

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministry of Higher Education and Scientific Research

Mohamed Boudiaf Université of M'sila
Faculty of Economic, Commercial and
Management Sciences
Department of.....:



جامعة محمد بوضياف بالمسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

العنوان:

دور المعاملات الالكترونية في تعزيز المنافسة بين
البنوك التجارية
- دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة -

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

إشراف الأستاذة:

د/ بن يوسف نوة

من إعداد الطلبة:

- بوقنوش سميرة
- بنتقة رامي

لجنة المناقشة:

اللقب والاسم	الرتبة	الصفة
حجاب عيسى	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
بن يوسف نوة	أستاذ محاضر-أ -	مشرفا ومقررا
نذير عبد الرزاق	أستاذ التعليم العالي	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : نور فتوح الشيب للسميرة المولود(ة) بتاريخ: 1976/06/18 ب: لسطيف
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أور.س.) رقم: 1131389 الصادرة بتاريخ: 2011/11/26 عن: دائرة لسطيف
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم. م. م. م. تخصص: المعاملات الإلكترونية خلال السنة الجامعية: 2023/2024
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: تأثير المعاملات الإلكترونية في تعزيز المنافسة
بين البنوك التجارية برأسمال مائة مائة ألف دينار

أصرح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/28

التوقيع والبصمة

.....



تصريح شرفي

بالالتزام بمعايير الأمانة والنزاهة العلمية في إعداد مذكرة الماستر

أنا الممضي اسقله:

الطالب (ة) : رابحة رابحة المولود(ة) بتاريخ: 2001/01/01 بالمسيلة
الحامل لبطاقة التعريف الوطنية (أ.ر.س.) رقم: 208771974 الصادرة بتاريخ: 2018/4/24 عن: المسيلة
المسجل بالسنة الثانية ماستر شعبة: علوم التجارة تخصص: اقتصاد التوزيع خلال السنة الجامعية: 2022/2023
والمعد لمذكرة الماستر التي تحمل عنوان: دور الأعمال الإلكترونية في تعزيز المنافسة
بين البنوك التجارية دراسة حالة بنك السلام
.....
.....

أصريح بشرفي أنني إلتزمت بمراعاة معايير الأمانة والنزاهة العلمية المطلوبة في إنجاز مذكرة الماستر المذكور أعلاه.

حرر بتاريخ: 2023/06/28

التوقيع و البصمة

.....

شكر وتقدير

ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك وعظيم سلطانك ومجداك؛ على توفيقك لنا لإنجاز هذا العمل المتواضع نرفع شكرنا وثناءنا وحمدنا لك يا خالقنا وبارئنا ورازقنا،

لك يا من قلت لإن شكرتم لأزيدنكم

أهدي شكري لأستاذتي الدكتورة الموقرة بن يوسف نوة ، ونشكرها على النصائح والتوجيهات التي قدمتها، ووقتها الثمين الذي انفقته.

كما نتوجه بالشكر الجزيل للجنة المناقشة لتفضلها مناقشة هذه المذكرة

الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات " اللَّهُمَّ لَيْسَ بِجَهْدِيَّ وَاجْتِهَادِيَّ إِنَّمَا بِتَوْفِيقِكَ وَكَرَمِكَ
وَفَضْلِكَ عَلَيَّ ودعاء والداي " اليوم خطونا خطوة أخرى نحو القمة وذلك بمناقشة مذكرة
التخرج لنيل شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي

أهدي تخرجي هذا إلى والداي بالدرجة الأولى اللذان سهرا من أجل هاته اللحظة

ثم إلى إخواني و أختي الوحيدة لنا وكل عائلتي الكريمة

و إهداء خاص إلى أصدقائي المقربين القريبين من القلب وبوجه الخصوص زميلتي في المذكرة
المساهمة بدور كبير في اعداد المذكرة بوقنوش سميرة والداعمين والمساندين في السراء والضراء

شكراً لكم.. دمتم لي ♥

أتمنى ألا تكون هذه الخطوة إلا بدايةً لطريقٍ طويلٍ مليء بالتوفيق والنجاح بإذن الله

وَمَا هَذِهِ إِلَّا الْخُطْوَةُ الَّتِي أَبْدَأَ فِيهَا مَشْوَارَ الْأَلْفِ مَيْلٌ عَلَيَّ بِرِكَةِ اللَّهِ

لَا الرَّحْلَةَ ابْتَدَأَتْ وَلَا الْمَشْوَارُ انْتَهَى وَاللَّهُ الْمُسْتَعَانُ وَاللَّهُ عَلَى كُلِّ شَيْءٍ قَدِيرٌ

وبارك الله فيكم وشكرا لكم على حضوركم

بتقة رامي

الإهداء

إلى من أثمرت مجهوداته في إيصالي إلى هذا أبي الغالي

إلى من وضعت الجنة تحت أقدامها أمي الغالية

إلى من تقاسما معي رحلة نجاحي زوجي العزيز و ابني الغالي

إلى عائتي الكبيرة والصغيرة

إلى من ساندني في إنجاز هذا العمل الطالب بتقة رامي

إلى جميع الصديقات خاصة ملياني نسيمة وشلال ليلي والزملاء و الأساتذة الذين شاطروا

معني المشوار الدراسي

إلى كل من سقط من قلبي سهوا لكن لم يسقط من قلبي

أهدي هذا العمل إلى كل طالب علم

بوقنوش سميرة

فهرس المحتويات :

	شكر وتقدير
	الاهداء
أ	مقدمة
الفصل الأول : الإطار النظري للبنوك التجارية والمعاملات الالكترونية	
05	تمهيد
06	المبحث الأول مفاهيم عامة حول البنوك التجارية
06	المطلب الأول : مفهوم البنوك التجارية
11	المطلب الثاني : وظائف وأهداف البنوك التجارية
17	المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المعاملات الالكترونية
17	المطلب الأول: مفهوم المعاملات الالكترونية
19	المطلب الثاني : تطبيق المعاملات الالكترونية
24	المطلب الثالث: متطلبات تطبيق المعاملات الإللكترونية
30	المبحث الثالث: تأثير المعاملات الإللكترونية على الخدمات البنكية
30	المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الالكترونية
31	المطلب الثاني: أثر المعاملات الالكترونية على سلوك العملاء وأداء البنوك
34	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-	
36	تمهيد
37	المبحث الأول : واقع المعاملات الالكترونية في البنوك الجزائرية
37	المطلب الأول : تطور المعاملات الإللكترونية في البنوك الجزائرية وأنظمتها
41	المطلب الثاني : نماذج المعاملات الالكترونية في بعض البنوك الجزائرية

44	المطلب الثالث : تشخيص واقع المعاملات الإلكترونية في الجزائر
46	المبحث الثاني : دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة
46	المطلب الأول: بنك السلام الجزائري
49	المطلب الثاني: منتجات إلكترونية لبنك السلام
51	المطلب الثالث : معاملات إلكترونية في بنك السلام
54	المبحث الثالث : عراقيل و تحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية
54	المطلب الأول : المعوقات التي تواجه عمل المصارف الإلكترونية
55	المطلب الثاني : المشاكل المتعلقة بتطبيق المعاملات الإلكترونية في الجزائر
56	المطلب الثالث : الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الإلكترونية في الجزائر
58	خلاصة الفصل
60	خاتمة
63	قائمة المراجع
	ملخص الدراسة

مقدمة عامة

يعد الجهاز المصرفي من أهم القطاعات الاستراتيجية الحيوية، وهو بمثابة الركيزة الأساسية لدفع عجلة التنمية الاقتصادية، ومن بين مكونات الجهاز المصرفي، نجد البنوك التجارية التي تقوم بعملياتين أساسيتين، تهدف من خلالها إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح، هاتان العمليتان تتمثلان في الوساطة بين عدد كبير من المقرضين والمقترضين، فهي تعمل على تعبئة المدخرات وتوزيعها في شكل قروض على مختلف أوجه الاستثمارات، والجدير بالذكر أن البنوك التجارية تجاوزت الإطار التقليدي لوظائفها، حيث أن التطور المصرفي في كثير من دول العالم ألزم البنوك التجارية القيام بعمليات مصرفية لم تعهدها من قبل، ونوعت من عملياتها، إذ أصبحت تتصرف نيابة عن الزبائن في أسهمهم وسنداتهم وتحصيل أرباحهم ودفع الضرائب المستحقة عليهم والتصرف في تركاتهم وتقديم الاستثمارات المناسبة لاستثمار أموالهم، بالإضافة إلى إدارة محافظ الأوراق المالية التي تكونها لنفسها أو لحساب الزبائن، كما تقوم البنوك حالياً بدور فعال في تمويل التجارة الخارجية.

وبالنظر للتطور السريع في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، والذي بدوره أدى إلى ظهور العديد من القضايا المعاصرة، ولعل أبرزها وأهمها ظاهرة تقديم الخدمات إلكترونية أو ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية، كما أن للظروف المحيطة بنا والمعطيات والمستجدات على الساحة الوطنية والدولية تشير إلى حتمية مواكبة التقدم التقني في مجال المعلومات والاتصال في القطاع الحكومي وذلك بهدف تحقيق التنمية الشاملة ورفع معدلات النمو الاقتصادي، والاهتمام بتقديم الخدمات التي تلبي احتياجات المواطنين وتحقق رضاهم. ومن أجل هذا تحرص الدول إلى تطوير المعاملات الإلكترونية والارتقاء بها من خلال رسم السياسات ووضع الخطط في سبيل تطوير مستوى أداء البنوك التجارية، بغية تقديم وتسهيل الخدمات المقدمة للمواطنين والمستثمرين ورجال الأعمال وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والقضاء على التعقيدات المكتيبة والتخفيف من حدة البيروقراطية الإدارية مع تطوير البنوك التجارية وعصرنتها بوجه عام من أجل رفع المعاناة عن المواطنين وإزالة العقبات التي تصادفهم وتذليل مشكلاتهم وتحقيق الشفافية والمصداقية الكاملة في تعاملاتها الإلكترونية .

وانطلاقاً مما سبق ارتأينا طرح الإشكالية الرئيسية من خلال السؤال الجوهرى التالي : **كيف تؤثر المعاملات الإلكترونية على الميزة التنافسية للبنوك التجارية عامة وعن بنك السلام بصفة خاصة؟**

وتندرج تحت هذه الإشكالية مجموعة من الأسئلة الفرعية والتي يمكن طرحها بالشكل التالي:

- ما المقصود بالمعاملات الإلكترونية؟
- ما مدى فاعلية خدمات المعاملات الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية؟

مقدمة عامة

- ما مدى تطبيق بنك السلام للمعاملات الالكترونية؟ وهل حقق الميزة التنافسية من خلال تطبيقه لهذه المعاملات؟

فرضيات الدراسة :

- ابراز دور المعاملات الالكترونية في تطوير البنوك التجارية الجزائرية عامة وبنك السلام بالمسيلة خاصة؛
- تساهم المعاملات الالكترونية في تعزيز المنافسة بين البنوك التجارية؛
- يعرف بنك السلام بالمسيلة تطبيقا واسعا للمعاملات الالكترونية.

أهداف الدراسة :

- ابراز الأهمية الكبيرة للمعاملات الالكترونية في البنوك التجارية؛
- محاولة معرفة الدور الذي تلعبه المعاملات الالكترونية وتأثيرها على البنوك التجارية؛
- التعرف على واقع البنوك التجارية الجزائرية ومدى تطبيقها للمعاملات الالكترونية من خلال دراسة حالة بنك السلام.

أهمية الدراسة :

وترجع أهمية البحث إلى أنها اهتمت بأهم المؤسسات المالية الموجودة على الساحة الاقتصادية ألا وهي البنوك التجارية ، التي تكتسي دورا بارزا في بناء وتنمية الاقتصاد الوطني، وكذا تعزيز دورها كوسيط مهم في جميع المعاملات التجارية ، والبنوك التجارية ومن أجل إثبات وجودها وتعزيز مكانتها ونظرا للمنافسة التي تعرفها من غيرها من المؤسسات المالية الأخرى وجب عليها ركوب موجة التطور في جميع الميادين وبالأخص مجال التكنولوجيا والانترنت لاسيما التحسين من خدمات المعاملات الالكترونية التي تعرف رواجاً كبيراً في الأونة الأخيرة على المستوى العالمي بصفة عامة وفي الجزائر بصفة خاصة .

أسباب اختيار الموضوع :

- حداثة الموضوع نسبياً وخصوصاً في الجزائر؛
- الأهمية المتزايدة للمعاملات الالكترونية وكذا الدور الذي تلعبه البنوك التجارية ؛
- الميل الشخصي لمثل هذه المواضيع؛
- ملاءمة الموضوع لطبيعة التخصص.

منهج الدراسة :

لقد تم استخدام كل من المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على مختلف المصادر الأولية للمعلومات من كتب ومقالات ودراسات سابقة ذات علاقة بهذا البحث . ومنهج دراسة الحالة من خلال دراسة حالة بنك السلام .

حدود الدراسة :

المكان : أنجزت هذه الدراسة بينك السلام بالمسيلة

السنوات : أنجزت الدراسة الميدانية بنك السلام المسيلة في الفترة الممتدة من شهر أفريل إلى شهر ماي من سنة 2023 .

الدراسات السابقة :

- أولاد هدار فارس وبلعور خالد ، مذكرة ماستر بعنوان : دور المعاملات المالية الالكترونية في تطوير القطاع المصرفي - دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة غرداية من 2013 إلى غاية 2017 ، قسم العلوم المالية والمحاسب ، تخصص مالية ومحاسبة ، جامعة غرداية ، 2018/2017 . وهدفت هذه الدراسة إلى دراسة العلاقة بين المعاملات الالكترونية والقطاع المصرفي ، كما هدفت إلى قياس مدى استعمال الانترنت في النشاط البنكي
- حنان دوييدة وسماح بعداش ، مذكرة ماستر بعنوان: دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة جيجل - ، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم العلوم التجارية ، تخصص تسويق الخدمات ، 2019/2018 . وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المعاملات الإلكترونية ، إضافة إلى التعرف على جودة الخدمة المصرفية، وكذا التعرف على واقع تطبيق جودة الخدمة المصرفية في بنك خليج الجزائر- وكالة جيجل .
- عبير قراس ، مذكرة ماستر بعنوان : صيغ التمويل في المصارف الاسلامية - دراسة حالة فرع مصرف السلام بالمسيلة - ، كلية الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، 2022/2021 . وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز مفاهيم وخصوصيات المصارف الإسلامية ، والاسس والمبادئ التي يركز عليها ، وكذا إبراز التنوع الذي تعرفه صيغ التمويل في المصارف الإسلامية.

هيكل الدراسة :

لمعالجة موضوع دراستنا ارتأينا تقسيم الدراسة إلى فصلين، كان الفصل الأول نظري بعنوان الإطار النظري للبنوك التجارية والمعاملات الالكترونية واشتمل على ثلاث مباحث، حيث جاءت مفاهيم عامة حول البنوك التجارية مبحثا أول، ومفاهيم عامة حول المعاملات الالكترونية مبحث ثاني والمبحث الثالث تأثير المعاملات الإلكترونية على الخدمات البنكية، أما بالنسبة للفصل التطبيقي فقد عالج واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-، الذي بدوره قسم إلى ثلاث مباحث، حيث كان المبحث الأول واقع المعاملات الالكترونية في البنوك الجزائرية، والمبحث الثاني دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة، أما المبحث الثالث فكان عراقل وتحديات تطبيق المعاملات إلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، وفي الاخير ختمنا الدراسة بخاتمة.

الفصل الأول : الإطار النظري للبنوك

التجارية والمعاملات الالكترونية

تمهيد:

مما لاشك فيه أن البنوك التجارية تعيش في ظل جو من التنافس الشديد فيما بينها، ولضمان قدرة البنك على البقاء والاستمرار في السوق فإن هذا يعتمد على قدرتها على الاستجابة لجميع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية والاجتماعية والتفاعل معها والتي من أهمها ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية، هذه الأخيرة التي فرضت نفسها على الساحة المصرفية، ولذلك وجب على البنوك التجارية مواكبة العصر والتكنولوجيا معا.

حيث أن الثورة التقنية وانتشار الإنترنت بشكل واسع وسريع ساعد على ابتكار وسائل وأساليب جديدة في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد، كما أن ما يعرف بالبرمجيات والتقنيات الإلكترونية يعرف تطورا كبيرا في الآونة الأخيرة، بالإضافة إلى الانتشار الواسع لهذا الأخير في جميع مجالات الحياة ، ولاسيما المجالات الاقتصادية والمالية.

وحاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول البنوك التجارية

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المعاملات الإلكترونية

المبحث الثالث: تأثير المعاملات الإلكترونية على الخدمات البنكية

المبحث الأول مفاهيم عامة حول البنوك التجارية

تكتسي الدراسات المالية والمصرفية أهمية قصوى في الحياة العلمية والعملية حيث تحتل البنوك التجارية على وجه التحديد أهمية حاسمة ضمن تلك الدراسات فهي تعد أهم مكونات مؤسسات الإيداع المالية على الإطلاق، كما أنها تعتبر الأولى في الإنشاء والأكثر في الانتشار، ولهذا سنحاول الإلمام ولو بشكل بسيط بموضوع البنوك التجارية من خلال تقديم مفهوم لها، بالإضافة إلى معرفة أهم الوظائف والأهداف التي تسعى لتحقيقها وفي الأخير ميزانية البنوك التجارية .

المطلب الأول : مفهوم البنوك التجارية

ولالإلمام بمفهوم البنوك التجارية وجب علينا معرفة كيفية نشأت هذا النوع من المؤسسات المالية، بالإضافة إلى تحديد الخصائص التي تميزها عن بقية الأنواع الأخرى من المؤسسات ، وفي الأخير محاولة ضبط لأنواع البنوك التجارية.

1- تعريف البنوك التجارية

البنوك التجارية هي تلك البنوك التي رخص لها القيام الأعمال المصرفية والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية لا سيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة تحت الطلب والخاضعة للإشهار واستعمالها مع المواد الأخرى للبنك في الاستثمار كلياً أو جزئياً بالإقراض أو بأية طريقة أخرى يسمح لها القانون (المادة الثانية من قانون البنوك)

إن البنوك التجارية ويطلق عليها أحيانا بنوك الودائع Déposit Banks هي تلك التي تتعامل بالائتمان (المباشر وغير المباشر) وأهم ما يميزها قبولها للودائع تحت الطلب Demand Deposits والحسابات الجارية Current Auounts وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود. (خالد أمين عبد الله، 2014 ، ص 35).

إن مجرد قبول الودائع أمر تشترك فيه أنواع مختلفة من المصارف فالمصرف المركزي يقبل الودائع من المصارف التجارية ، كما تقبل بعض المصارف (المختلفة) المتخصصة الودائع من المواطنين ولكن أهم ما يميز المصارف التجارية هو قبولها للحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الودائع إلى أصحابها وقتما شاءوا دون ملاحظة أو إلحاح بينما لا تتعامل المصارف الأخرى بمثل هذه النوع من الودائع وإنما بودائع لأجل Time Deposits أو الخاضعة لإشهار Subject To Notice بحيث يشترط فترة على إشعار البنك

بالسحب وبما أن السحب من الحسابات الجارية يتم بشيكات يحررها المودع يمكن القول بأن أهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها قبول الديون التي عليها (للمودع) في تسوية الديون التي للآخرين (على المودع).

إن عملية إعطاء تعريف شامل للبنوك التجارية ليست سهلة وذلك بإشراك بعض المنشآت المالية في أداة واحدة وأكثر من الخدمات التي تؤديها المصارف، فهناك من يعتبر البنك التجاري هو تلك المؤسسة التي تقوم بمبادلة النقود الحاضرة بالودائع المصرفية ومبادلة النقود المصرفية بالودائع الحاضرة كما أن البنك التجاري يقوم بمبادلة الودائع بالكمبيالات والسندات الحكومية والتعهدات المضمونة من المؤسسات التجارية.

التعريف الأول:

يمكن تعريف البنك التجاري بأنه المنشأة أو المؤسسة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات (الأشخاص المعنويين) تحت الطلب أو الأجل، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات وتقديم القروض الائتمانية بقصد الربح. (سليمان بوذياب، 1996، ص 18).

التعريف الثاني :

هي المؤسسات التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو الآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته، بما يحقق أهداف خطته التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات التنمية والادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك تلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما يستلزم من عمليات مصرفية تجارية ومالية وفق للأوضاع التي يقرها البنك المركزي. (عبد الغفار حتفي، 2000، ص 24).

التعريف الثالث:

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

✓ العمل على جمع الودائع والمدخرات من الجمهور القيام بمنح القروض .

✓ توفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إرادتها. (قانون النقد والقرض 90-10)

2- خصائص البنوك التجارية

يمكن دراسة خصائص البنوك التجارية تبعا لعدة معايير : من حيث حجم البنك، من حيث السوق الذي يخدمه البنك، من حيث التنظيمات الإدارية المختلفة التي يتبناها البنك... إلخ ، ومنه سنقوم بالتركيز على الخصائص التالية والتي نراها أكثر دقة وشمولية : (سلمان أبو دياب، 1996، ص ص 114 - 115)

- تتأثر البنوك التجارية برقابة البنك المركزي ولا تؤثر عليه ، ويقصد بها أن يمارس البنك المركزي رقابته على المصارف من خلال جهاز مكلف بذلك ، في حين أن البنوك التجارية مجتمعة لا يمكنها أن تمارس أية رقابة أو تأثير على البنك المركزي.
- تعدد البنوك التجارية والبنك المركزي واحد ، أي أن البنوك التجارية تتعدد وتنوع تبعا لحاجات السوق الائتمانية في الوطن غير أن البنك المركزي يبقى واحدا، غير أن تعدد البنوك التجارية في الاقتصاديات الرأسمالية المعاصرة لا يمنع من ملاحظة الاتجاه العام نحو التركيز وتحقيق نوع التفاهم والتحالفات الاستراتيجية ، هذا التركيز من شأنه خلق وحدات مصرفية ضخمة قادرة على التمويل الواسع والسيطرة شبه الاحتكارية على أسواق النقد والمال غير أن هذا التركيز لم يصل بعد إلى مرحلة نتصور فيها وجود بنك تجاري واحد في بلد ما.
- تختلف النقود المصرفية عن النقود القانونية ، إذ تختلف النقود المصرفية التي تصدرها البنوك التجارية عن النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي، فالأولى إبرائية وغير نهائية ،والثانية إبرائية نهائية بقوة التشريع، وتتماثل النقود القانونية في قيمتها "المطلقة بصرف النظر عن اختلاف الزمان والمكان، أما النقود القانونية تحاطب كافة القطاعات في حين أن النقود المصرفية تحاطب القطاع الاقتصادي. (محمد سويلم ، 1992 ، ص ص 87 - 94).
- تسعى البنوك التجارية إلى الربح عكس المركزي. حيث تعتبر البنوك التجارية مشاريع رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الربح بأقل تكلفة ممكنة، وهي غالبا ما تكون مملوكة من الأفراد أو

الشركات ، على عكس أهداف البنك المركزي والتي تتمثل في الإشراف والرقابة والتوجيه وإصدار النقود القانونية وتنفيذ السياسة المالية العليا.

3- أنواع البنوك التجارية

تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقاً للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك وذلك على النحو التالي:

• من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية:

- **البنوك التجارية العامة:** ويقصد بها تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو في إحدى المدن الكبرى وتباشر نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية أو تمنح الائتمان قصير الأجل، كما تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي و تمويل التجارة الخارجية.

- **البنوك التجارية المحلية:** يقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محدودة نسبية مثل محافظة معينة أو مدينة أو ولاية أو إقليم محدد، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها و ينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها. (سهام بنان، 2009، ص 12).

• من حيث حجم النشاط

- **بنوك الجملة:** يقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى.

- **بنوك التجزئة:** هي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء المنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم. وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشرة جغرافياً وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلال خلق المنافع الزمانية والمكانية، ومنفعة التملك والتعامل للأفراد وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي. (محمد سلمان، 2011، ص 12).

• من حيث عدد الفروع :

- **البنوك ذات الفروع:** هي بنوك تتخذ في الغالب شكل شركات المساهمة كشكل قانوني لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولاسيما الأماكن العامة وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها ، حيث يترك للفرع تدبير شؤونه فلا

يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمر الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك وبطبيعة الأمور فان المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع.

ويتميز هذا النوع من البنوك بأنه يعمل على النطاق الأمي، ويخضع للقوانين العامة للدولة وليس القوانين المحافظات التي يقع الفرع في نطاقها الجغرافي، وتميل هذه البنوك إلى التعامل في القروض قصيرة الأجل (سنة فأقل) وذلك للتمويل رأس المال العامل الضمان سرعة استرداد القرض وإن كانت تتعامل أيضا في القروض متوسطة الأجل وكذلك طويلة الأجل ولكن بدرجة محدودة. (عبد الفتاح الصيرفي ، 2007، ص ص 132-133).

- **بنوك السلاسل:** هي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمر حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها وإتباع نطاق أصلها، وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة من بعضها إداريا، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها، كذلك شهر ينسق بين الوحدات وبعضها ولا يوجد هذا النوع من البنوك التجارية إلا في الولايات المتحدة الأمريكية. (سعيد ألور سلطان، 2005، ص 17).

- **بنوك المجموعات:** هي تأخذ شكل شركة قابضة تدبر مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، حيث تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة، بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي وتأخذ هذه البنوك طابعا احتكاريا ولقد انتشرت هذه البنوك في أوروبا العربية والولايات المتحدة الأمريكية.

- **البنوك الفردية:** تقوم هذه البنوك على ما يتمتع أصحابها من ثقة أو بطبيعة الحال فإنها منشأة فردية تكون محدودة رأس المال، لذلك فهي سوق تتعامل في المجالات - قصيرة الأجل - ثم توظيف الأموال في الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصصة وغير ذلك من الأصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة وبدون خسائر ومن أمثلتها مؤسسة الراجحي المصرفية بالمملكة العربية السعودية فهي عبارة عن بنك فردي وليس لهذا النوع من البنوك وجود في مصر منذ تأميم البنوك في عام 1960.

- **البنوك المحلية:** هي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو محافظة أو ولاية وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاضعة بالمنطقة التي تعمل بها، وكذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها. (محمد عبد الفتاح الصيرفي، 2007، ص ص 33-34).

المطلب الثاني : وظائف وأهداف البنوك التجارية

1- وظائف البنوك التجارية

تقوم البنوك التجارية بمجموعة من الوظائف المختلفة بالإضافة إلى الوظيفة الأساسية وهي خلق النقود الكتابية وستتطرق إليها فيما يلي:

- **خلق نقود الودائع** : يعتبر خلق النقود الكتابية من أوسع أنواع النقود انتشار في المجتمعات الحديثة ، فالفكرة الأساسية تأتي من اعتياد الأفراد في المجتمعات الحديثة على تسوية مدفوعاتهم عن طريق الشيكات التي يسحبونها على وداائعهم في البنوك التجارية.

- **قبول الودائع** : يعتبر من أهم الأعمال التي تقوم بها البنوك التجارية حيث يتم خلق النقود الائتمانية عن طريق هذه الودائع وهي الوظيفة الأساسية للبنوك التجارية، ويلاحظ أن الودائع على أنواع مختلفة وهي:

- الودائع الجارية : وهي تلك الودائع التي يستطيع أصحابها سحبها بدون إنذار سابق.

- الودائع لأجل: وهي تلك الودائع التي لا يستطيع أصحابها السحب منها إلا بعد انقضاء المدة المحددة المتفق عليها.

- الودائع بإخطار: وفيها يخطر المودع بنكه برغبته في السحب في مدة زمنية متفق عليها.

- ودائع الادخار : شبه الودائع الجارية في عملية السحب أي يمكن سحبها دون سابق إنذار ولكن بفرق أنه يتم الإيداع مقابل فائدة تدفع للمودع وفي أوقات معينة متفق عليها سابقا.

يمكن القول أن هذه الودائع تفتح للأفراد والمؤسسات لتشجيعهم على الادخار.

- **تقديم القروض** : وهو ما يعرف بمنح الائتمان تقوم البنوك التجارية بالإقراض ، حيث يعتبر هذا الأخير من المهام التقليدية التي تقوم بها البنوك التجارية حيث تقوم بمنح رجال الأعمال ائتمانا قصير الأجل مما يعطيهم وسيلة دفع حاضرة كالأوراق النقدية والودائع تحت الطلب تستخدم في تمويل العمليات التجارية أو الإنتاجية ، في مقابل هذه الخدمة التي تؤديها البنوك التجارية والتي يترتب عنها تخليها عن بعض أموالها مدة القرض فإنها تحصل على

مبلغ يمثل نسبة معينة من مبلغ القرض ويسمى هذا المبلغ بالفائدة ولمدة معينة هي تحصل هذه النسبة على أساس سنوي. (عبد الحق أبو عتروس، 2000، ص ص 15-16).

تتفرع هذه القروض إلى ثلاثة أنواع:

- قروض بدون ضمان: تمنح للمتعاملين الرئيسيين مع البنك كونه متأكد من مركزهم المالي لأن في الأصل البنك التجاري لا يقدم قروض بدون ضمان.
- قروض بضمانات مختلفة: ويذكر منها ما يلي:
 - ✓ قرض بضمان السلع المختلفة.
 - ✓ قرض بضمان أوراق مالية.

كلاهما لتجنب خطر عدم التسديد حيث يلجأ البنك لمنح القرض بضمان حقيقي و هو أصل معين للعميل، حيث لا يرجعه له إلا بعد أن يستعيد قيمة القرض الذي يمنحه للعميل مع الفائدة.

- القروض بضمان شخصي: يتم عن طريق تدخل شخصي آخر من طرف المقترضين و يتعهد بالسداد في حالة عجز هذا الأخير عن التسديد، في حالة نقص قيمة الأصل عن قيمة الدين فإن البنك يشترك مع الدائنين للحصول على أموالهم من الأصول الأخرى غير المرهونة.

- خصم الأوراق التجارية: يعتبر هذا الإجراء من أهم وظائف البنوك التجارية في العصر الحديث، وتزداد أهميته بازدياد ظاهرة المعاملات الآجلة بين الأفراد في المجتمع، فالتاجر يبيع بأجل ويحصل على كمبيالات مستحقة الدفع في الفترات المستقبلية مقابل مبيعاته. فمع تراكم الكمبيالات في يده فهو لا يستطيع الاستمرار في نشاطه التجاري.

- وظيفة الإشراف والرقابة: تتولي المصارف في المجتمعات ذات التخطيط المركزي عملية توجيه الأموال المتداولة التي استخدمتها مع متابعة هذه الأموال للتأكد من أنها تستخدم فيما رصدت له من أغراض، وللتأكد من مدى ما حققه استخدامها من الأموال للتأكد من أنها من أهداف محددة مسبقا للمشروعات التي استخدمتها. (نوال بدر الدين، رؤوف عبد الله، 2003، ص 24).

- وظائف أخرى :

- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح اعتمادات مستندية وتشتمل على اعتمادات للاستيراد وأخرى للتصدير، ويحقق البنك التجاري أرباحه بصفة خاصة بمقدار الفرق بين الفوائد التي يودعها المودعين وتلك التي يتحملها المقترضين والعمولات والأجور التي يحصلها البنك مقابل تقديم الخدمات لعملائه.
- قيام البنك بتحصيل مستحقات عملائه من مصادرها المختلفة سواء كانت هذه المستحقات شيكات أو كمبيالات أو سندات أذنية مستحقة لصاحبها أو أسهم، كذلك يدفع ديونهم لمستحقيه.
- قيام البنك بتجميع مدخرات العملاء بشكل ودائع ادخار أو صندوق التوفير وإعطائهم فوائد عنها ثم استثمار هذه المدخرات في شراء السندات.
- قيام البنك بالتعامل في الأوراق المالية على اختلاف أنواعها سواء لمصلحة عملائه أو لمصلحته الشخصية واستبدال البنك للعمليات الأجنبية بالعملة الوطنية والعكس لصالح العملاء.
- تأجير البنك خزائن صغيرة لعملائه يحتفظون فيها بمقتولاتهم الغالية من مجوهرات، أوراق مالية، نقود وغيرها. (نوال بدر الدين، رؤوف عبد الله، 2003، ص 24).
- إدارة الأعمال وممتلكات العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية لهم من خلال دائرة مختصة

2- أهداف البنوك التجارية

تتسم البنوك التجارية بثلاث أهداف هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال، وتتعلق هذه الأهداف بالربحية، والسيولة، والأمان، وترجع أهمية تلك الأهداف إلى تأثيرها الملموس على تشكيل السياسات الخاصة بالأنشطة الرئيسية التي تمارسها البنوك، وفيما يلي نستعرض باختصار كل سمة من هذه السمات الثلاث: (سامر جلد، 2009، ص 12).

• الربحية :

يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف تتمثل في الفوائد على الودائع، وهذا يعني وفقا لفكرة الرفع المالي - أن أرباح تلك البنوك أكثر تأثرا بالتغيير في إيراداتها، وذلك بالمقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى لذا يقال أن البنوك التجارية تعد من أكثر منشآت الأعمال تعرضا لآثار الرفع المالي فإذا ما زادت إيرادات

البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر، وعلى العكس من ذلك اذا انخفضت الإيرادات بنسبة معينة انخفضت الأرباح بنسبة أكبر، بل قد تتحول أرباح البنك إلى خسائر ، وهذا يقتضي من ادارة البنك ضرورة السعي لزيادة الايرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها.

وإذا كان للاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لموارد البنك المالية بعض الجوانب السلبية نتيجة لالتزام البنك بدفع فوائد عليها، سواء حقق أرباح أم لم يحقق فإن للاعتماد على الودائع ميزة هامة، فالعائد الذي يحققه البنك على استثماراته عادة ما يقل عن العائد الذي يطلبه ملاكها، ومن ثم إذا اعتمد البنك على أموال الملكية في تمويل استثماراته فسوف يقفل أبوابه منذ اليوم الأول، بل وربما لا يفتح أبوابه على الاطلاق. أما الاعتماد على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات فيحقق للبنك جافة صافي الفوائد التي تتمثل في الفرق بين الأرباح المتولدة عن استثمار تلك الودائع، وبين الفوائد المدفوعة عليها، وبالطبع يذهب الفرق إلى ملاك البنك، مما يجعل العائد الذي يحصلون عليه أكبر بكثير من العائد على الاستثمار، هذا ويطلق أحيانا على جافة صافي الفوائد بعائد الرفع المالي أو عائد المتاجرة بالملكية أي العائد الناجم عن الاعتماد أموال الغير في تمويل الاستثمارات.

● السيولة :

يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في وداائع تستحق عند الطلب، ومن ثم يكون مستعدا البنك للوفاء بها في أي لحظة، وتعد هذه السمة من أهم السمات التي يتميز بها البنك عن المنشآت الأعمال الأخرى ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلا بأن تزعزع، ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم، مما قد يعرض البنك للإفلاس.

● الأمان:

يتسم رأس مال البنك التجاري بأنه صغير نسبيا، إذ لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10 % وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين، الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار ، فالبنك لا يستطيع أن يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، فإذا زادت الخسائر عن ذلك فقد تلتهم جزءا من أموال المودعين، والنتيجة هي افلاس البنك.

وتفرض السمات المشار إليها ثلاثة أهداف تهمدي بما إدارة البنك التجاري، وتمثل في:

- **الهدف الأول :** في تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن الجانب الأكبر من التكاليف هو من النوع الثابت، وأن أي انخفاض في الإيرادات كفيلاً بأن يصحبه انخفاض أكبر في الربح .
- **الهدف الثاني:** فيتمثل في تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة لما لذلك من تأثير كبير على ثقة المودعين فيه، الهدف الثالث: في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين على أساس رأس مال صغير، ولا يكفي لتحقيق الحماية المنشودة لهم.

3- أقسام البنوك التجارية

تختلف أقسام البنوك التجارية من حيث تعددها وحجمها حسب الخريطة التنظيمية للمصرف إلا أنه هنالك تقسيمات ثابتة على مستوى المصارف وهي:

- **قسم الودائع:** ويتألف هذا القسم من ثلاث مصالح وهي:

- مصلحة الودائع الجارية؛

- مصلحة حسابات التوفير؛

- مصلحة ودائع لأجل.

- **قسم الصندوق والغرف المحصنة:** ويتألف من مصلحة الخزينة وهي حلقة الوصل بين الإيرادات والصادرات البنك، أما المصلحة المحصنة فهي توفر الحماية من السرقات والحرائق ومخاطر أخرى وهي بدورها تنقسم إلى مصلحتين هما مصلحة الحوالات الخارجية، وتتولى عمليات التحويل الخارجي مثل وساطتها المالية بين المصدرين والمستوردين لدعم عملية التبادل ومنه والوتيرة الاقتصادية. (جميل السعودي ، 2013 ، ص 83).

- **قسم الأوراق التجارية:** يتولى هذا القسم سندات السحب والكمبيالات وسندات قابلة للتظهير .

- **قسم الكفالات :** يتولى إصدار الخطابات الضمان، والتأكيد من شروط الخطاب أو ما يسمى بالكفالة ودراسات قبل إصدار الخطاب؛

- **قسم الاعتمادات المستندية :** يتولى الوساطة بين المصرف والمستورد والمصرف والمراسل عن طريق كل ما يتطلبه فتح الاعتماد المستندي؛

- قسم الاستثمارات والمستندات : يتولى هذا القسم من عمليات الاستثمار من شراء الأوراق المالية وتجارية مثل الأسهم والسندات، وأذونات الخزينة.
- قسم المقاصة والتسويات: ويتولى عمليات العملاء كتخصيص الشيكات كما يسجل الشيكات، والأوراق التجارية والحالات والاعتمادات التي تقيد على حساب العميل؛
- قسم الاستعمالات والأخطار المصرفية: يتولى الحصول على معلومات العملاء التي يحتاجها المصرف خاصة الدين منحت لهم تسهيلات، كما يتولى مهمة التبادل في المعلومات مع بقية المصارف. (حسن جميل بدري، 2013، ص25).
- قسم البضائع والتخزين: يتولى تخزين بضائع العملاء والحفاظ عليها، مقابل عمولة. 10- قسم المحاسبة : يتولى مسك دفاتر المحاسبة الصادرة من الإدارة العامة، ويعد الحسابات النظامية الدورية، وميزان مراجعة الأرباح والخسائر؛
- قسم شؤون الموظفين: يتولى الموظفون الجدد ويرعى شؤونهم وشؤون القدامى؛
- قسم السكريتاريا: يتولى طبع التعليمات التي يصدرها المدير العام والإدارة العامة على وتوزيعها على الأقسام، ويحضر لأعمال مجلس الإدارة.
- قسم الطباعة والمراسلات : يتولى مهمة طباعة المراسلات الصادرة والواردة ويسجلها ويحفظها ويوزعها على بقية الأقسام المعنية بها. (جميل السعودي، 2013، ص ص 85-86).

المبحث الثاني : مفاهيم عامة حول المعاملات الإلكترونية

إن التطور التكنولوجي والتقني وظهور الانترنت كان له التأثير في المعاملات الإلكترونية، حيث أصبحت المعاملات الإلكترونية حقيقة قائمة في العالم المعاصر، وهي آخذة في التطور السريع ولكنها تواجه إشكالية تتعلق بالإثبات في بحاجة إلى وسائل غير تلك التقليدية المتعارف عليها حتى تتماشى مع الحلول القانونية نتيجة الاتساع المذهل لحجم تلك التجارة والمعاملات كافة.

المطلب الأول: مفهوم المعاملات الإلكترونية

1- تعريف المعاملات الإلكترونية :

تأسست المعاملات الإلكترونية كمؤسسة واحدة في مجال تقديم الخدمات الإلكترونية والمعلومات التقليدية وغير التقليدية، بوسائل إلكترونية وبسرعة وقدرة متناهيتين وبتكاليف ومجهود أقل وفي أي وقت من خلال موقع واحد على شبكة الإنترنت.

تعريف المعاملات الإلكترونية : تنطوي المعاملة الإلكترونية على خدمات معلوماتية وخدمات عبر المواقع الإلكترونية، كما ينظر إلى عديد من شركات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية على أنها تقدم خدمات إلكترونية كالارتباط الشبكي والخدمات المتصلة بها.

إن المعاملة الإلكترونية (سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، 2006، ص 56). شكل من أشكال المعاملة الذاتية الذي يتطلب قيام الزبون الخدمة نفسه بنفسه، فبدلاً من تقديم الطلب إلى الموظف خلف المكتب أو التحدث إلى شخص عبر الهاتف طلباً لمعلومات أو استفسار يتم الحصول على الخدمة عن طريق التفاعل الآلي والمتبادل بين طالب الخدمة والآلة.

عرفت المعاملات الإلكترونية بأنها (عبد الفتاح بيومي حجازي ، 2008، ص 600). : "معاملات يتم إبرامها أو تنفيذها بشكل كلي أو جزئي بواسطة وسائل أو سجلات إلكترونية، والتي لا تكون فيها هذه الاعمال أو السجلات خاضعة لأي متابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي كما في السياق العادي لإنشاء وتنفيذ العقود والمعاملات. كما عرفت بأنها (عبد الفتاح بيومي حجازي،، 2004، ص: 88): " تلك المعاملات التي تتم عن

طريق برنامج حاسب آلي أو نظام للحاسب الآلي، بحيث يمكن لصاحب المعاملة إتمامها دون حاجة لمتابعة أو مراجعة من قبل شخص طبيعي.

ومنه يمكن أن نعرف المعاملات الالكترونية على أنها تلك المعاملات التي لا تقبل التدخل البشري فيها، وتأتي في صور مختلفة، فقد تكون تعاملات أو عقوداً أو اتفاقية عبر وسيلة إلكترونية، وتعتبر شكل من أشكال الاستخدام المتكامل لكل تقنيات المعلومات، على أن يكون الغرض من هذا التجميع تسهيل وتسريع التعاملات المالية.

2- خصائص المعاملات الالكترونية :

على الرغم من عدم وجود تعريف واضح و متفق عليه للمعاملات الالكترونية ، الا انه يمكن الوقوف على ستة خصائص رئيسية مميزة تختلف فيها عن المعاملات التقليدية وهي على النحو التالي :

- الاختيار في التعامل الالكتروني تمتاز المعاملات الالكترونية بأن الأخذ بها يكون اختياريا لطرفيها، لأن هذا النظام يستوجب موافقة طرفي المعاملة على التعامل فيما بينهم بالوسائل الالكترونية ؛
- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث ان كافة الاجراءات و المراسلات بين طرفي المعاملة تتم الكترونيا، دون استخدام أي اوراق مما يشكل صعوبة في اثبات العقود والتعاملات ؛
- فتح مجال امام الشركات صغيرة الحجم لممارسة انشطتها عبر العالم باستخدام شبكة الانترنت في ظل تزايد حركة التجارة الالكترونية؛
- عدم امكانية تحديد الهوية حيث لا يرى طرفي المعاملات التجارية الالكترونية كل منهما الآخر؛
- تعميم استخدام الوسائل الالكترونية إن نظام استخدام الوسائل الالكترونية الحديث في المعاملات الجارية فيما بين الناس اصبح تطبيقا عاما ، وخاصة ما يتعلق بالبنوك والمشروعات ؛
- سرعة تغيير القواعد الحاكمة من ثم لابد صياغة اطار تشريعي يتسم بالمرونة وقابل للتبديل حتى يواكب انجازات التقدم الالكتروني؛ (الصيرفي، 2008 ، ص ص 364 365).
- توفير الوقت والجهد؛

- سهولة السحب والإيداع؛
- سهولة تنظيم الأمور المادية؛
- الحفاظ على البيئة؛
- تقليل الإجراءات اللازمة؛
- تخفيض مصاريف الشركات.

المطلب الثاني : تطبيق المعاملات الإلكترونية

1- أهداف تطبيق المعاملات الإلكترونية :

إن نجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية ينعكس من خلال تحقيق فوائد عدة في مجالات مختلفة نحو إصلاح القطاع الحكومي منها الكفاءة من خلال تحسين إنتاجية القطاع العام، والتوجه نحو اللامركزية من خلال تمكين القوى العاملة، وتفعيل المساءلة لدى الأطراف المعنية من خلال جعل موظفي القطاع العام أكثر مساءلة عن قراراتهم، وتحسين إدارة العمل لصالح راحة المواطن ، ويمكن تحديد أهم أهداف التحول نحو تطبيق المعاملات الإلكترونية بالتالي:

- رفع مستوى الكفاءة الإدارية لعل أهم جانب تسهم الحكومة الإلكترونية في تحقيقه هو زيادة الكفاءة في تنفيذ الأعمال الحكومية، من خلال زيادة إنتاجية العاملين والحد من نسبة العمالة المقنعة.
- تحسين مستوى الخدمة المقدمة للمواطنين : ويتمثل في تقديم الخدمات للمواطنين المحليين وحصولهم على الخدمة السريعة وغير المكلفة، وتمكين المواطنين من ممارسة الديمقراطية ومشاركتهم في جميع القضايا، كما تعمل على زيادة كفاءة الوحدات المحلية مما يترتب عليها توفير الوقت وخفض الزمن اللازم لإنجاز المعاملات. (عبد الوهاب سمير ، 2008 ، ص 70).

وتعليقاً على تقديم الخدمات للمواطنين المحليين نود التوضيح أن الخدمات الإلكترونية الحكومية تقدم لكافة الجهات المستفيدة سواءً داخل أو خارج الدولة، وليس فقط للمواطنين المحليين.

- تحقيق الاتصال الفعال، وتقليل من التعقيدات الإدارية. (عبد الفتاح حجازي ، 2004 ، ص 100).
- تقليل تكلفة التشغيل وتحسين متواصل لمعدلات الإنتاجية

- خلق بيئة عمل أفضل باستخدام تقنيات المعلومات والاتصال في المؤسسات وتأسيس بنية تحتية فنية تساعد على العمل بكل سهولة ويسر.
- ضمان تدفق المعلومات بدقة وكفاية وتوقيت ملائم وجاهزية متميزة
- تقديم آليات فعالة وداعمة لاتخاذ القرارات الحكومية لدى الجهات العليا. (إسماعيل محمد ، 2010 ، ص 19).

2- تحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية :

يواجه تطبيق المعاملات الإلكترونية الحكومية العديد من التحديات المختلفة، إلا أن ذلك يجب أن يكون بمثابة محفز للجهات الحكومية يمكنها من التعامل مع هذه التحديات بنجاح وتفوق. ومن أبرز هذه التحديات ما يلي:

- **التحديات السياسية:** تعتبر الرغبة لدى القيادات السياسية هي من أهم المتطلبات لتنفيذ وتطبيق المعاملات الإلكترونية والتوجه نحو مشروع الحكومة الإلكترونية، ففي غياب الإرادة السياسية وغياب الدعم السياسي لا يمكن توفير الموارد المالية ووضع اطر عمل للتعاون بين المؤسسات وتغيير السياسات ووضع الاستراتيجيات، كما أن الحاجة للدعم السياسي تبرز بشكل كبير عند ظهور معارضة أو إعاقة لتطبيق التحول نحو المعاملات الإلكترونية في تقديم الخدمات الحكومية للفئات المستهدفة. ويمكن تلخيص المعوقات السياسية بما يلي: (علاء حسن ، 2011 ، ص 7).

- محدودية الميزانية المخصصة
- غياب قانون المعاملات الإلكترونية
- بطء عملية اتخاذ القرارات
- عمليات الإصلاح والاندماج
- البيروقراطية

● **التحديات القانونية:** قد تواجه تطبيقات الحكومة الإلكترونية والخدمات التي تقدمها معوقات قانونية أو قد تتعارض مع السياسات العامة القائمة، لذلك يجب تحديث القوانين والتشريعات لإضافة الشرعية والقبول للوثائق والمعاملات الإلكترونية، من خلال مراعاة آراء المسؤولين في المصالح والدوائر الحكومية والتشاور معهم لتقييم مدى الأضرار التي قد تلحق بمشروعات الحكومة الإلكترونية في حالة عدم إصلاح أو تعديل النظام القانوني المستخدم، كما يجب منح الصفة والحجية القانونية لكل ما تنشره الحكومة الإلكترونية من معلومات، وتوضيح القوانين والتشريعات والتوجيهات وتوحيدها بما يتلاءم مع بيئة العمل الحكومي، وإصلاح العمليات والإجراءات الإدارية من خلال تبسيط الإجراءات وتدقيق مهام العمل .

● **التحديات الإدارية :** مما لا شك فيه أن الأساليب التقليدية والعقيمة تعتبر غير متفاعلة . مع مقتضيات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية والتي تعتمد أساساً على ردود الأفعال وسرعة الاستجابة والعمل في الأزمنة الحقيقية وذلك دون وجود أية قيود بيروقراطية. (إسماعيل محمد ، 2010، ص 57).

إن عملية التحول في تقديم الخدمات من الطرق التقليدية إلى الطرق الإلكترونية يتطلب الكثير من التغييرات على مستوى الدوائر الحكومية ومنها إعادة توزيع المهام والصلاحيات وتغيير في المراكز الوظيفية حسب الاختصاصات الجديدة مما سيولد مقاومة لهذا التغيير مما يتطلب التعامل معه بحذر دون أن يؤدي إلى الأضرار بشكل كبير بمصالح العاملين.

كما أن معظم البلدان العربية تشهد محاولة جدية وشاملة لتحسين الإدارة العامة، فتم إنشاء الوزارات والمؤسسات العامة في غياب مخطط هيكلي عام للإدارة مما أوصل الإدارة إلى ما هي عليه اليوم من واقع سيئ جداً، يتصف بتدني مستوى الخدمات، عدم الالتزام بالقانون، انتشار الفساد والرشاوى والمحسوبيات والفوضى، واعتماد التنفيذ الاعتيادي للمعاملات، والتمادي في تعقيد الإجراءات والتأخير في إنجاز المعاملات إضافة إلى تدخل السياسيين الفاضح في الشؤون الإدارية والمحسوبة الإدارية. (عدوان إياد ، 2007 ، ص 75).

ويواجه تطبيق المعاملات الإلكترونية تحديات تتعلق في الإجراءات داخل الدوائر الحكومية، يمكن تلخيص هذه الإجراءات الإدارية بما يلي:

- تحديث الأنظمة واللوائح التنظيمية المستخدمة داخل الدوائر الحكومية.

- تنظيم إجراءات العمل بما يتلاءم ومفهوم المعاملات الإلكترونية.

- توثيق إجراءات العمل.

- **التحديات الأمنية:** يعتبر التحدي المتعلق بالسرية والأمان من أبرز التحديات التي تواجه مشروع المعاملات الإلكترونية فلا بد من توافر عامل الثقة لدى المستخدمين من الخدمات الحكومية دون الخوف من تسرب البيانات أو ضياعها أثناء عملية التبادل بشكل إلكتروني وهذا يتطلب من الدوائر الحكومية وضع القوانين والأنظمة والسياسيات التي تضمن سرية المعلومات وأمانها.
- وقد لخص الهاجري في دراسة بعنوان جرائم الانترنت (2002) أبعاد أمن المعلومات فيما يلي:
- سرية المعلومات: وذلك يعني ضمان حفظ المعلومات المخزنة في أجهزة الحاسبات أو المنقولة عبر الشبكة وعدم الاطلاع عليها إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- سلامة المعلومات: يتمثل ذلك في ضمان عدم تغيير المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب أو المنقولة عبر الشبكة إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- وهنا يجب التنويه أن التغيير أو التعديل على المعلومات يجب أن يكون بطريقة مخولة أشخاص أو برمجيات وليس فقط أشخاص.
- وجود المعلومات: وذلك يتمثل في عدم حذف المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسب إلا من قبل الأشخاص المخولين بذلك.
- ويجب الإشارة هنا إلى ضمان الوصول إلى المعلومات والإطلاع عليها وتعديلها أو حذفها يجب أن يتم بطريقة مخولة ومصرح بها عبر أشخاص أو أدوات برمجية، كما ويمكن إضافة بعد آخر إلى الأبعاد السابقة يتعلق بإتاحة المعلومات وإمكانية الوصول إليها وقت الحاجة لها. (إسماعيل جمال حمادة ، 2014 ، ص68).
- ولعل هذا التحدي يعتبر من أخطر التحديات التي قد تواجه مشروع التحول نحو المعاملات الإلكترونية لأن الخطر الناتج عنه سيؤدي إلى توقف الخدمة بالإضافة إلى إضعاف ثقة ووثوقية المستخدمين من الخدمات وتخوفهم الدائم من عدم السرية والأمان في حفظ بياناتهم ومعلوماتهم، وهذا يستدعي العمل على توفير البيئة الفنية الآمنة والعمل على استخدام الوسائل التكنولوجية التي توفر درجة عالية من السلامة والأمان في حفظ البيانات وتبادلها، بالإضافة إلى تأهيل وتدريب الكوادر البشرية المتخصصة في مجال أمن

المعلومات وتوفير الدعم المادي لذلك.

- **التحديات التقنية (التكنولوجية):** إن تطبيق المعاملات الإلكترونية يتطلب ضرورة توفير البيئة الفنية والتكنولوجيا الحديثة من شبكات متقدمة للاتصالات وأجهزة حديثة بالإضافة إلى برامج وتطبيقات معاصرة لإدارة الأعمال والمهام داخل الدوائر الحكومية ويفرض ذلك تحديات كبيرة لنجاح تطبيق مشروع المعاملات الإلكترونية وضمان استمراريته وبدرجة عالية من الكفاءة والفاعلية.
- وتعتبر البيئة التقنية المستخدمة في مجال التعاملات الإلكترونية الحكومية من أهم التحديات التي تواجه تطبيق مفهوم التعاملات الإلكترونية الحكومية وتشمل :

- صعوبة وضع المعايير التي يتم على أساسها تحديد طرق انتقاء التقنيات المستخدمة.

- المقدرة على إدراك الاحتياجات التقنية اللازمة والأساسية لتنفيذ مشاريع التعاملات الإلكترونية الحكومية، مع مدى الأخذ بعين الاعتبار التغيرات والحاجات المستقبلية.

- تقبل الموظفين وقدرتهم على استخدام التقنيات المختلفة في تنفيذ الخدمات الإلكترونية، إذ إن رفض الموظفين للتعامل مع التقنيات الحديثة أو عدم القدرة على استيعاب المفاهيم المصاحبة يعتبر عقبة في مجال تطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية. (إسماعيل جمال حمادة ، 2014 ، ص38).

- **التحديات الاجتماعية:** في ظل استخدام وتطبيق التعاملات الإلكترونية الحكومية، فإن طرق سير المعاملات سيطاها تغيير قد يخرجها عما اعتاده المواطنون، وبالتالي فإن شعوراً بعدم الرضا سيتولد لديهم تجاه النمط الجديد لسير المعاملات مما يشكل حالة رفض للنمط الجديد، فالتحدي هنا يتمثل بزيادة وعي وقبول الأفراد لهذه الخدمات والمتغيرات الجديدة، ويتأتى ذلك بتحفيز الأفراد من قبل الجهات الحكومية على قبولها واستخدامها عبر وسائل الإعلام المختلفة، كأن تقوم الجهة الحكومية بتوزيع مطويات وكتيبات خاصة توضح الخدمة الإلكترونية الجديدة وسهولة الاستفادة منها والنتائج الإيجابية التي تعود على المستخدمين نتيجة التغيير المصاحب والتعامل بها. (إسماعيل جمال حمادة ، 2014 ، ص38).

3- أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية

لا يخفى على أحد أهمية التحول نحو تطبيق وتنفيذ المعاملات الحكومية بشكل إلكتروني، تيسير تقديم الخدمات للمستفيدين سواء كانوا أفراداً أو مؤسسات حكومية أو خاصة. ولقد كرست الحكومات والدول جهودها في سبيل تنفيذ وإطلاق مشروعات المعاملات الإلكترونية الحكومية لتحقيق العديد من المزايا والفوائد، وهذه الفوائد ليست حكراً على المستفيد أو طالب الخدمة فقط، بل تمتد إلى الجهات الحكومية التي تقدم هذه الخدمات.

وتتلخص أهمية تطبيق المعاملات الإلكترونية في العمل الحكومي فيما يلي :

- الارتقاء بمستوى الخدمات الحكومية من خلال تسهيل المعاملات وتقليل الوقت والتكلفة لإنجازها.
- تقديم خدمات أفضل للأفراد وقطاع الأعمال للوصول إلى أعلى درجة من الرضى.
- تعزيز الشراكة بين القاعين العام والخاص ورفع إنتاجيتهما.
- التكامل والتنسيق بين الدوائر الحكومية المختلفة.
- زيادة الشفافية في التعاملات والإجراءات الحكومية.
- تغيير نظرة المجتمع المتمثلة في الصورة السائدة عن خدمات القطاع العام من حيث البيروقراطية والروتين.

المطلب الثالث: متطلبات تطبيق المعاملات الإلكترونية

1- الدعم الإداري والسياسي والتشريعات القانونية

تشكل قناعة واهتمام ومساندة الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات كافة، أحد العوامل الحرجة والمساعدة في تحقيق نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية .

ولنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية في المؤسسات والدوائر الحكومية فإنه يتوجب على المسؤولين وأصحاب القرار في الإدارة العليا وكذلك المستوى السياسي أن تتوفر لديهم الرؤيا الواضحة وأن يتبنوا سياسات داعمة لفكرة التحول في تقديم الخدمات الحكومية من الطرق التقليدية إلى الإلكترونية، وأن يقدموا أشكال الدعم

المادي والبشري والمعنوي كافة، وأن يسخروا كل الإمكانيات اللازمة لنجاح عملية التحول إلى المعاملات الإلكترونية.

تحتاج المؤسسات والمنظمات التي تسعى لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية إلى توفير المناخ القانوني والتشريعي لعملية التحول الإلكتروني والعمل على إصدار قوانين وتشريعات تتلاءم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، لذلك فإن الأمر يتطلب الاعتراف بهذه العمليات تشريعياً، وتحديد متطلبات التطبيق، والسماح بأطر التعاون بين المؤسسات، والتركيز على الخصوصية والأمن. ولا بد من وجود تشريعات تعترف بكل من الوثائق الإلكترونية وكذلك التوقيعات الإلكترونية فضلاً عن السماح بوضع العقود عن بعد موضع التنفيذ وبالتالي تتطور البيئة القانونية وتصبح سهلة وميسرة للمعاملات الإلكترونية .

2- البيئة التقنية والثقافة التكنولوجية

يتطلب نجاح تطبيق الحكومة الإلكترونية توفير تكنولوجيا المعلومات الداعمة لها، والتي تتطلب بدورها توفير البنى التحتية، مع كل ما يترتب عنه من تكاليف تقع على الموازنات المالية للدولة، وعلى كاهل المواطنين.

إن بناء مجتمع معلوماتي يعتمد على التعاملات الإلكترونية بطريقة فاعلة يتطلب وجود بنية تحتية تكنولوجية تتوفر في الدوائر والمؤسسات الحكومية، ويجب العمل على توفير هذه البنية التكنولوجية قبل تقديم أية خدمات من خلال الحكومة الإلكترونية بحيث تقدم هذه الخدمات بشكل موثوق وفعال للجمهور.

ويجب ان تشمل البنية التحتية على العناصر التالية:

1. شبكة الحاسوب الرقمية : وهي مجموعة من الأجهزة مرتبطة مع بعضها البعض بواسطة وسائط معينة تسمى وسائط الاتصالات، وهذه الوسائط قد تكون سلكية أو لاسلكية مما يتيح للمستخدمين مشاركة الموارد المختلفة وتبادل البيانات والمعلومات فيما بينهم. (عمار محمد جمال ، مدى إمكانية تطبيق الغدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين ، 2009 ، ص40).

وتلعب شبكات الحاسوب دوراً مهماً في تطبيق المعاملات الإلكترونية وزيادة كفاءة تشغيلها وذلك من خلال: (علاء السالمي ، 2006 ، ص 235).

- كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات.
- التشغيل الاقتصادي للأجهزة وذلك بالمشاركة في استخدامها.
- المشاركة في البرمجيات، فالبرامج المتوفرة لدى كل عنصر يمكن أن تكون للعناصر الأخرى.
- المشاركة في المعلومات وقواعد البيانات.
- تطبيق المعالجة الموزعة (Distributed Processing) والتي تعني توزيع المهام على عناصر الشبكة المختلفة مما يؤدي إلى سرعة إنجازها.

2. الخوادم : وهي عبارة أجهزة حواسيب قوية وبمواصفات فنية عالية حيث يتم تشغيل واستضافة التطبيقات المحوسبة عليها وتقوم بتنظيم واستقبال طلبات الخدمات عبر الشبكة الرقمية وتوفير الخدمات الفنية لطالبي هذه الخدمات.

3. الإنترنت: عبارة عن شبكة كونية للمعلومات تضم حزم هائلة متداخلة من آلاف الشبكات المحوسبة الموزعة في مختلف أنحاء المعمورة، و هي بحق أم الشبكات المحوسبة في العالم. وتحتوي شبكة الإنترنت بالإضافة إلى حزم الشبكات المحلية على عدة ملايين من الحاسبات المضيئة Host Computers" التي ترتبط بقنوات اتصال مثل الكيبلات أو الألياف الضوئية وغيرها، وترتبط الشبكة بالأقمار الصناعية وبدونها لا تعمل هذه الشبكة على مستوى من الكفاءة العالية والفعالية. (ياسين سعد ، 2005 ، ص 51).

4. قاعدة بيانات مركزية: تعرف قاعدة البيانات وحسب ما جاء في الموسوعة الإلكترونية "ويكيبيديا" بأنها مجموعة من عناصر البيانات المنطقية المرتبطة مع بعضها البعض بعلاقة رياضية، وتتكون قاعدة البيانات من جدول واحد أو أكثر. ويتكون الجدول من سجل (Record) أو أكثر ويتكون السجل من حقل (Field) أو أكثر. ومثال عليه السجل الخاص بموظف معين يتكون من عدة حقول مثل (رقم الموظف - اسم الموظف - درجة الموظف - تاريخ التعيين - الراتب - والقسم التابع له وغير ذلك من بيانات الموظف تخزن في جهاز الحاسوب على نحو

منظم، حيث يقوم برنامج (حاسوب) يسمى محرك قاعدة البيانات (Database Engine) بتسهيل التعامل معها والبحث ضمن هذه البيانات، وتمكين المستخدم من الإضافة والتعديل عليها.

ويعتبر بناء قاعدة بيانات مركزية متكاملة من أهم المتطلبات لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية ويمكن تحديد فوائد استخدام قواعد البيانات بما يلي:

- توفير الوقت والدقة في المعلومات
- توفير الأمن وحماية البيانات من دخول غير المخولين وقد تتنوع الحماية من البسيطة التي تستخدم كلمة السر إلى الأكثر تعقيداً
- إيجاد المعلومات وإنشاء التقارير بسهولة
- تقليص تكرار البيانات وذلك لوجود علاقات منطقية تفرضها أنظمة قواعد البيانات مما يؤدي إلى زيادة سرعة المعالجة والحصول على المعلومات

5. الأنظمة الإلكترونية المحوسبة : هي مجموعة من البرامج تمكن المستخدمين من إنجاز إجراءات محددة للمعلومات

حيث يتم إعدادها وتطويرها باستخدام لغات البرمجة ذات مستويات عالية بحيث يمكن من خلالها معالجة البيانات وتنفيذها وفق الإجراءات والتعليمات داخل المنظمة.

وتلعب الثقافة التكنولوجية دوراً أساساً وهاماً في نشر تطبيق الحكومة الإلكترونية سواءً أكان على مستوى المواطنين أم العاملين. كما تعد التوعية الاجتماعية بثقافة الحكومة الإلكترونية مطلباً أساساً للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة من خلال تطبيقها، الأمر الذي يتطلب تضافر الجهود من أجل زيادة وعي الجمهور وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي والتقني للمعنيين لمواجهة طبيعة هذا التحول. (نائل العواملة ، 2002 ، ص ص 151-152).

كما يحتاج نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية بالدولة والمنظمات العاملة في قطاعاتها إلى ضرورة اعداد أفراد المجتمع في الدولة وتهيئتهم لتقبل فكرة هذا التطبيق، ويتطلب ذلك بطبيعة الحال ضرورة استخدام مجموعة من السياسات والبرامج التي تكفل سرعة تقبل أفراد المجتمع لمقتضيات التعامل بأسلوب الإدارة الإلكترونية ثم الاتجاه نحو استخدام وتطبيق هذا الاسلوب. ويمكن تلخيص هذه الإجراءات بما يلي:

- تطوير نظم التعليم التقليدية وإضافة المقررات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات.
- العمل على توعية المواطنين في الدولة من خلال برامج توعوية توضح جدوى استخدام التطبيقات والمعاملات الإلكترونية.
- التعاون والتنسيق بين كل من الدوائر الحكومية والقطاع الخاص لتهيئة المناخ لتطبيق المعاملات الإلكترونية.
- إنشاء المراكز المجتمعية لأعمال التطبيقات الإلكترونية لإتاحة التكنولوجيا لاستخدام الإنترنت وتقديم الدعم الفني للمستخدمين.
- توفير مراكز للاستعلامات وتقديم الدعم الفني للجمهور والمستفيدين.

3- الموارد البشرية والأمن والخصوصية :

مع تنامي تحول الحكومات نحو تقديم خدماتها إلكترونياً ، نمت الحاجة إلى الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، مما وضع القطاع العام أمام تحديات تنافسية مع القطاع الخاص في الحصول على هذه الموارد .

ولذلك يجب الاهتمام بإعداد الكوادر البشرية الفنية المتخصصة ذات الارتباط بالبنية المعلوماتية الأساسية ونظم العمل على شبكات الاتصال الإلكتروني واعداد وتصميم برامج التأمين والحماية لها، ويمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير النظام التعليمي الحالي، كما يمكن تنفيذ مجموعة من البرامج التدريبية المتقدمة والمتخصصة والتي تساهم في اعداد الكوادر البشرية الفنية لتحقيق الكفاءة والفعالية عند تنفيذ أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية.

ويعرف الأمن بأنه مجموعة من الإجراءات والسياسات والمقاييس الفنية التي تستخدم لمنع الأفراد غير المسموح لهم بالدخول إلى الشبكة من الدخول إليها والعبث بمحتوياتها، أو تغيير أو سرقة أو تدمير المعلومات الموجودة على نظامها .

ويمكن تعريف أمن نظام المعلومات بأنه كل السياسات والإجراءات والأدوات التقنية التي تستخدم لحماية النظام من كل أشكال الاستخدام غير الشرعي للموارد مثل السرقة، والتغيير، والتعديل، وإلحاق الضرر بالمعلومات

وقواعد البيانات أو إلحاق الضرر المادي المتعمد بالأجهزة بالإضافة إلى وجود تهديدات أخرى مثل الأخطاء الإنسانية والحوادث الطبيعية والكوارث.

ونظراً لدور تكنولوجيا المعلومات وأهميته في حياتنا الآن والاعتماد عليه في إنجاز معظم المعاملات والتعاملات في المجتمع، حيث تقتضي هذه الأهمية البالغة للمعلومات ضرورة حمايتها وتوفير كل الاجراءات المناسبة للحفاظ على خصوصيتها ومنع انتهاكها.

ومن أجل ذلك لا بد من توفر مجموعة من العناصر التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتوفير الحماية الكافية للمعلومات وهذه العناصر هي:

- التحقق من الشخصية (Authentication) : وهذا يعني التأكد من هوية الشخص الذي يحاول استخدام المعلومات الموجودة ومعرفة ما إذا كان هو المستخدم الصحيح لتلك المعلومات أم لا.
- خصوصية وسرية المعلومات (Privacy and Confidentiality) : الخصوصية هي المحافظة على سرية المعلومات الخاصة بالأفراد والتي يتم تخزينها في نظم الحكومة الكترونية وعدم السماح بالاطلاع عليها من قبل الأفراد الآخرين
- صحة وسلامة البيانات (Data Integrity) : هي عبارة عن احتواء التغييرات غير المسموح بها للبيانات من قبل الأطراف غير المخولة. (أحمد عوض ، وحسين عبد الامير ، 2005 ، ص 36).
- استمرارية توفر المعلومات أو الخدمة (Availability) : تعني التأكد من استمرارية عمل نظام المعلومات بكل مكوناته واستمرار القدرة على التفاعل مع وتقديم الخدمات لمواقع المعلومات وضمان عدم تعرض مستخدمي تلك المعلومات إلى منع استخدامها أو الوصول إليها بطرق غير مشروعة يقوم بها أشخاص لإيقاف الخدمة بواسطة كم هائل من الرسائل العشبية عبر الشبكة إلى الأجهزة الخاصة لدى المؤسسة.

المبحث الثالث: تأثير المعاملات الإلكترونية على الخدمات البنكية

تأثرت العديد من الخدمات البنكية بالتطور الحاصل في ميدان الاتصالات وأصبح تقديمها يتم بعيداً عن الإجراءات اليدوية مع ضرورة توفير وسائل الدفع الملائمة للتطور الإلكتروني.

المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة والأعمال البنكية الإلكترونية

تدرس جودة الخدمة بشكل أساسي من خلال وجهتي نظر : (شرف، 2009، ص ص 54-55)

1. وجهة نظر الزبون

الزبون العامل الأكثر أهمية في تصميم تقديم وتقييم مستوى الجودة، خصوصاً في الصناعات الخدمية التي تكون أكثر حساسية عرضة للتقلبات. فالجودة المطلوبة هي مستوى جودة الطلب الصريح أو الضمني للزبائن الذي يتوقعه مقدمو الخدمة، أي أنها تشكل توقعات الزبائن التي تنشأ بتأثير عوامل متعددة، أهمها التجربة الشخصية السابقة للزبون. مع الخدمة، وتوقعات المستعملين الآخرين للخدمة، وسمعة المصرف أيضاً. في حين تعني الجودة المدركة الانطباع الكلي للزبون التجارب عن مستوى الجودة بعد التحقق من الخدمة، ويعطي الاحتمال بين الجودة المدركة المطلوبة مقدم الخدمة فرصة هامة لقياس رضا الزبون بناءً على صياغة وتشكيل معيار دقيق وفعلي على أساس نتائج تقييم الزبائن للخدمة. ولتعزيز جودة الخدمة البنكية عبر شبكة الانترنت بشكل فعال، يجب على الصيرفيين أن يفهموا أولاً الخصائص والمواصفات التي يستعملها الزبائن على جودة الخدمة. فالمفاهيم التقليدية لجودة الخدمة خلقت للحصول على الطبيعة الشخصية المتبادلة للتصادمات الخدمية، لذا تم القيام بالعديد من الدراسات التي حددت الأبعاد الرئيسية للجودة في البيئة البنكية التقليدية، وفي الوقت الحالي يمثل بحث جودة الخدمة في البيئات الإلكترونية جزءاً هاماً من أنشطة وبحوث علوم الإدارة والمعلومات، كما أنه لا يعطي شكلاً وصيغة موحدة لتوقعات جودة خدمة الزبائن..

2. وجهة نظر مقدم الخدمة:

إن التركيز على العملية البنكية أو عرض الخدمة قاد إلى تعريف الجودة داخلياً على أنها المطابقة للمتطلبات، وهذا يؤكد على أهمية الإدارة والجودة من جانب عرض الخدمة، أو أن هناك دوراً هاماً للعملية في تحديد جودة النتائج، وتمثل جودة المطابقة إدراك الجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة، ويعد حاملو الأسهم (المساهمون وإدارة البنك والعمال بمثابة مقدمي خدمات، ويعتمد تحقيق جودة المطابقة بين مستوى الجودة المخطط

والجودة الحقيقية المسلمة للزبائن على نظام إدارة جودة الخدمة في البنك، ويعد نظام الجودة لأي مشروع كنظام فرعي من النظام التنظيمي العالمي الذي يراقب ويؤكد على جودة الخدمة البنكية، ومن الضروري أن يرتبط هذا النظام الفرعي للجودة بالوظائف المناسبة للنظام العالمي، يتضمن نظام الجودة عناصر فرعية من طبيعة مختلفة مثل الأهداف الشخصية أو الأهداف الموضوعية للخدمة البنكية، والقواعد التشغيلية ومؤشرات الأداء وشبكة الاتصالات.

المطلب الثاني: أثر المعاملات الإلكترونية على سلوك العملاء وأداء البنوك

للبنوك الإلكترونية أثر كبير على سلوك العملاء من خلال الفوائد المتوقعة منه والأمن والتكاليف والشروط التسهيلية التي يوفره والتي تدفع العميل لبناء الثقة في البنك أو العكس، كما أن أداء البنوك لا يتحقق إلا بتحسين جودة الخدمات وفتح أسواق جديدة مع تعزيز العلاقة. مع العملاء. وهذا ما سنعرضه فيما يلي: (شرف، 2009، ص 55)

1- المحددات السلوكية للعميل البنكي:

أ. النتائج المتوقعة:

الفائدة المتوقعة: هي القيمة المتوقعة أي احتمال أن استخدام التكنولوجيا يزيد من أداء المستخدم في التنظيم. أمن المعاملات هي من العقبات التي تواجهها البنوك، لقد ثبت أن الأمن هو أحد العوامل التي تحدد للمستخدم أن يبدأ أو يواصل معاملاته البنكية.

ب. الظروف المواتية:

- التعقيد: يعكس مدى التجديد في البنك الذي تعتبر حالياً من الصعب فهمه أو استخدامه، لأن سهولة الاستخدام يعكس درجة عدم التعقيد، فالمعاملات البنكية الإلكترونية هي الطريقة الأكثر سهولة لأنها خالية من أي جهد.

- الوصول: هو أحد سمات النظام نفسه، يشير إلى سرعة وسهولة الاتصال والتصفح والعكس صحيح لأنه يمكن أن يتخذ الفرد موقفاً سلبياً تجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت لصعوبة أو عدم القدرة على استخدام هذه التكنولوجيا.

- الثقة: تأخذ معناها الكامل، إن افتراضية الصفقات تدفع بالعملاء للاعتماد على الثقة في البنك، مع محدودية القدرات البنكية، المستهلك سوف يسعى للحد من عدم اليقين وتعقيد المعاملات الالكترونية، فالثقة الكفاءة، النزاهة وحسن الثقة.

ج. الخبرة في استخدام التكنولوجيا:

هي التجربة من حيث الاستخدام ووقت الاستخدام، حيث يوفر للمستخدم المهارات والمعرفة التي تجعل من المعاملات الالكترونية أكثر إنتاجية وأقل تكلفة، مما تنتج عنها سهولة في التعامل معه.

د. العوامل الاجتماعية:

هي قابلية الفرد للامتثال للمعايير المرجعية للجماعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

2- تأثير المعاملات الالكترونية على أداء البنوك :

بصفة عامة البنوك الالكترونية هي مجموعة قنوات الكترونية، فالمعاملات البنكية الالكترونية هي مفهوم يشمل العملية التي تمكن المستهلك من إدارة المعاملات البنكية الكترونيا لمدة 24 سا/ 24 سا و 7 أيام، بأي وسيلة فعالة لنظام المعلومات كي يجري كل نوع من المعاملات المالية وفقا للمستويات المختلفة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، (شرف 2009، ص ص 59-62)

أ. تحسين جودة الخدمات وتخفيض التكاليف:

ولتحسين جودة الخدمة، نرى أن القطاع البنكي يلجأ للتجديد أي استخدام تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتحسين جودة خدماته وتوسيع مجموعة عروضه إن اللامؤقتية للخدمة التي تسمح بها مختلف المعدات وأنظمة المعلومات، واللامحلية وكسب الوقت المرنة، تسهيل عملية الحصول على الخدمة التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمانة وغير ذلك، كلها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية، وبالتالي فالبنوك تعتمد قنوات التوزيع الإلكتروني من أجل زيادة ولاء العملاء، فهي ملزمة إذا بتحسين الخدمات المقدمة، فواضعي التسويق جميعا متفقون على القول بأن اعتماد كفاءة الشبكات يقود إلى تخفيض التكاليف بشكل كبير وتحقيق وفورات الحجم وتوفير فرصة لنقل المعلومات بتكلفة منخفضة وبناء قاعدة عملاء واسعة.

ب. فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات:

هنا نرى أن البنك الذي يعتمد على قنوات التوزيع الإلكتروني والاتصالات، سيكون قادراً على كسر الحواجز المكانية والزمنية، وبالتالي سيكون قادراً على غزو الأسواق (الانفتاح) وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية، هذا يقودنا إلى القول بأن ارتفاع درجة اعتماد المعاملات البنكية الإلكترونية له أثر إيجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك.

إن التكنولوجيا تساعد المؤسسات على تقديم خدمة أفضل لعملائها وبالتالي تنفي المنافسة وتتغلب عليها، لأن المؤسسة في هذه الحالة تغير نظامها للعروض من أجل أن يعمل في مجموعة أكثر شمولاً، أكثر تماسكاً، أكثر ثراءً، وأكثر ابتكاراً لكل من المؤسسة والعميل نفسه، ونحن نعتقد في الواقع أن اعتماد البنوك على التكنولوجيا يتيح فرصاً جديدة لتوسيع نطاق المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية متطلباتهم واحتياجاتهم، والتي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للبنك بالتجهيز.

ج. تعزيز العلاقة مع العملاء :

لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقاتها مع العملاء المحتملين أو لزيادة رضا العملاء الحاليين، لهذا نرى أن اعتماد المعاملات البنكية الإلكترونية يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات. (شرف، 2009، ص 63)

خلاصة الفصل :

إن الدور الذي تلعبه البنوك التجارية في تنمية الاقتصاد الوطني ودفع عجلة التنمية، من خلال تمويلها لمختلف المؤسسات الاقتصادية، وتسريع للمعاملات، ومحاولة تحقيق رضا الزبون ، ومن أجل هذا وجب على البنوك التجارية مواكبة التطورات الحاصلة في جميع مجالات الحياة ، والتي من بينها ما يعرفه بالتكنولوجيات الحديثة والتقنيات المتطورة، كما وجب على البنوك التجارية تطبيق مثل هذه التطورات في جميع تعاملاتها البنكية وكمثال على ذلك محاولة تطبيق ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية، هذه الأخيرة التي تعرف انتشارا واسعا في العالم ، والتي تكاد تقضي على جميع أنواع المعاملات التقليدية، كما يجب على المؤسسات الحكومية التي تسعى لنجاح تطبيق المعاملات الإلكترونية العمل على توفيرها من خلال إيجاد المناخ القانوني والتشريعي الذي يتلاءم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، وتوفير البيئة الفنية المناسبة والتي تراعي أمن وسرية المعلومات، وتأهيل وتنمية الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة الى نشر ثقافة استخدام المعاملات الإلكترونية سواءً على مستوى المواطنين أو العاملين.

الفصل الثاني: واقع المعاملات
الالكترونية في البنوك التجارية
الجزائرية – دراسة حالة بنك
السلام بالمسيلة –

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

تمهيد:

ومن أجل دراسة واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث حيث جاء المبحث الأول بعنوان واقع المعاملات الالكترونية في البنوك الجزائرية وقد انطوى على ثلاث مطالب كان المطلب الأول تطور المعاملات الإلكترونية في البنوك الجزائرية وأنظمتها، ونماذج المعاملات الالكترونية في بعض البنوك الجزائرية مطلقا ثانيا ، وجاء تشخيص واقع المعاملات الإلكترونية في الجزائر مطلقا ثالثا، أما المبحث الثاني فكان بنك السلام بالمسيلة حيث تم التعريف ببنك السلام الجزائري في المطلب الأول، ثم منتجات بنك السلام مطلقا ثانيا، وبالنسبة للمبحث الثالث فخصص لمعرفة العراقيل والتحديات التي تحول دون تطبيق المعاملات الإلكترونية في الجزائر، وأهم الرؤى المستقبلية لنجاحها فخصص المطلب الأول للمعوقات التي تواجه عمل المصارف الإلكترونية، تلاه المشاكل المتعلقة بتطبيق المعاملات الإلكترونية في الجزائر مطلقا ثانيا ، وأخير الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الإلكترونية في الجزائر مطلقا ثالثا.

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المبحث الأول : واقع المعاملات الالكترونية في البنوك الجزائرية

في الوقت الذي شهدت فيه الكثير من البنوك في مختلف دول العالم توسعا في ممارسة المعاملات الإلكترونية، فقد خاض الجهاز البنكي الجزائري منذ سنة 1990 تجارياً مختلفة لتجسيدها لدى فروعه ، وعلى الرغم من الجهود المبذولة والبرامج المسطرة لمسايرة التغيرات إلا أن وتيرة التطورات في مختلف دول العالم كانت أكبر من وتيرة الجهود المبذولة في الجزائر، وهو ما جعل البنوك الجزائرية متأخرة تكنولوجيا وبعيدة كل البعد عن المعايير الدولية في مجال المعاملات الإلكترونية.

المطلب الأول : تطور المعاملات الإلكترونية في البنوك الجزائرية وأنظمتها

مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعلام والاتصال، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جزاء اعتمادها أسلوب المعاملات الإلكترونية. وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس المعاملات الإلكترونية. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة المعاملات الإلكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرًا كبيرًا وبعداً واضحاً عن المعايير البنكية الدولية ، فقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. ومر مشروع المعاملات الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرًا كبيرًا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية، فلم يتم بعثه إلا في بداية سنوات التسعينيات 1990 بظهور أول بطاقة بنكية (CASH) في بنك التنمية المحلية وإدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية (SWIFT) سنة 1991. ولم تشهد فترة التسعينيات إنجازات ذات أهمية في مجال المعاملات الإلكترونية إلا بإنشاء شركة (لتألية) المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM سنة 1995.

وقد اتضح ببطء وتيرة انتشار المعاملات الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول المتطورة كالولايات المتحدة الأمريكية التي تضاعف فيها مرتين عدد البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية في فترة وجيزة بين الثلث الثالث لسنة 1999 ومنتصف سنة 2001، حيث تمثل هذه البنوك أكثر من 90% من مجموع أصول النظام البنكي الأمريكي. (Anderea Scheaster et Saleh Nsouli, 2002, P: 49)

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

وفي سبيل تدارك التأخر الحاصل في مجال المعاملات الإلكترونية والرغبة في الاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ومسايرة التطورات الحاصلة في النشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد تطلعت السلطات الجزائرية خلال الفترة 2000 - 2010 إلى عصرنة القطاع البنكي من خلال إبرام عقود تخص المعاملات الإلكترونية مع شركات أجنبية وإصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 وإنتاج أول بطاقة إلكترونية ذكية من الشركة الجزائرية HB Technology سنة 2008، وقد كان اعتماد نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS سنة 2006 أكبر إنجاز في هذه الفترة لتجسيد مشروع المعاملات الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري. ولم تشهد المعاملات الإلكترونية بعد هذه الفترة خطوات جادة أخرى سوى إدراجها ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013، وذلك في إطار خطة متعددة القطاعات تعرف باستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013 وعموماً، لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب المعاملات الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي .

وفي ظل التطورات السابقة التي شهدتها المحيط البنكي الجزائري منذ التسعينيات وتعدد العقبات التي أخرجت تجسيد مشروع المعاملات الإلكترونية، فإنه على الرغم من انتشار بعض مبادئ المعاملات الإلكترونية لدى البنوك الجزائرية وبداية ظهور بعض خدماتها الإلكترونية والاحتكاك ببعض البنوك الأجنبية، إلا أن التوجه الإلكتروني المتسارع للنشاط البنكي في مختلف دول العالم جعل مشروع المعاملات الإلكترونية في الجزائر يبدو متأخراً ولا يواكب حداثة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. يعتمد الجهاز البنكي الجزائري في ممارسة أسلوب المعاملات الإلكترونية لدى فروعها على نظامين هما:

أ / نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) :

رغبة في مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية والاستجابة لحاجة البنوك الجزائرية فقد ساهم بنك الجزائر بمساعدة البنك العالمي في بناء شبكة إلكترونية بنكية وطنية تعمل في إطار نظام دفع إلكتروني متطور يتمثل في نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) .

إذ يُعرف نظام التسوية الإجمالية الفورية بأنه نظام تسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي، كما يُعرف بأنه نظام مركزي إلكتروني

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات للمصارف المركزية. (شيروف فضيلة ، 2010 ، ص 149).

حيث ساهم هذا النظام في تقدم إجراء مختلف التسويات المالية ما بين البنوك من خلال تحويل المبالغ الكبيرة المستعجلة. إذ تكمن أهداف بناء نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) فيما يلي :

- تأهيل نظام الدفع الجزائري إلى المستوى الدولي واستجابته للمقاييس الدولية.
 - تقليص فترة التسوية المالية بتطبيق عمليات الدفع في الوقت الحقيقي وتحسين مبادئ الإدارة الإلكترونية.
 - التشجيع على استعمال النقود الإلكترونية والاستجابة لاحتياجات مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني.
 - تشجيع البنوك الأجنبية على الإقامة بالجزائر وتقوية روابطها بالبنوك المحلية.
- إذ أن المشاركة في نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر بالإضافة إلى انضمام مجموعة المؤسسات المصرفية المالية والخزينة العمومية ومركز الصكوك البريدية (بريكة السعيد، 2011، ص 249). وقد كانت أول الجهود لبناء نظام التسوية الإجمالية الفورية في سنة 2004 ، حيث تم هندسة كل فروعها وروابطها الإلكترونية وتخطيط جميع معالمه التقنية، وتفاديًا للوقوع في مشاكل عملية لهذا النظام فقد تم اتخاذ إجراءات تجريبية في سنة 2005، وبعد الاطمئنان على سلامة تطبيق نظام التسوية الإجمالية الفورية واحترامه للمعايير العالمية والتأكد من فعاليته فقد تم اعتماده في بداية عام 2006 (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، العدد 26، 2006/04/24). وذلك بحضور ممثلين من البنك الدولي.

ولقد نتج عن وضع نظام التسوية الإجمالية الفورية قيد التشغيل أثرا إيجابيا على تسير خزينة البنوك على أساس أن كل عمليات الدفع بين البنوك والتي تتم عن طريق تحويل مبالغ مالية تفوق أو تساوي واحد مليون دينار جزائري إضافة إلى المدفوعات المستعجلة التي تمر عبر هذا النظام، سواء تعلق الأمر بالتحويل لحساب المصارف نفسها أو لحساب زبائنها. وقد ساهمت إدارة هذا النظام والتي نظمها بنك الجزائر (متعاملون، مراقبو ومسيرو النظام إضافة إلى مؤسسات الوساطة المالية في تسهيل عملية تكيف عملاء المصارف مع النظام الجديد وتبنيهم له كأداة دفع ناجعة في خدمة الساحة المصرفية ومتعامليها . (منية خليفة ، 2011 ، ص 14).

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

ب / نظام المقاصة الإلكترونية

تم تعريف نظام المقاصة الإلكترونية في الجريدة الرسمية بأنه نظام جزائري يخصص نظام آلي وغير مادي لأوامر الدفع المضبوطة من قبل المقاصة (الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الجزائرية، العدد 26، 2006/04/24). كما يسمى هذا النظام بنظام المقاصة عن بعد؛ باعتباره يعمل على المعالجة الآلية لجميع المعاملات المالية بين البنوك لكل وسائل الدفع المعروضة والمتداولة بينها (صكوك ، تحويل، اقتطاع عمليات البطاقات البنكية) وذلك عن بعد وبشكل آلي من خلال الشبكة الإلكترونية الرابطة بين البنوك وبعض المؤسسات المالية تحت إشراف البنك المركزي.

وفي هذا الإطار فقد تم بناء نظام المقاصة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري على مبدأ تحويل عمليتي الدفع وتبادل المعطيات بين بنك الجزائر والبنوك التجارية والخزينة العمومية و بريد الجزائر من الطبيعة المادية إلى الطبيعة الإلكترونية. وتمهيداً لاعتماد هذا النظام في الجهاز البنكي الجزائري ككل، فقد تم في عام 2004 إنشاء مركز المقاصة القبلية بين بنك الجزائر وبعض البنوك التجارية والخزينة العمومية و بريد الجزائر ، ليتم بعد ذلك إدخال نظام المقاصة الإلكترونية حيز الاستغلال في شهر مايو 2006، بداية بمقاصة الشيكات ثم إدراج وسائل الدفع الأخرى في نظام المقاصة بشكل تدريجي. إذ يهدف نظام المقاصة الإلكترونية إلى ما يلي :

- تفعيل آلية عمليات الدفع وتبادل البيانات بين مختلف البنوك والخزينة العمومية و بريد الجزائر.
- سلامة العمليات المحاسبية الجارية في إطار المقاصة بين البنوك و ضمان أمن المعلومات المتبادلة بينها.
- تمكين البنوك الجزائرية من إدارة سيولتها بشكل أدق واستشراف الوقوع في مخاطرها.
- تقليص فترات التحصيل الجارية بين البنوك وتعزيز دور البنك المركزي في التحكم في الكتلة النقدية.

إذ يعمل هذا النظام على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع، حيث يتم صب (إيداع) الأرصدة الصافية من أجل التسوية المؤجلة في النظام في ساعة محددة مسبقاً في النظام، حيث تشمل هندسته صيغة تبادل أوامر الدفع بشكل متواصل بين المشتركين تبعاً لتاريخ يوم التبادل، ومرحلة حساب الوضعيات الصافية متعددة الأطراف حسب كل مشارك، وذلك قبل إقفال يوم التبادل، ومرحلة للصب من أجل تسوية الأرصدة الصافية في حسابات التسوية الخاصة بالمشاركين المفتوحة في هذا النظام. (منية خليفة ، 2011 ، ص 15)

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

وبالمقارنة مع المقاصة اليدوية ومختلف العمليات على السندات فقد ساهمت المقاصة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بشكل شبه كلي على تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف خلال الفترة 2008 - 2014. (البنك المركزي الجزائري، التقارير السنوية سنوات 2008 - 2014).

المطلب الثاني : نماذج المعاملات الالكترونية في بعض البنوك الجزائرية

بادرت بعض المؤسسات البنكية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه ورغم ذلك فقد بادرت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقة السحب من الصرافات الآلية DAB ، البطاقة المصرفية للسحب والدفع، وفيما يلي عرض للخدمات الإلكترونية لأهم البنوك الجزائرية:

● بنك الجزائر :

- موقع البنك : <http://www.bank-of-algeria.dz>

- المقاصة الإلكترونية، بالإضافة إلى العديد من الخدمات الإلكترونية.

● بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

- موقع البنك www.badr-bank.dz

- بطاقة CIB العادية والذهبية وهي بطاقة سحب ودفع وطنية،

- بطاقة CBR هي بطاقة سحب وطنية صالحة فقط في الجزائر،

- بطاقة بدر توفير : BADR TAWFIR

- البنك الإلكتروني BADR.net

- الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB

- الشبايك الآلية للأوراق GAB

- شبكة نقدية بنكية TPE

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- بنك التنمية المحلية :
- موقع البنك www.bdl.dz/Algerie
- بطاقة الكلاسيكية والذهبية : CIB
- بطاقة فيزا الدولية الكلاسيكية والذهبية
- البنك الإلكتروني Ebdl
- البنك الوطني الجزائري :
- موقع البنك: www.bna.dz
- خدمة البنك الإلكتروني BNA.net
- بطاقة CIB العادية والذهبية
- التسديد الجبائي عبر الإنترنت
- خدمات الرسائل الإلكترونية
- القرض الشعبي الجزائري :
- موقع البنك : <https://www.cpa-bank.dz>
- بطاقة CIB العادية والذهبية
- بطاقة السحب la carte de retrait CPA cache
- بطاقة فيزا الكلاسيكية والذهبية
- بطاقة الماستر كارد
- البنك الخارجي الجزائري:
- موقع البنك: <https://www.bea.dz>
- البنك الإلكتروني والذي يقدم خدمات متنوعة عبر الإنترنت.
- بطاقة CIB العادية والذهبية
- بطاقة نفعال بطاقات الوقود نفعال تسمح بدفع ثمن مشتريات الوقود بكل سهولة.

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

● الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

- بطاقة CIB

- عصرنه دفاتر التوفير اليومية وتحويلها إلى بطاقات مغناطيسية: بطاقة توفير: تسمح باستغلال الرصيد في أي مكان من دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالة التي تم إيداع الاموال فيها.

● بريد الجزائر :

- موقع بريد الجزائر : <http://www.poste.dz>

- بطاقة السحب

- تسديد فاتورة الجزائرية للمياه، سونلغاز، فاتورة الماء والتطهير سيال، عبر الموقع:

<https://baridinet.poste.dz/ade.xhtml>

- موقع <https://eccp.poste.dz> من أجل معرفة الرصيد

● بنك البركة الجزائر:

- موقع البنك <http://www.albaraka-bank.com/fir/>

- بطاقة السحب والدفع

- الصراف الآلي

● بنك الخليج الجزائر:

- موقع البنك: <http://www.ag-bank.com/>

- بطاقة ماستر كارد

- بطاقة فيزا كارد

- الصراف الآلي

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المطلب الثالث : تشخيص واقع المعاملات الإلكترونية في الجزائر

من خلال إجراء عملية التشخيص لواقع المعاملات الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري، فقد تبين أنها تعاني مما يلي:

أ/ ضعف استخدام البطاقات البنكية : تكمن نقاط ضعف استخدام البطاقات البنكية في الجزائر فيما يلي:

- قلة عدد البطاقات البنكية مقارنة بعدد مالكي الحسابات البنكية في الجزائر، إذ بلغ عددها سنة 2014 ما يقارب 7 مليون بطاقة من أصل 24 مليون حساب.
- ضآلة عدد البطاقات البنكية الدولية (عدد قليل جدا من بطاقة ماستر كارد الصادرة عن بنك الخليج الجزائر وبطاقة فيزا الصادرة عن بعض البنوك العمومية) ، وقلة أماكن استخدامها في السوق البنكية واقتصارها على بعض الفنادق الضخمة وبعض شركات الأعمال الخاصة.
- محدودية الخدمات عند استخدام البطاقات البنكية واقتصار أغلبها على الإطلاع على الرصيد أو السحب دون الانتشار الواسع لخدمة التحويل المالي المحلي والدولي.

ب/ ضعف استعمال المعاملات الهاتفية في البنوك الجزائرية: ماعدا خدمات الإطلاع الرصيد ودفع بعض الفواتير المحددة، لا تستعمل البنوك الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الثابت أو المحمول ، وهذا رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات الأخيرة ورغم العدد الكبير من مشتركى خدمة الهاتف في الجزائر، وهي الشبكة التي يمكن أن تساهم في تقديم الخدمات المصرفية لأكبر عدد ممكن من الزبائن. (سليمان ناصر وآدم حديدي، 2015 ، ص 17).

ويعتبر عدم الاستثمار في سوق المعاملات عبر الهاتف في الجزائر بمثابة الفرصة الضائعة الكبيرة بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك لضخامة حجم سوق الهاتف الخليوي في الجزائر حوالي 30 مليون متعامل إلى غاية بداية سنة 2016، والتي كان بإمكانها استغلاله لحل مشكلة السيولة التي يعاني منها كل من بريد الجزائر والبنوك التجارية بالإضافة إلى تحقيق أرباح مع توفير الوقت والجهد والتكاليف.

ج/ غياب أنظمة قوية لمواجهة مخاطر المعاملات الإلكترونية: إن التفكير في توفير وسائل الدفع الإلكتروني والاعتماد على نظامي التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة الإلكترونية أمر غير كاف لنجاح ممارسة المعاملات

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

الإلكترونية في الجزائر، باعتبار أن أمر إدارتها يقتصر على بعض شركات التآلية وتسيير العمليات الإلكترونية بين البنوك دون الاعتماد على أنظمة إلكترونية قوية مكافئة لقوة المخاطر التي تهددها بما في ذلك المخاطر التنظيمية والقانونية ومخاطر السمعة.

إذ يجب على السلطات عند مراقبة المصارف والإشراف عليها التأكد أنه لدى المصارف نظامًا إداريًا جيدًا واستراتيجية واضحة ومحددة وكافية للسيطرة على هذه المخاطر، حيث أعدت لجنة المدفوعات ونظام التسوية التابعة للجنة بازل ، نموذجًا لحماية نظام الأموال الإلكترونية يتضمن المحاسبة والمراقبة الداخلية المستمرة والفصل بين المسؤوليات والمعلومات التي تصل إلى موظفي المصرف إضافة إلى الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الحاسوب وأنظمة المعلوماتية فيها والاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونياً. (بوعافية رشيد وبن قيدة مروان، 2013، ص ص 11-12).

د / محدودية الممارسات المصرفية عبر الإنترنت :على الرغم من البرامج المستقبلية المسطرة والتصريحات المتكررة من قبل مسؤولي البنوك في الجزائر لممارسة المعاملات باستخدام تكنولوجيا الإنترنت إلا أن تجسيدها فعليًا لم يخطو خطوات كبيرة ، ويرجع ذلك إلى غياب التعاون والتنسيق بين البنوك الجزائرية في مجال الصناعة الإلكترونية مع فقدان ثقافة التسوق عبر الإنترنت لديها . إذ بقي النظام المصرفي الجزائري متأخرًا في استعمال التكنولوجيا وأنظمة الدفع الحديثة، فليس هناك ما يسمى بالعمل المصرفي عبر الإنترنت، وذلك لأن معظم البنوك الجزائرية تمتلك مواقع تعريفية أو إخبارية فقط وليس لتقديم الخدمات، ولم يعد في الجزائر من يتحدث عن التجارة الإلكترونية رغم انتشارها ه العالم، وذلك لغياب القاعدة الهيكلية التي تستند إليها وهي العمل المصرفي عبر الإنترنت ه - الافتقاد لشبكة ربط إلكترونية قوية مع البنوك العالمية. (سليمان ناصر وآدم حديدي، مرجع سبق ذكره، ص 07).

على الرغم من الجهود المبذولة من مختلف البنوك الجزائرية لتطوير شبكة اتصالات إلكترونية مع البنوك العالمية إلا أنها ظلت دائما متأخرة وبطيئة وغير قادرة على إدارتها والتحكم فيها ، ويرجع ذلك إلى اعتمادها على حلول أو أنظمة مستوردة وغير مصممة حسب أبعاد وخصائص السوق الجزائرية. وهذا الوضع أتاح فرصة ثمينة للبنوك الأجنبية الناشطة في الجزائر (سوستي جنرال، بي أن بي باريا ،) لاستقطاب أغلب الزبائن طالبي الخدمات الإلكترونية البنكية الدولية، باعتبارها تتوفر على شبكة ربط مع البنوك العالمية أقوى مما هو متوفر لدى البنوك الجزائرية.

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المبحث الثاني : : دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة

سنتناول في هذا المبحث الإمام بأساسيات حول بنك السلام، حيث تم اختيار هذا الأخير نظرا لتمتعه بدرجة عالية من الإفصاح والشمولية في نشر المعلومات والتقارير السنوية وكذا الشهرية عبر موقعه على الانترنت.

المطلب الأول: بنك السلام الجزائري

1- التعريف بنك السلام الجزائري

سنتطرق في المطلب التالي للإمام بجل ما يتعلق بالبنك السلام الجزائري (<https://www.alsalamalgeria.com>)

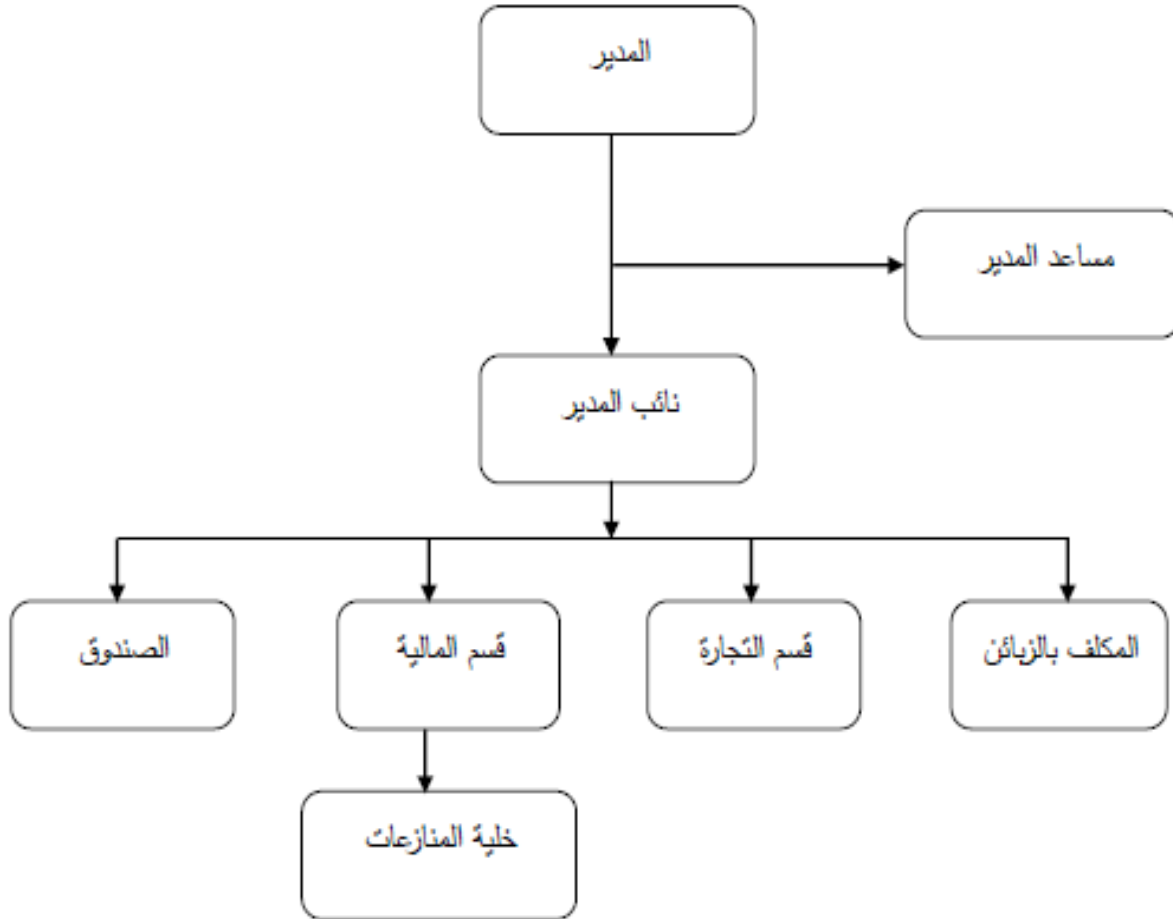
تعتبر تجربة البنوك الإسلامية في الجزائر من التجارب حديثة العهد نسبيا، وسجلت العقود الأخيرة تطورا ملحوظا لهذه الأخيرة، تم فتح نوافذ خاصة بالفرع الإسلامي في جل البنوك، وقد ارتأينا في هذا المطلب للتطرق لأحد أهم للمصارف الإسلامية التي تنشط في الجزائر، ألا وهو البنك السلام.

حيث يعرف البنك السلام على انه بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته. كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد البنك من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاوله نشاطه مستهدفا تقدم خدمات مصرفية مبتكرة .

يعمل هذا بنك وفق استراتيجية واضحة تتماشى مع متطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية، بغية تلبية حاجيات السوق والمتعاملين والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد، ويقترح بنك السلام الجزائري مجموعة منتجات وخدمات مبتكرة مما صاغته المعاملات الإسلامية والحرص على حسن تقديمها، فيمول المشاريع الاستثمارية وكافة الاحتياجات في مجال الاستغلال، والاستهلاك عن طريق عدة صيغ تمويلية .

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

2- الهيكل التنظيمي لبنك السلام بالمسيلة :



المصدر : بنك السلام بالمسيلة

3- نشأة بنك السلام

تأسس بنك السلام-الجزائر في جوان 2006 وانطلق في نشاطه في أكتوبر 2008 برأس مال مكتتب ومدفوع قدره 2.7 بليون دينار جزائري، أي ما يعادل 100 مليون دولار أمريكي، وكان ذلك في إطار عملية تأسيس مجموعة بنوك السلام في البلدان العربية الإسلامية، بعد النجاح الذي حققته المعاملات الإسلامية، واختيرت الجزائر لتحتضن أحد مقراته لما تتمتع به من محيط استثماري خصب وساعد على هذا الاختيار الانفتاح الاقتصادي الذي كان للجزائر على الدول العربية، كما عززه التقارب الجزائري إمارتي كون جل رأس مال السلام

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

الجزائر إمارتي، وقد اختار مؤسسو المصرف لقناعتهم الراسخة به، المنهج الصيرفي الإسلامي لعمل المصرف وهو منذ ذلك يجتهد في أن يمثل المصرفية الإسلامية أحسن تمثيل، ويسعى إلى التحقق ما استطاع هذه الصفة..

4- أهداف بنك السلام

و يمكننا تلخيص هذه الأهداف فيما يلي (<https://www.alsalamalgeria.com>):

- القيام بجميع الأعمال المصرفية والتجارية والمالية وأعمال الاستثمارات والمساهمة في مشروعات؛
- التصنيع والتنمية الاقتصادية والعمرائية والزراعية والتجارية والاجتماعية في أي إقليم أو منطقة في الجزائر أو خارجها ؛
- قبول الودائع بمختلف أنواعها؛
- تحصيل ودفع الأوامر وأذونات الصرف وغيرها من الأوراق ذات القيمة والتعامل في النقد الأجنبي بكل صورة؛
- سحب واستخراج وقبول وتطهير وتنفيذ وإصدار الكمبيالات أو التعامل بأي طريقة في هذه الأوراق شرط خلوها من أي محظور شرعي؛
- إعطاء القروض الحسنة وفقا -العمل كمنفذ أمين للوصايا الخاصة بالعملاء وغيرهم وتعهد الأمانات بكل أنواعها والعمل على تنفيذها والدخول كوكيل لأي حكومة أو سلطة أخرى؛
- تمثيل الهيئات المصرفية المختلفة شرط عدم التعامل بالربا ومراعاة قواعد الشريعة الإسلامية في معاملات مع هذه البنوك؛
- القيام بتمويل المشروعات والأنشطة المختلفة التي يقوم بها أفراد أو أشخاص اعتبارين؛
- تقديم الاستثمارات المصرفية والمالية والتجارية والاقتصادية للعملاء وغيرهم؛
- قبول الهيئات والتبرعات وتوجيهها وفق رغبة دافعها أو بما يعود بالنفع على المجتمع وكذلك قبول؛
- أموال الزكاة وتوجيهها وفق البنوك المحددة؛
- إنشاء مؤسسات أو أنشطة عقارية أو صناعية أو تجارية أو شركات معاونة.

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المطلب الثاني: منتجات إلكترونية لبنك السلام

• خدمة ما قبل التوطين E-PREDOM:

جعل تحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع. مصرف السلام-الجزائر يضع بوابة الويب الخاصة لمعالجة الطلبات ما قبل التوطين للإستيراد وهذا 24 /24 ساعة و 7/7 أيام طوال السنة عبر الأنترنت بكل أمان. (<https://www.alssalamalgeria.com>)

للقيام بطلب ما قبل التوطين لعملية الاستيراد عبر الأنترنت يجب :

- الدخول <https://e-portail.alsalamalgeria.com/>
- النقر على إيقونة "espace client"؛
- خدمة للاستفادة من خدمة ما قبل التوطين يجب التسجيل أولا خلال النقر على créer un nouveau compte ؛
- إدخال المعلومات الخاصة بالمؤسسة، بعد ملء الخانات créer un nouveau compte ؛
- النقر على accéder à votre espace ؛
- إدخال المعلومات المطلوبة (البريد الإلكتروني؛ كلمة السر)؛
- ظهور قائمة جديدة "Domiciliations" . من خلالها يمكن الاطلاع على قائمة الطلبات " Mes demandes"، كما يمكن أيضا تسجيل طلبية جديدة بالنقر على "Nouvelle demande".

• الاعتماد المستندي E-CREDOC:

لجعل التحويلات البنكية الدولية آمنة يمنح مصرف السلام-الجزائر وسائل الدفع المستندية أكثر أمانا متوافقة . مع المعايير الدولية ومتلائمة مع حاجيات المشتري أو البائع.

بعد الانتهاء من عملية ما قبل التوطين، يمكنكم فتح اعتمادكم المستندي بإتباع الخطوات التالية :

- تحديد طريقة التمويل أولا ثم النقر على "continuer vers E-CREDOC"؛
- تحديد نوع التمويل؛

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- تحميل الوثائق المطلوبة (فاتورة اولية؛ ... إلخ)؛
- بعد قبول الطلب من قبل المصرف، تحميل وطباعة الوثائق PDF لعمليات ما قبل التوطين والاعتماد المستندي؛ والتقدم الى الفرع مصحوبين بالملف التكميلي الخاص بالطلبية لإتمام إجراءات فتح الاعتماد المستندي الخاص بالشركة. (<https://www.alssalamalgeria.com>)

● السلام مباشر :

للذين لا تملكون الوقت الكافي للتنقل إلى المصرف وفي نفس الوقت لك الرغبة في الاطلاع عبر الموقع الإلكتروني على العمليات المصرفية التالية :

- حزمة برميوم:
- الاطلاع على الأرصدة؛
- مراجعة الأرصدة؛ الاطلاع على العمليات الأخيرة؛
- خدمة الرسائل النصية؛ المعارضة على الشيك؛
- البحث في عمليات الحساب؛ تحميل كشوفات الحساب؛
- طبع كشوفات الحساب؛
- طبع بيانات الحساب البنكي؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- متابعة التسهيلات؛
- الاطلاع على الودائع لأجل؛
- التحويل بين الحسابات؛
- التحويل للمستفيدين؛
- إدخال التحويلات المكثفة؛
- إرسال ملفات التحويلات المكثفة؛

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- تقرير التنفيذ.

- حزمة غولد : كل خدمات حزمة برعميوم مضاف إليها التخليص الإلكتروني لمستحقات الجبائية.
(<https://www.alssalamalgeria.com>)

● السلام سمارت **BANKING**:

- الكشف عن الأرصدة وآخر العمليات؛
- البحث وترتيب آخر العمليات؛ محاكاة التمويل؛
- تحويل العملات. (<https://www.alssalamalgeria.com>)

المطلب الثالث : معاملات إلكترونية في بنك السلام:

● بطاقة الدفع الآمنة:

- مرونة سقف السحب والدفع ؛
- إمكانية استغلال رصيدك 24 سا /24 على مدار 7 أيام/7 ؛
- دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛
- سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي حامل لشارة CIB؛
- دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت. (<https://www.alssalamalgeria.com>)

● بطاقة التوفير "أمنيتي":

- وسيلة ادخار بسيطة وآمنة في متناول جميع أفراد العائلة؛
- تسمح باستثمار الأموال مع ضمان توفرها في أي وقت حساب متاح عند الطلب؛
- أرباح تضاف إلى الحساب على أساس ربع سنوي؛
- حرية الإيداع والسحب؛
- حساب الأرباح على المبالغ المودعة يبدأ من اليوم الموالي لعملية الإيداع؛
- مرونة سقف السحب والدفع ؛

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- إمكانية استغلال الرصيد 24 سا /24/ على مدار 7 أيام 7؛
 - دفع قيمة المشتريات من كافة نقاط البيع المزودة بماكينة الدفع الآلي حاملة لشارة CIB؛
 - سحب نقدي عبر الوطن في أي صراف آلي 7 أيام 7 و 24 سا /24؛
 - دفع قيمة المشتريات أو تسديد فاتورة عبر الإنترنت. (<https://www.alssalamalgeria.com>)
- بطاقة السلام فيزا مسبقة الدفع:

يتم تعبئتها عن طريق تحويل مبلغ نقدي من الحساب الجاري إلى حساب البطاقة بالعملة الصعبة (يورو) وذلك حسب الرصيد المطلوب الأدنى، وبطاقة فيزا مسبقة الدفع تمنح عملاء المصرف سقف أسبوعي مناسب يمكنهم من: (<https://www.alssalamalgeria.com>)

- تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)؛
 - التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA (24 سا/24 & 7 أيام/7)؛
 - السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA (24 سا 24 & 7 أيام/7)، (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج)
- بطاقة السلام فيزا الذهبية:

تمنح لكبار عملاء المصرف سقفا أسبوعيا استثنائيا يمكنهم من:

- تسديد ثمن المشتريات من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم)؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA (24 سا/24 & 7 أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA (24 سا/24 & 7 أيام/7)؛ (أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج). (<https://www.alssalamalgeria.com>)

● السلام فيزا بلاتينيوم:

بطاقة سحب ودفع دولية تمنح سقفا أسبوعيا استثنائيا يمكنكم من:

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- تسديد ثمن مشترياتكم من كافة المحلات عبر العالم باستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني الحاملة لشارة VISA (أكثر من 29 مليون جهاز دفع إلكتروني متاح في متاجر التجزئة حول العالم) ؛
- التسوق عبر المواقع التجارية الإلكترونية المعتمدة من طرف VISA (24/سا/24 & 7 أيام/7)؛
- السحب النقدي من جميع أجهزة الصراف الآلي الحاملة لشارة VISA (24/سا/24 & 7 أيام/7)؛
(أكثر من 2 مليون جهاز صراف آلي في الخارج) . (<https://www.alsalamalgeria.com>)

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المبحث الثالث : عراقيل وتحديات تطبيق المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية

المطلب الأول : المعوقات التي تواجه عمل المصارف الإلكترونية: (الصادق خليفة آدم قوي، 2018، ص:60)

من أهم العراقيل والصعوبات التي تواجه تطبيق المعاملات الإلكترونية وتكنولوجيات المعلومات والاتصال، وتعرقل عمل المصارف الإلكترونية ما يلي :

1- معوقات البنية التحتية : وتشمل :

- ضعف تأهيل موظفي المصارف المشرفين على تقنية الانترنت المصرفي؛
- ضعف الاستعداد التقني للمصارف عند تطبيق الانترنت المصرفي؛
- تكرار تعطل نظام الانترنت المصرفي؛
- صعوبة الحصول على خدمة الانترنت؛
- انخفاض دور شركات الاتصالات عند تقديم خدمات الانترنت للمصارف.

2- المعوقات القانونية : وتشمل :

- تعمد النظام المصرفي إخفاء قوانينه وأنظمته وشروطه عند التعامل عن طريق الانترنت؛
- أنظمة وقوانين وشروط التعامل عن طريق الانترنت يكتنفها الغموض؛
- ضعف تفعيل القواعد التشريعية والقانونية التي تنظم خدمة الانترنت المصرفي؛
- انعدام وجود أدلة إثبات قابلة للتحقيق عند حدوث خلاف بين العملاء والمصرف.

3- معوقات الأمن والحماية : وتشمل :

- الخوف من تسرب أرقام الحسابات و الأرقام السرية؛
- الخوف من وصول قرصنة الشبكة إلى موقع النظام؛
- الخوف من وصول موظفين غير مصرح لهم إلى النظام المصرفي للمصرف؛
- ضعف إجراءات حماية البيانات والمعاملات على الشبكة

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

4- المعوقات التشغيلية : وتشمل :

- صعوبة استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت؛
- ضعف الثقة في النظام المصرفي عبر الانترنت؛
- بطء تنفيذ العمليات المصرفية؛
- تأخر نظام الانترنت المصرفي عن الإجابة عن استفسارات العملاء.

5- المعوقات الإدراكية : وتشمل :

- انخفاض إدراك القيادات المصرفية بمفهوم وأهمية الانترنت المصرفي؛
- انخفاض دور المصرف في تقديم خدمات تشجيع العملاء على استخدام النظام المصرفي عبر الانترنت؛
- انخفاض إدراك العملاء بمفهوم وأهمية الانترنت المصرفي.

المطلب الثاني : المشاكل المتعلقة بتطبيق المعاملات الإلكترونية في الجزائر

إن النظام المصرفي الجزائري يعرف تأخرا مهما فيما يتعلق بالتكنولوجيات الجديدة للمعلومات، وبالتالي فإن المعاملات الإلكترونية تعتبر المولود الجديد للنظام البنكي لم تستعمل في الجزائر لأسباب مختلفة تتمثل فيما يلي:

- انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام والاتصال؛
- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات وكذا استعمال مستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان؛
- عدم الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني؛.

هذا النظام حديث في العالم العصري يتطلب خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال، و هذا الشيء تفتقر إليه بلادنا P

- نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا؛
- E Banking هو بنك عصرنا، وفي الواقع فهو يقدم فوائد و مزايا هائلة للمستهلك و هذا بعرض عمليات مبسطة وبأقل تكلفة ممكنة، ومع ذلك هذه الخدمة تطرح أيضا مشاكل جديدة للسلطات الوطنية من خلال التنظيم ومراقبة هذا النظام المالي وكذا بالنسبة لصياغة وتطبيق سياسة الاقتصاد الكلي.

الفصل الثاني واقع المعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

المطلب الثالث : الرؤى المستقبلية لنجاح المعاملات الإلكترونية في الجزائر

1- حلول وسبل تطبيق المعاملات الإلكترونية في الجزائر :

من أجل تبني نظام مصر في متطور في بلادنا أي بنك إلكتروني فعال يجب ما يلي :

- العمل على تكوين إطارات متخصصة في ميدان نقل المعلومات؛
- تحسيس المستهلك الجزائري بميزات البنك الإلكتروني، وهذا من خلال الإشهار و أيام دراسية في هذا المجال ... الخ؛
- العمل على تطوير وتدعيم النظام المصرفي الجزائري فيما يتعلق خصوصا بتحويل رؤوس الأموال الافتراضية، وضد كل تجاوز محتمل لأنه في الواقع القطاع البنكي هو حساس خصوصا إذا تعلق الأمر بنقود الدولة أو التوفير؛
- تحسين أنظمة الاتصال والتحويل؛
- العمل على خلق شبكات الانترنت بين البنوك لتسهيل تسيير التحويل؛
- العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات الإلكترونية ضد كل من أعمال القرصنة؛
- تحسين فعالية التجهيزات ضد أي عجز طارئ.

2- البنوك الجزائرية وتحدياتها وآفاقها مع المعاملات الإلكترونية:

لا يمكن للبنوك الجزائرية القيام بدورها بوتيرة سريعة دون اللجوء للاستخدام المكثف للتكنولوجيات الحديثة و بالأحرى تكنولوجيات الإعلام والاتصال الحديثة فهناك عدة شروط حتى يدخل الاقتصاد عامة و المؤسسات خاصة إلى تكنولوجيا الإعلام والاتصالات وهي:

- بالنسبة لسلطات البلد : إن الاستثمار في التربية والتكوين الذي يعطي قوة عاملة مؤهلة في مجالات عالم تكنولوجيا الإعلام والاتصال، وتخفيف القيود على قطاع الاتصالات عاملان هامان للاقتصاديات الوطنية والاقتصاد العالمي ويمكن أن تستفيد الجزائر من تقرير مكتب الاستشارة الأمريكي المتمركز بواشنطن، يركز التقرير على ما سماه المكتب الاستعداد الإلكتروني، فيرى ضرورة توفر خمس نقاط قوة في الاقتصاد في عالم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال وهي :

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

- الربط : هل شبكات تكنولوجيا الإعلام قابلة وسهلة الاستخدام ؟
- القيادة الإلكترونية : هل وضعت الحكومة الاستعداد الإلكتروني كأولوية وطنية؟
- أمن المعلومات : هل يمكن للمستخدمين وضع ثقتهم في معالجة وتخزين المعلومات بالشبكة المعلوماتية ؟
- رأس المال البشري : هل حصلت القوة العاملة على التكوين المناسب لبناء وتدعيم الأعمال الإلكترونية ومجتمع تكنولوجيا الإعلام؟
- مناخ الأعمال الإلكترونية : إلى أي مدى يسهل القيام بأعمال إلكترونية بالبلد؟
- بالنسبة للجزائري نرى ضرورة توفر الشرط الثاني المتمثل في القيادة الإلكترونية كخطوة أولى مثلما فعلت سلطات سياسية في عدة بلدان صناعية نامية.
- **المسؤولية الدولية** : يتزايد الاهتمام عبر العالم بمعالجة مسألة الهوية أو الفجوة بين الدول التي دخلت عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي ما زالت متأخرة أي ما يسمى بالتمييز الرقمي، و لقد قدم الاقتصاد العالمي مؤخرا بعض الاقتراحات الهامة لمجموعة الثمانية G 8 بأن عليها أن تبادر و أن تقود مجهودا دوليا لمساعدة الدول النامية في تضيق الهوية بالتعاون مع الهيئات والمؤسسات الأخرى المختلفة، كما يركز على ضرورة استقرار الاقتصاد الوطني للدول النامية و إيجاد موارد جديدة للتمويل، وكذا وضع سياسات حكومية تشجع المنافسة في قطاع الاتصالات، وهياكل الانترنت، التجارة الإلكترونية الشاملة.
- **مسؤولية المشروعات** : يجب أن يكون دخول عالم التكنولوجيات الحديثة من أولويات كل مشروع اقتصادي بالجزائر وعلى البنوك بالجزائر أن تضع عرض خدمات المعاملات الإلكترونية ضمن استراتيجية متوسطة و طويلة المدى، حتى تصبح قادرة على المنافسة في السنوات المقبلة التي ستشهد انضمام الجزائر إلى OMC و إبرام اتفاقية شراكة الأوروبي.

الفصل الثاني واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك السلام بالمسيلة-

خلاصة الفصل:

وفي الاخير وجب على البنوك التجارية الجزائرية بصفة عامة، وبنك السلام بصفة خاصة، مواكبة التحولات السريعة في البيئة التقنية، وكذا تبني المفاهيم الجديدة والمتطورة، وذلك من أجل تحقيق مكاسب عديدة ، وكذا لتوسيع مجال عملها، ومحاولة الوصول إلى عدد كبير من شرائح العملاء، وكل هذا بغية تحسين وتطوير واقع المعاملات الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

تعتبر المعاملات الالكترونية من الوسائل المميزة والمتطورة والأمنة التي تمكن إدارة العمليات البنكية بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان، فليس هناك ضرورة التوجه الى الفرع لإتمام المعاملات البنكية، كما أنها تعتبر أحد الموارد الأساسية في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتميز بالتغير السريع والمنافسة الحادة، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الاستراتيجية للبنوك التجارية للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة وللتلاؤم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى. إن تشجيع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في النظام البنكي الجزائري من شأنه أن يساهم في عصرنه النظام ومنح عدة امتيازات كتخفيض النفقات التي تتحملها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، إضافة إلى اقتصاد الوقت وتوسيع دائرة المنافسة.

• نتائج الدراسة:

لقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أهمها:

- تعد المعاملات الالكترونية سلاحا تنافسيا فعالا لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم؛
- تحقق المعاملات الالكترونية للبنوك التجارية الخفض من التكاليف، وكسب الوقت والراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعد البنك على كسب ميزة تنافسية؛
- سهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والاجنبية؛
- تحسين جودة الخدمة البنكية؛
- زيادة حجم المعاملات البنكية.

• اختبار الفرضيات:

ومن خلال دراستنا للمعاملات الالكترونية في البنوك التجارية، وتطبيقها على فرضيات الدراسة فإن الفرضيات في ثلاث قد تحققت وذلك كالآتي :

- من أجل تطوير البنوك التجارية الجزائرية عامة وبنك السلام بالمسيلة خاصة وجب مسايرة واتباع المعاملات الالكترونية في تعاملات هذه البنوك.
- من أجل الحفاظ على مكانة بنك السلام بين البنوك التجارية وجب عليه بذل جهد أكبر ، والمنافسة بشكل قوي .

- من خلال دراستنا الميدانية لبنك السلام بالمسيلة وجدنا تطبيقا واسعا للمعاملات الالكترونية.

● مقترحات الدراسة :

- تحديث القوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية في البنوك التجارية ؛
- تقريب ثقافة استخدام المعاملات الالكترونية من المواطن عبر مختلف وسائل الإعلان والاشهار؛
- التكوين المستمر والإعداد الدائم للعاملين في مجال البنوك التجارية ، وجعلهم يواكبون كل ما يحل من تطورات علمية وتكنولوجية؛

● آفاق الدراسة :

- دراسة تفعيل دور المعاملات الالكترونية والتقليل من مخاطرها؛
- تشخيص التحديات في تطبيق المعاملات الالكترونية في الجزائر؛
- إجراء دراسة تقييمية لواقع المعاملات الالكترونية بالجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المصادر والمراجع :

الكتب :

1. أحمد عوض ، وحسين عبد الامير ، أمنية المعلومات وتقنيات التشفير ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، ط1 ، 2005 .
2. أسامة محمد الفولي، مجدي محمود شهاب، مبادئ النقود والبنوك، دار الجامعة الجديدة للنشر الإسكندرية ، مصر، 1999 .
3. إسماعيل أحمد الشناوي عبد النعيم مبارك ، إقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية ، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.
4. إسماعيل أحمد الشناوي، عوض الله أسامة محمد الفولي، أساسيات الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، لبنان، 2003.
5. إسماعيل محمد ، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الدول العربية ، العربي للنشر والتوزيع ، مصر 2010 .
6. جميل السعودي، إدارة المؤسسات المالية المتخصصة، ط1، دار الزهران لنشر والتوزيع، عمان، 2013 .
7. حسن جميل بدري، البنوك، مدخل محاسبي وإداري، ط1، دار الوراق لنشر والتوزيع، عمان، 2013.
8. خالد أمين عبد الله العمليات المصرفية ، الطرق المحاسبية الحديثة، دار وائل للنشر ، ط 7 ، 2014 .
9. خالد وهيب الراوي، إدارة العمليات المصرفية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2003.
10. رائد عبد الخالق عبد الله العبيدي، خالد أحمد فرحان المشهداني النقود والمصارف دار الأيام للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2013.
11. زياد رمضان، محفوظ، جودة ، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط2، عمان، الأردن، 2003.
12. سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1 ، الأردن، عمان، 2009.

13. سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية"، دار المناهج للنشر والتوزيع الأردن، 2006.
14. سعيد ألو سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
15. سلمان أبو دياب، اقتصاديات النقود والبنوك، المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت، 1996.
16. سليمان بوذياب، اقتصاديات النقود والبنوك المؤسسات الجامعية الدراسات لنشر والتوزيع بيروت 1996.
17. السيد متولي عبد القادر، إقتصاديات النقود والبنوك، دار الفكر، عمان، الأردن، 2014.
18. ضياء مجيد، إقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة، مصر، الإسكندرية، 2001.
19. عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية"، الجزائر، يهاد الدين للنشر والتوزيع، 2000.
20. عبد الغفار حتفي، الأسواق والمؤسسات المالية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2000.
21. عبد الفتاح الصيرفي، البيع والشراء عبر الانترنت المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 2008
22. عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك دار المناهج، عمان، 2007.
23. عبد الفتاح بيومي حجازي، الحكومة الالكترونية بين الواقع والطموح، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2008.
24. عبد الفتاح بيومي حجازي، مقدمة في التجارة الالكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2004.
25. عبد الفتاح حجازي، الحكومة الالكترونية ونظمها القانونية، دار الفكر الجامعي، مصر، 2004.
26. عبد المطلب عبد المجيد، اقتصاديات النقود والبنوك الدار الجامعية، ط1، الإسكندرية، مصر.
27. عبد الوهاب سمير، الاتجاهات المعاصرة للحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، ورقة عمل مقدمة في ملتقى الحكم المحلي والبلديات في ظل الأدوار الجديدة للحكومة، الاسكندرية، مصر، 2008.
28. عبد الوهاب يوسف أحمد، التمويل وإدارة المؤسسات المالية دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008.

29. علاء السالمي ، الغدارة الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان ، 2006.
30. محمد جمال هلاللي، عبد الرزاق قاسم شحادة، محاسبة المؤسسات المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2003.
31. محمد سويلم ، إدارة البنوك وبورصات الأوراق المالية ، بيروت الشركة العربية للنشر والتوزيع، 1992 .
32. مكرم عبد المسيح باسيلي، المعاملات المصرفية: المحاسبة والاستثمار وتحليل القوائم المالية، الناشر المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، 2008.
33. نوال بدر الدين ، رؤوف عبد الله، القروض البنكية، (شهادة ليسانس)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص مالية، جامعة الجزائر، 2003.
34. وجدي محمود حسين، إقتصاديات النقود والبنوك ومدخل النقود المصرفية في البلدان النامية والاقتصاد الإسلامي، كلية التجارة جامعة المنصورة، مصر، 2002.
35. ياسين سعد، الغدارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، الإدارة العامة للطباعة والنشر، الرياض، السعودية، 2005 .

الرسائل الجامعية :

1. إسماعيل جمال حمادة ، دور المعاملات الإلكترونية في تطوير الأداء الإداري الحكومي ، رسالة ماجستير في إدارة الدولة والحكم الرشيد ، جامعة الأقصى ، فلسطين ، 2014.
2. بريكة السعيد، واقع عمليات المعاملات الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص: بنوك وتأمينات جامعة العربي بن مهيدي بأم بواقي ، أم بواقي، 2011.
3. سهام بنان، تقنيات وإجراءات منح القروض من طرف البنوك التجارية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بالبريرة، 2009.
4. شيروف فضيلة ، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية ،دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في التسويق بجامعة قسنطينة ، الجزائر ، 2010 .
5. عدوان إياد ، مدى تقبل المواطنين للحصول على الخدمات من خلال الحكومة الالكترونية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2007 .

قائمة المصادر والمراجع

6. عمار محمد جمال ، مدى إمكانية تطبيق الغدارة الالكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية التجارة ، الجامعة الإسلامية ، غزة ، 2009.
7. فضيلة شرف، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية ، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر، مذكرة ماجستير ، 2009.
8. محمد سلمان، آلية منح القروض في البنوك التجارية، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس في العلوم الاقتصادية، المركز الجامعي بالبريرة، 2011.

المجلات والدوريات :

1. بوعافية رشيد وبن قيدة مروان إدارة مخاطر المعاملات الإلكترونية وقواعدها القانونية ملتقى علمي دولي بجامعة محمد آكلي أولحاج بالبويرة حول « إدارة المخاطر المالية وانعكاساتها على اقتصاديات دول العالم، البويرة، 2013.
2. سليمان ناصر وآدم حديدي، تأهيل الناظم المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة أي دور لبنك الجزائر ، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، المجلد 2 ، جوان 2015 .
3. علاء حسن ، استثمار الموارد البشرية مدخل لتحسين كفاءة العاملين في الحكومة الالكترونية وفعاليتهم ، مجلة المخطط والتنمية ، جامعة بغداد ، ع 24 ، 2011.
4. منية خليفة خليفة ، المعاملات الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية ، الملتقى الدولي حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، المركز الجامعي لخميس مليانة ، الجزائر ، 2011 .
5. نائل العواملة ، الحكومة الالكترونية ومستقبل الغدارة العامة ، مجلة دراسات العلوم الإدارية ، مجلد 29 ، 2002.

المراجع الأجنبية :

1. Andrea Scheaster et Saleh Nsouli, Les enjeux de la banque électronique, Finance and Banque, IMF 2002.
2. Bouchelit Rym, Les perspective d'E-Banking dans la stratégie E-Algerie 2013, Thèse de doctorat en sciences économique université Abou Bakr Belkaid de telemcen, telemcen, 2015.

الملاحق :

الملحق رقم: (01) الفيزا الذهبية والفيزا كلاسيكية



الملحق رقم: (02) الموزع الآلي للأوراق النقدية



الملحق رقم (03): الشبكات الأوتوماتيكية



الملحق رقم (04): جهاز TPV



ملخص :

إن للبنوك التجارية دور كبير في تنمية الاقتصاد الوطني ودفع عجلة التنمية، من خلال تمويلها لمختلف المؤسسات الاقتصادية، وتسريع للمعاملات، ومحاولة تحقيق رضا الزبون ، ومن أجل هذا فإنه على البنوك التجارية مواكبة التطورات الحاصلة في جميع مجالات الحياة، والتي من بينها ما يعرف بالمعاملات الإلكترونية، ومنه يجب توفير المناخ القانوني والتشريعي الذي يتلاءم مع طبيعة المعاملات الإلكترونية، وتوفير البيئة الفنية المناسبة والتي تراعي أمن وسرية المعلومات، وتأهيل وتنمية الموارد البشرية المتخصصة في جانب تكنولوجيا المعلومات، بالإضافة الى نشر ثقافة استخدام المعاملات الإلكترونية سواءً على مستوى المواطنين أو العاملين بصفة عامة ، والأمر نفسه ينطبق على بنك السلام بالمسيلة محل دراستنا خاصة .

الكلمات المفتاحية : المعاملات الالكترونية – البنوك التجارية – بنك السلام بالمسيلة –

Abstract :

Commercial banks have a major role in developing the national economy and advancing development through financing various economic institutions, accelerating transactions, and trying to achieve Zayoun's satisfaction. For this, commercial banks must keep abreast of developments in all areas of life, including what is known as electronic transactions Hence, the legal and legislative environment that is compatible with the nature of electronic transactions must be provided, and the appropriate technical environment that takes into account the security and confidentiality of information must be provided, and the qualification and development of human resources specialized in the information technology aspect, in addition to spreading the culture of using electronic transactions, whether at the level of citizens or workers in general, The same applies to Al-Salam Bank in M'sila, the subject of our special study.

Keywords: electronic transactions - commercial banks - Al-Salam Bank in M'sila - role - case study.