جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع:

أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية

خلال الفترة (2010-2016)

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية.

من إعداد الطالبتين:

بن زيباك الغالية

حجاج فضيلة

تحت إشراف الأساتذة:

عراب هريش خديجة

أعضاء لجنة المناقشة:

د.بن عيشوش محمد	أستاذ محاضر-ب- جامعة المدية	رئيسا
أ.عراب هريش خديجة	أستاذة مساعدة -أ- جامعة المدية	مقررة ومشرفة
د. طهراوي حياة	أستاذة محاضرة-ب- جامعة المدية	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2017-2018.

شكر وتقدير

ان الشكر لله شكرا عظيما، والحمد لله حمدا كثيرا الذي أعاننا في إنجاز هذا العمل

كما نتقدم بالشكر الجزيل لأستاذتنا المشرفة "خديجة عرابة هريش" أستاذة بجامعة يحيى فارس المدية على قبولها الإشراف على هذه المذكرة، وعلى ماقدمته لنا من توجيهات قيمة سواء من الناحية المنهجية أو من ناحية المضمون العلمي، نأسال الله أن يجازيها بكل خير، كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة مذكرتنا.

وإلى كل من تعاون، وقف معنا ودعمنا من بعيد أو قريب على إنجاز هذا البحث بجهده ووقته ودعائه...

إهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن وتعبت في تربيتي، ونقشت حروف حبها بداخلي...

أمي الحنونة أطال الله في عمرها

إلى من حملت اسمه وأنهكه طول الانتظار، ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار...

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي...

اخي إسلام و أخواتي حفيظة ونسيمة

إلى كل صديقاتي في مشواري الدراسي:هاجر، سارة، سلمى، عائشة، أحلام

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة...

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه...

إلى كل من يعرفني...

الغالية

إهداء

إلى من حملتني وهنا على وهن وتعبت في تربيتي، ونقشت حروف حبها بداخلي...

أمي الحنونة أطال الله في عمرها

إلى من حملت اسمه وأنهكه طول الانتظار، ودعمني بدعائه ورضاه في كل الأطوار...

أبي الغالي أطال الله في عمره

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي...

اخوتي وأخواتي وزوجة أخي

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة...

إلى كل من كان قريبا منّا بدعواته، توجيهاته ونصائحه...

إلى كل من يعرفني...

فضيلة

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير	
إهداء	
فهرس المحتويات	**II**
قائمة الأشكال	**VI**
قائمة الجداول	**VIII**
قائمة الملاحق	**IX**
مستخلص	**X**
مقدمة	ب
الفصل الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية	
تمهيد	**2**
المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية	**3**
المطلب الأول: مفهوم وتطور البنوك الإلكترونية	**3**
المطلب الثاني: عموميات و أساسيات البنوك الإلكترونية	**5**
المطلب الثالث: متطلبات قيام البنوك الإلكترونية	**9**
المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية	**11**
المطلب الأول: مفهوم وتطور الصيرفة الإلكترونية	**11**
المطلب الثاني:قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية	**15**
المطلب الثالث: تقييم الصيرفة الإلكترونة	**17**
المبحث الثالث: عصرنة وسائل الدفع	**22**
المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	**22**
المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	**24**
المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية	**34**
خلاصة	**36**
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي	
تمهيد	**38**
المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي	**39**

العنوان	الصفحة
المطلب الأول: مفهوم ومجالات الأداء البنكي	39
المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي	40
المطلب الثالث: المعايير المستخدمة في قياس الأداء البنكي	42
المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي	45
المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء البنكي	45
المطلب الثاني: أنواع وأهداف تقييم الأداء البنكي	47
المطلب الثالث: النسب المالية كمؤشرات لقياس الأداء المالي	50
المبحث الثالث: نماذج قياس الأداء البنكي	57
المطلب الأول: نموذج العائد على حقوق الملكية	57
المطلب الثاني: نموذج القيمة المضافة الإقتصادية	62
المطلب الثالث: نموذج أو نظام CAMELS لتقييم الأداء	68
خلاصة	77
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية المدية	
تمهيد	79
المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	80
المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية	80
المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية	83
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	85
المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية	86
المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية	86
المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية	91
المطلب الثالث: تطور الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	95
المبحث الثالث: التحليل القياسي لأثر الصيرفة الإلكترونية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية	97
المطلب الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية	97
المطلب الثاني: عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها	99

العنوان	الصفحة
خلاصة	**121**
الخاتمة	**123**
قائمة المراجع	**128**
الملاحق	**141**

قائمة الأشكال والجداول والملاحق

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(01-01)	دورة استخدام النقد الإلكتروني	26
(02-01)	التقسيم الأساسي للبطاقات الإلكترونية	30
(03-01)	دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها	32
(01-02)	نموذج العائد على حقوق الملكية (ROA)	58
(02-02)	نموذج DUPONT	59
(03-02)	طريقة حساب العائد على حقوق الملكية ROE	61
(04-02)	مكونات القيمة الاقتصادية المضافة	66
(01-03)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	85
(02-03)	الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	87
(03-03)	خدمة البنك الإلكتروني أو البنك على الخط	88
(04-03)	البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكتروني Badr net	89
(05-03)	نهائي الدفع الإلكتروني (TPE)	91
(06-03)	بطاقة السحب البنكية (CBR)	91
(07-03)	بطاقة السحب البنكية الكلاسيكية	92
(08-03)	بطاقة السحب البنكية الذهبية	93
(09-03)	بطاقة بدر للتوفير	95
(10-03)	التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المطلوبة مع لوغاريتم هامش الربح	103
(11-03)	سحابة النقاط للمتغير التابع (LPM) والمتغير المستقل (x1)	106
(12-03)	مناطق القبول والرفض ل (DW)	108
(13-03)	التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المصدرة مع لوغاريتم هامش الربح	109
(14-03)	سحابة النقاط للمتغير التابع (LPM) والمتغير المستقل (x2)	112
(15-03)	مناطق القبول والرفض ل (DW)	114
(16-03)	التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المستعملة مع لوغاريتم هامش الربح	115
(17-03)	سحابة النقاط للمتغير التابع (LPM) والمتغير المستقل (x3)	118
(18-03)	مناطق القبول والرفض ل (DW)	120

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01-01)	أوجه المقارنة بين الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية بمختلف أنواعها.	7
(01-02)	أهم مؤشرات قياس ربحية البنك	60
(02-02)	مؤشرات قياس المخاطر البنكية	62
(03-02)	تصنيف البنوك حسب طريقة CAMELS	71
(01-03)	مواصفات البطاقات البنكية للسحب والدفع	94
(02-03)	البطاقات البنكية الإلكترونية خلال فترة 2016/2010	95
(03-03)	مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية خلال الفترة (2010 – 2016)	100
(04-03)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المطلوبة	104
(05-03)	مشكلة عن عدم تجانس تباين الأخطاء	105
(06-03)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المصدرة	110
(07-03)	مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء	111
(08-03)	نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المستعملة	116
(09-03)	الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء	117

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
(01)	ميزانية بنك بدر لسنتي 2013/2012	141
(02)	جدول حسابات النتائج لسنتي 2014/2013	142
(03)	ميزانية بنك بدر لسنتي 2013/2014	143
(04)	جدول حسابات النتائج لسنتي 2014/2015	144
(05)	ميزانية بنك بدر 2014/2015	145
(06)	جدول حسابات النتائج لسنتي 2015/2016	146
(07)	ميزانية بنك بدر لسنتي 2015/2016	147
(08)	جدول داربن واتسون	148

مستخلص:

في ظل الإقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي، مما أسفر عن ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي لجأت البنوك التجارية الجزائرية لمواكبتها من أجل تحسين أدائها وزيادة ربحيتها.

وتهدف هذه الدراسة إلى التأكيد على أهمية الصيرفة الإلكترونية في وقتنا الحاضر، وإلقاء الضوء على الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية في التأثير على أداء البنوك التجارية الجزائرية، وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية كمكان لإجراء الدراسة الميدانية خلال الفترة (2010-2016) مستعملين في ذلك المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، وقد تم استخدام البرنامج الإحصائي (eviews 09).

وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذو دلالة معنوية للصيرفة الإلكترونية على بعض مؤشرات الأداء البنكي من حيث استخدامها للبطاقات البنكية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: البنوك الإلكترونية، الصيرفة الإلكترونية، وسائل الدفع الإلكترونية، تقييم أداء البنوك، النسب والمؤشرات المالية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المدية).

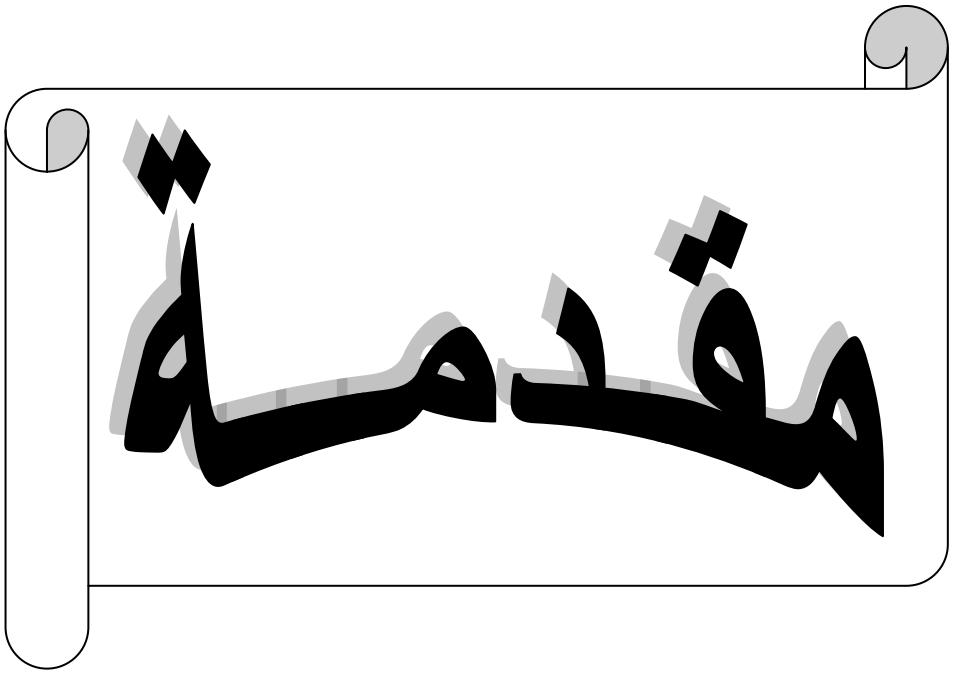
Abstract:

In light of the digital economy as a result of the development of information and communication technology, there have been major changes in the field of banking , which resulted in the emergence of electronic banking, which banks resorted to in order to improve performance and increase profitability.

The aim of this study is to emphasize on the importance of electronic banking at present and to highlight the role played by electronic banking in influencing the performance of Algerian commercial banks. The Bank of Agriculture and Rural Development was selected as a sample for the study from (2010-2017) using the descriptive approach in the theoretical part , analytical and applied approach in the practical part. The statistical program (eviews 09) was used.

The study concluded that the most important of which is there is a significant effect of electronic banking on some indicators of bank performance in terms of use of electronic bank cards Electronic.

Keywords: electronic banks, electronic banking, electronic payment methods, performance assessment of banking institutions, financial ratios and indicators, Agricultural and Rural Development Bank (MEDEA).


مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية في مختلف القطاعات الإقتصادية خاصة في القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت التكنولوجيا تشكل حجر الأساس في تعزيز فرص النمو والبقاء والاستمرارية في ظل المنافسة الشديدة بين البنوك التجارية، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان والتطلع إلى تقديم خدمات بنكية مالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية بخدمات إلكترونية من خلال ما يعرف بالبنوك الإلكترونية.

نتيجة لهذا التطور التكنولوجي برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي، مما أسفر عن ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي لجأت البنوك إلى مواكبتها من أجل تحسين أدائها اتجاه عملائها، إذ تعتبر الصيرفة الإلكترونية إحدى أهم مؤشرات النهضة الإقتصادية التي ارتقت بها المجتمعات عبر تطورها، حتى أنه يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الإقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة نظامها المصرفي.

مع هذه التطورات الحاصلة أدركت الجزائر ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التغيرات وبالتالي ضرورة تحديث نظام الدفع، فاعتمدت البنوك الجزائرية على التطوير بإدخال العديد من التقنيات الحديثة التي من شأنها تطوير الأداء البنكي، إذ نجد أنّ بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك السباقة لمسايرة آليات العمل المصرفي الحديث وذلك من خلال تطبيق واستخدام وسائل دفع إلكترونية تتماشى والتطور التكنولوجي الحاصل، وذلك بهدف تقديم خدمات للعملاء بسرعة وبجودة عالية وبأقل تكلفة بما يحقق رضاهم.

1- إشكالية الدراسة:

بناء على ما تقدم يمكن طرح الإشكالية الرئيسة كالتالي:

إلى أي مدى تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين وتطوير أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

للتوصل إلى الإجابة عن الإشكالية الرئيسة نستعين بالأسئلة الفرعية التالية:

1-ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية ؟ وما هي الخدمات المقدمة في إطارها ؟

2-ما المقصود بتقييم الأداء المالي للبنك؟

3-كيف يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية؟

2- فرضيات الدراسة:

قصد الإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة تمت صياغة الفرضيات التالية:

1- تتمثل الصيرفة الإلكترونية في إتّباع الأساليب الحديثة في ممارسة النشاط البنكي وكذا تسوية مختلف المعاملات بوسائل دفع حديثة وخدمات متميزة تخفض من الوقت؛

2- تقييم الأداء المالي للبنك هو تحليل معلومات مالية من أجل التعرف على الوضعية المالية للبنك في فترة ما؛

3- يؤدي استخدام الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى زيادة ربحية البنك.

3- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنّ المعاملات البنكية الإلكترونية تعتبر من أهم نتائج تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصالات المتطورة، والتي أصبحت وسيلة هامة في زيادة القدرات التنافسية للبنوك بتواجدها على شبكة الإنترنت ومختلف شبكات الاتصالات الأخرى، لعرض وتقديم خدماتها البنكية وتوفير المعلومات للمتعاملين بشكل فوري وبتكاليف أقل وبكفاءة أكبر.

4- أهداف الدراسة:

ترمي هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيمايلي:

- إبراز ماهية الصيرفة الإلكترونية؛
- إبراز ماهية الأداء البنكي وتقديم نماذج عن تقييم الأداء البنكي؛
- تسليط الضوء على أهمية تطبيق الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية؛
- معرفة انعكاس الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي.

5- أسباب اختيار الموضوع: يرجع اختيارنا لهذا الموضوع إلى عدد من المبررات تتمثل في:

أ. أسباب موضوعية: تتمثل في:

- حداثة الموضوع و تطبيقه خاصة في الجزائر؛

- ضعف استخدام الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية؛

- معرفة الدور الذي تؤديه الصيرفة الإلكترونية في تخفيض التكاليف وتوفير الوقت والجهد لكل من البنك والعميل.

ب. أسباب ذاتية: وهي:

- الرغبة في التعرف على هذا الموضوع وموقع البنوك الجزائرية منه؛

- ارتباط هذا الموضوع بتخصصنا: اقتصاد نقدي وبنكي.

6- منهج الدراسة:

حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات المطروحة، سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي فيما يخص الجانب النظري باعتباره يساعد على وصف الصيرفة الإلكترونية والأداء البنكي، وهذا بهدف استيعاب الإطار النظري للموضوع وفهم عناصره وتحليل أبعاده، كما سيتم الاعتماد على المنهج التحليلي فيما يخص الجزء التطبيقي، باعتباره أسلوب علمي تطبيقي يوافق طبيعة موضوع الدراسة، لبيان أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي خلال الفترة (2010-2016) وذلك من أجل اسقاط الدراسة النظرية على البنك محل الدراسة (بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المدية).

7- أدوات الدراسة:

من أجل الالمام بجوانب الدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية:

- **الدراسة النظرية:**

سيتم الاعتماد على المسح المكتبي لمجموعة من المراجع العربية، وبعض من اللغة الأجنبية التي تناولت هذا الموضوع، وكذا الأطروحات، المذكرات، الدراسات السابقة والملتقيات مع الاستعانة بشبكة الإنترنت.

- **الدراسة الميدانية:**

قمنا بالتوجه إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المدية، وإجراء مقابلة شخصية مع بعض الإطارات العاملة بالبنك، كما تم استخدام البرنامج الإحصائي (eviews 09) وذلك لمعرفة العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والأداء البنكي.

8- صعوبات الدراسة:

أثناء إنجازنا لهذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات، وهي متعلقة بالجانب التطبيقي لها، حيث صعب علينا الحصول على الميزانيات الختامية للبنك، ولم نتمكن من الحصول على إحصائيات مرتبطة بالإيرادات التي يتحصل عليها البنك محل الدراسة من ممارسته للصيرفة الإلكترونية، ومن استخدامه بصفة خاصة للبطاقات الإلكترونية.

9- حدود الدراسة:

تم إسقاط المفاهيم النظرية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر المدية، وذلك خلال الفترة (2010-2016)، ونظرا للصعوبات المذكورة سابقا، ولأننا لم نتمكن من الحصول على معلومات بشأن المداخيل والإيرادات المحصل عليها من طرف البنك محل الدراسة نتيجة استخدامه للبطاقات الإلكترونية، حاولنا دراسة أثر عدد البطاقات الإلكترونية على الأداء البنكي.

10- الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي عالجت موضوع الصيرفة الإلكترونية، نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر:

1. دراسة (**محمد تقرورت**)، بعنوان "**متطلبات تطوير المعاملات البنكية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2014.

عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: "**ما هي متطلبات إستراتيجية تطوير المعاملات البنكية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر؟**"، حيث هدفت إلى إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي وتطبيقاتها الإقتصادية بالإضافة إلى دراسة كل ما يتعلق بالمعاملات

البنكية الإلكترونية ووسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية، وإلى دراسة تجارب بعض الدول العربية منها: السعودية، الأردن، الكويت بالإضافة إلى رصد تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري.

وتوصلت الدراسة إلى أنّه لكي تنجح الدول العربية عموما والنظام البنكي الجزائري خصوصاً في تطوير وتنشيط المعاملات البنكية الإلكترونية، ينبغي توفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتكنولوجية بنكية معاصرة، وقيام البنوك بتخصيص نسبة معينة من أرباحها للاستثمار في تنمية الموارد البشرية المؤهلة والاستمرار في تدريب الكوادر البنكية على استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتحفيز الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا البنكية المتطورة لتعزيز البنية التحتية التقنية، مع تطوير الإطار التشريعي ونشر الوعي بأهمية المعاملات البنكية الإلكترونية لدى الأعوان الاقتصاديين، وتعزيز التعاون العربي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال لبناء اقتصاد إلكتروني.

2- دراسة (**فضيلة شيروف**)، **المعنونة ب"أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات الإلكترونية دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2009.

عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية:" **ما هو أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية ومعرفة الوسائل المطبقة لدى البنوك لتحسين الجودة البنكية في بعض البنوك الجزائرية"**، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح الأثر الذي يفرزه التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية ومعرفة الوسائل المطبقة لدى البنوك لتحسين الجودة المصرفية في بعض البنوك الجزائرية

خلصت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة على شبكة الانترنت للتعريف بنفسها وبالفروع التابعة لها، إضافة إلى تعريف العملاء بخدماتها الإلكترونية و التقليدية.

كما توصلت الدراسة إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات البنكية الإلكترونية أمرا حتميا سيفرض نفسه في تحديد مستقبل البنوك وتطويرها، كما أن هناك أثر للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية الإلكترونية مثل الأمان والسرية وأكدت الدراسة على مزايا الخدمات الإلكترونية لما توفره من تكاليف بالنسبة للعميل والبنك.

3- دراسة (**محمد طلحة**)، عنوانها "**الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الأداء التسويقي للبنوك**"، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة الأعمال و التسويق، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2009.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول: "**ما هي الآثار الناجمة للصيرفة الإلكترونية على الأداء التسويقي للبنوك التجارية؟**، توصلت إلى:

أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية سيحدث قفزة نوعية في مجال تحديث الخدمات في الجزائر، ورضا وولاء العميل، وأنّ استخدام الانترنت في البنك ونخص بالذكر الموقع الإلكتروني للبنك يشكل نافذة إعلامية لتقوية الشفافية وكسب ثقة العملاء و الذي ينعكس في زيادة درجة ولائهم وأن نجاح الصيرفة الإلكترونية على المدى البعيد يتوقف على قدرة البنك في توسيع نشاطه ودخوله إلى الأسواق خصوصا الدول التي يعتمد اقتصادها على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وكذا قدرته على متابعة ومسايرة الابتكارت التقنية وقدرته أيضا ادارة المخاطر بجميع أشكالها، لذا فإن بناء إستراتيجية نجاح الصيرفة الإلكترونية يكون وفق هذا التطور.

4- دراسة (**أمينة بركان**)، "**الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي –حالة الجزائر**"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر3، 2014.

عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: **كيف تعمل الصيرفة الإلكترونية على تفعيل أداء الجهاز البنكي الجزائري؟**، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير إعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، بالاستفادة من تجارب بعض الدول.

من أهم النتائج التي توصلت إليها: هي أنّ جميع البنوك الجزائرية لديها مواقع على شبكة الإنترنت وتقدم الخدمات البنكية الإلكترونية بدرجات متفاوتة، وأنّ اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة وفعالية البنك من خلال زيادة ربحيته وتحسين العلاقة مع عملائه، كما تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات البنكية الإلكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ أنّ إقبال المواطنين على هذا النوع من الخدمات يعرف تحسنا مستمر ولو كان بوتيرة بطيئة، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها وهذا من أصعب الأمور في مجتمع أين مازال الفرد يتخوف من التعامل مع البنوك بالأساليب التقليدية.

5- دراسة (**رشيد بوعافية**)، تحت عنوان "**الصيرفة الإلكترونية والنظام البنكي الجزائري–الآفاق والتحديات**"، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005.

عالجت هذه الدراسة الإشكالية التالية: **هل أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري كأداة فعالة تساهم في تنشيط الاقتصاد الوطني ومواجهة التحديات الإقتصادية الراهنة والمستقبلية والاستجابة إلى المعايير البنكية الدولية؟**، هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، كما خلصت هذه الدراسة إلى أنّ اعتماد الصيرفة الإلكترونية سيحدث قفزة نوعية في مجال تحديث الخدمات البنكية الإلكترونية في الجزائر.

أما فيما يخص دراستنا هذه بعنوان :"**أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي**" فهي تكملة للدراسات التي سبقتها والتي تناولت تحديث الخدمات البنكية وأداء الجهاز البنكي، غير أنها مساهمة خاصة تختلف عن الدراسات الأخرى بحيث أضافت إبراز العلاقة بين استخدام الصيرفة الإلكترونية وانعكاسها على أداء الجهاز البنكي، كذلك إبراز لأهم المشاكل والمعيقات التي تواجهها البنوك الإلكترونية في الجزائر.

11- هيكل الدراسة:

سعيا منا لتحقيق الأهداف المسطرة وقصد إعطاء القدر الكافي من الاهتمام والتركيز للدراسة وللإجابة عن الإشكالية والتساؤلات المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، مستهلة بمقدمة تحتوي على إشكالية وفرضيات الدراسة.

الفصل الأول بعنوان " **الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية** "، وسنتناول من خلاله في المبحث الأول مختلف المفاهيم الخاصة بالبنوك الإلكترونية، تطويرها، خصائصها، أنواعها، أهدافها ومتطلبات قيامها، أما في المبحث الثاني فسنتطرق إلى الجوانب النظرية للصيرفة الإلكترونية: مفهومها، مراحل تطورها، قنوات توزيعها، إضافة إلى استعراض أنواع وسائل الدفع الإلكترونية من خلال المبحث الثالث.

الفصل الثاني بعنوان "**الإطار المفاهيمي حول الأداء البنكي**"، وسنتناول من خلاله في المبحث الأول دراسة الأداء البنكي من حيث المفهوم، العوامل المؤثرة فيه، أما المبحث الثاني فسنتطرق إلى كيفية تقييم الأداء البنكي من حيث المفهوم والأهمية، أنواع وأهداف تقييم الأداء في البنوك، النسب والمؤشرات المالية لقياس الأداء، كما سيتم إعطاء نماذج تقييم الأداء في المبحث الثالث.

الفصل الثالث بعنوان "**دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية**"، وسنتناول من خلاله في المبحث الأول دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية المدية من خلال نظرة عامة حوله، الهيكل التنظيمي له وأهدافه، وأهم الخدمات الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية التي يعتمدها البنك، كما سنقوم بدراسة قياسية لمعرفة أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي في المبحث الثالث.

وفي الأخير سنختتم دراستنا بخاتمة تضم أهم النتائج المتوصل إليها، مختبرين بذلك صحة الفرضيات المطروحة، مع تقديم اقتراحات وآفاق للدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

تمهيد:

أدّت ثورة الاتصالات والمعلومات في عصر التطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي والمالي، نظراً لأنّ القطاع سريع التأثّر والاستجابة للتغيّرات الخارجية والّتي أدّت إلى وجود كيانات بنكية عملاقة، فكان لابدّ من إعادة النّظر في الدّور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع وضمان الائتمان، والتّطلّع إلى تقديم خدمات بنكية ومالية متطوّرة ومتنوّعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التّكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة أدّت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التّقليدية بخدمات إلكترونية اعتمد في تقديمها على تقنية المعلومات والاتصال.

ونتج عن هذا التطور أنّ معظم التّعاملات الّتي تتم عبر الشّبكة تعتمد النّسبة العالية منها على التّحويلات البنكية الّتي تتم بين حسابات المشتركين وحسابات البائعين على مستوى البنوك فأصبح ما يعرف بالصّيرفة الإلكترونية التّحدي الكبير الذّي يواجه البنوك ويضمن بقائها.

وعلى ضوء هذا سنقسّم مضمون هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثالث: عصرنة وسائل الدفع

المبحث الأول: ماهية البنوك الإلكترونية

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من المواضيع الّتي تلقى اهتماما كبيراً نظراً لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطوّرة تتواكب والتّطور التّكنولوجي، حيث أمكن هذا الاخير من إنشاء البنوك الإلكترونية وسميت ببنوك الانترنت.

المطلب الأول: مفهوم وتطور البنوك الإلكترونية

تعددت المصطلحات والتعاريف الخاصة بالبنوك الإلكترونية إلا أنّ جميعها تصب في نفس المعنى، وفي هذا المطلب تم التطرق إلى أهم التعاريف المتعلقة بالبنوك الإلكترونية بالإضافة إلى تطورها.

أولا: مفهوم البنوك الإلكترونية

هناك العديد من المصطلحات الّتي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية eloctronic banking، بنوك الإنترنت internet banking، البنوك الإلكترونية عن بعد remote electronic banking، البنك المنزلي home banking، البنك على الخط online banking، أو بنوك الويب web banking، فعلى اختلاف المصطلحات إلى أنّ جميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتّصلة بالبنك عبر شبكة الإنترنت سواء كان في المنزل أوفي المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه ويعبّر عنها «بالخدمة المالية عن بعد».[1]

كما تعرف البنوك الإلكترونية على أنها البنوك الّتي تقوم على الرّكائز الإلكترونية وتوظيف كافة التّطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات البنكية بأمان.[2]

[1]:- يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، مصر، 2012، ص:11.

[2]: أحمد محمود غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2007، ص:30.

كما تعرف بأنها تلك البنوك الّتي تضم كافة العمليات أو النّشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل: الهاتف، الحاسوب، الصّراف الآلي، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية.[1]

البنوك الإلكترونية هي تلك البنوك التي تركز في تقديم خدماتها على خدمات المنزل البنكي والهاتف البنكي والإنترنت البنكي، وغيرها من الرّكائز الإلكترونية المعروفة في عالم تقنية المعلومات والاتصال.[2]

ثانيا: تطور البنوك الإلكترونية:

ظهر مصطلح البنوك الإلكترونية كتعبير متطور وشامل للمفاهيم في مطلع التسعينات من القرن العشرين كمفهوم للخدمات المالية عن بعد، وقد تطوّر هذا المفهوم مع ظهور وتطور الإنترنت إذ أمكن إنشاء البنوك الإلكترونية عبر هذه الشبكة.

يرجع ظهور أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية عام (1995) وهو نات بانك (net bank) ليتلاحق بروز بنوك من نفس النّمط وبصورة متسارعة في مناطق أخرى من العالم لتغطي تقريبا جميع الدول، في ظل وجود شبكة الإنترنت وشيوعها وازدياد مستخدميها، وخاصة وأنّ تسيير العميل الإفتراضي أقل تكلفة من تسيير العميل التّقليدي كما بيّنت الدراسات المتخصصة، وهذه البنوك تعمل ككيانات مرخّص لها أو كمؤسسة تابعة أو كفروع للبنك الأجنبي.[3]

وعموما يرجع ظهور وانتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسين: **أولهما** تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركية التدفقات النّقدية والمالية إمّا في مجال التجارة أو مجال الاستثمار والنّاتجة عن عولمة الأسواق **والسبب الآخر** تطور المنظمة الإعلامية للاتصال التكنولوجي.[4]

---

[1]: lazrag Mohamed، développement de la monétique en Algérie: réalité et perspectives ، thèse présentée pour L'obtention d'un diplôme de doctorat، faculté des Sciences economique, université Abou Baker belkaid Tlemcen ، Alger, 2015، p:28.

[2]: سامر مصطفى، رهف بدران تعلو، أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على جودة الخدمة، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 95، العراق، 2013، تاريخ الإطلاع: 2018/01/10، ص:15، أنظر الموقع:

https://www.isaj.net؟ func= issues&jlid =92&280 language=ar .

[3]: رشيد بوعافية، الصيرفة الإلكترونية والنظام البنكي الجزائري –الآفاق والتحديات– مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، الجزائر، 2005، ص:213.

[4]: خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات البنكية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص:223.

المطلب الثاني: عموميات و أساسيات البنوك الإلكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميّزة عن غيرها من البنوك التّقليدية لتلبية حاجيات العميل، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة عن غيره من البنوك المنافسة.

أولا: خصائص البنوك الإكترونية: تمتاز البنوك الإلكترونية بالخصائص التالية:[1]

1. تمثل البنوك الإلكترونية آخر وأرقى المعاملات عبر البنوك باستعمال الإنترنت والكمبيوتر، وتشمل قاعدة أوسع من العملاء؛
2. تعرض الخدمات على طول ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع؛
3. إمكانية القيام بأيّة عملية من البيت أو من أي مكان به حاسوب أو خط هاتفي؛
4. تساعد البنوك الإلكترونية على تبسيط الإجراءات داخل البنك، وبالتّالي سرعة الاستجابة للعملاء إذا ما قورنت بالمعاملات الورقية الّتي تستغرق وقتا طويلا؛
5. استطاعت البنوك الإلكترونية أن تحسّن في العمليات والخدمات البنكية، فتقديم الخدمة بالجودة الّتي يريدها العملاء وبشكل مستمر يعتبر هدف أساسي للبنك ويحقق له مزايا إيجابية كالزيادة في الأرباح والنمو والاستمرارية في السوق؛
6. فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الإنترنت دون الحاجة إلى التّفرع خارجيا وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها؛
7. إمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونيا مثل: المنتجات الرقمية، كشوف الحساب والرصيد؛

---

[1]: راجع:

– ثائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية، مجلد 11، العدد2، الأردن، 2000، ص:25.

– فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2004، ص:35.

– محمد مفتاحي، أعمال التدقيق المالي في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتطلبات والتحديات)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس بالمدية، الجزائر، 2017، ص:17.

– بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014، تاريخ الإطلاع: 2018/01/10، ص:50، أنظر الموقع:

http://moh.gov.sy/Master/Message/ph.

- نادية سامية خضر، تطبيق الفجوة بين الدول الصناعية والدول النامية في مجال الصيرفة الإلكترونية: دراسة تحليلية نظرية، كلية الادارة والاقتصاد، مجلة تنمية الرافدين 87، جامعة الموصل، 2007، تاريخ الإطلاع: 2018/01/10، ص:21، أنظر الموقع:

https: www.iasj.net/iasj؟Func=fulltext&old=58073.

8. عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التّأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا؛

9. توفير خيارات أكثر بالنسبة للعميل ففي ظل نشاط الصيرفة الإلكترونية سيكون للعميل خيارات أكثر وذلك لإمكانية الدخول في مواقع بنوك عديدة، ومن ثمّ بإمكانهم مقارنة واختيار أسعار الفائدة بصورة أسهل مقارنة مع البنوك التّقليدية.

ثانيا: أنواع البنوك الإلكترونية

وفقا للدراسات العالمية وتحديدا دراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية الأوروبية فانّه يمكن تصنيف المواقع البنكية الإلكترونية إلى الصور التالية: [1]

1) **موقع معلوماتي:**

الموقع المعلوماتي (informational) هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النّشاط الإلكتروني البنكي، ومن خلاله فإنّ البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية ضمن موقع إلكتروني خاص به، وينطوي هذا النّوع من الخدمات على مخاطر متدنية نسبيا بسبب عدم وجود قناة اتّصال إلكترونية عبر الإنترنت تمكّن أحدهم من الدخول إلى الشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك والعبث بها.

2) **موقع تفاعلي أو اتصالي:**

يسمح الموقع الاتصالي (communicative) بالتبادل الاتصالي بين البنك والعملاء كتعبئة الطلبات، تعديل معلومات الحسابات والبريد الإلكتروني، تقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها، ينطوي هذا النّوع من الخدمات على مخاطر أعلى.

3) **موقع تبادلي:**

الموقع التبادلي (transactional) هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في البيئة الإلكترونية، حيث تمكن هذه الصورة العميل من الوصول إلى حساباته وإدارتها، إجراء الدفعات النّقدية والوفاء بقيمة الفواتير، إجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التّحويلات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات

[1]: يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، الملتقى الوطني حول: " المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الإقتصادية –الواقع والتحديات–"كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14و15 ديسمبر 2004، ص:06.

خارجية، يعتبر هذا النّوع الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث يشكل تهديدا للبنك من طرف قراصنة بنوك الإنترنت بالدخول إلى أنظمة المعلومات الدّاخلية للبنك وتعطيلها أو سرقة أموالها.

ويوضّح الجدول التالي أوجه المقارنة بين مختلف الخدمات الّتي تقدمها أصناف البنوك الإلكترونية:

الجدول رقم (01-01): أوجه المقارنة بين الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية بمختلف أنواعها.

أوجه المقارنة	الموقع المعلوماتي	الموقع التفاعلي	الموقع الاتصالي
من حيث:تقديم المعلومات	-تقديم معلومات ترقوية؛ -توضيح كيفية الوصول للبنك؛ -تقديم عروض وإعلانات خاصة.	-إمكانية تحميل التقارير الخاصة بالبنك؛ -إمكانية تقديم طلبات العمل عبر الموقع؛ -إمكانية الدخول إلى مواقع أخرى عن طريق موقع البنك.	-إمكانية تسجيل الإنذارات؛ -إمكانية تأسيس منتديات خاصة بزبائن البنك.
من حيث: استخدام شبكة الإنترنت من أجل إثبات العلاقة بين البنك والعميل	-إستخدام العميل للبريد الإلكتروني من أجل الاتصال بالبنك.	-إمكانية استخدام تقنيات اتّصال أخرى.	-إستخدام تقنيات جديدة متطورة مثل تقنية: Videoconference
من حيث: استخدام شبكة الإنترنت من أجل المبادلات	-طلب فتح الحسابات؛ -طلب الاستفادة من الخدمات التي يقدمها البنك؛ -الاستفسار عن المعاملات الخاصة بالقروض والاستثمارات.	-إمكانية اطّلاع العميل على وضعية حسابه؛ -إمكانية اجراء التحويل من والى حساب العميل -يمكن للعميل الإطّلاع على بعض المعلومات الخاصة بالبنك.	-إستخدام النقود الإلكترونية كوسيلة لترقية التبادلات عبر شبكة الإنترنت.

المصدر: نبيل بوفليح، شعبان فرج، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول: "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية"، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 28/27 نوفمبر 2007، ص:05.

ثالثا: أهدف البنوك الإلكترونية

إنّ للبنوك الإلكترونية عدة أهداف من أهمها: [1]

1- فتح أسواق جديدة أمام منتجات وخدمات البنك ذلك أنّ التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على عملاء جدد وفتح آفاق جديدة، وبما يغطي تكلفة استثماراته التكنولوجية، ومخاطر تشغيله؛

2- تحسين طرق إدارة العلاقات مع العملاء، وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميّزها الدقة في الأداء والأمن، وفي أي وقت وأي مكان، فبالتالي من المفروض أن تؤدي الخدمة إلى تحسين العلاقات مع العملاء؛

3- تخفيض تكلفة أداء الخدمة، فانخفاض تكلفة أداء الخدمة سمة من سمات الخدمات الإلكترونية، وذلك بالرغم مما تتطلبّه من بنية تحتية، برامج وحاسبات، وتدريب إلا أنّ ذلك يظل أقل تكلفة من تقديم الخدمة البنكية بالوسائل التّقليدية من خلال الفروع؛

4- مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية، وذلك لصمود البنوك الإلكترونية في وجه المنافسة المحتملة من طرف البنوك الإقليمية والعالمية خاصة في ظل الانفتاح وتحرير الخدمات المالية والبنكية، حيث ينبغي استحداث خدمات بنكية حديثة ترتكز على التكنولوجيا البنكية المتقدمة ولابد من السّعي نحو تقديم وتطوير خدمات ومنتجات مالية وبنكية تعتمد على التّقنيات الآلية العالية كالإنترنت لكي تحصل على حصّة معقولة من الخدمات البنكية.

[1]: راجع:

- سمير محمد وطارق عبد العال حماد، المحاسبة عن العمليات البنكية الحديثة، اتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2000، ص:284.

- شيرين بدري بارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية: دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول: "اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية"، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزيتونة الأردنية، 2005، ص: 12.

المطلب الثالث: متطلبات قيام البنوك الإلكترونية

إنّ أي خطوة نحو الولوج لممارسة عمل الصيرفة الإلكترونية تتطلب توفر مجموعة من البنى الأساسية لنمائها وحسن سيرها وضمان سلامة نشاطها داخل البيئة البنكية الإلكترونية ومن أهم هذه البنى ما يلي:[1]

1- البنية التّحتية التّقنية: تعد البنية التّحتية التّقنية في مقدمة متطلبات قيام البنوك الإلكترونية، والبنى التّحتية التّقنية للبنوك الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات لأي بلد، ذلك أنّ البنوك الإلكترونية تعمل في بيئة الأعمال الإلكترونية والتّجارة الإلكترونية والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة.

كما أنّ فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التّنظيم الاستشاري ودقّة المعايير وتوائمها الدّولي وكفاءة وفعالية التّنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، وبقدر ما تسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتعامل البنكي الإلكتروني بل وللبناء القوي التعامل مع عصر المعلومات.

2- التّكنولوجيا الحديثة للعمليات البنكية: لعل ما يميّز العمل البنكي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا البنكية والسّعي الحثيث وراء تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا المعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة البنكية.

ويعتبر الجهاز المصرفي هو الأكثر استفادة من التّغيرات والتطورات المتسارعة، وذلك نتيجة ارتفاع حدّة المنافسة بين مكوناته والّتي تستدعي مسايرة هذا التطوّر والتوسع في أدوات العصرنة وزيادة حجم استثماراته في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولكي تتمكّن البنوك من تنفيذ أنشطتها وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية فلابد لها بضرورة الاهتمام باستيعاب أساليب التّكنولوجيا بسرعة فائقة واقتناء الوسائل الحديثة وتطبيقاتها على

[1] :راجع:

- نبيل بوفليح وشعبان فرج، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول: "المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية"، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 28/27 نوفمبر 2007، ص:18.

- محمد تقرورت، متطلبات تطوير المعاملات البنكية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلو الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2014، ص:65.

- أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي –حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2014، ص:350.

نحو سليم حتّى يتسنى للبنوك الصمود أمام المنافسة الشديدة بين البنوك الأخرى، وهنا يجب التّأكيد على أنّ التكنولوجيا الحديثة بكافة أشكالها ليست العنصر الوحيد لضمان سرعة أداء الخدمات البنكية الّتي توفّرها للعملاء ولكن هناك العنصر البشري الذي له دور في عملية تقديم الخدمات المالية والبنكية.

3- الكوادر البشرية المؤهلة للعمل البنكي الإلكتروني: يعدّ العنصر البشري من الرّكائز الأساسية للارتقاء بالأداء البنكي على اعتبار أنّ الكفاءة في الأداء هي الفاصل بين البنوك، فمهما تنوّعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري ورائها كما أنّ بناء بنية تحتية لتكنولوجيا معلومات عالية ومتكاملة تتطلب بناء قاعدة بشرية مدربة وكفؤة وذات مواصفات تأهيلية مناسبة قادرة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والمعدّات والاتصالات، وذلك لضمان قيام الموظّفين بمسؤولياتهم بطريقة متجانسة وتحسين فعاليات العمليات وإنتاجياتها وتعزيز مخرجاتها.

4- الوعي والثقافة المجتمعية للعمليات البنكية الإلكترونية: تلعب الثقافة والمعرفة بالصّيرفة الإلكترونية دوراً هاما في انتشارها وتطوّرها، ويعد استخدام أفراد المجتمع للتكنولوجيا بطريقة جيدة أحد العوامل المساعدة في نشر الإلكترونية على الصعيد العام، وعلى العكس فإنّ غياب هذه الثقافة سيؤدي إلى بروز عدد من المشكلات أهمها:

-عدم الثقة في التعامل عبر الوسائل الإلكترونية وزيادة المخاطر الّتي تواجهها بيئة التكنولوجيا البنكية ومخاطر الاتصال بشبكة الإنترنت؛

-مقاومة التغير من قبل العاملين وارتباطهم بالعمل التّقليدي السابق.

5- وسائل الحماية والأمان للعمليات البنكية الإلكترونية: يعتبر مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التّقنية لتكنولوجيا المعلومات الّتي تستند عليها العمليات البنكية الإلكترونية بشكل أساسي لتوفير إجراءات الأمن المادي والمالي وسرية المعاملات لحماية الأجهزة والمعدّات (hard ware) والبرمجيات (soft ware) والشبكات (net) وقواعد البيانات (data base)، وعليه فإنّ أمن المعلومات الموجودة لدى البنك هي الهدف الأكبر والأساس لثقة العملاء فيه وتتمثّل عمليات الحفاظ على أمن المعلومات في سرية المعلومات وحفظها وموثوقيتها وسلامة تلك البيانات والمعلومات.

6- استمرار بحوث تطوير الخدمات البنكية عبر الانترنت: تتطلب الاستمرارية في أداء البنوك الإلكترونية التّقييم المستمر والموضوعي لفاعلية أداء أدواتها الإلكترونية[1] والّتي تعدّ لازمة لدعم وانتشار وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية وتوطينها، ورفع درجة تأمينها وتخفيض تكلفتها وانعكاس ذلك على تسعيرتها، وبالتّالي مزيد من الإقبال عليها لتحقيق التميّز والاستمرارية والقدرة على المنافسة.[2]

المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الإلكترونية

كان للبنوك حظ أوفر من التطور التكنولوجي الذي واكب جميع مناحي الحياة والذي يتمثل في

العمليات التجارية الإلكترونية الذي أدى بدوره لظهور ما يسمى بالخدمات البنكية الإلكترونية، سنتناول في هذا المبحث مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، مراحل تطورها بالإضافة إلى قنوات توزيعها.

المطلب الأول: مفهوم وتطور الصيرفة الإلكترونية

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الإلكترونية في أدبيات الفكر الاداري عموما، وفي الفكر الاداري البنكي خصوصا حديث العهد، إلاّ أن الباحثين لم يبخلوا في إزالة الغموض في تحديد مفهومها.

أولا: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

يقصد بمصطلح خدمات بنكية إلكترونية e-banking جميع الخدمات المعروضة والمقدمة اعتماداً على وسائط إلكترونية مثل: خدمات مقدمة على موقع الواب، خدمات مقدمة على الهاتف، استخدام بطاقة الائتمان، تبادل المعلومات بين البنك والعملاء عبر الفاكس أو البريد الإلكتروني.[3]

---

[1]: نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، العدد4، 2011، تاريخ الإطلاع: 2018/01/12، ص:10، أنظر الموقع:

https://www.iasj.net/iasj?Func=Fulltext&ald=51880.

[2]: عبد القادر بريش، جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد3، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2005، ص:264.

[3]: محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية علوم التسيير والعلوم التجارية والعلوم الاقتصادية، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، الجزائر، 2001، ص:9.

يقصد بالصيرفة الإلكترونية: إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد (الإنترنت) سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالتحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية.[1]

تعرّف الصيرفة الإلكترونية على أنّها استخدام الحواسيب الشّخصية والاشتراك في الإنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تظم المؤسسات المالية والأسواق المالية والشركات والمستثمرين المتعاملين، يؤخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الإلكتروني.[2]

هي اتّجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقر لها عبر الإنترنت بدلا من إنشاء مقر ومباني.[3]

هي عبارة عن العمليات الإلكترونية التي تقدمها البنوك من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية والتي يقتصر استخدامها على المشاركين وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك لتحقيق أهدافها المختلفة.[4]

الصيرفة الإلكترونية هي توظيف قدرات الإنترنت في تقديم خدمات بنكية متنوعة داخل المنزل أو المكاتب فالعميل يستطيع: [5]

- ✓ الاستفسار عن حالة الحساب على مدار 24/24 ساعة ومن أي مكان به هاتف أو حاسوب مرتبطان بشبكة الأنترنت؛
- ✓ تنفيذ عمليات بنكية مثل: تحويل الأموال، طلب قروض؛
- ✓ دفع الفواتير عن طريق تحويل الأموال من حساب العميل في البنك إلى حساب المستفيد المطلوب سداد الفواتير له سواء في نفس البنك أوفي بنك آخر؛
- ✓ مراقبة حسابه البنكي؛
- ✓ الحصول على استشارات مالية فيما يخص توظيف الأوراق المالية.

---

[1]: بن علي بلعزوز، مداخل مبتكرة لحل مشاكل التعثر البنكي: نظام حماية الودائع والحوكمة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد5، جامعة الشلف، 2008، ص:112.

[2]: كمال مولوج ومحمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات البنكية، الملتقي العلمي الدولي الرابع حول: "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، معهد العلوم الإقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة، ص:8.

[3]: Guy Harvier، le commerce électronique، Éditions d'Organisation، France ، 2001، p: 50.

[4]: محمد الحسن محمد أحمد خليفة، معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت، مجلة المصرفي: مجلة بنكية واقتصادية ربع سنوية، مطبعة دبي، العدد 80، يونيو 2016، تاريخ الإطلاع: 2018/01/12، ص: 15، أنظر الموقع:

https://search.mandumah.com/record/790178.

[5]: طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر،2007، ص:210.

ثانيا: مراحل تطور الصيرفة الإلكترونية

يمكن رصد بعض مظاهر تطوّر الصيرفة الإلكترونية حسب التسلسل الزمني إلى المراحل التالية:

1- المرحلة الأولى (حتّى نهاية الخمسينات): شهدت اختراع أول حاسب آلي عام (1925)، وتمّ تطويره عام (1935) ويعد الجيل الأول من الحاسب الآلي، عيبه كبر حجمه وصغر حجم ذاكرته، وبطء استرجاع المعلومات، واستهلاك طاقة كهربائية كبيرة، كما تمّ ابتكار نظام غرفة المقاصة الآلية للبنك الفدرالي لتسوية المدفوعات بين البنوك الأمريكية داخل الولايات المتحدة الأمريكية، كما شهدت هذه الفترة ولادة فكرة بطاقات الدفع حيث بدأت بها بعض الفنادق عام (1917) وتبعتها شركات البترول عام (1924)، كما طرحت أول بطاقة دفع بنكية في أمريكا الّتي أصدرها البنك الوطني في نيويورك عام (1951)، كما أصدرت بطاقة American express عام (1958).[1]

2- المرحلة الثانية (فترة السّتينات): وفيها عرفت بداية انطلاق البنوك للأنشطة العالمية، حيث بدأت البنوك الأمريكية، فالأوروبية واليابانية وبعدها البنوك الآسيوية، نتيجة اهتمام الشركات بالتجارة الخارجية بشكل أساسي، وقد سميت هذه الفترة بفترة المكننة في أنظمة العمل البنكي، وهي مرحلة التحوّل من النّظام اليدوي إلى النّظام الآلي وفيها ظهرت بطاقة (master card ،visa card) كوسيلة دفع بنكية للعميل، كما شهدت ولادة الجيل الثاني من الحاسب الآلي عام (1965) بذاكرة أكبر من الجيل الأول، ويستهلك طاقة أقل.

تعتبر هذه المرحلة بداية الصيرفة الإلكترونية، فقد شهدت اختراع أول جهاز صرّاف آلي عام (1968) في لندن لحل مشكلة الازدحام في البنوك عند سحب الرواتب وتوفير خدمات صرف النّقود خارج أوقات الدوام الرسمي وفي العطلات، كما تطور استخدام البطاقات البنكية في عدّة بنوك أمريكية.[2]

3- المرحلة الثالثة (فترة السبعينات): تعدّ هذه المرحلة فترة التحرير المالي، حيث بدأت الخدمات البنكية عبور القارات والدول فبدأ العمل بنظام مقاصة المدفوعات بين البنوك عام (1970) في أمريكا، وتطور نظام غرفة المقاصة الآلية للبنك الفدرالي عام (1974)، كما شهدت هذه الفترة تأسيس جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك swift عام (1978) في بلجيكا، وهي أولى المؤسسات البنكية التي تقدم خدمات تسوية

[1]: حسن شحادة الحسين، العمليات البنكية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والإقتصادية: أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات البنكية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2007، ص:207.

[2]: محمد تقرورت، مرجع سبق ذكره، ص:70.

المدفوعات بين البنوك حول العالم، كما تمّ تطوير الجيل الثالث للحاسبات الآلية، وتمّ تأسيس أكبر إتّحادين عالميين لتنظيم وإصدار بطاقات الدفع البنكية وهما جمعية الفيزا وجمعية ماستر كارد عام (1979).[1]

4- المرحلة الرابعة (فترة الثمانينات): تميّزت بنقل الخدمات البنكية إلى بيوت العملاء أو ما يسمى بالبنك المنزلي أو الخدمات البنكية المباشرة، من خلال الربط بين كمبيوتر العميل وشبكة البنك الداخلية، كما تمّ تطوير الجيل الرابع للكمبيوتر وتمّ استخدام الهاتف الثابت في خدمات الاستفسار البنكي عام (1983) في بريطانيا، وتمّ إنشاء أول بنك ناطق من قبل (HSBC)* في بريطانيا عام (1989) حيث يقدم الخدمات البنكية على مدار الساعة طيلة أيام السنة.[2]

5- المرحلة الخامسة (فترة التّسعينات): شهدت هذه المرحلة أهم التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية فقد تمّ تطوير الجيل الخامس للحاسوب الموجود في وقتنا الحاضر وتطوير الحاسبات الشّخصية وانتشار شبكة الإنترنت والهواتف المحمولة بشكل واسع، كذلك شهدت هذه الفترة تطوير نظام الصفقات الإلكترونية الآمنة (set) وهونظام تكنولوجي ومعلوماتي يهدف إلى تطوير الأمن والموثوقية في العمليات التّجارية والدفع عبر الانترنت، كما تمّ اختراع البطاقة الذكية في فرنسا عام (1993) ونظام النّقود الإلكترونية الذي أطلقته الشركة الهولندية (digi-cash) وقد اعتمدت من قبل بنك (mark twain bank) منذ 23 أكتوبر 1995 وهو أول بنك أمريكي يقبل تبديل الدولار الأمريكي إلى عملة إلكترونية وفق نظام (digi-cash).[3]

6- المرحلة السادسة (الألفية وحتى الوقت الحاضر): انتشرت في هذه المرحلة البنوك الإلكترونية، وقد تميّزت هذه المرحلة بتقديم الخدمات البنكية عبر القنوات اللاسلكية وأهمها الهواتف النّقالة والهواتف الخلوية مع الإنترنت، كما شهدت هذه المرحلة ظهور العديد من أنظمة الدفع عبر الإنترنت والتي تتيح الدفع بواسطة البطاقات البنكية البلاستيكية الذكية والمحفظة الإلكترونية، وكذلك الشيكات الإلكترونية بالإضافة إلى النقود الإلكترونية.[4]

---

[1]: أحمد سفر، العمل البنكي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006، ص:141.

*HSBC: The Hong Kong and Shanghai Banking corporation، شركة هونغ كونغ وشونغهاي للخدمات البنكية

[2]: زهير بشنق، العمليات البنكية الإلكترونية، إتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2006، ص:60.

[3]: محمد تقرورت، مرجع سبق ذكره، ص:71.

[4]: حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعال في البنوك العربية (فكر مابعد الحداثة)، إتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2003، ص:45.

المطلب الثاني: قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية

تنوعت قنوات العمل البنكي الإلكتروني لتواكب اقتصاديات العالم الحديثة، ومن أهم هذه القنوات نجد:

1- آلة الصراف الآلي automated Teller machines: وهي أكثر الخدمات الإلكترونية انتشارا حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنّب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل، فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الجدران الخارجية للبنوك أوفي الأماكن العامة كالمطارات التّجارية والجامعات وغيرها.

يتم الدخول إلى هذه الأجهزة والّتي تكون متّصلة بشبكة حاسوب البنك بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها عميل البنك، ويستخدم في العديد من العمليات البنكية التّقليدية وغير التّقليدية مثل: السحب، الإيداع النّقدي، الاستفسار عن الرّصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشّخص أو لمستفيد آخر.

بدأ استخدام هذه الآلات بالشكل المتعارف عليه عام (1968) بإحدى فروع بنك (Barclays)* بالمملكة المتحدة وكانت تتيح فقط للعملاء خدمة السحب النّقدي وعقب النّجاح الذي صادفته تلك الآلات انتشرت في مختلف أرجاء العالم وخاصة بعد دخول شركة (IBM) **للحسابات الآلية في مجال تصنيع تلك الآلات.[1]

2- نقاط البيع الإلكترونية ellectronic points of sale: وهي الآلات الّتي تنتشر لدى المؤسسات التّجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل إستخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل الآلات المتّصلة إلكترونيا بحاسب البنك.[2]

*: باركليز، عبارة عن مؤسسة عالمية تقوم بتقديم الخدمات البنكية على مستوى العالم في أوروبا، الولايات المتحدة الأمريكية، الشرق الأوسط، افريقيا، آسيا، وهي عبارة عن شركة قابضة في كل من لندن، نيويورك، طوكيو.

* * (IBM): International Business Machines، هي شركة عالمية متعددة الجنسيات تعمل في مجال تصنيع وتطوير الحواسيب والبرمجيات

[1]: وسيم محمد الحداد، الخدمات البنكية الإكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص:56.

[2]: ناظم محمد النوري الشمري وعبد الفتاح عبد اللّات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 2008، ص: 30.

3- الصيرفة المنزلية hom banking: وهو ذلك الحاسب الشّخصي الموجود بالمنزل أوفي العمل أو أي مكان، والّذي يتّصل بحاسب البنك ليتمكن من خلال كلمة السر (pass word) أو رقم سري (pin number) أو كليهما لإتمام العمليات البنكية المطلوبة، يعمل هذا الحاسب الشّخصي كمحطة يتم عن طريقها تقديم الخدمات البنكية كعرض أرصدة العميل، بيان الشيكات المحصّلة وتحت التّحصيل، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفع شيكات.[1]

4- الصيرفة الهاتفية phone banking: إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز للإتّصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة البنكية هاتفيا باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.[2]

5- التلفزيون الرقمي digital television: وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتّالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، تعدّ هذه القناة من أحدث القنوات التي تمّ ابتكارها، حيث يعتبر بنك (Hsbc) الرائد في تقديم هذه الخدمة للعملاء وذلك عن طريق تلفاز (Bskyb)* الرقمي الذي استخدم خصيصاً لهذه الخدمة.[3]

6- بنوك الإنترنت internet banking: مع تزايد استخدام البنوك والأفراد لشبكة الإنترنت وتطور قدراتها أصبحت بنوك الإنترنت تعرف على أنّها قناة توزيع بنكية قائمة بذاتها، حيث تمّ انتقاء مقر لها على الإنترنت بدلاً من المقر العقاري، هي بذلك تلبي احتياجات قطاع سوقي متنامي من العملاء هم مستخدمي شبكة الإنترنت، ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الإلكترونية: فتح الحسابات، الحصول على قروض، دفع الفواتير إلكترونيا وتحويل الأموال. [4]

---

[1]: محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الإسكندرية، مصر، 2013، ص:235.

[2]: صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، 2014، ص:131.

*: (Bskyb): هي شركة تلفزيونية فضائية بريطانية تأسست عام 1990 من خلال دمج قناة Sky Television و British Satellite Broadcasting

[3]: عبد الله خبابة، الإقتصاد البنكي: البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008، ص:103.

[4]: صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص:131.

المطلب الثالث: تقييم الصيرفة الإلكترونية

أدّى التطور المستمر في التكنولوجيا والمنافسة بين البنوك إلى تنويع الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك إلى عملائها من أفراد وشركات من خلال القنوات الإلكترونية، إلاّ أنّ هذا التطور السريع في العمل البنكي الإلكتروني يحمل في طياته بعض المخاطر.

أولا: مزايا الصيرفة الإلكترونية

تتمثل أهم هذه المزايا في :

1- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل: على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني التكاليف ستكون أقل.[1]

2- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيّد بمكان أو زمان معين.[2]

3– تقديم خدمات بنكية كاملة وجديدة: تتضمن الصيرفة الإلكترونية كافة الخدمات البنكية التّقليدية وإلى جانبها خدمات أكثر تطوراً عبر الإنترنت تميّزها عن الأداء التّقليدي مثل:[3]

- ✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية؛
- ✓ تكمن العملاء من الاستعلام عن أرصدتهم لدى البنك؛
- ✓ تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونيا؛
- ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية (من أسهم وسندات) للعملاء إلكترونيا؛
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة إلكترونيا.

[1]: حسن شحادة الحسين، مرجع سبق ذكره، ص:193.

[2]: صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016، ص:22.

[3]: ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في بنوك تجارية أردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص:17.

4- سرعة إنجاز الأعمال البنكية: مع اتساع الوسائل التّقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال البنكية أضحى سهلاً على العميل الاتصال بالبنك وأن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية دون عناء التنقّل شخصيا لأداء نشاطه المطلوب.[1]

5- مزايا أخرى: وهي:[2]

* خدمات تتم عن بعد وبدون إتّصال مباشر بين أطراف الخدمة؛

* خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية؛

* خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية؛

* تحسين صورة البنك: إنّ الخدمات البنكية الإلكترونية تساعد على تلميع وتحسين صورة البنوك لكون العميل يبحث دوماً عن البنوك المبتكرة والإبداعية حيث نجد موقع هاته البنوك أكثر جاذبية وخدماتها الإلكترونية تجعل صورة البنك أكثر عصرنة.

ثانيا: مخاطر الصيرفة الإلكترونية

بالرغم من المزايا العديدة الّتي تتمتّع بها الصيرفة الإلكترونية إلا أنّها تواجه الكثير من المخاطر نذكر منها:

[1]: عبد المنعم راضي، فرج عزت، إقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2001، ص:32.

[2]: راجع:

- مدحت صادق، أدوات وتقنيات بنكية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001، ص:142.

- محمد مولود غزيل، معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر وسبل معالجتها، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2010، ص: 202.

1- مخاطر التشغيل :

تنشأ مخاطر التشغيل operation risk نتيجة ما يلي:

- ✓ **عدم التّأمين الكافي للنظم**: يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق غير المسموح به الدخول إلى نظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعميل واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية سواء تم ذلك من خارج البنك أو العاملين به.[1]
- ✓ **عدم ملائمة تصميم النظم أو التّنفيذ أو أعمال الصيانة**: والّتي تنشأ عن عدم كفاءة النّظم لمواجهة متطلبات العاملين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النّظم خاصة إذا ما زاد الإعتماد على جهات خارج البنك لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.[2]
- ✓ **إساءة الإستخدام من قبل العملاء**: يحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التّأمين الوقائية الواجب القيام بها، أو السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول على الشبكة أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلومات العميل الشخصية.[3]
- ✓ **سلامة البيانات**: وهي من أهم مكونات أمن النّظام ويجب على إدارة البنوك أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل البنك نفسه ومع البنوك الأخرى، ولكون الخدمة البنكية متوفرة على مدار الساعة زاد ذلك في الضغوط التنافسية لكسب رضا العملاء وقلل من استعداداتهم لتحمل وقوع أخطاء.[4]

---

[1]: سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات البنكية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009، ص:90.

[2]: نصر حمود مزنان فهد، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

[3]: علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد 12، العدد 11، غزة، 2010، تاريخ الإطلاع: 2018/01/15، ص:525، أنظر الموقع:
https:alazhar.edu.ps/journal123/attachedfile.asp؟seqq1=1524.

[4]: ناظم محمد النوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللاّت، مرجع سبق ذكره، ص:246.

✓ **ضبط التدقيق الداخلي**: تمثل كفاءة إدارة البنك في ضبط جوانب الخلل وتصحيحها في الوقت المناسب من خلال إجراءات التدقيق الداخلية عاملا مهما في إدارة العمليات البنكية الإلكترونية، كما أنّ القدرة على اكتشاف وتصحيح الأخطاء تعتبر أحد عناصر الضّبط الداخلي الجوهرية لأي عمليات بنكية، بالإضافة إلى أنّه على المؤسسات البنكية أن تضع ضوابط كافية لتفادي العمليات الاحتيالية سواء من المصادر الداخلية أوالخارجية وتأمين وحماية معلومات وأصول البنك. [1]

2-المخاطر الإستراتيجية: ينشأ هذا الخطر الإستراتيجي strategic risk عن عدم انسجام الأهداف الإستراتيجية للبنك مع الإستراتيجيات الّتي تم تطويرها والموارد الّتي تم توظيفها، لذلك يجب على البنك أن يقوم بتقدير تكاليف إدارة المخاطر المرافقة لها قبل العائد المتوقع تحققه منها وكذا التأكد من انسجام الخدمات الّتي يقدمها مع الأهداف الملموسة في الخطة الإستراتيجية بالإضافة إلى متابعة المخاطر المصاحبة لعمليات الصيرفة الإلكترونية.

كما قد يصدر الخطر الإستراتيجي بسبب الأخطاء الّتي قد تقع بها الإدارة العليا، خاصة عندما تكون هناك حاجة ملحة لتقديم مثل هذه الخدمات تحت تأثير التطور المستمر وكذلك النمو المتزايد لطلب وحدة المنافسة فيما بين البنوك، وقد تنشأ هذه المخاطر أيضاً في حال تقاعس إدارة البنك في إدخال التّقنيات البنكية الحديثة بحيث يجنيه التكاليف العالية لكنه يعرّضه لخطر إقبال العملاء على تلك الخدمات والمنتجات. [2]

3-مخاطر السمعة: تتعلق مخاطر السمعة reputation risk بالتطورات غير الملائمة الّتي تتعرض لها البنوك في تقديم خدماتها من خلال قنوات التّوزيع البنكية، وهذا في غياب شبكة موثوق بها لدعم نشاطاتها وحمايتها في بيئة الإنترنت حيث يمكن أن تتعرض سمعة البنوك لأضرار في حالة عدم توفير الخدمات البنكية عبر الإنترنت وفق معايير الأمان والسرية والدّقة والاستمرارية والاستجابة الفورية لمتطلبات عملائها. [3]

[1]: محمد تقرورت، مرجع سبق ذكره، ص:177.

[2]: أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2004، ص ص: (278، 279).

[3]: زهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص:60.

4–المخاطر القانونية: تنطوي المعاملات البنكية الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية legal risk بالنسبة للبنوك، فثمة مصادر متعددة للمخاطر القانونية بالنسبة لنشاطات البنك في ميدان الصيرفة الإلكترونية، فالبنك الّذي يؤدي خدماته عبر الإنترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة بقوانين وتشريعات عملائه في دولة أخرى غير الدولة التّي يعمل فيها، وكذا الاستخدام غير المشروع أو سوء استخدام المحصلة عبر الإنترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات البنك للإطّلاع عن عملائه والموجودات لدى البنك ذاته ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الّذين يتعامل معهم هذا البنك.[1]

5–مخاطر أخرى: نوجزها فيما يلي: [2]

– ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات البنكية الإلكترونية، لذا بدأت البنوك الإلكترونية في التراجع عن تقديم خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النّفقات وكذا تراجع الإيرادات؛

– صعوبة الاعتماد على الإنترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات؛

– عمليات الإيداع كأحد المشكلات الّتي يواجهها عملاء البنوك الإلكترونية.

[1]: أحمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص:230.

[2]: أحمد بوراس والسعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص:281.

المبحث الثالث: عصرنة وسائل الدفع الإلكترونية

يعتبر نظام وسائل الدفع لأي اقتصاد مؤشراً عن مدى سيره وعمله وهذا ما جعل البنوك في مختلف دول العالم تدرك بأن تحديث وسائل الدفع وتطويرها من الأولويات، لأنّ وسائل الدفع التّقليدية لم تعد فعّالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات الّتي كانت تتم عن طريق وسائط مادية وملموسة وهي وسائل الدفع المعروفة الاستخدام من نقود وشيكات وصكوك، ولقد سمح التطور التكنولوجي بخلق وسائل دفع إلكترونية غير مكلفة ومجردة من الطابع المادي.

وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم وكذا أنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومختلف المزايا والمخاطر الّتي تتعرض لها.

المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات ومتطلبات إدخال الشبكة الإلكترونية في توفير الخدمات البنكية وكحل للمشاكل والعراقيل الّتي أفرزتها وسائل الدفع التّقليدية ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية الّتي سيتم تناول كل من مفهومها وخصائصها.

أولا: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

هناك عدة تعريفات لوسائل الدفع الإلكترونية نذكر منها:

يعرف الدفع الإلكتروني على أنّه عملية يتم من خلالها استبدال القيمة المالية بالبضاعة أو بالخدمات أو بالمعلومات الّتي تستخدم وسيطاً لتسهيل عملية التبادل مثل البنك، وعليه فإنّ الدفع المباشر عبر الإنترنت إمّا أن يعتمد على وسائل الدفع ببطاقات الدفع الإلكتروني أو يعتمد على النقود الإلكترونية أو بالاستعانة بوسيط أو بمحفظة نقود إلكترونية.[1]

[1]: أحمد بوراس والسعيد بريكة، مرجع سبق ذكره، ص ص: (203، 204).

يعرف الدفع الإلكتروني على أنّه عملية تحويل الأموال الّتي هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أي باستخدام أجهزة الكمبيوتر وإرسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة لإرسال البيانات.[1]

يقصد بالدفع الإلكتروني مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية الّتي تصدرها البنوك كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية.

وبالتالي يمكن القول أنّ وسائل الدفع الإلكترونية هي كل الآليات الإلكترونية الّتي تضعها البنوك في متناول عملائها لتسهيل العمليات وجعلها أكثر مرونة.[2]

ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميّز وسائل الدفع الإلكترونية بالخصائص التالية: [3]

1-يتّسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنّه وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات الّتي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛

2-يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنّها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة الّتي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛

3-يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الإنترنت وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

---

[1]: إلياس صالح، مستقبل وسائل الدفع التّقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول:" عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، يومي 27/26 أفريل 2011، ص:9.

[2]:كريمة صراع، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2014، ص: 58.

[3]: راجع:

- السعيد بريكة وشوقي فوزي، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لأم بواقي، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 2، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، ديسمبر 2014، ص: 58.
- إلياس صالح، مرجع سبق ذكره، ص: 10.
- أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص: 377.

المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تطورت وسائل الدفع الإلكترونية مع انتشار عمليات التّجارة الإلكترونية لما تتطلبه من وسائل دفع جديدة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة وبما يشمله مفهومها من إجراءات وأنواع المعاملات التّجارية، وعلى العموم تتمثل أهم تلك الأنواع فيما يلي:

أولا: النقود الإلكترونية:

تعد النّقود الإلكترونية (la monétique) تطوراً واضحاً في وسائل الدفع الحديثة وتعتبر الوحيدة الّتي نشأت خصيصاً لتسوية معاملات التّجارة الإلكترونية عبر الإنترنت.

1- تعريف النقود الإلكترونية:

عرّفها البنك المركزي الأوروبي بأنّها: مخزن إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة، وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدّماً.[1]

ويمكن أن يتجسّد النّقد الإلكتروني في صورتين: [2]

* **الصورة الأولى:** هي البطاقات السابقة الدفع المعدة للاستخدام في أغراض متعددة ويطلق عليها أيضاً تعبير البطاقات مختزنة القيمة أو محفظة النّقود الإلكترونية electronic purses.

* **الصورة الثانية:** هي آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع الّتي تمكن من إجراء مدفوعات من خلال استخدام شبكات الحساب الآلي المفتوحة خاصة الإنترنت والّتي يطلق عليها أحياناً نقود الشبكة أو النقود السائلة الرقمية digital cash، وعليه يمكن القول أنّ النّقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة، وأهم ما يميّزها أنّ قيمتها مسددة مسبقاً propaid أوأنّ قيمتها مختزنة في داخلها value-stored.

[1]: ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص: 50.

[2]: نور الدين جليد وأمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، مجلة المعارف، العدد 10، المركز الجامعي خميس مليانة، جوان 2011، ص: 262.

2- خصائص النقود الإلكترونية: تتميّز النقود الإلكترونية بمجموعة من الخصائص منها: [1]

- قيمة نقدية: بمعنى أنّها وحدات نقدية يقابلها نفس القيمة المالية فمثلا: بطاقات الاتصال الهاتفي لا تعتبر نقود إلكترونية، فهي عبارة عن وحدات اتصال هاتفية لا يمكن شراء السلع والخدمات بها؛
- تصدر فقط للسداد: تستخدم هذه النقود الإلكترونية فقط لتغطية مصاريف السلع والخدمات الّتي يستفيد منها صاحب البطاقة، كما تجدر الإشارة إلى أنّ هذه النّقود الإلكترونية غير موجودة قبل عملية الدفع وإنّما تصدر خصيصاً لهذا الدفع؛
- امكانية تحويل هذه النقود عن طريق الشبكات مثل: الإنترنت أو شبكات الاتصال اللاّسلكية؛
- تستخدم في أي وقت تماشياً مع طبيعة الإنترنت وبما تقتضيه طبيعة التّجارة الدولية لاختلاف الأوقات بين دول العالم؛
- يعتبر النّقد الإلكتروني سهل الاستخدام مقارنة مع وسائل الدفع الأخرى بالإضافة إلى سهولة تخزينه واستخدامه؛
- يمكن إعادة استخدام شهادة النّقود الرقمية مرات متعددة حيث لا يوجد ما يحول دون أن يقوم البائع الّذي تلقاها باستخدامها في الوفاء بالالتزامات النّقدية لصالح بائع أو أي دائن آخر؛
- تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة وأن يكون المتعاملون بها قادرين على التأكد من صلاحيتها وأنّها لم تصرف من قبل الغير؛
- تسمح بتحقق كل طرف من أطراف التعامل من هوية الطرف الآخر (التوقيع الإلكتروني، مفاتيح الشفرة العامة والخاصة)، ولا تستغرق عملية التحقق سوى ثوان معدودة؛
- تحقق الثقة في التعامل إذ لا يمكن للتعامل بها إنكار عملية الدفع بعد إتمامها.

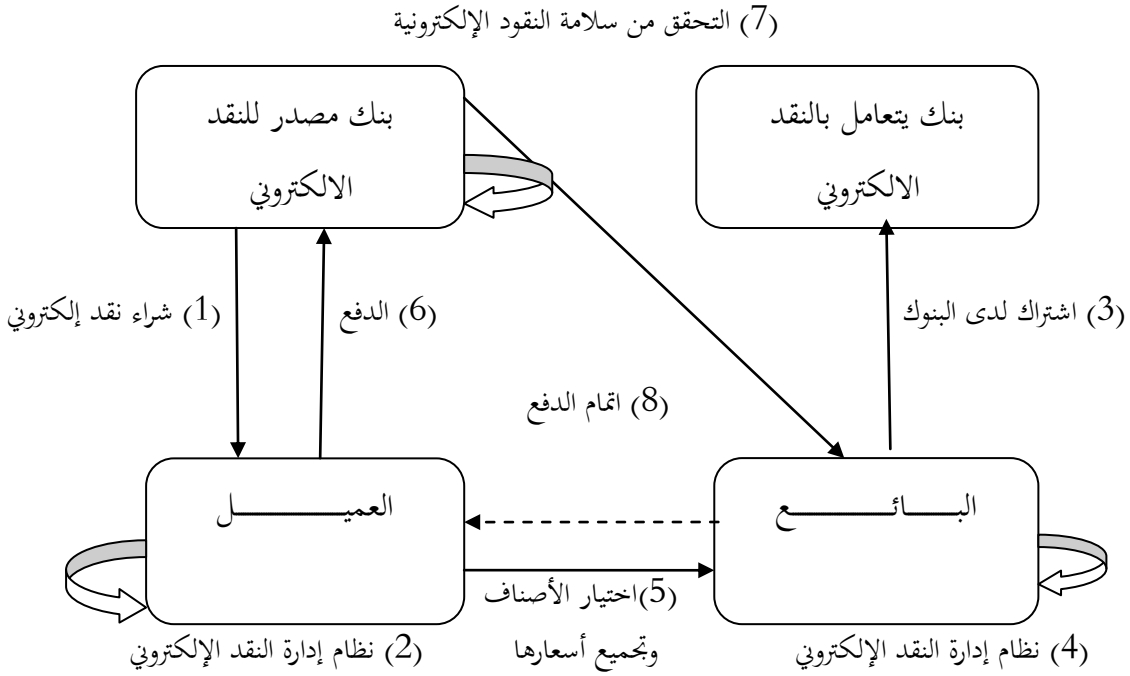
[1]: راجع:

- منير محمد الجنبيهي ومحمود محمد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005، ص: 39.
- أحمد بوراس، العمليات البنكية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، العدد 11، ماي 2007، ص: 203.
- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2009، ص:57.
- ابراهيم العبسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، مصر، 2003، ص:87.

3-آلية عمل النقود الإلكترونية:

يوضّح الشكل التالي مراحل استخدام النقود الإلكترونية:

الشكل رقم (01-01): دورة استخدام النقد الإلكتروني



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر،1999 ص:66.

تتضمن دورة إجراءات النقد الإلكتروني واستخداماتها على الخطوات التالية:[1]

- الخطوة الأولى: يقوم العميل باقتناء النقد الإلكتروني من أحد البنوك المصدرة بالكمية المناسبة لاحتياجاته.

- الخطوة الثانية: تتضمن اقتناء برنامج خاص بإدارة النقد الإلكتروني للمشترك وهو برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركة Cyber cash، حيث يقوم هذا البرنامج فعليا بحماية وحدات النقد الإلكتروني من المحو أو النسخ.

- الخطوة الثالثة: وهي خاصة بالبائع والذي سيقوم بالتعامل في النقد الإلكتروني، حيث يلزم أن يشترك في أحد البنوك التي تتعامل بالنقد الإلكتروني وهذه البنوك بطبيعتها تعمل على شبكة الإنترنت.

[1]: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1999، ص:67.

– الخطوة الرابعة: تتضمن حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقد الإلكتروني للبائع وهو أيضا برنامج مجاني، يقوم بتنفيذ مهام الحماية والتأمين للنقد الإلكتروني والسيطرة على عملية تحويل الأرصدة من نقد إلكتروني إلى نقد حقيقي.

– الخطوة الخامسة: وهي تختص بالدفع، حيث يقوم العميل باتّخاذ قرار الدفع من خلال النقود الإلكترونية بالقيمة المطلوبة.

– الخطوة السادسة: وفيها يقوم البنك بتلقي كشف الدفع من العميل ويتأكد من صحة النقود الإلكترونية بطرق التأكد المختلفة (صحة الأرقام الخاصة بوحدات النقد الإلكترونية، أو أي بصمات إلكترونية)، وبمجرد التأكد من صحة هذه الأرقام يقوم بارسال كشف وحدات النقد الإلكتروني إلى البائع.

– الخطوة السابعة: وفيها يتلقى برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع كشف العملات الإلكترونية الموقعة من البنك ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها وعلامات التأمين الخاص بها إلى خزينة البائع الرقمية.

الخطوة الثامنة: يقوم برنامج إدارة النقد الإلكتروني للبائع بإخطار العميل بتمام السداد فيقوم نظام النقد الإلكتروني للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية.[1]

ثانيا: البطاقات الإلكترونية:

تسمى أيضاً بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع البلاستيكية، البطاقات البنكية.

1– تعريف البطاقات الإلكترونية:

تعرّف البطاقات الإلكترونية على أنّها بطاقات بلاستيكية تستخدم لتسديد قيمة مشتريات العميل سواء كان ذلك من خلال شبكة الإنترنت، أو الشراء من المتاجر الّتي تقبل بهذا النوع من البطاقات وتعمل هذه البطاقات من خلال شريحة إلكترونية أو شريط مغناطيسي يحتوي كافة المعلومات الضرورية عن العميل وحسابه اللاّزمة لإتمام عملية البيع.[2]

[1]: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص: 68.

[2]: أكرم حداد ومشهور هذلول، النقود والبنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2008، ص: 58.

2- أنواع البطاقات الإلكترونية: تصنّف البطاقات الإلكترونية على عدة معايير منها: البطاقات الائتمانية والبطاقات غير الائتمانية وفقاً للذكر التالي:

- **البطاقات الائتمانية:**

أ) **بطاقة الدين:** تتيح بطاقة الدين (charge card) للعميل الشراء على الحساب مع التّسديد لاحقاً بقيمة المشتريات ضمن الحد الأقصى المسموح به للعميل في البطاقة، حيث يتم لاحقاً التسّديد عندما ترسل الفواتير المتعلقة بها ويلاحظ هنا أنّ الفترة الواقعة بين تاريخ الشراء والتّسديد هي فترة ائتمان يقدمها البنك لعملائه في صورة قرض دون فائدة.[1]

ب) **بطاقة الائتمان القرضية:** بطاقة الائتمان القرضية (credit card) هي البطاقات الّتي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة وفاء وائتمان لأنّها تتيح لحاملها فرصة الحصول على السلع والخدمات مع دفع آجل لقيمتها، ويتم احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة الّتي يتجاوزها العميل في نهاية كل شهر لأنّها تعتبر إقراضاً مقدماً من البنك ومن أمثلة هذه البطاقة نجد :visa card، master card، card American.[2]

- **البطاقات غير الإئتمانية:**

أ) **بطاقة الخصم:** ترتبط بطاقة الخصم (debit card) بحسابات جارية أو حسابات التوفير ويتم خصم قيمة مشتريات حامل البطاقة مباشرة من هذه الحسابات فور معالجة البيانات الخاصة بهذه المشتريات، وتضاف مباشرة لحساب التاجر البائع وبذلك تكون بمثابة دفع فوري يتم بواسطة تحويل المبلغ من حساب العميل حامل البطاقة إلى حساب التاجر، وهو ما عرف باسم التحويل الإلكتروني للأموال في موقع البيع، وتتم عملية الخصم والإضافة في وقت واحد لحظة الشراء كما أنّ البنك مصدر البطاقة لا يتعهد بتقديم أية تسهيلات لحاملها وانّما هو يقوم بالسداد إذا وجد الرصيد دائن لحامل البطاقة.[3]

---

[1]: علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص:521.

[2]: شول بن شهرة وماجدة مدوخ، الصيرفة الإلكترونية: ماهيتها، مخاطرها، حمايتها، الملتقى الوطني حول:" المنظومة البنكية في الألفية الثالثة مناقشة مخاطر وتقنيات"، كلية علوم التسير، جامعة جيجل، 2005، ص: 04.

[3]: مدحت صادق، مرجع سبق ذكره، ص: 142.

ب) بطاقة الشيك: يتعهد البنك في بطاقة الشيك (cheque card) بسداد الشيكات الّتي يحررها العميل بشروط معينة، وهذه البطاقة تكون مخصصة لمهمة ضمان الوفاء بالشيك ويطلق عليها بطاقات ضمان الشيك، يضمن فيها البنك المصدر لبطاقة الوفاء بقيمة الشيكات الّتي يصدرها العميل حامل البطاقة فهي نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة ويضع العميل رقم بطاقته على ظهر الشيك حتّى يستطيع المستفيد الإفادة من هذا الضمان [1]، وسبب إصدار مثل هذه البطاقات هو رفض التّجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للعميل يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم عملائها بإصدار بطاقة الضمان.[2]

ت) بطاقة السحب الآلي: تستخدم بطاقة السحب الآلي (cash card) فقط في عملية سحب النّقود إما من أجهزة الصراف الآلي الدولية أو من الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها البنوك المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي الّتي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في بنك المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية.[3]

ث) بطاقات الدفع مقدماً: يتم بموجب بطاقات الدفع مقدماً (prepaid card) دفع قيمتها مقدماً عند شرائها من فئات ذات قيمة مختلفة لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزّنة القيمة، ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزّنة عليها مثل بطاقة الهاتف ووسائل النقل.[4]

والشكل التالي يوضح تقسيمات البطاقات الائتمانية:

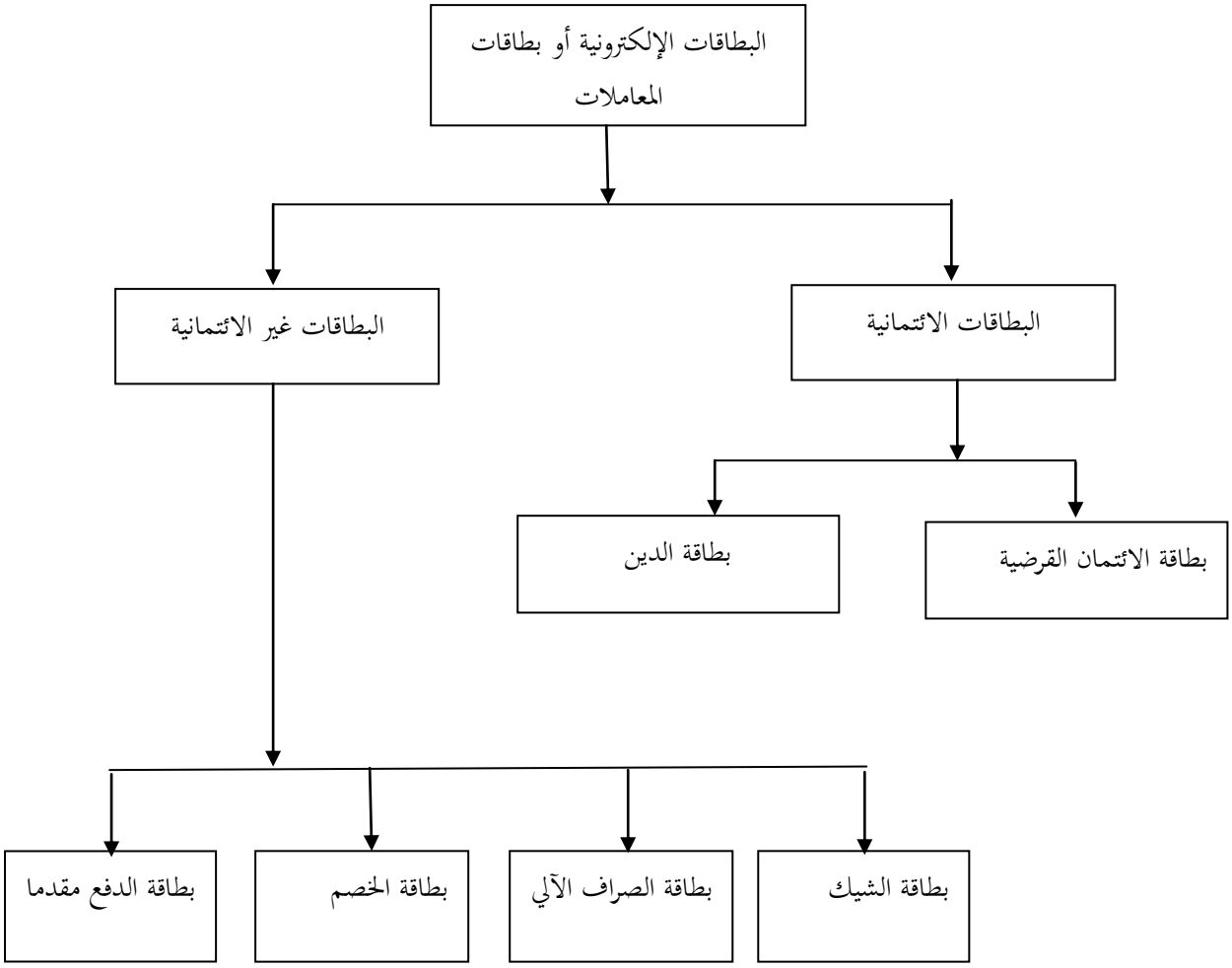
[1]: دريد كامل آل شيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012، ص:67.

[2]: عمار لوصيف، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة متنوري قسنطينة، 2009، ص: 32.

[3]: أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات البنكية على الأداء البنكي، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015، ص: 7.

[4]: أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الالكترونية، الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل البنكي، لبنان، 2002، ص: 491.

الشكل رقم (01-02): التقسيم الأساسي للبطاقات الإلكترونية



المصدر: لطفي الطاهر، صلاح الدين جمعي، العمل البنكي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016، ص:46.

ثالثا: البطاقات الذكية:

ظهرت البطاقة الذكية (smart card) تماشياً مع التطورات التكنولوجية وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، البنك المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة العميل البنكية.[1]

تعتبر البطاقات الذكية كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات الّتي توضع في المواقع التّجارية التّدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، ويمكن أن تشحن هذه البطاقة عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحساب الشخصي، وكمثال على البطاقات الذكية بطاقة موندكس(mondaex smart card)[2]

رابعا: الشيكات الإلكترونية:

يعرّف الشيك الإلكتروني بأنّه شيك ثلاثي الأطراف معالج إلكترونياً بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمر من شخص ثالث يسمى الساحب إلى بنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغاً من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد.[3]

أي أنّ الشيك الإلكتروني هو مثل الشيك التّقليدي غير أنّه يختلف عنه في أنّه يرسل إلكترونياً عبر الإنترنت،[4]وهو يحمل المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة الّتي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الإلكتروني للدافع.[5]

والشكل التالي يوضح دورة استخدام الشيك الإلكتروني:

[1]: طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم التجارية، التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003، ص: 140.

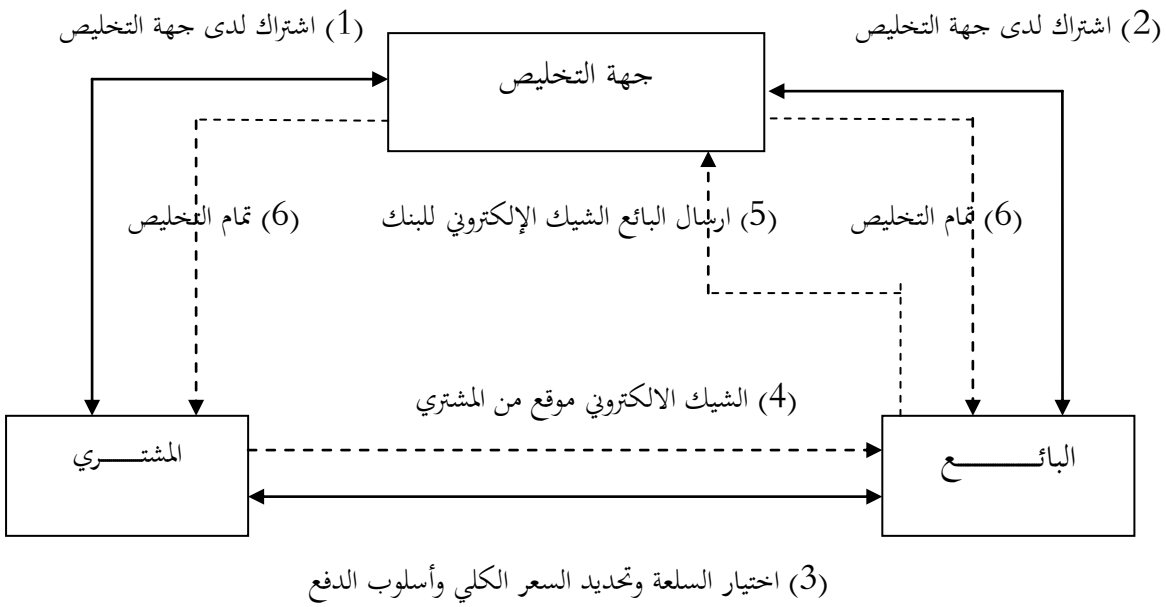
[2]: مدحت صادق، مرجع سبق ذكره، ص: 103.

[3]: مصطفى كمال طه ووائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005، ص:351.

[4]: رحيم حسين وهواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية، ملتقى المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 2004، ص: 14.

[5]: سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014، ص: 94.

الشكل رقم (01-03): دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، مصر، 1999، ص: 70.

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات التالية: [1]

* **الخطوة الأولى والثانية:** يشترك كل من البائع والمشتري لدى جهة التخليص عادة تكون البنك من خلال فتح حساب لكل منهما أو ربطه مع أي حساب جاري آخر، ثم بعد ذلك يتم تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما ويتم تسجيله في قاعة البيانات الخاصة بالبنك.

* **الخطوة الثالثة:** يتم تحديد السلعة المراد شراءها، وتحديد السعر الواجب دفعه للبائع والاتفاق على أسلوب الدفع بواسطة الشيك الإلكتروني.

* **الخطوة الرابعة:** يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني وتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفّر، ثم يعمل على إرساله بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

* **الخطوة الخامسة:** يستلم البائع الشيك الإلكتروني الموقع عليه من طرف المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ثم بعد ذلك يرسله إلى البنك الّذي يقوم بعملية المقاصة.

[1]: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص:71.

* **الخطوة السادسة:** يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناء على ذلك يقوم بإخطار كل من البائع والمشتري بتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته للبائع).[1]

ويتميّز الشيك الإلكتروني بالمميّزات التالية:[2]

– يوفر التعامل بالشيكات الإلكترونية % 50 من رسوم التشغيل مما يساهم بتخفيض النفقات الّتي يتحملها حامل الشيك؛

– تتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 سا فقط مقارنة بالشيكات العادية؛

– ان التعامل بالشيك الإلكتروني يقضي على بعض المشاكل الّتي كانت تواجه الشيكات العادية مثل: الضياع والتّأخير.

خامسا: التحويل المالي الإلكتروني:

يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية (Electronic funds transfer) على أنّه عملية منح الصلاحية لبنك ما من أجل القيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر، أي أنّ عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف أو أجهزة الكمبيوتر أو أجهزة المودم بدلاً من استخدام الأوراق، وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية.[3]

[1]: رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره، ص: 71.

[2]: أمينة بركان، مرجع سبق ذكره، ص: 372.

[3]: زهير بشنق، مرجع سبق ذكره، ص: 58.

وهناك فوائد عديدة لنظام التحويل المالي الإلكتروني منها: [1]

- تنظيم الدفعات: الدفع دون أي ريبة في أماكن السداد في الوقت المحدد؛

- تيسير العمل: مما يعني تيسير الأمر ورفع فعالية نظام العمل؛

- السلامة والعمل؛

- تحسين التدفق النّقدي وسرعة تناقل النّقد؛

- تقليل الأعمال الورقية التّقليدية وغيرها من المعاملات الورقية؛

- قللت شبكة نظام المقاصة الآلية من تكاليف إدارة عمليات المقاصة؛

- زيادة رضا العملاء: تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا العملاء وتوطيد ثقتهم في التعامل مع التاجر أو الشركة.

المطلب الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

إنّ الإنتشار الواسع لوسائل الدفع الإلكتروني يترجم المزايا على العملاء، فلهذه الأنظمة إيجابيات وخصائص تميّزها عن الوسائل التّقليدية وتجعل البعض يفضّلها، وهذا لا يعني أنّها تخلو من العيوب، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب:

أولا: مزايا وسائل الدفع الإلكترونية:

تحقق وسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا من أهمها:

1- بالنسبة لحاملها: سهولة ويسر استعمالها عكس النقود الورقية القابلة للتلف والضياع، كما أنّها توفر لحاملها الأمان، فما عليه سوى العمل ببطاقة الدفع بالإضافة إلى أنّها تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني وإتمام صفقاته فور ذكر رقم البطاقة.[2]

[1]: محمد سراج الدين، التجارة الإلكترونية، دراسة تكنولوجية وتطبيقية، مجموعة الحرية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009، ص: 95.

[2]: الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني: عوامل انتشار وشروط النجاح، الملتقى الدولي الرابع حول:" عصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، أيام 27-28 أفريل 2011، ص: 04.

2- بالنسبة لمصدرها: إنّ الفائدة الّتي تجنيها البنوك من إصدار البطاقات الإلكترونية هي الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح[1]، بالإضافة إلى أنّها تجبر المحلات التجارية على فتح حسابات لدى البنك، لأنّ التاجر مضطر لذلك حتّى تتحول الأموال لحسابه وبذلك تزداد سيولة البنك.[2]

3- بالنسبة للتاجر: تساهم في تحقيق السرعة المطلوبة في اتمام العمليات التجارية، وهي من أهم الوسائل أمانا و أقوى ضمانا بالنسبة للتاجر عند الدفع بواسطتها، لأن البنوك المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين لهم، ولا يحق لها الرجوع للتاجر في حال امتنع أو تأخر حامل البطاقة عن سداد الديون الناجمة عن استعمال البطاقة، بالإضافة إلى أن استخدام البطاقات يعمل على ارتفاع نسبة البيع عند التجار.[3]

ثانيا: عيوب وسائل الدفع الإلكترونية:

تتمثل هذه العيوب فيما يلي:[4]

1- بالنسبة لحاملها: من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل هي رغبة حامل البطاقة بزيادة الاقتراض والإنفاق بما يفوق مقدرته المالية، وكذلك عدم قدرته على تسديد ديونه في الوقت المحدد مما يؤدي إلى وضع اسمه على القائمة السوداء لذوي الإئتمانات غير المقبولة عند البنوك.

2- بالنسبة لمصدرها: تتمثل هذه المخاطر في أنّ حاملي البطاقات يأخذون فترة طويلة من الزمن لتسديد الديون المترتبة عليهم، بالإضافة إلى أنّه في حالة ضياع أو سرقة أو تزوير البطاقة فإنّ البنك هو الّذي يتحمل النفقات.

3- بالنسبة للتاجر: إنّ مجرد حدوث أي مخالفة من قبل التاجر أو عدم التزامه بالشروط المتفق عليها يجعله عرضة للمساءلة من قبل البنك، وإمكانية قيام البنك بإلغاء التعامل معه ووضع شركته على القائمة السوداء، مما يجعل التاجر غير قادر على ممارسة تجارته.

---

[1]: كريمة صراع، مرجع سبق ذكره، ص: 75.

[2]: محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 04، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، ، 2003، ص: 65.

[3]: جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص: 103.

[4]: عبد الهادي النجار، بطاقات الإئتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في مجال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، الجزء الثالث، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، جامعة بيروت، لبنان، 2002، ص: 50.

خلاصة

إنّ التطور التقني والنمو المتسارع في استخدام الإنترنت أظهر العديد من الابتكارات في الخدمات البنكية ونظم المدفوعات حيث تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية (الصيرفة الإلكترونية) وأنظمة الدفع الإلكترونية من أحدث الأنظمة التقنية الّتي أحدثت تقدما إيجابيا في المؤسسات المالية والخدمية وأيضا في البنوك.

إنّ هذه التقنية الحديثة أتاحت إمكانيات عدة خاصة في المجال البنكي حيث يمكن اليوم استلام ودفع الفواتير إلكترونيا واستخدام تقنيات الإنترنت والهاتف الجوال لتنفيذ مختلف العمليات البنكية في أي مكان وفي أي وقت.

خلصنا من هذا الفصل إلى النقاط التالية:

– الصيرفة الإلكترونية هي إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال، سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، الائتمان، التحويل، أو غير ذلك من أعمال البنوك، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مظطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان؛

– الصيرفة الإلكترونية هي نتاج التطور التكنولوجي في النظام البنكي؛

– ان البنوك الإلكترونية ساهمت بشكل فعال في تطوير أداء مهام البنوك التقليدية وانجاز كافة عملياتها البنكية بسرعة فائقة وكفاءة عالية ودقة متناهية؛

– تقدم البنوك الإلكترونية الخدمات البنكية التّقليدية أو المبتكرة التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت على مدار 24 سا وسبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون أية عوائق.

وعليه فإن إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل البنكي كان له أثر كبير على العمل البنكي ومن نتائجه ظهور الصيرفة الإلكترونية والّتي تبنتها العديد من دول العالم والجزائر كانت إحدى هذه الدول.

الفصل الثاني:

الإطار المفاهيمي للأداء البنكي

تمهيد

يكتسي موضوع الأداء أهمية متزايدة في الوقت الحاضر، نظرا لتطور ظروف المنافسة التي أحدثت ضغوطا نحو تحسين الأداء، وما جلبته من فرص للدخول للأسواق وتقديم منتجات ذات تقنيات عالية، هذا بالإضافة إلى انهيار وإفلاس الكثير من الشركات والبنوك، والتي كان من بين أسبابها التناقض والاختلافات في البيانات المحاسبية، والتقارير المالية الصادرة عن هذه المؤسسات وأدائها الحقيقي.

ويمثل الأداء العنصر الحاسم لرفع أرباح أية مؤسسة (ومنها البنوك)، كما يعتبر العامل الأكثر إسهاما في تحقيق أهدافها، خاصة أهداف النمو والاستمرارية، فاستمرارية أية مؤسسة مالية بنكية لا يتوقف عن الإعداد الجيد للاستراتيجيات والموازنات فحسب، إذا لم يصاحبه متابعة مستمرة لتنفيذ وتكييف هذه الاستراتيجيات مما يحقق النتائج والأهداف المرغوبة.

وبسبب التغيرات الكبيرة التي عرفتها العوامل المؤثرة في الأداء، ومن أجل تحسين الأداء وتطوير الأدوات لقياسه و التي تتناسب مع الظروف السائدة، انتقلت الرؤية للأداء وأدوات تقييمه من المنظور المالي الذي يقيس الأداء الماضي، إلى أبعاد أكثر استراتيجية تنظر إلى المستقبل.

وعلى هذا الأساس سيتم تناول الموضوع في ثلاثة مباحث رئيسية:

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي.

المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي.

المبحث الثالث: نماذج قياس الأداء البنكي.

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي

يعد مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام و البحث في الدراسات الإدارية بشكل عام، وبدراسات الموارد البشرية بشكل خاص، وذلك لأهمية المفهوم على مستوى الفرد والبنك، ولتداخل المؤثرات التي تؤثر على الأداء وتنوعها، لذلك فالغرض من هذا المبحث هو تسليط الضوء على أهم التعريفات التي قدمت مفهوم الأداء، وتقييمه، أهمية تقييم الأداء في البنك والعوامل المؤثرة فيه وأدوات قياسه.

المطلب الأول: مفهوم ومجالات الأداء البنكي

نال مفهوم الأداء اهتمام العديد من الباحثين في هذا المجال، وتعددت مفاهيمه، ورغم هذا الاختلاف في تحديد هذا المفهوم إلا أن أغلبهم يعبرون عن الأداء بالنجاح في تحقيق الأهداف، وسيتم تقديم تعاريف حول الأداء المالي للبنك.

أولا: مفهوم الأداء البنكي

قبل التطرق إلى مفهوم الأداء البنكي، يمكننا تعريف الأداء على أنه:« درجة تحقيق واكتمال المهام لوظيفة الفرد وهو يعكس القدرة على تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى مخرجات مجسدة في عدد من المنتجات ذات مواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة».[1]

يشير الأداء إلى:« تنفيذ الإجراء وإنجازه،كما أن الأداء هو أن تفعل أفضل من المنافس في الأجلين المتوسط والطويل، [2] أما أداء المشروع فهو العلاقة بين النتائج المتوقعة والنتائج التي تحققت». [3]

[1]: حسن راوية، ادارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص: 20 .

[2]: الهادي براي، التسويق البنكي كمدخل لرفع أداء البنوك العاملة في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2014، ص: 52.

[3]: Dictionnaire de management de projet France: Afnor édition، 2010 ، p: 191.

أما بالنسبة لمفهوم الأداء البنكي فهو ينصرف إلى:« مجموعة الوسائل اللازمة، وأوجه النشاط المختلفة، والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف». [1]

يعرف الأداء البنكي على أنه:« استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى تحقيق الأهداف والمساهمة في إتاحة الموارد المالية، وتزويد البنك بفرص الاستثمار، ويعبر الأداء المالي للبنك عن أدائه من خلال تحقيق معدلات نمو مرتفعة وعوائد متحققة، ومواجهة المخاطر المالية الناجمة عن استخدامات البنك، ويتطلب القياس المالي في البنوك النظر إلى بعدين أساسيين هما الربحية والمخاطرة ».[2]

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي

إنّ اختيار نظام سليم ومتكامل لتقييم الأداء في البنوك التجارية يتأثر بأربع مجموعات من العوامل وهي:

أولا: العوامل الداخلية

يقصد بها العوامل الخاصة بالبنك ذاته، كحجم الأعمال أو الأنشطة في البنك، وكفاءة الإدارة

1- حجم الأعمال: إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد، وانخفضت التكاليف الإجمالية لها، وقلت كمية المسحوبات منها، ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة في البنك، الأمر الذي يسهم في تحسين إنتاجية البنك وربحيته.[3]

[1]: حاكم محسن الربيعي، محمد عبد الحسي رضى، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء و المخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011، ص: 146.

[2]: عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف والسياسات المصرفية: تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية للبنوك الإسلامية والتجارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002، ص: 161.

[3]: فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص: 229.

2- الكفاءة الإدارية: وتعبر عن قدرة الإدارة على تحقيق الأهداف المحددة من خلال حشد الطاقات والمهارات

الشخصية والإمكانات المتاحة وترشيد استغلالها بما يضمن الاستخدام الأمثل لكافة الموارد المتاحة وما يعكسه ذلك من جودة في الخدمات وسمعة حسنة للبنك.[1]

ثانيا: العوامل الخارجية

تتمثل العوامل الخارجية في مجموعة المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم، و بالتالي فإن آثارها قد يكون في شكل فرص يسمح استغلالها بتحسين الأداء، وقد تكون خطرا يؤثر سلبا على الأداء، مما يستدعي ضرورة التحكم فيها لتخفيف آثارها خاصة اذا تميزت بعدم الثبات و التعقيد. [2]

ثالثا: العوامل التاريخية

وهي المعايير المستنبطة من أداء الجهاز البنكي للفترة أو الفترات الماضية من الناحيتين الكمية والنوعية، ويشترط لاستعمال هذه المعايير انتقاؤها بدقة أولا، وعدم حدوث أية متغيرات تؤثر على قابلية المقارنة، كتوسع النشاط أو استخدام أساليب جديدة، كذلك استبعاد أثر متغيرات أخرى كالتضخم مثلا.[3]

رابعا: العوامل الاقتصادية

يتأثر أداء البنوك بمجموعة من العوامل الاقتصادية من أبرزها: [4]

- ماهية طبيعة الجهاز البنكي ودوره في خطط التنمية الاقتصادية؛
- الهيكل السائد لأسعار الفائدة الدائنة و المدينة؛
- تعريفة أسعار الخدمات البنكية المقررة؛

---

[1]: فلاح حسن الحسيني ومؤيد عبد الرحمن الدوري، مرجع سبق ذكره، ص ص: 231.

[2]: السعيد بريش ونعيمة يحياوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها: دراسة حالة ملبنة الأوراس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد1، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012، ص: 29.

[3]: عبد الصاحب نجم عبد، مدى امكانية وضع أسس ومعايير لتقويم أداء أجهزة الرقابة المالية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، العدد 1، المجلد 1، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، العراق، 2006، تاريخ الإطلاع: 2018/04/23، ص: 7، انظر الموقع: http/www.iasj.net/iasj ?func=issues&jld=7&uilanguage=ar.

[4]: فهد نصر حمود مزنان، أثر السياسات الإقتصادية في أداء البنوك التجارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009، ص: 36.

- الإمكانات المتاحة لمنح الائتمان؛

- الاتجاهات والأسلوب المتوقع تطبيقه في أداء البنوك خلال المرحلة المقبلة لضمان تحقيق ظروف تنافسية عادلة مع البنوك الأجنبية.

ويبقى مجال العوامل المؤثرة للأداء واسعا جدا ولا يمكن تحديده وضبطه، غير أن الدراسات والأبحاث تبين أن أهم العوامل التي تحقق الأداء تأتي من البنك نفسه قبل محيطه.

المطلب الثالث: المعايير المستخدمة في قياس الأداء البنكي

يبرز في التحليل المالي أهمية تحديد المعايير التي تستخدم في متابعة تغير المؤشرات المالية، لأن الحكم على طبيعة تغيرها من عام لآخر يعتمد بصورة أساسية على إمكانية مقارنتها بمعايير أخرى معينة، حيث لا يعطي أي مؤشرات الأداء بمفرده حكما يحدد مستوى الأداء ما لم يقارن بهذه المعايير، بناء على ذلك يمكن تقسم المعايير المستخدمة في الأداء البنكي إلى قسمين هما:

أولا: معايير الأداء

وهي الأدوات والمؤشرات المستخدمة في عمليات المقارنة مع الأداء الفعلي لتحديد مستوى كفاءة الأداء ويمكن تقسيم معايير الأداء إلى الأنواع التالية: [1]

1- المعايير التاريخية: تُستمد هذه المعايير من أداء البنك في الماضي، إذ تمكن المحلل المالي الداخلي فيها من حساب المؤشرات المالية من القوائم المالية للسنوات السابقة، لغرض رقابة الأداء من قبل الإدارة العليا والمالية، والكشف عن مواطن الضعف في البنك لكي تتم معالجتها، وعن مواطن القوة لكي يتم دعمها وإسنادها قياساً بتلك السنوات (أو بعام واحدة منها أو بعام الأساس أو بمتوسط عدد من السنوات الماضية).

---

[1]: راجع:

- زاهر صبحي بشناق، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية: (دراسة مقارنة للبنوك العاملة في فلسطين)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011، تاريخ الإطلاع: 2018/01/29، ص: 31، انظر الموقع: http/ibrary.iugaza.edu.ps/thesis/98224.pdf.

- أمارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية: دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، الأردن، 2010، ص: 187، تاريخ الإطلاع: 2018/01/29، انظر الموقع: http/ iefpedia.com.

- رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء المالي لبنك الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة البنكية، مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية، العدد 31، معهد الادارة الرصافة، العراق، 2012، تاريخ الإطلاع: 2018/02/01، ص: 121، انظر الموقع: http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=53508.

2- المعايير القطاعية: هي معايير للأداء مستمدة من القطاع البنكي الذي ينتمي إليه البنك، وهي تشير إلى معدل أداء مجموعة من البنوك في القطاع، إذ أنه في الوقت الذي تتفاوت فيه البنوك في الأداء فإن هناك خصائص مشتركة بينهما نابعة عن طبيعة أنشطتها وتشكيلة المنتجات والخدمات التي تقدمها، كما يمكن تقسيم القطاع إلى أنشطة، وقياس أداء البنك حسب الأنشطة أو الفروع في القطاع الذي ينتمي إليه البنك (تجاري، متخصص، إسلامي)، و كلما اتسعت رقعة القطاع كلما مالت المعايير نحو العمومية والعكس صحيح عند التوجه نحو أنشطة القطاع الواحد، من جهة أخرى يمكن تجميع أداء القطاعات المختلفة للوصول إلى الأداء الاقتصاد الوطني ككل.

3- المعايير المطلقة: هناك العديد من المعايير المطلقة للأداء، يعكس بعضها تقاليد أو تشريعات سائدة في هذا الخصوص في العديد من الأوساط المالية، وبعضها ناشئ عن معايير دولية يتم إعدادها وتنشر تدريجيا وهي تنعكس في وجود مجموعة من المعايير (النسب المالية) المتعارف عليها والمستمدة من التجارب العملية.

4- معايير الأداء المحددة مسبقا (المستهدفة): هي تلك المعايير التي توضع اجتهادا لتعكس مستوى معين للأداء يمكن اعتباره مناسبا، وتتمثل هذه المعايير في الأرقام أو الأهداف الواردة في الخطط والموازنات ودراسات الجدوى الاقتصادية، وهي من المعايير المهمة إلا أن ما يعاب عليها هو احتمال عدم الدقة في إعدادها أو عدم تعبيرها بشكل واقعي عن الأهداف المرغوبة.

5- معايير الأداء التنافسية: وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المحقق مع أداء البنوك الأخرى المنافسة، وميزتها أنها تربط أداء الوحدة بصورة مباشرة مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدماتها، وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء.

ثانيا: أدوات قياس الأداء البنكي

يمكن تعريف أدوات قياس الأداء على أنها :« مجموعة الوسائل، الطرق، والأساليب المختلفة، التي يستخدمها المحلل المالي للوصول إلى جوانب التقييم المختلفة للنشاط الاقتصادي للوحدات الاقتصادية ونقاط الضعف والقوة في عملياتها المالية والتشغيلية، والتي تمكن من تقييم الأداء، وتشمل أدوات قياس الأداء الفعلي في البنوك: التقارير على اختلاف أنواعها، المؤشرات الكمية التي يتم استنتاجها من خلال عمليات التحليل المالي».

1- التقارير: تعد التقارير من أهم الأدوات المستخدمة في قياس الأداء الفعلي للعمل البنكي، وبذلك تكون من الأدوات المهمة في قياس الأداء البنكي، فهي التي توفر المعلومات عن الوضع الفعلي للعمل البنكي ليتم مقارنتها بالمعايير والحكم على مدى كفاءة هذا العمل، ومما لاشك فيه أنها من أهم أدوات الرقابة البنكية باعتبارها إحدى وسائل الاتصال بين المستويات المختلفة للبنك، وكذلك بين البنك وفروعه.

ومن الخصائص التي ترفع فاعلية التقارير كأداة رقابية أو كأداة تستخدم في عمليات التقييم:[1]

- دقة المعلومات التي تحتويها التقارير وتكاملها؛

- توفيرها في الوقت الملائم؛

- البساطة والوضوح في العرض بما يسهل فهمها من قبل الإدارة أو المقيم للعمل.

2- المؤشرات الكمية: أصبحت المؤشرات الكمية المستنتجة من تحليل القوائم المالية الأدوات الرئيسية لقياس الأداء البنكي، حيث توفر هذه المؤشرات معلومات مهمة عن العلاقة بين البنود المختلفة للأنشطة البنكية يمكن من خلالها دراسة هذه العلاقات والتغير الزمني لها، وكذلك إجراء عمليات مقارنة للأداء البنكي مع أداء البنوك الأخرى، للحكم على كفاءة الأداء للبنك موضع التقييم، وتحليل أساليب الانحرافات في حال وجودها بالشكل الذي يعطي الإدارة صورة واضحة عن الخلل وأسبابه وآلية علاجه.[2]

[1]: أحمد اللوزي ومهدي حسن زويلف، مدحت طراونة، إدارة البنوك، دار الفكر الجامعي، عمان، الأردن، 1997، ص: 201.

[2]: أمارة محمد يحي عاصي، مرجع سبق ذكره، ص: 188.

المبحث الثاني: تقييم أداء البنوك

تكتسب عملية تقييم الأداء أهمية بالغة ومتزايدة في البنوك، نظرا لمساهمتها في توجيه ومراقبة نشاطها، وبالتالي فهي تمكن من معرفة واقع الأداء الذي يمارسه ومختلف الاختلالات التي قد يتعرض لها، ويتم ذلك باستخدام طرق التقييم المختلفة التي تعتبر عامل تصحيحي، تقييمي، وفي نفس الوقت توجيهي، لذا هناك من يعتبره جوهر عملية الرقابة.

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء البنكي

يحتل تقييم الأداء مكانة متميزة في الوقت الحاضر، لما له من أهمية كبيرة في تحديد كفاءة البنك ومدى تحقيقه لأهدافه.

أولا: مفهوم تقييم الأداء البنكي

استأثر موضوع تقييم الأداء باهتمام واسع لدى الكتاب والباحثين في مجالات الدراسة العلمية، الاقتصادية، الإدارية، المالية والبنكية، لارتباطه بجوانب مهمة من حياة البنوك والوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها.

جاء في مفهوم تقييم الأداء بأنه:« مرحلة من مراحل الرقابة الفعالة، تستخدم للمقارنة بين الأهداف المخطط لها وبين ما تم تحقيقه فعلا، وبيان الانحرافات، الأسباب، طرق معالجتها علميا وعمليا، لتحقيق الأهداف بكفاءة وفاعلية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط ورفع كفاءة العاملين».[1]

تقييم الأداء هو:« مجموعة الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة وكفاءة الوحدة الاقتصادية (البنك) من إدارة نشاطها في مختلف جوانبه الإدارية، الإنتاجية، التقنية، التسويقية..... خلال فترة زمنية محددة، ومدى مهارتها في تحويل المدخلات إلى مخرجات بالنوعية، الكمية، والجودة المطلوبة، وبيان مدى قدرتها في تطوير كفاءتها عام بعد آخر».[2]

[1]: يوحنا عبدال آدم وسليمان اللوزي، دراسات الجدوى الإقتصادية وتقييم كفاءة أداء المنظمات، دار الميسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000، ص: 199.

[2]: مجيد الكرفي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص: 31.

تقييم الأداء البنكي هو:« الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة، للتأكد من النتائج أنها تتحقق على النحو المرسوم بأعلى درجة من الكفاءة». [1]

مما تقدم نستطيع القول بأن الأداء هو نتيجة النشاط، أي تقدير للنتائج المحصلة، فهو بذلك يعبر عن المخرجات، أما تقييم الأداء فهو عملية تقييم نشاط البنك ونتائج أعماله (الحكم على الأداء) في نهاية فترة مالية معينة، ومقارنة ذلك بالأهداف المخططة لها، وبالتالي التعرف على مدى تحقيق البنك للأهداف الموضوعة أو المخطط لها، وتحديد الانحرافات وتفسيرها تفسيرا واضحا، وتحديد المسؤوليات، وتحديد طرق العلاج.

ثانيا: أهمية تقييم الأداء البنكي

تحظى عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عديدة ومختلفة، يمكن إبرازها فيما يلي:[2]

– يبين تقييم الأداء قدرة البنك على تنفيذ ما خطط له من أهداف، من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها، والكشف عن الانحرافات، واقتراح المعالجات اللازمة لها، مما يعزز أداء البنك التجاري بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل؛

– يعتبر تقييم الأداء مقياسا لمدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه، فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفعالية والكفاءة، ومن ثم فهو أوسع من أي منهما في تعزيز أداء البنك بمواصلة البقاء والنمو؛

– يوضح تقييم الأداء كفاءة تخصيص واستخدام الموارد المتاحة للبنك التجاري؛

---

[1]: صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في البنوك والمؤسسات المالية، دار الوسام للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1998، ص: 232.

[2]: راجع:

– نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص ص: (29، 30).

– حيدر حمزة جودي، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء البنكي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد68، كلية الإدارة و الإقتصاد، جامعة المستنصرية، العراق، 2008، تاريخ الإطلاع: 2018/02/03، ص: 83، انظر الموقع:

http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltex&ald=26080.

– محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2005، ص ص: (127، 128).

– يكشف تقييم الأداء عن مدى إسهام البنك في عملية التنمية الإقتصادية، والاجتماعية، من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف، والتخلص من عوامل الضياع في الوقت والجهد والمال، مما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة؛

– يساعد تقييم الأداء في الكشف عن التطور الذي حققه البنك في مسيرته نحو الأفضل، أو نحو الأسوأ، وذلك عن طريق نتائج الأداء الفعلي زمانيا في البنك من مدة إلى أخرى، ومكانيا بالبنوك المماثلة الأخرى؛

– يظهر تقييم أداء البنك المركز الاستراتيجي له ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولويات وحالات التغير المطلوبة لتحسين هذا المركز؛

– تعكس عملية تقييم الأداء درجة المواءمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة، وعلاقتها بالبيئة التنافسية؛

– يساعد تقييم الأداء على تحقيق الأهداف المحددة في الخطط، والعمل على إيجاد نظام سليم وفعال للاتصالات والحوافز؛

– متابعة الكفاءة في الأداء بغرض التحقق من التنفيذ الفعلي للنشاط بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة، مع تجنب الإسراف والخطأ والتنفيذ.

المطلب الثاني: أنواع و أهداف تقييم الأداء البنكي

تعتبر عملية تقييم الأداء من العمليات الهامة التي تمارسها كل البنوك، فهي مهمة على جميع المستويات كما أن لها عدة أنواع، وحتى تحقق أهدافها يجب التعامل معها بشكل نظامي ودقيق وبمشاركة جميع الأطراف.

أولا: أنواع تقييم الأداء

تعتبر عملية تقييم الأداء إحدى الوسائل الفعالة للكشف عن الانحرافات، وأداة للتحقق من مدى إنجاز الأهداف.

وعلى ضوء هذا يمكن تحديد الأنواع التالية من تقييم الأداء:

1- تقييم الأداء المخطط: نعني به تقييم أداء البنوك من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك عن طريق مقارنة المؤشرات الواردة بالخطط والسياسات الموضوعة مع المؤشرات الفعلية، ووفق فترات زمنية دورية، حيث تظهر هذه المقارنات مدى التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة البنك، وتوضح الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ، مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة لها، والأخذ بعين الاعتبار الظروف التي أحاطت بخطط البنك. [1]

2- تقييم الأداء الفعلي: يقصد بتقييم الأداء الفعلي كافة الموارد المتاحة (المادية منها والبشرية)، وهذا بمقارنة الأرقام الفعلية ببعضها البعض، لأجل التعرف على الاختلالات التي تحدث وقياس درجة ومستوى الأداء في توظيف هذه الموارد، وهذا يتطلب تحليل المؤشرات الفعلية للعام المالية المعينة ودراسة تطورها عبر فترات محددة خلال العام، وفي ضوء ما تكشفه التقارير والمعايير والنسب التحليلية المعتمدة في البنك، ويقتضي الأمر كذلك مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في نفس البنك، إضافة إلى مقارنتها مع ما حققته البنوك الأخرى المماثلة من نتائج خلال العام المالية المعنية والسنوات السابقة أيضا. [2]

3- تقييم الأداء المعياري (القياسي): يراد به مقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أم لا، أو عن طريق مقارنة النسب والمعدلات الفعلية مع النسب والمعدلات المعيارية القياسية كنسب السيولة، كفاية رأس المال وغيرها من النسب الموضوعة والمتعارف عليها. [3]

4- تقييم الأداء الشامل أو العام: يقتضي هذا النوع من تقييم الأداء شمول كل جوانب النشاط في البنك، واستخدام جميع المؤشرات المخططة، الفعلية والمعيارية في عملية القياس، التقييم، والتميز بين أهمية نشاط وآخر، بإعطاء أوزان لأنشطة البنك، وكل وزن يشير إلى المستوى المرجح لكل نوع من أنواع النشاط. [4]

---

[1]: مجيد الكرفي، تقويم كفاءة الأداء في الوحدات الاقتصادية، دار الكتابة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بغداد، العراق، 2000، ص: 40.

[2]: جليلة بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات في الفترة (2005-2008)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009، ص: 74.

[3]: مدحت كاظم القريشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000، ص: 212.

[4]: نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسات الإقتصادية في أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

ثانيا: أهداف تقييم الأداء البنكي

لعملية تقييم الأداء البنكي أهداف متنوعة يمكن حصرها فيما يلي:[1]

– متابعة تنفيذ أهداف البنك المحددة مسبقا، الأمر الذي يتطلب متابعة تنفيذ الأهداف المحددة كما ونوعا وضمن الخطة المرسومة والمحددة لها، ويتم ذلك بالاستناد إلى البيانات والمعلومات المتوفرة عن سير الأداء؛

– الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط البنك، وإجراء تحليل شامل لها مع بيان مسبباتها، وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛

– التحقق من تنفيذ الأهداف التي تضمها الخطط الموضوعة من طرف البنك في الوقت المحدد؛

– الرقابة على كفاءة الأداء من تنفيذ البنك لأهدافه، وذلك باستخدام موارده المتاحة أفضل استخدام؛

– الكشف عن مدى تحقيق القدرة الإيرادية والقدرة الكسبية، حيث أن الأولى تعني القدرة على توليد الإيرادات سواء من الأنشطة الجارية أو الرأسمالية أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية القدرة على تحقيق فائض من الأنشطة الموضحة سابقا، من أجل مكافأة عوامل الإنتاج؛

– تحديد مسؤولية الأقسام والفروع المختلفة في البنك عن مواطن الخلل والضعف في النشاط الذي يمارسه البنك، من خلال إنجازات كل قسم أو فرع، ومدى تحقيقها للأهداف المرسومة، الأمر الذي يهيء الأرضية المناسبة لخلق نوع من المنافسة بين تلك الأقسام أو الفروع، وهذا بدوره سيعمل حتما على رفع مستوى الأداء البنكي؛

– تقديم قاعدة بيانات ومعلومات عن أداء البنك، تساعد على وضع السياسات والدراسات والبحوث المستقبلية التي تعمل على تحسين أنماط الأداء ورفع كفاءته؛

– توافر البيانات والمعلومات الإحصائية عن نتائج تقييم الأداء البنكي لدى الأجهزة الرقابية، مما يسهل عملها ويمكنها من إجراء المتابعة الشاملة والمستمرة لنشاط البنك، لضمان تحقيق الأداء الأفضل والمتناسق.

---

[1]: راجع:

– حنان تريعة، أهمية نظام camels في تقييم أداء البنوك الجزائرية: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي (2010-2013)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمة لخضر، الوادي، 2015، ص: 20.

– حكيمة قديد، دور الحوكمة في تفعيل الأداء البنكي، دراسة حالة وكالتي بنك BADR، BEA بالمدية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2016، ص: 43.

المطلب الثالث: النسب المالية كمؤشرات لقياس الأداء المالي

تعد النسب المالية من أهم أدوات التحليل المالي في عملية تقييم الأداء البنكي، حيث أصبحت هذه النسب من الأمور المألوفة والواسعة الانتشار، حيث يمكن تقييم أداء البنوك من خلال هذه النسب، وذلك بمقارنتها بمثيلاتها من البنوك الأخرى المنافسة، أو مقارنة هذه النسب المالية في العام المحددة مع مثيلاتها في السنوات السابقة لنفس البنك، وهو ما يعرف بالنسب التاريخية التي تمكن إدارة هذا البنك من رقابة أدائه، من خلال الكشف عن مواطن الضعف حتى تعالجها، ومواطن القوة لتعززها، كما يمكن أيضا إجراء مقارنة مع النسب المخططة من قبل إدارة البنك التجاري، وبالتالي مقارنة النسب المحققة فعلا بالنسب المخططة، مما سيبرز أوجه الاختلافات والانحرافات بين الأداء الفعلي والمخطط من قبل البنك التجاري المعني، ومن ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

وتصنف النسب المالية على أسس مختلفة ومتعددة، فقد تصنف حسب مصادر المعلومات التي تكونت منها النسب، أو حسب الهدف من التحليل، ويتم عموما تصنيف هذه النسب إلى:

أولا: نسب السيولة

السيولة لا تعني فقط تحويل الأصل إلى نقد، وإنما تحويله إلى نقد دون خسارة، لأن السيولة ينبغي أن ترتبط بالربحية،[1] وتستخدم نسب السيولة (LIQUIDITY RATIOS) كأدوات لتقييم المركز الائتماني للبنوك، والذي يعبر عنه عادة بمدى قدرة البنك بالوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل،[2] وهناك مقاييس متعددة لقياس نسبة السيولة ومن بينها نجد:

- **نسبة الاحتياطي النقدي = الأرصدة لدى البنك المركزي ÷ إجمالي الودائع**

وتقيس مدى التزام البنك بمتطلبات الاحتياطي النقدي الإجباري التي يفرضها البنك المركزي[3].

---

[1]: بلال نوري سعيد الكروي، تقييم ربحية المصارف باستخدام مؤشرات السيولة: دراسة مقارنة بين مصرفي الرافدين والرشيد، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، العدد 24، المجلد 6، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، 2009، تاريخ الإطلاع: 2018/03/19، ص: 6، انظر الموقع:

http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=18500.

[2]: أحمد مطر، الإتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2010، ص: 34.

[3]: فلاح حسن السيسي ومؤيد عبد الرحمان الدوري، مرجع سبق ذكره، ص: 97.

- **نسبة السيولة القانونية = (أرصدة نقدية + أصول شبه نقدية) ÷ إجمالي الودائع لدى البنك**

وتعكس هذه النسبة قدرة البنك على مواجهة طلبات السحب من لدى المودعين، مما يتوفر لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية، وإن ارتفاع هذه النسبة تزيد من قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المالية.[1]

- **نسبة النقدية إلى مجموع الموجودات = النقدية ÷ مجموع الموجودات**

وتقيس نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول في البنك، وزيادة هذه النسبة تعني توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى البنك، مما يقلل العائد النهائي المتوقع، ونقص النسبة عن معدلاتها النمطية يعني مواجهة البنك لأخطار عدة، مثل خطر السحب وخطر التمويل.

- **المعدل النقدي = النقدية ÷ مجموع الودائع**

يشير هذا المعدل إلى قدرة البنك على تلبية التزاماته من النقدية المتوفرة لديه في الصندوق، وأرصدته لدى البنوك الأخرى، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع أو انخفاض هذا المعدل.

- **نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والآجلة = مجموع الودائع الجارية ÷ مجموع الودائع الادخارية والآجلة**

تسمح هذه النسبة للبنك بتحديد احتياجاته النقدية من النقدية السائلة في ضوء حجم الودائع الجارية، التي تمثل أكثر أنواع الودائع من حيث السحب والإيداع والتقلب المستمر، وزيادة هذه النسبة تعني الحاجة إلى الأرصدة السائلة في البنك، والعكس صحيح.[2]

[1]: زاهر صبحي بشناق، مرجع سبق ذكره، ص: 34.

[2]: هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق، القاهرة، مصر، 2008، ص: 319.

ثانيا: نسب الربحية

تقاس نسب ربحية (PROFITABILITY RATIOS) المؤسسة ذات الطابع البنكي على غرار بقية المؤسسات باستخدام مجموعة من المعدلات، تبرز كفاءة البنك من حيث تحقيق الأرباح من الأموال المستثمرة،[1] نجد من أهمها ما يلي:

- **معدل العائد على حق الملكية = صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ مجموع حقوق الملكية**

يقيس العائد على كل وحدة نقدية من أموال الملكية، أي قدرة كل وحدة نقدية من حقوق الملكية على توليد الدخل.

- **معدل العائد على الأصول = صافي الدخل ÷ مجموع الأصول**

يقيس نصيب كل وحدة من الموجودات من صافي الربح بعد الضرائب، وزيادة هذا المعدل تعني كفاءة استخدام الأموال المستثمرة في الأصول الإيرادية.

- **نسبة هامش الفوائد = (الفوائد المحصلة – الفوائد المدفوعة) ÷ مجموع الأصول**

تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد التي حققتها الموجودات للبنك، وزيادتها تعني زيادة الموجودات على توليد أرباح أو هامش ربح البنك، وبالعكس.[2]

- **نسبة مجموع الإيرادات إلى مجموع الموجودات = مجموع الإيرادات ÷ مجموع الموجودات**

يعبر عن قدرة الموجودات على تحقيق الإيرادات، وكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على تحقيق البنك لقدر كبير من الإيرادات في ظل ما متوفر لديه من موجودات.

- **نسبة ربحية العامل بالبنك = صافي الأرباح بعد الضرائب ÷ عدد العاملين الدائمين**

توضح هذه النسبة ربحية العامل الواحد، وزيادة هذه النسبة تعني كفاءة عنصر العمل في تحقيق الأرباح.

---

[1]: إلهام التجاني ومحمد فوزي شعوبي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة: (2005- 2011)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015، ص: 33.

[2]: محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص: 288.

- **معدل العائد للسهم = صافي الأرباح بعد الضريبة ÷ عدد الأسهم**

يوضح نصيب السهم الواحد من صافي الربح بعد الضرائب التي حققها البنك خلال العام المنتهي.[1]

ثالثا: نسب كفاية رأس المال:

تقيس نسبة كفاية رأس المال (ADEQUANCY RATIOS) مدى قدرة البنك على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة لعمليات الائتمان والاستثمار، عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب البنك.[2]

ومن بين النسب المستخدمة نذكر:[3]

- **نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات = حقوق الملكية ÷ إجمالي الموجودات**

يبين مدى كفاية حقوق المالكين لمواجهة الاستثمارات في الموجودات الثابتة، وتعتبر هذه النسبة دليل على نوع التمويل الذي يحتاجه البنك مستقبلا.

فإذا كانت هذه النسبة أقل من 100% هذا يعني حاجة البنك إلى نوعين من الأموال:[4]

- أموال طويلة الأجل لاستثمارها في الموجودات الثابتة التي لم تكف مصادر البنك الذاتية لمواجهتها؛

- أموال قصيرة الأجل لاستثمارها في الموجودات المتداولة؛

أما إذا كانت النسبة أكبر 100% هذا يعني أن المصادر طويلة الأجل قد أتيحت لمواجهة جميع الاستثمارات، مع فائض منه يستثمر في الموجودات المتداولة .

---

[1]: عبد المطلب عبد الحميد، إقتصاديات النقود والبنوك الأساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص ص: (199-202).

[2]: سمير عبد الرزاق سرايري، قياس الأداء المالي للمصارف التجارية السعودية وتقييمها، مجلة بحوث اقتصادية عربية، العددان (43، 44)، كلية المجتمع في الرياض، جامعة الملك سعود، 2008، تاريخ الإطلاع: 2018/03/19، ص: 140، انظر الموقع:
http/www.caus.org.ib.

[3]: محمد مفلح عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص: 334.

[4]: المرجع السابق، ص: 334.

- **نسبة رأس المال إلى مجموع الموجودات = حق الملكية ÷ مجموع الموجودات**

تبين مدى اعتماد البنك على رأس ماله في تمويل الموجودات، وكلما زادت أعطت دلالة عن متانة رأس المال البنك، وأن الأموال المملوكة سوف تكون كافية لامتصاص أي خسائر قد يتعرض لها البنك.[1]

- **نسبة حقوق الملكية إلى الأصول الخطرة = حقوق الملكية ÷ الأصول الخطرة**

تبين مدى قدرة حقوق الملكية على مقابلة مخاطر الاستثمار الناشئة عن احتمال عدم الوفاء بدون المساس بالتزامات البنك من قبل الغير، ويقصد بالأصول الخطرة الأوراق التجارية المخصومة والقروض.[2]

- **نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض = حق الملكية ÷ إجمالي القروض**

توضح هذه النسبة مدى قدرة البنك على مقابلة أخطار الاستثمار في القروض والسلفيات، من حقوق الملكية دون المساس بالودائع، وتعكس هذه النسبة درجة الخطر المتوقع في محفظة القروض، ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من أنواع محفظة القروض على شكل احتياطات، بهدف تغطية مخاطر الائتمان وعدم السداد.[3]

رابعا: نسب المديونية

تقيس نسب المديونية (TOTAL DEBT RATIOS) درجة المديونية، ويترتب على هذا النوع من التمويل أعباء مالية لابد من أدائها عند أجل استحقاقها قبل دفع أي توزيعات على الملاك، والتوقف عن دفع هذه الأعباء له تأثير على مركز البنك، لذلك تهتم الإدارة والملاك وغيرهم بالتعرف على درجة التمويل بالمديونية، والمخاطر المترتبة على استخدام التمويل بالمديونية.[4]

---

[1]: حمزة محمد الزبيدي، إدارة المصارف واستراتيجية تنمية الودائع وتقديم الائتمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004، ص: 86.

[2]: عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007، ص: 337.

[3]: منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 1996، ص:421.

[4]: نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة: (2010- 2014)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017، ص: 22.

وأهم هذه النسب نجد:[1]

- **نسبة التمويل الخارجي للأصول = (الخصوم المتداولة + الخصوم الثابتة)÷ إجمالي الأصول**

يعبر عن المدى الذي ذهبت إليه البنوك في تمويل أصولها من أموال الغير.

- **نسبة التمويل الداخلي للأصول = الأموال الخاصة ÷ إجمالي الأصول**

تستخدم هذه النسبة كدليل على مدى استقرار وسلامة المركز المالي من منظور الأجل الطويل.

- **نسبة المديونية الكاملة = (الخصوم المتداولة + الخصوم الثابتة) ÷ الأموال الخاصة**

تستخدم هذه النسبة كمؤشر على مدى المخاطرة التي يغامر بها المقرضون.

خامسا: نسب توظيف الأموال

تستهدف هذه النسب الحكم على كفاءة البنوك في توظيف الأموال المتاحة لها في المجالات المختلفة، في إطار السياسة الائتمانية للبنك، وسياسة استخدام الأموال، وتقيس هذه النسب أداء البنوك في استخدام الأموال المتاحة، وإنتاجية العمالة، والعائد الذي حققته البنوك نتيجة الاستثمار في المجالات المختلفة.[2]

ومن بين أهم النسب التي تقيس كفاءة البنك في توظيف الأموال نذكر:[3]

- **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات = إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الاستثمارات**

تبين هذه النسبة كفاءة البنك في الاستثمار، وكلما ارتفعت هذه النسبة ارتفعت معها حصيلة الإيرادات التي يحصل عليها البنك من الاستثمارات المختلفة، وبذلك فإن هذه النسبة تعد من بين أهم النسب التي يجب على البنك مراقبتها باستمرار، وأن يرفعها دائما، لأن ذلك يعني التوجه بالاستثمار نحو أفضل الحالات.

[1]: نفيسة حجاج، مرجع سبق ذكره، ص: 22.

[2]: صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في البنوك والمؤسسات المالية، مرجع سبق ذكره، ص: 257.

[3]: رقية غزال، أثر السياسات الإقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2015، ص:21.

- **نسبة إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات = إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الموجودات**

توضح هذه النسبة كفاءة البنك التجاري في تشغيل الموارد المتاحة، وكفاءته في تشغيل الإمكانيات البشرية والمادية الأخرى في أداء الخدمات البنكية كافة، التي يتمثل عائدها أو جزء كبير منها في العمولات والفوائد المحققة، وكلما زاد هذا المعدل كان ذلك دليلا على الاستغلال الأمثل والسليم لتلك الموجودات.[1]

- **نسبة إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع = مجموع القروض ÷ مجموع الودائع**

تعد هذه النسبة من النسب الرئيسية لقياس نشاط البنك، وذلك فيما يتعلق بقدر ما يزود به المجتمع من أموال في صورة قروض بالنسبة إلى ما يحصل عليه من ودائع.[2]

- **نسبة استثمار الودائع = مجموع الاستثمارات ÷ مجموع الودائع**

هو مقياس لمدى توظيف البنك للودائع، ويفيد هذا المعدل في الحكم على طبيعة سياسة البنك فيما إذا كانت توسعية أو انكماشية.[3]

- **نسبة إقراض الموارد = القروض و السلفيات ÷ (إجمالي الودائع + حق الملكية)**

تبين هذه النسبة مدى استخدام الأموال المتاحة من ودائع، وحق ملكية، في تقديم قروض وسلفيات، وعليه فإن هذه النسبة تشير إلى السياسة الإقراضية للبنك.[4]

[1]: نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسات الاقتصادية في أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص: 67.

[2]: عبد الغفار حنفي ورسمية قرياقص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001، ص ص: (193، 194).

[3]: المرجع السابق، ص: 194.

[4]: محمد سعيد أنور سلطان، مرجع سبق ذكره، ص: 136.

المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء

تعتبر عملية قياس الأداء المالي أمر مهم بالنسبة للمؤسسات البنكية، ولقد سعت العديد من الدراسات إلى تقديم نماذج تعكس الأداء المالي للبنوك، وفي أوائل عام (1980) انتقد العديد من الكتاب والباحثين النماذج المحاسبية لقياس الأداء في ظل التغيرات وارتفاع القدرة التنافسية في بيئة الأعمال، إلى جانب القصور الذي ظهر في هذه المقاييس، وتختلف نماذج التقييم باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، وكون هذه العملية مهمة بالنسبة للبنوك، استخدمت عدة نماذج للتقييم، وسوف يتم التطرق في هذا المبحث إلى ثلاثة نماذج وهي:

-نموذج العائد على حقوق الملكية؛

-نموذج القيمة الاقتصادية المضافة؛

-نموذج أو نظام camels.

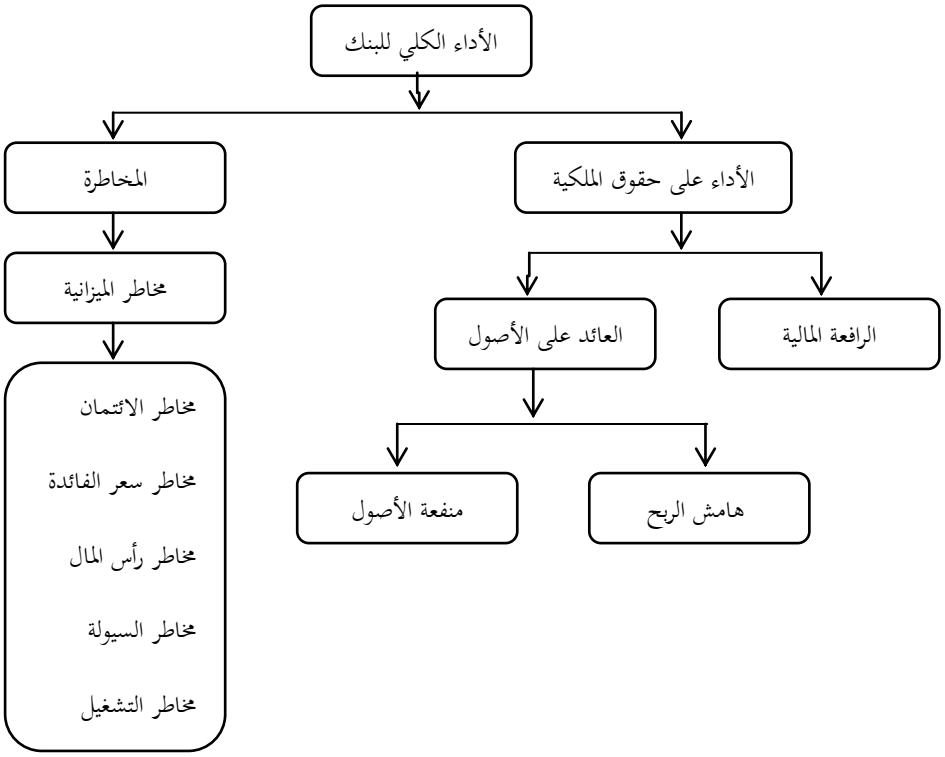
المطلب الأول: نموذج العائد على حقوق الملكية

اعتبر نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) لفترة طويلة مؤشرا متكاملا لوصف وقياس العلاقة المتبادلة بين العائد والمخاطرة في البنوك، وقد استخدم هذا النموذج منذ (1972) في الولايات المتحدة الأمريكية من طرف (دافيد كول)، ويتمثل هذا النموذج في إجراء تقييم لأداء البنوك من خلال تحليل مجموعة من النسب، يتم تلخيصها في عدة أشكال، تمكن المحلل من تقييم مصدر وأرباح البنك الخاصة بمخاطر تم اختيارها، تتمثل أساسا في: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر معدلات الفائدة، مخاطر التشغيل ومخاطر رأس المال.[1]

والشكل التالي يوضح نموذج العائد على حقوق الملكية

[1]: محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة (1994 – 2000)، مجلة الباحث، العدد 3، الجزء الأول، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، 2004، ص: 90.

الشكل رقم (02-01): نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE)



المصدر: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية، 1999، ص: 77.

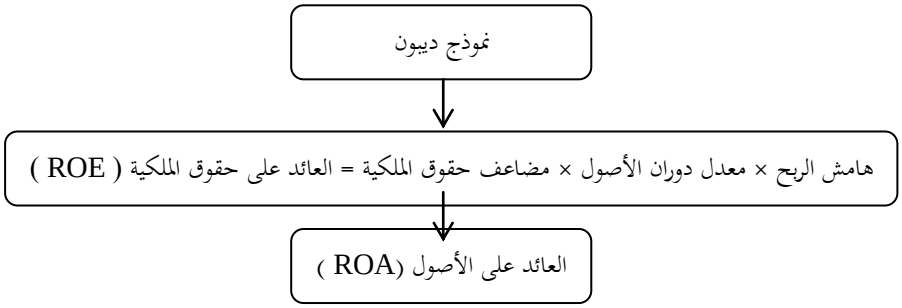
أولا: مؤشرات العائد و المخاطرة

يمكن توضيح العلاقة بين هذه المؤشرات من خلال نظام متكامل يعرف بنظام ديبون (Dupon system) الذي يعتبر من أهم النماذج التي تستخدم في قياس الأداء المالي، وتم استخدامه من قبل المستثمرين من أجل تحديد أداء البنوك، إذ يعتمد في الأساس على المقارنة بين أداء البنوك التي تنتمي إلى قطاع معين، أو صناعات مماثلة، من خلال قياس العائد على حقوق الملكية (ROE)، والعائد على الأصول (ROA)، من خلال معادلة Dupont التي أسسها (Donald Brown) في بداية القرن العشرين، عام(1915).[1]

ويمكن توضيح النموذج من خلال الشكل التالي:

[1]: حسينة صايفي، قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة EVA: دراسة حالة المؤسسات المدرجة في مؤشر CAC 40 خلال الفترة (2008 – 2013)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص: 10.

الشكل رقم (02-02): نموذج ديبون Dupont



المصدر: حسينة صايفي، قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVA، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016، ص:10.

ويمكن تلخيص مؤشرات العائد والمخاطرة في المجموعتين التاليتين:

المجموعة الأولى: توضح أهم مؤشرات قياس ربحية البنك، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول، حيث يعتبر العائد على حق الملكية من أهم المقاييس لأنه يتأثر بأداء البنك فيما يتعلق بفئات العائد على الأصول، ويعتبر كذلك مؤشر على مدى كفاءة ومقدرة البنك على تعظيم ثروة الملاك.[1]

والجدول التالي يبين عناصر هذه المجموعة:

[1]: عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث للنشر، عمان، الأردن، 1993، ص: 274.

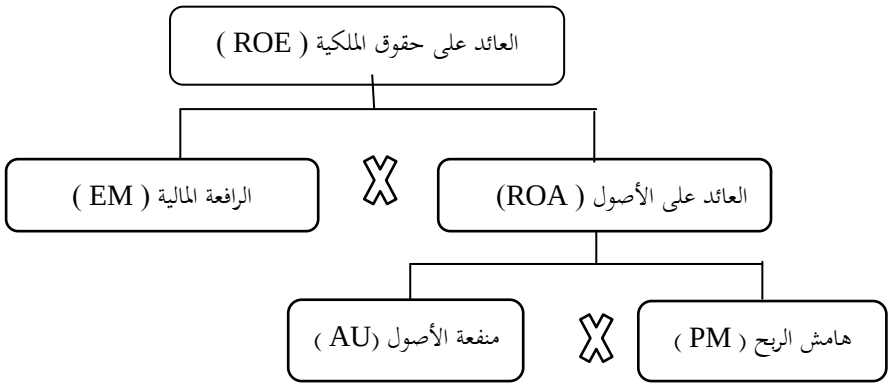
الجدول رقم (02-01): أهم مؤشرات قياس ربحية البنك

المؤشر	العلاقة	المدلول
العائد على حق الملكية (ROE) Return on Equity	صافي الدخل ÷ إجمالي حقوق الملكية	يوضح هذا المؤشر قيمة العائد التي يحصل عليها البنك، من خلال استثماره لوحدة واحدة من حقوق الملكية.
العائد على الأصول (ROA) Return on Assets	صافي الدخل ÷ إجمالي الأصول	يقيس صافي الدخل الناتج عن استثمار الأصول المملوكة.
الرافعة المالية (EM) Equity Multiplier	إجمالي الأصول ÷ إجمالي حقوق الملكية	وفيه تتم عملية مقارنة الأصول بحقوق الملكية، كما يعتبر مقياس للربح و المخاطرة.
هامش الربح (PM) Profit margin	صافي الدخل ÷ إجمالي الإيرادات	تقيس هذه النسبة صافي الدخل المحقق من كل وحدة من إجمالي الإيرادات، كما تبين قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات و تخفيض الضرائب.
منفعة الأصول (AU) Assets Utility	إجمالي الإيرادات ÷ إجمالي الأصول	تعبر عن نسبة إجمالي الإيرادات لوحدة واحدة من الأصول.

المصدر: رشيدة جلاوي، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015، ص: 84.

ويمكن تلخيص العائد على حقوق الملكية في الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): طريقة حساب العائد على حقوق الملكية (ROE)



المصدر: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص: 91.

إن هذه الصيغة تفسر الأداء بشكل أوضح، فارتفاع أو انخفاض العائد على حقوق الملكية يمكن إرجاعه إلى ارتفاع أو انخفاض العائد على الأصول، أو الرافعة المالية، أو كلاهما، فإذا كان السبب في ارتفاع العائد على حقوق الملكية يعود إلى ارتفاع قيمة مؤشر الرافعة المالية، فإن ذلك يدل على ارتفاع المخاطر الناتجة عن الاعتماد الكبير على مصادر خارجية في استثمارات أو توظيفات البنك، لذا على المحللين والمساهمين التعرف على مستوى الخطر الذي يطلبه ذلك المستوى من العائد أو الأداء، أما إذا كان الارتفاع بسبب العائد على الأصول، والذي يعكس الإدارة الممتازة للأصول، فإنه ستكون هذه الحالة رسالة أخرى للمساهمين والمحللين عن إدارة البنك.[1]

المجموعة الثانية: هي مؤشرات لقياس المخاطر الرئيسية التي تواجه أي بنك، ويمكن التعبير عن هذه المؤشرات بنسبة واحدة، أو عدة نسب، وذلك حسب العناصر المكونة أو المرتبطة بمخاطر معينة،[2] ويمكن تلخيص بعض النسب للمؤشرات في الجدول التالي:

[1]: ياسمينة خمقاني، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية (2007- 2012)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص: 12.

[2]: محمد جموعي قريشي، مرجع سبق ذكره، ص: 92.

الجدول رقم (02-02): مؤشرات قياس المخاطر البنكية

المخاطر	النسب	المدلول
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض ÷ إجمالي القروض	توضح المخاطر الناجمة عن فقدان كل أو جزء من الفوائد المستحقة، أو أصل الدين، أو كلاهما معا.
مخاطر السيولة	الودائع الأساسية ÷ إجمالي الأصول	يشير إلى مقارنة نسبة السيولة النقدية المطلوبة لمقابلة المسحوبات من الودائع، والزيادة في القروض.
مخاطر سعر الفائدة	الأصول الحساسة للفائدة ÷ إجمالي الأصول الخصوم الحساسة للفائدة ÷ إجمالي الأصول	يبين مدى حساسية التدفقات النقدية التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة.
مخاطر رأس المال	حقوق الملكية ÷ الأصول الخطرة إجمالي حقوق الملكية ÷ إجمالي الأصول	تشير إلى الدرجة التي يمكن بها انخفاض قيمة الأصول قبل أن يلحق الضرر بالدائنين والمودعين، أي درجة تغطية حقوق الملكية للأصول ذات المخاطرة.
مخاطر التشغيل	إجمالي المصاريف ÷ عدد العمال	تشير إلى كفاءة إدارة التكلفة عند أداء الأنشطة في البنك.

المصدر: محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة (1994، 2000)، مجلة الباحث، العدد الثالث، الجزء الأول، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، ورقلة، الجزائر، 2004، ص: 92.

المطلب الثاني: نموذج القيمة الإقتصادية المضافة

يعتبر نموذج القيمة الإقتصادية المضافة (EVA)* من بين المؤشرات الحديثة التي تستخدم في قياس الأداء، وهي شكل مطور لمفهوم الدخل المتبقي، وكانت نتيجة للقصور في مؤشر الربح المتبقي، ولقد ظهر هذا المفهوم على يد (Bernnet Steward) (Joël Stern)، وتعتبر القيمة الإقتصادية المضافة مؤشرا لقياس الأداء، وطريقة للتسيير، حيث تعد وسيلة لدفع وتحفيز المديرين على تقديم أداء أفضل.

*(EVA): Economic Value added.

أولا: مفهوم القيمة الإقتصادية المضافة

تعرف القيمة الإقتصادية المضافة (EVA) على أنها: « عبارة عن تلك النتيجة الاقتصادية التي حققتها المؤسسة بعد دفع مجموع الأعباء على الأموال المستثمرة».[1]

عرف (Steward and Stern) مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة بأنها:« مقياس للإنجاز المالي لتقدير الربح الحقيقي، الذي يرتبط بتعظيم ثروة المساهمين».[2]

كما تعرف القيمة الإقتصادية المضافة على أنها: « فائض القيمة الذي يتم توليده من الاستثمار أو محفظة الاستثمار».[3]

وبذلك يمكن القول أن القيمة الإقتصادية المضافة عبارة عن صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب، وبعد التعديل، مخصوما منه تكلفة التمويل الكلي لفترة زمنية معينة، وفي ضوء هذا المؤشر، فإن الاستثمارات التي تحقق القيمة الاقتصادية المضافة موجبة القيمة لها الأفضلية على البدائل التي لا تستطيع تحقيق قيمة اقتصادية مضافة موجبة.[4]

ويمكن تحديد القيمة الإقتصادية المضافة وفق المعادلة التالية:

- **القيمة الإقتصادية المضافة (EVA) = صافي أرباح التشغيل بعد الضرائب – (المتوسط المرجح لتكلفة رأس المال × رأس المال المستثمر).**

[1]: رشيدة جلاوي، مرجع سبق ذكره، ص: 85.

[2]: مقبل علي أحمد علي، دراسة لنموذج القيمة الإقتصادية المضافة كأداة مكملة لأدوات تقويم أداء الشركات الصناعية و التعديلات المقترحة لاحتسابها، دراسة تطبيقية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 5، العدد 11، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، العراق، 2010، تاريخ الإطلاع: 2018/03/24، ص: 4، انظر الموقع:

http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=744.

[3]: Grant Jamesl، Foundation of economic value added، Second edition، John Wiley & Sons، inc، USA، 2003، p62.

[4]: شعبان محمد عقيل وشعبان لولو، قدرة مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة مقابل مؤشرات الأداء التقليدية على تفسير التغير في القيمة السوقية للأسهم: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين، مذكرة ماجستير غير منشورة،كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015، تاريخ الإطلاع: 2018/03/24، ص: 47، انظر الموقع:

http/library.iugaza.edu.ps/thesis/118538.

وتساوي أيضا إلى العائد الإضافي والمتمثل في (الفرق بين العائد على رأس المال المستثمر وتكلفة الأموال المستخدمة في تمويل هذا الاستثمار) مضروبا في رأس المال المستثمر.

ويتم التعبير عليها من خلال:[1]

- **القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) = رأس المال المستثمر × (العائد على رأس المال المستثمر – تكلفة رأس المال)**.

ثانيا: مكونات القيمة الاقتصادية المضافة

نقوم أولا بتحديد الربح قبل الضرائب والفوائد (EBEI)*، ويتم حسابها كما يلي:

$$EBEI = CFO + ACCRUAL$$

حيث:

CFO**: صافي التدفقات النقدي التشغيلي.

ACCRUAL: مجموع المستحقات المتعلقة بتشغيل (مقابل الاستثمار أو التمويل) الأنشطة مثل: الأصول المتداولة غير النقدية، الخصوم المتداولة.

ثم نقوم بتحديد نتيجة الاستغلال الصافية بعد الضرائب (NOPAT)*** وذلك كما يلي:

$$NOPAT = EBEI - IBS$$

حيث:

IBS: الضرائب على أرباح المؤسسات.

ونقوم بحساب الدخل المتبقي RI **** الذي يمثل:

$$RI = NOPAT - (K \times CAPITAL)$$

حيث:

[1]: براي الهادي، مرجع سبق ذكره، ص: 66.

* (EBEI): Earnings Before Interest and Taxes.
** (CFO): net Cash provided by Operating activities.
*** (NOPAT): Net operating profit after Tax.
**** (RI): Residual Income.

K: حسب (steward) فهو يمثل متوسطا مرجحا لتكلفة رأس المال للمؤسسة، وقد عرف (steward) رأس المال على أنه الأصول التي استثمرت في النشاط التشغيلي، الديون ورأس المال في بداية النشاط.

ويعكس RI الأرباح الموجبة التي تفوق المطلوبة من قبل الموردين وأصحاب رأس المال، وهو ما يساهم في إنشاء البنك للثروة، وفي حال حققت المؤسسة RI سالب يجب عليها إجراء تعديلات للوصول إلى المقياس الصحيح للأداء، وهو ما يوصلنا إلى مقياس القيمة الإقتصادية المضافة وفق (steward)

$$EVA = NOPAT + ACCT\ ADJ_{OP} - K\ (\ CAPITAL + ACCT\ ADJ_{C}\ )$$

حيث:

ACCT ADJop*: تمثل التعديلات المحاسبية حول الربح التشغيلي وفق (steward) مثل: إضافة الأصول غير الملموسة بعد رسملتها، إضافة الزيادات مثل: الديون المعدومة والضرائب المؤجلة.

ACCT ADJc**: تمثل التعديلات المحاسبية حول رأس المال وفق (steward) مثل: إضافة صافي القيمة الدفترية للأصول غير الملموسة، وإضافة الفوائد على رأس المال المقترض.[1]

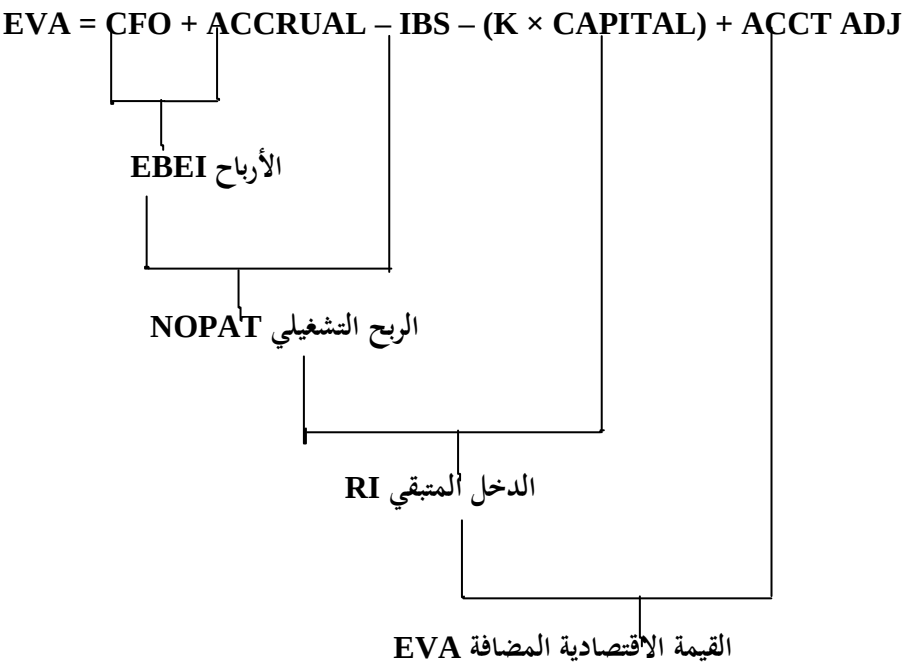
والشكل التالي يوضح مكونات القيمة الإقتصادية المضافة:

* (Acct Adjop): Stern Stewart adjustements to accounting measures of operating profits.

** (Acct Adjc): Stern Stewart adjustements to accounting measures of capital.

[1]: حسينة صايفي، مرجع سبق ذكره، ص ص: (31، 32).

الشكل رقم (02–04): مكونات القيمة الاقتصادية المضافة



المصدر: حسينة صايفي، قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة EVA، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم تجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016،ص: 33 .

ويمثل الشكل مكونات القيمة الإقتصادية المضافة من خلال تفكيك عناصرها، وحساب كل عنصر فيها انطلاقا من التدفقات النقدية إلى القيمة الإقتصادية المضافة، وذلك من خلال تحديد الأرباح التي تمثل الفرق بين التدفقات النقدية التشغيلية والمستحقات، ثم حساب الربح أو نتيجة الاستغلال بعد الضرائب بطرح معدل الضرائب من الأرباح، وبعد ذلك يتم تحديد الدخل المتبقي الذي يمثل الفرق بين نتيجة الاستغلال الصافية بعد الضرائب وتكلفة رأس المال، ليتم في الأخير التوصل للقيمة الإقتصادية المضافة بعد القيام بالتعديلات المحاسبية على نتيجة الاستغلال ورأس المال.[1]

وكل ما سبق يتم تلخيصه في المعادلة التالية:[2]

$$EVA = CFO + ACCRUAL – IBS – (K \times CAPITAL) + ACCT\ ADJ$$

حيث:

$$ACCT\ ADJ = ACCT\ ADJ_{OP} - (K \times ACCT\ ADJ_{C})$$

[1]: حسينة صايفي، مرجع سبق ذكره، ص ص: (33، 34).

[2]: المرجع السابق، ص: 34.

ثالثا: أهمية القيمة الاقتصادية المضافة

إن الهدف الأساسي لمقياس القيمة الاقتصادية المضافة يتمثل في اهتمامه بكل من الفائض أو الفارق بين عائد رأس المال المستثمر وتكلفة رأس المال، ورأس المال المستخدم، وهما المفهومان الأساسيان لخلق القيمة، وتشجع القيمة المضافة المديرين على استثمار رأس المال بحجم معين عندما يكون الفائض إيجابيا، وتخفيض رأس المال وبالتالي حجم النشاط إذا كان الفائض سالبا.[1]

رابعا: مزايا وعيوب القيمة الاقتصادية المضافة

يمكن تلخيص مزايا القيمة الاقتصادية المضافة فيما يلي:[2]

-بعض المؤشرات قد لا تعكس بشكل صحيح تكلفة رأس المال، ولا تقدم توضيحا ما إذا قدتم إنشاء قيمة للمساهمين أو تدميرها، وهذا على عكس القيمة الإقتصادية المضافة التي لها دور كبير في تحديد القيمة التي تم إنشاؤها؛

-تساعد القيمة الإقتصادية المضافة المديرين على تحديد الفرص المناسبة، واتخاذ أفضل القرارات الاستثمارية؛

-تعبر القيمة الإقتصادية المضافة على جودة القرارات الإدارية، وتشير إلى معدل النمو المستقبلي من خلال قياس التغير في قيمها من فترة إلى أخرى؛

-يتوافق مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة مع العديد من مؤشرات الأداء مثل: القيمة النقدية المضافة، التدفق النقدي الناتج عن الاستثمار، ويساهم في تحديد الغرض من المشاريع الاستثمارية؛

بالرغم من المزايا التي تتميز بها القيمة الإقتصادية المضافة، إلا أنها لا تخلو من العيوب التي يمكن إيجازها فيما يلي[3]:

[1]: هشام بحري، مقاييس الأداء المبنية على القيمة من وجهة نظر المساهم بين النظرية والتطبيق، مجلة أداء المؤسسة الجزائرية، العدد 1، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012، ص: 15.

[2]: حسينة صايفي، مرجع سبق ذكره، ص ص: (39، 40).

[3]: شعبان محمد عقيل وشعبان لولو، مرجع سبق ذكره، ص ص: (51، 52).

- القيمة الإقتصادية المضافة تقيس الربحية فقط في الأجل القصير، وبالتالي لا بد من تدعيمها بمؤشرات أخرى إضافية، تقيس مستوى الجودة، درجة مرونة العمليات الإنتاجية....؛

– القيمة الإقتصادية المضافة تقيس الأداء في الأجل القصير، إذ تقيس رأس المال على أساس التكلفة التاريخية للأصول المشتراة منذ سنوات طويلة، وتعد تكلفة الشراء في هذه الحال تكلفة غير ملائمة لاتخاذ أي قرار؛

– يتطلب الوصول إلى القيمة الإقتصادية المضافة إجراء عدد كبير من التسويات الضرورية على صافي الدخل المحاسبي، وبعض هذه التسويات قد يخضع للتقديرات الشخصية المتباينة، أو قد يتم تكيفها لتنسجم مع أهداف معينة مما سيقلل من مصداقيتها ويضعف فاعليتها.

المطلب الثالث: نموذج أو نظام CAMELS لتقييم الأداء

يعد نموذج CAMELS من الأساليب الفعالة لتقييم أداء البنوك، وتحديد مدى قوة ومتانة مراكزها المالية وأوضاع الإدارة بها، ومن ثم مدى تحديد قدرتها على التعامل والتكيف مع أي متغيرات، أو مستجدات ذات علاقة بنشاطها، والتعرف على عناصر القوة والضعف في أداء البنوك.

أولا: نشأة نموذج CAMELS

بدأ استخدام طريقة CAMELS في بداية(1980) من طرف البنك الفدرالي الأمريكي، حيث تعد الولايات المتحدة الأمريكية من أوائل الدول التي استخدمت معيار الإنذار المبكر CAMELS، وذلك بسبب الانهيارات البنكية التي تعرضت لها عام (1929)، ولقد أثارت نتائج التحليل الذي أجراه البنك الاحتياطي الفدرالي العديد من الأسئلة حول مصداقية المعيار في قياس سلامة الأوضاع المالية للبنوك، وقد توصل المحللون الاقتصاديون بهذا البنك إلى أن النتائج التي أظهرها استخدام هذا المعيار، ساعدت في كشف أوجه الخلل التقليدي الذي كان متبعا قبل استخدام المعيار،[1] كما أثبتت الدراسات مقدرة المعيار على تحديد درجة المخاطر بالبنك قبل كشفها عبر آلية السوق، لذلك فقد طالب العديد من المحللين والباحثين بضرورة نشر هذه النتائج للجمهور بغرض معرفتهم بالحقائق، وبالتالي تحسين مقدرتهم في التقييم واختيار التعامل مع البنوك ذات

[1]: مالك الرشيد أحمد، مقارنة بين معياري CAMELS و CAEL كأدوات حديثة للرقابة المصرفية: المميزات وعيوب التطبيق، كيف يستخدم CAMELS في قياس أداء فروع المصرف وتصنيفها، مجلة المصرفي، العدد 35، السودان، مارس 2005، تاريخ الإطلاع: 25 /2018/03، ص: 1، انظر الموقع:

http/iefpedia.com/arab/ ?p=3297.

المخاطر الأقل والأداء الأفضل، ورأى هؤلاء الباحثين ضرورة تضمين نتائج تحليل نموذج CAMELS ضمن البيانات المالية السنوية التي يفصح عنها البنك للجمهور، وبالتالي تحقيق قدر عال من الشفافية يساعد على فرض انضباط السوق، وهو إحدى الدعامات الأساسية التي تقوم عليها مقررات لجنة بازل 2 للرقابة البنكية.[1]

وفي عام (1996)تم استبدال مؤشر CAMEL بمؤشر CAMELS الذي يأخذ بعين الاعتبار المخاطر المنتظمة، وبذلك فإن « S » يمثل المكون السادس وهو الحساسية اتجاه السوق.[2]

ثانيا: تعريف نموذج CAMELS

يعرف نموذج CAMELS بأنه: « أداة تقييم شمولية، تستخدمها الهيئات الرقابية بهدف تقييم المتانة المالية للمؤسسات البنكية». [3]

يعرف مؤشر CAMELS بأنه عبارة عن: « مؤشر سريع الإلمام بحقيقة الموقف المالي لأي بنك، ومعرفة درجة تصنيفه، ويعد أحد الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني، وقد بدأ استخدام هذا المؤشر عام (1979) بواسطة خمسة جهات رقابية في الولايات المتحدة الأمريكية بما فيها البنك الاحتياطي الفدرالي». [4]

يعرف أيضا نموذج CAMELS بأنه: «نظام تصنيف لمخاطر البنك، وتقييم لقدرة البنك على الاستمرار، حيث يعطي النظام لكل بنك تصنيف لستة عناصر بالإضافة إلى تصنيف مجمع نهائي التصنيف، الذي يتراوح بين [1 – 5] ويعتبر التصنيف الأفضل، و 5 يعني أن البنك قريب من الفشل والإفلاس». [5]

---

[1]: يوسف بوخلخال، أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي CAMELS على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية، مجلة الباحث، العدد 10، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، الجزائر، 2012، ص: 207.

[2]: حنان تريعة، مرجع سبق ذكره، ص: 33.

[3]: فوزان عبد القادر القيسي، تحليل العوامل المؤثرة على أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية خلال الفترة (2009 – 2014)، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 13، العدد 4، 2017، تاريخ الإطلاع: 2018/03/25، ص: 462، انظر الموقع:

http/journals.ju.edu.jo/jjba/article/download/100600/8075.

[4]: علي عبد الرضا حمودي، مؤشرات الحيطة الكلية وإمكانية التنبؤ بالأزمات: دراسة تطبيقية لحالة العراق، المركز العراقي، المديرية العامة للإحصاء والأبحاث (2003 – 2009)، تاريخ الإطلاع: 2018/03/25، ص: 6، انظر الموقع:

http/cbi.iq/static/uploads/up/file-152232042799474.

[5]: Ourence M.Ball، Money: banking and financial markets، Second edition، John Hopkins university، p: 307.

وعرفه (Fraser & Gup & Kolari) بأنه: « نظام لتحديد الأمان والسلامة للبنوك من خلال التعامل مع مشاكل البنوك غير المتوافقة مع القواعد والتشريعات البنكية».[1]

ومنه فإن مؤشر CAMELS يتمثل في مجموعة من المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لأي بنك، والمخاطر التي يواجهها، ومعرفة درجة تصنيفها، وتعتبر هذه الطريقة إحدى الوسائل الرقابية من خلال عمليات الفحص للتقارير الدورية، حيث عملت السلطات الرقابية في الولايات المتحدة الأمريكية على الأخذ بنتائج معيار CAMELS والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات من خلال ستة مؤشرات هي:[2]

_ كفاية رأس المال Capital Adecquacy؛

_ جودة الأصول Asset Quality؛

_ جودة الإدارة Management Quality؛

_ إدارة الربحية Earning Management؛

_ درجة السيولة Liquidity position؛

_ الحساسية اتجاه مخاطر السوق Sensitivity to market risk؛

حيث يرمز:[3]

C : مدى كفاية رأس المال لحماية أموال المودعين، وتغطية المخاطر.

A: جودة الموجودات وما يتوقع تحصيله من قيمتها الصافية داخل وخارج الميزانية، ومدى وجود مخصصات لمقابلة الموجودات الهالكة أو المشكوك في تحصيلها.

M: جودة الإدارة ومستوى كفاءتها، وتعمقها، والتزامها بالقوانين المنظمة للعمل البنكي، ومدى كفاءة أجهزة الضبط الداخلي والمؤسسي، ووجود سياسات وتخطيط مستقبلي.

---

[1]: Fraser Donald R & Gup ،Bonton ،E & Kolari James، Commercial banking (the management of risk)، South western، college publishing، 2nd، ed، USA، 2001، p: 242.

[2]: طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، مرجع سبق ذكره، ص ص: (103، 104).

[3]: شوقي بورقبة، طريقة CAMELS في تقييم أداء البنوك الإسلامية، تفرغ علمي بمركز أبحاث الاقتصاد الإسلامي، جامعة الملك عبد العزيز، جدة، السعودية، تاريخ الإطلاع: 2018/03/28، ص: 2، انظر الموقع:

http/www.kau.edu.sa/files/121/files/59600-shawki (15).

E: يرمز لمستوى الربحية، و مدى مساهمتها في نمو البنك، وزيادة رأس المال.

L: يرمز لقياس سلامة السيولة، ومقدرة البنك على الإيفاء بالتزاماتها الحالية والمستقبلية المتوقعة وغير المتوقعة.

S: يرمز لحساسية البنك اتجاه مخاطر السوق .

ثالثا: أسس التقييم وفق نموذج CAMELS

بموجب نظام التقييم الموحد يعطى كل بنك تصنيف مجمع مبني على تقييم وتصنيف عناصر رئيسية تتعلق بظروف البنك المالية والتشغيلية، كما يأخذ هذا التقييم بالاعتبار حجم البنك ودرجة تعقيد نشاطاته، ومخاطر البنك الكلية.[1]

وتتراوح درجة التصنيف ما بين 1 وهو الأفضل، إلى التصنيف 5 وهو الأسوأ، والجدول التالي يبين ذلك:[2]

الجدول رقم (02-03): تصنيف البنوك حسب طريقة CAMELS

التصنيف رقم (1)	قوي
التصنيف رقم (2)	مرضي
التصنيف رقم (3)	معقول
التصنيف رقم (4)	هامشي (خطر)
التصنيف رقم (5)	غير مرضي

المصدر: عبد القادر شاشي، معايير بازل للرقابة المصرفية (اتفاقية بازل 2)، الندوة الدولية حول الخدمات المالية وإدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، أيام (18-20)، أفريل 2010، ص: 24.

[1]: حسين المحمود، إمكانية استخدام نظام CAMELS في تقييم جودة الربحية في المصارف الإسلامية (دراسة تطبيقية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014، تاريخ الإطلاع: 2018/03/28، ص: 59، انظر الموقع:
http/mohe.gov.sy/master/message/mc/hosen%20almahmoud.

[2]: عبد القادر شاشي، معايير بازل للرقابة المصرفية (اتفاقية بازل 2)، الندوة الدولية حول الخدمات المالية وإدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، أيام (18-20)، أفريل 2010، ص: 24.

وبعد حصول البنك على درجة تصنيف معينة، يتم وصف حالته حسب درجة تصنيفه كما يلي:[1]

التصنيف رقم (1) (قوي Strong): يعد البنك مؤسسة مالية سليمة في كافة المجالات، وأي نقاط ضعف لديه تكون ذات طبيعة ثانوية، ويمكن معالجتها بطريقة روتينية، ويمكن له تحمل تقلبات السوق، ولا يدعو وضع البنك إلى القلق.

التصنيف رقم (2) (مرضي Satisfactory): يعد البنك مؤسسة سليمة أساسا، ولكن توجد نقاط ضعف بسيطة قابلة للتصويب في ظل الظروف العادية، ويمكن له تحمل تقلبات السوق، ويحتاج إلى رقابة عادية.

التصنيف رقم (3) (معقول Fair): تتوافر عدة نقاط ضعف قد تعرض البنك لمزيد من المخاطر، وتقل مقدرته على تحمل تقلبات السوق، ويتطلب البنك رقابة أكثر من عادية.

التصنيف رقم (4) (هامشي خطر Marginal): يعاني البنك من ضعف خطير في النواحي المالية والمادية، وهو غير قادر على تحمل تقلبات السوق، ويحتاج إلى إجراءات فورية لتصويب أوضاعه، ويتطلب رقابة لصيقة.

التصنيف رقم (5) (غير مرضي Unsatisfactory): حالة البنك أسوأ من البنوك في المستوى رقم 4، ويحتاج إلى مساعدة عاجلة من المساهمين، أو من أي مصادر أخرى، كما يتطلب رقابة مستمرة.

رابعا: معايير نموذج CAMELS لتقييم الأداء

يعتمد التصنيف وفق معيار CAMELS على تقييم 44 مؤشرا منها 10 مؤشرات رقمية في شكل نسب، بالإضافة إلى 34 مؤشر نوعي تؤخذ جميعا في الحسبان، بغرض الوصول إلى التصنيف النهائي للبنك' ومن بين تلك المؤشرات نجد[2]:

[1]: شهاب الدين حسب الرسول يوسف التوم ومصطفى أحمد وحمد منصور، أثر جودة الضمانات في أساليب إدارة التعثر المصرفي: دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي السوداني، مجلة العلوم الإنسانية والاقتصادية، العدد1، كلية الدراسات التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان، يوليو 2012، تاريخ الإطلاع: 2018/03/30، ص: 69، انظر الموقع:
http/repository.sustech.edu/handele/123456789/17381.

[2]: عبد القادر شاشي، مرجع سبق ذكره، ص: 34.

1-كفاية رأس المال:

تحدد مؤشرات كفاية رأس المال (Capital Adecquacy) صلابة المؤسسات البنكية والمالية في مواجهة الصدمات التي تواجه بنود الميزانية، وتكمن أهمية مؤشرات كفاية رأس المال في أنها تأخذ بعين الاعتبار أهم المخاطر المالية التي تواجه المؤسسات المالية مثل: مخاطر أسعار الصرف، مخاطر الائتمان، مخاطر أسعار الفائدة، ومن المؤشرات المستخدمة في هذا المجال نذكر: [1]

- نسب رأس المال التجميعية المعدلة بالمخاطر؛

- التوزيع التكراري لمعدلات رأس المال.

2-جودة الأصول :

بشكل عام تعتمد درجة مصداقية معدلات رأس المال على درجة موثوقية مؤشرات جودة ونوعية الأصول (**Asset Quality**)، كما أن مخاطر الإعسار في المؤسسات البنكية والمالية تأتي في الغالب من نوعية الأصول وصعوبة تسييلها، ومن هنا تأتي أهمية مراقبة المؤشرات التي تدل على جودة الأصول، كما أن هذه الأخيرة لا بد أن تأخذ بعين الاعتبار مخاطر الائتمان المتضمنة في العمليات خارج الميزانية مثل: الوكالات، الرهونات، التجارة بالمشتقات.[2]

3-جودة الإدارة (Management Quality):

يعتبر تقييم الإدارة صعبا مقارنة مع باقي المعايير، ويرجع ذلك إلى حقيقة التقارير السنوية للبنوك التي لا تحتوي أرقام مباشرة في البيانات المحاسبية التي تقيم كفاءة وإنتاجية إدارة البنوك، وأن معظم هذه المؤشرات تستخدم على مستوى البنك وليس من السهل أخذ مؤشرات تجميعية في هذا السياق، ويحتوي تحليل هذا المجال على خمس مؤشرات نوعية:[3]

- الحوكمة؛

---

[1]: سهام تميسة، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (2008- 2012)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص: 11.

[2]: يوسف بوخلخال، مرجع سبق ذكره، ص: 208.

[3]: حنان تريعة، مرجع سبق ذكره، ص: 43.

- الموارد البشرية؛

- عمليات الرقابة و المراجعة؛

- أنظمة التكنولوجيا والمعلومات؛

- التخطيط الاستراتيجي.

4- إدارة الربحية (Earning Management):

إن انخفاض هذه النسب يمكن أن يعطي إشارة إلى وجود مشكلات في ربحية البنوك، في حين أن الارتفاع العالي لهذه النسب قد يعكس السياسة الاستثمارية في المحافظ المالية المحفوفة بالمخاطر، هناك عدد من النسب التي يمكن النظر إليها في تقييم ربحية البنك منها:[1]

- العائد على الأصول؛

- العائد على حقوق الملكية؛

- معدلات الدخل و الإنفاق؛

- المؤشرات الهيكلية.

5- درجة السيولة (Liquidity Position):

مؤشرات السيولة تشمل بشكل عام جانب الأصول والخصوم، ففي جانب الخصوم يجب النظر إلى مصادر السيولة كالإقراض فيما بين البنوك و اعادة التمويل من البنك المركزي، كما يجب لمؤشرات السيولة أن تأخذ عدم التطابق في آجال الاستحقاق بين الأصول والخصوم، ولتغطية هذه الجوانب يمكن النظر إلى المؤشرات التالية:[2]

- التسهيلات المقدمة من البنك المركزي؛

---

[1]: أحمد طلفاح، مؤشرات الحيطة الكلية لتقييم سلامة القطاع المالي، مجلة المعهد العربي للتخطيط، الكويت، أفريل 2005، تاريخ الإطلاع: 2018/03/30، ص: 11، انظر الموقع:

http/www.arab-api.org/images/programs/1/35-c19-6.

[2]: رشيدة جلاوي، مرجع سبق ذكره، ص: 90.

- نسبة الودائع إلى القروض؛

- هيكل استحقاق الأصول والخصوم.

6- الحساسية اتجاه مخاطر السوق (Sensitivity To Market Risk):

يتعلق ذلك بالدرجة الأولى بالمحافظ الاستثمارية بالنسبة للبنوك، حيث تخضع الأدوات المالية إلى العديد من المخاطر مثل: مخاطر أسعار الأسهم، مخاطر أسعار الفائدة، مخاطر أسعار الصرف، مخاطر أسعار السلع، ولكل منها مقاييس مختلفة إلا أنه هناك مقياس إحصائي موحد يقيس جميع هذه المخاطر وهو مقياس قيم تحت المخاطر (VAR)، والذي يقيس أقصى خسارة متوقعة في المحفظة الاستثمارية خلال فترة زمنية معينة.[1]

خامسا: مميزات وعيوب نموذج CAMELS:

يمكن تلخيص أهم مميزات هذا النموذج في النقاط التالية:[2]

- تصنف البنوك وفق معيار موحد؛

- يوحد أسلوب كتابة التقارير؛

- يختصر زمن التقييم بالتركيز على خمسة بنود رئيسية، وعدم تشتت الجهود في تقييم بنود غير ضرورية؛

- يعتمد على التقرير الرقمي أكثر من الأسلوب الإنشائي في كتابة التقارير، مما يقلل من حجمها ويزيد في مصداقيتها؛

- يقوم بوضع تصنيف شامل للنظام البنكي ككل وفق منهج موحد، وتحليل النتائج أفقيا لكل بنك على حده ولكل مجموعة متشابهة من البنوك، وعموديا لكل عنصر من عناصر الأداء الخمسة المشار إليها للجهاز البنكي ككل؛

- يعتمد عليه في اتخاذ القرارات الرقابية والإجراءات التصحيحية التي تعقب التقييم.

---

[1]: الهادي براي، مرجع سبق ذكره، ص: 83.

[2]: ليلى بن دهيب، دور الصيرفة الشاملة في تفعيل الأداء المصرفي: دراسة بعض التجارب العالمية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2012، ص: 64.

ولكن رغم هذه المميزات إلا أن تنفيذ نموذج CAMELS يواجه عدة صعوبات على الصعيد العملي ويمكن تلخيص أهم عيوبه فيما يلي:[1]

– أعطى النموذج أوزانا ثابتة للعناصر المكونة له، بغض النظر عن الأهمية النسبية لكل عنصر، وهذا يقلل من كفاءته ودقته في التحليل والاعتماد على النتائج التي يتم الوصول إليها، وحتى لو تم التوصل لأوزان مناسبة لكل عنصر، فإنه من الصعوبة تثبيتها طوال فترات التقييم دون إعطاء اعتبار للمتغيرات وهذا أيضا قد يقلل من دقة النموذج وأهمية نتائجه؛

– يعتمد النموذج على تقسيم البنوك لمجموعات متشابهة حسب حجم الموجودات باعتبار أن متوسط قيم النسب المستخدمة يعبر عن المجموعة ككل، هذا بالرغم من أن المتوسط يختلف اختلافا ملحوظا من بنك لآخر داخل المجموعة نفسها، وبالتالي فهو لا يعبر عن حقيقة أوضاع المجموعة.

[1]: ليلى بن دهيب، مرجع سبق ذكره، ص: 64.

خلاصة:

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى الأداء الذي يعتبر مفهوم واسع جدا، لأنه حظي باهتمام العديد من الباحثين، و يقصد به مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة، من أجل تقديم الخدمات البنكية التي تحقق الأهداف، أما عملية تقييم الأداء فهي تشمل مجموعة من الاجراءات التي يتخذها جهاز إدارة البنك للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم بأعلى درجة من الكفاءة كما أنه يتضمن عوامل مؤثرة فيه منها ما هو داخلي و منها ما هو خارجي، ووجب على البنوك أخذها في الحسبان، فأي بنك يأمل في أن يكون أدائه متميز عن باقي البنوك خاصة المنافسة لها، لذلك يولي هذا الأخير أهمية كبيرة للموضوع من خلال تقييم أدائه من أجل معرفة مستوى الأداء لديه.

كما اتضح لنا في هذا الفصل أن قياس الأداء المالي تكمن أهميته من خلال قدرة البنوك على تنفيذ ما خطط له من أهداف، وذلك بمقارنة النتائج المحققة مع المستهدفة منها، والوقوف على مختلف الاختلالات والانحرافات التي قد تتعرض لها البنوك، واقتراح المعالجات اللازمة لها، لذلك لابد على البنوك أن تتبع عدد من المؤشرات أو النسب المالية التي تتناسب والهدف المنشود من القياس، فمن خلال النسب المالية المتمثلة في: السيولة، الربحية، كفاية رأس المال، توظيف الأموال، يتم تقييم البنك مع أمثاله من البنوك الأخرى، أو من خلال متابعة نشاطه خلال فترة من الزمن.

عرفت السنوات الأخيرة ظهور عدة نماذج لقياس وتقييم الأداء المالي للبنوك، وقد اختلفت باختلاف أفكار أصحابها ومن أهمها: نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يتم فيه تقييم الأداء البنكي من خلال تحليل مجموعة من النسب، يتم تلخيصها في عدة أشكال، تمكن المحلل من تقييم مصدر وأرباح البنك الخاصة، بالإضافة إلى نموذج القيمة الإقتصادية المضافة الذي يؤدي دور كبير في قياس أداء البنوك، وتحديد مدى قدرته على خلق قيمة للمساهمين فيه، فهو يعتبر مؤشر مناسب لتحديد مدى كفاءة المديرين وقدرتهم على تعظيم ثروة المساهمين، ونظرا لحساسية عملية قياس الأداء استحدث معيار جديد يعرف بنظام CAMELS وهو عبارة عن أداة تقييم شمولية تستخدمها الهيئات الرقابية بهدف تقييم المتانة المالية للمؤسسات البنكية.

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المدية (BADR)

تمهيد:

نظرا للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية السريعة التي يشهدها العالم بصفة عامة، فإن البنوك الجزائرية تسعى لمواكبة هذه التغيرات العالمية في ظل الانفتاح والعولمة، وذلك بتطوير خدماتها البنكية بالإضافة إلى إيجاد الأساليب والطرق المناسبة لتحسين خدماتها البنكية الإلكترونية، لما توفره هذه الخدمات من فعالية في العمل وسرعة في الإنجاز، والقدرة على تطوير منتجات جديدة وايصالها إلى العملاء في أي مكان كانوا وأي وقت، والهدف النهائي من هذا كله هو زيادة ربحية البنوك. ولتحديد أثر الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك وقع اختيارنا على بنك الفلاحة والتنمية الريفية في محاولة منا الوقوف على حالة خدماته البنكية الإلكترونية ومدى تأثيرها على أدائه وذلك من خلال قياس مؤشرات النسب المالية.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثالث: التحليل القياسي لأثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

قبل أن نخوض في دراسة واقع الصيرفة الإلكترونية وتحديد أثارها على الأداء البنكي-بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، يجدر بنا أولا أن نعرض تقديما عاما للبنك من حيث النشأة، أهم المحطات التي مر بها، المهام التي يسعى لانجازها، الأهداف التي يسعى لتحقيقها وأخيرا هيكله التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

كل بنك مهما كان مجال نشاطه، يملك سجلا تاريخيا مليء بالإنجازات والإخفاقات، مما يجعله متميّزاً عن غيره من البنوك، و«**بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر**»، وعلى الرغم من حداثة مسيرته (25 سنة من النشاط) إلاّ أنه يملك محطات تاريخية جعلته يتميز عن باقي البنوك الأخرى.

أولا: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بناء على تقرير صدر من طرف وزارة المالية عام (1981)، شخصت فيه المشاكل التي عرقلت تطوير القطاع الفلاحي في الجزائر، والتي من بينها فشل البنك الوطني الجزائري في ضمان الموارد المالية للقطاع الفلاحي، وحسب التقرير يعود ذلك إلى سببين أساسين هما: تعدد القطاعات التي كان يهتم بها في تلك الفترة، وتراجع الادخار الداخلي الناتج عن انخفاض أسعار البترول، هذا ما جعل السلطات الحكومية والسلطة النقدية يفكران في تجسيد هيئة بنكية توكل لها مهمة تمويل القطاع الفلاحي.[1]

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR* ينتمي إلى القطاع العمومي أسس في جمادى الأول 1402هـ الموافق ل13 مارس 1982 وفقا للمرسوم 82-106 الصادر في 13 مارس 1982 والمتعلق بمهمة تطوير القطاع الفلاحي وتنميته،[2] في بداية المشوار تكوّن البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA**، أصبح يحتضن في يومنا هذا 289 وكالة و31 مديرية جهوية، يشغل البنك حوالي 7000

[1]: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

*Banque de L´Agriculture et du Dévelopement Rural.

[2]: المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 16 مارس 1982، ص: 10 .

**Banque Nationale d'Algerie.

عامل مابين إطار وموظف، ونظرا لكثافة الشبكة وأهمية تشكيلته البشرية صنف بنك BADR في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية.[1]

ثانيا: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يمكن إبراز تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال المراحل التالية:[2]

➢ **1982–1990**: مرحلة اكتساب السمعة وإعطاء صورة حقيقية عن طبيعة نشاطه: خلال السنوات الثمان الأول كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الفلاحية، وبمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي وقطاع الصناعة الغذائية، والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوصا في إطار الاقتصاد المخطط حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية.

➢ **1991–1999**: جاء قانون النقد والقرض رقم 10/90 الصادر في 14 أفريل 1990 بإصلاحات أساسية على مستوى أداء البنوك، وبموجب هذه الإصلاحات ألغيت خاصية التخصص البنكي، فتوسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل قطاعات أخرى خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة، مع بقائه شريكاً مميزاً في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات لتطوير نشاط البنك، نذكرها فيما يلي:

* **عام 1991**: تم تطبيق نظام SWIFT* بغرض تسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

* **عام 1992**: تم:

– إدخال الإعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية، عمليات فتح القروض الوثائقية أصبحت في يومنا هذا لا تفوق 24 ساعة على الأكثر؛

– إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

* **عام 1993**: تم إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

* **عام 1994**: بدء العمل ببطاقة السحب بدر.

---

[1]: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

[2]: ياقوتة سمارة، أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات البنكية وعلاقتها بالعميل–دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2014، ص ص: (132–134).

*Systéme Bancaire Universel (هو برنامج خاص بتسيير الأعمال البنكية، معالجة العمليات البنكية وحفظ البيانات)

* **عام 1996**: إدخال عملية الفحص السلكي L'electrialement: فحص وإنجاز العمليات البنكية عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

* **عام 1998**: تشغيل بطاقة السحب مابين البنوك.

➢ **2000–2004**: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، دعم برنامج الإنعاش الإقتصادي، التوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وقصد مسايرة التحولات الإقتصادية والإجتماعية التي عرفتها البلاد، وقصد تلبية احتياجات ورغبات العملاء، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج عمل على مدى خمس سنوات يتركز أساسا حول عصرنة البنك وتحسين خدماته، هذا البرنامج الطموح حقق إنجازات هامة نوردها فيما يلي:

* **عام 2000**: القيام بتشخيص عام لنشاط البنك لإبراز نقاط القوة والضعف في سياسته، مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل البنكي.

* **عام 2001**: سعيا منه لإعادة تقييم موارده، قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على تقليص مدة مختلف العمليات البنكية تجاه العملاء (المدة تتراوح مابين 20 و90 يوم بالنسبة لقروض الاستغلال والاستثمار)، بالإضافة إلى تحقيق مفهوم البنك الجالس* أو الخدمة المشخصة للعميل.

* **عام 2002**: محاولة تعميم البنك الجالس أو الخدمة المشخصة للعميل على مستوى جميع الوكالات في التراب الوطني.

* **عام 2003**: عرفت هذه المرحلة تطور كبير في مجال منح القروض وسرعة وسهولة القيام بالعمليات مع العملاء عن طريق الإعلام الآلي وإدخال نظم وبرمجيات خاصة ملك للبنك.

*: البنك الجالس: نعني به تكفل الموظف بالوكالة بالعميل وتقديم له جميع الخدمات، أي أنّ الموظف يصبح وكأنه في ذاته بنك، ويجب عليه تعلم كل ما يخص الخدمات البنكية واتقانها.

* **عام 2004**: في هذه السنة تم تطوير البنك لبرنامج معلوماتي SYRAT ** من أجل تحصيل الشيكات بين وكالات بنك بدر، بحيث أصبح تحصيل الشيكات بين وكالات بدر يتم خلال 24 ساعة.

- **مرحلة 2005 إلى يومنا هذا**: في هذه المرحلة وجه بنك الفلاحة والتنمية الريفية نحو تمويل المشاريع الفلاحية والحرفية.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية كباقي البنوك أسندت له مجموعة من المهام لتحقيق الأهداف المرجوة، ولتحقيقها وجب عليه التنويع في خدماته المقدمة للعملاء وهذا من خلال حزمة من القروض اختلفت حسب الجهة الموجه لها القرض.

أولا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:[1]

- تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات والصيد البحري اعتمادا على موارده الخاصة بالإضافة إلى تلك التي زودته بها الدولة؛

- سعيه بصفته مؤسسة للتخطيط المالي لتطبيق المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف مخططات التنمية؛

- تقديم الدعم المالي الضروري للنشاطات الفلاحية، خاصة التي تمارسها المؤسسات الخاصة الهادفة للتنمية الريفية؛

- تقديم القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة الأجل بما في ذلك قروض الاستغلال والاستثمار والقروض الإيجارية، خاصة لدعم القطاع الفلاحي.

وإضافة إلى ما ذكرناه سابقا يمكن أن يقوم البنك كباقي البنوك ب:[2]

أ) تجميع عمليات القروض والخزينة؛

ب) فتح حسابات لكل شخص تقدم بطلب لهذا الغرض؛

ت) المشاركة في تجميع الادخار؛

** (SYRAT): هو نظام تغطية الأرصدة عن طريق الفحص السلكي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم مما يسمح بتقليص فترات تغطية الصكوك والأوراق التجارية.

[1]: شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحديث خدمات الجهاز البنكي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2015، ص: 165.

[2]: المرجع السابق، ص: 165.

ث) ضمان سيرورة إمكانية الدفع؛

ج) تحقيق عملية التبادل والتجارة الخارجية.

ثانيا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

باعتبار بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك تجاري فإنه يسعى لتحقيق الأرباح من جهة كما يسعى لتحقيق أهداف اقتصادية عامة في مقدمتها دفع التنمية من جهة أخرى، ومن أهم أهدافه مايلي:[1]

– تلقى الفلاحة حصة الأسد في اهتمامات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، خاصة بعد الإصلاح الأخير الّذي أعاد التوجهات إلى إعادة التمركز الإستراتيجي 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 حدود الوطن؛

– يعمل البنك على تحسين الخدمات المقدمة للعملاء في ظل المنافسة بين البنوك، خاصة بعد الانفتاح الّذي عرفه الاقتصاد الجزائري؛

– يرمي البنك إلى إيجاد سياسة تكون أكثر فعالية في جمع الموارد؛

– يهدف البنك إلى ضمان التكوين الجيد للعاملين من أجل الحصول على خدمات أفضل وتسيير حسن؛

– يسعى بنك الفلاحة إلى تطوير الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها وفقا لمخططات التنمية خاصة بعد العشرية السوداء الّتي سبقت النزوح الريفي.

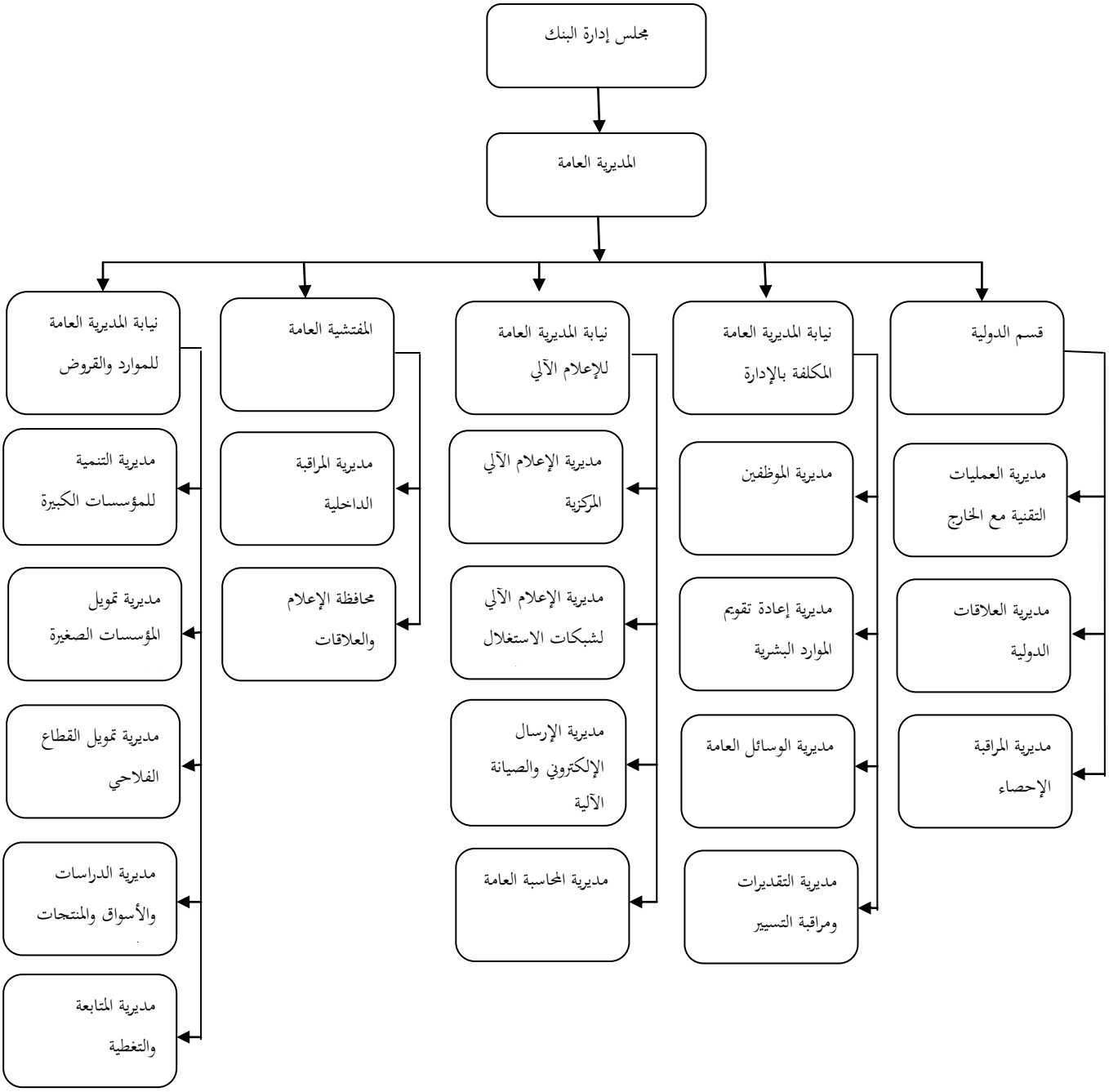
من خلال ما سبق نلاحظ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية موجه بالدرجة الأولى للدعم الفلاحي بعد إعادة التمركز الإستراتيجي له.

[1]: ياقوتة سمارة، مرجع سبق ذكره، ص: 136.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية والريفية BADR

يعتبر الهيكل التنظيمي لبنك –الفلاحة والتنمية الريفية– المرجع الحقيقي للموظفين من حيث المهام، اتّخاذ القرار، كما يحدد لهم كيفية الاتصال فيما بينهم داخل البنك، ويوضح الشكل رقم (03-01) الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الشكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية

المبحث الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

انّ اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ينطلق أساسا في إيجاد البنية التحتية اللازمة، وتوفير البيئة الملائمة لذلك، ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك الجزائرية التي مارست الصيرفة الإلكترونية وذلك عن طريق إدخال تقنيات من شأنها مسايرة التطورات التكنولوجية للصيرفة العصرية، في محاولة منه لتنويع منتجاته المصرفية، وذلك لتوفير كافة الوسائل التي تسهل على العميل إجراء العمليات المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد.

المطلب الأول: الخدمات البنكية الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بادر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت واستخدام البطاقات البنكية عبر الصرافات الآلية، وكان أول من قدم «خدمة البنك الإلكتروني». في هذا المطلب سوف نتطرق لأهم الخدمات البنكية التي يوفرها البنك لعملائه.

أولا: خدمات الصيرفة الإلكترونية E-Banking لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

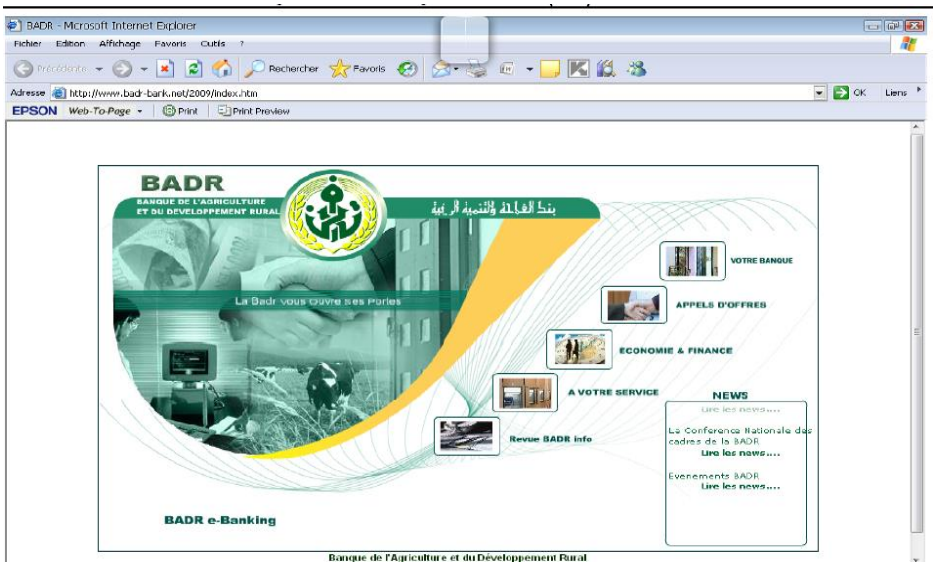
بغية تحقيق البنك لأهدافه يجب عليه تقديم أحسن الخدمات ووضع تحت تصرف عملائه مجموعة من الخدمات الإلكترونية عبر الإنترنت نذكر منها:

1-عرض الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية:

بهدف مسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا الاتصال وكذا تفعيل التواصل مع العالم الخارجي قام البنك بإنشاء صفحة خاصة به، حيث تعرض الصفحة الرئيسية الواجهة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مختلف الخدمات والمنتجات التقليدية والإلكترونية عبر موقعه www.badre.bank.net: (بنكك votre banque، المناقصات appeles d´offres، في خدمتك A votre service، الاقتصاد والمالية Economie et finance، استعراض المعلومات revue Badr info)، والشكل التالي يوضح الصفحة الرئيسية والواجهة الرسمية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.[1]

[1]: فضيلة شيروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص: 164.

الشكل رقم (03-02): الصفحة الرئيسية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



Source: http://www.badr-bank.net, 17/04/2018, 10:05 h.

2- خدمة البنك الإلكتروني:

هي خدمة تسمح للعملاء بفحص حساباتهم عبر الإنترنت خلال 24/24 سا و7/7 أيام ومن أجل الاستفادة من هذه الخدمة يجب أن يكون لديك حساب بنكي، ثم الذهاب إلى أقرب وكالة بنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من أجل طلب التسجيل في خدمة البنك الإلكتروني، بعدها يمكن للعميل الحصول على الرقم السري، ثم يمكنه الدخول للبنك الالكتروني من خلال التأشير على فحص الحساب على الصفحة الرئيسية لموقع البنك، [1] ويمكن توضيح هذه الخدمة من خلال الشكل التالي.

[1]: فضيلة شيروف، مرجع سبق ذكره، ص: 168.

الشكل رقم (03-03): خدمة البنك الإلكتروني أو البنك على الخط



Source : http://ebanking.badr.dz/fr,17/03/2018, 10:25 h.

يمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكتروني (Badr net) أن:[1]

-يفحص حسابه خلال 7/7 أيام و24/24 ساعة؛

-القيام بعمليات نقل وتحويل الأموال من حساب إلى آخر؛

-القيام بعمليات طلب الشيكات عبر مختلف الوكالات التي يعرضها الموقع؛

-يمكن للعميل الاتصال هاتفيا بالوكالة لعرض انشغالاته؛

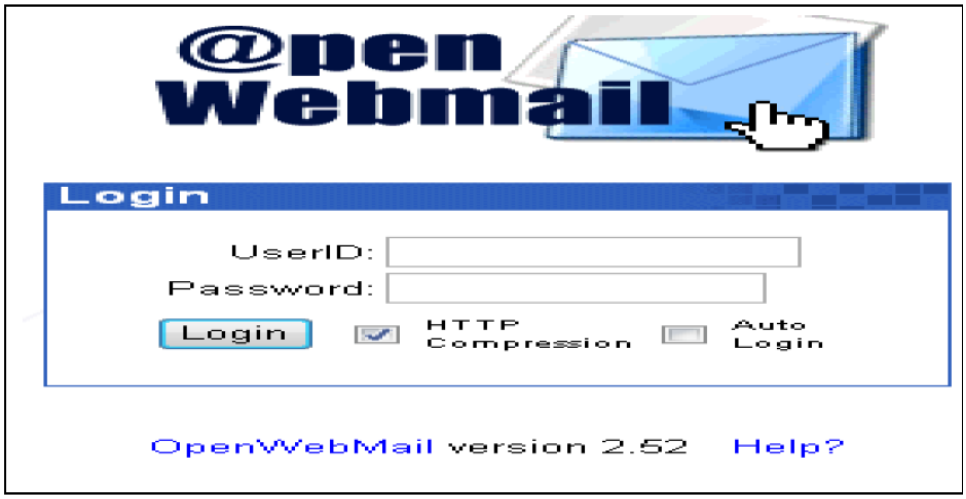
-يعرض البنك الإلكتروني لبدر مختلف أسعار العملات الدولية مقابل العملة المحلية.

[1]: فضيلة شيروف، مرجع سبق ذكره، ص: 165.

3-خدمة البريد الإلكتروني:

تمكن خدمة البريد الإلكتروني العميل من الاتّصال بالبنك لوضع استفساراته المتعلقة بحسابه لدى البنك أو الحصول على أية معلومات أخرى يريدها كضياع كلمة السر أو اسم المستخدم، والشكل الموالي يوضح خدمة البريد الإلكتروني.[1]

الشكل رقم (03-04): البريد الإلكتروني لخدمة البنك الإلكتروني Badr net



Source: http://mail.badr-bank.net/webmail, 17/04/2018, 12:15 h.

ثانيا: قنوات الدفع الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدماته البنكية الإلكترونية عبر قناتين: الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB)، ونهائي الدفع الإلكتروني (TPE).

[1]: فضيلة شيروف، مرجع سبق ذكره، ص: 168.

1-الموزع الآلي للأوراق النقدية:

الموزع الآلي للأوراق النقدية (DAB) هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل صاحب البطاقة الإلكترونية بسحب مبلغ محدد من المال دون اللجوء إلى الوكالة البنكية، بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز موجود على مستوى البنك.

بدأت البنوك الجزائرية في توزيع خدماتها عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية في نهاية الثمانينات، وكان استخدام البطاقات آنذاك يقتصر على الموزع الآلي الخاص بكل بنك، أمّا حاليا فقد ارتبطت البنوك الجزائرية فيما بينها باتفاقيات تتيح استخدام البطاقات البنكية الصادرة من أي منها من الموزعات الآلية للأوراق النقدية المشتركة، حيث أن كل الموزعات الآلية للبنوك مرتبطة ببعضها البعض وبشركة SATIM.[1]

2-نهائي الدفع الإلكتروني:

نهائي الدفع الإلكتروني (TPE) هو آلة صغيرة الحجم تقوم شركة SATIM بتجهيزه للتجار وربطه عن طريق قناة مؤمنة بشركة SATIM*، يتم وضعه في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية الكبرى، حيث تسمح للعميل باستخدام بطاقة الدفع CIB وتسديد قيمة مشترياته في كل نهائي نقطة البيع الإلكترونية الموجودة لدى المؤسسات والتجار مثل: قطاع الصحة بما فيه الصيدليات، مؤسسات التوزيع الصغيرة والكبيرة، مؤسسة الجزائرية للمياه، مؤسسة الكهرباء، مؤسسة اتصالات الجزائر، يعرف هؤلاء من خلال شعار CIB الظاهر على الواجهة الأمامية لمحلاتهم، والشكل التالي يوضح نهائي الدفع الإلكتروني.[2]

[1]: لطفي الطاهر وصلاح الدين جميعي، مرجع سبق ذكره، ص: 84.

* SATIM : Société Algérienne d 'automatisation interbancaires et de monétique (شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية
أنشأت في 25 مارس 1995، تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من البنوك)

[2]: المرجع السابق، ص: 84.

الشكل رقم (03-05): نهائي الدفع الالكتروني (TPE)



Source: www.badr-bank.net, 17/03/2018, 12:30 h.

المطلب الثاني: البطاقات الإلكترونية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على عدة وسائل دفع بنكية إلكترونية حديثة تتمثل في:

1-بطاقة السحب البنكية:

بدأ العمل ببطاقة السحب البنكية (CBR) منذ سبتمبر 2005، هي بطاقة ممغنطة تأخذ اللون الأخضر، تسمح بالقيام بعمليات السحب في أقل وقت ممكن وبكل أمان، حيث لا يمكن السحب بها إلا من موزعات الوكالة، كما يتم الحصول عليها عن طريق إبرام عقد بين العميل والوكالة.[1]

الشكل رقم (03-06): بطاقة السحب البنكية CBR



Source: www.badr-bank.net, 17/04/2018, 12:47 h.

[1]: لطفي الطاهر وصلاح الدين جميعي، مرجع سبق ذكره، ص:82.

2-البطاقة المشتركة بين البنوك:

البطاقة المشتركة بين البنوك (CIB) هي بطاقة سحب ودفع ما بين البنوك، بدأ العمل بها عام (2006)، وبنك بدر من المصدرين لهذه البطاقة، وهي صالحة في الجزائر فقط (بطاقة وطنية) تسمح لحاملها بتسديد قيمة المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التجارية، القيام بسحوبات نقدية من الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية ومن الموزعات الآلية وكذلك من البنوك الأخرى، تحتوي بطاقة CIB على معلومات عديدة منها: اسم البنك، رمزه، شركة SATIM، كما تحتوي البطاقة على مجموعة من الأرقام عددها خمسة عشر أو ستة عشر رقما تتوسط البطاقة وتختلف هذه الأرقام من عميل لآخر.[1]

هناك نوعين من هذه البطاقة:

أ-البطاقة الكلاسيكية:

البطاقة الكلاسيكية (CIB Clasique) هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب البنكي وهي تقدم لعملاء البنك وفق شروط يحددها كل بنك وهي متاحة للعملاء ذوي الدخل المنتظم،[2] ويمكن توضيحها من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم (03-07): بطاقة السحب البنكية الكلاسيكية



Source: www.badr-bank.net, 17/04/2018, 14:00 h

[1]: لطفي الطاهر وصلاح الدين جميعي، مرجع سبق ذكره، ص: 83.

[2]: المرجع السابق، ص: 83.

ب–البطاقة الذهبية:

البطاقة الذهبية (CIB Gold) هي بطاقة صفراء اللون، استخدمت هذه البطاقة في أواخر (2008) تمنح للتجار والمقاولين الذين يملكون رصيد محدد لدى البنك، ما يميّز هذه البطاقة أنها تسمح بسحب مبالغ كبيرة[1]، والشكل التالي يوضح بطاقة السحب البنكية الذهبية.

الشكل رقم (03–08): بطاقة السحب البنكية الذهبية



Source: www.badr-bank, 17/03/2018, 14:15 h

وفيما يلي جدول يوضح مواصفات كل نوع من هذه البطاقات:

[1]: الطاهر لطفي وصلاح الدين جميعي، مرجع سبق ذكره، ص: 83.

الجدول رقم (03-01): مواصفات البطاقات البنكية للسحب والدفع

البطاقة البنكية الكلاسيكية للسحب والدفع CIB CLASSIQUE	البطاقة البنكية الذهبية للسحب والدفع CIB GOLD
-بطاقة ذات لون أزرق؛ -نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغير رمز البنك؛ -بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية؛ -بطاقة موجهة للأفراد ذوي الدخل المتوسط؛ -في حالة الضياع أو السرقة لا يتم تعويض البطاقة بسرعة؛ -سقف السحب والدفع محدود ومنخفض؛ -لا يمكن استعمالها عند انعدام الارتباط مع الموزع المركزي.	-بطاقة ذات لون أصفر؛ -نفس الهيئة الخارجية للبطاقة لكل البنوك مع تغير رمز البنك؛ -بطاقة ذات شريط مغناطيسي ورقاقة الكترونية؛ -بطاقة موجهة للأفراد ذوي الدخل المرتفع؛ -في حالة الضياع أو السرقة يتم تعويض البطاقة في أجل 48سا فقط؛ -سقف الدفع والسحب مرتفع؛ -إمكانية استعمالها في حالة انقطاع الاتصال مع الموزع المركزي لكن في حدود مبلغ معين وفي عمليات الدفع فقط.

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على الوثائق المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

2- بطاقة التوفير:

بطاقة بدر للتوفير (CART BADR TAWFIR) هي بطاقة حديثة الاستعمال، بدأ التعامل بها في 2012/1/1، تمنح لعملاء البنك الذين يملكون رصيدين: رصيد شهري ورصيد ادخاري، ويكون السحب عن طريق الموزعات النقدية الآلية دون التنقل الى وكالات البنك، مما سبق يمكن القول بأن هذه البطاقة بالإضافة الى أنها تسمح بسحب الأموال فإنها تسمح أيضا لمالكها بتحويل الأموال من رصيده الى الدفتر من خلال الموزع الآلي، دون أن يكون مضطراً لسحب الأموال ونقلها من أجل تقريب الوكالة أكثر للعميل.[1]

الشكل الموالي يوضح بطاقة بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتوفير.

[1]: لطفي الطاهر وصلاح الدين جميعي، مرجع سبق ذكره، ص: 83.

الشكل رقم (03–09): بطاقة بدر للتوفير



. **Source**: www.badr-bank.net, 17/03/2018, 14:30 h

المطلب الثالث: تطور الخدمات الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال هذا المطلب سوف نقوم بتقييم تطور البطاقات البنكية الإلكترونية (المطلوبة، المصدرة، والمستعملة) لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى غاية 2016 من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03–02): البطاقات البنكية الإلكترونية خلال الفترة 2016/2010

السنوات / البطاقات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
عدد البطاقات المطلوبة	6445	7916	10749	12799	14606	16353	17553
عدد البطاقات المصدرة	4622	6113	8994	11356	12779	13400	14156
عدد البطاقات المستعملة	4395	5346	7089	10278	11813	12568	12969

المصدر: من إعداد الطالبتين إعتمادا على المعلومات المقدمة من طرف بنك بدر.

من خلال الجدول أعلاه والمتعلق بعدد بطاقات الدفع الإلكترونية (المطلوبة، المصدرة، والمستعملة) خلال الفترة الممتدة من 2010 إلى غاية 2016 حيث نلاحظ أن:

1- عدد البطاقات المطلوبة قد شهدت ارتفاعا مستمرا من عام (2010) إلى غاية عام (2016)، حيث بلغ عدد البطاقات المطلوبة 6445 بطاقة في عام (2010)، و17553 بطاقة عام (2016)، هذا الارتفاع والزيادة في الطلب على البطاقات البنكية راجع إلى:

- إدخال بنك الفلاحة والتنمية الريفية منتوج جديد هو بطاقة التوفير (فبنك الفلاحة والتنمية الريفية كان يعتمد على وسيلة دفع واحدة هي CBR)، حيث تسمح بطاقة بدر للتوفير من نقل مبلغ معين من الحساب الجاري إلى حساب التوفير عن طريق الموزع الآلي أو بطلب من البنك بالتحويل مباشرة، مما أدى إلى زيادة إقبال العملاء عليها؛

- زيادة طلب العملاء على تجديد بطاقاتهم البنكية بعد انتهاء مدة صلاحيتها، إضافة إلى فتح حسابات بنكية في البنك من طرف عملاء جدد يؤدي إلى زيادة الطلب على البطاقات البنكية؛

- نظرا لما تتمتع به هذه البطاقات البنكية الإلكترونية من ربح للوقت، وسهولة في الاستخدام وإمكانية السحب بها في أي وقت أدى إلى زيادة طلب العملاء عليها؛

- نظرا للإتفاقيات التي ابرمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية مع بعض المؤسسات.

2- عدد البطاقات المصدرة كذلك عرفت ارتفاعا مستمرا من 4622 بطاقة عام (2010) إلى 14156 بطاقة في عام (2016)، لكنها منخفضة مقارنة بعدد البطاقات المطلوبة، فمثلا في عام (2011) بلغ عدد البطاقات المصدرة 6113 بطاقة، في حين كان عدد البطاقات المطلوبة 7916 بطاقة في نفس العام، هذا الانخفاض راجع إلى التأخر الذي يشهده تسليم البطاقات الإلكترونية لبعض عملاء البنوك، فرغم أنّ تصنيع البطاقات الإلكترونية على مستوى شركة SATIM لايتطلب أكثر من 4 أيام، في حين أنّ المسار الذي تتخذه البطاقة الإلكترونية ابتداء من تقديم الطلب في الوكالة البنكية إلى وصوله إلى شركة SATIM مرورا بلجنة مركزية للبنك يتطلب وقتا طويل يصل إلى شهر.

3- عرفت البطاقات البنكية المستعملة في الفترة (2010-2016) ارتفاعا ملحوظا من 4395 بطاقة إلى 12969 بطاقة، هذا الارتفاع راجع إلى رضا عملاء البنك في البطاقات البنكية الإلكترونية ورضاهم بما يقدمه البنك من خدمات، لكن حجم التعامل بهذه البطاقات المستعملة ضعيف مقارنة بمجموع عدد البطاقات المصدرة والسبب وراء انخفاض استعمال البطاقات البنكية عن البطاقات المصدرة راجع إلى:

- العطب المتكرر للموزعات الآلية للأوراق النقدية، أو كونها دائما خارج الخدمة ونقص السيولة منها، بالإضافة إلى ضعف شبكة الأنترنت؛

- عدم رغبة العملاء في اظهار أية معلومات أمام الأفراد ترتب عنه عزوف لدى عملاء البنك في استعمال البطاقات البنكية الإلكترونية حيث يلاحظ طوابير أمام شبابيك الدفع الكلاسيكية بالمقابل تبقى آلات الدفع الإلكتروني فارغة؛

- حسب المعلومات المقدمة من طرف البنك محل الدراسة فانه من أصل 10 عملاء متحصلين على البطاقة البنكية لا يستعملها إلا واحد فقط دوريا.

المبحث الثالث: التحليل القياسي لأثر الصيرفة الإلكترونية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سيكون محور دراستنا القياسية في هذه الدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وذلك من خلال الاعتماد على نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يعتبر أحد المؤشرات المالية لقياس الأداء، وللوصول إلى ذلك سنقوم من خلال هذا المبحث بالتعرف على الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، وعرض ومناقشة النتائج المتوصل اليها.

المطلب الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية

تلعب الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية دوراً مهما من حيث جمع المعلومات ودراستها وتحليلها مما يعطي للدراسة قيمة علمية ومن خلالها يتسنى للباحث اثبات أو نفي فرضياته وكذلك استخلاص نتائج الدراسة.

أولا: الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية وكما رأينا فإن هذه الدراسة تعالج أثر الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي اذ أن مجتمع الدراسة الميدانية يتمثل في البنوك التجارية الجزائرية وقد تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية كعينة منها.

- **المتغيرات المستقلة:** وهي تعبر عن القيم المسببة وتتمثل في البطاقات البنكية الإلكترونية في الفترة الممتدة من 2016/2010.

- **المتغيرات التابعة:** وهي تعبر عن القيم الناتجة وهي أداء البنك ممثلا في هامش الربح (PM) باعتباره أحد مؤشرات قياس أداء البنك.

ثانيا: الأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

لقد تم الإعتماد على مجموعة من المصادر الأولية والثانوية التي لها علاقة بموضوع الدراسة وتتمثل فيما يلي:

- **مصادر أولية:** وتتمثل في المصادر التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية حيث اعتمدنا في جمعها على المقابلة الشخصية وكذلك القوائم المالية (الميزانية، جدول حسابات النتائج) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- **مصادر ثانوية:** وهي تمثل الجانب النظري من الدراسة حيث تم الاعتماد على الكتب، الرسائل الجامعية، مداخلات، مقالات، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

كما استخدمنا في هذه الدراسة الأدوات الإحصائية والمتمثلة في:

1- استخدام مؤشرات تقييم الأداء: تعتبر النسب المالية من أهم الأدوات المستخدمة لقياس الأداء البنكي حيث اعتمدنا على نموذج العائد على حقوق الملكية باعتباره نموذج متكامل وشامل تستفيد منه إدارة البنوك في تقييم أدائها البنكي.

يتشكل نموذج العائد على حقوق الملكية من مجموعة من المؤشرات التي تستخدم في الدراسة وهي كالتالي:

- مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE)؛
- مؤشر الرافعة المالية (EM)؛
- مؤشر العائد على الأصول (ROA)؛
- مؤشر هامش الربح (PM) ؛
- مؤشر منفعة الأصول (AU).

حيث يتم حساب النسب المئوية لمؤشرات أداء البنك وفق التالي:

- مؤشر العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل÷ إجمالي حقوق الملكية x 100.
- مؤشر العائد على الأصول = صافي الدخل ÷ إجمالي الأصول x 100.
- مؤشر الرافعة المالية = إجمالي الأصول ÷ إجمالي حقوق الملكية x 100.
- مؤشر هامش الربح = صافي الدخل ÷ إجمالي الايرادات x 100.

- مؤشر منفعة الأصول = إجمالي الايرادات ÷ إجمالي الأصول x 100.

2- تحليل الانحدار البسيط: هو عبارة عن أسلوب احصائي يستخدم في قياس العلاقة بين متغيرين على هيئة دالة خطية يسمى أحد المتغيرات (متغير تابع) والآخر (متغير مستقل) وهو المتسبب في تغير المتغير التابع، وذلك باستخدام البرنامج الاحصائي (EVIEWS 9).

المطلب الثاني: عرض ومناقشة النتائج المتوصل اليها

بعد أن وضحنا في المطلب السابق الطريقة المتبعة في الدراسة من تحديد للمتغيرات والأدوات وكيفية جمع المعطيات، سنتناول في هذا المطلب عرض ومناقشة النتائج المتوصل اليها.

أولا: عرض وتحليل نتائج أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنقوم بعرض وتحليل النتائج المتوصل إليها باستخدام المؤشرات المالية التي تم جمعها عن طريق القوائم المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى استخدام البرنامج الاحصائي (EVIEWS 9) في معالجة البيانات.

1-عرض نتائج قياس مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية

يبين الجدول التالي أهم المؤشرات التي تقيس أداء البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (03-03): مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية خلال الفترة (2010 – 2016)

السنوات / المؤشر	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016
معدل العائد على حقوق الملكية %	15.28	19.89	20.18	10.65	12.40	11.67	31.37
معدل العائد على الأصول %	0.8	1.14	1.54	0.45	0.44	0.43	0.76
الرافعة المالية %	18	17	13	23.18	27.87	26.85	40.92
هامش الربح %	5.23	7.45	7.98	9.76	8.62	8.51	12.09
منفعة الأصول %	1.54	1.54	1.9	4.70	5.15	5.10	6.33

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على الملاحق من رقم (01) إلى رقم (07).

تحليل ومناقشة أداء البنك:

بعد أن تم جمع وعرض المعطيات والبيانات الخاصة بالدراسة، سنقوم بتحليل وتفسير ومناقشة هذه النتائج، وبشكل عام تظهر نتائج المؤشرات المالية من الشكل السابق رقم (03-03) حيث نلاحظ:

– معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):

من خلال الجدول رقم (03-03) نلاحظ أن قيم العائد على حقوق الملكية أخذت قيم مختلفة خلال سنوات الدراسة، حيث شهدت السنوات الأولى ارتفاعا ملحوظا ففي عام (2010) بلغت 15.28% وبقيت هذه النسبة في الارتفاع إلى غاية عام (2012)، حيث بلغت 20.18%، هذا بسبب ارتفاع صافي الدخل بمعدل أكبر من نمو إجمالي حقوق الملكية، كما أنها حققت أدنى عائد الذي بلغ 10.65 % وذلك عام (2013)، وأعلى عائد بنسبة 31.37 % عام (2016)، لتتراجع إلى 12.40 % و11.67 % خلال سنتي (2014 - 2015) على التوالي، ويرجع ذلك إلى سوء استغلال حقوق الملكية مما أدى إلى انخفاض صافي الدخل.

– معدل العائد على الأصول (ROA):

من خلال الجدول تظهر نتائج العائد على الأصول، حيث عرفت مؤشرات البنك قيم مختلفة وأخذت في البداية شكل تصاعدي من عام (2010) بنسبة 0.8% إلى عام (2012) بنسبة 1.54%، وهذا بسبب ارتفاع صافي الدخل بمعدل أكبر من نمو الأصول، ثم بدأت القيم تأخذ شكل تنازلي بداية من عام (2013) بنسبة 0.45 % إلى غاية عام (2015) بنسبة 0.43% والسبب في هذا الانخفاض يرجع لسوء استخدام البنك لأصوله، لتعرف فيما بعد ارتفاعا ملحوظا حيث بلغت 0.76 % عام (2016)، ويفسر ذلك بأن البنك تحسن في استغلاله لأصوله وأصبح يستخدم موارد من شأنها أن ترفع من صافي الدخل.

- الرافعة المالية (EM):

نلاحظ من خلال الجدول أن قيم الرافعة المالية عرفت تذبذبا من حيث الارتفاع والانخفاض، حيث عرف البنك انخفاضا خلال الفترة (2010–2012) بنسب تتراوح (18%-13%) على التوالي، ويعود ذلك إلى أن البنك يعتمد على أصوله لتحقيق الربح، لتعرف بعدها ارتفاعا من عام (2013) إلى عام (2014) بمعدلات تتراوح (23.18 % - 27.87 %) على التوالي، وهذا بسبب أن البنك أصبح لا يعتمد على أمواله الخاصة في تمويل أصوله، فهو يعتمد على مصادر مالية خارجية وهذا يعني أن البنك يخاطر بأموال الغير في استثماراته غير أنّه تراجع بنسبة 26.85 % عام (2015)، ليرتفع فيما بعد ارتفاعا محسوسا في عام (2016) بمعدل 40.92 %، ويفسر ذلك بارتفاع نسبة مساهمة الأموال الخاصة في التمويل.

- هامش الربح (PM):

بالنظر إلى قيم الجدول التي تظهر نتائج معدل هامش الربح لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، نجد أن النسبة قد عرفت ارتفاعا خلال السنوات الثلاثة الأولى بداية من عام (2010) بنسبة 5.23% وصولا إلى عام (2012) بنسبة 7.98%، وهذا يدل على قدرة البنك على توليد الأرباح من خلال الموجودات، لتتراجع بعدها عام (2013) حيث بلغت نسبة هامش الربح 9.76 % ثم انخفض إلى 8.51 % عام (2015)، ويرجع ذلك إلى ارتفاع إجمالي الإيرادات بمعدل أكبر من صافي الدخل، لكنه ارتفع ارتفاعا محسوسا عام (2016) بنسبة 12.09 %، وهذا يدل على أن البنك قد تحسنت قدرته على توليد الأرباح من خلال زيادة صافي الدخل بمعدل أكبر من إجمالي الإيرادات.

- **منفعة الأصول (AU):**

من خلال الجدول نجد أن هذا المؤشر قد شهد ارتفاعا تدريجيا حيث بلغ 1.54% خلال الفترة (2010-2011) وهي أدنى قيمة له، ثم ارتفعت إلى 4.70 % عام (2013)، ويفسر ذلك بارتفاع الإيرادات بمعدل أكبر من الأصول، ليتراجع وينخفض في عام (2015) انخفاضا طفيفا حيث بلغ 5.10 % وهذا مقارنة بعام (2014) الذي بلغ 5.15 % وحقق البنك أعلى نسبة له عام (2016) بلغت 6.33 % ويرجع هذا التذبذب إلى غياب سوق مالي حقيقي تتنافس فيه البنوك.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتحصل عليها عن طريق برنامج (EVIEWS 9)

لقد دعمنا دراستنا التحليلية بالدراسة القياسية، حيث استخدمنا لوغاريتم هامش الربح (Log(PM كمتغير تابع باعتباره أحد مؤشرات قياس الأداء البنكي، كما استخدمنا عدد البطاقات [المطلوبة x1، المصدرة x2، المستعملة x3] كمتغيرات مستقلة، حيث بلغت عدد المشاهدات 7 مشاهدات فقط (على الرغم من أن الدراسة القياسية يجب أن لا يقل عددها عن 10 مشاهدات لكن نظرا لصعوبة الحصول على القوائم المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تم استخدام 7 مشاهدات فقط).

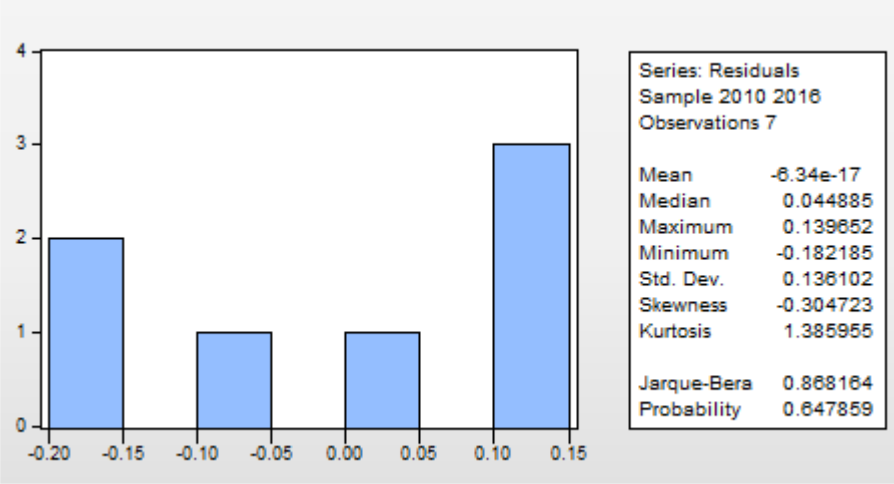
أ) دراسة علاقة عدد البطاقات المطلوبة (x1) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM):

ذلك من خلال اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار الكشف عن عدم تجانس التباين، سحابة النقاط، ونتائج الانحدار الخطي البسيط.

1-اختبار التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المطلوبة (x1) مع لوغاريتم هامش الربح Log(PM):

والشكل التالي يوضح التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المطلوبة مع لوغاريتم هامش الربح.

الشكل رقم (03-10): التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المطلوبة (x1) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الشكل البياني للتوزيع الطبيعي نجد:

Probability=0.647859 > 0.05 أي TC>TT، ومنه نقبل الفرضية الصفرية، H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، إذن النموذج يتبع التوزيع الطبيعي، حيث:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

2-نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار البسيط لعدد البطاقات المطلوبة

الجدول رقم (03-04): نتائج الانحدار الخطي البسيط للبطاقات المطلوبة

Dependent Variable: LPM
Method: Least Squares
Date: 05/20/18 Time: 13:44
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X1	5.20E-05	1.45E-05	3.581621	0.0158
C	1.473172	0.187873	7.841313	0.0005

R-squared	0.719542	Mean dependent var	2.115080
Adjusted R-squared	0.663451	S.D. dependent var	0.256998
S.E. of regression	0.149092	Akaike info criterion	-0.733548
Sum squared resid	0.111142	Schwarz criterion	-0.749003
Log likelihood	4.567419	Hannan-Quinn criter.	-0.924560
F-statistic	12.82801	Durbin-Watson stat	2.103400
Prob(F-statistic)	0.015848		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الجدول رقم (03-04) والذي يمثل نتائج الانحدار الخطي البسيط نتحصل على المعادلة التالية:

$$LogPM=5.20E-05\ x1 + 1.473172$$

وهي من الشكل: $Log(PM)=bx1 + c + et$

3-اختبار الكشف عن عدم تجانس تباين الأخطاء: الجدول التالي يوضح الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء.

الجدول رقم (03-05): مشكلة عن عدم تجانس تباين الأخطاء

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.001389	Prob. F(1,5)	0.9717
Obs*R-squared	0.001945	Prob. Chi-Square(1)	0.9648
Scaled explained SS	0.000191	Prob. Chi-Square(1)	0.9890

Test Equation:
Dependent Variable: RESID^2
Method: Least Squares
Date: 05/22/18 Time: 13:04
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.015355	0.014705	1.044177	0.3442
X1	4.24E-08	1.14E-06	0.037275	0.9717

R-squared	0.000278	Mean dependent var	0.015877
Adjusted R-squared	-0.199667	S.D. dependent var	0.010654
S.E. of regression	0.011670	Akaike info criterion	-5.828714
Sum squared resid	0.000681	Schwarz criterion	-5.844168
Log likelihood	22.40050	Hannan-Quinn criter.	-6.019725
F-statistic	0.001389	Durbin-Watson stat	2.847190
Prob(F-statistic)	0.971708		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الجدول رقم (03-05) والمتعلق بمشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء نجد:

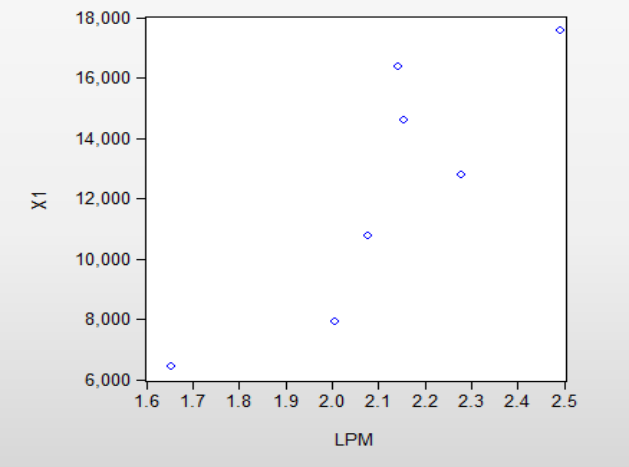
Prob.chi-square (1) = 0.9648 > 0.05 أي TC>TT ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0، ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء، حيث:

H_0 : عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء.

H_1 : وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء.

4-سحابة النقاط: الشكل التالي يوضح سحابة النقاط للمتغيرين التابع والمستقل

الشكل رقم (03-11): سحابة النقاط للمتغير التابع Log(PM) والمتغير المستقل (x1)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الشكل رقم (03-11) والمتعلق بشكل سحابة النقاط للمتغيرين (x1) و(Log(PM نجد أن هناك علاقة خطية بين المتغير التابع Log(PM) والمتغير المستقل (x1) لأن معظم النقاط تشكل سحابة نقاط، وهذا دليل على وجود ارتباط ذاتي موجب.

لدراسة مدى صلاحية النموذج القياسي المقدر والخاص بتأثير الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي، قمنا بإجراء اختبارات لمعرفة مدى صلاحية النموذج من الناحية الإقتصادية ومن الناحية الإحصائية.

✓ **الدراسة الإقتصادية:**

من خلال الجدول رقم (03-04) نجد ما يلي:

- قيمة c=1.4731720: هذا معناه أنّه في حالة عدم وجود عدد البطاقات المطلوبة فإن لوغاريتم هامش الربح يساوي 1.4731720 وهذا مقبول اقتصاديا معناه بنك بدر يحقق ربح من دون إستخدام الصيرفة الإلكترونية، وهذا ما يوجد فعلا في الواقع.

- قيمة x1= 5.20 e -05 هذا معناه أنه إذا تغير عدد البطاقات المطلوبة (x1) بوحدة واحدة فإن لوغاريتم هامش الربح يتغير بما قيمته 5.20 e-05 مع ثبات العوامل الأخرى، وهذا دليل على وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات المطلوبة ولوغاريتم هامش الربح وهو مطابق للنظرية الإقتصادية.

✓ **الدراسة الإحصائية:**

يتم اختبار النموذج المقدر باستعمال معايير احصائية حيث تم استخدام: معامل التحديد، اختبار ستيودنت، واختبار فيشر ليتم بعد ذلك اختبار كلي لملاحظة اذا كان هناك مشاكل في النموذج.

* **اختبار معنوية النموذج:** يتم اختبار معنوية النموذج احصائيا بالاعتماد على نتائج الإنحدار الخطي البسيط

➢ **معامل التحديد:**

من خلال الجدول رقم (03-04) نجد أن معامل التحديد 0.71= R^2 هذا معناه أن 71% من التغير الحاصل في لوغاريتم هامش الربح Log(PM) سببه الحقيقي التغير في المتغير المستقل وهو عدد البطاقات المطلوبة (x1)، و29% الباقية هي لعناصر أخرى لم يتم التطرق إليها، ومنه النموذج ككل مقبول احصائيا.

➢ **المعنوية الكلية لنموذج اختبار فيشر:**

H_0: انعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

H_1: وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

من خلال الجدول رقم (03-04) نجد أنّ:

Prob (F-Statistic) = 0.0158 وهي أقل من المعنوية 0.05، هذا يعني أن قيمة فيشر المحسوبة أكبر من قيمة القيمة الجدولية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلةH_1 ، أي وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل (x1) والمتغير التابع Log(PM).

➢ **اختبار T-Student:**

نستخدم احصائية T-Student تحت الفرضيات التالية:

$H_0: x_1 = 0$

$H_1: x_1 \neq 0$

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (03-04) نجد:

- بالنسبة لc: prob(c) = 0.0005 < 0.05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي فان الحد الثابت (c) معلمة معنوية احصائيا.

- بالنسبة لx1: نجد أن :

Prob(x1) =0.0158 < 0.05، بما أنّ TC<TT هذا معناه وجود تأثير ذو دلالة احصائية لعدد البطاقات المطلوبة على لوغاريتم هامش الربح، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1

- **اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء:**

يفترض اختبار الارتباط الذاتي (Durbin - watson) وجود فرضيتين:

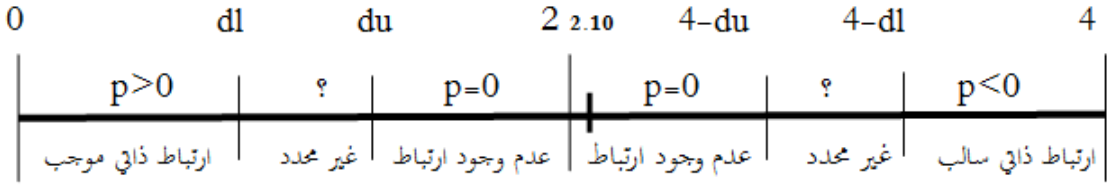
H_0 : انعدام الارتباط الذاتي للأخطاء

H_1 : وجود الارتباط الذاتي للأخطاء

من خلال الجدول رقم (03-04) لدينا قيمة داربن واتسون تساوي 2.10.

وبالإعتماد على الشكل رقم (03-12) والذي يمثل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض ل (dw)

الشكل رقم (03-12): مناطق القبول والرفض ل (dw)



المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (03-12) أنّ قيمة =2.10 (dw) وهي تقع ضمن المجال [4-du، 2]، وعليه نختار الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1، أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء، ومن خلال الإختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أنّ النموذج المقدر مقبول احصائيا.

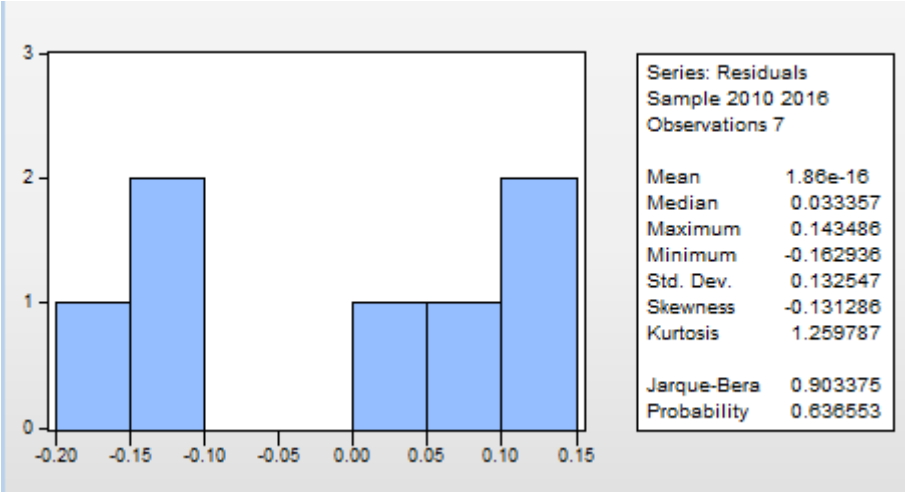
ب) دراسة علاقة عدد البطاقات المصدرة (x2) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM):

ذلك من خلال اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار الكشف عن عدم تجانس التباين، سحابة النقاط، ونتائج الانحدار الخطي البسيط.

1-اختبار التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المصدرة (x_2) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM):

والشكل التالي يوضح التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المصدرة مع لوغاريتم هامش الربح.

الشكل رقم (03-13): التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المصدرة (x2) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM



المصدر:من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (EVIEWS 9)

من خلال الشكل البياني للتوزيع الطبيعي نجد:

Probability=0.636553 > 0.05 أي TC>TT ، ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، النموذج يتبع التوزيع الطبيعي، حيث:

H_0: البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

2-نتائج الانحدار الخطي البسيط: الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المصدرة.

الجدول رقم (03-06): نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المصدرة

Dependent Variable: LPM
Method: Least Squares
Date: 05/22/18 Time: 12:58
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X2	5.91E-05	1.59E-05	3.714430	0.0138
C	1.511624	0.171482	8.815076	0.0003

R-squared	0.734000	Mean dependent var	2.115080
Adjusted R-squared	0.680800	S.D. dependent var	0.256998
S.E. of regression	0.145198	Akaike info criterion	-0.786474
Sum squared resid	0.105413	Schwarz criterion	-0.801928
Log likelihood	4.752660	Hannan-Quinn criter.	-0.977486
F-statistic	13.79699	Durbin-Watson stat	2.129356
Prob(F-statistic)	0.013791		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (EVIWS 9)

من خلال الجدول رقم (03-06) والذي يمثل نتائج الانحدار الخطي البسيط نتحصل على المعادلة التالية:

$$\text{Log PM}=5.91\text{E-}05\ x_2 + 1.511624$$

وهي من الشكل: $\text{Log PM}=bx_2 + c + et$

3-**اختبار الكشف عن عدم تجانس تباين الأخطاء:** و الجدول التالي يوضح الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء.

الجدول رقم (03-07): مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.228338	Prob. F(1,5)	0.6529
Obs*R-squared	0.305712	Prob. Chi-Square(1)	0.5803
Scaled explained SS	0.020260	Prob. Chi-Square(1)	0.8868

Test Equation:
Dependent Variable: RESID^2
Method: Least Squares
Date: 05/22/18 Time: 13:06
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.010311	0.010489	0.983001	0.3707
X2	4.65E-07	9.74E-07	0.477847	0.6529

R-squared	0.043673	Mean dependent var	0.015059
Adjusted R-squared	-0.147592	S.D. dependent var	0.008290
S.E. of regression	0.008881	Akaike info criterion	-6.374804
Sum squared resid	0.000394	Schwarz criterion	-6.390258
Log likelihood	24.31181	Hannan-Quinn criter.	-6.565815
F-statistic	0.228338	Durbin-Watson stat	1.564793
Prob(F-statistic)	0.652919		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (EVIEWS 9)

من خلال الجدول رقم (03-07) و المتعلق بمشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء نجد:

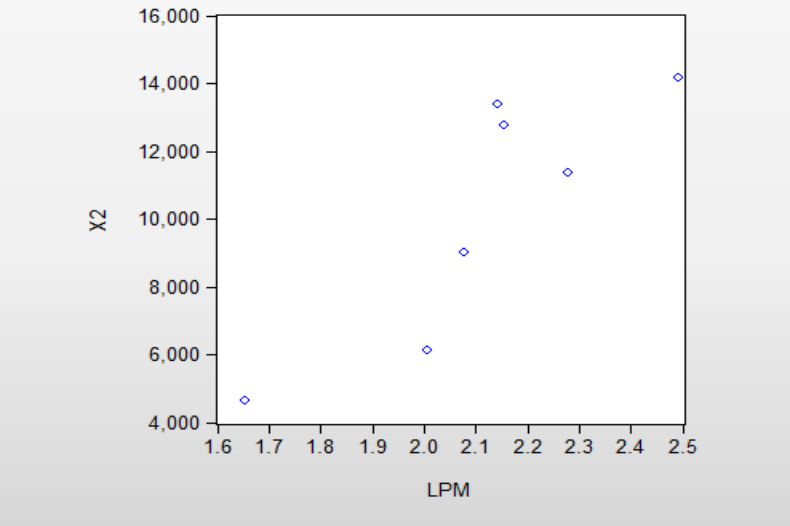
Prob.chi-square(1) = 0.5803 > 0.05 أي TC>TT ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0، ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء، حيث:

H_0: عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء.

H_1: وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء.

4-سحابة النقاط: الشكل التالي يوضح سحابة النقاط للمتغيرين التابع والمستقل

الشكل رقم (03-14): سحابة النقاط للمتغير التابع Log(PM) و المتغير المستقل (x2)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (EVIEWS 9)

من خلال الشكل رقم (03-14) والمتعلق بشكل سحابة النقاط للمتغيرين (x2) و Log(PM) نجد أن هناك علاقة خطية بين المتغير التابع Log(PM) والمتغير المستقل (x2) لأن معظم النقاط تشكل سحابة نقاط، وهذا دليل على وجود ارتباط ذاتي موجب.

لدراسة مدى صلاحية النموذج القياسي المقدر والخاص بتأثير الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي، قمنا باجراء اختبارات لمعرفة مدى صلاحية النموذج من الناحية الاقتصادية ومن الناحية الإحصائية.

✓ **الدراسة الإقتصادية:**

من خلال الجدول رقم (03-06) نجد ما يلي:

- قيمة c=1.511624: هذا معناه أنّه في حالة عدم وجود عدد البطاقات المصدرة فان لوغاريتم هامش الربح يساوي 1.511624

- قيمة x2= 5.91E-05 هذا معناه أنه اذا تغير عدد البطاقات المصدرة (x2) بوحدة واحدة فان لوغاريتم هامش الربح يتغير بما قيمته 5.91 E-05 مع ثبات العوامل الأخرى، هذا دليل على وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات المصدرة ولوغاريتم هامش الربح وهذا مطابق للنظرية الإقتصادية.

✓ **الدراسة الإحصائية:**

يتم اختبار النموذج المقدر باستعمال معايير احصائية حيث تم استخدام: معامل التحديد، اختبار ستيودنت، واختبار فيشر ليتم بعد ذلك اختبار كلي لملاحظة اذا كان هناك مشاكل في النموذج.

* **اختبار معنوية النموذج:** يتم اختبار معنوية النموذج احصائيا بالاعتماد على الجدول رقم (03-06)

➢ **معامل التحديد:**

من خلال الجدول رقم (03-06) نجد أن معامل التحديد $R^2 = 0.73$ هذا معناه أن 73% من التغير الحاصل في لوغاريتم هامش الربح Log(PM) سببه الحقيقي التغير في المتغير المستقل وهو عدد البطاقات المصدرة (x2) و27% الباقية هي لعناصر أخرى لم يتم التطرق إليها، إذن النموذج ككل مقبول احصائيا.

➢ **المعنوية الكلية لنموذج اختبار فيشر:**

H_0: انعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

H_1: وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

من خلال الجدول رقم (03-06) نجد أنّ:

Prob (F-Statistic) = 0.0137 وهي أقل من من المعنوية 0.05، هذا يعني أن قيمة فيشر المحسوبة أكبر من قيمة فيشر الجدولية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1، أي وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل (x2) والمتغير التابع Log(PM).

➢ **اختبار T-Student:**

نستخدم احصائية T-Student تحت الفرضيات التالية:

$$H_0: x_1 = 0$$

$$H_1: x_1 \neq 0$$

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (03-06) نجد:

- بالنسبة لc: prob (c) = 0.0003 < 0.05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي فان الحد الثابت (c) معلمة معنوية احصائيا.

-بالنسبة ل (x2) نجد أن:

Prob (X_2) =0.0138 < 0.05، بما أنّ TC<TT هذا معناه وجود تأثير ذو دلالة احصائية لعدد البطاقات المصدرة على لوغاريتم هامش الربح، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلةH_1.

- **اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء:**

يقترض اختبار الارتباط الذاتي (Durbin - watson) وجود فرضيتين:

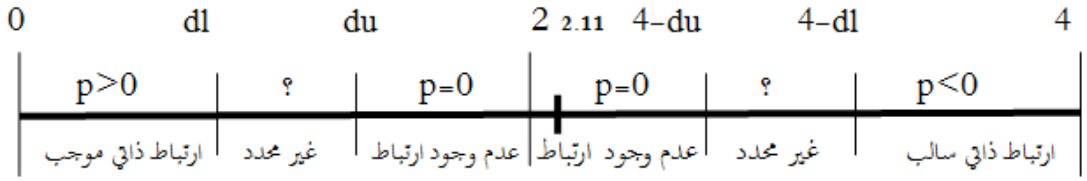
H_0: انعدام الارتباط الذاتي للأخطاء

H_1: وجود الارتباط الذاتي للأخطاء

من خلال الجدول رقم (03-06) لدينا قيمة داربن واتسون تساوي 2.12.

وبالإعتماد على الشكل رقم (03-15) والذي يمثل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض ل (dw)

الشكل رقم (03-15): مناطق القبول والرفض ل (dw)



المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (03-15) أن قيمة (dw) =2.11 وهي تقع ضمن المجال [2 4-d]، وعليه نختار الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1، وهذا معناه عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء، وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الاحصائية يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول احصائيا.

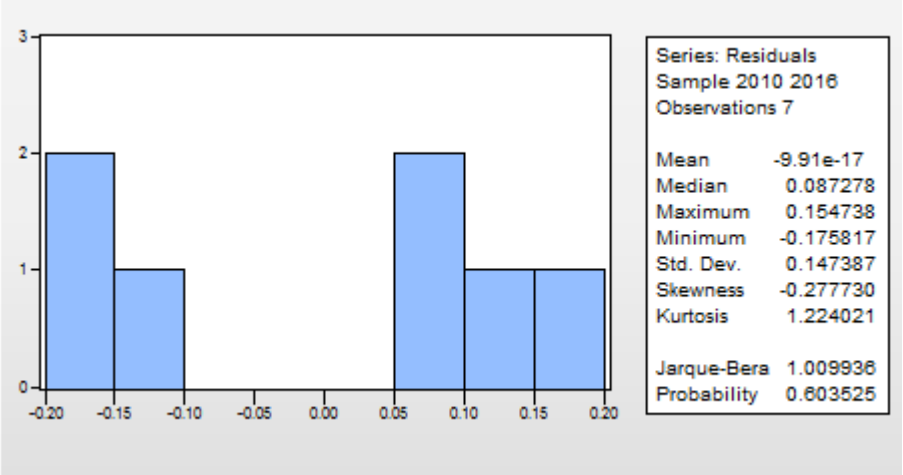
ج) دراسة علاقة عدد البطاقات المستعملة (x3) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM):

ذلك من خلال اختبار التوزيع الطبيعي، اختبار الكشف عن عدم تجانس التباين، سحابة النقاط، ونتائج الانحدار الخطي البسيط، والشكل التالي يوضح التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المصدرة مع لوغاريتم هامش الربح.

1-اختبار التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المستعملة (x3) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM):

والشكل التالي يوضح التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المستعملة مع لوغاريتم هامش الربح.

الشكل رقم (03-16): التوزيع الطبيعي لعدد البطاقات المستعملة (x3) مع لوغاريتم هامش الربح (Log(PM)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الشكل البياني للتوزيع الطبيعي نجد:

Probability=0.603525 > 0.05 أي TC>TT ، ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 ، اذن النموذج يتبع التوزيع الطبيعي، حيث:

H_0 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي

H_1: البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي

2-نتائج الانحدار الخطي البسيط:

الجدول التالي يوضح نتائج الانحدار البسيط لعدد البطاقات المستعملة

الجدول رقم (03-08): نتائج الانحدار الخطي البسيط لعدد البطاقات المستعملة

Dependent Variable: LPM
Method: Least Squares
Date: 05/22/18 Time: 13:00
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
X3	5.92E-05	1.85E-05	3.194109	0.0242
C	1.570131	0.181196	8.665373	0.0003

R-squared	0.671103	Mean dependent var	2.115080
Adjusted R-squared	0.605324	S.D. dependent var	0.256998
S.E. of regression	0.161455	Akaike info criterion	-0.574226
Sum squared resid	0.130338	Schwarz criterion	-0.589681
Log likelihood	4.009792	Hannan-Quinn criter.	-0.765238
F-statistic	10.20233	Durbin-Watson stat	1.892104
Prob(F-statistic)	0.024154		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الجدول رقم (03-08) والذي يمثل نتائج الانحدار الخطي البسيط نتحصل على المعادلة التالية:

$$\text{Log PM} = 5.92^{E}\text{-}05\ x3 + 1.570131$$

وهي من الشكل: $\text{Log PM} = bx3 + c + et$

3-اختبار الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء:

الجدول التالي يوضح الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء.

الجدول رقم (03-09): الكشف عن مشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء

Heteroskedasticity Test: Breusch-Pagan-Godfrey

F-statistic	0.021463	Prob. F(1,5)	0.8892
Obs*R-squared	0.029920	Prob. Chi-Square(1)	0.8627
Scaled explained SS	0.001710	Prob. Chi-Square(1)	0.9670

Test Equation:
Dependent Variable: RESID^2
Method: Least Squares
Date: 05/22/18 Time: 13:07
Sample: 2010 2016
Included observations: 7

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
C	0.017009	0.011678	1.456554	0.2050
X3	1.75E-07	1.19E-06	0.146502	0.8892

R-squared	0.004274	Mean dependent var	0.018620
Adjusted R-squared	-0.194871	S.D. dependent var	0.009519
S.E. of regression	0.010405	Akaike info criterion	-6.058056
Sum squared resid	0.000541	Schwarz criterion	-6.073510
Log likelihood	23.20320	Hannan-Quinn criter.	-6.249067
F-statistic	0.021463	Durbin-Watson stat	1.178854
Prob(F-statistic)	0.889248		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الجدول رقم (03-09) و المتعلق بمشكلة عدم تجانس تباين الأخطاء نجد:

Prob.chi-square (1) = 0.8627>0.05 أي TC>TT ومنه نقبل الفرضية الصفرية H_0 ، ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء، حيث:

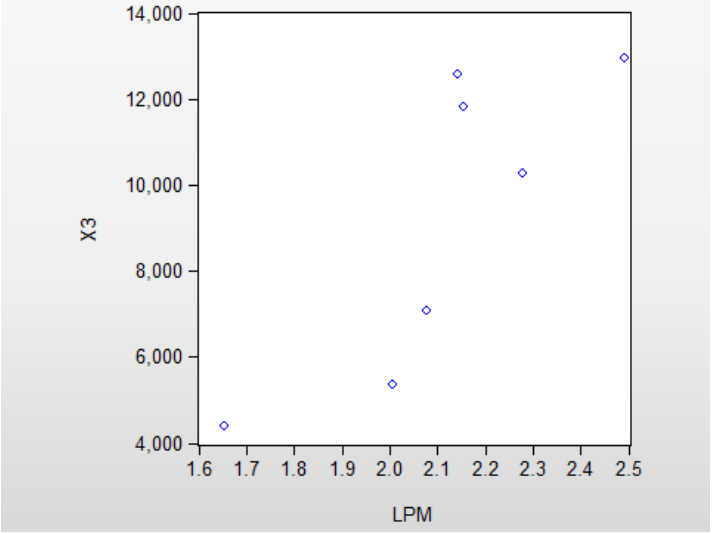
H_0 : عدم وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء

H_1 : وجود مشكلة تجانس تباين الأخطاء

4- سحابة النقاط:

الشكل التالي يوضح سحابة النقاط للمتغيرين التابع والمستقل

الشكل رقم (03-17): سحابة النقاط للمتغير التابع Log(PM) و المتغير المستقل (x3)



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات (eviews 9)

من خلال الشكل رقم (03-17) والمتعلق بشكل سحابة النقاط للمتغيرين (x3) و Log(PM) نجد أن هناك علاقة خطية بين المتغير التابع Log(PM) والمتغير المستقل (x3) ، لأن معظم النقاط تشكل سحابة نقاط، وهذا دليل على وجود ارتباط ذاتي موجب.

لدراسة مدى صلاحية النموذج القياسي المقدر والخاص بتأثير الصيرفة الإلكترونية على الأداء البنكي، قمنا بإجراء اختبارات لمعرفة مدى صلاحية النموذج من الناحية الإقتصادية ومن الناحية الإحصائية.

✓ **الدراسة الإقتصادية:**

من خلال الجدول رقم (03-08) نجد مايلي:

-قيمة c=1.570131: هذا معناه أنّه في حالة عدم وجود عدد البطاقات المستعملة فان لوغاريتم هامش الربح يساوي 1.570131

- قيمة x3 5.92 e -05 =x3 هذا معناه أنه اذا تغير عدد البطاقات المستعملة (x3) بوحدة واحدة فان لوغاريتم هامش الربح يتغير بما قيمته 5.92 e -05 مع ثبات العوامل الأخرى، هذا دليل على وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات المستعملة ولوغاريتم هامش الربح وهذا مطابق للنظرية الإقتصادية.

✓ **الدراسة الإحصائية:**

يتم اختبار النموذج المقدر باستعمال معايير احصائية حيث تم استخدام: معامل التحديد، اختبار ستيودنت، واختبار فيشر ليتم بعد ذلك اختبار كلي لملاحظة اذا كان هناك مشاكل في النموذج.

* **اختبار معنوية النموذج:** يتم اختبار معنوية النموذج احصائيا بالاعتماد على جدول نتائج الإنحدار الخطي البسيط

➢ **معامل التحديد:**

من خلال الجدول رقم (03-08) نجد أن معامل التحديد 0.67= R^2 هذا معناه أن 67% من التغير الحاصل في لوغاريتم هامش الربح Log(PM) سببه الحقيقي التغير في المتغير المستقل وهو عدد البطاقات المستعملة (x3)، و33% الباقية هي لعناصر أخرى لم يتم التطرق إليها، إذن النموذج ككل مقبول احصائيا.

➢ **المعنوية الكلية لنموذج اختبار فيشر:**

H_0 : انعدام العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

H_1: وجود علاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

من خلال الجدول رقم (03-08) نجد أنّ:

Prob (F-Statistic) = 0.024 وهي أقل من المعنوية 0.05، هذا يعني أن قيمة فيشر المحسوبة أكبر من قيمة القيمة الجدولية، وعليه نرفض الفرضية H_0 الصفرية ونقبل الفرضية البديلة H_1، أي وجود علاقة خطية بين المتغير المستقل (x3) والمتغير التابع Log(PM).

➢ **اختبار T-Student:**

نستخدم احصائية T-Student تحت الفرضيات التالية:

$H_0: x_3 = 0$

$H_1: x_3 \neq 0$

من خلال النتائج المتحصل عليها من الجدول رقم (03-08) نجد:

- بالنسبة ل c:

prob(c)=0.0003< 0.05 ، ومنه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 وبالتالي فان الحد الثابت (c) معلمة معنوية احصائيا.

- بالنسبة لx3:

Pob(x3)=0.0242 < 0.05 و بما أنّ TC<TT هذا معناه وجود تأثير ذو دلالة احصائية لعدد البطاقات المستعملة على لوغاريتم هامش الربح، وعليه نرفض الفرضية الصفرية H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

- **اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء:**

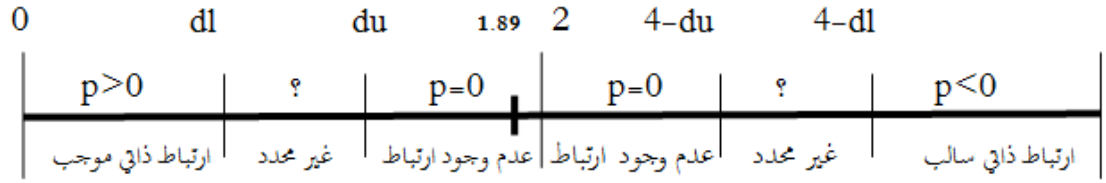
يقترض اختبار الارتباط الذاتي (Durbin - watson) وجود فرضيتين:

H_0 : انعدام الارتباط الذاتي للأخطاء

H_1 : وجود الارتباط الذاتي للأخطاء

وبالاعتماد على الشكل رقم (03-18) والذي يمثل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض ل (dw)

الشكل رقم (03-18): مناطق القبول والرفض ل (dw)



المصدر: من إعداد الطالبتين.

نلاحظ من خلال الشكل رقم (03-18) أن قيمة (dw)=1.89 وهي تقع ضمن المجال [2 du]، وعليه نختار الفرضية الصفرية H_0 ونرفض الفرضية البديلة H_1 أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء، ومن خلال الإختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أنّ النموذج المقدر مقبول احصائيا.

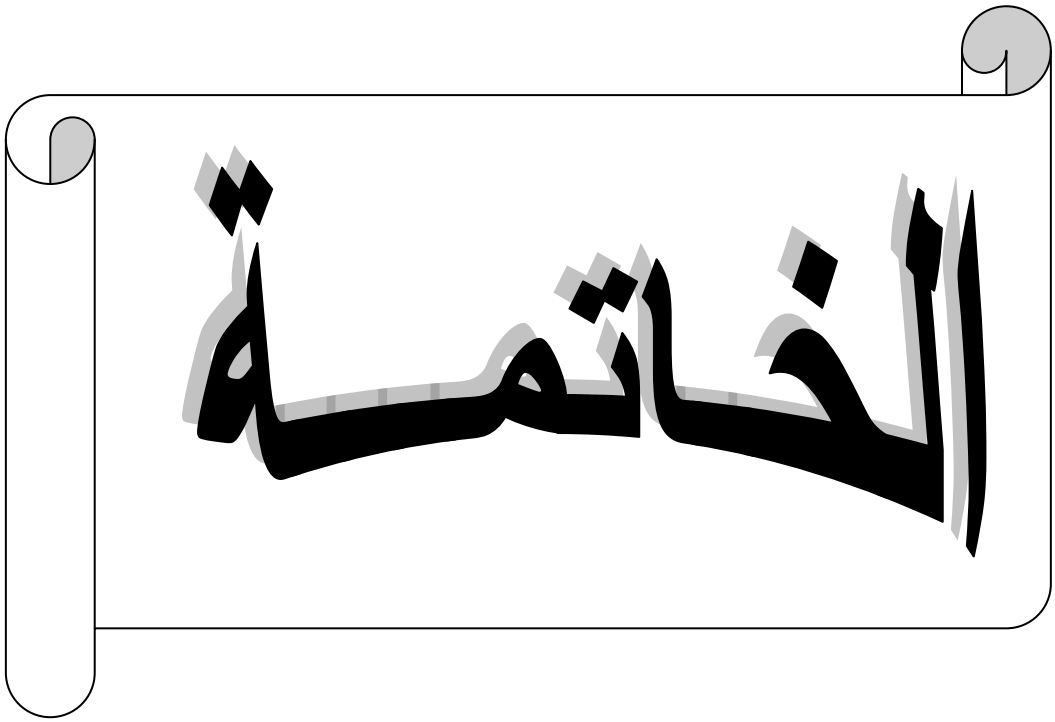
خلاصة:

أدّى النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال الى احداث آثار كبيرة على البنوك، خاصة من ناحية نوع وجودة الخدمة المقدمة، لذا أصبح من الضروري على البنوك تطوير الأساليب البنكية لكي لا تبقى بعيدة عن المتغيرات الجديدة في ظل النمو والتطور الذي يشهده العالم اليوم.

تعتبر الجزائر من بين الدول التي تسعى لتحديث جهازها المصرفي وتطويره، ونظراً لأهمية ما قدمته الصيرفة الالكترونية للاقتصاد ومحاولة منها النهوض باقتصادها وتسريع وتنشيط حركته خاصة في المجال البنكي، رأت ضرورة تطوير نظامها البنكي ومواكبة كل ما هو جديد، وكان بنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد أهم وأول المؤسسات البنكية الذي بادر لاحتضان العمل البنكي الالكتروني وإدخاله حيّز التطبيق واستخدام نظم الدفع الحديثة وقنوات الاتصال الالكترونية المختلفة في نشاطاته.

من خلال الدراسة التطبيقية وبعد تحليل وضعية بنك الفلاحة والتنمية الريفية وجدنا وأنه لحد الآن لم تطبق في البنك التكنولوجيات الحديثة والمتطورة التي عرفناها في الصيرفة الالكترونية ماعدا خدمات الصيرفة عبر الصراف الآلي، والبطاقات البنكية.

عند تحليل نتائج الدراسة الميدانية تبيّن لنا أنّ الصيرفة الإلكترونية ممثلة في البطاقات البنكية الإلكترونية تساهم في رفع وتحسين من أداء البنك محل الدراسة، إلاّ أنّ بنك الفلاحة والتنمية الريفية مازال يعاني العديد من المشاكل فأنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة في بنك بدر عرفت تحسناً في آدائها إلاّ أنها بعيدة عن المستوى المطلوب مقارنة بالبنوك في الدول المتقدمة، أما التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة فقد أسفر على وجود علاقة ايجابية وطردية بين الصيرفة الإلكترونية وأداء البنك.


الخاتمة

الخاتمة:

نتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والإتصالات آثار كبيرة على البنوك التجارية، وذلك من ناحية أشكال هذه البنوك والخدمات التي تقدمها، وقد أثرت الصيرفة الإلكترونية على عملاء البنوك وذلك من خلال تخفيض تكلفة الخدمة البنكية، السرعة، الفعالية، وبدون الإنتقال إلى البنك، ولقد تطورت الصيرفة الإلكترونية إلى أن أصبح هناك بنوك تعمل عن بعد أو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية التي فتحت فرص جديدة للمتعاملين، حيث يعمل البنك الإلكتروني عبر شبكات الاتصال وبدون مقر.

تسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها البنكية من خلال إدخال تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء، ويلعب هذا الأخير دورا مهما حيث من خلاله تستطيع البنوك التعرف على نقاط ضعفها وقوتها ومحاولة استدراك الأخطاء وتصحيحها، حيث أن الهدف والوظيفة الرئيسية لتقييم الأداء البنكي هو متابعة ومراقبة الخطط الموضوعة سلفا، والوقوف على إيجاد الانحرافات و تصحيحها في الوقت المناسب عن طريق مجموعة من المؤشرات المالية، ويبقى للبنك حرية اختيار نموذج لتقييم الأداء البنكي وفقا لمجموعة من الاعتبارات أبرزها قدرة المسيرين على الحكم على وضع البنك بناء على النتائج المتحصل عليها من تلك النماذج.

ولقد زودنا دراستنا النظرية بدراسة ميدانية لحالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية، من أجل التعرف على مختلف وسائل الدفع الالكترونية المقدمة من طرفه، كما تم قياس أدائه المالي من خلال نموذج العائد على حقوق الملكية.

1-اختبار الفرضيات:

بعد دراسة موضوع هذا البحث يمكننا اختبار الفرضيات كما يلي:

- الفرضية الأولى: تتمثل الصيرفة الإلكترونية في إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد (الانترنت) سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، التحويل أو بالتعامل بالأوراق المالية، كما أنها تقدم خدمات بنكية متنوعة داخل المنزل أو المكاتب فالعميل يستطيع أن يستفسر عن حالة حسابه على مدار 24/24 ساعة و من أي مكان به هاتف أو حاسوب، كما أنه يمكنه دفع الفواتير عن طريق تحويل الأموال من حساب العميل في البنك إلى حساب المستفيد المطلوب سداد الفواتير، سواء في نفس البنك أو في بنك آخر، بالإضافة إلى ذلك يستطيع العميل مراقبة حسابه البنكي، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

– **الفرضية الثانية:** إن تقييم الأداء المالي للبنك يقصد به عملية تقييم نشاط البنك ونتائج أعماله (الحكم على الأداء) في نهاية فترة مالية معينة، ومقارنة ذلك بالأهداف المخططة لها، وبالتالي التعرف على مدى تحقيق البنك لأهدافه الموضوعة أو المخطط لها، وتحديد الانحرافات وتفسيرها تفسيراً واضحاً، وتحديد المسؤوليات وطرق العلاج، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

–الفرضية الثالثة: فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية بحيث أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية زاد من ربحيته وكسب عملاء جدد وهذا ما يؤدي أساسا الى تحسين أداء بنك الفلاحة و التنمية الريفية، وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

2–نتائج الدارسة:

من خلال دراستنا لموضوع الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على أداء البنوك التجارية تم التوصل إلى النتائج التالية:

– الصيرفة الإلكترونية هي تقديم خدمات مالية بوسائل الكترونية؛

– لا يمكن الاعتماد على البنوك الإلكترونية بشكل كامل، بسبب تفضيل بعض العملاء التعامل مع الموظف بدلا من الآلة؛

– الجانب الأمني هو أهم عائق في تطبيق الصيرفة الإلكترونية عبر شبكة الأنترنت بسبب حصول قرصنة واحتيال على شبكة الانترنت التي تؤدي إلى خسائر مالية كبيرة؛

– تهدف البنوك من خلال استخدامها للصيرفة الإلكترونية إلى تحسين الأداء البنكي من خلال تحسين جودة الخدمة البنكية وتخفيض التكاليف لتصل إلى تحقيق رضا العملاء، مما ينعكس على ربحية البنك ومن ثم على العائد على حقوق الملكية الذي يعتبر الهدف الاستراتيجي لأي نشاط بنكي؛

– من خلال دراستنا الميدانية لاحظنا محدودية وسائل الدفع الإلكترونية وتعرض الصراف الآلي للكثير من الأعطاب مما يؤثر على البنك محل الدراسة؛

– اعتمادا على التحليل القياسي للدراسة الميدانية فقد تأكد مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنك محل الدراسة بالرغم من أن النسبة ضئيلة جدا وذلك من خلال:

- وجود تأثير ذات دلالة احصائية لعدد البطاقات المطلوبة على لوغاريتم هامش الربح؛
- وجود تأثير ذات دلالة احصائية لعدد البطاقات المصدرة على لوغاريتم هامش الربح؛

- وجود تأثير ذات دلالة احصائية لعدد البطاقات المستعملة على لوغاريتم هامش الربح.

3- الاقتراحات:

بناء على النتائج المتوصل إليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا تقديم مجموعة من الاقتراحات يمكن ذكرها فيما يلي:

- ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال الوسائل الاعلامية المتنوعة داخل المجتمع؛
- تأهيل البنوك ماديا، بشريا، تقنيا والاطلاع على تجارب الدول المتقدمة فيما يخص الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة والاستفادة منها؛
- توفير الأطر القانونية الكافية لمنح الثقة والحماية لكل طرف من أطراف الصيرفة الإلكترونية؛
- على البنوك اتّخاذ الاجراءات اللازمة لحماية وكتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية باستخدام أحدث الأساليب، والبرمجيات، مضادات الفيروسات، استخدام التشفير، البصمة، التواقيع الإلكترونية للحفاظ على سريتها؛
- ضرورة فرض رقابة أكبر على عمليات الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، والعمل على التحديث الآني للبيانات عند كل عملية سحب، من أجل الحفاظ على دقة العمل أكثر و تعزيز الثقة و الأمان عند العميل؛
- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يقوم بأعمال صيانة دورية وتحديث مستمر لأجهزة الصراف الآلي مع ضرورة التأكد من تزويد هذه الأجهزة بالنقدية الكافية على مدار السنة ودون توقف؛
- ضرورة اهتمام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالتواصل أكثر مع العملاء والعمل على ايجاد الحلول السريعة للمشاكل التي يعانون منها في تعاملهم مع آلات الصرف الآلي والبطاقات البنكية وذلك من خلال توظيف طاقم مختص موجه خصيصا لهذا الغرض؛
- على بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن يقوم بإصدار بطاقات ائتمان محدودة الرصيد تستخدم لعمليات الدفع، وهذا من أجل تفادي حصول خسائر كبيرة في حال تعرض احدى البطاقات للسرقة، وبذلك تشجع الأفراد على استعمال البطاقات.

4- آفاق الدراسة:

ان البحث الذي قمنا به ما هو إلا توضيح لأثر الصيرفة الإلكترونية على أداء البنوك، وعليه فإن مجال البحث في هذا الميدان مازال في مهده، لذا نرى إمكانية مواصلة البحث عن جوانب أخرى لها صلة بالموضوع، على سبيل المثال:

- دراسة مقارنة بين البنوك الأجنبية والبنوك الجزائرية من ناحية استعمال البطاقات البنكية الإلكترونية وأثر ذلك على الأداء المالي للبنوك؛
- آلية مواجهة التحديات التي تعيق استعمال البطاقات الإلكترونية في البنوك؛
- أثر الصيرفة الإلكترونية على الأسواق المالية؛
- إشكالية التحصيل الضريبي في ظل الصيرفة الإلكترونية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولا: المراجع باللغة العربية

❖ **الكتب:**

1- ابراهيم العبسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، الطبعة الأولى، مصر، 2003.

2- أحمد اللوزي، مهدي حسن زويلف، مدحت طراونة، إدارة البنوك، دار الفكر الجامعي ،عمان، الأردن، 1997.

3- أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والمخاطر، دار الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، القاهرة، 2004.

4- أحمد سفر، العمل البنكي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2006.

5- أحمد عبد الخالق، البنوك والتجارة الإلكترونية، الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والإقتصادية، الجزء الثاني، الجديد في التمويل البنكي، لبنان، 2002.

6- أحمد محمود غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية للنشر، الطبعة الأولى، مصر، 2007.

7- أحمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، الطبعة الثالثة، عمان، الأردن، 2010.

8- أكرم حداد، مشهور هذلول، النقود والبنوك، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2008.

9- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للتوزيع والنشر، الطبعة الأولى، عمان، الاردن، 2009.

10- حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعال في البنوك العربية (فكر مابعد الحداثة)، إتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2003.

11- حاكم محسن الربيعي، محمد عبد الحسي رضى، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء و المخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2011.

12- حسن راوية، إدارة الموارد البشرية: رؤية مستقبلية، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000.

13- حسن شحادة الحسين، العمليات البنكية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية الجديد في أعمال البنوك من الوجهتين القانونية والإقتصادية: أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات البنكية، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 2007.

14- حمزة محمد الزبيدي، إدارة المصارف واستراتيجية تنمية الودائع وتقديم الائتمان، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2004.

15- خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات البنكية المحلية والدولية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.

16- دريد كامل آل شيب، إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.

17- رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1999.

18- زهير بشنق، العمليات البنكية الإلكترونية، إتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2006.

19- سمير محمد، طارق عبد العال حماد، المحاسبة عن العمليات البنكية الحديثة، اتّحاد البنوك العربية، بيروت، لبنان، 2000.

20- صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، الطبعة الاولى، القاهرة، مصر، 2014.

21- صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في البنوك والمؤسسات المالية، دار الوسام للطباعة و النشر، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان، 1998.

22- طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر،2007.

23- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم التجارية، التحديات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2003.

24- طارق عبد العال حماد، تقييم أداء البنوك التجارية، الإسكندرية، مصر، الدار الجامعية، 1999.

25- عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف والسياسات المصرفية: تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية للبنوك الإسلامية والتجارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2002.

26 - عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر،2007.

27- عبد الغفار حنفي، رسمية قرياقص، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2001.

28- عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث للنشر، عمان، الأردن، 1993.

29- عبد الله خبابة، الإقتصاد البنكي: البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2008.

30- عبد المطلب عبد الحميد، إقتصاديات النقود والبنوك الأساسيات والمستحدثات، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2007.

31- عبد المنعم راضي، فرج عزت، إقتصاديات النقود والبنوك، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، 2001.

32- عبد الهادي النجار، بطاقات الإئتمان والعمليات المصرفية الإلكترونية، المؤتمر السنوي لكلية الحقوق حول الجديد في مجال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية، جامعة بيروت، الجزء الثالث، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الأولى، 2002.

33- فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والإقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية، مصر، 2004.

34- فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك: مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.

35- فهد نصر حمود مزنان، أثر السياسات الاقتصادية في أداء البنوك التجارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2009.

36- مجيد الكرفي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2007.

37- مجيد الكرفي، تقويم كفاءة الأداء في الوحدات الإقتصادية، دار الكتابة للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، بغداد، العراق، 2000.

38- محمد سراج الدين، التجارة الإلكترونية، دراسة تكنولوجية وتطبيقية، مجموعة الحرية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2009.

39- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، الدار الجامعية الجديدة، مصر، 2005.

40- محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.

41- محمد مصطفى السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الاولى، الإسكندرية، مصر، 2013.

42- محمد مفلح عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.

43- مدحت صادق، أدوات وتقنيات بنكية، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2001.

44- مدحت كاظم القريشي، الاقتصاد الصناعي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2000.

45- مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2005.

46- منير إبراهيم هندي، إدارة البنوك التجارية مدخل اتخاذ القرارات، المكتب العربي الحديث، الطبعة الثالثة، الإسكندرية، مصر، 1996.

47- منير محمد الجنبيهي، محمود محمد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي للنشر، الإسكندرية، مصر، 2005.

48- ناظم محمد النوري الشمري، عبد الفتاح عبد اللّات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2008.

49- هشام جبر، إدارة المصارف، الشركة العربية المتحدة للتسويق، القاهرة، مصر، 2008.

50- وسيم محمد الحداد، الخدمات البنكية الإكترونية، دار المسيرة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2012.

51- يوحنا عبدال آدم، سليمان اللوزي، دراسات الجدوى الإقتصادية وتقييم كفاءة أداء المنظمات، دار الميسر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2000.

52- يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2012.

❖ الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات:

***أطروحات الدكتوراه:**

53- أمينة بركان، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي –حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2014.

54- بسمة محمد سامي الخطيب، دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014.

55- حسينة صايفي، قياس الأداء المالي باستخدام مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة EVA: دراسة حالة المؤسسات المدرجة في مؤشر CAC 40 خلال الفترة (2008 – 2013)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2016.

56- سماح ميهوب، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014.

57- محمد تقرورت، متطلبات تطوير المعاملات البنكية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2014.

58- محمد مفتاحي، أعمال التدقيق المالي في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال (المتطلبات والتحديات)، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس بالمدية، 2017.

59- محمد مولود غزيل، معوقات تطبيق التجارة الإلكترونية في الجزائر وسبل معالجتها، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2010.

60- نفيسة حجاج، أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي: دراسة حالة عينة من المؤسسات البترولية الجزائرية خلال الفترة: (2010، 2014) أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017.

***مذكرات الماجستير:**

61- أمارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الأردن، الأردن، 2010.

62- جليلة بن خروف، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات، دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات في الفترة (2005-2008)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2009.

63- حسين المحمود، إمكانية استخدام نظام CAMELS في تقييم جودة الربحية في المصارف الإسلامية (دراسة تطبيقية)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2014.

64- رشيد بوعافية، الصيرفة الإلكترونية والنظام البنكي الجزائري –الآفاق والتحديات، مذكرة ماجسيتير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2005.

65- زاهر صبحي بشناق، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية: (دراسة مقارنة للبنوك العاملة في فلسطين)، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2011.

66- سليمة عبد الله، دور تسويق الخدمات البنكية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2009.

67- شعبان محمد عقيل، شعبان لولو، قدرة مؤشر القيمة الإقتصادية المضافة مقابل مؤشرات الأداء التقليدية على تفسير التغير في القيمة السوقية للأسهم: دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2015.

68- شفيقة ضويفي، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحديث خدمات الجهاز البنكي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2015.

69- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.

70- عمار لوصيف، إستراتيجية نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة متنوري قسنطينة، 2009.

71- فضيلة شيروف، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات البنكية، دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010.

72-كريمة صراع، واقع وآفاق التجارة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، 2014.

73- ليث محمود أحمد الحاج، نظام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في بنوك تجارية أردنية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.

74- ليلى بن دهيب، دور الصيرفة الشاملة في تفعيل الأداء المصرفي: دراسة بعض التجارب العالمية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، البليدة، 2012.

75- محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الأداء التسويقي للبنوك –دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية علوم التسيير والعلوم التجارية والعلوم الإقتصادية، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2001.

76- الهادي براي، التسويق البنكي كمدخل لرفع أداء البنوك العاملة في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس ، المدية، 2014.

77- ياقوتة سمارة، أثر التسويق بالعلاقات على جودة الخدمات البنكية وعلاقتها بالعميل-دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2014.

***مذكرات الماستر:**

77- أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات البنكية على الأداء البنكي، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.

78- حكيمة قديد، دور الحوكمة في تفعيل الأداء البنكي، دراسة حالة وكالتي بنك BEA،BADR بالمدية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2016.

79- حنان تريعة، أهمية نظام CAMELS في تقييم أداء البنوك الجزائرية: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي (2010 – 2013)، مذكرة ماستر غير منشورة،كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حمه لخضر، الوادي، 2015.

80- رشيدة جلاوي، الرقابة المصرفية ودورها في تفعيل أداء البنوك، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، 2015.

81- رقية غزال، أثر السياسات الإقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة الوادي، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2015.

82- سهام تميسة، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج CAMELS: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري (2008، 2012)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

83- لطفي الطاهر، صلاح الدين جمعي، العمل البنكي الإلكتروني ودوره في تعزيز وتطوير نظم الدفع الحديثة للتجارة الإلكترونية، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2016.

84- ياسمينة خمقاني، قياس الكفاءة المصرفية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية (2007- 2012)، مذكرة ماستر غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

❖ **المداخلات في الملتقيات والندوات:**

85- إلياس صالح، مستقبل وسائل الدفع التّقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول:" عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر عرض تجارب دولية"، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، يومي 27/26 أفريل 2011.

86- الزين منصوري، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني: عوامل انتشار وشروط النجاح، الملتقى الدولي الرابع حول:" عصرنة وسائل الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، أيام 27-28 أفريل 2011.

87- رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة البنوك الجزائرية، ملتقى المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 2004.

88- شول بن شهرة، ماجدة مدوخ، الصيرفة الإلكترونية: ماهيتها مخاطرها حمايتها، الملتقى الوطني حول: " المنظومة البنكية في الألفية الثالثة مناقشة مخاطر وتقنيات"، جامعة جيجل، 2005.

89- عبد القادر شاشي، معايير بازل للرقابة المصرفية (اتفاقية بازل 2)، الندوة الدولية حول الخدمات المالية وإدارة المخاطر في المصارف الإسلامية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة سطيف، أيام (18-20)، أفريل 2010.

90-كمال مولوج، محمد طلحة، الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات البنكية، الملتقي العلمي الدولي الرابع حول:"عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر"، معهد العلوم الإقتصادية، المركز الجامعي بخميس مليانة.

91- نبيل بوفليح، شعبان فرج، البنوك الإلكترونية كمدخل لزيادة تنافسية البنوك العربية، الملتقى الدولي حول:"المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية"، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 28/27 نوفمبر 2007.

92- نور الدين جليد، أمينة بركان، مقال بعنوان الصيرفة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، العدد 10، المركز الجامعي خميس مليانة، جوان 2011.
93- يوسف مسعداوي، البنوك الإلكترونية، الملتقى الوطني حول: " المنظومة البنكية الجزائرية والتحولات الإقتصادية –الواقع والتحديات-"كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، يومي 14و15 ديسمبر 2004.

❖ المقالات في المجلات:

94- أحمد بوراس، العمليات البنكية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، بسكرة، العدد 11، ماي 2007.

95- السعيد بريكة، شوقي فوزي، تحديات وسائل الدفع الإلكتروني: دراسة استطلاعية من وجهة نظر الموظفين بالوكالات البنكية لأم بواقي، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، العدد 2، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، ديسمبر 2014.
96- السعيد بريش، نعيمة يحياوي، أهمية التكامل بين أدوات مراقبة التسيير في تقييم أداء المنظمات وزيادة فعاليتها: دراسة حالة ملبنة الأوراس، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، العدد 1، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2012.
97- إلهام التجاني، محمد فوزي شعوبي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري للفترة: (2005- 2011)، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد 17، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، جوان 2015.
98- بن علي بلعزوز، مداخل مبتكرة لحل مشاكل التعثر البنكي: نظام حماية الودائع والحوكمة، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد5، جامعة الشلف، 2008.
99- ثائر عدنان قدومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية، مجلد 11، العدد2، عمان، الأردن، 2000.

100- عبد القادر بريش، جودة الخدمات البنكية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد3، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2005.
101- محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة مجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة (1994 – 2000)، مجلة الباحث، العدد 3، الجزء الأول، كلية الحقوق والعلوم الإقتصادية، جامعة ورقلة، 2004.

102- محمود سحنون، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد 04، 2003.

103- نور الدين جليد، أمينة بركان، بعنوان الصيرفة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، مجلة المعارف، العدد 10، المركز الجامعي خميس مليانة، جوان 2011.

104- هشام بحري، مقاييس الأداء المبنية على القيمة من وجهة نظر المساهم بين النظرية والتطبيق، مجلة أداء المؤسسة الجزائرية، العدد الأول، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2012.

105-يوسف بوخلخال، أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي CAMELS على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية، مجلة الباحث، العدد 10، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الأغواط، الجزائر، 2012.

المراسيم والقوانين:

106- المرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، الصادر بتاريخ 16 مارس 1982.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

❖ **الكتب باللغة الفرنسية:**

107- Dictionnaire de management de projet France: Afnor édition, 2010.

108 -Guy Harvier, le commerce électronique, Éditions d'Organisation, France, 2001.

❖ **الكتب باللغة الإنجليزية:**

109- Fraser Donald. R & Gup, Bonton. E & Kolari James, Commercial banking (the management of risk), South western, college publishing, 2nd ed، USA، 2001.

110- Grant Jamesl، Foundation of economic value added، Second edition، John Wiley & Sons، inc، USA، 2003.

111- Ourence M.Ball, Money: banking and financial markets, Second edition,

John Hopkins university.

❖ **أطروحة دكتوراه باللغة الفرنسية:**

112- lazrag Mohamed، développement de la monétique en Algérie: réalité et perspectives، thèse présentée pour L'obtention d'un diplôme de doctorat، faculté des Sciences economique, université Abou Baker belkaid Tlemcen ، 2015.

ثالثا: المواقع الإلكترونية:

113- http://ebanking.badr.dz.

114- http://www.isaj.net؟ func= issues&jlid =92&280 language=ar .

115 - http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltex&ald=26080.

116 - https ://search.mandumah.com/record/790178.

117 - https://www.iasj.net/iasj؟Func=Fulltext&ald=51880.

118 - http/cbi.iq/static/uploads/up/file-152232042799474.

119 - http/iefpedia.com/arab/ ?p=3297.

120 - http/journals.ju.edu.jo/jjba/article/download/100600/8075.

121 - http/repository.sustech.edu/handele/123456789/17381.

122 - http/www.arab-api.org/images/programs/1/35-c19-6.

123 - http/www.caus.org.ib.

124 - http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=18500.

125 - http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=53508.

126 - http/www.iasj.net/iasj ?func=fulltext&ald=744.

127 – http/www.iasj.net/iasj ?func=issues&jld=7&uilanguage=ar.

128 - http/www.kau.edu.sa/files/121/files/59600-shawki (15).

129 - http://mail.badr-bank.net/webmail.

130 - https: www.iasj.net/iasj؟ Func=fulltext&old=58073.

131- https:alazhar.edu.ps/journal123/attachedfile.asp؟seqq1=1524.

132- www.badr-bank.net .

الملاحق