتما شاءوا دون مماطلة أو إلحاح بينما لا تتعامل المصارف الأخرى بمثل هذه النوع من الودائع و إنما بودائع لأجل أو الخاضعة لإشهار بحيث يشترط فترة على إشعار البنك بالسحب و بما أن السحب من الحسابات الجارية يتم بشيكات يحررها المودع يمكن القول بأن أهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها قبول الديون التي عليها (للمودع) في تسوية الديون التي للآخرين (على المودع ).

إن عملية إعطاء تعريف شامل للبنوك التجارية ليست سهلة و ذلك بإش ا رك بعض المنشات المالية في أداة واحدة و أكثر من الخدمات التي تؤديها المصارف فهناك من يعتبر البنك التجاري هو تلك المؤسسة التي تقوم بمبادلة النقود الحاضرة بالودائع المصرفية و مبادلة النقود المصرفية بالودائع الحاضرة كما أن البنك التجاري يقوم بمبادلة الودائع بالكمبيالات و السندات الحكومية و التعهدات المضمونة من المؤسسات التجارية.

[1] خالد أمين عبد الله: العمليات المصرفية، الطرق المحاسبية الحديثة ، دار وائل للنشر ، ط7 2014، ص 35

**تعريف الأول** :يمكن تعريف البنك التجاري بأنه المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد و الهيئات (الأشخاص المعنويين) تحت الطلب أو الأجل ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات و تقديم القروض الائتمانية بقصد الربح.[1]

**التعريف الثاني :** هي المؤسسات التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو الآجال محددة و تزاول عمليات التمويل الداخلي و الخارجي و خدمته بما يحقق أهداف خطته التنمية و دعم الاقتصاد القومي و تباشر عمليات التنمية و الادخار و الاستثمار المالي في الداخل و الخارج بما في ذلك تلك المساهمة في إنشاء المشروعات و ما يستلزم من عمليات مصرفية تجارية و مالية وفق للأوضاع التي يقررها البنك المركزي. [2]

**التعريف الثالث :**يعرف قانون النقد و القرض في مادته ( 114 ) البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوية مهمتها الأساسية و العادية لإجراء العمليات الموضحة في المواد 110 إلى 113 من هذا القانون بحيث يتضمن هذه المواد ومن الأعمال التي كلفت بها البنوك فهي تنحصر فيما يلي:

- العمل على جمع الودائع و المدخ ا رت من الجمهور القيام بمنح القروض.

- توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن و السهر على إدارتها.

**المطلب الثاني: وظائف و أهداف البنوك التجارية**

**الفرع الأول :وظائف البنوك التجارية**

تؤدي البنوك التجارية مجموعة من الوظائف تسمى الخدمات المصرفية ، و يمكن تقسيم هذه الوظائف عموما إلى قسمين : الوظائف التقليدية ، و الوظائف الحديثة.[3]

**ا- الوظائف التقليدية للبنوك التجارية:**

و تتمثل في الوظائف التالية:

1- فتح الحسابات الجارية و قبول الودائع على اختلاف أنواعها.

2- تشغيل موارد البنك مع م ا رعاة مبدأ التوفيق بين السيولة و الربحية و الضمان أو الأمن و من أهم أشكال التشغيل و الاستثمار ما يلي:

ا- منح القروض و السلف المختلفة و فتح الحسابات الجارية.

[1] سليمان بوذياب ، اقتصاديات النقود و البنوك المؤسسات الجامعية الد راسات لنشر و التوزيع بيروت 1996 ص 18
[2] عبد الغفار حنفي، الأسواق و المؤسسات المالية، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2000 ،ص 24
[3] سوري عدلي ناشير، مقدمة في الإقتصاد و النقدي و المصرفي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، دمشق، 2005، ص211

ب - تحصيل الأو ا رق التجارية و خصمها.

ج -التعامل بالأوراق المالية من أسهم و السندات بيعا و شراء لمحفظتها أو لمصلحة عملائها.

د- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الإعتمادات المستندية.

ه - تقديم الكفالات و خطابات الضمان للعملاء.

و-التعامل بالعملات الأجنبية بيعا و شراء و الشيكات السياحية و الحوالات الداخلية منها و الخارجية.

ي - تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة ، و صرف الشيكات المسحوبة عليها.

ت - المساهمة في إصدار أسهم وسندات شركات المساهمة.

ر- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها لحفظ المجوهرات و المستندات و الأشياء الثمينة.[1]

**II:الوظائف الحديثة للبنوك التجارية**

أما بالنسبة للوظائف الحديثة فهي تشمل ما يلي:

1- **تقديم خدمات استشارية للمتعاملين:** من خلال إعداد الدراسات المالية المطلوبة للمتعاملين و منه تحديد الحجم الأمثل للتمويل و كذا طريقة السداد و مدى اتفاقها مع سياسة المشروع في الشراء و الإنتاج و البيع و التحصيل.

**2- وظيفة خدمات أمناء الاستثمار**: و تشمل توليفة واسعة من الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه مثل:

- سداد الإلتزمات الدورية.
- إقامة المعارض السلعية داخليا و خارجيا.
- إقامة الم ا زدات لبيع و شراء السلع.
- ممارسة عمليات بيع و شراء العقارات.

[1] خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، الإسكندرية، 2000، ص 36 ،

- أية أعمال أخرى للعملاء طالما كانت مشروعة.

**3- وظيفة التوزيع**: في المجتمعات ذات التخطيط الاقتصادي المركزي يتم توزيع كافة الأموال اللازمة للإنتاج أو إعادة الإنتاج و المتولدة من مصادر خارجة عن المشروع نفسه عن طريق المصرف ، و يتم ذلك عادة بالطرق الائتمانية ولا توجد أي مؤسسة أخرى غير المصارف تزاول هذا النشاط في ظل ذلك النظام و الذي انتهى تقريبا بانهيار الإتحاد السوفياتي.[1]

**4- خدمات مصرفية أخرى**: بالإضافة إلى العمليات و الخدمات الرئيسية التي تقدمها البنوك التجارية فهناك خدمات ملحقة مختلفة منها:

- خدمات البطاقة الائتمانية CRIDIT CARD.

- شراء و بيع الشيكات الأجنبية .

- البنك الآلي .AUTO BANK ....الخ.[2]

و يضاف إلى هاتين المجموعتين من الوظائف الرئيسية للمصارف التجارية في المجتمعات التي تأخذ بمبدأ التخطيط المركزي للاقتصاد (الاقتصاد الموجه ) وظائف أخرى أهمها:

**5- وظيفة الإشراف و الرقابة: Supersision and Control:** تتولى المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة إلى استخداماتها المناسبة مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من اغراض و للتأكد من مدى ما حققه استخدامها من أهداف محددة مسبقا للمشروعات التي استخدمتها. [3]

**6- بعض الوظائف الأخرى:**

- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح إعتمادات مستندية و تشتمل على إعتمادات للاستيراد و أخرى للتصدير و يحقق البنك التجاري أرباحه بصفة خاصة بمقدار الفرق بين الفوائد التي يودعها المودعين و تلك التي يتحملها المقترضين و العمولات و الأجور التي يحصلها البنك مقابل تقديم الخدمات لعملائه.

[1] طاهر محسن الغالبي ، وائل محمد إدريس ، الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2007، ص 36
[2] حمد كمال خليل الحمزاوي، إقتصاد الائتمان المصرفي ، منشأة المعارف ، مصر ، ط2 ، 2000، ص48
[3] محمد شريف إيمان ، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الإقتصادية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الإقتصادية فرع نقود مالية و بنوك المركز الجامعي البويرة 2008-2009

- قيام البنك بتحصيل مستحقات عملائه من مصادرها المختلفة سواء كانت هذه المستحقات شيكات أو كمبيالات أو سندات أنية مستحقة لصالحها أو أسهم كذلك يدفع ديونهم لمستحقيه.

- قيام البنك بتجميع مدخرات العملاء بشكل ودائع ادخار أو صندوق التوفير وإعطائهم فوائد منها ثم استثمار هذه المدخرات في شراء السندات.

- قيام البنك بالتعامل في الأوراق المالية على اختلاف أنواعها سواء لمصلحة عملائه أو لمصلحته الشخصية، استبدال البنك للعملات الأجنبية بالعملة الوطنية و العكس لصالح العملاء.

- تأجير البنك خزائن صغيرة لعملائها يحتفظون فيها بمنقولاتهم الغالية من مجوهرات أوراق مالية نقود و غيرها.

- إدارة الإعمال و ممتلكات العملاء و تقديم الاستشارات الاقتصادية و المالية لهم من خلال دائرة مختصة.[1]

**الفرع الثاني :أهداف البنوك التجارية**

يمثل البنك التجاري أهمية كبيرة في الاقتصاد تختلف حسب الوظائف التي يؤديها و قد أشار البعض أن أهداف البنوك التجارية تنقسم إلى ما يلي:

**I: أهداف عامة:**

و هي تلك الأهداف التي تتعلق بالسياسة العامة للبنك مثل تحقيق نمو في حجم ربحية البنك بمعدلات أكبر من المنافسين في السوق المصرفية.

**II: أهداف وظيفية:** و هي تلك الأهداف التي تتعلق بالنواحي التنفيذية مثل الأهداف التى تتعلق بعلاقات البنك مع العملاء و اختيار العمالة و غيرها

كما يرى البعض الآخر أن أهداف البنك التجاري تنطلق من السمات التالية:

**1- الربحية:** يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع، و هذا يعني وفقا لفكرة الرفع المالي أن أرباح تلك البنوك أكثر تأثيرا بالتغيير في إرادتها ذلك بالمقارنة مع مؤسسات الأعمال الأخرى لذا يقال أن البنوك التجارية تعد من أكثر المؤسسات الأعمال تعرضا لأثار الرفع المالي فإذا ما

[1] دوال بدر الدين ، رؤوف عبد الله ، القروض البنكية (شهادة) ليسانس كلية علوم إقتصادية و علوم التسيير تخصص مالية جامعة الجزائر 2003، ص 24

زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر على العكس من ذلك إذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة انخفضت الأرباح بنسبة اكبر بل قد تتحول أرباح البنك إلى خسائر و هذا يقتضي من إدارة البنك ضرورة السعي بزيادة الإيرا دات و تجنب حدوث انخفاض فيها.

و إذا كان للاعتماد على الودائع- كمورد رئيسي لموارد البنك المالية بعض الجوانب السلبية نتيجة التزام البنك بدفع فائدة عليها سواء حقق أرباح أو لم يحقق، فإن للاعتماد على الودائع ميزة هامة ، فالعائد الذي يحققه البنك على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاكه ، و من ثم إذا اعتمد البنك على أموال الملكية في تمويل استثماراته ، فسوف يقفل أبوابه من اليوم الأول، بل و ربما لا يفتح أبوابه على الإطلاق، أما الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق البنك حافة صافي الفوائد التي تتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن الاستثمار تلك الودائع و بين الفوائد المدفوعة عليها، و بالطبع يذهب هذا الفرق إلى ملاك البنك ، مما يجعل العائد الذي يحصلون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار، هذا و يطلق أحيانا على حافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي أو عائد المتاجرة بالملكية ، أي العائد الناجم عن الاعتماد على أموال الغير في تمويل الاستثمارات.

**2-السيولة:** يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب ، و من ثم يكون البنك مستعدا للوفاء بها في أي لحظة و تعد السيولة من أهم الأهداف التي يتميز بها البنك التجاري عن المنشآت الأخرى ، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات و لو لبعض الوقت ، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بان تزعزع ثقة المودعين، يدفعهم فجأة لسحب و ودائعهم ، مما قد يعرض البنك للإفلاس.

**3-الأمان:** يتسم رأس مال البنك التجاري بأنه صغير نسبيا ، إذا لتزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10% عادة ، و هذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين ، الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة أ رس المال ، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزء من أموال المودعين ، والنتيجة هي إفلاس البنك لذلك يسعى البنك دائما لكسب ثقة المودعين وهو يحرس كامل الحرس على أموالهم بما يمليه المنطق و القانون ، أي أخذ مطالب بإعادة الحق إلى أهله حيث يعبر عن هذا الحرص بضمانات يطلبها عن إقراضه للآخرين.[1]

[1] زياد رمضان ، إدارة البنوك ، دار البداية للنشر ، طبعة1 ، 2008.

**4 - لنمو:** يصل البنك إلى هدف النمو من خلال تعظيم أرقام نشاط الإقراض و الإيرادات المتولدة عنه و التي لا تتم إلا بجهد إنمائي منظم و مكثف ى يراعي شروط الإقراض الجيد و استقطاب عملاء متميزين و التقييم المستمر لأداء و لسياسات البنوك المنافسة بالسوق ، حيث يكون على عاتق إدارة البنك تحقيق التوازن في نمو البنك يتناسب مع حجم موارده ، و الفرص التسويقية المتاحة أمامه ، و درجة العائد الممكن تحقيقه و درجة المخاطرة المصاحبة.

هذا و من المتوقع أن تؤثر الأهداف الثلاثة ( الربحية– السيولة – الأمان ) على تشكيل السياسات الرئيسية التي تحكم الأنشطة المصرفية و يمكن ذكرها فيما يلي:

- جذب الودائع.

- تقديم القروض.

- الاستثمار في الأوراق المالية.

**المطلب الثالث :خصائص البنوك التجارية وأهميتها**

**الفرع الأول :خصائص البنوك التجارية**

تعمل البنوك على تحقيق قدر كبير من الأرباح كغيرها من المؤسسات المالية التجارية و تتميز بعدة خصائص

- تختص البنوك التجارية دون غيرها من المؤسسات و المشاريع التجارية بان معظم أصولها تشكل حقوق على مؤسسات و أشخاص في شكل ودائع مختلفة و تعتبر هي الوحيدة القادرة على خلق خصوم قابلة للتحويل من شخص لأخر أو حتى من مؤسسة إلى أخرى باستخدام شيك ، و تقوم بفتح حسابات جارية لعملائها و تحويلها إلى نقود ورقية أو العكس ، و يكون ذلك بناءا على طلبهم و إجراء عمليات المقاصة لحسابهم و يكون ذلك بأدنى سرعة و بأدنى جهد فتقوم بذلك البنوك التجارية بأهم وظيفة وهي إدارة عرض النقود في المجتمع.

- من خصائصها أيضا أنها تختص بالقدرة على الإقراض و هذا يتم بالوساطة بين المدخرين و المستثمرين (إيداع و إقراض) أو بخلق مصادر تمويل و إقراضها و لهذا السبب تمارس البنوك أثرا فعالا على حجم الائتمان و توزيعه بين مختلف القطاعات الاقتصادية في المجتمع.

- تتعامل البنوك التجارية في الأصول النقدية و المالية فقط كالودائع و القروض و الأوراق المالية ولا تدخل في مجالات استثما رات مباشرة في الأصول الحقيقة بحيث أن قوانين البنوك في كثير من دول العالم تمنع البنوك من التدخل في استثما رات أصول حقيقة إلا بقدر الذي تحتمه طبيعة العمل مع البنك التجاري كامتلاك أصول ثابتة (مباني ، أثاث).

- كما أن عملية ائتمان قصير الأجل هو ما ميز البنوك التجارية دون غيرها من البنوك الأخرى في حين أنه يمكننا أن نتعرض لخصائص البنوك التجارية من خلال أهداف منها:

- مبدأ التدرج المعنى من هذا أن البنوك التجارية تأتي في الدرجة الثانية في التسلسل الرئاسي للجهاز المصرفي بعد البنك المركزي بحيث يباشر هذا الأخير عليها رقابة بما له من أدوات ووسائل.

- بينما يمثل البنك المركزي التطبيق الصحيح لمبدأ " وحدة البنك " أي بنك مركزي واحد لكل اقتصاد معين فالبنوك التجارية تتعد و تتنوع بقدر اتساع السوق النقدي ، و النشاط الاقتصادي و حجم المدخرات و ما يترتب على ذلك من تعدد عملياتها و إدخال عنصر المنافسة بين أعضائها.

- من اجل إبراز الاختلاف الموجود بين البنوك الأخرى نفرق بين "كل من مصدر و قيمة النقد.

بحيث نجد أن هناك تماثل في مصدر وحدات النقد القانونية و هو "البنك المركزي " في حين تتعدد المصادر بالنسبة للنقود الودائع " اختلاف البنوك التجارية. "

أما من ناحية قيمة النقد فنجد انه :بينما تعتبر النقود القانونية متماثلة في قيمتها " المطلقة " بصرف النظر عن اختلاف الزمان و المكان فإن نقود الودائع التي تخلقها البنوك التجارية متباينة و تخضع القروض التي تمنحها البنوك التجارية لأسعار فائدة تختلف بالزمان و المكان.

- البنوك التجارية هي مشروعات رأس مالية هدفها الأساسي تحقيق اكبر قدر ممكن من الإرباح بأقل نفقة ممكنة

**الفرع الثاني :أهمية البنوك التجارية**

- تحتوي البنوك التجارية تقريبا ثلاث الأصول المالية من مجموع جميع المؤسسات المالية في الاقتصاد

- لا تزال البنوك التجارية هي الوسيلة الرئيسية للدفع.

- لدي البنوك التجارية القدرة على توليد الأموال من الاحتياطات المتولدة من إيداعات الجمهور.

- تعد البنوك التجارية القناة الأساسية التي من خلالها تبرز الدولة سياستها النقدية.

- تعد البنوك التجارية قسم المخزن الرئيسي للنظام المالي.

- يستطيع البنك التجاري تقديم الخدمات المالية بشكل أفضل وواسع من باقي المؤسسات المالية كما يستطيع أن يلبي كل من الحاجات الائتمانية و الدفع و التوفير لكل من الأفراد والاعمال و الحكومات.

**المبحث الثاني: ماهية البنوك الإلكترونية**

شهد الحقل المصرفي خلال السنوات الأخيرة توسعا كبيرا في استخدام التكنولوجيات الحديثة في مجال النشاط البنكي، ومن أبرز مظاهرها ظهور البنوك الإلكترونية وانتشارها بشكل لافت، حيث تعد هذه البنوك اتجاهاً حديثاً ومغايراً للبنوك التقليدية، لما تحققه من مزايا عدة أهمها تسهيل الخدمات المصرفية على اختلافها، وتتمة هذه الخدمات دون قيد الزمان والمكان.

**المطلب الأول: تعريف البنوك الإلكترونية و تطورها التاريخي**

تعتبر البنوك الإلكترونية بنوك القرن 21 التي تغطي متطلبات واحتياجات المجتمع اللاَّنقدي وهناك الكثير من المصطلحات التي تطلق على هذه البنوك المتطورة منها البنوك الإلكترونية "ElectronicBanking" أو بنوك الأنترنيت "Internet Banking" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "RemotElectronicBanking"، أو البنوك المنرلية "Home Banking" ، أو البنك على الخط " On line Banking" أو بنوك الخدمة الذاتية "SelfServiceBanking"، أو بنوك الواب "Web Banking".

وعلى اختلاف هذه المصطلحات، فإنها تشير كلها إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتعلقة بالبنك عبر شبكة الأنترنيت سواء كان في المكتب أو المنزل،

أو في أي مكان وزمان يريده، ويصطلح عليها بالخدمة المالية عن بعد.[1]

فالبنوك الإلكترونية هي نظم أو منافذ تسليم الخدمات المصرفية المعتمدة على الحاسبات الآلية "CBDS" (Computer BasedDeleverySystems)، التي تتيح للعملاءخدمات دون توقف (24 / 24ساعة) ودون عمالة بشرية (دون موظفين إداريين). و البنوك الإلكترونية أيضاً هي تلك البنوك التي تقدم خدماتها عن طريق شبكة المعلومات[2]

فالبنوك الإلكترونية هي بنوك افتراضية تنشئ لنفسها مواقع الكترونية على الأنترنيت لتقديم خدمات هي خدمات موقع البنك من سحب ودفع وتحويل للأموال دون تنقل العميل إليها، وتعود نشأة البنوك الإلكترونية إلى بداية الثمانينيات تزامنا مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات، فقد ظهر مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم بالهاتف العمومي، وبطاقات معدنية تستعمل على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية.

وتعد البنوك الإلكترونية من البنوك التجارية التي تهدف إلى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي: الربحية (الفوائد)، الأمان ، والسيولة، ورغم وجود تعارض واضح بين هذه الأهداف الثلاثة إلا أن البعض يرى أن البنك التجاري هدفه الرئيسي هو تعظيم الربح، وهو ما يمكنه أن يستهدف عملاء البنك بالدرجة الأولى .أما السيولة والأمان، وهو ما يستهدفه المودعين فيمكن تحقيقه من خلال التشريعات وتوجيهات البنك المركزي التي تقلل من نسبة العسر المالي، وبالتالي تصبح السيولة والأمان بمثابة قيود على الهدف الأساس وهو تحقيق الربحية

ويمكن إيجاز أهم المنافذ الالكترونية التي تقدم من خلالها البنوك الإلكترونية خدماتها للعملاء كما يلي:

### 1-آلات الصرف الذاتي Automated Teller Machines (ATM):

هي أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعاً واستخداماً،" وهي عبارة عن محطات طرفية الكترونية متصلة بالحاسب الآلي، يتم من خلالها تقديم الخدمات المصرفية دون توقف ودون مساعدة الصارف البشري.[3]

[1] نهلة أحمد قنديل، التجارة الإلكترونية، المرشد للمدير العصري( رؤية تسويقية)،جامعة قناة السويس ، القاهرة، مصر، ص 86-87.
[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع ،الاردن ، ط1 2006، ص 168.
[3] طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنيت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2007، ص266.

وبدأ استخدام هذه الآلات عام 1967 بأحد فروع بنك Barclays بانجلترا، وكانت تتيح خدمة السحب النقدي فقط ما جعلها تسمى حينها "بالصارف النقدي" Cash Dispenser، وعقب نجاحها انتقل تطبيقها إلى الولايات المتحدة الأمريكية بواسطة بنك First National، ومن ثم إلى باقي أنحاء العالم، خاصة مع دخول شركة IBM للحواسيب الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات، ونجم عن هذا الانفجار الآلي إغلاق 52 ألف فرع بنكي في الولايات المتحدة الأمريكية. كما خفض بنك Citibank البريطاني عدد فروعه من 260 إلى 220 فرع، وعدد الموظفين من 07 آلاف إلى 05آلاف موظف، ويعود اعتماد آلات الصرف الذاتي إلى انخفاض تكلفة إنشائها والخدمة المصرفية التي تؤديها، مقارنة بالفروع البنكية التي تتميز بارتفاع تكلفة إنشائها وخدماتها المصرفية.

**2-البنوك المنزلية "Home Banks":**

طبق هذا النظام أول مرة عام 1988 بواسطة بنك "United American"، ولكن استخدامه على نطاق واسع لم يتحقق إلا بعد انتشار أجهزة الحواسيب الشخصية.

ويعتمد نظام هذا النوع من البنوك على تحويل وإعادة تحويل البيانات، حيث تم ربطه

الحاسوب الآلي للبنك بالحاسوب الشخصي المنزلي للعميل من خلال وسائل الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية، ويتم تداول البيانات بين حاسوب البنك وحاسوب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي المخزنة به داخل الحاسوب الآلي للبنك إلى إشارات تناظرية حتى يمكن نقلها الكترونيا بواسطة قنوات الاتصال (أسلاك الهاتف) إلى حاسوب العميل، وتستخدم في عملية التحويل أجهزة تسمى المحولات تقوم أيضا بالعمليةالعكسية، أي تستقبل البيانات التي تحملها قنوات الاتصال وتعدلها ثانيةً إلى شكلها الرقمي، ويتمكن الحاسب الآلي للعميل من التعامل معها.

ومع استخدام قدرات شبكة الأنترنيت كوسيط في تقديم خدمات البنوك المترلية، ظهرت ما تسمى بالبنوك المنزلية بالأنترنيت "Internet Home Banks"، حيث يتطلب هذا النظام قيام العميل بالدخول على موقع البنك بشبكة الأنترنيت، ثم التعامل مع الخدمات المصرفية المتاحة على الموقع كاستعراض حركة الحسابات، والتحويلات المالية وسداد الفواتير...إلخ[1].

[1] طارق طه، مرجع سابق، ص279 .

### 3-الوحدات الطرفية عند نقاط البيع "Pos Terminals":

يشبه هذا النظام البنوك المنزلية في اعتماد اتصالات الحواسيب الآلية وعمليات التحويل، أما الاختلاف فيكمن في أن عملية الاتصال في هذا النظام تتم بين الحاسوب الالي للبنك وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل المتاجر الكبرى والأسواق المركزية بدل الحاسوب الشخصي الموجود داخل منزل عميل.

يعمل هذا النظام عن طريق إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال الوحدات الطرفية، فيتم خصم القيمة من رصيده المسجل في الحاسوب الآلي للبنك، لتتضاف لحساب المتجر بالبنك.

وتستخدم البنوك ما يعرف بالبطاقات الذكية التي تتيح للعميل شراء حاجياته أو سحب مبلغ معين من رصيده بالبطاقة حتى نفاذ كل الرصيد الذي تحمله البطاقة، والتي يمكن إعادة شحنها ويمكن استخدام هذه البطاقات مع آلات الصرف الذاتي أو مع الوحدات الطرفية عند نقاط البيع، أو مع الحاسبات الآلية الشخصية بمنازل العملاء والبنوك الهاتفية.[1]

### 4-البنوك الهاتفية Phone Banks:

هي البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية للعملاء بمجرد اتصالهم هاتفيا بالبنك، ويتم ذلك من خلال تحويل البيانات الرقمية المسجلة داخل الحاسوب الآلي للبنك إلى إشارات تناظرية عبر شبكة الخطوط الهاتفية للرد على استفسار العميل عن طريق صوت مبرمج كالرسائل المبرمجة التي تسمع عند الاتصال بخدمة استعلام المحمول، والتي تطلب من العميل الضغط على أرقام محددة، كل رقم مخصص لاستعلام معين.

## المطلب الثاني: متطلبات و أنماط البنوك الإلكترونية

### الفرع الأول: متطلبات البنوك الإلكترونية

إن إدخال تكنولوجيات الإعلام والاتصال على العمل المصرفي كأجهزة الكمبيوتر، وربط الشبكة البنكية بالأنترنيت لا يكفي لتبني المصارف اسم البنوك الإلكترونية، إذ لابد من توفر جملة من العوامل نلخص أهمها فيما يلي:

أ -**البنية التحتية التقنية:** من متطلبات أي مشروع تقني البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية ليست بمعزل عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة، ذلك أن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال الإلكترونية و التجارة

[1] طارق طه، مرجع سبق ذكره.ص281

ومختلف القطاعات الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال إلكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات وعصر اقتصاد المعرفة، يتمثل في الاتصالات وكفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي خاصة السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالأنترنيت .فبقاء الشبكة وتقدم أعمالها يقوم على تزايد أعداد المشتركين الذي يعوقهم في الوطن العربي تحديداً كلفة الاتصالات على عكس الدول الغربية.

وإن كانت بعض الدول العربية قد شهدت تخفيضاً لكنها ليست كذلك في جميعها، وتشكل هذه النقطة أكبر تحد أمام بناء البنوك الإلكترونية، وتتطلب تدخلاً جماعياً لرفع كل القيود التي قد تعترض تزايد استخدام الشبكة.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتواؤمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر،بقدر ما يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية بل وللبناء القوي للتعامل مع عصرالمعلومات.

والعنصر الثاني للبناء التحتي، يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجياتو الحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والتقدم والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي، بل استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج ، والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة ، وضمان الاستخدام الأمثل والسليم للوسائل التقنية.

أما عن عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات، وضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات مع أطراف العلاقة، وأخيراً تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم، وما يتعين أن يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

وتوفّر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، ويبقى عنصر التميز هنا

هو إدراك مستقبل التطور التقني، وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح استمرارية التعامل مع الفتوح الجديدة، فتقنية حصرية ليست أداءً ضيقاً، والمسألة ليست متعلقة بوجود المال بقدر ما تتعلق بوجود خطط سليمة وكفاءات وإدارة مميزة ترى المستقبل أكثر مما ترى الحاضر، ولا تفخر بما أنجزته بقدر ما ترى ثقل مسؤولية البقاء ضمن المميزين.

**ب- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:** هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني.

**ج-التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:** ويتقدم عنصر التطوير و الاستمرارية والتنوع على العديد من عناصر متطلبات البنوك الالكترونية وتميزها، فالجمود و انتظار الآخر لا يمنح فرص التميز، والملاحظ على البنوك العربية أنها لا تتجه دائما نحو الريادية في إقحام الجديد، إنما تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون السبب في ذلك هو الخشية على أموال المساهمين وتجنب المخاطر، وهو أمر ضروري ولكن ليس مانعا من الريادية، ولكن في الوقت ذاته لا تعني الريادية في إقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة ،بقدر ما تعني السرعة في إنجاز ذلك.

**د-التفاعل على متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:** التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد أو مع البنى التحتية فقط، وإنما تكون مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي وليد تفكير إبداعي وليس تفكير نمطي.

**ه- الرقابة التقييمية الحيادية:** من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي البعيد عن الذاتية، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مختصة في مجالات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها .ويجب أن نحذِّر من خطأ الاعتماد على عدد زوار الموقع كمؤشر على النجاح، إذ الشائع أن كثرة زيارة الموقع هو دليل نجاحه، وهذا ليس كذلك دائماً، وإن كان مؤشراً حقيقياً على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

**الفرع الثاني: أنماط البنوك الالكترونية**

إن إدخال شبكة الانترنيت على النشاط المصرفي أعطى البنوك الالكترونية ثلاث صور أساسية حسب نوعية الخدمة المقدمة كما يلي:[1]

**-الموقع المعلوماتي (Informational):** يمثل المستوى الأساسي والحد الأدنى للنشاط الالكتروني المصرفي، ويسمح هذا الموقع للبنك بتقديم معلومات حول برامجه ومختلف منتجاته وخدماته المصرفية.

**-الموقع الاتصالي (Communicative):** يتيح هذا الموقع عملية التبادل الاتصالي بين البنك والعملاء مثل البريد الالكتروني، القيام بتعبئة طلبات ونماذج على الخط، وتقديم معلومات عن الحساب والإجابة عن الاستفسارات وكذلك تعديل القيود.

**-الموقع التبادلي (Transactional):** يسمح هذا الموقع للبنك بممارسة نشاطاته في بيئة إلكترونية، كما يسمح للعميل أن يقوم بمختلف معاملاته إلكترونياً من الوصول إلى الحساب وسداد الفواتير، إلى إدارة التدفقات النقدية إلى إجراء كافة الخدمات الاستعلامية سواء داخل البنك أو مع جهات خارجية.

**إن القول عن أي بنك إلكترونيأنه ناجح،** إنما يتطلب توفر جملة من العوامل أهمها : توفر البنى التحتية التقنية والكفاءة الأدائية لمستعملي التقنية البنكية، وضرورة تفاعلها مع المستجدات في عالم التكنولوجيا، إلى جانب عامل مهم وهو الرقابة التقييمية لمختصين على فعالية أداء المواقع الإلكترونية.

وأن نوعية الخدمة المقدمة هي التي تحدد نمط البنك الالكتروني الذي تمَّ إدخال شبكة الأنترنيت لتسهيل مختلف نشاطاته المصرفية.

**المطلب الثالث: مزايا البنوك الإلكترونية**

تنفرد البنوك الإلكترونية بتقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية، تلبية لاحتياجات العميل المصرفية، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة أهمها ما يلي:

• **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:** قدرة البنوك الإلكترونية على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان وزمان معين، كما تتيح

[1] طه أحمد قنديل، مرجع سبق ذكره، 2004، ص 86-87

إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وطيلة أيام الأسبوع، وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى سرية المعاملات مما يخلق الثقة بين البنك والعميل.

• **تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:** تقدم البنوك الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية، إلى جانب خدمات أكثر تطوراً عبر الأنترنيت تميزها عن الأداء التقليدي مثل:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصد م لدى المصرف.
- تقديم طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة للعملاء إلكترونياً.
- كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء.
- طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

• **خفض التكاليف:** أهم ما يميز البنوك الإلكترونية هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بالبنوك العادية، وبذلك فإن تقليل حجم التكلفة وتحسين جودة الخدمة من عوامل جذب العميل، وفي دراسة تقديرية خاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة، تبين أن تكلفة تقديم خدمة عبر فرع البنك تصل إلى 295 وحدة، في حين لا تتجاوز تكلفة نفس الخدمة عبر شبكة الإنترنيت 4 وحدات، وتصل إلى تكلفة وحدة واحدة من خلال الصرافات الالية.

• **زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية:** مع اتساع شبكة الإنترنيت وسرعة إنجاز الأعمال مقارنة بالبنوك العادية، أصبح سهلاً على العميل الاتصال بالبنك عبر الإنترنيت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في ثوان قليلة بأداء صحيح وبكفاءة عالية أكثر مما لو انتقل العميل إلى مقر البنك شخصياً وقابل أحد موظفيه الذين عادة ما يكونون منشغلون عنه.

• **خدمات البطاقات:** توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات إئتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات "بطاقة سوني" التي تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن .وتشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص مثل خدمة مراكز الأعمال، الإعفاء من الرسوم، وعمولات الخدمة البنكية، بالإضافة إلى كثير الخدمات الخاصة الأخرى، وعموما تتيح البنوك الإلكترونية خيارات أوسع للمتعاملين وحرية أكبر في اختيار نوعية الخدمات، إلا أنّ التحدي الأكبر يتمحور حول مدى

فعالية هذه الصيرفة في كسب ثقة العملاء فيها، وهو ما يتطلب من المصرف توفير قاعدة من البيانات لتأدية الخدمات بكفاءة عالية.

## المبحث الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية

لقد أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإتصالات والمعلومات التي شهدها هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل المصارف، وهذا لأنها تعتبر من أبرز القطاعات التي تتأثر وتستجيب للتغيرات الخارجية التي شكلت عاملا مساعدا لإعادة النظر في الخدمات وإلحاقها بالتطورات الحاصلة في كل المجالات، معتمدة على ما تنتجه التكنولوجيا وثورة المعلومات والإتصالات من وسائل حديثة ومتطورة، وأمام التوسع الكبير الذي يشهده استخدام الإنترنيت والتجارة الإلكترونية وجدت البنوك نفسها مجبرة على السير في إتجاه تقديم خدمات مصرفية إلكترونية، معتمدة على مختلف الأنظمة والإستراتيجيات في المجال الإلكتروني من أجل زيادة إمكانياتها التنافسية خاصة وأنه توجد العديد من المؤسسات المالية التي استغلت التطورات الإلكترونية و أدخلتها في تقديم خدمات مصرفية بطريقة ذات فعالية وجودة عالية، مما ساعدها على جذب العديد من عملاء البنك، الأمر الذي نبه البنوك بضرورة إدخال التقنيات الالكترونية في مجال عملها من أجل الاستعداد للمتطلبات الجديدة والدخول في الاقتصاد الجديد المعروف بالاقتصاد الرقمي وما لذلك من آثار على تحسين الخدمات والمنتوجات المصرفية

### المطلب الأول: الخدمات البنكية الالكترونية

أدى التطور التكنولوجي وانتشار استخدام الكمبيوتر إلى ظهور خدمات بنكية جديدة بهدف القيام بالعمليات بفعالية و سرعة واقل تكلفة ممكنة.

#### الفرع الأول :تعريف الخدمات البنكية الالكترونية

المقصود بالخدمة المصرفية الإلكترونية :"هو إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني , وتعد شبكة الإنترنت من أهام أشكالها ,وبذلك فهي خدمات تقدمها مصارف افتراضية على مواقع إلكترونية على شبكة الإنترنت تتضمن خدمات يقدمها موقع المصرف من سحب ودفع وتحويل دون انتقال العميل إليها".[1]

[1] ثامر عبد الحميد عبد الرحمان سلامة، أثر المخاطر التسويقية المصاحبة للخدمات المصرفية الالكترونية على قرار التعامل معها (دراسة تطبيقية على عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي/مدينة الزرقاء)، رسالة الحصول درجة ماجيستير في التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن، 2015-2016 ، ص18.

ويمكن تعريفها:"هي الخدمة المصرفية التي تقدمها البنوك عن بعد، أو ممثلوها عبر أجهزة تعمل تحت رقابة وإدارة مباشرة من البنوك أو بموجب اتفاقية إسناد هذه المهمة لجهة أخرى".

ويعّرفها بنك التسويات الدولية على أنها:"استخدام البنك لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل من خلال الانترنيت، الموزعات الآلية، الهاتف...الخ، بشكل يلبي حاجات العميل ويكسب البنك مركزا تنافسيا قويا".

كما تعرف على أنها:" هي كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسب، الصراف الآلي، الانترنيت، التلفزيون الرقمي وغيرها، إلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدرو البطاقات الالكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الكتروني".

و تعرف أيضا:" تقديم الخدمات التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها".[1]

و من خلال التعاريف السابقة نستخلص التعريف التالي:" هي تلك الخدمات التي تقدمها البنوك عن بعد عن طريق شبكة الانترنيت لتلبية متطلبات العملاء في مدة زمنية قصيرة و أقل تكلفة".

و تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بعدة خصائص نذكرها فيما يلي:[2]

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.

- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.

- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.

- يتم الدفع فيها عن طريق النقود الالكترونية.

[1] شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية، مذكرة الحصول على شهادة ماجستير تخصص نقود و مالية، جامعة المدية، 2014-20015، ص108

[2] شفيقة ضويفي، نفس المرجع السابق، ص109

**الفرع الثاني :أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية**

وأخذت الخدمة المصرفية الإلكترونية اهتماما كبيرا، لأنها تمكن العملاء من إتمام عملياتهم واحتياجاتهم دون الحاجة لزيارة فارع المصارف، ولذلك أدركت المصارف المعاصرة تحقيق الترابط بين نجاح المصارف، وبين الإبداع في مجال توظيف التكنولوجيا واستثمارها في التعرف إلى حاجات العملاء والسعي لتحقيقها بما يحقق الميزة التنافسية والمحافظة عليها، واستمراره في تحقيق مستويات أعلى من إشباع حاجات العملاء ورغباتهم، وأسهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية أيضا في الارتقاء بمعايير وجودة الخدمات للعملاء، وأتاحت قدراً واسعاً من الفعالية في تنفيذ العمليات بشكل فوري ومباشر فضلاً عن اتساع مظلة الخدمات التي أصبح من الممكن تنفيذها بواسطة العمليات المصرفية الإلكترونية المختلفة إلى جانب ما أسهمت به تلك العمليات من رفع معدلات الحماية وتقليص احتمالات الأخطاء التشغيلية التي قد تحدث من العنصر البشري، إذ إن كافة الخدمات المصرفية الإلكترونية تخضع لسلسلة دقيقة من الإجراءات, ومراحل التدقيق للتأكد من سلامة العمليات.[1]

**الفرع الثالث :العمليات التي يقوم بها البنك الالكتروني**

تنوعت وتعددت الخدمات المصرفية الالكترونية و ذلك لتلبية حاجات العملاء و متطلباتهم التي تقدم من خلال المواقع الالكترونية للبنوك، كما تنقسم إلى نوعين هما:

1 . مواقع الإعلان عن الخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك في الفروع التقليدية الخاصة به ويسمى مواقع المعلومات.

2. مواقع التعاملات المتكاملة والتي يمكن من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية الالكترونية التالية:

• **مراجعة الحسابات** :حيث يمكن للعميل مراجعة حسابه في أي وقت وكذلك مراجعة آخر التعاملات التي تمت، كما يمكن أيضا فتح حساب لدى البنك من خلال استخدام بطاقة الائتمان.

• **تحويل المدخلات** :وهو إمكانية تحويل الأموال من حساب إلى آخر، وتختلف من بنك إلى آخر فمنه ما يقوم بهذه العملية فور طلب العميل ذلك ومنه ما يستغرق وقت للقيام بذلك.

[1] ثامر عبد الحميد عبد الرحمان سلامة، مرجع سابق ص19

• **دفع الفواتير :**إذ يمكن للعميل دفع أي فواتير خاصة به من خلال موقع البنك على الانترنيت وذلك مقابل رسوم معينة، وبعض البنوك تقدم هذه الخدمة مجانا والبعض الآخر يقدم هذه الخدمة مجانا في حدود معينة لمبلغ الفاتورة.

• **تحديد المواصفات الخاصة بالعميل :**بعض البنوك تسمح للعميل بتحديد مواصفات الصفحة الخاصة به مثل تغير استخدامات بعض الأزرار حيث تقوم بسؤال العميل عددا من الأسئلة لتصميم عروض تتناسب مع إمكانياته ورغباته.

• **توفير أسواق جديدة للمستهلك :**حيث يقدم البنك عروض خاصة لمنتجات غير بنكية من خلال توضيح عناوين هذه الأماكن على الصفحة الخاصة بالبنك مع إعطاء تحقيقات إذا تم الشراء من هذه المواقع.

• **فتح حساب جار بفوائد :**حيث يتم فتح حساب جار بفوائد كوسيلة لجذب العملاء وتشجيعهم على استخدام الانترنيت، حيث تضع بعض البنوك آلة حاسبة للقيام بالعمليات الحسابية فور.

• **إعادة جزء من رسوم ماكينات الدفع الآلي** :بعض بنوك الانترنيت لا تمتلك ماكينات دفع خاصة بها وبالتالي تعرض للعميل إمكانية استخدام ماكينة بنك آخر مع إعادة رسوم استخدام هذه الماكينة للعميل.

• **شراء شهادات الادخار** :حيث تعرض البنوك معدلات فائدة أعلى على هذه الشهادات إذا تم شراؤها عن طريق الانترنيت وذلك نظرا لشدة المنافسة بين البنوك فيما يتعلق بمعدلات الفائدة.

• **الحصول على قروض :**حيث يمكن الحصول على القرض من خلال موقع البنك على الانترنيت فورا وبالإضافة إلى ذلك يسمح للعميل بمقارنة أسعار الفائدة للبنوك الأخرى وذلك من خلال الموقع الخاص بالبنك الذي يتم التعامل معه.

• **ملأ طلب الحصول على بطاقات الائتمان :**حيث يمكن للعميل ملأ هذا الطلب عن طريق الانترنيت والحصول على بطاقة في المنزل وذلك بعد المقارنة بين البنوك المختلفة فيما يتعلق بالرسوم أو الفوائد، وأحد أفضل المميزات هنا هو إمكانية الحصول على بطاقة جديدة عند انتهاء البطاقة القديمة مباشرة.

• **خدمات التخطيط المالي** :مع زيادة درجة التعقد في الأسواق المالية تقوم بعض البنوك بمساعدة العملاء في إدارة أموالهم حيث يمكن للعميل أن يستخدم موقع البنك

على الانترنيت بإدخال مجمل العمليات المقترحة فيقوم البنك بتحديد أيها أعلى فائدة وأقل مخاطرة قبل إعطاء الأمر بالقيام بالعملية.

• **تقديم خدمات تأمينية** :حيث تسمح بعض البنوك للعميل بمعرفة عروض التأمينات المتاحة بكل أنواعها والمقارنة فيما بينها على أفضل العروض.

• **خدمات السمسرة** :وذلك لمساعدة العملاء في شراء أفضل الأسهم عن طريق موقع البنك على الانترنيت وهذه أسهل وأضمن وسيلة شراء للشخص غير المحترف نظرا للنصائح التي يقدمها البنك لهؤلاء العملاء.

• **الخدمات الفنية** :وتتمثل في تعديل البرامج الخاصة بعملاء البنك لتتوافق مع البرامج الخاصة بالبنك وذلك فيما يتعلق ببرامج إدارة الأموال.

• **الخدمات الضريبية** :مثل مساعدة العميل في الحصول على معلومات عن حجم الضرائب المطلوب دفعها بعد مراجعة الأرباح والمصروفات الخاصة بالعميل.

• **الحماية الخصوصية** :هذه لا تعتبر خدمة خاصة لكن البنوك تهتم بها بشكل كبير حتى يشعر العميل بدرجة عالية من الحماية للعمليات التي يقوم بها مع البنك حيث أن هذا هو الفارق بين بنك وآخر.[1]

## المطلب الثاني: الصيرفة الإلكترونية

سنحاول في هذا المطلب التعرف على مفهوم الصيرفة الالكترونية، أهدافها، المزايا التي يحققها التعامل في ظل الصيرفة الإلكترونية وبعض الاستراتيجيات المتبعة في تقديمها

### 1- تعريف العمل المصرفي الإلكتروني:

يعرف على أنه يضم كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية (مثل الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، الأنترنيت... إلخ) وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الوفاء أو الدفع أو الإئتمان الإلكترونية على أنواعها وأيضا المؤسسات التي تستخدم التحويلات النقدية الإلكترونية ،مواقع العرض ،الشراء والبيع وتقديم سائرالخدمات الإلكترونية للأدوات المالية المختلفة، مراكز التسوية و المقاسة العائدة إليها

[1] شفيقة ضويفي، مرجع سابق ، ص 109، ص 111

- وهناك من يعرفها على أنها الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة التي تقدمها البنوك من خلال شبكة إتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لإتصال العملاء بها

**2- أهداف الصيرفة الالكترونية:**

الغرض من الصيرفة الالكترونية هو تحقيق الأهداف التالية:

- إيجاد آلية لتوفير المعلومات للعملاء خارج البنك وخارج نطاق العمل الرسمية، وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي و شبكة الإنترنيت.

- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء والزبائن كإستخدام الحاسب الآلي ، الهاتف، التلفزة الرقمية وشبكة الإنترنيت

- تسهيل عملية الدفع من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في الدفع بالبطاقات المصرفية، الشيكات الالكترونية والنقود الإلكترونية.

- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم (الخدمات المنزلية).

- التصدي للمنافسة الشرسة الناتجة عن التطورات العالمية خاصة بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية -كما سبق أن رأينا-و انتشار الاقتصاد الرقمي .

**3- المزايا التي تحققها الصيرفة الإلكترونية:**

تحقق الصيرفة الإلكترونية العديد من المزايا نذكر منها:

- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

- زيادة الحصة السوقية للبنك من خلال تعدد قنوات بلوغ الخدمة المصرفية الإلكترونية.

- خفض تكاليف التشغيل بالبنوك (الخدمات الإلكترونية تقوم على التعاقد الإلكتروني ولا وجود للمستندات الورقية المكلفة) .

- زيادة كفاءة أداء الخدمات المصرفية.

- تقديم خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية ، بالإضافة إلى عدم وجود إتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية.

**4- إستراتيجيات المتبعة في تقديم الخدمات الإلكترونية:**

هناك العديد من الإستراتيجيات التي اتبعتها البنوك لأجل تقديم الخدمات الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

- نشر التوعية بالخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال عقد ندوات للموظفين و إستغلال الإعلام لشرح الأنظمة الإلكترونية المختلفة للجمهور.

- خلق أنظمة وقوانين تناسب توجهات الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- تشجيع وتقديم حوافز لمستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تخفيض مبلغ الغرامات، مكافأة المستخدمين بعد إنهاء عدد معين من المعاملات ومنح المستخدمين رسائل شكر وتشجيع للإستمرار في طلب الخدمة الإلكترونية.

- التحقق من توافر الوسائل الكافية لدى البنوك للإدارة المخاطرالناتجة عن العمليات الالكترونية.

- تطبيق ضوابط الرقابية اللازمة لحصول البنوك على ترخيص من البنك المركزي لتقديم هذه الخدمات.

**المطلب الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني**

من بين أهم الخدمات التي تقدمها البنوك الالكترونية هناك وسائل دفع الكترونية و التي تتمثل فيما يلي :

**الفرع الأول :النقود الالكترونية**

لقد ساهم التطور الذي مس كل من تكنولوجيا المعلومات و القطاع المصرفي و ساعد على ظهور نوع جديد من النقود سمي بالنقود الالكترونية.

**أولا :تعريفها**

"النقود الالكترونية أو النقود الرقمية هي عبارة عن بطاقات الكترونية تحتوي على مخزون نقدي تصلح كوسيلة تصلح كوسيلة للدفع و أداة للإبراء وسيطا للتبادل".

و قد عرفها البنك المركزي الأوربي بأنها: "مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى حساب بنكي عند إجراء الصفقة و تستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما"

وتعرف أيضا على أنها :" نقود رقمية أو الك ترونية تكافئ النقود الورقية و المعدنية و تدع الدفعات الالكترونية التي لا تتم عن طريق بطاقات الدفع و بالذات المبالغ الصغيرة.[1]

و يمكن تحديد عناصر النقود الالكترونية التالية:

- **قيمة نقدية :**أي أنها تشمل وحدات نقدية لها قيمة مالية.

- **مخزنة على وسيلة الكترونية :**حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة الكترونية على بطاقة بلاستيكية.

- **أو على القرص الصلب للكمبيوتر الشخصي للمستهلك،** و هذا العنصر يميز النقود القانونية والائتمانية التي تعد وحدات نقدية مصكوكة أو مطبوعة ، و في الواقع فانه يتم دفع ثمن هذه البطاقات مسبقا و شرائها من المؤسسات التي أصدرتها و لهذا فانه يطلق عليها البطاقات سابقة الدفع.

- **غير مرتبطة بحساب بنكي** :و تتضح أهمية العنصر في تمييز للنقود الالكترونية عن وسائل الدفع الالكتروني، فهذه الأخير عبارة عن بطاقات الكترونية مرتبطة بحسابات بنكية للعملاء حاملي هذه البطاقات تمكنهم من القيام بدفع أثمان السلع و الخدمات مقابل عمولة يتم دفعها للبنك مقدم هذه الخدمة.

**ثانيا :خصائصها**

تتمتع النقود الالكترونية بخصائص تكون بشكلين:[2]

**1. خصائص عملية متعلقة بالاستخدام :.**يتميز النقد الالكتروني عن أدوات الدفع الأخرى بما يلي

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات رقمية مستقلة عن أي حساب مصرفي
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص عن طريق تحويل المعلومات الرقمية
- يسمح بتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كالانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية
- لا يستلزم وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة أو تأكيد التبادل

[1] ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008 ص 28
[2] سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015 - 2016 ، ص ص 24 - 25

**2. خصائص متعلقة باحتياطات الأمن :**لتحقيق أكبر قدر من الأمان يتعين توفر عدة خصائص في صيغ نقد الكترونية مقترحة أبرزها.

• أن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمحتالين

• أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقد الالكتروني

**ثالثا :تقسيماتها**

للنقود الالكترونية عدة تقسيمات نذكرها كما يلي[1]:

**1. حسب متابعتها والرقابة عليها:**نجد فيها

• **النقود الالكترونية المحددة :** تميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شانها في ذلك شان بطاقة الامتحان في عملية متابعة السحب و حركة السحب من خلال النظام الالكتروني من البداية حتى النهاية.

• **النقود الالكترونية غير الاسمية :** و هذا النوع يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل و ليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

**2.حسب أسلوب التعامل بها :**و فيها

• **نقود الالكترونية عن طريق الشبكة :** يتم سحب هذا النوع من النقود الرقمية من البنك أوالمؤسسة المالية و توضع على أداة معدنية داخلية في جهاز الحاسب الشخصي ، وفي حال هذه النقود عبرالانترنت ليس إلا على المستخدم إلا الضغط على الفأرة لهذا الجهاز إلى الشخص المستفيد من هذه النقود، و تتم هذه العملية في ظل إجراءات تضمن للمتعاملين بهذه الطريقة جدا كبيرا من الأمان و السرية، و هي نقود حقيقية إلا أنها رقمية، و تتطلب معظم الأنظمة المستخدمة لمثل هذه الطريقة إتمام الاتصال بين طرفي التعامل والمصدر الكترونيا من اجل التحقق من سلامة هذه النقود و التقليل من احتمالية وجود الغش و التزوير.

[1] جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، - 2008 ، ص 59 .

• **النقود الالكترونية خارج الشبكة :** هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون أن يطلب من المتعاملين الاتصال مع المصدر مباشرة.فهي عبارة عن بطاقة تحتوي على القيمة المختزنة بداخلها وتخصم كل قيمة تخرج من حوزتها بعد الانتهاء من عملية السحب النقدي و استخدام هذا النوع من البطاقات يولد قدرا كبيرا من المشاكل المعلقة بالأمان كما قد تنتج عندها مخاطر الصرف المزدوج.

**الفرع الثاني :الشيكات الالكترونية**

هي إحدى وسائل الدفع الحديثة والنوع المتطور من الشيكات التقليدية ولكن تأخذ شكل الكتروني.

**أولا :تعريفها**

يمكن تعريفه بأنه :" محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أو جزئ يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكتر ونية".[1]

وتعرف أيضا بأنها:" رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك على مستلم الشيك(حامله) ليعتمده ويقدمه البنك الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الشيك( حامله )ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الشيك فعلا .و يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنقه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

يعرف أيضا على أنه " عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية.[2]

**ثانيا :مميزات الشيك الالكتروني**

من ميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس البنك الذي يقوم بعملية المقاصة لأن ظهور نظام المقاصة الآلية أعطى إمكانية إجراء المقاصة بين البنوك بعيدا عن الإجراءات اليدوية.

[1] سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع سابق ،ص 27.
[2] محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، - 2009 ص 50

1 . أسرع وارخص وأكثر أمانا من الشيك التجاري.

2. يستطيع العملاء الذين لديهم حسابات تجارية شراء السلع والخدمات.

3. خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل كلف المواد الورقية والطباعة .

4. زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجار والمؤسسات المالية.

5. تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون.

6. تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر من كشف الحساب.

وبالإضافة إلى الشيك الورقي الإلكتروني يوجد نظام وسيط يعرف بالشيك الذكي وهو عبارة عن نظام لإنتاج واستخدام شيكات بنكية مزودة بأشرطة ممغنطة لعلاج مسألة تزوير الشيكات وعدم وجود أرصدة وتوجد على الشيك بيانات مرئية مطبوعة وبيانات أخرى غير مرئية يتضمنها الشريط الممغنط تقرأ بواسطة جهاز خاص ويعتبر الشيك الإلكتروني صورة طبق الأصل للشيك الورقي الذي يعرفه الجميع حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي ولكن يتم التعامل به إلكترونيا وبشكل كامل، كما أن استخدام الشيك الإلكتروني يتطلب وجود برمجية طرف ثالث لتنفيذ عملية دفع الشيك الإلكتروني مثلا، telechek – authorize .net كنظم تساعد التاجر لقبول وإتمام العملية مباشرة من الموقع[1].

**ثالثا :فوائد الشيك الالكتروني**

للشيك الالكتروني عدة فوائد تتمثل أهمها فيما يلي[2]:

- خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية والطباعة
- تسريع عملية الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون
- تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب
- زيادة كفاءة إنجاز عمليات الحسابات والودائع للتجارة والمؤسسات المالية

[1] محمد محمود ابو فروة، نفس المرجع السابق، ص50.
[2] سماح شعبور، مصباح مرابطي، مرجع سابق، ص 28.

**رابعا :دفع الشيكات الإلكترونية[1]**

وهناك حاليا نظامين الاعتماد عليهما في الشيكات الإلكترونية هما:

• **نظامESTC :** وهو نظام معتمد من قبل اتحاد مالي لمجموعة كبيرة من البنوك والهيئات البنكية الأمريكية، وهو يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية أهمها الشيك الإلكتروني القياسي chèque Standard والشيك الإلكتروني المؤكد ertifi chéque électrique وآلات الصرف والمعاملات على مستوى نفس الحساب البنكي .

• **نظام: cybercach :** هو عبارة عن نظام دفع يعتمد على الشيكات الإلكترونية لشركة الأمريكية تتعامل به مجموعة من البنوك والمؤسسات التجارية المشتركة بهذا النظام ومن سلبيات هذا النظام أنه لا يوفر للمستهلك إمكانية الاختيار بين مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية كالنظام الأول.

**الفرع الثالث :البطاقات الذكية**

تعتبر البطاقات الذكية من وسائل الدفع الحديثة في المجال البنكي.

**أولا :تعريفها**

• البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية أجهزة الكمبيوتر ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل من المشتري إلى البائع[2]

• البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة محددة من قبل منظمة ISO وتحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية Chip" " تعمل كشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصدر لهان أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة العميل البنكية[3] .

[1] عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2005 - 2006 ، ص 54

[2] محمد تقرورت ، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة ماجستير تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، ، - 2005- 2004 ص 142 .

[3] منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، - 2006 ،ص 52

**ثانيا :استخدامات البطاقة الذكية**

من خلال ما سبق لابد من الإشارة إلى أهم الاستعمالات التي يمكن استخدام البطاقة الذكية فيها للاستفادة من فوائدها هي:[1]

• تستخدم كبطاقة تعريفية للشخص من خلال طباعة البيانات الشخصية على البطاقة بالإضافة الى طباعة للبيانات نفسها داخل الشريحة ، فتقوم الحكومات باستخدامها كهوية تعريف في حالات إعطاء جوازات السفر، الضمان الاجتماعي ، ويمكن استخدامها أيضاً في حالة إعطاء معلومات شخصية أو بيانات إلى المستشفيات أو الأطباء بدون الحاجة إلى ملئ استمارة ورقية .

• أصبح استخدامها من أهم الطرق التي يمكن من خلالها التأكد من شخصية طالب الخدمة عبر الانترنت وذلك قبل السماح له من إجراء أي معاملة( معاملات الحكومة الالكترونية ) ، بالإضافة إلى استخدامها عند أجراء التحويلات المصرفية وعمليات البيع والشراء عبر شبكة الانترنت.

• يستخدم حامل البطاقة الذكية بطاقته للمشتريات الصغيرة في المخازن الالكترونية عندها تخفض قيمة الشراء أوتوماتيكيا من بطاقة المشتري ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة الكترونية طرفية للبائع ، ومن ثم يستطيع البائع أن يحول ناتج عمليات البيع والشراء لذلك اليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التلفونية وهذا يسمح لعمليات البيع والشراء أن تتم خلال ثواني معدودة .

• يمكن تحميل البطاقة بأرقام نقود تستخدم مثلما يستخدم صك المسافر (chek Travel) وتتغير تلك الكميات من النقود عندما تصرف بالتكرار إلى أن يصبح الرصيد صفر.

• تستخدم كبطاقة صحية إذ يتم تخزين بيانات المريض على الشريحة الالكترونية إلى جانب رصيد من المال يتم اقتطاعه لتسديد رسوم الخدمات الطبية( صرف أدوية، فتح ملف مستشفى، إجراءات علاجية أخرى)، من خلال وحدة دفع آلية ، وتعاد تعبئة الرصيد عبر وحدات بيع متوافرة في المؤسسات وتحتوي الشريحة على البيانات الشخصية لحاملها بالإضافة إلى حالته الصحية من واقع ملفه الطبي فضلاً عن بيانات

[1] محمد ناصر إسماعيل، أمل حسن علوان، تغريد جليل، البطاقة الذكية و أثرها على التقليل من بعض المخاطر المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من زبائن مصرف الرافدين فرع الخضراء، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد - 37 ، 2013 ،ص ص 83 – 84.

رصيد البطاقة، وعند تجديد البطاقة لمدة أخرى يضاف الرصيد إلى المدة الجديدة ويتم ملى الرصيد من خلال أمين الصندوق من منافذ إصدار البطاقات الذكية.

• يمكن شحنها عند كل اتصال في(الهاتف النقال )حيث يمكن شحنها عند كل اتصال، وبطاقة الجوال SIM card هي أفضل مثال لاستخداماتها في الاتصالات ، وتستخدمها أيضاً بعض الشركات كمفاتيح حماية حيث تمرر في القارئ لكي يفتح الباب وفق مرتبة الموظف في الشركة وذلك عن طريق برمجة هذه البطاقة من جهتين: البرمجة في الحاسب لتطبيقات تقوم بقراءة البيانات بواسطة قارئ للبطاقات الذكية (الجهاز )، والبرمجة للمتحكم الصفري الموجود بالبطاقة نفسها ، لو أن شركة عالية التكنولوجيا تملك أسرار مهنية خطيرة وتخاف عليها أن تتسرب ، هذه الشركة مثلاً تملك عمارة ذات طوابق عديدة في الطابق الأرضي يوجد المنتوج الجاهز وكلما يصعد في الطوابق تزداد السرية المهنية وأخيراً في الطابق العلوي توجد كل الأسرار والمخططات الخاصة بطريقة الإنتاج ، فيتم إعطاء البطاقة الذكية لكل موظف ومسئول في الشركة عليها بيانات خاصة به منها اسمه وصورته مطبوعة على ال واجهة البلاستيكية ، وفي ذاكرة البطاقة تسجل حدود المسئول في صعود طوابق العمل أو الشركة فكل الطوابق مقفلة بأبواب الكترونية لا تفتح إلا بواسطة بطاقة ذكية ، فهنا يمكن برمجة تطبيق في الحاسب يقوم بعرض تقرير مفصل عن كل عامل في تنقلاته داخل المعمل بواسطة استخدامه للبطاقة الذكية ، حيث أن المدير العام تكون له بطاقة ذكية برمجت لإعطائه كل الصلاحيات للتنقل في أرجاء الشركة أو المعمل ، وعامل آخر بسيط يحمل المنتوج من المستودع إلى سيارات النقل يمكن برمجة بطاقته بحيث تحد من تنقلاته داخل المعمل وستكتفي بفتح الباب له الذي في الطابق الأرض فقط.

• الدفع عند وقوف السيارات أو في محطات القطارات أو الحافلات والأنفاق كذلك عند شراء البنزين من محطات الوقود ، وفي الطيران وفي بطاقات المسارح وعند المرور من المنافذ الجمركية دون الحاجة لجواز سفر

• تستخدم عن طريق الصراف الآلي من قبل المستفيدين من مرتبات الرعاية الاجتماعية والمتقاعدين.

• تستخدم للصفقات المالية عندما يتم إدخالها إلى القارئ( الماكنة )التي تقوم بتحويل البيانات من والى الحاسبة المركزية فهي توفر الأمان.

**ثالثا :أنواع البطاقات الذكية[1]**

1. تقسم البطاقات الذكية من حيث كيفية تواصلها مع جهاز القارئ إلى ثلاثة أنواع:

**أ -البطاقات التلامسية: contact card:** هذا النوع هو من أشهر أنواع التصاميم المستخدمة ، والبطاقات التي لها هذه الخاصية يجب أن تدخل في القارئ لكي تتم عملية نقل المعلومات وتحتوي هذه البطاقات على شريحة ذهبية صغيرة طول قطرها حوالي نصف بوصة في مقدمة البطاقة ، بدلاً من الشريط المغناطيسي الموجود في الخلف كما في بطاقات الائتمان ، فعندما تدخل البطاقة في القارئ تستخدم ثمانية دبابيس الكترونية لتتمكن من الاتصال الفعلي بالقارئ الذي يحتوي على ناقل تفرعي الكتروني يقوم بنقل المعلومات من والى الشريحة.

**ب - البطاقات عديمة التلامس:contactless card:** هذا النوع من البطاقات شبيه ببطاقات الائتمان عدا إن هذه البطاقات تحتوي على شريحة الكترونية وهوائي وهذه المكونات تتيح للبطاقة الاتصال بالقارئ بدون أي تلامس فعلي ، تستمد هذه البطاقة الطاقة من مجال موجات الراديو المتولد من القارئ ، هذا المجال يقوم بنقل المعلومات بين البطاقة والقارئ . و يستخدم هذا النوع من البطاقات لدى الحاجة للسرعة في إجراء المعاملات الخاصة بجمع ونقل الضرائب ودفع رسوم الطرق السريعة.

ت- **البطاقات ذات الخاصية المشتركة :( combi card):** هذا النوع من البطاقات ذات الاستخدامات المتعددة تجمع في تصميمها بين إمكانية التواصل مع القارئ عن بعد وعن طريق الملامسة الفعلية . وهذا النوع من البطاقات يحتوي على ثمان دبابيس للاتصال بالقارئ وتحتوي أيضاً على خاصية الهوائي للاتصال عبر موجات الراديو . هذا النوع يزداد انتشاره نتيجة لسه ولة استخدامه ولأنه يوفر حماية قوية بالإضافة إلى انه يمكن استخدامها لتسريع نقل المعلومات وهو يجمع وظائف النوعين السابقين من البطاقات الذكية.

2.كما تقسم البطاقات الذكية من حيث قدرتها على التخزين إلى ثلاثة أصناف أساسية.

**أ- بطاقات المعالج الأصغر ذات الدائرة المتكاملةIC micro processo :**وعادة ما تنسب إلى فئة البطاقات ذات الرقاقة chip cards ، وتتميز بكونها تقدم قدرة تخزين في الذاكرة وسرية معطيات اكبر من بطاقات الشريط المغناطيسي التقليدية ، كما تتميز بقدرتها على معالجة المعطيات التي تحويها . يستخدم هذا النوع من البطاقات في كثير من التطبيقات، وأساساً تتضمن هوية رقمية سرية digital identity

[1] محمد ناصر إسماعيل، أمل حسن علوان، تغريد جليل، نفس المرجع السابق،ص 84-85

ecure، مثل البطاقات ذات القيم النقدية، والبطاقات التي تزود مكالمات الهاتف الخلوي بالأمان وتحميها من الاحتيال.

**ب- بطاقات الذاكرة ذات الدائرة المتكاملة IC Memory cards** وتمد قدرة تخزين معطيات تتراوح بمقدار 14 KB من المعطيات، لكنها لا تمتلك معالج لهذه المعطيات، وبالتالي فهي تعتمد في المعالجة على قارئ البطاقة card Reader ( الجهاز المؤهل لقبول هذا النوع من البطاقات).

**ت- بطاقات الذاكرة الضوئية - Optical Memory cards** مثل البطاقة المزودة بملصق ليزري، CD glued وهذا النوع يملك قدرة تخزين تتجاوز 4Bit من المعطيات .لكن كتابة هذه المعطيات لا يمكن تغييرها أو حذفها، لذا فان هذا النوع من البطاقات يكون مثالياً للحفظ المسجل مثل الملفات الطبية، معلومات السفر، لا تمتلك هذه البطاقات معالجاً، وهي تحتاج إلى قارئ ضوئي لقراءة ما تحويه من معطيات.

**الفرع الرابع :بطاقات الائتمان**

**أولا :تعريفها**

بطاقة خاصة يصدرها البنك لعميله تمكنه من الحصول على السلع والخدمات من محلات وأماكن معينة عند تقديمه لهذه البطاقة، وذلك ضمن سقف محدد يتبع لمدى ملاءة المتعامل أو الضمانات المقدمة من قبله للمصرف[1].

هي بطاقة خاصة يصدرها البنك لعميله، تمكنه من الحصول على السلع و الخدمات من محلات و أماكن معينة، عند تقديمه لهذه الطاقة، ويقوم بائع السلع أو الخدمات و بالتالي يقوم بتقديم الوثيقة من العميل إلى المصرف مصدر البطاقة، فيسدد قيمتها له، ويقدم المصرف للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو لخصمها من حسابه الجاري لطرفه[2].

[1] غسان فاروق غندور، طرائق السداد الالكترونية و أهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 28 ، العدد الأول، جامعة دمشق، 2012 ، ص 576 .

[2] محمد شكرين،بطاقة الائتمان في الجزائر،مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص نقود و مالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005-2006 ص60.

**ثانيا :أهميتها**

تعد بطاقة الائتمان أداة وفاء وائتمان في آن واحد ،لأن البنك مصدر البطاقة هو الذي يدفع ثمن مشتريات حامل البطاقة إما من حسابه فيطالب العميل بالمبلغ أومن حساب العميل مباشرة وتنبع أهميتها منقطتين[1]:

• شراء ودفع قيمة السلع لدى ما يقارب عشرة ملايين مؤسسة ومركز تجاري، علماً أن هذه المؤسسات منتشرة في أكثر من 200 دولة بالعالم

• إمكانية السحب النقدي الفوري من أي جهاز من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك الأعضاء في منظمة الفيزا العالمية أو الماستر كار

**ثالثا :الأنواع الرئيسية**

يمكن تقسيمها كما يلي[2]:

**1. حسب نوع التسهيلات :**وتنقسم إلى نوعين هما:

**أ- البطاقات العادية :** وهي التي تمثل مجرد أداة تمكن الجهة التي أصدرتها من استيفاء قيمة المعاملات المالية التي يجريها حامل البطاقة من رصيده الدائن مباشرة، ومن ثم فإن البنك المصدر لا يقدم لحاملها أي قرض فعلي، بل يشترط أن يكون رصيد العميل كافياً لتغطية قيمة العملية.

ولهذا النوع من البطاقات ثلاثة أشكال:

• بطاقة الحساب الجاري

• بطاقة الأجور المدفوعة مقدماً

• بطاقات الخصم الفوري

**ب- البطاقات الائتمانية:** تتميز البطاقات الائتمانية بأن حاملها يستطيع استخدامها دون أن يشترط عليه أن يكون لديه حساب لدى البنك المصدر، كما أنه في حال وجود حساب للعميل حامل البطاقة فإنه لا يشترط توافر الرصيد لخصم ما عليه من

[1] غسان فاروق غندور، مرجع سابق ،ص 576.
[2] غسان فاروق غندور، نفس مرجع سابق، ص ص 577 – 578.

مستحقات مترتبة على استخدام البطاقة؛ ذلك أن البنك المصدر يلتزم بدفع تلك المستحقات من حسابه، ثم يعود على حاملها بمواعيد دورية، ولهذا النوع من البطاقات شكلان:

• **بطاقات الائتمان على أساس الدفع الآجل:** الأصل في بطاقات الدفع الآجل هو أساس الدفع الشهري، أي أن يقوم البنك المصدر بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة و مطالبته بها دورياً مرة كل شهر في تاريخ معين، ويقوم العميل بدفع ما عليه من مستحقات نتجت عن استخدام البطاقة بما لا يتجاوزتاريخ الاستحقاق الذي يحدده البنك المصدر .ويمتد هذا التاريخ عادة من شهر إلى شهرين في أقصى الحالات.

يتضح من هذا الأسلوب أنه لا يلزم لحامل هذا الن وع من البطاقات رصيد سابق لاستخدامها، لأنه يحصل في كل مرة على قرض من دون فوائد بقيمة مشترياته، وفي حالة عدم السداد فإنه يتحمل فوائد تأخير ينص عليها في اتفاقية الإصدار.

• **بطاقات الائتمان المتجدد:** تقوم بطاقات الائتمان المتجدد على أساس تقسيط الدين فهي تمنح حامل البطاقة ميزة تسديد المبلغ الإجمالي للكشف الشهري على عدد من الأقساط حسب قدرته المالية، ولا تشترط عليه دفع المبلغ المستحق كاملاً دفعة واحدة فله مطلق الحرية في السداد الفوري أو على أقساط شهرية، وتنص الاتفاقيات أحياناً على وجوب دفع حامل البطاقة لنسبة محددة من الدين كحد أدنى خلال مدة السماح، وتقسيط الباقي أو تدويره إلى مدد لاحقة ولذلك تسمى هذه البطاقات ببطاقات القرض المتجدد، وفي حالة تقسيط الدين تحتسب على العميل ف وائد عن إجمالي المبالغ غير المسددة.

**2. حسب جهة الإصدار**

• بطاقات صادرة عن مؤسسات مالية عالمية

• بطاقات صادرة برعاية و ترخيص من منظمات و هيئات عالمية

ومن أهم البطاقات الائتمانية المتداولة بالسوق العالمي " الفيزا كارد ، الماستر كارد ، الاميركان اكسبريس".

وتعد الفيزا و الماستر أكثر البطاقات انتشاراً وتزيد حصتهما على 85% من السوق العالمية . والاختلاف الجوهري بين هذه البطاقات هي أن بطاقتي الاميركان اكسبريس والداينرز كلوب صادرتان عن مؤسسات مالية عالمية، ومن المعروف أن

بنك أميركان اكسبريس يعد مؤسسة مالية كبيرة، كما أن شركة الداينز كلوب مملوكة لواحد من أكبر المصارف في العالم.

أما بطاقات الفيزا و الماستر فهي صادرة عن بنوك بترخيص من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة التي هي عبارة عن ناد أو هيئة عالمية تمنح تراخيص الإصدار للبنوك وتساعدهم في إدارة خدماتها دون أن تكون في ذاتها مؤسسات مالية.

**الفرع الخامس :المحافظ الالكترونية**

**أولا :تعريفها**

إن المحفظة الإلكترونية في خدمتها تشبه الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية، حيث حتحفَ ح ظ بطاقات الائتمان والنقد الإلكتروني والهوية الشخصية فيها ومعلومات اتصال المالك، وتحقدم هذه المعلومات على موقع فحص موقع التجارة الإلكترونية، وأحياناً تحتوي المحفظة الإلكترونية على دفتر عناوين كذلك.[1]

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت.[2]

**ثانيا :مهمات المحفظة الالكترونية**

للمحافظ الالكترونية عدة مهام نذكر منها:

- توفير مكان تخزين آمن بالنسبة إلى بيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكترون
- إن مهمة المحافظ الإلكترونية الأساسية هي جعل التسوق أكثر كفاءة
- إن المحافظ الالكترونية يمكنها أن تخدم أصحابها بتتبع المشتريات التي أرادها والحصول على إيصالات عن هذه المشتريات، ومسك الدفاتر لعادات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام
- حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد وملء النماذج في كل مرة يقوم المستهلك فيها بالشراء[1]

[1] غسان فاروق غندور، نفس المرجع السابق، ص 579.
[2] منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الالكترونية** ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2005 ص 10-13.

**ثالثا :أنواع المحافظ الالكترونية**

تقع المحافظ الإلكترونية في فئتين على أساس مكان تخزينه:[2]

**1.المحفظة الإلكترونيةServer-Side :** تخزن معلومات المستهلك لدى تاجر معين، أو لدى ناشر المحفظة ونقطة الضعف للمحافظ الإلكترونية Server-Side هي أن سيرفر العميل إذا أخل بأمنه يمكنه كشف آلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان لأطراف غير مرخص لها بالاطلاع عليها، وعادة فإن المحافظ الإلكترونية Server-Side تستخدم إجراءات أمن قوية لتحجيم أو منع إمكانية الإفشاء غير المرخص به.

**2. المحفظة الإلكترونية: Client-Side :** تخزن معلومات المستهلك على حاسوب المستهلك نفسه، وتخزين محفظة إلكترونية على حاسوب المستهلك ينقل المسؤولية للمحافظة على السرية إلى المستخدم، ونظراً إلى انه لا توجد معلومات للمستخدم مخزنة على سيرفر مركزي، فليس هناك فرصة لأن يحدث هجوم على بائع المحفظة الإلكترونية، ويستطيع الحصول على معلومات المستهلك مثل أرقام بطاقة الائتمان..

[1] غسان فاروق غندور، نفس المرجع السابق، ص 579.
[2] غسان فاروق غندور، نفس المرجع السابق، ص 579.

**خلاصة الفصل**

من خلال دراستنا لهذا الفصل نستخلص أن للبنوك دورا هاما وأساسيا في العمليات المصرفية، بحيث يعرف بصفة أدق بأنه يقبل الأموال ويقترضها ويستفيد من ذلك وانه يقدم للمتعاملين تقنيات وطرق مختلفة سواء قصيرة الأجل أو المتوسطة كما أن البنك المركزي يقوم بدور أساسي في الحفاظ على توازن الجهاز المصرفي وتامين استمراريته ، وايضا تناولنا نمو وسائل الدفع الجديدة التي نتجت عنها عدة آثار على مستوى المصارف، كما نية حاولنا أن نوضح مفاهيم البنوك الإلكترونية وتبين المزايا، كما تمّ استخلاص أن أهم متطلبات عمل البنوك الإلكترونية توفر بنية تحتية فعالة للاتصالات لتمكن من تسريع تنفيذ المهام وعدة متطلبات أخرى مهمة لعمل البنوك الإلكترونية.

# الفصل الثاني

## إدارة المخاطر الإلكترونية في البنوك التجارية

**تمهيد**

شهدت الصناعات البنكية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات البنكية من خلال شبكات الاتصال الالكترونية، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنية البنكية، ونظرا لما يصاحب العمليات البنكية الالكترونية من مخاطر متعددة لا تقتصر فقط على المخاطر التقليدية بل هناك أيضا مخاطر الكترونية، فان الأمر يستلزم وضع أسس لإدارة هذه المخاطر والتحديد الدقيق لمسؤوليات مختلف الجهات ذات العلاقة بها .

**المبحث الأول : إدارة المخاطر المصرفية**

إن التطورات التي شهدتها الصناعات المصرفية وكذا الانفتاح غلى الأسواق المالية ساهمت في زيادة المخاطر المصرفية وتفاقمها، مما أدى بالباحثين في المجال المصرفي إلى محاولة إيجاد تقنيات للتحكم في هذه المخاطر أو التقليل منها، وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم المخاطر المصرفية ومختلف تصنيفاتها وكذا إلى كيفية إدارة هذه المخاطر .

**المطلب الأول : مفهوم المخاطر المصرفية وتصنيفاتها**

إن المخاطر التي تعصف بالنظام المصرفي كثيرة ومتنوعة لذا كان لزاما على المهتمين بالمجال المصرفي أن يحددوا مفهومها وتصنيفاتها حتى يتمكنوا من التحكم في هذه المخاط أو تجنبها .

**الفرع الأول : مفهوم المخاطر المصرفية**

قبل التعرض لمختلف تعاريف المخاطر المصرفية يجدر بنا الإشارة أولا إلى تعريف الخطر لغة واصطلاحا .

**أولا : مفهوم الخطر**

**1- لغة :**

إن كلمة خطر هي مستوحاة من المصطلح اللاتيني« Rescas » أي« Risque »والذي يدل على ارتفاع التوازن وحدوث تغير ما مقارنة مع ما كان منتظرا والانحراف المتوقع .[1]

**2- اصطلاحا :**

يعرف الخطر على انه الخسائر المادية المحتملة والخسائر المعنوية التي يمكن قياسها نتيجة لوقوع حادث معين مع الأخذ في الاعتبار جميع العوامل المساعدة لوقوع الخسارة .[2]

**ثانيا : مفهوم المخاطر المصرفية**

لقد تعددت تعاريف المخاطر المصرفية نظرا لكثرة المهتمين بالمجال المصرفي وكذا اختلاف الزوايا التي ينظر كل منها للمخاطر المصرفية، وفي ما يلي عرض لأهم هذه التعاريف.

❖ - احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين.[3]

---

[1] - عبدلي لطيفة، **دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاتهSCIS** ، سعيدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2011\2012،ص2.

[2]- أسامة عزمي سلام – شقيري نوري موسى، **إدارة المخاطر والتامين**، دار الحامد، الأردن، 2007، ص22.

[3] - عائشة كواشي، **تسيير مخاطر العمليات البنكية الالكترونية – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة – 051 – أم البواقي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2014\2015، ص35.

❖ - عدم انتظام العوائد وتذبذب في قيمتها أو في نسبتها إلى رأس المال، والمستثمر هو الذي يشكل عنصر المخاطرة وترجع عملية انتظام العوائد أساسا إلى حالة عدم التأكد المتعلقة بالتنبؤات المستقبلية .[1]

إذن يمكن القول بان المخاطر المصرفية هي الخسائر المادية والخسائر المعنوية التي يتكبدها البنك نتيجة لقيامه بنشاط معين يتصف بعدم الانتظام وتذبذب العوائد نظرا لحالة عدم التأكد من نتائجه.

**الفرع الثاني : تصنيفات المخاطر المصرفية**

يمكن تصنيف المخاطر المصرفية إلى مخاطر مالية ومخاطر غير مالية كما يلي :

**أولا : المخاطر المالية**

**1- المخاطر الائتمانية :** تتعلق المخاطر الائتمانية دائما بالسلفيات (القروض) والكشف على الحساب أو أي تسهيلات ائتمانية تقدم للعملاء، تنجم هذه المخاطر عادة عندما يمنح المصرف العملاء قروضا واجبة السداد في وقت محدد في المستقبل، ويفشل العميل في الوفاء بالتزاماته بالدفع وقت حلول موعد إرجاع القروض، أو عندما يفتح البنك خطاب اعتماد مستندي لاستراد بضائع نيابة عن العميل في توفير المال الكافي لتغطية البضائع حين وصولها.[2]

**2- مخاطر السوق :** تنشا مخاطر السوق نتيجة للتغيرات المفاجئة في أحوال السوق حيث تتأثر البنوك بذالك التغير،[3] وتنقسم هذه المخاطر إلى[4] :

**2-1- مخاطر أسعار الفائدة :** وهي المخاطر الناتجة عن تعرض البنك للخسائر نتيجة تحركات معاكسة في أسعار الفوائد في السوق، والتي قد يكون لها الأثر على عائداته والقيمة الاقتصادية لأصوله .

**2-2- مخاطر تقلبات أسعار الصرف :** وهي ناتجة عن التعامل بالعملات الأجنبية وحدوث تذبذب في أسعار العملات، الأمر الذي يقتضي الماما كاملا ودراسات وافية عن أسباب تقلبات الأسعار .

**3- مخاطر السيولة :** تتعرض البنوك من حين إلى أخر إلى سحوبات مفاجئة من قبل المودعين لأسباب خاصة بهم، ولابد للبنوك إن تحتاط لمثل هذه السحوبات، إما

---

[1] - هبال عادل، **إشكالية القروض المصرفية المتعثرة دراسة حالة الجزائر**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011\2012، ص32.

[2] - محمد عبد الفاتح الصيرفي، **إدارة البنوك**، دار المناهج، الأردن، 2006، ص66.

[3] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص66.

[4] - عبد الكريم احمد قندوز، **إدارة المخاطر بالصناعة المالية الإسلامية**، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، 2012، ص13.

بالاحتفاظ باحتياطي في شكل نقد في خزائنها أو ودائع لدى بنوك ومؤسسات أخرى، أو الاحتفاظ بموجودات عالية السيولة والتي يمكن تحويلها بسرعة إلى نقد.[1]

**ثانيا : المخاطر الغير مالية**

**1- مخاطر التشغيل :** تنشا هذه المخاطر عند ممارسة البنك لأنشطته المختلفة التي ينتج عنها أنواع مختلفة من الأخطاء، منها البشرية التي تكون بسبب عدم الكفاءة والتدريب على أساليب العمل، ومنها الفنية التي تحدث نتيجة لأعطاب أجهزة الحاسوب أو أجهزة الاتصالات الأخرى المختلفة، ومنها الأخطاء المتعلقة بالعمليات التي تحدث في المواصفات وعدم الدقة عند تنفيذ العمليات ولقد عرفتها لجنة بازل بأنها : "مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم ملائمة أو فشل العمليات الداخلية والأفراد والمنظمة "[2]

**2- المخاطر القانونية :** هي المخاطر التي يتعرض لها البنك من جراء نقص أو قصور في مستنداته مما يجعلها غير مقبولة قانونيا، وقد يحدث هذا القصور سهوا عند قبول مستندات ضمانات من العملاء والتي يتضح لاحقا أنها غير مقبولة لدى المحاكم.[3] ويأتي في مقدمة المخاطر القانونية القوانين التي تفرضها البنوك المركزية المتعلقة بنسب السيولة والاحتياطي القانوني ونسب الائتمان المسموح به، كما أن المخاطر القانونية ترتبط بعدم وضوح العقود المالية موضع التنفيذ أي أنها ترتبط بالنظام الأساسي والتشريعات والأوامر الرقابية التي تحكم الالتزام بالعقود والصفقات.[4]

**3- المخاطر الإستراتيجية :** هي تلك المخاطر الحالية والمستقبلية التي يمكن أن يكون لها تأثير على إيرادات البنك وعلى رأس ماله نتيجة لاتخاذ قرارات خاطئة أو التنفيذ الخاطئ للقرارات وعدم التجاوب المناسب مع التغيرات في القطاع المصرفي.[5]

**4- مخاطر السمعة :** تنتج مخاطر السمعة على الآراء العامة السلبية المؤثرة والتي تنتج عنها خسائر كبيرة للعملاء أو الأموال، حيث تتضمن الأفعال التي تمارس من قبل إدارة البنك أو موظفيه والتي تعكس صورة سلبية عن البنك وأدائه وعلاقاته مع عملائه والجهات الأخرى، كما أنها تنجم عن ترويج إشاعات سلبية عن البنك ونشاطه.[6]

**المطلب الثاني : ماهية إدارة المخاطر المصرفية**

السمة الأساسية التي تحكم نشاط البنك هي كيفية إدارة المخاطر وليس تجنبها، وهنا يأتي دور الفكر المحاسبي والمالي المعاصر من خلال توصيف تلك المخاطر وقياسها والإفصاح عنها بالشكل الذي يمكن مستخدمي القوائم المالية من الحكم على

---

[1] - عبد المنعم السيد علي ونزار سعد الدين العيسي، **النقود والمصارف والأسواق المالية**، دار الحامد، الأردن، 2004، ص195.

[2] - شقري نوري موسى وآخرون، **إدارة المخاطر**، دار الميسرة، الأردن، 2012، ص327.

[3] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص67.

[4] - شقري نوري موسى وآخرون، مرجع سابق، ص327.

[5] - نفس المرجع السابق، ص298.

[6] - محمد عبد الفتاح الصيرفي، مرجع سابق، ص 68.

مدى قدرة البنك على إدارة المخاطر والسيطرة عليها، ومن ثم تمكين هؤلاء المستخدمين من التنبؤ بالمخاطر الكمية والنوعية التي يمكن أن يتعرض لها البنك مستقبلا واتخاذ القرارات الاستثمارية والقرارات الأخرى المتعلقة بمعاملاتهم مع البنك.

**الفرع الأول : مفهوم إدارة المخاطر المصرفية وخصائصها**

**أولا : تعريف إدارة المخاطر المصرفية :**

هناك عدة تعاريف لإدارة المخاطر المصرفية والتي لعلى من أهمها ما يلي :

- ❖ - تعرف إدارة المخاطر على أنها " تحديد، تحليل والسيطرة الاقتصادية على المخاطر التي تهدد الأصول المالية للمؤسسة أو المستثمر وبصفة أخرى، فان إدارة المخاطر هي تعيين مختلف حالات التعرض للمخاطرة وقياسها ومتابعتها وإدارتها ".[1]
- ❖ - إدارة المخاطر هي عملية التفكير بشكل منهجي في جميع المخاطر المحتملة أو المشاكل قبل حدوثها ووضع إجراءات من شأنها أن تجنب هذه المخاطر أو الحد من أثارها أو التعامل مع هذه الآثار، حيث تمكن هذه العملية من معرفة المخاطر وإعداد إستراتيجية للسيطرة عليها.[2]
- ❖ - إدارة المخاطر هي تنظيم متكامل يهدف إلى مجابهة المخاطر بأفضل الوسائل واقل التكاليف وذلك عن طريق اكتشاف الخطر وتحليله وقياسه وتحديد وسائل مجابهته مع اختيار انسب هذه الوسائل لتحقيق الهدف المطلوب.[3]
- ❖ - تتم إدارة المخاطر من خلال الرقابة الملائمة من قبل مجلس الإدارة والإدارة العليا من اجل تحديد، قياس، متابعة ومراقبة كافة المخاطر ذات الصلة وإعداد تقارير عنها.[4]

إذن يمكن القول بان إدارة المخاطر المصرفية هي عبارة عن عملية تحديد المخاطر المحتمل وقوعها، قياسها وتقييمها وكذا إعداد خطط لتجنبها أو التقليل منها والسيطرة عليها من خلال الرقابة المستمرة على جميع الإدارات المكونة للبنك.

---

[1] - خالد وهيب الراوي، **إدارة المخاطر المالية**، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2009، ص10.

[2] - The our community team , An Introduction to Risk Management , published By: www. Our community . com au. P:02 .

[3] - أسامة عزمي سلام وشقري نوري موسى، مرجع سابق، ص 55.

[4] - إبراهيم الكراسنة، **اطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر**، ط2، معهد السياسات الاقتصادية صندوق النقد العربي ، أبو ظبي، 2010، ص39.

**ثانيا : خصائص إدارة المخاطر المصرفية:** تمتاز إدارة المخاطر في المؤسسات بشكل عام بمجموعة من الخصائص هي [1]:

- معظم المخاطر قد تتعرض لها المؤسسات هي المخاطر المالية بالدرجة الأولى، مثل مخاطر الإفلاس.
- تتنوع هذه المخاطر حسب مجال تخصص كل مؤسسة، وتشترك المؤسسات المالية عموما في ثلاثة مخاطر هامة هي :
  - مخاطر السوق
  - مخاطر الائتمان
  - مخاطر السيولة
- تمتاز إدارة المخاطر بقدرة تنبؤية خصوصا في مجال تحديد الخسائر، مما يقود المؤسسات إلى البحث الدائم عن البديل الأمثل للتخلص ، أو التخفيض من الخسائر وأثارها إلى أدنى حد ممكن.
- تمتاز إدارة المخاطر بأنها تعمل على إيجاد الحلول فيما يتعلق بكيفية مواجهة المخاطر، والتعامل معها، أو تحويلها باستخدام الأساليب المتاحة، أو ابتكار الأدوات والأساليب الجديدة مثل المشتقات المالية.
- المخاطر التي تواجه مختلف الأنشطة التي تقوم بها المؤسسات تنعكس بالضرورة على حقوقها والتزاماتها بصورة سلبية أو ايجابية، وتتميز إدارة المخاطر في هذا الجانب بوجود ارتباط قوي بينها وبين باقي الوظائف والأنظمة الأخرى الموجودة داخل المؤسسة مثل : مراقبة التسيير، إدارة الأصول والخصوم.

**الفرع الثاني : أهداف ومهام إدارة المخاطر المصرفية**

لإدارة المخاطر عدة أهداف تعمل من اجل تحقيقها ولتحقيق هذه الهداف تقوم بعدة مهام.

**أولا : أهداف إدارة المخاطر المصرفية**

إن الهدف من عملية ضبط المخاطر وإدارتها في المؤسسة المصرفية المحافظة على أصولها وحمايتها من الخسائر التي يمكن أن تتعرض لها خلال تقديم خدماتها لعملائها وذلك لأهمية مثل هذه الحماية لاستمرار البنك وسلامة وجوده، فتعد وظيفة إدارة المخاطر من أهم الوظائف في البنك فتهدف إدارة المخاطر بشكل رئيسي إلى[2]:

**1 – استقرار الأرباح أو المكاسب**

حيث تساهم إدارة المخاطر في خفض التباينات في الدخل الناتج عن الخسائر المرتبطة بالمخاطر إلى اقل مستوى ممكن، بالإضافة إلى ذلك فان خفض التباين في الدخل يمكن ان يساعد في تعظيم الاستقطاعات الضريبية عن الخسائر وتقليل الضرائب على الأرباح.

---

[1] - أماني عادل مسعود، **اثر تطبيق الحاكمية المؤسسية على استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التامين الأردنية المدرجة في البورصة**، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الزرقاء، الأردن، ص24.

[2] - إبراهيم رباح إبراهيم المدهون، **دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في المصارف العاملة في قطاع غزة**، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012، ص39.

**2 – استمرارية النمو**

عندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما تصبح الوقاية من التهديدات التي تواجه النمو احد أهم أهداف إدارة المخاطر، كما تعتمد إستراتيجية إدارة المخاطر على الإعداد لتسهيل استمرارية النمو في حالة حدوث خسارة تهدد النمو الاقتصادي للبنك.

**3 – تعظيم قيمة البنك**

تساهم قرارات إدارة المخاطر في تعظيم القيمة السوقية للبنك، فتعظيم القيمة هو الهدف النهائي للمنظمة وهو معيار معقول لتقييم القرارات المؤسسية.

**ثانيا : مهام إدارة المخاطر المصرفية**

يمكن إبراز مهام إدارة المخاطر المصرفية فيما يلي : [1]

1 - وضع سياسة وإستراتيجية إدارة المخاطر مع إعداد سياسة وهيكل للمخاطر داخليا لوحدات العمل والعمل على إنشاء بيئة ملائمة.

2 - التعاون على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي فيما يخص إدارة المخاطر.

3 – بناء الوعي الثقافي داخل البنك، ويشمل التعليم الملائم مع التنسيق مع مختلف الوظائف فيما يخص إدارة المخاطر مع تطوير عمليات مواجهة الخطر.

4 – إعداد التقارير وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصالح.

5 – اكتشاف المخاطر الخاصة بكل نشاط اقتصادي.

6 – تحليل كل خطر من الأخطار التي تم اكتشافها ومعرفة طبيعته وعلاقته بالأخطار الأخرى.

7 – قياس درجة الخطورة واحتمال حدوثها وتقدير حجم الخسارة.

8 – اختيار انسب وسيلة لإدارة كل من الأخطار الموجودة لدى الفرد أو المؤسسة حسب درجات الأمان والتكلفة اللازمة.

## المطلب الثالث : أدوات ومراحل إدارة المخاطر المصرفية

قبل أن ندخل في تفصيل مراحل إدارة المخاطر وجب علينا التطرق إلى أدوات أو تقنيات إدارة المخاطر، والتي يعتبر اختيار أداة منها لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها البنك من أهم مراحل إدارة المخاطر وأدقها

### الفرع الأول : أدوات إدارة المخاطر المصرفية

يمكن تصنيف تقنيات أو أساليب إدارة المخاطر المصرفية إلى منهجين رئيسيين هما:

**أولا : التحكم في المخاطر**

يقصد بتقنيات التحكم في المخاطر أن تقلل بأدنى تكاليف ممكنة تلك المخاطر التي تتعرض لها المنظمة، وتشمل تقنيات التحكم في المخاطر تحاشي المخاطر والمداخل المختلفة إلى تقليل المخاطر من خلال منع حدوث الخسائر

[1] - إبراهيم رباح إبراهيم المدهون، مرجع سابق، ص- ص 37-38.

ومجهودات الرقابة والتحكم، وفي حالة تحاشي المخاطر يرفض الفرد أو المنظمة تقبل التعرض لخسارة ناشئة عن نشاط معين. [1]

**ثانيا : تمويل المخاطر**

يركز هذا الأسلوب على ضمان إتاحة الأموال لتعويض الخسائر التي تحدث،[2]

ويأخذ تمويل المخاطر بدرجة أساسية شكلين هما :[3]

**1 – التحوط :**

وهي من الطرق التي تمول الخسارة الناتجة عن أخطار الأسعار وتتمثل في إقراض أو استقراض العملات المختلفة أو عقود تجارية للشراء والبيع مثل عقود المشتقات المالية الأربعة وهي : عقود الخيار، العقود المستقبلية، العقود الآجلة، وعقود المقايضة.

**2 – التحويل :**

وهي من طرق تمويل الخسائر عن طريق عقود يتم بمقتضاها مواجهة الخطر بتحويله إلى طرف أخر نظير دفع مقابل لهذا الطرف مع احتفاظ صاحب الشيء موضوع الخطر الأصلي بملكيته لهذا الشيء.

**الفرع الثاني : مراحل إدارة المخاطر المصرفية**

تقوم عملية إدارة المخاطر بعمل فحص وتحليل شامل ومفصل لكل أنواع المخاطر التي قد يتعرض لها موضوع دراسة المخاطر ويتم ذلك بتطبيق خمس خطوات أساسية على النحو التالي :[4]

- **تعريف المخاطر :** وهي الخطوة الأساسية الأولى للتعرف على المخاطر المحيطة بالعمل.
- **تحليل المخاطر :** ويتم بها تصنيف الخطر والوقوف على مصادره الأصلية.
- **تقييم المخاطر :** وهو تحديد عنصري الخطر :
  - الآثار التي يحدثها كل خطر
  - احتمال حدوث كل خطر
- **التحكم في المخاطر :** وبها يتم تحديد أي الطرق نستخدم لتقليل احتمال الخطر وأثاره.

---

[1] - طارق عبد العال، **إدارة المخاطر**، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص52.

[2] - نفس المرجع السابق، ص53.

[3] - هاني جزاع ارتيميه وسامر محمد عكور، **إدارة الخطر والتامين – منظور إداري كمي إسلامي -** ، ط1، دار الحامد، الأردن، ص32.

[4] - عاطف عبد المنعم وآخرون، **تقييم وإدارة المخاطر**، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، مصر، 2008، ص06.

- **المراقبة والمتابعة الدورية :** وتتم لاستكشاف أي مصادر خطر جديدة أو فشل التحكم في مخاطر سابقة.

## المبحث الثاني : إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية

إن التطور الذي مسى القطاع المصرفي خاصة الإعلام والاتصال صاحبه ظهور مخاطر جديدة وهذا ما دفع القائمين على القطاع المصرفي للبحث على سبل لإدارتها ومواجهتها، وهذا ما سنتطرق إليه في مبحثنا هذا.

### المطلب الأول : مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية

إن ظهور أي نوع جديد من العمليات التي يقوم بها البنك أو خدمات أخرى جديدة إلا وصاحبها نوع جديد من المخاطر مرتبط بها وبما أن العمليات الالكترونية جديدة نوعا ما فإنها تتعرض للمخاطر التالية :

#### الفرع الأول : المخاطر الإستراتيجية ومخاطر التشغيل

**أولا : المخاطر الإستراتيجية**

في ظل الطلب المتزايد على الصيرفة الالكترونية تكون البنوك التجارية بحاجة إلى تطوير إستراتيجية استخدام قنوات التوزيع عبر الانترنيت من اجل توفير المعلومات لعملائها، وأيضا تنفيذ المعلومات التي يطلبونها، ولا شك في أن زيادة حدة المنافسة بين البنوك واختلاف طبيعة الاستراتيجيات المواكبة، قد يعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ لإستراتيجية الصيرفة الالكترونية.[1]

**ثانيا : مخاطر التشغيل**

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التامين الكافي للنظم، أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو التالي:[2]

- ✓ **عدم التامين الكافي للنظم :**

تنشأ هذه المخاطر عن أماكن اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به، بما يستلزم توفر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.

- ✓ **عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة :**

وهي تنشأ من إخفاق النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة Outsourcing.

---

[1] - صلاح حسن، **تحليل وإدارة و حوكمة المخاطر المصرفية الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث، الجزائر، 2010، ص35.

[2] - وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار الميسرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، 2012، ص55.

✓ - **إساءة الاستخدام من قبل العملاء :**

وير ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التامين الوقائية، أو بسماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التامين الواجبة.

**الفرع الثاني : المخاطر القانونية ومخاطر السمعة**

**أولا : المخاطر القانونية**

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية.[1] لاسيما وان العديد من وسائل أداء تلك العمليات المصرفية لازالت في طور التطوير مثل السجلات والتوقيعات والعقود الالكترونية وقواعد إرسال وتلقي السجلات الالكترونية، والاعتراف بسلطات وقواعد التصديق الالكتروني وأحكام السرية والإفصاح، كذلك انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال وتبرز أهم التحديات القانونية في تحدي قبول القانون للتعاقدات الالكترونية حجيتها في الإثبات،[2] امن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الالكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال النقدي أو الالكتروني، سرية المعلومات وأمنها من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الالكترونية، التعاقدات المصرفية الالكترونية، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد معلومات المصرف أو المستخدمة من موقع المصرف أو المرتبطة بها، علاقة وتعاقدات المصرف مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية. [3]

**ثانيا : مخاطر السمعة**

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة، أو حدوث اختراق مؤشر لها .[4]

إن مخاطر السمعة تتعلق بالتطورات غير المواتية التي يمكن أن تعترض تقديم المصرف لخدماته ومنتجاته من خلال قنوات المصارف الالكترونية .

من هنا تكمن أهمية امتلاك المصرف لشبكة موثوق بها لدعم أنشطته في حقل المصارف الالكترونية.

---

[1] - احمد سفر، **أنظمة الدفع الالكتروني**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2005، ص27.

[2] - سليمان ضيف الله الزين ، **التحويل الالكتروني للأموال ومسؤولية البنوك القانونية**، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2012، ص212.

[3] - بن ساحة موسى، براهيم بلهواري عمر، **إدارة المخاطر الالكترونية في البنوك التجارية – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA (وكالة المدية)** ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، 2017\2018، ص ص90 – 91.

[4] - منير الجنبيهي ، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص231.

ويمكن أن تتعرض سمعة المصرف لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملائه، ومن اجل حماية المصرف يتعين عليه تطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة إلى عمليات المصارف الالكترونية، بحيث انه :[1]

**1 –** يجب على البنوك أن تضمن تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الانترنيت، بغية السماح للعملاء المحتملين بالتوصل إلى استنتاجات مدروسة حول هوية البنك ومركزه القانوني، وذلك قبل الدخول بمعاملات تنفذ من خلال العمليات المصرفية الالكترونية.

2 – يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات سرية العميل بحسب الدول التي يقدم فيها البنك منتجاته وخدماته المستندة إلى العمليات المصرفية الالكترونية.

3 – يجب أن تكون للبنوك القدرة الفعالة واستمرارية النشاط وعمليات التخطيط الطوارئ المساعدة على ضمان توافر النظم والخدمات من خلال العمليات الالكترونية.

4 – يجب على البنوك إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث، والحد منها وخفض المشكلات الناشئة عن الحوادث غير المتوقعة بما في ذلك أنواع الهجوم الداخلي والخارجي، التي قد تعوق تزويد النظم والخدمات المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية.

**الفرع الثالث : مخاطر تبييض الأموال بواسطة العمليات الالكترونية**

لقد عرفت اللجنة الأوروبية عملية غسل الأموال وحددت عناصرها حيث عرفتها في دليلها الصادر عام 1990 بأنها "عملية تحويل الأموال المحصل عليها من أنشطة إجرامية بهدف إقصاء أو إنكار المصدر الغير الشرعي والمحضور لهذه الأموال أو مساعدة أي شخص ارتكب جرما ليتجنب المسؤولية القانونية عن الاحتفاظ بمحصلات هذا الجرم.[2]

إذا كانت وسائل مكافحة تبييض الأموال تتطور فان أساليب القيام بعمليات التبييض تتطور هي الأخرى، جراء التقدم التكنولوجي المذهل، ولاسيما العمليات العابرة لحدود الدول operations Cross border والعمليات المصرفية المنفذة الكترونيا E-bankIngo ومنها فتح الحسابات المصرفية باستخدام شبكة الانترنيت Internet Banking وكذلك التحويل وسائر العمليات المصرفية الالكترونية التي يمكن أن تنفذ مباشرة On Line.

[1] - احمد سفر، **العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006، ص229.

[2] - خالد ممدوح إبراهيم، **فن التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص435.

وتبعا لخصائص هذه العمليات أصبح ممكنا معرفة التوقيت المحلي لبلد المصرف وقيمة العملية المنفذة ونزعها عن التحريك المشترك للحساب، إنما يصعب تحديد الهوية الحقيقية لصاحب الحساب، لأنه يكاد يكون من المستحيل بيان الهوية الحقيقية لمنفذ العملية والمستفيد منها وتحديد مكان وجودهما فعلا، الأمر الذي يستتبع انه بوسع شخص بمفرده إدارة عدد من الحسابات في الوقت عينه دون أن يلفت انتباه المؤسسة أو المؤسسات إلى الحسابات نظرا لان هذه العمليات لا تستلزم بالضرورة حضور الزبون إلى المصرف إلا إذا سبق للمصرف أن اشترط ذلك إعمالا لمبدأ اعرف عميلك Know Your Customer.
لأن من شأن ذلك الحد من المخاطر التي تتأتى من عدم معرفة الزبائن.[1]

**الفرع الرابع : مخاطر أخرى**

يرتبط أداء العمليات البنكية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها، فعلى سبيل المثال فان استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.[2]
كذلك هناك بعض المخاطر الأخرى نذكر منها : [3]
- ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات البنكية من خلال الانترنت مما أدى إلى تراجع بعض البنوك عن تقديم خدمات مجانية للعملاء.
- عدم وجود فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك الالكترونية وكيفية تلبية هذه المتطلبات على مواقع البنك بالشكل الأمثل.
- صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات البنكية، فقد أثبتت الدراسات أهمية الوجود المادي للبنوك التقليدية بالإضافة للبنوك الالكترونية، حيث أن العديد من العملاء يفضلون التواجد المادي للبنك بالإضافة إلى عامل الأمن.
- إن عملية الإيداع النقدي يعد مشكلة بالنسبة لعملاء بنوك الانترنت حيث يضطر العميل لإرسال المبالغ التي يزيد إيداعها بالبريد وهذه مشكلة كبيرة بالنسبة له.

**المطلب الثاني : إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية**

لقد فكر القائمون على البنوك التجارية في طرق لمواجهة المخاطر الالكترونية وهذا ما سنتطرق إليه فيما يلي

**الفرع الأول : مواجهة وإدارة المخاطر**

إن إدخال الصيرفة الالكترونية يتطلب وضع إطار لمواجهة وإدارة المخاطر الناتجة عن تفعيل الصيرفة الالكترونية ويمكن أن نصف هذه المخاطر في ثلاث مجموعات :[4]

---

[1] - احمد سفر، **العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، مرجع سابق، ص263.
[2] - منير الجنبيهي ، ممدوح الجنبيهي، مرجع سابق، ص232.
[3] - ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، **الصيرفة الالكترونية**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص247.
[4]- بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، مرجع سابق، ص ص 94،95.

**أولا : مراقبة مجلس الإدارة وإدارة المصرف :** ويندرج تحتها
- مراقبة الإدارة اللصيقة لنشاط الصيرفة الالكترونية مما يتيح التدخل وتصحيح الأوضاع واستحداث إجراءات إدارية تؤمن النشاط المصرفي الالكتروني .
- وضع دورة تحكم أمنية شاملة لتأمين معلومات المصرف من الدخلاء .
- التأكد من درجة الاعتمادية على طرف ثالث يقوم بدعم نظم الصيرفة الالكترونية وطرق التعاقد معه لحفظ حقوق المصرف وعملائه .

**ثانيا : جوانب التحكم الأمني :** ويندرج تحتها
- طريقة التوثيق من العملاء أثناء إجرائهم للعمليات المصرفية الالكترونية .
- التأكد من عدم إنكار العمليات التي تمت والتوثق من مرجعيتها وضرورة وجود برامج خاصة للمراجعة الداخلية لتتبع مسار القيود والكيفية التي تمت بها .
- لفصل بين الصلاحيات الممنوحة خاصة وان مزاولة مهام لشخص بواسطة شخص آخر هي أسهل في حالة استخدام التكنولوجيا، ولذالك فان وجود سياسة تأمينية لاستخدام أجهزة بكلمات مرور تتغير دوريا أو باستخدام بطاقات ذكية أو باستخدام وسائل التحقق من الشخصية عن طريق البصمة أمر مهم للغاية .
- التحكم في التخويل الممنوح في نظم خدمات الصيرفة الالكترونية ويفضل أن يكون هذا التحكم مركزيا أو بتوحيد سياساته .
- التوثق من تمامية البيانات في القيود والسجلات والبيانات المتداولة الكترونيا .
- تضمين لتسجيل الأحداث في النظام الالكتروني بغرض المراجعة (داخليا وخارجيا) والتحقق من صحة البيانات عن طريق برامج خاصة تقوم بذالك وضرورة قيام البنك بصورة مستقلة بالتعاقد مع جهات خارجية للمراجعة غير مبرمجة .
- السرية التامة لبيانات البنك والتأكد من عدم الوصول إليها إلا من الجهة المخولة .
- مراجعة الإجراءات الأمنية بصورة دورية والتأكد من نفاذ هذه السياسات وتغيير الجزء غير الفعال منها.

**ثالثا : مخاطر الجانب القانوني وسمعة المصرف :**وتشمل أربعة جوانب
- تنوير الزبون بتبعات استخدام الصيرفة الالكترونية ويتم ذلك دون إثارة المخاوف مما يتسبب في فشل الإقبال على الخدمة .
- التأكد من خصوصية بيانات العمال وعدم تعرضها للاطلاع بواسطة آخرين .
- التأكد من سعة النظام لتلبية طلب العملاء في زمن قياسي والتأكد من استمرارية الخدمة كلما زادت الاعتمادية عل النظام .
- التخطيط لمواجهة الطوارئ والأحداث التي تمر على النظام أثناء تطبيقه .

**الفرع الثاني : سبل ووسائل التنظيم[1]**

هناك أربع أدوات رئيسية يتطلب الأمر أن ترتكز عليها جهات التنظيم لمواجهة التحديات الجديدة التي يفرضها وصول المعاملات المصرفية الالكترونية :

**1 – التطويع :** في ضوء سرعة التغيير التكنولوجي وما تعنيه تلك التغيرات بالنسبة للأنشطة المصرفية، فان مواكبة اللوائح التنظيمية لأحدث التطورات كانت وستظل

[1]- بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 95-96.

مهمة معقدة تستغرق كثيرا من الوقت والجهد ولها اثر بعيد المدى، وفي ماي 2001 اصدر بنك التسويات الدولية كتيبه عن " مبادئ إدارة مخاطر المعاملات المصرفية الالكترونية "و الذي يناقشه كيفية توسيع وتطويع وتفصيل الإطار الحالي لإدارة المخاطر وفقا لإطار المعاملات المصرفية الالكترونية فعلى سبيل المثال : توصي هذه المبادئ بأن يستعرض مجلس إدارة البنك وإدارته العليا ويعتمد الجوانب الرئيسية لعملية مراقبة الانتماء، والتي ينبغي أن تتضمن إجراءات للتحقق من هوية العملاء وتشجيع عدم إلغاء المعاملات، وحماية نزاهة البيانات، وضمان الفصل بين المسؤوليات في نطاق نظم المعاملات المصرفية الالكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات ويجب على جهات التنظيم والإشراف أيضا ضمان حصول موظفيها على الخبرة التكنولوجية المناسبة لتقييم التغيرات المحتملة في المخاطر والتي قد تتطلب استثمارات كثيرة في التدريب وفي الأجهزة ومجموعات البرامج الجاهزة.

**2 – التقنين :** تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات والأدوات الجديدة لها ومقدميها عمليات من التعريف والتصديق والترخيص القانوني فعلى سبيل المثال فانه من الضروري تحديد التوقيع الالكتروني وإعطائه نفس منزلة التوقيع بخط اليد. كما يقتضي الأمر إعادة التفكير في التعريفات والتراخيص القائمة مثل التعريف القانوني للبنك ومفهوم الحدود الوطنية .

**3 – التنسيق :** يجب ان يحظى التنسيق الدولي لتنظيم المعاملات المصرفية بأولوية أولى، وهو يعني تكثيف التعاون عبر الحدود بين جهات الإشراف وتنسيق القوانين والممارسات التنظيمية المختلفة ومزالة مشكلة الاختصاص القانوني والتي تنبع من المعاملات " غير المعنية حدودها " تعاني من الإهمال والآن يتعين على كل بلد أن يقرر من له الاختصاص القضائي على المعاملات المصرفية الالكترونية التي تمس مواطنيه. ويمكن اعتبار مهمة التنسيق والتعاون الدولي أكثر المهام تثبيطا للهمم في مواجهة تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية.

**4 – التكامل :** وهذه هي عملية إدراج قضايا وتكنولوجيا المعلومات ومخاطر التشغيل المصاحبة لها في تقييمات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بالخصوصية والأمان، وسيرغب القائمون بفحص وضع البنوك في معرفة مدى كفاءة البنك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات المصرفية الالكترونية و سيمثل تحد خاص في تواجهه جهات التنظيم في الإشراف على الوظائف التي سيعهد القيام بها من الباطن إلى طرف ثالث خارجي يقوم ببيعها .

**الفرع الثالث : سبل حماية وسائل الدفع الالكتروني**

هناك عدة طرق لحماية وسائل الدفع الالكتروني تتمثل فيما يلي :

**أولا : التوقيع الالكتروني[1]**

التوقيع الالكتروني هو مجموعة من الإجراءات التقنية التي تسمح بتحديد شخصية من تصدر عنه هذه الإجراءات وقبوله بمضمون التصرف الذي يصدر التوقيع بمناسبته .

[1]- بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 97-98.

ونصت المادة الثانية من قانون الاونيسترال النموذجي لي عام 2001 على تعريف التوقيع الالكتروني بأنه :
" بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسالة بيانات أو مضافة إليها ومرتبطة بها منطقيا، يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات، ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات "
ويتم التوقيع الالكتروني ( الرقمي ) بواسطة برنامج كمبيوتر خاص لهذه الغاية، وباستعماله فان الشخص يكون قد وقع على رسالته تماما كما يوقع عاديا، ويستخدم التوقيع الرقمي على كافة الرسائل الالكترونية.
ومن أهم شروط التوقيع الالكتروني أن يسمح بتحديد هوية الشخص الموقع على نحو يسمح بالاحتجاج بالمستند الالكتروني وإعطاء مضمونه أثاره القانونية بما يشمل من حقوق والتزامات. ويعتبر التوقيع الالكتروني موثوقا به من الناحية القانونية إذا توفرت فيه الشروط التالية :

- أن يكون خاصا بالموقع وحده دون غيره .
- أن يتم إنشاؤه بوسائل الكترونية يسيطر عليها الموقع سيطرة حصرية .
- أن يضمن ارتباط التوقيع بالمستند الالكتروني على نحو يسمح بالكشف عن أي تعديل أو

تحوير في بيانات المستند أو بعناصر التوقيع .
وهناك نوعان شائعان من التوقيع الرقمية :[1]

**1 – التوقيع المفتاحي :**

وتقوم هذه التقنية بتزويد الوثيقة الالكترونية بتوقيع مشفر مميز Encrypted يحدد هذا التوقيع الشخصي الذي قام بتوقيع الوثيقة ومعلومات عن صاحب التوقيع ويتم تسجيل التوقيع بشكل رسمي عند جهة تعرف باسم سلطة إصدار شهدات صحة التوقيعات الالكترونية certification authority وهي طرف محايد مهمته التأكد من صحة التوقعات الالكترونية ولتسجيل التوقيع المفتاحي عند سلطات إصدار الشهادات تقوم هذه الأخيرة بجمع معلومات من حامل التوقيع الالكتروني المراد تسجيله ، بعد ذلك تصدر لهذا الشخص شهادة تمكنه من التوقيع الالكتروني على الوثائق الالكترونية ويزود هذا الشخص بعد إعطائه الشهادة بكلمة سر خاصة تمكنه من استخدام التوقيع الالكتروني ومن أشهر هذه الجيهات VeriSign الأمريكية .

[1] - محمد البنان، **العقود الالكترونية، العقود والاتفاقات في التجارة الالكترونية ، أوراق عقود التجارة الالكترونية ونزاعاتها**، إعداد مجموعة من الخبراء، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2007، ص ص 38-39.

**2 – التوقيع البيومتري :**

يعتمد التوقيع البيومتري على تحديد نمط خاص تتحرك به يد الشخص الموقع أثناء التوقيع من خلال توصيل قلم الكتروني بجهاز الكمبيوتر وعندئذ يقوم الشخص بالتوقيع باستخدام هذا القلم الذي الذي يسجل حركات يد الشخص كسمة مميزة لهذا الشخص حيث ان لكل شخص سلوكا معينا أثناء التوقيع كما يدخل في التوقيع البيومتري البصمة الالكترونية أيضا ويتم تسجيل التوقيع البيومتري أيضا عند سلطة إصدار شهادات صحة التوقيعات الالكترونية كما هو الحال في التوقيع المفتاحي .

إن التوقيع الالكتروني يعد أهم وسائل حماية أنظمة الدفع الالكتروني ومن أهم فوائده :

- سهولة التعامل التجاري والتسويق عبر الشبكات الالكترونية وذلك دون أي إصدار للمصالح المشروعة للمستهلكين في التمتع بالأمن القانوني .
- يتم تبادل الوثائق الرسمية وغير الرسمية عبر الشبكات الالكترونية باستخدام التوقيع الالكتروني المثبت بموجب شهادات صادرة عن جهة رسمية لذلك تتمتع الوثائق بالصفحة الرسمية للإسناد .
- إنهاء نسبة كبيرة جدا من حالات الفساد الناجمة عن الاحتيال والتزوير التي يلجأ إليها الموظفون بغية الحصول على فوائد غير شرعية .
- سهولة التعامل القضائي في الأدلة الموجودة (التوقيع الرقمي ).
- التطور الهائل في التعامل المصرفي .

**ثانيا : التشفير الالكتروني**

يعرف التشفير بأنه عملية تحويل المعلومات إلى شفرات غير مفهومة << تبدو غير ذات معنى>> لمنع الأشخاص الغير مرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها ، ولهذا تنطوي عملية التشفير على تحويل النصوص العادية إلى نصوص مشفرة . ومن المعلومات أن الانترنت تشكل في هذه الأيام الوسط الأضخم لنقل المعلومات .

ولا بد من نقل المعلومات الحساسة << مثل الحركات المالية >>بصيغة مشفرة إن أريد الحفاظ على سلامتها وتأمينها من عبث المتطفلين والمخربين واللصوص. وتستخدم المفاتيح في تشفير encryptions الرسالة وفك تشفيرها ، déncryptions وتستند هذه المفاتيح إلى صيغة رياضية معقدة << خوارزميات >> وتعتمد قوة وفعالية التشفير على عاملين أساسيين : الخوارزمية ،وطول المفتاح مقدرا بالبايت bits ومن ناحية أخرى ، فان فك التشفير هو عملية إعادة تحويل البيانات إلى صيغتها الأصلية ، وذلك باستخدام المفتاح المناسب لفك الشفرة .

ونستطيع تقسيم التشفير الالكتروني إلى قسمين :

**1 – التشفير المتماثل (المفتاح السري)[1]**

في التشفير المتماثل يستخدم كل من المرسل والمستقبل المفتاح السري ذاته في تشفير الرسالة وفك تشفيرها. ويتفق الطرفان في البداية على عبارة المرور << كلمات مرور طويلة >> التي سيتم استخدامها. ويمكن أن تحتوي عبارة المرور حروفا كبيرة وصغيرة ورموزا أخرى وبعد ذلك تحويل برمجيات التشفير عبارة المرور إلى عدد ثنائي ، ويتم إضافة رموز أخر لزيادة طولها ، ويشكل العدد الثنائي الناتج مفتاح تشفير الرسالة .

وبعد استقبال الرسالة المشفرة ، يستخدم المستقبل عبارة المرور نفسها من اجل فك شفرة النص المشفرة إذ تترجم البرمجيات مرة أخرى عبارة المرور لتشكيل المفتاح الثنائي الذي يتولى إعادة تحويل النص المشفر إلى شكله الأصلي المفهوم. ويعتمد مفهوم التشفير المتماثل على معيار DES أما الثغرة الكبيرة في هذا النوع من التشفير فكانت تكمن في تبادل المفتاح السري دون أمان ، مما أدى إلى تراجع استخدام هذا النوع من التشفير ، ليصبح شيئا من الماضي .

**2 – التشفير اللامتماثل (المفتاح العام)**

جاء التشفير اللامتماثل حلا لمشكلة التوزيع الغير الآمن للمفاتيح في التشفير المتماثل ، فعوضا عن استخدام مفتاح واحد ، يستخدم التشفير اللامتماثل مفتاحين اثنين تربط بينهما علاقة . ويدعى هذان المفتاحان بالمفتاح العام والمفتاح الخاص .

ويكون المفتاح الخاص معروفا لدى جهة واحدة فقط ، أو شخص واحد فقط ، وهو المرسل ، ويستخدم لتشفير الرسالة وفك شفرتها أما المفتاح العام فيكون معروفا لدى أكثر من شخص أو جهة ويستطيع المفتاح العام فك شفرة الرسالة التي شفرها المفتاح الخاص ويمكن استخدامه أيضا لتشفير رسائل ملك المفتاح الخاص ولكن ليس بإمكان احد استخدام المفتاح العام لفك شفرة الرسائل التي شفرها هذا المفتاح العام إذ أن مالك المفتاح الخاص هو الوحيد الذي يستطيع فك شفرة الرسائل التي شفرها هذا المفتاح العام .

**ثالثا : البصمة الالكترونية**

رغم أن التشفير يمنع المتطفلين من الاطلاع على محتويات الرسالة ، إلا انه لا يمنع المخربين من العبث بها ، أي أن التشفير لا يضمن سلامة الرسالة . من هنا ظهرت الحاجة إلى البصمة الالكترونية ، وهي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة ، تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة (سلسلة صغيرة) تمثل ملفا كاملا أو رسالة ،(سلسلة كبيرة) وتدعى البيانات الناتجة البصمة الالكترونية .

وتكون البصمة الالكترونية من بيانات لها طول ثابت (يتراوح عادة بين 128 و 160 بايت) تؤخذ من الرسالة المحولة ذات الطول المتغير. وتستطيع هذه البصمة

[1] - محمد البنان ، **العقود الالكترونية، العقود والاتفاقات في التجارة الالكترونية ، أوراق عقود التجارة الالكترونية ونزاعاتها**، نفس المرجع السابق، ص 39.

تمييز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة ، حتى إن أي تغير في الرسالة سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما.

ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الالكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين. وتتميز البصمات الالكترونية عن بعضها بحسب المفاتيح الخاصة التي أنشأتها ، ولا يمكن فك شفرتها إلا باستخدام المفتاح العام العائد إليها .

ومن الجدير بالذكر ، إن استخدام خوارزمية البصمة الالكترونية أسرع من القيام بعملية التشفير اللامتماثل (تشفير نص باستخدام المفتاح العام) ، ولهذا تستخدم خوارزمية البصمة الالكترونية كثيرا في إنشاء تواقيع رقمية.

**المبحث الثالث : القواعد القانونية للحد من مخاطر الصيرفة الالكترونية**

رغبت الكثير من الدول في الاستفادة من الصيرفة الالكترونية لكنها في المقابل كانت تخشى أن تتأثر منظومتها الاقتصادية من المخاطر المصاحبة لها ، ولهذا تم وضع محاولات نماذج عالمية تهتم بالوجهة القانونية للمصارف الالكترونية وتمثلت هذه النماذج في :

**المطلب الأول : نموذج لجنة بازل [1]**

لقد أعدت لجنة بازل committee on payment and settlements system نموذجا لحماية نظام الأموال الالكترونية ، تتضمن تدقيق المحاسبة دوريا والمراقبة الدورية المستمرة والفصل بين المسؤوليات والمعلومات التي تصل إلى موظفي المصارف ، إضافة إلى الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الكمبيوتر وأنظمة المعلومات فيها hardware and software، والاستخدام المادي للمعلومات المنقولة الكترونيا إلا أن هذا النموذج جاء لحماية المخاطر الداخلية دون سواها سواء ما تعلق بالمصدر أو المستقبل أو نظام المقاصة للأموال الالكترونية.

وفي عام 1998 تم تعديل هذه الحلول المقترحة من قبل لجنة بازل وتم تقديمها كإجراءات متجانسة لإدارة المخاطر المالية الجديدة ، شملت ثلاثة عناصر أساسية :

**الفرع الأول : تقدير المخاطر**

هو عبارة عن إجراءات مستمرة تتم على مراحل ، **أولها** اشتملت عل تحديد المخاطر التي يمكن للمصرف التعرض لها ، **وثانيها** تقدير قيمة الخسائر المحتملة من قبل إدارة المصرف ، أما المرحلة **الثالثة** فهو المقارنة بين الخطر واحتمال تضخم هذا الأخير (أي حدوث في وقت واحد مع غيره من المخاطر) ومن ثمة قدرة المصرف على تحمل ومواجهة هذا الخطر المتعاظم.

**الفرع الثاني : الحد من التعرض للمخاطر [2]**

وتتم على عدة مراحل نذكرها كما يلي :

**أولا : وضع سياسات وإجراءات حماية**

وذلك بتطبيق نظام الحماية من جهة والمراقبة الداخلية للمصرف من جهة أخرى من اجل المحافظة على تكامله وصحة عملياته وسرية المعلومات التي يحتويها ،

[1] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، مرجع سابق، ص ص 101-102.

[2] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 102-103.

وتقوم سياسة الحماية الالكترونية للمصرف على المزج بين عناصر متكاملة من الحماية وبخاصة أجهزة الكمبيوتر hardware ونظم المعلوماتية فيه software وإدارة العاملين عليها ، ولقد اقترحت لجنة بازل في هذا الصدد عدت طرق لحماية نظمها المعلوماتية مثل كلمة المرور passwords والتشفير encryptio ومراقبة الفيروس وما يدعى firewall لمنع أكثر دخول غير مرغوب فيه على عمليات الصيرفة والأموال الالكترونية سواء كان من الداخل أو من خارج المصرف .

**ثانيا : الاتصالات الداخلية**

إن الاتصال والحوار المستمر بين إدارة المصرف والأطر العليا في المصرف حول سياسة الصيرفة الالكترونية الواجب إتباعها من قبل المصرف وفق الخطة الموضوعة من قبل إدارته هو أحد مفاتيح إدارة أوجه عديدة من المخاطر ، كما يساعد على الحد من السمعة السيئة للمصرف ، التي يمكن أن تنتج عن أخطاء في نظام المعلوماتية لديه وكذلك تجنب مخاطر نقص السيولة وضعف سياسة الائتمان .

وللتأكد من كفاية الاتصالات الداخلية ومناسبتها لعمل المصرف يفضل كتابة محاضر العمل وتأهيل الموارد البشرية .

**ثالثا : تحديث المتطلبات الالكترونية وتطويرها**

وذلك بالفحص الدوري والمستمر للأجهزة ولنظام عملها ونتائجها ويمكن للمصرف بهذا الصدد أن يستعمل نظام محوري وأساسي لتطوير أجهزته ونظام عمله باعتماد مثل هذه السياسة في تحديث الأجهزة ونظم المعلومات فيها hardware و software يساهم في الحد من المخاطر الفعلية والسمعة السيئة لنشاطات المصرف

**رابعا : مصادر خارجية**

يقوم المصرف هنا باعتماد سياسة تهدف إلى التخفيف من المخاطر التي قد تنجم من اعتماده على مصادر خارجية لتقديم خدمات مصرفية الكترونية "swift " ، وذلك بالإشراف والتأكد من نوعية العمليات المالية وسمعة مقدم هذه الخدمات والحفاظ على سرية المعلومات المتوفرة لها بالقدر المطلوب من المصرف ، وعليه يجب على كلا الطرفين ( المصرف، ومقدم الخدمات المصرفية الالكترونية ) تحديد التزاماتهما بوضوح في عقد مكتوب ونافذ .

**خامسا : إرشاد تثقيف العميل**

يعتبر تثقيف المستهلك بشكل مستمر عن الخدمات المصرفية الجديدة وعن إجراءات كيفية حل الأخطاء أهم إجراء لحماية واحترام قواعد خاصية المعلومات ، فيمكن للمصرف أن ينشر هذه المعلومات على موقعه في شبكة المعلومات site web أو بأي طريقة أخرى مما يساعد في الحد من خطر سوء السمعة للخدمات المصرفية المقدمة من مصرف ما .

**سادسا : خطة مضادة لأعمال الالكترونية**

تقتضي هذه الخطة على المصرف أن يصّر على مزودي أجهزة الكمبيوتر (hard ware) ونظم المعلومات (soft ware) وعلى مقدم خدمة الانترنت وشركات الاتصالات أن يزوده ببرنامج مضاد للأعطال الالكترونية (backups) ، الذي يسمح باستعادة المعلومات المفقودة أو إصلاح ما تلف أو عدّل فيها، إضافة إلى وجود خدمة مستعجلة (إسعافية ) دائمة بين الموظفين والمستهلك .

ولا يكتفي المصرف بهذه الإجراءات فقط بل يتعاقد مع مزود ثاني (احتياطي) بعقد محدد المدة بحيث إذا كان هناك أي خلل في نظام مزود الخدمات الأساسي يتم مباشرة استبداله بالمزود الأخر بحيث يتم تفادي خسارة العملاء المرتبطة بالخلل الالكتروني .

**الفرع الثالث : مراقبة المخاطر [1]**

تتضمن مراقبة المخاطر عنصرين أساسيين هما :

**أولا : نظام للفحص والمراقبة**

يساعد هذا النظام في إظهار العمليات غير الطبيعية في وقتها والوقاية من مشاكل خلل محتملة في النظام الالكتروني ، كما يوضح الغموض أو عدم الدقة في تصميم ووضع النظام الالكتروني بالمصرف موضع التنفيذ .

**ثانيا : تدقيق الحسابات**

ويكون هذا بواسطة خبراء عاملين بالمصرف ومن الأفضل أن يكونوا مستقلين وبعيدين في عملهم عن إدارة خدمات الصيرفة الالكترونية ، أو بواسطة خبراء من شركات تدقيق حسابات مستقلة عن المصرف ، ووظيفتهم الأساسية هي التأكد من أن المعايير الواجب إتباعها يتم تطبيقها ، ومن أن المصرف يحترمها بدقة ، وهذا ما ساعد في وضع ميكانيكية لبيان الأخطاء والتقليل قدر الإمكان من مخاطر عمليات الصيرفة الالكترونية .

**الفرع الرابع : إدارة الأخطار الناجمة عن العمليات الدولية [2]**

تعتبر المخاطر الناتجة عن خدمات مصرفية خارج حدود الدولة التي يوجد فيها المصرف ، هي أكثر تعقيدا وصعوبة في الإدارة من المخاطر الداخلية ، والتي قد تحدث بسبب مشاكل سياسية واقتصادية خارجية ، ولذلك يجب على المصارف أن تنتبه إلى كيفية تقدير هذه المخاطر وإمكانية السيطرة عليها وإدارتها من الوجهتين العملية والقانونية وغيرها .

**المطلب الثاني: نموذج الاتحاد الأوروبي**

لأن المعاملات المصرفية التي تجري عبر الخط بأوربا بلغت 25% سنة 2003 وهي في تزايد حسب دراسة مكتب الاستشارة cap Gemini Ernst and young ، وقد أصدرت اللجنة الاقتصادية و الاجتماعية في الاتحاد الأوروبي عام 1997 وثيقة European Initiative in Electronic Commerce في

[1] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص 104.

[2] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص 104.

إطار اعتماد تشريعي يحيط بمختلف الإشكاليات القانونية فيما يخص التجارة الإلكترونية ، العقود الالكترونية ، التوقيع الالكتروني أو المرقم، القانون الواجب التطبيق وأيضا القانون المختص ، وكان من بين بنود هذه الوثيقة الإشارة إلى أهمية حماية النظم الالكترونية وأدواتها ، التوقيع الالكتروني Electronique signature، والوثائق المرقمة (Digital certificates) وحماية وسائل الدفع الالكتروني (repayment).

وطالبت الوثيقة بإيجاد حلول عالمية لوضع تشريع دولي ثم عدّلت الوثيقة بمشروع التوجيهات حول التجارة الالكترونية ( The drift directive en électronique commerce) الذي بحث في تحديد مكان عمل مقدم الخدمات الالكترونية وبعض أوجه القانون الواجب التطبيق في العقود الالكترونية ، غير أن إدارة المخاطر المالية في العمليات المصرفية تكون بالبحث في العناصر التالية :[1]

**الفرع الأول : تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الالكترونية**

لم يعتمد مشروع التوجيهات بمكان إقامة (موقع) مقدم الخدمات حيث لا يعني القانون الواجب التطبيق أو القضاء المختص للنظر في النزاع عند نشوبه على العقود الالكترونية ، حيث نصت الماد 03 منه على أن على الدول الأعضاء أن تتأكد من أن مقدم الخدمات ISSP اتخذ من أراضيها مكانا لعمله ويخضع لقوانينها فيما إذا كان قانونها نافذا عليه عند تطبيق قواعد تنازع القوانين الداخلية لديها .

إلا أن هذه المادة لم تعطي جوابا شافيا حول تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات بل أسندت ذلك للتشريع الداخلي لكل عضو من الاتحاد ، ويستنتج من ذلك أن مشروع التوجيهات لم يعتمد مكان وجود التقنية (التكنولوجيا) وإنما ما كان حدوث النشاط التجاري لمقدم الخدمات الالكترونية .

**الفرع الثاني : صحة العقود الالكترونية**

اقترحت المفوضية الأوروبية جملة توصيات أوجبت إتباعها من قبل الدول الأعضاء فيما يتعلق بالعمليات المصرفية ، حيث الحاجة تدعوا إلى تعديل القواعد القانونية التي تتعارض مع العمليات المالية الالكترونية ، وجود الدفاتر التجارية المصادق عليها وتقديمها عند الطلب .

فيما يخص العقود الالكترونية بحث المشروع متطلبات إبرام مثل هذه العقود ، طريقة التأكد من صحة الإيجاب والقبول ثم الاعتراف بحجيتها وقانونية إبرام العقود الالكترونية وصحتها .

يرتكز العقد لاعتماده وحجيته على الإمضاء وهو الأمر الذي يثار في التعامل الالكتروني بحدة مؤخرا حيث يضفي التوقيع على العقد في الأساس شرعيته القانونية ليسري نفاذه وتترتب آثاره ، فالتوقيع الالكتروني يبرهن على صحة الرسالة المرسلة الكترونيا ، ولقد نشر الاتحاد الأوروبي عام 1999 تعليمات حول التوقيع الالكتروني وما يتعلق بالاعتراف بحجيته فتضمنت التعليمات ضرورة اعتماد نظام أو معيار دولي موحد بهذا الخصوص كون الثقة في اعتماده تنتج توسع

[1] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 105-106.

وانتشار مجالات العمل به وبخاصة في العمليات المصرفية والأموال وطرق الدفع الالكترونية فالمعيار الدولي من شأنه أن يوفر استقرار التعامل وحمايته وهو بالضرورة شيء تابع لعالمية الشبكة الالكترونية وعدم اعترافها بالحدود .

**المطلب الثالث : نموذج هونغ كونغ**

لهونغ كونغ خصوصية في مجال السوق العالمية سمحت بتشكل ما عرف بالبنى التحتية الالكترونية (E-Fra structure) لإعادة تشكيل سوق تجارية جديدة بواسطة شبكة اتصالات مفتوحة وآمنة مع دقة متناهية في العمل وسرعة في الانجاز ، كما وتهدف إلى إدارة المخاطر بشكل ممتاز ويتألف نظام البنى التحتية الالكترونية في هونغ كونغ من أربعة عناصر هي : [1]

**الفرع الأول : اتفاقية تقاص موحدة**

للتمكن من إدارة مخاطر محكمة يجب توفر نظام واحد في السوق الثانوية بإمكانه أن يسمح للسوق المالية من انجاز عملية تقاص سليمة وازدياد السيولة في الأسواق ومنح إدارة للمخاطر وفق أفضل المعايير الدولية ويجب أن تشتمل الاتفاقية على :

- نظام أو هيكلة تقاص لمجموعة الحسابات
- إنشاء إدارة تقاص مباشرة
- نظام تقاص مباشر للأموال بين المصارف
- محفظة أموال مؤسسة على إدارة المخاطر وإجراءات متزامنة تشمل عمليات التقاص .

**الفرع الثاني : إجراءات مباشرة بين المستخدمين (مباشرة من مستخدم إلى مستخدم)**

تعني هذه الإجراءات أن تتضمن بدء الصفقات المالية وإكمال إجراءاتها في مرحلة متصلة غير منقطعة من بداية الصفقة حتى إجراء التقاص النهائي .

ولأجل ذلك لابد أن يكون للوثائق الالكترونية والتوقيع الالكتروني حجية قانونية وكذا شبكة ربط بين الحاسوب ونظام الدفع الالكتروني .

**الفرع الثالث : سوق الأوراق المالية الالكترونية**

تطلب لسلطات هونغ كونغ أن تعتمد :

- إصدار أوراق مالية الكترونية
- استبدال الأوراق المالية الورقية لأوراق الكترونية
- تبني وثيقة شاملة لجميع الإصدارات الواردة في شركات مقيمة خارجة هونغ كونغ اعتماد أموال الكترونية .

[1] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 106-107.

**الفرع الرابع : هيكلة تقنية مفتوحة وعملية آمنة [1]**

استعدادا لاعتماد تشريع حول الصفقات الالكترونية وزيادة فرص استقطاب أكثر للمستثمرين الأجانب ، اقترحت لجنة القيادة (string commette) اعتماد الأنظمة الدولية في هذا المجال كخطة للبورصة (Paris bourse) او خطة البورصة الألمانية (The Securities and derivative) . وهو ما يتطلب من سلطات هونغ كونغ أيضا :

- سن تشريعات مشجعة بأكثر الضمانات للمستثمرين الأجانب وإعطاء الصفة القانونية لاتفاقية التقاص الواحدة .
- عصرنة النظم الداخلية لشركات الأسهم باعتمادها الأسهم الالكترونية للوصول إلى سوق الكترونية .

يبقى أن نشير إلى مؤهلات استغلال هذه التقنية بما سماه مكتب الاستشارة الأمريكي "الاستعداد الالكتروني" إلى ضرورة توفير خمسة نقاط قوة في المنظومة الاقتصادية لتندمج في الاقتصاد الرقمي هي:

- **الربط :** قابلية شبكات الإعلام للاستخدام .
- **القيادة الالكترونية :** ضرورة الانتقال إلى تجسيد مفهوم الحوكمة الالكترونية.
- **امن المعلومات :** كسب ثقة المتعامل .
- **رأس المال البشري :** الاستثمار في الموارد البشرية ، وتأهيلها الإطارات الفنية .
- **مناخ الأعمال الالكترونية :** مدى التسهيلات في المجال الالكتروني .

[1] - بن ساحة موسى، براهيم الهواري عمر، نفس المرجع السابق، ص ص 107-108.

**خلاصة الفصل**

من خلال هذا الفصل تناولنا نمو وسائل الدفع الجديدة التي نتجت عنها عدة آثار على مستوبة المصارف، كما نية حاولنا أن نوضح مفاهيم البنوك الإلكترونية وتبين المزايا، كما تم استخلاص أن أهم متطلبات عمل البنوك الإلكترونية توفر بنية تحتية فعالة للاتصالات لتمكن من تسريع تنفيذ المهام وعدة متطلبات أخرى مهمة لعمل البنوك الإلكترونية. ووضحنا وجود عدة مخاطر مصاحبة للعمل المصرفي عبر الانترنت لابد من مواجهتها على سبيل المثال مخاطر السمعة و مخاطر التشغيل، بالإضافة إلى المخاطر الناجمة عن الجرائم الالكترونية و التي يجب وضع قوانين و وسائل للحد منها ، إذ يجب أن يكون لدى البنوك المعرفة والوعي الكافي بالمخاطر المصاحبة لهذا العمل.

وسنتناول في الفصل الثالث دراسة حالة احد البنوك الجزائرية إلا و هو بنك الفلاحة و التنمية الريفية وهذا لمعرفة نوع العمليات الالكترونية التي تقوم بها و تحديد المخاطر الناجمة عنها و طرق مواجهتها.

# الفصل الثالث

## دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

**تمهيد..**

تم تخصيص هذا الفصل لدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، ونظرا لحجم المعاملات الكبير وكذلك آليات التحكم في المخاطر المتعلقة بتلك المعاملات، وقد حصرنا مجال الدراسة على مستوى وكالة المدية، وهذا بهدف توضيح إدارة المخاطر الإلكترونية في المصارف، وذلك بتجسيدها في بعض الحالات من بينها القروض ودراستها بشكل جيد لعدم وقوع المخاطر في المستقبل.

لهذا قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

* **المبحث الأول:** البطاقة الفنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
* **المبحث الثاني:** مظاهر الإدارة الإلكترونية وعملياتها بالبنك.
* **المبحث الثالث:** المخاطر الإلكترونية في البنك وآلية مواجهتها.

## * المبحث الأول: البطاقة الفنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية...؟

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، من أحد البنوك الجزائرية البارزة على المستوى الداخلي والخارجي وما كان ليبرز لولا السياسات المنتهجة والمعايير المطبقة من قبل المسيرين والموظفين والإطارات وعلى رأسهم المدير العام للبنك.

### - المطلب الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية...

**. أولا:** نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ينتمي بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم إنشاءه بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.[1]

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثروة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية ل الفلاحة التنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 1990/04/14 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية

---

[1] محمد زيدان، **أهمية العنصر البشري ضمن المزيج التسويقي الموسع للبنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، الملتقى الوطني الثاني حول: المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي بشار، أيام 24 و25 أفريل 2006، ص 8.

وتشجيع عملية الادخار بنوعيها بالفائدة وبدون فائدة، والمساهمة في التنمية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه أقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة.[1]

**ثانيا:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية. BADR

يمكن تعريفه كما يلي:[2]

بنك الفلاحة والتنمية الريفية هو هيأة عمومية اقتصادية يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي وكذا يتمتع بالاستقلال في التسيير، كما يقوم بتقديم خدمات مختلفة للقروض، يقوم بجمع الأموال المودعة من طرف الزبائن لإقراضها إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين (شركات) بفائدة محددة من طرف البنك بالإضافة إلى تجارة النقود، شراء العملة الصعبة بواسطة تكلفة القرض، كما يمكن له إعادة استثمار رأس المال وأخذ حصص إلزامية على شكل أسهم ضمن كل عملياته المالية نتيجة إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري والذي أصبح شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 33 مليار دينار جزائري منذ تأسيسه، شارك البنك في عدة عمليات لتنمية وتطوير مجموع القطاعات، كما عرف توسع لمهامه وقدراته. ويعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك تجاري صاحب أكبر شبكة بنكية في الجزائر بالمقارنة مع الهيئات الأخرى، حيث زاد عدد الوكالات من 60 وكالة سنة 1983 إلى 286 وكالة محلية للاستغلال و38 مجمع جهوي للاستغلال في يومنا هذا على المستوى الوطني، كما أن اليد العاملة فيه تتجاوز 6970 عامل أي أكبر يد عاملة مقارنة مع البنوك الأخرى.

---

[1] شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، بدون طبعة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000،ص62

[2] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

بالنسبة لبنك ولاية المدية من 07 وكالات متفرعة عبر مناطقها، أما حجم القروض الممنوحة تتغير من يوم إلى آخر ومن ساعة إلى أخرى.

## ـ المطلب الثاني: مهام وأهداف والمبادئ التي يعتمد عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

**. أولا:** مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

**1. بنك الفلاحة والتنمية الريفية كبنك تجاري:** تتمثل مهامه في:[1]

- معالجة جميع العمليات التي يقوم بها أي بنك تجاري (قرض، صرف، خزينة).
- فتح حسابات لكل شخص يقدم طلبا بهذا الشأن.
- المشاركة في جميع مجالات التوفير والاحتياط.
- التعامل مع مؤسسات القرض العمومي.
- تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية خاصة الاستيراد ومحاولة تقديم تسهيلات للاستثمار الوطني.
- منح قروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة المدى.

**2. بنك الفلاحة والتنمية الريفية كوسيلة للمراقبة:[2]**

- مراقبة تطابق التدفقات المالية للمؤسسات مع المخططات والبرامج المتعلقة بها، وهذا تحت

وصاية السلطات المعنية.

- تمويل العمليات الفلاحية التقليدية الزراعية والصناعية، كما ومساعدته لكل المؤسسات التي

تساهم في تنمية العالم الريفي.

[1] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

[2] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

- تمويل المشاريع الخاصة بالاستثمارات الصناعات الصغيرة، التجـارة، سيارات الإسعاف،

الفلاحين) شكل قروض تقدم من سنتين إلى سبع سنوات.

- تمويل قطاع الصحة: يمول البنك الاستثمارات الخاصة بهذا القطاع مثل فتح عيادة طبية، فتح مراكز تصوير طبي، صيدليات، مراكز التحاليل الطبية...الخ على شكل قروض لمدة خمس سنوات بمعدل فائدة 3.5 سنويا.
- تمويل الاستثمارات الخاصة بتطور الريف: وتتمثل في تطوير قطاع النقل حيث تمنح قروض في إطار تشغيل الشباب تخص وسائل نقل المسافرين، وكذا تساهم في دعم مشروع تربية

الحيوانات كالأغنام والأبقار وشراء العتاد الفلاحي لتكوين الفلاحـة...الخ، الأطباء، أطباء

الأسنان والبيطريين، حـرفين الصناعات التقليدية، التجار الخـواص، المؤسسـات الخاصة

بأشكالها.

- يقدم البنك حملة من قروض الاستغلال كقروض لتمويل الحملات الفلاحية وكذا لموازنة الوضعية

المالية للمؤسسات (السحب على المكشوف، تسبيقات بنكية...الخ).

**. ثانيا:** المبادئ التي يعتمد عليها البنك

من أجل القيام بمهامه على أكمل وجه يرتكز البنك على مبادئ ندرجها كما يلي:[1]

1. **مبدأ الاستغلال:** على البنك توفير الجو المناسب للزبون أثناء تعامله معه فعليه توفير المعلومات وبالإضافة للاستقبال الجيد، توفير المعلومات تكـون دقيقة وصحيحة للزبون ليكون

على دراية بالمتغيرات الطارئة على الساحة الاقتصادية.

[1] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

2. **مبدأ القرض والمخاطرة:** على البنك أن يضمن للمتعاملين معه إعادة الحق لأصحابه فهو يستغل ودائع زبائنه في منح قروض لزبائن آخرين، وهذا يدفعه للحرص على عودتها وذلك لتوفير عامل الثقة للمودع بإثبات خطي ويأخذ على المقترض ضمان على القروض الممنوحة.

3. **مبدأ السيولة النقدية:** يجب على البنك الاحتفاظ بسيولة نقدية لديه، لمواجهة طلبات السحب في أي وقت.

4. **مبدأ الخزينة:** يلزم البنك بترك نسبة معينة من الأموال في خزينة البنك لتغطية حسابات المتعاملين ومعاملاتهم، أما الفائض فيرسل للبنك المركزي

5. **مبدأ الأمن:** يوفر البنك للعميل الأمان من خلال حماية أمواله من الضياع أو السرقة ونلمس ذلك من خلال التدقيق والمراقبة الصارمة على الإمضاءات وغيرها.

**. ثالثا:** أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

باعتبار بنك البدر بنك تجاري يسعى لتحقيق الأرباح من جهة ويسعى لتحقيق أهداف اقتصادية عامة في مقدمتها دفع التنمية من جهة أخرى،سنتطرق في هذا الفرع لأهم أهدافه والتي يمكن حصرها في ما يلي:[1]

1. تلقى الفلاحة حصة الأسد في اهتمامات بنك بدر خاصة بعد الإصلاح الأخير والذي أعاد التوجيهات إلى إعادة التمركز الاستراتيجي للبنك وأعطى الأولوية لتمويل التنمية الفلاحية والريفية، فأصبح البنك يهدف إلى زيادة الاستثمارات في المجال الفلاحي، مع تطوير المنتجات الغذائية، وكذلك مساعدة الفلاح على تصدير منتوجه خارج الحدود.

2. يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء، وذلك في ظل المنافسة بين البنوك، خاصة

بعد الانفتاح الذي عرفه الاقتصاد الجزائري وكذا الخصخصة.

3. يرمي البنك على إيجاد سياسة تكون أكثر فعالية في جميع الموارد.

[1] بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

4. يهدف البنك على ضمان التكوين الجيد للعاملين من أجل الحصول على خدمات أفضل وتسيير أحسن. 5. يسعى البنك على تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقا لمخططات التنمية، خاصة بعد العشرية السوداء التي سببت النزوح الريفي.

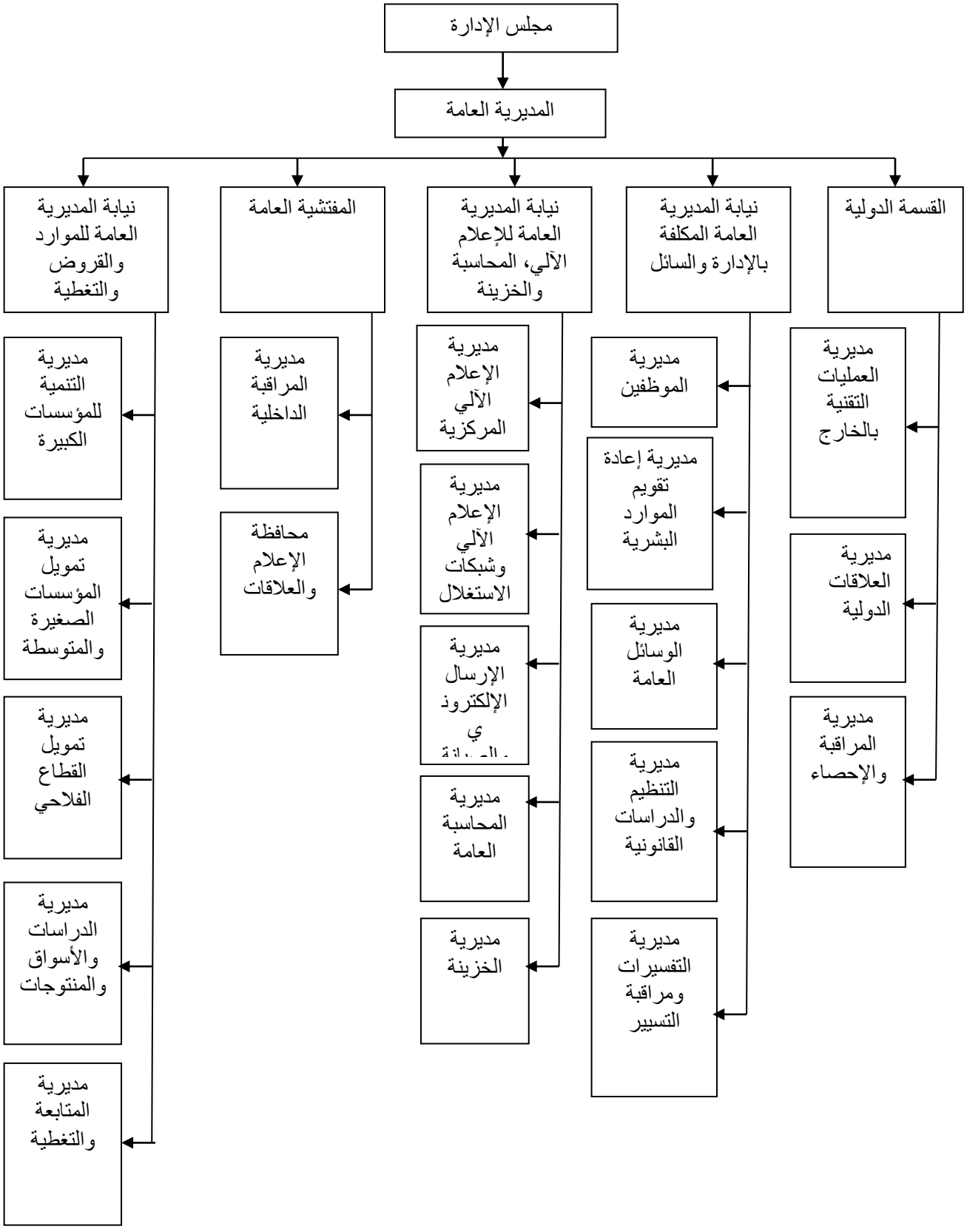
**- المطلب الثالث: هياكل بنك الفلاحة والتنمية الريفية**

يعد الهيكل التنظيمي أحد الدعامات الأساسية في تكوين أي منشأة، ولهذا ارتأينا البحث في مختلف

مكونات الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

**1. الهيكل التنظيمي للمديرية العامة:**

**الشكل رقم (3-1): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة**



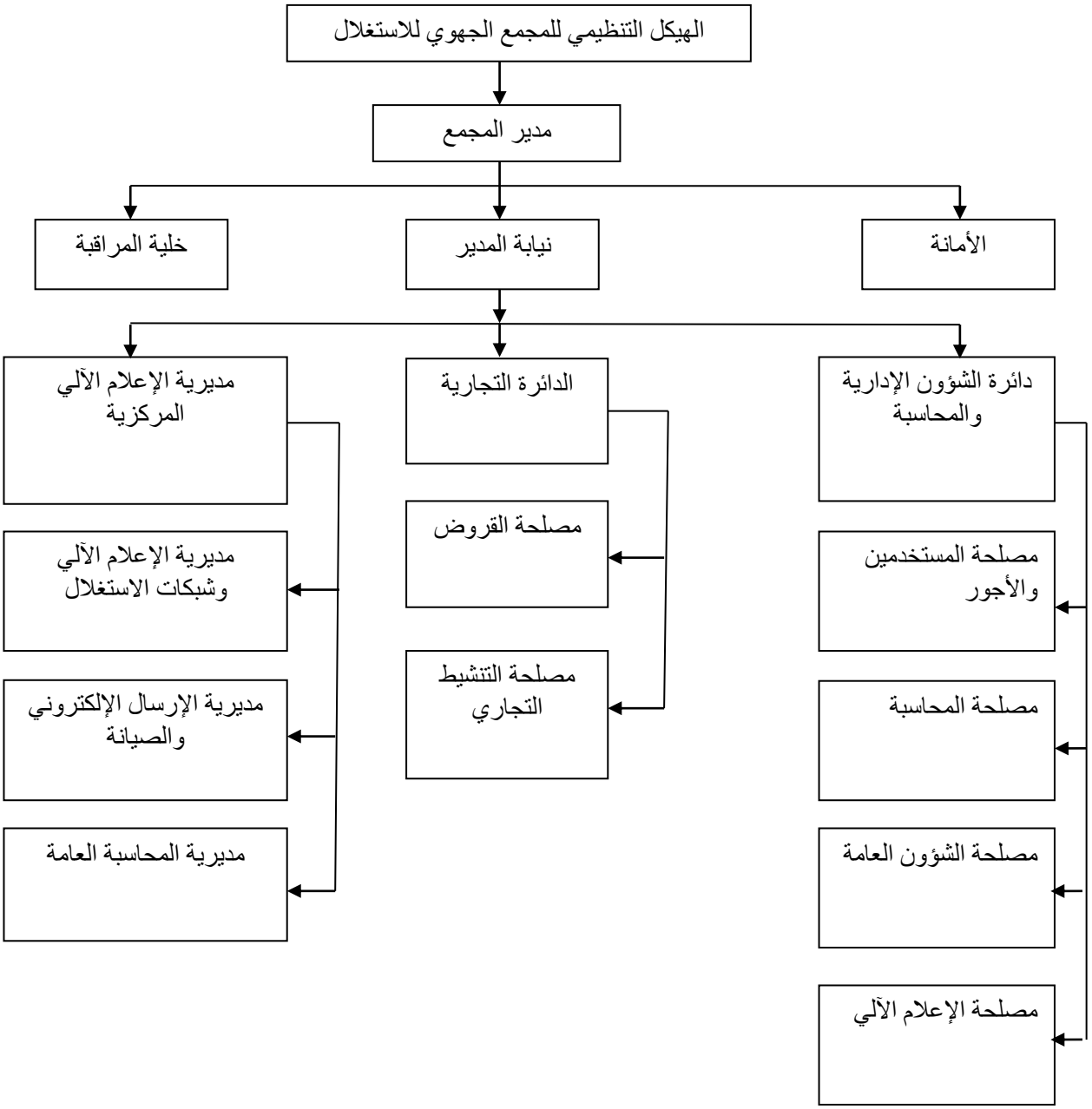

**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

ظهر الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بمجلس إدارة يشرف على التسيير الحسن للبنك من خلال القرارات والقوانين التي يتخذها، يتكون هذا المجلس من رئيس، مدير عام، تعينه وزارة المالية وأعضاء من داخل البنك وعضويين يمثلان الدولة باعتبار البنك شركة مساهمة مملوكة كليا من قبل الدولة كما تقوم بشؤون البنك عامة تشرف على خمس مديريات فرعية.

**2. الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال :**

المجمع الجهوي هو مديرية تمثيلية جهوية للمديرية العامة يقوم بإدارة مجموعة من الوكالات المرتبطة به وظيفة الرقابة، التوجيه والوصاية على هذه الوكالات يترأسه مدير، يقوم بإعطاء التوجيهات لمختلف الدوائر والخلايا الموجودة تحت مسؤوليته المبينة في الشكل التالي:

**الشكل رقم (3-2): الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال**

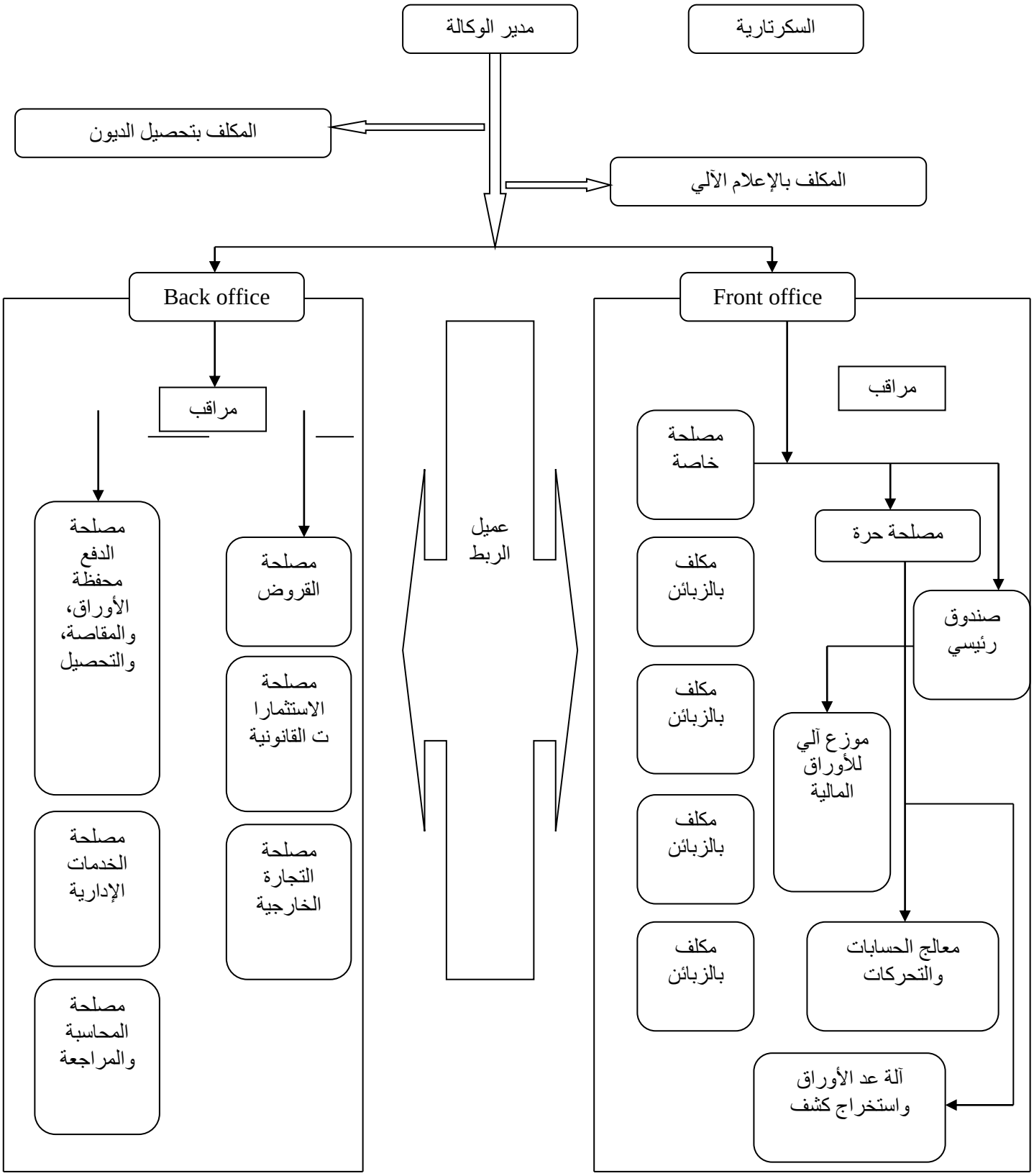



**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

### 3. الهيكل التنظيمي لوكالة ولاية المدية:

تمثل الوكالة البنكية الخلية القاعدية التي يمارس من خلالها البنك نشاطاته هي الواجهة التي يقدم من خلالها البنك منتجاته ويتعامل مع عملائه ويخدم مصالحهم، وكالة المدية هي وحدة من سبع وكالات تابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية موزعة على تراب ولاية المدية ومرتبطة بالمجمع الجهوي للاستغلال لولاية المدية، وهي الوكالة الرئيسية إذ هي الممثلة عن الوكالات الأخرى في بعض العمليات كعمليات التجارة الخارجية فوكالة المدية رمزها 846 في المنظومة البنكية الجزائرية، فالشكل التالي يوضح هيكل الوكالة يأتي على رأسها مدير وهو يسهر على تسيير كل من مصلحة الاستغلال، مصلحة الزبون والخلية الإدارية والأمانة.

**الشكل رقم (3-3): الهيكل التنظيمي لوكالة المدية للاستغلال 846**




**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وثائق داخلية.

**المبحث الثاني: مظاهر الإدارة الإلكترونية وعملياتها بالوكالات محل الدراسة**

إن أهم ما يميز العمل المصرفي في ظل اقتصاد المعرفة هو تفاقم دور التكنولوجيا واحتلالها حيز في هذا القطاع، ولهذا عملت البنوك الجزائرية على التطوير من نفسها قصد تلبية حاجات زبائنها وتطلعاتهم وعلى رأس هذه البنوك نجد بنك الفلاحة والتنمية الريفية إذ كان من السباقين لتطوير خدماته، وعلى هذا الأساس قمنا باختيار وكالة أم البواقي (324) ووكالة عين البيضاء (325) والمجمع الجهوي للاستغلال.

ومن أجل الإلمام بجوانب هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى النقاط التالية :

- ✓أنظمة الدفع الإلكترونية.
- ✓وسائل الدفع الإلكترونية.
- ✓الأجهزة المستخدمة للبطاقات البنكية.

## المطلب الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى أنظمة الدفع المتواجدة على مستوى الوكالات من نظام السويفت، نظام المقاصة الإلكترونية ونظام النقود الآلية.

1- نظام السويفت SWIFT :

السويفت هو نظام ويؤمن التحويلات الإلكترونية في كل أنحاء العالم ما بين البنوك بطريقة آمنة وسريعة وتكاليف منخفضة، يعمل هذا النظام على مدار 24/24 ساعة وكلمة SWIFT هي اختصار لاسم الشبكة الدولية Society World Interbank Financial Télécommunication التي تربط كل بنوك العالم، تمتلك أسهم البنوك والمؤسسات المالية العالمية الأعضاء فيها، يقع مركزها في بروكسل وتخضع للقانون البلجيكي.

اما فيما يخص بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقد انخرط في هذا النظام سنة 1991م، ويعتمد على هذا النظام في تمويل التجارة الخارجية لعملائه الراغبين في ذلك، وعلى مستوى وكالة أم البواقي توجد كذلك هذه الخدمة بحيث تقدم لهذه الأخيرة العديد من المزايا يمكن إيجازها في ما يلي:

✓الاستفادة من الحماية والأمان حيث أن عملية التحويل لا تتم إلا بواسطة بطاقة ممغنطة وكلمة السر التي تكون بحوزة المتعامل بهذا النظام دون غيره، مما يعطي الوكالة نوع من الحماية والأمان.

✓تحويل الأموال بسرعة فائقة حول العالم مهما كانت المسافة.

✓ الجاهزية، فهذا النظام يعمل 24/24 ساعة و7 أيام في الأسبوع.

✓السرعة في التعامل بفضل تقنية الترميز بين البنوك، إذ ينظر للعميل عنا على أنه رقم معين أو رمز مما يوفر الوقت للوكالة والعميل.

**2- نظام النقود الآلية:**

كان لابد على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأم البواقي أن تدخل ثقافة البطاقة الإلكترونية لأن التعامل بالنقود الآلية أصبح واقعا لابد منه، وذلك استجابة للتطورات التي يتبناها البنك من جهة وتلبية حاجات الزبائن من جهة أخرى، وكان الأمر كذلك فالآن تضم العديد من البطاقات الإلكترونية والتي سنتطرق إليها لاحقا.

**3- نظام المقاصة الإلكترونية :**

تم اعتماد المقاصة الإلكترونية في الجزائر سنة 2006م، وهي نفس الفترة التي تم اعتمادها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأم البواقي، وهذا النظام يعتمد على نظام جديد هو نظام التسوية الإجمالية الفورية[1] RTGS .

**3-1 مبادئ عمل نظام المقاصة الإلكترونية:**

✓نظام محمي ذاتيا بحدود عالية، وأرصدته العادية متعددة الأطراف ومرخصة حيث في حالة التجاوز المستعمل يعلم لأخذ الاحتياطات اللازمة.

✓نظام مؤمن ضد الأخطار، كالغش عن طريق الختم والرمز وضد الأخطار العملية.

[1] RTGS : Real Time Gross Settlement System.

✓نظام واضح للمقاصة يحسب في كل يوم الأرصدة المتعددة الأطراف ولكل مساهم، الأرصدة التي ترسل إلى نظام دفع المبلغ الإجمالية RTGS مسيرة من طرف بنك الجزائر للتسوية.

✓يرتكز على تبادل المعاملات الإلكترونية ويلغي التبادل العادي للصكوك حتى مبلغ أعلى، مثبت من طرف نخبة من البنوك ومحددة ب 5000 دينار جزائري.

**2-3 العمل بنظام المقاصة الإلكترونية :[1]**

يتم تقديم الشيك من قبل العميل إلى البنك ويتم تسليمه إلى الموظف بقسم المقاصة والذي يتأكد من نوعية الشيك Normalisé ثم يقوم بتحريره داخل جهاز السكانير الذي يقرأه من الوجهتين الأمام والخلف فيظهر وجهي الشيك أمام الموظف على شاشة الكمبيوتر، هذه العملية لا تتم إلا في حالة قراءة الشيك من قبل السكانير، وهذا لا يتم إلا بخلو الجهة السفلية للشيك من أي كتابة أو إمضاء وتسمى هذه الجهة ب Piste d'encodage لأنها تضم 20 رقم يدعى RIB أي Releve identite Bancaire ورقم الشيك، أما في حالة وجود كتابة على هذه المنطقة من الشيك فلن يقرأه الجهاز ويعتبر ملغي.

كما قلنا في حالة قراءة الشيك على الكمبيوتر بوجهيه، ثم يتم نقل المبلغ والحساب وتسجل العملية داخل الكمبيوتر فيقوم آليا بتمرير العملية إلى بنك الجزائر، وهذا الأخير يقوم بدوره بتمريره إلى البنك الذي يسحب منه قيمة الشيك الذي يرسل القيمة إلى حساب المستفيد إلى البنك.

أما في حالة سحب مبلغ حساب العميل داخل البنك فتتم بالطريقة السابقة لكن بالشكل العكسي وكل هذه العمليات تتم عن طريق نظامين إلكترونيين Barbarousse(أنظر الملحق رقم (01)) أو Flexube (تمت حيازته مؤخرا).

. **ملاحظة:** إن نظام المقاصة الإلكترونية يمس جميع وسائل الدفع بدءا بالشيكات، التحويلات، السفتجة، وحتى السند لأمر، لكن هذا النظام في الجزائر لا يزال في

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

خطوته الأولى فإنه لم يقم بشمل جميع وسائل الدفع بعد، بل بدأت المبادرة بالشيكات والتحويلات لأنها أكثر تداول (أنظر الملاحق رقم 01-02-03-04).

**الملحق رقم (01): صورة أمامية لجهاز سكانير Scanner**



**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الوكالة محل الدراسة -

**- المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية**

لقد قامت وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التكنولوجيا باقتناء وسائل دفع حديثة، وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملة بوسائل الدفع الحديثة.

**1- بطاقة السحب BADR:**

هي بطاقة وطنية تستخدم في سحب أموال من شباك الوكالة متمثلة في أجهزة DAB، والمسيرة من قبل شركة البطاقات الائتمانية، هذه البطاقة تسمح لحاملها بسحب النقود حسب السقف الأسبوعي المحدد.

**- البطاقات الإلكترونية :**

نجد على مستوى وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية البطاقات الإلكترونية التالية [1]:

**1-2 بطاقة TAWFIR -BADR :**

بطاقة توفير - بدر هي بطاقة تسمح للعميل بالاستفادة من خدمة تحويل أموالهم من حساباتهم الخاصة إلى دفاتر الادخار عن طريق الموزعات النقدية الآلية DAB

[1] معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

دون التنقل إلى وكالات البنك، ويشترط على العميل هنا الحامل لهذه البطاقة حيازة دفتر ادخار على مستوى الوكالة سواء كان خاضع لمعدل فائدة أو من دونها.

ما يميز هذه البطاقة عن غيرها أنها تسمح لصاحبها القيام بعمليات تحويل الأموال من حساب لآخر، كما تسمح بطاقة BADR توفير بالعديد من العمليات انطلاقا من الموزعات الآلية على مدار 24 ساعة حتى في الساعات التي لا تعمل فيها الوكالة وأيام العطل الرسمية، وتتمثل العمليات أساسا في السماح بتمويل دفتر الاحتياط والادخار من خلال الحساب الجاري للزبون إلى جانب القيام بعمليات السحب نقدا من الموزعات النقدية التابعة لوكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية أو التابعة للبنوك الأخرى وحتى التابعة لشبكة الجزائر.

**الملحق رقم (02): بطاقة بدر توفير**




**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الوكالة محل الدراسة -

### 2-2 بطاقة CIB:

بطاقة CIB هي بطاقة وطنية للسحب والدفع تعمل بين البنوك تمكن حاملها من القيام بعمليات السحب عبر الشبابيك الأوتوماتيكية للوكالة، هذه البطاقة موصولة مباشرة بالحساب الشخصي بحيث يمكن لأي شخص عادي الحصول على هذه البطاقة بعد التقدم بطلب على مستوى الوكالة، ومن مميزات هذه البطاقة:

- ✓ يمكن استعمالها 24/24 ساعة و7 أيام في الأسبوع.
- ✓ تجنب الانتظار لفترات طويلة على مستوى الشبابيك في الوكالة.

✓ دفع قيمة المشتريات مباشرة من الحاسب الشخصي عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية وبطريقة آنية.

✓ مدة صلاحية هذه البطاقة سنتين قابلة للتجديد بشكل تلقائي ما عدا في حالة إلغائها من طرف العميل أو البنك.

وهناك نوعان من هذه البطاقة هما: بطاقة CIB الكلاسيكية وبطاقة CIB الذهبية.

**الجدول رقم (01) : بطاقتي CIB الكلاسيكية والذهبية**

| نوع البطاقة | صورة البطاقة | الراتب الأدنى | الحد الأقصى للسحب |
|---|---|---|---|
| **البطاقة الذهبية** |  | أكثر من 45.000 دج/شهرا | 80 من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **البطاقة الكلاسيكية** |  | أقل من 45.000 وأكبر من 15.000 دج/شهرا | 80 من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر. حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي |

**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الوكالة محل الدراسة -

إجراءات الحصول على البطاقة موضحة بالملحق رقم (01).

### 3-2 بطاقة CBR :

بطاقة CBR هي بطاقة وطنية صادرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تمكن حاملها من سحب الأموال على مستوى الشباك الأوتوماتيكي البنكي GAB. تتميز هذه البطاقة بالأمان والخصوصية بفضل الرمز السري الخاص بالمستخدم فقط، وإضافة إلى إمكانية سحب الأموال، فيمكن أيضا باستخدام هذه البطاقة الإطلاع على الرصيد طلب دفتر الشيكات على مستوى أجهزة GAB الخاصة بالوكالة.مدة صلاحية هذه البطاقة سنتين قابلة للتجديد بشكل تلقائي ماعدا في حالة إلغائها من قبل البنك أو المستخدم.

**الملحق رقم (03): بطاقة CBR**




**المصدر:** بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الوكالة محل الدراسة –

3- شروط الحصول على البطاقات السابقة:

هناك مجموعة من الشروط العامة ليتمكن العميل من الحصول على البطاقات السابقة:

- ✓ دخل مستمر لا يقل عن 15.000 دج شهريا.
- ✓ السن المسموح به من 18 سنة فما فوق.
- ✓ تزويد الرصيد بالمبلغ الكافي.
- ✓ القدرة على الوفاء وتسديد الديون.

وبعد حصول العميل على نوع معين من هذه البطاقات يتوجب عليه الالتزام بعدة شروط، في حالة ما إذا عقد الانضمام لنظام الدفع بالبطاقة الإلكترونية لشخص طبيعي (أنظر الملحق رقم 02) أو تاجر (أنظر الملحق رقم 03).

**- المطلب الثالث: الأجهزة المستخدمة للبطاقات البنكية**

يتم التطرق في هذا المطلب إلى الأجهزة المستخدمة على مستوى الوكالات محل الدراسة.

**1- الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB :**تعد الموزعات الآلية للأوراق النقدية صورة بسيطة للمكننة في القطاع البنكي، فهو آلة أوتوماتيكية تسمح للزبون صاحب البطاقة الإلكترونية سحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية، بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى القطر الوطني، وأغلب البنوك تمتلك التوزيع الآلي للأوراق النقدية.

**الملحق (04): صورة أمامية وخلفية للموزع الآلي للأوراق النقدية DAB**



**المصدر:** الفلاحة التنمية الريفية - الوكالة محل الدراسة -

**2- الشبابيك الآلية للأوراق النقدية GAB :**

هي عبارة عن أجهزة إلكترونية تقدم خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية، إذ تعتبر أجهزة أوتوماتيكية متصلة بشبكة تستخدم عن طريق بطاقات إلكترونية بالإضافة إلى مهمة السحب فهي تسمح بالقيام بالعديد من العمليات تشمل مثلا قبول الودائع، طلب الصكوك، عمليات تحويل من حساب إلى حساب...الخ، وتلعب دور مهم على مستوى التسويق لأنها أصبحت تمثل وسيلة للحوار مع العملاء.

**الجدول رقم (02): الموزع الآلي للأوراق والشبابيك الآلية للأوراق النقدية (DAB/GAB)**

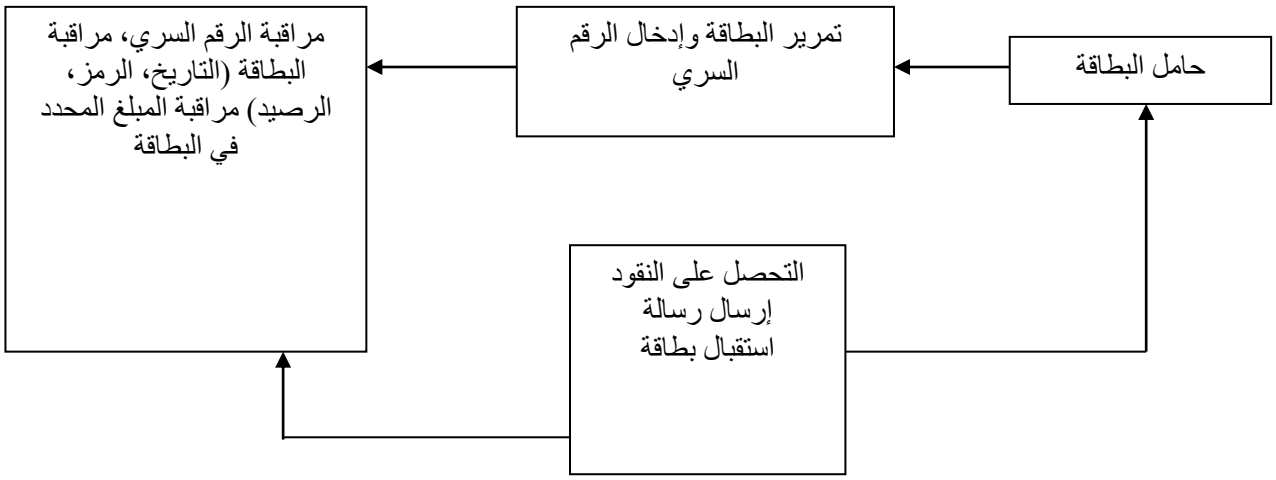
| الوسيلة | المبادئ العامة | التقنية | الدور |
|---|---|---|---|
| **الموزع الآلي للأوراقDAB** | يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في الشوارع، المحطات وأماكن أخرى، يعمل دون انقطاع. | جهاز موصول بوحدة مراقبة إكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا. | تخفيض نشاط السحب في الفروع واختصار الوقت. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **الشباك الآلي للأوراقGAB** | يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد، القيام بالتحويلات، طلب الشيكات...الخ | جهاز موصول بالكمبيوتر للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة، يسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري. | يستعمل من طرف الزبائن في أي وقت حتى في وقت إغلاق البنك. |

**المصدر:** عبد الوهاب نعمان، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك**، الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14-15 ديسمبر 2004، ص 237-274.

ويمكن تلخيص طريقة الخدمة التي يقدمها كل من DAB وGAB في الشكل الموالي:

**الشكل رقم (3-4 خ): طريقة الحصول على دمة DAB وGAB**




**المصدر:** سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية**، مذكرة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2005/2004، ص 73.

### 3- أجهزة الدفع الآلي TPE:

هو جهاز إلكتروني موصول مباشرة بالحاسوب المركزي للبنك المعني، والذي بدوره يقوم بالتأكيد على كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل أو الزبون بعد أن يدخل هذا الأخير رمزا أو رقما سريا خاصا به والذي يعرف برقم التعريف الشخصي، ويقوم بعد ذلك الحاسوب المركزي بإضافة القيمة لرصيد حساب المتجر وكل ذلك في عدة ثواني فحسب.

يوفر هذا الجهاز عدة مميزات هي:

- ✓ الدفع بواسطة البطاقة مضمون بواسطة البنك.
- ✓ يستخدم جهاز حاليا في المؤسسات التجارية الكبرى ومقدمي الخدمات مثل دفع فواتير استهلاك المياه والطاقة والهاتف الثابت....إلخ.
- ✓ استخدام البطاقة مباشرة في عملية الدفع يوفر الوقت فلا يحتم على الزبون الذهاب لسحب الأموال والعودة للشراء.
- ✓ استخدام البطاقة في عملية الدفع خطر الأموال المزورة ويوفر الحماية والأمان.

*** المبحث الثالث: المخاطر الالكترونية البنك الخارجي الجزائري وآلية مواجهتها.**

يواجه البنك الجزائري الخارجي مجموعة من المخاطر جراء المعاملات الإلكترونية التي يقوم بها وليقوم بمواجهتها اوجد مجموعة من الآليات.[1]

**- المطلب الأول: المخاطر الإلكترونية البنك الخارجي الجزائري**

يمكن تلخيص هذه المخاطر في الجرائم الإلكترونية والتي تعتبر أكثر أنواع الجرائم شيوعا في الوقت الحالي حيث تتمتع بالعديد من المزايا التي تدفع بالجرمين إلى ارتكابها. وتعرف هذه الجرائم بأنها: "الجرائم التي لا تعرف الحدود الجغرافية التي يتم ارتكابها بأداة هي الحاسب الآلي عن طريق شبكة الانترنت و بواسطة شخص على دراية فائقة بها.

وتتمثل هذه الجرائم في:

[1] مقابلة مع رئيس قسم المحاسبة، نفس المرجع السابق.

**الفرع الأول:** انتحال شخصية الفرد

تتم عندا يستغل اللصوص بيانات بيانات ما (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي...) على الشبكة الإلكترونية أسوأ استغلال من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية.

حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الانترنت غالبا من خلال الهيئات التي لا تتخذ إجراءات صارمة عبر الشبكة.

**الفرع الثاني** : جرائم السطو على أرقام البطاقات

أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم استخدامها.

**الفرع الثالث :** غسل الأموال باستخدام البطاقات البنكية

غسيل الأموال هي عملية تحويل المصدر غير المشروع للأموال كالمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي من ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من جهازه بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد الزبون الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل و استطاع أن يغسل أمواله، وقد أعطت شبكة الانترنت عدة ميزات لمن يقومون بعمليات غسيل الأموال منها السرعة الفائقة وتخطي الحواجز الحدودية بين الدول و تعيق نشاطهم وكذلك تشفير عملياتهم مما يعطيها قدر أكبر من السرية.

**- المطلب الثاني: الرقابة المصرفية بالتركيز على المخاطر**

اهتمت لجنة بازل بدور سلطات الرقابة في تنمية وتشجيع الممارسات الهادفة إلى إدارة المخاطر في البنوك، ومعالجة القصور في أدوات التعامل مع المخاطر، في قمتها كفاية الأموال الخاصة والالتزام بمتطلبات الإفصاح، فضلا عن وسائل الرقابة الداخلية ك: الضوابط الداخلية، تعزيز السياسات المتعلقة بالمخصصات...الخ.

فتركز اللجنة على الإشراف الرقابي الاحترازي كمحور ثان (على غرار كفاية الأموال الخاصة وانضباطية السوق) نحو التطبيق السليم لاتفاقية بازل، وتحث السلطات الرقابية المعنية بتنفيذ معايير بازل على تنظيمها المصرفي لاستخراج الانحرافات ومن ثم معالجة النقائص في مجال إدارة المخاطر.

وعندما نتكلم عن الرقابة على البنوك فإننا نتكلم عن الرقابة المصرفية، وهي رقابة تمارس من طرف جهات من خارج البنك تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية للدولة، بحيث تقوم هذه السلطات الرقابية بمهمة متابعة امتثال البنوك للأوامر والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والهيئات التابعة له ومن ثم معالجة التجاوزات المسجلة بحكم القانون أو بحكم التنظيم، وكذا فتح أبواب الحوار مع البنوك للبحث في القضايا التي تعرقل السير الحسن للمؤسسة المصرفية أو تحد من فعالية لجنة الرقابة أو لمعالجة أي قصور في التنظيم الاحترازي بفعل المحيط المصرفي، ثم اتخاذ إجراءات مناسبة سريعة لتصحيح الوضع. مثلا تعتمد سلطة الرقابة إستراتيجية بعد تقييم الاحتياجات المالية لمواجهة المخاطر، مفادها العناية بالبنوك التي تتميز بشكل profil محدد من المخاطرة الإجمالية أو لاحتلالها موقعا حساسا أو لمزاولتها نشاطا هاما في الاقتصاد الوطني، فمن بين التعليمات التي تطلقها اتجاه بنك أو تنظيم مصرفي في إطار الرقابة المصرفية.[1]

**الفرع الأول** : إعداد سياسات وتنفيذ الإجراءات

تصدر السلطات الرقابية ترتيبات تحكم السياسات التي تنتهجها إدارة البنك لتغطية مخاطر أنشطته، وتتحقق فيما بعد من امتثال البنك لهذه المتطلبات، من أهم الممارسات التي تتطلبها السياسة الأمنية إعداد برنامج شامل أو تطوير البرنامج الحالي، بحيث يأخذ بعين الاعتبار العمليات المصرفية الإلكترونية الجديدة، بالتفصيل المسؤوليات المهام لجميع الأطراف، بالإضافة إلى التدابير التي سيقوم بها البنك في حال خرق الخطوط الأمنية وهذا يتطلب ترتيبات ضمن ترتيبات المعالجة

[1] وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، إدارة المخاطر، مرجع سابق ذكره.

تقدير تكلفة الاختراق وموافاة مجلس الإدارة دوريا بدرجات المخاطر المترتبة عم هذا النشاط.

**الفرع الثاني:** كثافة المعلومات وقنوات تدفقها

تقوم سلطات الرقابة المعلومات بتقييم أنظمة المعلومات وأنظمة التقارير أو التوثيق لدى المؤسسة المصرفية، بغرض تحديد مواطن الضعف التي تؤدي إلى تشويه أداء المهام الملقاة على عاتق الإدارات العليا والتنفيذية وانحراف القرارات.

**الفرع الثالث**: النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة

ضمن متطلبات الحكومة أي الإدارة الرشيدة للبنوك، يتعين على سلطات الرقابة دعم البنك في ضبط العلاقات مع الأطراف ذات الصلة به، بتوضيح لكل جهة ما عليها من واجبات لتنال ما لها من حقوق، أو تجنيب المؤسسة تضارب المصالح وتوجيه القرارات خصوصا الإستراتيجية نحو مآرب شخصية بين مجلس الإدارة، كبار المساهمين، المقترضين، الجهاز التنفيذي، علاوة على المدققين الداخليين والخارجيين.

**الفرع الرابع :** دور الإدارة ومسؤولياته اتجاه سلطات الرقابة

تقع مسؤولية إدارة البنك بشكل أساسي على مجلس الإدارة، فتتمثل مهمته في رسم السياسات وإقرار النظم والتأكد من سلامة تنفيذها والمحافظة على حقوق المودعين وأملاك البنك، بالتالي هو المسئول الأول أمام السلطات الرقابية عن أداءات البنك ونتائجه، لاسيما مثانة المركز المالي وشفافية المعلومات المصرح بها إلى السلطات الرقابية، بما في ذلك إشعارهم بمرشحين لعضوية مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية والتعيين. لذا، يتعين عليه المصادقة على إستراتيجية البنك في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية إلى جانب الموافقة على سياسات الإدارات التنفيذية في إدارة المخاطر وتقييم نظام الرقابة الداخلية عن طريق لجان مختصة تابعة له.

**الفرع الخامس** : دور الجهاز التنفيذي ومسؤولياته اتجاه السلطات الرقابية

تعمل السلطات الرقابية على إملاء الشروط الواجب توفرها في الموارد البشرية التي تتولى مسؤوليات الإدارة التنفيذية في البنك، من بين ذلك: الكفاءة العملية،

الأهلية العلمية، السمعة الجيدة، وخبرة مناسبة، الأمانة، خلوه من سوابق عدلية...الخ.

**الفرع السادس :** توجيه أعمال المدققين الداخلين والخارجين

يتعين على السلطات الرقابية تشجيع البنوك من خلال معايير تصدرها حول المدقق الداخلي وأعمال المدقق الخارجي، من شأنها تنظيم تعيين المدققين ومسؤولياتهم (المهنية، المدنية والجزائية) وعلاقاتهم بالسلطات الرقابية، بشكل يكفل الحياد والموضوعية في تبعية دائرة التدقيق إلى مجلس الإدارة، ويضمن إضافة إلى ذلك استقلالية المدقق في أداء مهنته عن إدارة البنك وحتى عن ضغوط المساهمين.

وبالرغم من أن القوانين تفترض تعيين مدقق خارجي فأكثر على المؤسسات، إلا أنه في قطاع البنوك يتعين الحصول على موافقة السلطة الرقابية المختصة إلى جانب قرار الجمعية العمومية، ويحق للسلطات الرقابية الحصول على أي بيانات أو إيضاحات لازمة مع الحق في أن تكلفه بمهام تراها ضرورية على البنك المعني لأغراض رقابية، في حين يخول له الرجوع إلى السلطات الرقابية ضمن متطلبات العمل.

في جميع الأحوال، تدعو لجنة بازل أن توفر قوانين البلاد إلى سلطات الرقابة هامشا ملائما من الاستقلالية وكذا إمكانيات كافية سواء مالية أو بشرية أو تقنية من أجل أداء مهامها على أكمل وجه، والهدف من إسناد الرقابة المصرفية إلى هيئات محددة تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية في أغلب الدول هو سد مخاطر الوقوع في التضارب بين الرقابة على البنوك والسياسة النقدية التي قد تؤدي إلى آثار وخيمة على الحياة الاقتصادية للوطن، وتوفير هذا الجهاز الرقابي يوفر على البنك المركزي جهدا كبيرا في الإشراف على أعمال البنوك، بحيث يصبح دوره الإطلاع على تقييمات اللجان الرقابية لصياغة التوجيهات الملائمة إلى التنظيم المصرفي.

**المطلب الثالث: سياق الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية**

جميع الترتيبات الإدارية والممارسات التي تهدف إلى حماية أصول البنك و أرباحه من خلال تدنية احتمالات الخسائر وآثارها إلى أقل مستوى ممكن، وليس الغرض من إدارة المخاطر هو تجنبها لأن ذلك أمر مستحيل.

لكن القصد هو التعرف على وجودها وتحديد هويتها وقياسها ومن ثم وضع الأنظمة الكفيلة بضبطها (الاحتواء و/أو الاستئصال و/أو الحد من شدتها) أو مضادة لها، بمعنى آخر التي تشمل أساليب وتقنيات وقائية وأخرى علاجية، المقبول لدى لجنة بازل وحتى للمختصين بشأن الخاطر، بحيث أن الإدارة السليمة لا تنقصها الجزئيات التالية:[1]

**الفرع الأول:** التحقق و تحديد هوية المخاطر ومصادر الضرر

تحميل هذه القاعدة بمقتضى السعي إلى الكمال في تحقيق الأهداف، لذا التحديد هو اكتشاف التفاوت بين ما هو منجز و ما هو متوقع، نتيجة عوامل تنقله من الربح إلى الخسارة منها عوامل داخلية مثل: هيكل البنك، طبيعة الأنشطة، نوعية الموارد البشرية وتعديل التنظيم والأنظمة، وعوامل خارجية مثل: احتدام المنافسة والصدمات التي تمس القطاع المصرفي، التقدم التكنولوجي. وكذا لاحتلالها موقع الأساس لتحضير معايير احترازية ضد المخاطرة و نظام (مخطط) ملائم يسهر على متابعة تحركات المخاطرة والتحكم فيها.

**الفرع الثاني**: قياس المخاطرة

لأجل رصد دقيق وجيد لمسار المخاطرة، ومن ثم حشد الموارد الضرورية لإدارتها، يمكن الاستعانة بأدوات التقييم التالية:

**. أولا:** التقييم الذاتي و التقييم

يقوم على إعداد قائمة بالعناصر القابلة للتعرض إلى المخاطر مثلا: (القيادة، العمال، الزبائن، الإستراتيجية والعمليات، الموارد الأخرى، نتائج الشركة) وقياس مدى

[1] وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، إدارة المخاطر، نفس المرجع السابق ذكره.

التغيرات الحاملة للخسائر بواسطة مصفوفة محتواة في جدول القيادة، يمكن من تحويل القياسات الكيفية إلى تقييمات كمية للمخاطرة المترتبة من نشاط يأخذ أو لا بعين الاعتبار أدوات التلطيف، بحيث المدركات في هذا الجدول تعين البنك على تخصيص رأس المال الاقتصادي للحماية من هذا الصنف من المخاطر.

**. ثانيا :** الخرائطية

تحديد أصل الضعف ومكان التضرر ووصف الحالة حسب الوحدات المتنوعة للبنك أو بدلالة وظائفه التنظيمية أو وفق سلاسل العمليات، تمكن الإدارة على أساس الإحداثيات من مباشرة الأفعال الملائمة بعد ترتيب الأولويات، هذه العملية تعتمد بشكل جوهري على نتائج القياس ودلالة مؤشرات المخاطرة.

**. ثالثا:** مؤشرات المخاطرة

هي إحصائيات و/أو مقاييس متنوعة، غالبا ما تكون ذات طبيعة مالية، والتي يمكن أن تعطي فكرة دقيقة حول تعرض البنك إلى المخاطرة. هذه المؤشرات يعاد النظر فيها دوريا (كل شهر أو كل فصل)لإنذار البنك بتغيرات حاملة لخسائر، من بينها مثلا: عدد العمليات غير المنجزة، معدل دوران اليد العاملة، تكرار و/أو جسامة الأخطاء والسهو.

**. رابعا:** حجم المخاطرة

تتبع بعض المؤسسات المصرفية هذه المقاربة لتقدير تعرضها إلى المخاطرة من خلال استخدام أدوات مثل السلاسل الزمنية حول الخسائر يمكن أن تزود بمعلومات نافعة لأجل تقييم التعرض وإعداد السياسة الكفيلة بقبول / التجكم / التخفيف من هذه المخاطرة، وسيلة نافعة لاستغلال هذه المعلومات تتمثل في وضع إطار يسمح بمتابعة وتقييم خصائص حالات الخسارة (التكرار، الجسامة وجميع المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع) كذلك بعض المؤسسات تزاوج بين بياناتها الداخلية حول الخسائر مع البيانات الخارجية لاستنباط العوامل المسببة للمخاطرة وتقييمها بعد تحليل مختلف السيناريوهات.

**الفرع الثالث**: المتابعة

من أجل إدارة ديناميكية،يتعين تأسيس نظام متابعة على دورات مكيفة مع تكرار وطبيعة التغيرات المحيط العملياتي. يكشف ويجري تصحيح فوري للنقائص الموجودة في سياسات إجراءات وعمليات البنك. إضافة إلى تهيئة مؤشرات للتنبه إلى المخاطر والبحث عن الأساليب الفنية لاكتشاف/التقدير المصادر المحتملة التي تدفع إلى تطور الخسائر أو وجودها.

**الفرع الرابع:** السيطرة، التخفيف من المخاطر

من المعلوم أن الانشغال الذي فحواء الحيلة المناسبة لدرء المخاطي هو محور الإدارة السليمة، وأيضا أنه كلما استمر البنك في أنشطة جديدة أو طور أنشطة تقليدية كلما ارتفعت احتمالات تعرضه للمخاطر، بل أن البعض منها قد تلازمه خسارة ذات تكرار قليل لكنها جسيمة النتائج، فانطلاقا من متابعة الميل وترصد تحركات المخاطر يتبنى البنك في إدارة مخاطره الإستراتيجية المناسبة التي تتخذ عادة وجهين:

الوجه الأول التحكم بها عن طريق الاستحواذ أي حصرها في مستوى معين أو استئصالها بحذف النشاط أو عدم الخوض فيه، الوجه الثاني التخفيف من آثارها نظرا لطبيعة المخاطرة (الكوارث الطبيعية غير قابلة للسيطرة مثلا) أو التطلع إلى أهداف كامنة وراء تشاط لا يمكن الاستغناء عنه، من خلال أدوات مناسبة (الضمانات، المخصصات، أمن الأنظمة، تدريب الموارد البشرية، اتفاقيات المقامة ...)، ولا يخلص إدارة البنك من المسؤولية باستخدام هذه الأدوات موازاة مع اجب الرعاية بنظام الرقابة الداخلية وكريس وظيفة التدقيق الداخلي، خصوصا على المحيط التشغيلي على غرار التركيب المحاسبي.

**الفرع الخامس:** خطط النجدة

من تمام معالجة قضية المخاطر، وضع خطط القصد منها بعث استغلال أصول البنك واستئناف أنشطته حال التعطل أو العطب، ذلك أن ثمن التوقف نقيصة من الوقت وبالتالي من أرباح البنك، وأحيانا تتوقف قدرة البنك في اغتنام الفرص على

القدرة في استعادة الأرشيف (الإلكتروني والمادي) واستقدام الخدمة العاطلة فورا، وأبعد من هذا استحضار اليقظة بتكييف دوري للبرامج المعدة بغرض الاستمرار والاستئناف وتجنب الوقوع في حالة اضطراب في النشاط، حسب سيناريوهات معقولة.

**خلاصة الفصل:**

لا يزال مفهوم الصيرفة الإلكترونية غائبا بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك لأن المنظومة المصرفية الجزائرية مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرنة النظام واعتماد الصيرفة الإلكترونية على وجه الخصوص.

فمن خلال دراستنا التطبيقية على مستوى البنك الخارجي الجزائري - وكالة ورقلة- فوجدنا أنها لحد الآن لم تطبق فيه التكنولوجيات الحديثة التي عرفناها بالصيرفة الإلكترونية ماعدا خدمات: الصيرفة عبر أجهزة الصراف الآلي، القاصة الإلكترونية، ويطاقات السحب وبالتالي فإن موضوع إدارة المخاطر الإلكترونية موضوع جديد عن البنوك الجزائرية لهذا لا نجدها إلا بقدر الخدمات المقدمة أو اقل.

# الخاتمة العامة

أدت الثورة التكنولوجية الاعلام والاتصال الى تغيير نمط الافراد عموما والمؤسسات خصوصا ومن بين هذه المؤسسات نجد البنوك التجارية حيث ساهمت هذه الثورة الهائلة في ظهور الإدارة الالكترونية، وأصبحت هذه الأخيرة واقعا ملموسا وامتداد للثورة التكنولوجية، وذلك من خلال اتباع اسلوب جديد تمكنت من خلاله الخروج من الإطار التقليدي للأنشطة المصرفية الى اسلوب الكتروني حديث، حيث اصبحت على اثرها البنوك تنوع في منتجاتها وتحسن من جودة خدماتها.

في ظل هذه التغييرات الحاصلة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية، واصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات، ووفقا الإصلاحات المصرفية وخاصة قانون النقد والقرض سنة 1990،اعتبرالقطاع المصرفي الجزائري معني بالانتقال الى الاقتصاد الموجه الى اقتصاد السوق.

إن تطبيق الادارة الالكترونية في البنوك التجارية يعد بمثابة حلول جيدة ومبتكرة للتغلب على المشكلات والمعوقات التي تحد من فعالية جهود المؤسسات المصرفية، وذلك باعتبارها مرحلة ضرورية في ضل العصر الرقمي والانفتاح على المجتمعات العالمية وهو ما يقتضيه التطور الحقيقي للمؤسسات المصرفية، وبالمقابل لا يمكن تجاهل ما قد ينجر من مخاطر تعرقل سير عمل البنوك، وبالخصوص تلك المخاطر التي تأتي جراء استخدام التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال، والتي هي في ايامنا تلقى رواجا كبيرا وشهرة واسعة، الأمر الذي يعني أنه لا مفر من مخاطر تطبيق الادارة الالكترونية .

من خلال الدراسة الميدانية بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المدية –وكالة المدية- فقد حاولنا التعرف، تحليل وقياس أثر مخاطر الادارة الالكترونية على أداء البنك،

## نتائج الدراسة

* تعد الادارة الالكترونية هي الخيار الحتمي والاستراتيجي في عصرنا الحاضر فضلا على المستقبل، لإمكانية القدرة على التوافق مع بقية دول العالم.

* الادارة الالكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر التي تساعد على اداء الاعمال ومختلف الوظائف الادارية.

* تعمل الادارة الالكترونية على ارساء قواعد الشفافية وتوفير المعلومات بسهولة مما يؤدي الى تعزيز الديمقراطية الادارية

* تلعب البنوك التجارة دورا هاما في تنمية الاقتصاد الوطني كما أنها تقوم بتشغيل الأموال مما يعود بالنفع عليها وعلى متعالميها وعلى الاقتصاد ككل.

* تتعرض البنوك الى عدة مخاطر نتيجة المعاملات التي تقوم بها والخدمات التي تقدمها وتتخلف هذه المخاطر حسب نوع الخدمة.

* ظهور لجنة بازل للرقابة المصرفية كان نتيجة تعرض البنوك التجارية خاصة الكبرى منها الى مخاطر مختلفة جراء نشاطها المصرفي .

* نتيجة تعرض البنوك الالكترونية للمخاطر فكرت هذه البنوك في طرق لإدارتها وذلك من خلال مواجهتها ووضع سبل لتنظميها وحماية وسائل الدفع الالكتروني.

## اقتراحات وتوصيات

* التخطيط الجيد لإعداد العاملين وتهيئتهم نحو التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية من خلال عقد الدورات التدريبية اللازمة لتثقيفهم.

* ضرورة رصد أنظمة جيدة للتغلب على المقاومة التي يبديها البعض لعملية التغيير، من خلال حماية البنك من عمليات القرصنة والاحتيال.

* ضرورة اتباع الاجراءات الأمنية الكفيلة لحماية أنظمة الدفع من عملية القرصنة.

* على البنوك الجزائرية مساعدة العملاء في التأقلم والتجاوب مع البنية الالكترونية الجديدة باستعمال برامج ملائمة.

* ضرورة اهتمام البنوك بإدارة المخاطر المصرفية وخاصة الالكترونية لضمان حماية نفسها.

## أفاق البحث

نظرا لحداثة هذا الموضوع مما يجعل ما خفي منه أعظم، كما أن له عدة جوانب لا تزال مجهولة و بحاجة

إلى مزيد من الدراسة و هنا يمكن أن نقترح مجموعة من العناوين قد تكون مواضيع مستقبلية:

- **تأثير مخاطر الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الوطني.**
- **اثر تطوير الأنظمة المصرفية على جودة الخدمات المقدمة.**
- **واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك العربية.**

# قائمة المراجع

## أولا: مراجع باللغة العربية

### I. الكتب

**1.** خالد أمين عبد الله: العمليات المصرفية، الطرق المحاسبية الحديثة ، دار وائل للنشر، 2014،

**2.** سليمان بوذياب ، اقتصاديات النقود و البنوك المؤسسات الجامعية الد راسات لنشر و التوزيع بيروت 1996

**3.** عبد الغفار حتفي، الأسواق و المؤسسات المالية، الدار الجامعية الإسكندرية ، 2000 .

**4.** سوري عدلي ناشير، مقدمة في الإقتصاد و النقدي و المصرفي ، منشورات الحلبي الحقوقية ، دمشق، .2005

**5.** حمد كمال خليل الحمزاوي، إقتصاد الائتمان المصرفي ، منشأة المعارف ، مصر ، ط2 ، 2000،

**6.** طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنيت، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية،2007،.

**7.** ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2008 .

**8.** جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني ، دار الثقافة للنشر و التوزيع، عمان، - 2008 ،

**9.** منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، - 2006 .

**10.** ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الالكترونية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2008،

**11.** منير الجنبيهي ، ممدوح الجنبيهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005،

**12.** احمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006

## II. رسائل و أطروحات

**1.** محمد شريف إيمان ، دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الإقتصادية ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الإقتصادية فرع نقود مالية و بنوك المركز الجامعي البويرة 2008-2009

**2.** دوال بدر الدين ، رؤوف عبد الله ، القروض البنكية (شهادة) ليسانس كلية علوم إقتصادية و علوم التسيير تخصص مالية جامعة الجزائر 2003.

**3.** ثامر عبد الحميد عبد الرحمان سلامة، أثر المخاطر التسويقية المصاحبة للخدمات المصرفية الالكترونية على قرار التعامل معها (دراسة تطبيقية على عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي/مدينة الزرقاء)، رسالة الحصول درجة ماجيستير في التسويق، جامعة الزرقاء، الأردن، 2015-2016 .

**4.** شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الالكترونية في تحديث خدمات الجهاز المصرفي، دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية، مذكرة الحصول على شهادة ماجستير تخصص نقود و مالية، جامعة المدية، 2014-20015.

**5.** سماح شعبور، مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر واقع وتحديات دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لولاية تبسة، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2015 - 2016 .

**6.** عبد الرحيم وهيبة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود و مالية، جامعة الجزائر، 2005 - 2006 .

**7.** محمد تقرورت ، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الوطن العربي، مذكرة ماجستير تخصص نقود ومالية، جامعة الشلف، ، - 2005- 2004 .

**8.** محمد شكرين،بطاقة الائتمان في الجزائر،مذكرة لنيل شهادة ماجستير تخصص نقود و مالية، جامعة يوسف بن خدة، الجزائر، 2005-2006.

**9.** عبدلي لطيفة، دور ومكانة إدارة المخاطر في المؤسسة الاقتصادية – دراسة حالة مؤسسة الاسمنت ومشتقاته SCIS، سعيدة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة الأفراد وحوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2011\2012.

**10.** عائشة كواشي، تسيير مخاطر العمليات البنكية الالكترونية – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة – 051 – أم البواقي، مذكرة ماستر، كلية العلوم

الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة أم البواقي، 2014\2015.

**11.** هبال عادل، إشكالية القروض المصرفية المتعثرة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011\2012.

**12.** أماني عادل مسعود، اثر تطبيق الحاكمية المؤسسية على استراتيجيات إدارة المخاطر في شركات التامين الأردنية المدرجة في البورصة، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الزرقاء، الأردن.

**13.** إبراهيم رباح إبراهيم المدهون، دور المدقق الداخلي في تفعيل إدارة المخاطر في المصارف العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2012.

**14.** بن ساحة موسى، براهيم بلهواري عمر، إدارة المخاطر الالكترونية في البنوك التجارية – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري BEA (وكالة المدية) ، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، 2017\2018.

## III. المجلات

**1.** محمد ناصر إسماعيل، أمل حسن علوان، تغريد جليل، البطاقة الذكية و أثرها على التقليل من بعض المخاطر المصرفية دراسة استطلاعية لعينة من زبائن مصرف الرافدين فرع الخضراء، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد - 37 ، 2013 .

**2.** غسان فاروق غندور، طرائق السداد الالكترونية و أهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، المجلد 28 ، العدد الأول، جامعة دمشق، 2012 .

**3.** طاهر محسن الغالبي ، وائل محمد إدريس ، الإدارة الإستراتيجية ، دار وائل للنشر ، الأردن ، الطبعة الأولى، 2007،

**4.** محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009

**5.** خالد ممدوح إبراهيم، فن التحقيق الجنائي في الجرائم الالكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.

## IV. الوثائق و التقارير

**1.** الملامح الأساسية لإتفاقية بازل 2 و الدول النامية، سلسلة اوراق عمال، صندوق النقد العربي، أبو ظبي 2004.

**2.** وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، إدارة المخاطر، مكتب الدراسات (مطبوعات غير منشورة)

**3.** وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية 2021/06/5

## V. المقابلات

**1.** مقابلة مع رئيس قسم المحاسبة، بنك الفلاحة و التنمية الريفية – وكالة المدية-

## VI. المواقع الإلكترونية

**1.The our community team , An Introduction to Risk Management , published By: www. Our community . com au. P:02**