جامعة سعد دحلب بالبليدة

كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

مذكرة ماجستير

التخصص: نقود مالية وبنوك

تحـــديـــث البنـــوك التجـــاريـــة

- دراسة حالة الجزائر -

من طرف

عـــــامـــر بشيـــــر

أمام اللجنة المشكلة من:

ي: سعيد يوسف	أستاذ التعليم العالي، جامعة البليدة	رئيسا
ك. رزيق	أستاذ محاضر، جامعة البليدة	مشرفا و مقررا
م. عبيرات	أستاذ محاضر، جامعة الأغواط	عضوا مناقشا
م. بن حمودة	أستاذ محاضر، جامعة الجزائر	عضوا مناقشا
م. بلالطة	أستاذ محاضر، جامعة الجزائر	عضوا مناقشا

البليدة، جانفي 2005

ملخص

إن القطاع البنكي الجزائري الذي إعتبره قانون النقد و القرض العامل الرئيسي للإنتقال إلى إقتصاد السوق، مازال في إنتظار الإصلاحات التي تجعل منه لا محالة العنصر الفعال في جمع المووارتمويل المتعاملين الإقتصاديين، هذا التأخير جعل الـ معايير المعمول بها في القطاع لا تتماشى مع المقتضيات الجديدة (كظهور العولمة المالية)، و بالتالي أصبح هناك ضرورة لإصلاحه.

هذا الإصلاح الذي يتمناه المجتمع يجب أن يلبي احتياجات ومقتضيات التنمية الإقتصادية، و الذي سيرتكز في دراستنا هذه على تحديث البنوك التجارية من خلال تطوير خدماتها.

إن أهمية هذا الموضوع تكمن في القدر الذي يمكن أن تساهم به البنوك في إقتصاديات الدول النامية، التي يفرض الرفع من معدلات نموها و القضاء على إختلالاتها الهيكلية، أما أهداف دراساتها فتتمثل في إبراز ضرورة إصلاح القطاع الـ بنكي و إلزامية تحديثه مع تقديم الطرق الحديثة لتطوير الخدمات البنكية لجعلها متعددة وذات جودة عالية وتقدم ، و في ظل كل هذا تتبادر لنا الإشكالية التالية ، ما هي الطرق الحديثة لتطوير العمل البنكي وجعله أداة فعالة لتنشيط الإقتصاد الوطني و منافس للبنوك الأجنبية ؟

و حتى يتأتى لنا الوصول إلى الأهداف التي يتوفاها التحليل الإقتصادي في هذه الدراسة و من أجل الإجابة على الإشكالية قمنا بتقسيم البحث إلى مقدمة مهدنا فيها الموضوع وعرض يحتوي ثلاث فصول فخاتمة.

الفصل الأول: القطاع البنكي بعد صدور قانون النقد و القرض.

لقد تناولنا في هذا الفصل ،لتشخيص واقع المنظومة البنكية من خلال تحليلنا لقانون النقد و القرض و التعديلات التي تم سنتي 2003/2001 ورغم أهدافه الطيبة إلا أنه لم يحققها وبقيت المنظومة تعاني لا شرعية مزدوجة، كمابقطيل الإقتصادي للمنظومة وانحرا فتها ، ووجدنا أنها غير فعالة، فهي لا تفتقد للفعالية المالية بسبب عدم تنوع الخدمات و نظام الإعلام، وتفتقد للفعالية الإقتصادية بسبب ضعف نظام الدفع ولم تخصص الموارد تخصيصا جيدا، أما إنحرافاتها فتمثلت في ضعف الرقابة ، عجز التأطير المؤسساتيالبشري هذا الأ خير رغم تطور أعمال البنوك بقي الموظفون يواصلون المسيرة بتسيير إداري و بشكل روتيني.

- كما تناولنا أيضا إشكالية المنظومة البنكية من خلال تطرقنا إلى عراقيل الإصلاحيات و هي القروض غير مضمونة الدفع، حيث مولت مؤسسات عمومية عاجزة و في حالة مالية متدهورة وذلك بسبب قرارات اتخذت من السلطة ، كما توجد عراقيل إجتماعية و ثقافية و في قطاع البريد و الإتصال، كما قمنا بوضع أسس على المؤسسات البنكية إتباعها لمواجهة هذه العراقيل و المرور إلى التحديث حيث تمثلت هذه الأسلاسفي إعادة هيكلة البنوك التجارية من خلال تطوير وظائفها و النظم المعلوماتي، و ثانيا التحكم في منح القروض من خلال السياسة الإئتمانية وتحليل مخاطر القرض، وانتهينا بضرورة تحديث الخدمات البنكية من خلال دراستنا لمفهوم الخدمة البنكية و خصائصها بالإضافة إلى مفهوم التحويثبرراته، حيث اكتسب ه ذا مفهوم معنى التطوير و الإرتقاء وبذلك أصبح عبارة عن أداة منهجية لتمرير مشروع من مستوى إلى مستوى أعلى منه.

فتحديث الخدمات البنكية نقصد بها تطوير أو تحسين الخدمات الحالية أو ابتكار خدمات جديدة لم تكن من قبل بإدخال التقنيات الحديثتحسين الإجراءات، كما بينت الدراسة على بنك في و.م.أ أن تطوير خدماته البنكية مكنه من تحسين مردوديته وتخفيض تكاليفه مع زيادة عدد زبائنه هذه النتائج الجيدة التي يمكن أن يحققها التحديث تقودنا إلى وضع التعديلات أو الإتجاهات التي يمكن من خلالها التوصل إلى تطوير العمل البنكي .

الفصل الثاني: الإتجاهات الحديثة لتطوير العمل البنكي.

حيث تطرقنا إلى التوجه إلى البنوك الشاملة مفهومها و استراتجيتها وبينا أنها تعتمد على إستراتيجية التنويع أي تنويع مصادر الحصول على الأموال و الإيرادات من جميع القطاعات وتنويع توظيفاتها المالية لجميع القطاعات، كما تطرقنا إلى أسس إدارة موادها .

كما تناولنا في هذا الفصل تحرير التجارة الخدمات المالية من خلال دراستنا لمفهومها و هي رفع القيود بدون المساس بالمصلحة العليا للبلاد و لا قيد على توريد الخدمات للتوصل في النهاية إلىنظام للتبادل الحر للخدمات، كما تعرضنا لأهم مزايا ومخاطر هذا التحرير ، حيث من مزاياه جعل القطاع البنكي أكثر كفئا واستعداد بإضافة إلى ارتفاعه مما يخلق المنافسة و مايترتب عليها من زيادة الخدمات مع تقديمها بجودة عالية و بأقل تكلفة أما أهم مخاطرها هي التخوف من عدم قدرة البنوك المحاسبة للمنافسة و بالتالي إفلاسها وفقدان الثقة و هو ما يؤدي إلى أزمة في السوق المصرفي، إلا أنتوجد سياستان تقلل من هذه المخاطر هي الحد من التدخل الحكومي وتوجيه سياسات إقتصادية كلية موجهة نحو الإستقرار.

- وإنتهينالخدمات البنكية الإلكترونية حيث تطرقنا إلى مفهومها وهي تقديم خدمات خاصة بالمعاملات البنكية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية تقوم بالتعاقد بدون مستندات ورقية و لا اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.

كما تمتاز بسرعة في تنفيذ الصفقات وتقديمها بأقل التكاليف، كما تعرضنا لمخاطر هذه الخدمات حيث توجد مخاطر التنظيمية و هي محاولة البنوك التهرب من التنظيم و الإشراف و الترخيص و تنسيق التشريعات دوليا هما القاعدة ، كما توجد مخاطر القانونية كإشكالية تحصيل الرسوم و الضرائب و عملية تبييض الأموال و أخيرا مخاطر العمليات كإدخال فيروسات في النظام أو القرصنة الإلكترونية.

لكن هذه المخاطر لا تمنعنا من عدم القيام بهذه الخدمات مادام أن مزاياها تفوق مخاطرها من جهة، و توجد مبادئ تنظيمية تقلل هذه المخاطر تتمثل في المراقبة الداخلية المستمرة، تشفير المعلومات حيث إرسالها للحفاظ على سرية و أمن الصفقات.

الفصل الثالث: نظام الدفع الإلكتروني

فقد خصصناه لمعرفة وسائل الدفع الحديثة المتمثلة في النقود الإلكترونية وبذلك استخدام البطاقات البنكية أو التحويلات من خلال الشبكات الإتصال للحاسب الآلي حيث تمتاز هذه النقود بالقبول العلم مع استعمالها وإرسالها إلى كل الأمان وفي كل الأوقات بـ الإضافة إلى تمتعها بالآمان، كما قمنا بإبراز المزايا و المخاطر التي يمكن تحققها البطاقة على حامليها و التجار و البنك مصدر البطاقة و على الإقتصاد، كما تعرضنا إلى إقامة نظام دفع إلكتروني يرتكز على العلاقة التعاقدية بين أطراف البطاقة (حاملها، التجار، بنك مصدر البطاقة) القيام بعمليتي السحب و الدفع، فسير عملية السحب تتم كآتي.

- من أجهزة الصراف الآلي من بنك محلي مصدر البطاقة.
- من أجهزة الصراف الآلي من بنك أجنبي مصدر البطاقة. تستغرق هذه العملية 16 ثا.

أما عملية الدفع فتتم كمايلي:

- من تاجر متعاقد مع بنك ببطاقة صادرة من نفس البنك.
- من تاجر متعاقد مع بنك ببطاقة صادرة من بنك آخر تستغرق هذه العملية 5 ثواني.
- من تاجر متعاقد مع بنك ببطاقة صادرة من بنك أجنبي تستغرق هذه العملية 10 ثواني.

كما بينا أنه توجد نماذج توظيفية للدفع الإلكتروني تتمثل في آلية الدفع بالبطاقة في شبكة الأنترنت ، و في التسوية المركزية للمبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (نظام RTGS) و هو نظام يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة في وقت حقيقي بدون تأجيل على أساس إجمالي (أي عملية بعد عملية).

و في الأخير قمنا بتسليط الضوء على تجربة الجزائر في الميدان و البرنامج المسطر لتطوير وسائل الدفع ووجدناه في بدايته ولم تظهر بعد معالمه، لهذا الغرض أنشأة شركة لتألية الصفقات النقدية بين البنوك (شركة ساتيم) و هي مركز البطاقة و المشرفة على عملية السحب والدفع لا حقا،كما سيتم مشروع لتسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (نظام RTGS).

في خاتمة هذا البحث نقول أن تحديث البنوك التجارية سيجعل منها أداة فعالة لتنشيط الإقتصاد الوطني وقادرة على التصدي للمنافسة الأجنبية كما تمكنا من إستخلاص النتائج التالية:

- إن المنظومة البنكية تعاني فيالتأطير المؤسساتي حيث لم يتحدد بعد صلاحيات وواجبات كل من السلطة و الجهاز البنكي.
- لا خوف على البنوك التجارية إذا ما حسنت خدماتها الحالية وإدخال خدمات جديدة مع تطوير نظام الدفع يكون في خدمة الإقتصاد.

و من أجل تدعيم هذه الدراسة إرتأينا وضع التوصيات التالية:

- الإستمرار في خوصصة المؤسسات العمومية .
- تطوير السوق المالي و البدأ بإصدار شهادات الإيداع و توريق القروض .
- العمل على تكوين الموارد البشرية في القطاع المصرفي لمواكبة التغيرات الدولية الحاصلة.

شكر وتقدير

احمد الله الذي منحنا نعمة العلم و البصيرة و اكرمنا بالتقوى و اشكره بكرة و أصيلا .

يسعدني أن أتقدم بخالص التشكرات للأستاذ المشرف " رزيق كمال " الذي لم يبخل علينا بنصائحه القيّمة و إرشاداته خلال انجاز هذا العمل.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد لانجاز هذا العمل المتواضع.

و كذا إلى موظفي المكتبات التي زرتها و اخص بالذكر مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير بالبليدة.

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	المؤسسات البنكية المنخرطة في الشبكة مع عدد أجهزة الصراف الآلي	169
02	عدد البطاقات المتداولة لكل مؤسسة و خلال كل سنة	175
03	عدد الصفقات المنجزة من طرف حاملي البطاقات لكل مؤسسة و خلال كل سنة	176
04	معدل استعمال بطاقة السحب في الجزائر	177

قـــائمـــة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	سياسات تطوير الخدمة المصرفية	62
02	تأثير تطبيق التقنيات الحديثة على البنك في و . م . أ	70
03	الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة	76
04	توريق القروض المصرفية	80
05	أطراف العلاقة فيما بينهم	156
06	السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي من بنك محلي مصدر البطاقة	159
07	السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي من بنك أجنبي مصدر البطاقة	159
08	الشراء من تاجر متعاقد مع البنك ببطاقة صادرة من نفس البنك	161
09	الشراء من تاجر متعاقد مع البنك ببطاقة صادرة من بنك أخر	162
10	الشراء من تاجر أجنبي في الخارج	162
11	كيفية سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر	170
12	كيفية سير عملية الدفع بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر	173
13	تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي	182

الفهرس

ملخص
شكر
قائمة الجداول و الأشكال
الفهرس
مقدمة:.....12
1. النظام البنكي الجزائري بعد صدور قانون النقد و القرض 17
1.1 تشخيص واقع المنظومة البنكية 17
1.1.1 قانون النقد و القرض 18
2.1.1 التحليل الاقتصادي للمنظومة البنكية.....24
3.1.1 انحرافات المنظومة البنكية 32
2.1 إشكالية إصلاح المنظومة البنكية 36
1.2.1 عراقيل إصلاحات المنظومة البنكية 36
2.2.1 أسس سير المنظومة البنكية 41
3.1 ضرورة تحديث الخدمات البنكية 51
1.3.1 الخدمة البنكية و خصائصها 52
2.3.1 التحديث ، تعريفه و أساليبه.....56
3.3.1 مبررات تحديث الخدمات البنكية 63
2. الاتجاهات الحديثة لتطوير العمل البنكي 74
1.2 التوجه إلى البنوك الشاملة 74
1.1.2 مفهوم البنوك الشاملة 75

2.1.2 الإطار العام لإستراتيجية التنويع في البنوك الشاملة 77
3.1.2 أسس إدارة موارد البنوك الشاملة.....86
4.1.2 أسس إدارة توظيف الأموال و الاستخدامات في البنوك الشاملة 91
2.2 تحرير تجارة الخدمات المالية 96
1.2.2 الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات المالية 96
2.2.2 تطبيق الاتفاقية على قطاع الخدمات المالية 104
3.2.2 مزايا و مخاطر تحرير تجارة الخدمات المالية 109
3.2 الخدمات البنكية الالكترونية 114
1.3.2 مفهوم الخدمات البنكية الالكترونية. 115
2.3.2 تحديات الخدمات البنكية الالكترونية 122
3. تطوير نظام الدفع 133
1.3 وسائل الدفع الالكترونية 133
1.1.3 النقود الالكترونية 133
2.1.3 البطاقات البنكية 139
3.1.3 مزايا و مخاطر البطاقات البنكية 146
2.3 إقامة نظام دفع الكتروني 152
1.2.3 العلاقة التعاقدية بين الإطراف المختلفة للبطاقة 153
2.2.3 النماذج التوظيفية للدفع الالكتروني 156
3.3 تصور نظام دفع الكتروني قي الجزائر 166
1.3.3 محيط النقدية في الجزائر 167
2.3.3 تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي.....179
خاتمة.....186
قائمة المراجع 192

مـــــقدمـــــــة

إن القطاع البنكي الذي اعتبره قانون النقد و القرض الصادر في 14 أفريل 1990، العامل الرئيسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، مازال في انتظار التحولات التي تجعل منه لا محالة العنصر الفعال و الحيوي في جمع الموارد و تمويل المتعاملين الاقتصاديي ن، إلا انه في الوقت ذاته يحتاج إلى محيط مهيئ و وسائل حديثة تمكنه من البقاء و الاستمرار في تحقيق الأرباح و في جذب الزبائن ، غير أن الواقع يبرز عكس ذلك، حيث أن الضغوط التي يفرضها الوسط المؤسساتي و استمرار الأوامر السياسي ة و الإدارية، لا تزال تشكل عائقا أمام ترقية القواعد البنكية كما أشاد بها قانون النقد و القرض و التنظيمات الجديدة التي تخضع لها العلاقة القائمة بين البنوك و المؤسسات العمومية الاقتصادية، أضف إلى ذلك غياب المنافسة و نقص في استعمال التكنولوجيا.

إن هذا التأ خير جعل المعايير المعمول بها في القطاع لا تتماشى مع المقتضيات الجديدة حيث أصبح هناك ضرورة لإصلاح القطاع البنكي، داخليا من اجل القضاء على الحلقة المفرغة للمديونية المفرطة للمؤسسات العمومية، و الانتقال إلى اقتصاد السوق، و خارجيا نتيجة لجملة من الظروف الاقتصادية العالمية كظهور العولمة المالية و ارتقاب دخول الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة.

إن هذا الإصلاح الذي يتمناه المجتمع لا يمكن أن يكون له مدلول إلا إذا سمح بتلبية الطموحات الاجتماعية و مقتضيات التنمية الاقتصادية، و الذي يرتكز على تحديث البنوك التجارية، من خلال إدخال منتجات بنكية جديدة أو تحسين الخدمات الحالية، هذا بالإضافة إلى إدخال و استعمال التكنولوجيا بصفة كبيرة كاستعمالها في نقل المعلومات و تطوير وسائل الدفع.

أسباب إختيار الموضوع

ينصب اهتمامنا بالموضوع لاعتبارات عديدة منها على وجه الخصوص:

- أهمية القطاع البنكي و تسليط الضوء على ما يمكن أن يقوم به من دور فعال في دفع الاقتصاد الوطني و بالتالي التنمية الاقتصادية.
- واقع البنوك الجزائرية، يحتم على الباحثين تقديم دراسات تمكن من توجيه المتعاملين الاقتصاديين و تعريفهم بالعمل البنكي، أهميته و معوقاته و ما يجب القيام به .

- يندرج موضوعنا في برنامج أعدته وزارة المالية ، لإصلاح القطاع البنكي و من ثمة الرغبة في دراسته و تقديم النتائج التي يمكن الوصول إليها .
- تقديم أفكار و أراء جديدة فيما يخص تطوير العمل البنكي .

أهمية الموضوع

تكمن أهمية الموضوع في القدر الذي يمكن أن تساهم به البنوك في اقتصاديات الدول النامية، حيث يفرض عليها الرفع من معدلات نموها و القضاء على اختلالاتها الهيكلية إذا ما أرادت الانضمام إلى التكتلات الاقتصادية العالمية كمنظمة التجارة العالمية، و البنوك ،محلية كانت أو أجنبية، عمومية أو خاصة، أداة تمكن الدول النامية من دفع القطاعات الاقتصادية و الرفع من معدلات النمو بها ، بالإضافة إلى الانتقادا ت التي يقدمها المتعاملون الاقتصاديون للقطاع البنكي نتيجة طلباتهم و احتياجاتهم الكثيرة مقابل عرض قليل و سوء التسيير .

أهداف الدراسة

انطلاقا من أسباب اختيار الموضوع، يمكن حصر أهداف هذه الدراسة فيمايلي:

- تتوجه هذه الدراسة إلى المهتمين بالبنوك، كعنصر فعال تستعملها السياسة الاقتصادية على المستوى الكلي من اجل رفع معدل النمو و تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية.
- التعريف بواقع المنظومة البنكية و تحديد سلبياتها و ايجابيتها ، و ماهي تحدياتها .
- إبراز ضرورة إصلاح القطاع البنكي و إلزامية تحديثه .
- التركيز على أن عمل البنوك لا يقتصر فقط على استقبال الودائع و منح الائتمان و انما لها وظائف متعددة و متنوعة يمكن الاستثمار فيها .

تقديم الطرق الحديثة لتطوير الخدمات البنكية و جعلها مـ تعددة و ذا ت جودة عالية و تقدم بأقل تكلفة

- إن تحديث البنوك التجارية سوف يؤدي إلى زيادة مردوديتها و ربحيتها وبالتالي حمايتها من الإفلاس .

إشكالية البحث

في ظل التغيرات السياسية و الاقتصادية و القانونية القائمة على توسيع دائرة أعمال البنوك في الجزائر، و في ظل المنافسة الدولية ، هل تحديث البنوك التجارية سيجعل منها أداة فعالة لتنشيط الاقتصاد الوطني ، و منافسة للبنوك الأجنبية ؟

و تتدرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الثانوية التالية :

- ما واقع المنظومة البنكية في الجزائر؟
- ما المقصود بالتحديث ؟ و ماهي الطرق الحديثة لتطوير العمل البنكي ؟ .
- هل يمكن الوصول إلى تحديث البنوك التجارية بدون تطوير نظام الدفع ؟

فرضيات البحث

تتمثل فرضيات البحث فيما يلي :

- استمرارية القرارات و الاملاءا ت الإدارية الصادرة من قبل السلطة اتجاه البنوك ، سوف تحد من فعاليتها .
- للبنوك العمومية مشاكل كبيرة، و النظر في التحديث من ضمن أهم شروط الدخول في مرحلة الانطلاق.
- يرتبط التحديث ارتباطا وطيدا بالتكنولوجيا و بتمديد الخدمات البنكية و هو ما يجعل البنك أداة فعالة في دفع التنمية الاقتصادية.

منهج البحث و أدوات التحليل

إن المنهج المتبع في هذا البحث من اجل الإجابة على الإشكالية المطروحة هو المنهج الوصفي التحليلي ، و المرجعية التي يعتمد عليها هي تجارب الدول المتقدمة التي نجحت في تحديث بنوكها التجارية، بالإضافة إلى اعتمادنا على معطيات إحصائية تدعم معلوماتنا مع تقديم شرح وافي لها، كما اعتمدنا في دراستنا على عدة مراجع من كتب و مقالات و دراسات مختلفة عربية و

أجنبية، و الاتصال بهيئات وطنية لها علاقة بالبنوك (الجمعية المهنية للبنوك و المؤسسات المالية، الشركة النقدية لتألية الصفقات بين البنوك).

حدود الدراسة و معوقاتها

على ضوء الأهداف السابقة، فان حدو د الدراسة تكمن في تحديث البنوك العمومية، و التي نقتصر على تحديث الخدمات البنكية و معرفة الكيفية التي يعمل من خلالها البنك لوضع قواعد لتحديثه.

وفيما يخص العراقيل التي واجهتنا خلال الدراسة فتتمثل في صعوبة الحصول على البيانات خاصة الجديدة منها إلى جانب نقص في المراجع الحديثة في هذا الميدان.

تبرير الخطة

حتى يتأتي لنا الوصول إلى الأهداف التي يتوفاها التحليل الاقتصادي في هذه الدراسة و من اجل الإجابة على التساؤلات المطروحة قمنا بتقسيم البحث إلى:

مقدمة مهدنا فيها لموضوعنا و حاولنا أن نشيد بأهمية العمل البنكي ، و تقديم مجموعة من الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها و المتمثلة في أن تحديث البنوك التجارية سيجعلها مؤسسات لا تقوم فقط بتعبئة الودائع و منح القروض و إنما تصبح مؤسسات يمكن لها أن تقوم بوظائف أخرى حديثة ، و في الأخير حاولنا طرح الإشكالية ، و للإجابة عليها وضعنا ثلاثة فصول هي كالأتي :

الفصل الأول عن**النظام" البنكي الجزائري بعد صدور قانون النقد و القرض** " و نتناول فيه تشخيص المنظومة البنكية من خلال تحليلنا لقانون النقد و القرض ، و التحليل الاقتصادي للمنظومة البنكية و انحرافاتها ، كما تناولنا إشكالية المنظومة الـ بنكية و اهم عراقيلها خاصـ ة منها القروض غير مضمونة الدفع ، و انتهينا بضرورة تحديث البنوك التجارية من خلال دراستنا لمفهوم الخدمة البنكية و خصائصها ، مفهوم التحديث و مبرراته.

الفصل الثاني خصصنا**للاتجاهات الحديثة لتطوير العمل البنكي** المتمثلة في التوجه إلى الـ بنوك الشاملة و بالتالي الاعتماد على إستراتيجية التنويع أي تنويع مصادر التمويل ، و تنويع استخداما ت

الموارد المالية ، كما يوجد اتجاه أخر متمثل في تحرير تجارة الخدمات المالية، أي إمكانية انتقال الخدمة المالية من الداخل إلى الخارج و فتح فروع لبنوك محلية في الخ ارج و العكس صحيح و بالتالي يصبح السوق المصرفي تحكمه التزامات متفق عليها ، و في الأخير أوضحنا مزايا و مخاطر تحرير تجارة الخدمات المالية ، أما الاتجا ه الثالث فيتمثل في الخدمات البنكية الالكترونية، و التي تناولناها من خلال دراستنا لمفهوم الخدمات البنكية الال كترونية و تحدياتها و في الأخير بينا القواعد التنظيمية للحد و التقليل من مخاطر الخدمات البنكية الالكترونية .

أما الفصل الثالث و الذي عنوانه **تطوير نظام الدفع** " فقد خصصناه لمعرفة وسائل الدفع الحديثة المتمثلة في النقود الالكترونية و البطاقات البنكية ، و إبراز المزايا و المخاطر التي يمكن أن تحدثها البطاقة على حاملي البطاقات و التجار و البنك مصدر البطاقة و على الاقتصاد الوطني ككل ، هذا إلى جانب التعرض إلى إقامة نظام دفع الكتروني من خلال إقامة شبكة اتصال بين البنوك و مركز إصدار البطاقة ، و بين البنوك و أجهزة الصـ راف الآلي ، هذا بالإضافة إلى إمكانية الدفع بواسطة الانترنت ، و في الأخير إقامة شبكة اتصال بين البنوك لتسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ، و انتهينا بتسليط الضوء على تجربة الجزائر في هذا الميدان و البرنامج المسطر لتطوير وسائل الدفع.

و في الأخير اختتمنا الدراسة بعرض ما توصلنا إليه من نتائج وسرد ما رأيناه ومن توصيات تتعلق بمستقبل البنوك في الجزائر.

الفصل 1
النظام البنكي الجزائري بعد صدور قانون النقد و القرض

يعتبر الجهاز البنكي من ابرز القطاعات المالية إنتاجا، إذ يعد بمثابة المضخة المالية لتمويل القطاعات الاقتصادية و يلعب دورا حاسما في تدعيم الادخار المحلي، حيث أصبح يمثل القطب الجوهري في الاقتصاديات المتقدمة بتوسع نشاطه الائتماني الذي شمل قطاع الاستهلاك زيادة عن قطاع الاستثمار.

في حين عرف الجهاز البنكي الجزائري دورا سلبيا فيما يخص الوساطة المالية، حيث لم يكن لها أي إرادة في منح القروض، و ما كان عليها إلا تنفيذ و تتبع إرادة السلطة المركزية في تمويل المشاريع حتى بعد صدور قانون النقد و القرض، كما عرف كذلك عجزا في السياسة النقدية و المصرفية من حيث تعبئة و نشر الوعي الادخاري من جهة، و عدم فعاليتها من جهة أخرى.

وخلال عرضنا للفصل الأول من بحثنا هذا نتطرق إلى واقع المنظومة البنكية مع التركيز على ضرورة تحديثها.

1.1 تشخيص واقع المنظومة البنكية

إن الشرط الأول للتشغيل العادي للبنوك الجزائرية يتمثل في تسوية الأوضاع القانونية لها و توفير الشروط لحمايتها دون أي تدخل من الدولة ، ويستلزم استطلاع السلطات المختصة بصلاحيتها ،فمن الضروري أن تصبح المنظومة البنكية أداة أساسية لتحسين الأداء الاقتصادي من تعبئة الموارد المالية بأكبر قدر ممكن و تخصيصها لاستثمارات منتجة و بأقل المخاطر ، في ظل سياسة عادلة و تنا فس بين المؤسسات المالية من حيث المتعاملين معها ، و سوف نتطرق إلى كل هذا بالتفصيل من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.1.1 قانون النقد و القرض

في إطار الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصـــــاد السوق اصـــــــــدر قانون النقد و القرض في 14 أفريل 1990، بهدف أساسي يتمثل في إعادة وضع قواعد جديدة للبنوك و ترسيخ مبادئ اقتصاد السوق، و كذلك تحويل البنك إلى همزة وصل فعالة و نشيطة في وظيفة الوساطة المالية، و عدم التمييز بين الأعوان الاقتصاديين في منح القروض، و عليه فأهم الإجراءات التي جاء بها هذا القانون تتمثل في الـ تخلي عن التسيير المركزي للموارد المالية من طرف الخزينة العمومية ، و بالتالي وضع حد لرابطة التمويل بين الخزينة العمومية و المؤسسات الاقتصادية العمومية [1] (ص 134) عدم إجبار مؤسسة عمومية على العمل مع مصرف واحد، هذا بالإضافة إلى إجراءات تنظيم و تطوير السوق المالي و النقدي و إلى تنمية و توسيع الوساطة المالية.

1.1.1.1 إصلاحات هيئات النظام البنكي

من أجل إبراز فعالية قانون النقد و القرض، كان لابد من النظر في مهام هيئات النظام البنكي لإعطاء دفعة نحو تحسين التنظيم و الرقابة من جهة، و تنشيط البنوك التجارية و جعلها أكثر استقلالية من جهة أخرى.

- البنك المركزي الجزائري

يعتبر قانون النقد القرض بمثابة قفزة نوعية نحو التغيير الجذري للنظام البنكي و أهم ماجاء به هو استقلالية البنك المركزي الجزائري [*] و تغيير اسمه إلى "**بنك الجزائر**"، و إعطائه كل الصلاحيات المتعلقة بمراقبة البـ نوك و اتخاذ قرارات بالسياسة النقدية و تنفيذها، إلى جانب السهر على ضمان النمو المنتظم للاقتصاد الوطني و استقرار النقد المحلي،أضف إلى ذلك ، يتولى عملية إصدار النقود و يضع المعايير و الشروط الخاصة بعملياته إذ أصبح لا يضمن سيولة البنوك قصد الحد من الإفراط في تقديم السحب على المكشوف [**]، يراقب تطورات حجم القروض، يحدد الشروط الخاصة بإنشاء البنوك و المؤسسات المالية و كذا شروط فتح فروع للبنوك و للمؤسسات المالية الأجنبية في الجزائر [2] (ص 90) كما يتوفر بنك الجزائر على جهازين متكاملين هما:

---

[*] استقلالية البنك المركزي هي استقلاليته عن السلطات المالية

[**] السحب على المكشوف هو قرض قصير الأجل، يمنحه البنك للزبون على ان يوفي بدينه حين دخول أموال لحسابه.

- المفتشية العامة: تتمثل مهمتها في السهر على حسن سير البنوك.
- اللجنة المركزية: تتمثل مهمتها في سحب الاعتماد من البنوك و السهر على تنفيذ الأسس و الأنظمة التي تخضع لها البنوك و متابعة النقائص [3] (ص 147) ، و بالتالي وضع قواعد تحذيرية صارمة فيما يخص منح القروض ، و الزيادة في تدقيق حسابا ت البنوك.

v البنوك التجارية

تعد البنوك التجارية مكانا لالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها، فهي كوعاء تتجمع فيه المدخرات لتضخ في شكل قروض [4] (ص 13)، كما تعرف بأنها تلك التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع و منح الائتمان و المساهمة في إنشاء مشروعات، موضوعها النق ود و العمليات التي تدور حولها لتحقيق اكبر قـــــــدر ممكن مـــــن الأرباح و بأقـــــل تكلفة ممكنة و ذلك من خلال الخدمات المصرفية التي تقدمها أو تحققها لنقود الودائع.

إن البنوك التجارية بعدما نالت استقلاليتها بعد صدور قانون 88 / 06 المعدل و المتمم لقانون 86 / 12 ، أصبح بمقدورها اتخاذ قرار التمويل و بالمقابل يجب عليها أن تحافظ على توازنها المحاسبي، لاسيما و إن مواردها تبقى محدودة و إن شروط إعادة التمويل أمام بنك الجزائر أصبحت صعبة و إنها معرضة لمنافسة حادة تفرضها عليها البنوك الخاصة، من جهة أخرى بعد سنة 1990 أصبحت لا تعمل بمبدأ تخصص البنوك، و سمحت لهذه الأخيرة بالتعامل مع المؤسسة التي تختارها و التي ترى أن وضعيتها المالية تضمن استرجاع قيمة القروض التي حولت لها و تسديد نسبة الفائدة عليها . إلا أن في الوقت ذاته نص قانون النقد و القرض على إمكانية الاستثمار في المجال المالي و حتـــــى المالي و إنشاء بنوك و مؤسسات مالية خاصة جزائرية و أجنبية [5] (المادة44). كما نص أن البنوك التجارية يمكنها القيام بالعمليات التالية:

- تتلقي الأموال من الجمهور و عمليـــــــات القرض، و كذا وضع وسائل الدفع تحت تصـــــــرف الزبائن و إدارة هذه الوسائل[5] (المادة 110).
- يمكن للبنوك و المؤسسات المالية أن تجري جميع العمليات ذات العلاقة بنشاطها كالعمليات الآتية[5] (المادة 116) :

- عمليات الصرف، عمليات على الذهب و المعادن الثمينة و القطع المعدنية الثمينة.
الاستشارة و التسيير المالي و الهندسة المالية و بشكل عام كل الخدمات الموجهة لتسهيل إنشاء المؤسسات أو التجهيزات و إنمائها مع مراعاة الأحكام القانونية في هذا المجال.

2.1.1.1. تعديلات سنة 2001 لقانون النقد و القرض

قامت السلطات بإجراء عدد من التعديلات على قانون النقد و القرض المؤرخ في 14 أفريل 1990، بإصدار الأمر 01 / 01 المؤرخ في 04 ذي الحجة 1421هـ الموافق لـ 27 فيفري 2001م[6] ، حيث تم الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر و مجلس النقد و القرض.

3.1.1.1. تعديلات سنة 2003 لقانون النقد و القرض:

قام رئيس الجمهورية بمجموعة من التعديلات على قانون النقد و القرض ، و بأمر رئاسي تحت رقم 03 / 11 ، مؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 أوت سنة 2003 ، و أهم ما جاء فيه هو:

- المادة 39 في الأمر المعدل لقانون 90 / 10 "إن احتياطات الذهب التي يمتلكها بنك الجزائر ملك للدولة، يمكن لبنك الجزائر إجراء كل العمليات المتعلقة بالذهب لاسيما الشراء، البيع، القرض و الرهن الفوري أو بأجل، الودائع من الذهب يمكن أن تستعمل في أي تسبيق موجه للتسيير النشيط للدين الخارجي"[7] (المادة 39).
- إلغاء المادة 71 من قانون النقد و القرض و التي تنص "يمكن للبنك المركزي القيام بإعادة الخصم للبنوك و المؤسسات المالية لمدة ستة أشهر كحد أقصى لتشكيل قروض متوسطة المدى،و هذه الخصوم قابلة للتجديد إنما لمدة لا تتعدى 3 سنوات،يجب أن تهدف هذه القروض إلى إحدى الغايات التالية : تطوير وسائل الإنتاج، تطوير و تمويل عمليات التصدير، إنشاء سكنات، كما يجب أن تتوفر فيها الشروط التي وضعها المجلس حتى يقبلها البنك المركزي"[5] (المادة 71).
- تمنع المادة 120 من قانون النقد و القرض " كل شخص طبيعي أو معنوي القيام بالعمليات التي تجريها البنوك و المؤسسات المالية "[5] (المادة 120)، إلا أن المادة 121 و بصفة استثنائية تنص "

للخزينة و المصالح المالية للبريد و المواصلات القيام بهذه العمليات طالما ترخص بذلك النصوص القانونية الخاصة بها "[5] (المادة 121).

هذه المادة الأخيرة التي تشكل القاعدة القانونية التي تسمح للبريد بإجراء عمليات بنكية من خلال صكوك بريدية، قد تم إلغاءها بالأمر الذي عدّل القانون 90 / 10 فالمادة 77 من الأمر " لا يرفع المنع إلا بالنسبة للخزينة العمومية ..." [7] (المادة 77).

4.1.1.1. أبعاده و مدى تطبيقه

يعتبر قانون النقد و القرض جهازا تشريعيا لدعم إصلاحات الاقتصادية التي شرحت فيها السلطات العمومية منذ سنة 1988، و كانت له عدة أبعاد، إلا انه لم يتم تطبيقه بالصيغة المنصوص عليها.

- أبعاده

تتمثل أبعاد تطبيق القانون 90 / 10 المتعلق بالنقد و القرض و المعدل سنتي 2001 و 2003 في وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي، تشجيع الاستثمارات الأجنبية، تحرير الخزينة من عبء منح القروض و جعل ذلك من مهام البنوك، إعادة الاعتبار لقيمة الدينار، التطهير المالي للقطاع العمومي، و اشتراك السوق المالية في تمويل الأعوان الاقتصاديين، هذا بالإضافة إلى وضع شروط لمنح الاعتمادات كمبلغ أدنى لرأس المال المقدر بـــ 500 مليون دينار إضافة إلى السهر على مطابقة القوانين الأساسية للبنوك مع قانون النقد و القرض في اجل لا يتعدى 6 أشهر، مع مسك الحسابات و مراقبتها كل سنة.

بإصدار هذا القانون دخلت الجزائر في مسار تحرير اقتصادها عن طريق تعديل ذاتي إرادي، فحاول هذا القانون التوفيق بين أجهزة التسيير النقدي و أ جهزة الإنتاج، و تطوير دور و مكانة المنظومة البنكية في التنظيم الجديد للاقتصاد الوطني [8] (ص9)، كما أسس سلطة حقيقية في مجال النقد و القرض هي مجلس النقد و القرض الذي سّن تنظيمات عديدة أصدرها محافظ بنك الجزائر و التي تعززت بشكل كبير بالتوقيع مع صندوق النقد الد ولي في أفريل 1994.[8] (ص 15).

كذلك جاء قانون النقد و القرض لتمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الفصل بين مجلس الإدارة و مجلس النقد و القـــرض و توسيع صلاحيات المجلس في مجال السياسة النقدية و سياسة الصرف و التنظيم و الإشراف، كما مكّن من تعزيز العلاقة بينه و بين الحكومة في المجال المالي، و ذلك عن طريق إعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية و اعتماد إجراءات كفيلة بإتاحة تسيير المديونية العمومية و تحقيق سيولة أفضل، هذا بالإضافة إلى تهيئة الظروف من اجل حماية أفضل للبنوك و لمدخرات المواط نين من المخاطر المختلفة حيث أنشئت هيئة يسيرها و ينظمها البنك المركزي تدعي "**مركز المخاطر**" تتكفل بتحديد المخاطر، و ذلك بجمع أسماء المستفيدي ن من القروض و طبيعة القروض الممنوحة، و المبالغ المسحوبة و الضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك و المؤسسات المالية[5] (المادة 160).

و بالرغم من هذه الأهداف الطيبّة فان قانون النقد و القرض لم يفرض نفسه بعد، و قبل التطرق إلى مدى تطبيقه لا بد من الإشارة إلى أن التعديلات لسنة 2003 لم تكن ايجابية، حيث في الوقت الذي تعمل فيه الجزائر على تشجيع الاستثمار، نلاحظ إلغاء المادة 71 من قانون النقد و القرض *، و بالتالي تقييد الاستثمار على المدى القصير، كما يوجد خطر كبير على الاقتصاد الوطني و هو الضياع النهائي لمخزون الذهب الجزائري، في الوقت الذي يعيش فيه البلد بحبوحة مالية تفوق 30مليار دولار كاحتياط صرف.

V مدى تطبيقه

فيما يتعلق بمسك ا لحسابات، فقـد قام مجلس النقـــــد و القرض بإصدار لائحتين، تتعلق الأولى بنظام الحسابات و الثانية بالإجراءات الحسابية التي يتعين علـــى البنـــوك اعتمادها، غير أن هذيّن النصّين غير معمول بهما في جميع البنوك [8] (ص 24)، كما نجد أن التعديل لسنة 2001 المتضمن الفصل بين مجلس الإدارة و مجلس النقد و القرض تبقى تسير طبقا للتعديل الإداري لكل من البنك الجزائر و مجلس النقد و القرض لا أكثر، هذا بالإضافة أن البنوك العمومية لا تستوفي الشروط المحددة من طرف بنك الجزائر فيما يخص القواعد الاحترازية كما أن الصندوق الوطني للتعاون الـ فلاحي قد تم اعتماده في عام 1996لـ ا يتناقض مع إحدى مواد القانو ن المتعلق بالنقد و القرض القاضية بأنه على البنوك أن يكون لها قانون الأساسي لشركات ذات أسهم،

* تجدر الإشارة أن سبق ذكرها في نفس المطلب.

في حين أن هذا الصندوق هو عبارة عن تعاونية تدخل قانونا في فئة الجمعيات التي لا تهدف إلى الربح [8] (ص26)، أما ميـــــدان وسائل الدفع تتطرق بعض نصوص بنـــــــك الجزائر إلى استعمال الصك، التحويلات و الأمر بالدفع و تم توحيد استعمال الصك وفق مواصفات مفصلة، الغرض منها جعل الصك أداة تعالج الكترونيا غير أن العمليـ ة اقتصرت على تحديد مواصفاته، أما الأمر بالدفع فقبنكقالمجزائر بتوحيد استعماله غير أن شكله المحدد لم يتم العمل به [8] (ص 25).

كما توجد بنوك اعتمدت لكن لا تتوفر على شروط اعتماد العمل المصرفي حيث أنشأت بنوك برأس مال 150مليون دينار [9] (ص2)، زد على هذا أن تكليف المفتشية العامة بمهمة المراجعة و المراقبة و التفتيش أو التحقيق بقيت حبرا على ورق و لم تجد طريقها في الميدان.

كذلك نجد أن هذا القانون لم يعمل على إزالة العسر و القلق، حيث أصبحت المنظومة البنكية تعاني لا شرعية مزدوجة [8](ص81):

لا شرعية ناجمة عن عدم احترام البند الذي يمنع المالك من التدخل في تسيير المؤسـ سات المستقلة (البنوك).

- لا شرعية، جعلت البنوك تعمل بشكل يتناقض مع القوانين التي سنها بنك الجزائر.

و في الأخير يمكن القول بان قانون النقد و القرض لم و لن يتم تطبيقه بصفة فعلية مادام القطاع البنكي العمومي يستمر في الخضوع إلى نفس الإجراءات المعمول بها منذ 1970 في توزيع القروض و ما لم يعتمد حد أدنى من الصرامة في الميدان النقدي، غير انه في نفس الوقت لا نـــــــنكر الإصلاحـــــات التـــــي جـــــاء بهـــــا و التـــــي تعتبـــــر تحولا جذريا في تنظيم المهنة و توحيدها، كإعادة عملية الوساطة المالية و تحديد الصيغ الجديدة لعملية التمويل السليم، و وضح الآليات المناسبة لعملية الضبط المالي و رفع الحواجز أمام مبادرات الأجانب في حقل الاستثمار.

2.1.1. التحليل الاقتصادي لسير المنظومة البنكية

إن المنظومة البنكية يجب أن تمثل المحور الرئيسي لإنعاش النشاط الإنتاجي و النمو، إلا أنها تواجه في الوقت الراهن بعض الضغوطات من بينها:

- توزيع غير ملائم للشبكة المصرفية.
- سيطرة الديون غير المسددة في حافظات البنوك.
- ضعف التجديد و بقاء العمل وفق أساليب تقليدية.
- تداول مبالغ هامة من النقود خارج الشبكة المصرفية مما يقلص من مستوى جمع الادخار.
- عجز نظام الاتصالات السلكية و اللاسلكية الذي يشكل عاملا يعرقل السير الحسن للبنوك.

1.2.1.1 فقدان الاحترافية

يقصد بفقدان الاحترافية هي الخضوع الدائم النسبي للسلطات اتجاه البنوك في اتخاذ قرارات منح القروض للمؤسسات العمومية أضف إلى ذلك العلاقة غير العادية و المتميزة مع القطاع الخاص مقارنة بالقطاع العام.

فبالنسبة للخضوع الدائم للسلطات اتجاه البنوك يعني أن هذه الأخيرة مازالت أداة في يد الدولة [10](ص133) ، بحيث يوجه التدفق المالي للمؤسسات العمومية حتى يسمح بتخصيص الموارد للاستثمارات و لا يوفر البنك إلا جزءا من هذه الموارد من خلا ل تقديم قروض على المدى المتوسط[8] (ص63) ، و بالتالي فان مفهوم الخطر في حد ذاته غير موجود في العلاقة بين البنك و الزبائن العموميين، و يصبح صاحب البنك أمين صندوق تتمثل مهمته الرئيسية في توفير حاجات تمويل مشاريع التنمية [8](ص66) ، ففي سنتي 2001 / 2002بلغت الـ قروض الممنوحة 838 مليار دينار، أكثر من 94%استفادت منها المؤسسات العمومية [11] (ص5)، و هذا ما يترتب عنه زيادة الديون المشكوك في إعادة تسديدها.

أما العلاقة غير العادية بين البنوك و القطاع الخاص فنعني بها نقص الثقة و يتم التشكيك في كل دعم مالي قد يعود بالفاعلى مشروع ما، حتى و لو كان معتمدا في إطار قانون الاستثمار [8](ص 66) ، إذ لا يجب الاستمرار في تسيير القروض بالطريقة المعمول بها لحد الآن، إذ أننا نستطيع أن نوجه للجهاز المصرفي عددا من الانتقادات تتلخص في:

- التمييز في تقديم القروض.

- الآجال الطويلة للرد على طلبات التمويل.
- استناد القرارات لمعايير مرتبطة بالضمانات قبل أي اعتبار أخر .
- صعوبة الوصول إلى القروض البنكية، البيروقراطية و التسيير المركزي.
- إفراط في حجم القروض الممنوحة على شكل سحوبات على المكشوف للمؤسسات العمومية التي لا تتمتع بوضعية مالية تسمح لها بـ الحصول على القرض المصرفي بالرغم من إجراءات التطهير المالي التي اتخذتها السلطات العمومية[12](ص118).
- غياب عملية الخصم في بعض البنوك.

2.2.1.1. عدم فعالية المنظومة المصرفية

يمكن تحليل نجاعة و فعالية المنظومة المصرفية بالنسبة للوساطة المصرفية على مستويين:

- عدم الفعالية المالية.
- عدم الفعالية الاقتصادية.

v عدم الفعالية المالية

تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة إنتاج الخدمات التي يقدمها و المعلومات التي يضعها في متناول الزبائن [8] (ص67)، و تقتضي هذه المسالة أن يأخذ بعين الاعتبار تنوع الخدمات المقدمة الـ تي تلبي بشكل أفضل حاجات جميع الأعوان الاقتصاديين، و نظرا لكون المنظومـــــــة المصرفية بقيت جامدة حول منتوجات قديمة**(جمع الادخار، منح القروض)**، و أن كلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها البنوك مرتفعة بسبب :

- ضعف تشكيلة الخدمات المقدمة.
- قلة استعمال أجهزة الإعلام الآلي التي تجعل من الضروري اللجوء مباشرة إلى الموارد البشرية لمعالجة العمليات الجارية.

أنظمة الإعلام التي تعتبر نقطة الضعف في المنظومة البنكية الجزائرية [8] (ص 77)، و التي يمكن أن تنعكـــــس على رداءة الخدمـــات الأساسية المقدمة، و عدم استجابتها لمقتضيات الأمن و الدقة و الفعالية التي يتطلبها النظام البنكي.

- اكتظـــاظ استقبـــال الزبائن و العجـــز الكبير في مراقبة و تدقيق الحسابات الداخلية و هذا ما يجعل اكتشاف المخالفات بعد مرور مـــدة طويلة على ارتكابها -هذا إذا اكتشفت - بالإضافة انه لا يمكن تقدير النتائج و عدم السيطرة على المخاطر في وقتها الحقيقي[8](ص69).

إن التأخر المسجل في هذا الميدان الحساس يجب أن تحدد له إستراتيجية تنفذ بسرعة و إن ترصد لها الوسائل البشرية و المادية و التقنية اللازمة، لان غياب الإعلام على مستوى البنوك الجزائرية جعل من الصعوبة اخذ قرارات سليمة على مستوى الاستثمارات مثلا، و لهذا أصبح الإعلام اليوم ضرورة ملحة لكل المؤسسات البنكية كي تحقق القيمة المضافة و تقلص النفقات و تسيطر عليها [13](ص1).

و بهذا يمكن القول أن النظام البنكي مصاب بالعجز و إن فعاليته المالية محدودة، و لو قارنا البنوك الجزائرية بالبنوك في الدول المجاورة مثلا نجـــــد أنهـــــا انتقلـــــت إلى البنـــــوك الشاملة * التي تتميز بتنوع في أنشطتها و مصادرها فهي تقدم خدمات جديدة كتقديم خدمات استشارية، بطاقات القرض ، خدمات الكمبيوتر، إدارة ممتلكات المتعاملين [14] (ص 16)، أضف إلى هذا أن أنظمة الإعلام متطورة و التي بدورها تقوم بتفعيل وظيفة المراقبة و تسهيل العلاقة مع الزبائن.

V عدم الفعالية الاقتصادية

تعتبر منظومة الوساطة فعالة إذا قامت بتسيير جيد لنظام الدفع و خصصت الموارد تخصيصا جيدا [8](ص 70).

- نظام الدفع الجزائري

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثاني ، المبحث الأول ، ص 67 .

تبذل عدد من الدول ومنها الجزائر جـ هودا معتبرة للحد من المخاطر الناجمة في أنظمة الدفع لما لها من تأثير على العمل البنكي و في النمو الاقتصادي ككل من خلال تأثيره على الكتلة النقدية [15] (ص24).

انظام الدفع هو " مجموع التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين و ذلك من اجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل بأقل تكلفة و بأقل المخاطر و في وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين" [16] (ص 67).

و انطلاقا من هذا التعريف البسيط يمكن القول أن نظام الدفع الجزائري مازال بدائيا و تعود أهم أسباب ذلك إلى المنظومة نفسها رغم الاتهامات الموجهة لـ لمحيط و بشكل خاص لقطاع البريد و المواصلات، حيث لم يتم إدخال أي أساليب جديدة في نظام الدفع ما عدا نموذج الشيك الذي اعتمده بنك الجزائر سنة 1994 لكنه لا يعرف رواجا كبيرا لدى الزبائن و المتعاملين إضافة إن معالجته بصفة أوتوماتكية لم تصبح بعد فعلية،و سواء توفرت البنوك أم لم تتوفر على أجهزة الإعلام الآلي فان آجال نقل الأموال لم تعرف أي تحسن و هذا راجع إلى عجز غرفة المقاصة في مدة معالجة الشيكات حيث متوسط التحويل البنكي يتراوح ما بين ثلاثة أسابيع إلى شهرين خارج المدينة، أما تحصيل شيك في نفس المدينة يمكن أن يدوم أسبو عين إلى ثلاثة أسابيع بينما المتوسط المعمول به دوليا للتحويلات لا يتعدى اليومين على أقصى تقدير [17] (ص3)، هذا بالإضافة إلى رفض الشيك باعتباره وسيلة دفع مشكوك فيها و بالتالي تعبيرا عن عدم الثقة في المنظومة البنكية بكاملها بدليل انه عندما وجهت البنوك العمومية تعليمات إلى شبكاتها التجارية و كذا زبائنها الأساسيين تحثهم فيها على عدم قبول الشيكات التي تصدرها البنوك الخاصة [18](ص 5)، كما يعتبر وسيلة دفع ليست مترسخة في علاقات الزبائن مع البنوك و مراكز الصكوك البريدية و الخزينة العمومية، مما يفتح مجالا واسعا للتعامل ذ قدا و نمو السوق الموازية بحيث أن الكتلة النقدية المتداولة خارج البنوك أصبحت تمثل ضعفين و ضعفين و نصف من المستوى العادي المسموح به[19](ص74).

هذا و لم يتم كذلك تطبيق القوانـــــين بشكل فعال في قضية الشيكات المزورة أو إصدار شيكات بدون رصيد و إن طبقت فان مدة مـ عالجتها تكون طويلة و هذا ما يؤثر على سمعة البنك و افتقاده لثقة الزبائن، و عدم ضمان المودعين لودائعه م بصفة تسمح لهم بإرجاع أموالهم في حالة الإفلاس.

إن هذه المسألة **(نظام الدفع)** تبقى قائمة حول موقف الواجب اتخاذه لتفادي هذه النقائص و الذي يمكّن من عصرنة منظومة الدفع القائمة.

و يشكل تطوير منظومة الدفع و تحسينها احد حلول مشاكل عدم فعالية منظومتنا البنكية حيث يمكّن من التوفيق بين التحويل العاجل للمعطيات و المعالجة المعلوماتية التي تقلص أجال تحصيل الشيكات و تكلفتها و تقلل من خطر ضياع أو سرقة القيم .

و قدظفت البطاقة المصرفية كوسيلة دفع أثبتت نجاعتها ا في الميدان الاقتصادي و الاجتماعي ، إذ أصبحت أداة دفع الأكثر سهولة و استعمالا سواء على مستوى الجمهور أو في التجارة و هي تسمح بسهولة القيام بعمليات التسديد و سحب الأموال نقدا في الموزعات الآلية للأوراق النقدية *.

و يبقى تعميم استعمال وسيلة الدفع هذه هدفا أساسيا للبنوك و المهنيين في مجال النقود، غير أنها تبقى خاضعة لتطوير الوسائل الآلية و شبكة التوزيع الآلي للأوراق النقدية، كما أن الهدف من هذا المشروع هو تطوير التعامل بين البنوك و هو جانب أساسي لتأكيد و تحسين هذه التقنية التي تأخذ بعين الاعتبار انتشار خدمات بطاقتي السحب و الدفع و أمن العمليات و زيادة حجمها و توحيد عتاد الدفع الالكتروني **(بطاقة، تجهيزات، شبكة معلوماتية)**.[20] (ص155)

و يبدو أن أسلوب العمل الساري في منظومتنا كان السبب في الاختلالات المسجلة سواء في أجال نقل التدفقات المالية أو الحوادث الناجمة عن عمليات الدفع و التي يتكبد منها المستعملون خسائر في عالم يعتبر فيه الوقت مرادفا للمال، كما يبقى هذا الوضع بعيدا عن المعايير المعمول بها دوليا، و هذا ينطبق كذلك على الخدمات الأخرى التي تقدمها الشبكة المصرفية التي مازالت دون المستوى من حيث النوعية و الفعالية.

- تخصيص الموارد

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثالث ، المبحث الأول ، ص 138

يقصد بتخصيص الموارد العملية التي بموجبها توزيع الأموال المتاحة للبنك على بنود استخدام المختلفة، بطريقة تضمن الملائمة بين احتياجات من السيولة و تحقيق الربحية أو العائد [21] (ص 267) و انط لاقا من هذا فتخصيص الموارد في منظومتنا البنكية غير ملائم إذا نضرنا من ناحيـــة العملـــيات المقرر تمويلهـــا أو مـــن ناحيـــة الطريقـــة المعمول بها (كيفية منح الائتمان، و متابعته) ، أو بسبب ضعف جمع الأموال و إن النقائص المسجلة في جمع الادخار **(أفراد، مؤسسات)** تزداد تفاقما من جراء النقائص المسجلة في مجال منح القروض خاصة للقطاع الخاص ،وإذا أردنا أن نحدد أسباب ضعف جمع الأموال فيمكن أن نوجزها في مايلي:

- عدم وجود إستراتيجية واضحة لتشجيع الادخار من قبل البنوك .
- إن المنظومة المصرفية تفتقد موارد فورية وكذلك موارد في أجال محددة[8](ص72) .
- نقص ثقة الجمهور في البنوك ، خاصة في ضمان ودائعهم في حالة الإفلاس أو سحب اعتماد ، خاصة بعد غلق بنك الخليفة و ما حدث لزبائنه حيث أن زبائنه الكبار و التي كانوا في حساباتهم أكثر من 600.000.00دج لم يحصلوا عليها كليتا .
- البيروقراطية وصعوبة في فتح الحسابات الجارية و التجارية و في تلقي دفتر الشيكات.

نقص الثقة في الشيك حيث نرى صرف الأموال نقدا وهذا ما يقلص من الرغبة في الادخار بالإضافة إلى افتقار المنظومة إلى شبكة اتصال تسهل عمليتي السحب ودفع الأموال.

-لا يوجد سعر فائدة قابل للتفاوض (NEGOCIABL) علي المبلغ المودع فمثلا كلما كان المبلغ المودع كبيرا كلما ارتفع سعر الفائدة.

- ضعف كبير في الهياكل و الوكالات البنكية خارج المدن الكبرى.

أما من ناحية منح الائتمان و متابعته فإن الالتزام الشديد المفروض على البنوك العمومية لتمويل المؤسسات العمومية سيؤدي إلى عدم التحكم في منح القرض حيث لم يعد للبنك حتى إمكانية تنظيم استخداماته بالنسبة لموارده مما يدفعه اللجوء المتزايد إلى إعادة تمويل لدى بنك الجزائر، و إن ظاهرة الإقصاء التي يتعرض لها الخواص، و مهما كانت محدودة فإنها تشكل خطرا لا لان الأموال لا تستعمل بكيفية جيدة فقط و لكن لان نفاذ السيولة له حدود و بالتالي يصبح القرض له دور اجتماعي أكثر مما يقوم بوظيفة اقتصادية [8] (ص72)، كما أن التمويل المصرفي للمؤسسة العمومية كان بعيدا كل البعد عن الأسس العملية المطبقة في دول العالم و رغم أنهم وضعوا النظم الاحترازية، فقد تحملت البنوك التجارية نتائج التسيير السيئ للمؤسسات العمومية بمنحها قروض،

زد على ذلك تحمل خزينة الدولة بشراء جزء من هذه القروض التي لم تسدد و التي بلغت 275 مليار دينار سنة 1993 و 127مليار دينار سنة 1992[12] (ص114).

هذا بالإضافة، إلى أن القطاع البنكي أدى دور المرافق للقطاع العمومي حيث تمثلت مهامه في التكفل بالأهداف الاقتصادية و الاجتماعية التي حددها المخطط و السلطة السياسية و هذا دون توضيح قواعد اللعبة بدقة لاسيما منها نوع العقوبات التي يمكن فرضها بالنظر لنتائج التسيير [20] (ص144)، و لهذا اعتمدت خلال العشر سنوات الأخيرة سياسة نقدية تحث على استرجاع التوازنات الكلية و بالتالي أصبحت القروض صعبة المنال خاصة الموجهة إلى القطاع الخاص، فكانت أغلبية المؤسسات تعتبر بالنسبة للبنوك غير منتجين للربح بل مصدرا للخطر.

وعلاوة عن هذا ، فإن الـ محيط المؤسساتي تسبب في غياب إستراتيجية متفتحة مع اقتصاد السوق، وبالفعل فإن الإصلاحات المشروع فيها، التي كانت ترمي إلى استقلالية تسيير المؤسسات، قد منحت للبنوك قانونا أساسيا للمؤسسات العمومية ذات الطابع الاقتصادي، [8] (ص 72) فأقامت هذه الإصلاحات علاقات جديدة بين المنظومة البنكية والقطاعات الاقتصادية الأخرى تقوم على قواعد التجارة و المردودية وقواعد السوق .

غير أن العلاقات التي كانت تربطها بالدولة لم تكن دائما على هذا المنوال وغالبا ما تعاملت الدولة مع البنوك بإصدار أوامر بدون أن تأخذ مقابل في غالب الـ لأحيان و إملاءات إدارية في تسيير البنوك العمومية [8] (ص73)التي ستجد نفسها في مواجهة مصاعب أعقد بالنظر للتجـــــــارب السابقة التي كشفت عن إعداد معتبرة للقروض المتنازع عليها و غير مضمونة الدفع في إطار القروض المصغّرة [22](ص5)، حيث أن متوسط نسبة عدم دفع القروض عـ لى المستوى الوطني قد قدر بأكثر من 35% وأن نسبة التخلي عن المشاريع ما بين 3% و4% [22] (ص5)، وعليه فعلى البنوك أن لا تستجيب للضغط خاصة في السنوات هذه أين يوجد فائض في السيولة النقدية، فعلى البنوك أن تعتمد على دارسة الجدوى الاقتصادية خاصة و أن تطهير البنوك كلف الخزينة أكثر من 80 ألف مليار سنتيم منذ التسعينات وأن الرهن الحيازي أو رهن الممتلكات العقارية كضمان لن يشترط بالنسبة للقروض المصغّرة [23](ص3).

صحيح أنه في ميدان القرض يتعرض البنك لصعوبات موضوعية تترتب عن المحيط الاقتصادي الذي تنشط فيه ولاسيما عن وضع المؤ سسات العمومية لكن لا يمكننا القول أن البنوك تسير القروض بصفة جيّدة فهي المسؤولة في منح القروض و هذه الوظيفة في البنوك العمومية تتسم بـــ :

- إفراط في حجم القروض الممنوحة على المكشوف
- ضعف مناهج تحليل درجة الخطر .
- نظام تفويض الصلاحيات خاضع لترتيب سلّمي مفرط .
- تباطؤ في العمل والإجراءات بحيث بالرغم من توفر السيولة البنكية خلال الثلاث السنوات الماضية فإن التمويل البنكي يبقى محدودا.
- ضعف عمليات المراقبة .

ومهما يكن فإن تكرار منح البنوك أموالا بحساب على مكشوف أو أموالا بدون دراسة جدوى اقتصادية* لا يمكنها من تلبية سائر حاجات زبائنها ولا تحسين وضعها المالي، الذي ينبغي لصاحب البنك ــ حتى يتسنى له القيام بتقدير صحيح لصفقة ما ــ أن يكون ليس فقط مطلعا على ميزانية المؤسسة المهنية ، بل على دراية بنشاط المؤسسة والسوق التي تعمل فيها وكذا مسيّريها، كذلك هناك قاعدة أساسية في العـ مل المصرفي وهو أن لا تجازف البنوك في منح القروض بدون فائدة حتى لا تصبح البنوك عاجزة عن أداء التزاماتها وأن تكون لها في كل الأوقات السيولة الكافية لتغطية الأخطار أو الخسائر إن وقعت كما ينبغي مراعاة الواقعية في سياسة الإقراض ، ومن قواعد التسيير الجديدة التي اتخذت إقامة مركزية لمراقبة المخاطر ومركزية لمتابعة عدم التسديد .[24] (ص24).

وفيما يخص متابعة ملفات منح القروض فقد تمت ملاحظة بعض النقائص من خلال ضعف في المراقبة الداخلية وهذا ما يتنافى مع المبدأ رقم 14 من مبادئ التي وضعتها لجنة " بازل " لتحقيق الرقابة حـ يث " يحث المؤسسات البنكية على إقامة نظام رقابة داخلية تتلاءم مع طبيعة وحجم نشاط هذه البنوك فيما يخص تفويض السلطات، وتحديد المسؤوليات، والفصل بين الوظائف، وإلزام

* دراسة الجدوى الاقتصادية : هي دراسة مرد ودية و ربحية المشروع ، و على أساسها يوافق أو لا يوافق البنك على منح القرض

البنك دفع المستحقات وتحديد النفقات و المداخيل والعمل على احترام التنظيمات والقوانين "[25] (ص8).

3.1.1 .انحرافات المنظومة البنكية

كما سبق الإشارة إليه، لا تمارس البنوك صلاحيتها الأساسية المتمثلة في اتخاذ القرار، فيما يتعلق بمنح القروض و يبقى القطاع العمومي لا يبالي بمستوى القروض وبتكاليفها بحيث أن الأحكام التي تضمنتها القوانين الصادرة خلال الثمانيـ نات، ولا النصوص الصادرة خلال هذه العشرية، استطاعت المساس بالحق الذي يعتبر غير قابل للتقادم وهو حق الحصول على القروض المالية في جميع الحالات .

1.3.1.1 عجز التأطير المؤسساتي

نقصد به أن المؤسسات العمومية و البنوك لم يحددا بعد صلاحيات و واجبات كل منهما مع عـ دم احترام القوانين المتعلقة بالاستقلالية الصادرة في جانفي 1988.

كان القانون الصادر في عام 1986 المتعلق بالبنوك يهدف إلى جعل النقود تؤدي دورا أكثر نجاعة من السابق في الاقتصاد الذي كان و لا يزال جد ممركز، و قد تعطل هذا الإجراء اثر انهيار أسعار النفط و غلق السوق الدولية لرؤوس الأموال في وجه الجزائر[8](ص80).

إن عجز المؤسسات وحاجات التجديد تركت هذه المؤسسات وجها لوجه مع البنوك في موقف غير متكافئ حيث لم تكن المؤسسة قادرة على إقناع البنك بان عدم نجاعة منشأتها يمكن تجاوزها بمجرد استيراد آلات جديدة قد تزيد من تفا قم نقص استعمال مجموع المنشآت، و عندئذ يجد البنك نفسه أمام حليّن، إما أن يرفض المساعدات الضرورية لإنقاض المؤسسة و إما أن يستمر في تقديم المساعدات ويصبح معرضا لتهمة تقديم مساعدات مصطنعة مشجعا بذلك سوء التسيير، لكن الاستمرار في تقديم هذه المساعدالتحد كبيـ ر من المؤسسات العمومية العاجزة ماليا، يهدد كيان البنك نفسه، و قد يؤدي به إلى ضياع ودائعه الخاصة بزبائنه، و عليه فعلى البنوك أن تعمل وفق النظم الاحترازية التي تعتبر قواعد تسيير في الميدان البنكي التي يجب على المؤسسات المقرضة ان تحترمها لضمان سلامة السيولة اتجاه المودعين[26] (ص22).

و التي نجدها في الأمر 34/91 الصادر 1991/11/14 المتعلق بالنظم الاحترازية في تسيير البنوك و المؤسسات المالية التي أدخلتها السلطات النقدية الجزائرية ابتداءا من 01/01/ 1992 في شكل نسبتين:[27] (ص 162):

- نسب الملاءة.
- نسبة السيولة.

كذلك نجد أن القوانين المتعلقة بالاستقلالية الصادرة في جانفي 1988، قد حطمت الانسجام الداخلي لنظام التسيير الذي كان سائدا و أفرزت أنواعا جديدة من الاختلالات، و إن الوصاية التي كانت في ذلك الحين تضطلع بها الوزارات التقنية المعنية كان من اختصاصها على الأقل المسؤولية السياسية لملكية المؤسسات العمومية، [8] (ص 81) و يحدث بكل بساطة أن الأوامر الفعلية أو حتى التي يتخوف منها أحيانا مسؤولو البنوك، تملي تصرفات مخالفة للقوانين و يحدث حينئذ سلوك سلبي مزدوج:

-جمود بنك الجزائر الذي يتخلى عن ممارسة صلاحياته في مجال الرقابة.
-جمود البنوك العمومية التي تستمر في الممارسات السابقة.

إن قانون 10/90 المتعلق بالنقد و القرض نص على استقلالية البنك المركزي (**المادة 11 من القانون**)، و أطلق عليه اسم "**بنك الجزائر**" حتى لا تخضع سياسته إلى أعمال الخزينة التي تضر بالمصلحة الاقتصادية، و يضع حدا لخضوع بنك الجزائر للحكومة و التي يطلب منها أن تقوم بتغطية عجز ميزانيتها حتى لا يقوم بإصدار النقد بكميات كبيرة و التسبب في ظاهرة التضخم النقدي و زعزعة الثقة في قيمة العملة، و هذا ما يؤدي إلى عدم الاستقرار بحكم عدم مصداقية السياسة النقدية .[28] (ص31) ،و بالتالي قدرتها على تحقيق و الإبقاء على استقرار طويل الأجل للأسعار مع حد أدنى من التكاليف الاقتصادية، و ستتحسن إذا كانت صياغة السياسة النقدية في أيدي مسؤولين بعيدين عن السياسة و يكون في استطاعتهم النظر إلى مدى البعيد [29] (ص19) لكن هذا لم نره على ارض الواقع، حيث مازال مرتبطا و لو بشكل نسبي مع الحكومة.

2.3.1.1 عجز التاطير البشري

من الناحية التاريخية قام الموظفون الذين كانوا يشغلون في البنوك الأجنبية المتواجدة في الجزائر بتاطير البنوك، وقد ذهب القطاع البنكي ضحية جمود مزدوج، لقد تطورت مهنة البنوك في العالم و تضاعفت الأدوات و المنتوجات المالية بشكل كبير و بكيفية أكثر جـــودة، و ما كـــــان لهذا التطـــــــور أن يتـــم إلا عن طريق موظفين أكفاء و مؤهلين لمهنة البنوك و قادرين على استيعاب الإبداعات، إلا انه في الجزائر بقي الموظفون الذين واصلوا المسيرة إلى تسيير الإجراءات الإدارية بشكل روتيني و غير متطور مع مهنة البنوك و بالتالي يطلب من القطاع بذل جهود للتكيف مع التطورات الحاصلة في عالم البنوك و ضرورة تعزيز صفوفه بمستخدمين ذو مستوى عالي ، فرغم الجامعة التي تعمل كل ما بوسعها من اجل تخرج دفعات بتكوين جيد و مؤهلين ليصبحوا إطارات في المستقبل ، و إنشاء شركة تكوين بين البنوك غير انه يبدو أنها لا تتوفر على جميع الوسائل الضرورية لتلبيـــــة الحاجـــات الضخمة للبنوك في مجال التكوين التطبيقي و في جميع الفروع [8] (ص82) و المدرسة العليا للبنوك التي تم تشغيلها منذ 1996 و القادرة على تك وين متخصصين ما بعد التدرج لا يتم اللجوء إليها إلا قليلا من قبل البنوك التي يبدو و أنها تهمل الجانب النوعي لاطارتها [30] (ص133) ، حيث بقي مستوى التاطير محدودا نوعا ما من حيث التكوين، و هذا ما كشفته الدراسة التي قام بها طلبة المدرسة العليا للبنوك حول بنك عمومي حيث كانت نسبة الجامعيون سنة 1996 لا تتجاوز نسبتهم 16% من عدد إجمالي المستخدمين و لا يمثلون 42,4% من العمال الذين يشتغلون مناصب كإطارات.[8] (ص83)

و أمام هذا التعقيد المتزايد الذي تعرفه مهنة البنكي الناتج من عدم إنشاء منتوجات جديدة و ارتفاع مستوى العام للمعارف الاقتصادية و المالية لدى الزبائن، على البنوك أن تبذل جهودا جبارة في مجال التكوين و تتيح الفرص للجيل الجديد لتطبيق أساليب العمل الجديدة.

3.3.1.1 ضعف الرقابة

إن فقدان الاحترافية و نقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم عمليات القرض كإعطاء فرص بدون ضماناات تعتبر مصدرا للسلوكات الجانحة، و التصرفات المنحرفة و التعسفات في استعمال الوظيفة ، خاصة في ميدان حساس كميدان النقود لان هذه الأخيرة تعتبر وسيطا في المبادلات ، و من بين الأسباب التـــــي أدلت الانحرافات العديدة التي دخلت على القطاع البنكي، عدم وجود أي مراقبة داخلية أم خارجية، [8] (ص 84) حيث نجد غياب المراقبة الخارجية من قبل السلطات المؤهلة للبنوك الخاصة(**الخليفة و البنك التجاري و الصناعي الجزائري**) و

هذا ما أدى بالبنكين إلى قيامهما بتعاملا ت بنكية مشبوهة و خارجة عن القوانين المعمول بها حيث قدم البنك الجزائري و الصناعي الجزائري قروض لتمويل التجارة الخارجية بدون ضمانات .[31] (ص5).

إن غياب الرقابة سيهدد الاقتصاد الوطني و المال العام و لهذا الصدد لقد اقر مجلس النقد و القرض تنظيم في مارس 2002 الصادر في 14 / 12 / 2002 الخاص بالرقابة الداخلية على البنوك ، و ذ لك من اجل تقوية استقرار النظام البنكي الذي هو من أولويات المؤسسات الدولية و صندوق النقد الدولي، [25] (ص 8) كما تعمل لجنة "**بازل**" على اتصال بسلطات الرقابة على البنوك في أنحاء العالم و أعدت لهذا الغرض مجموعة من المبادئ لتحقيق هذه الرقابة.*

و لقد أصبح لزاما ع لينا تطبيق و تنفيذ الرقابة لأنها توفر مجموعة من الأهداف فتتوخي الحيطة و الحذر في العمل البنكي التي لا يستطيع البنك العمل بدونها أي وضع السياسة العامة للأخطار **(حدود الأخطار، الضمانات، تقييم مع بنوك أخرى في منح بعض القروض ...الخ)**.[32] (ص141)

هذا بالإضافة إلى وضع أنظمة لرصد نوعية الأرصدة ، و تقرر تكوين احتياطات للقروض المعدومة[33] (ص28) ، تقدير سليم للنتائج مع التحكم في المخاطر ، بعث ثقافة الاحتياط من الأخطار في مجمل وحدات البنك بوضع لجان المراقبة الداخلية التي تجمع بالأعوان الماليين أو المتعاملين مع الأخطار، و متابعة هذه الرقابة بصفة مستمرة.

لذا، يتعين على البنوك تنظيم الرقابة الداخلية بشكل يضمن إقامة رقابة دائمة تضمن امن العمليات و احترام التعليمات و التوجيهات و المصادقة على العلميات و التوجيهات و المصادقة على العمليات المنجزة، كما يتعين على البنوك توفير القدر الكافي من الأفراد المؤهلين و الأكفاء للقيام بهذه المهمة و تزويدهم بالإمكانيات و المعدات اللازمة التي تمكنهم من القيام بالتحريات اللازمة، كذلك على البنوك التركيز على القواعد المعمول بها دوليا و تنظم الرقابة بصفة مستقلة عن الوظائف الأخرى [34] (ص66)حيث تعتبر إحدى الضمانات الرئيسية التي تطمئن المودعين، و يكون مجال هذه الرقابة هو مدى احترام هذه البنوك للقوانين و التنظيمـــات البنكية و التشريعات

* سنتناوله في نفس الفصل ، المبحث الثالث ، المطلب الثالث

التي تحكم أعمالها و معاقبة كل تجاوز ملاحظ، [32] (ص142) كما تراقب كيفيات العمل لوحدات الاستغلال التابعة لها و تسهر على ا لحالة المالية لتلك البنوك على أنها في حالة سليمة و هذا ما لا نجده في الجهـــاز المصرفي الجزائري حيث أن الرقابة ناقصة لأنه توجد بنوك تراقب كل ثلاثة أشهر و بنوك أخرى تراقب مرة واحدة في السنة أو لا تراقب نهائيا، و كيف يمكن تفسير انه لم تطلب السلطة المؤهلة لذلك حصيلة نشاطات البنوك العمومية لاسيما في مجال الأموال الممنوحة للاستثمار[17] (ص 6) كذلك نجد المراقبة المخولة للبنك الجزائر سواء كانت قبلية أو بعدية ضروريتان فالعملية القبـــلية تهدف أساســـا إلى ضمـــــــــان نوعيـــــة الشركاء المساهمين و مصدر الأموال، فالبنك يعني السلطة و لذلك لا يجب أن ينشئ أي شخص بنكا و بأي أموال .

2.1 إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية

إن التحولات التي أصبحت تطرأ على الاقتصاد الوطني نتيجة الانتقال من اقتصاد المخطط إلى اقتصاد السوق، جعلت المؤسسات البنكية تتحمل جملة من التحديات و العراقيل التي تحول د ون مباشرة أعمالها طبقا للتقاليد البنكية الشائعة عالميا، الأمر الذي عرقل هذه المؤسسات إلى التطور نحو العصرنة و الفعالية التي يتطلبها اقتصاد السوق.

و لهذا يجب وضع أسس و مبادئ جوهرية على المؤسسات البنكية إتباعها لمواجهة هذه التحديات، و بالتالي المرور إلى الـ عصرنة ، و سنتطرق إلى كل هذا بالتفصيل من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.2.1 عراقيل إصلاحات المنظومة المصرفية

تتمثل هذه العراقيل أساسا في:

- مخاطرة القروض البنكية .
- علاقة البنوك بالخزينة .
- عراقيل المحيط .

1.1.2.1 مخاطر القروض البنكية

إن المحفظة المالية للبنوك الجزائرية تميزت و لا زال بسيادة التزاماتها على القطاع العمومي ، الذي يتشكل من مؤسسات ذات هياكل مالية في حالة تدهور مستمر لا تقبل بها البنوك في ظروف التعامل العادية[35] (ص62) ، غير أن هذه المؤسسات كانت تستفيد و بشكل دائم من تمويل شبه آلي لمختلف النشاطات المرتبطة بها و هذا راجع لأن الدولة تتدخل في البنوك و تملى عليها أوامر و إجراءات تأثر في قرار التمويل إعطاء أدنى مقابل ينص عليه القانون [36] (ص 128)، وجود مبدأ الاستقلالية في التسيير أللذي من شانه أن يزيد في فعالية البنوك و تحسن نتائجها المالية،نجد أن 65 % من أصول البنوك كانت غير مدرة لفائدة في عام 1990 [37](ص 66).

و عليه فإن التزامات المؤسسات العمومية قد تفاقمت و زادت نتيجة القروض المجمدة و القروض على عاتق المؤسسات العمومية ، كل هذه العوامل أثرت بشكل كبير على خزينة البنوك و عرقلت كل محاولة لترقية و تطور قطاع البنوك ، و على هذا الأساس فإن أية محاولة لإعادة تنظيم القطاع المصرفي لا يمكنها أن تعطي نتائج ملموسة في ظرف يتميز بتكديس و تراكم الديون المتعثرة في محافظ البنوك ,ووجود أنظمة احترازية غير كافية مما أدى بالبنوك لزيادة اللجوء إلى إعادة التمويل من بنك الجزائر بمعدلات تثير الانزعاج [37] (ص 66) ،و في هذا الشأن و لمواجهة المخاطر بدأ بنك الجزائر في تنفيذ أنظمة احترازية للحد من المخاطر و وضع قواعد واضحة لتصنيف القروض و تحديد مخصصاتها الاحتياطية حيث تجد البنوك نفسها ملزمة كل سنة بتشكيل احتياطات هامة بكيفية تسمح لها بمواجهة المشاكل الناجمة عن عدم الدفع و لهذا مطلوب من البنوك القيام بـ :

-تقييد السحب على المكشوف بما يعادل رقم أعمال مدته 15يوماً بالمقارنة إلى 30 يوماً [37] (ص 71) .

لقد حدد قانون المتعلق بالنقد والقرض علاقات البنوك مع بنك الجزائر، وبمقتضى أحكام هذا القانون يعتبر البنك مؤسسة مكلفة بجمع الأموال ووضعها بمقابل في متناول الزبائن [8] (ص54)، إن مسؤولية البنك إزاء مودعي الأموال تفرض عليه التقليل من الخطر، ولهذا الغرض فرض هذا القانون التزام البنوك ببعض القواعد التي تندرج مباشرة في إطار مسار الانفتاح والمنافسة التي يتعين على المصرفية الجزائرية اعتمادها، وفي هذا الإطار فإن اللجنة المصرفية المكلفة بضمان ومراقبة النشاط البنكي وضعت شروط و قواعد يجب احترامها من قبل جميع البنوك، حيث وضعت

حدودا أمام البنوك فيما يخص منح القروض، وتؤثر بشكل واضح وعميق على كل ما يصدر من قرارات تتعلق بمجال التسيير البنكي، غير أن هذه التنظيمات لم تجد مجالا للتطبيق، وهذا كون نسبة السيولة المعبر عنها بـــ " بموارد/ استخدامات "ونجد نسبة الملاءة المعبر عنها بـــ " الأموال الخاصة / الالتزامات المحفوفة بالخطر " ، كلاهما لا يعبران عن المعايير المعتمدة دوليا، وبخاصة احترام معيار " نسبة كوك "[36] (ص40)، كما أنها بعيدان كل البعد عن الاستجابة لتدابير قانون النقد والقرض الذي ينص على بعض القواعد التحذيرية على سبيل المثال ، يجب أن تكون نسبة الأموال الخاصة / التزامات المخطورة" على الأقل في حدود 5% من نهاية 1993 و 8% مع بداية جانفي 1995، غير أن هذه التوجيهات لم تلق صدى ، وأن لا يتجاوز التزامات البنوك أمام نفس المستفيد 30% من أموالها الخاصة في 1993، بـــ 25% في [27](ص163) 1995 ، غير أنه في كثير من الأحيان تقوم البنوك بتجاوز هذه الحدود، وذلك لأن أغلبية المؤسسات المشكلة للقطاع العمومي لا تستوفي شروط البنوك، وتعاني هياكلها المالية من حالة تدهور مستمر، كذلك نجد مبلغ السحب على المكشوف لا يتجاوز شهرا من رقم أعمال المؤسسة، في حين أن بعضها يعاني سحبا على المكشوف يوافي السنة من رقم أعمالها [36] (ص132).

2.1.2.1 علاقة البنوك بالخزينة

في إطار عمليات التطهير المالي المتكررة التي أشرف عليها القطاع البنكي وجدت المؤسسة البنكية نفسها أمام إشكال يتعرض لعملية التسيير فيها و يثقل كاهلها و الذي يتمثل في إصدار الخزينة العمومية لسندات على مدى عشرين سنة مقابل حقوق البنوك على المؤسسات العمومية ، هذه السندات كبّدت البنوك حملا ثقيلاً تجسد في تغيير و تحويل شكل ميزانيات البنوك مما عرضها إلى مخاطر السيولة ، و انعكس سلباً على مستوى معامـــــل التمويل الذي يحدد تغطية الالتزامات الطويلة الأمد بالموارد القصيرة الأمد[38] (ص89).

و الغريب في هذه المقارنة أن معدل الفائدة الذي تدره هذه السندات يقدر بـــ 05 % و الذي لا يتناسب إطلاقا مع تكلفة الموارد المالية التي تتحملها معظم البنوك في إطار عملية إعادة التمويل عن طريق سحب على الكشوف عند بنك الجزائر التي تقدر بـــ 22 % [38] (ص 90).

و الأكثر من ذلك، أن هذه الأوراق الموضوعة من طرف الخزينة العمومية غير قابلة لإعادة الخصم ولا التفاوض على مستوى سوق النقد.

فسلوك الخزينة العمومية في عملية التمويل يمكن تبريرها على أنها اهتمام وانشغال وحرص على مكتسبات القطاع العمومي وما دعم هذا الموقف هو كون المؤسسات العمومية المؤهلة للاستفادة من اعتمادات بنكية حسب أسس موضوعية أصبحت تتضاءل شيئا فشيئا، فحتمية الموقف فرضت على الخزينة العمومية أن تتدخل في قرارات التمويل وتؤثر فيها معتمدة على معايير أخرى ، و بالتالي فإذا كانت البنوك في عهد سابق تضمن تمويل المؤسسات العمومية بناء على موافقة ضمنية من قبل الدولة التي هي المساهم الوحيد، فإنها مع الإصلاحات المستحدثة مضطرة أن تشترط الالتزام الواضح للدولة بالنسبة لمؤسسات غير المؤهلة للإعتمادات البنكية، ومثل هذا المسعى يرمي إلى إعادة تحديد و تجديد العلاقات مع البنوك في إطار تحمل المخاطرة .

3.1.2.1 عراقيل المحيط

يجب أن تأخذ الإستراتيجية بعين الاعتبار ، قصد الترسيخ النهائي لاقتصاد السوق ،عراقيل المحيط التي لا تزال تؤثر على الإصلاحات ،و تعرقل كل الجهود الرامية إلى تحسين فعالية المنظومة البنكية.

- عراقيل اجتماعية وثقافية

إن البنوك التجارية عند أداء مهامها تواجه كذلك عراقيل من نوع آخر ترتبط بالتركيبة الاجتماعية والثقافية ، ومدى تأثير العامل الديني في ممارسة وظائفها .

إن غياب الثقافة البنكية في المجتمع يقصد بها غياب التربية الادخارية التي هي ضرورة اقتصادية و اجتماعية وثقافية ، أما تأثير العامل الديني فهو الابتعاد عن القرض قدر الإمكان.

فبالنسبة للأولى (**التربية الادخارية)** ضرورة اقتصادية أنها سوف تحقق المزيد من الاستثمارات الجديدة خصوصا في المدن الجديدة واستغلال الصحراء وفتح المجال رحبا واسعا أمام المشروعات الصغيرة (مشروعات الشباب)....إلخ.

ضرورة اجتماعية لأنها تجعل الإنسان أكثر إدراكا لإمكانيات وظروفه الاقتصادية وطبيعة دخله في ضوء المجريات والأحداث الاجتماعية المحيطة وما بتخللها من مجموعة الحقوق والالتزامات والواجبات الواجبة عليه نحو الآخرين وبالعكس [39] (ص 47)

ضرورة ثقافية فلا بد على التنشئة الادخارية أن تركز على المعتقدات الدينية التي تشكل عنصرا هاما في الثقافة وآثرها في غرس قيم الادخار وترشيد الاستهلاك والبعد عن الإسراف ، ومن جهة أخرى ، هناك الوازع الديني حيث إن الشعب الجزائري يدين بالدين إسلامي ، وهو بذلك يحرص على تعاليمه التي تنص عليها الشريعة الإسلامية القائمة على مبدأ الحلال و الحرام الذي يطبق من خلال علاقات البشر ببعضهم وتعاملاتهم اليومية ونتيجة لذلك فكل كسب متحصل عليه بطرق غير مشروعة يعتبر حراما .

فالبنوك التي تقوم بوظيفة الوساطة المالية، والتي تطبق سعر الفائدة مقابل عمليات الإيداع والقروض تمثل في نظر بعض الناس زيادة ربوية، وعلى هذا الأساس تعتبر كسب غير مشروع وبالتالي فهي تعتبر حراما .

مثل هذه المعتقدات من شأنها التأثير على سلوكات الأفراد بالابتعاد عن التعامل مع البنوك، مما قد يربكعملها وذلك بتضيق رقعة نشاطها، من خلال نقص وانخفاض فرص جمع الموارد المالية التي هي بمثابة الشرط الأساسي والضروري لتمويل قطاعات الاقتصادية وبالتالي تضييع فرص توظيف واستثمار هذه الموارد.

- البريد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية

يشكل البريد و الاتصالات السلكية و اللاسلكية في المحيط الاقتصادي و الاجتماعي أهمية قصوى في مجالات الأمن و السيادة و تعزيز الحق في الإعلام و الاتصال.

و فيما يتعلق بنوعية الخدمات، يبقى البريد و المواصلات يعاني عجزا في توزيع البريد و الهاتف، غير أنها ذات أداء جيد في المجال المالي، مثل شبكة الحسابات البريدية مقارنة بالقطاع البنكي ، و تعاني الجزائر اليوم من ضغوط مرتبطة بما يلي:[8](ص58).

تمديد الشبكات الموجودة من اجل تلبية الحاجات المتراكمة، سواء من طرف المواطنين أو الناجمة عن تطوير المنشآت الصناعية و الاقتصادية ، عدم تعويض التجهيزات التي أصبحت قديمة بتكنولوجيات حديثة ، ومن جهة أخرى، فان أنظمة الإعلام القائمة على التقنيات الحديثة للاتصالات السلكية و اللاسلكية (**محطات و شبكات المعلوماتية، أنظمة الإعلام الآلي، بنوك معطيات و خدمات**

الانترنت..كذلك من تأخر كبير في تطويرها، سواء تعلق الأمر بمستوى التدفقات أو حجمها.

2.2.1 أسس سير المنظومة البنكية

تتمثل أسس سير المنظومة المصرفية أساسا في:

-إعادة هيكلة البنوك التجارية.
-التحكم في منح القروض و الحد من القروض المتعثرة .

1.2.2.1 إعادة هيكلة البنوك التجارية

تركزت جهود إعادة هيكلة البنوك في السنوات السابقة ع لى التطهير المالي لمحفظتها و إعادة رسملتها من قبل الخزينة التي كلفت مبالغ ضخمة أخرها سنة 2001.

إن تحسن الإمكانيات المالية للبنوك التي أثبتها بنك الجزائر، و قدرتها على تقديم القروض للمستثمرين، للنشاط المنتج يتم بدون تضخم و سوف يستفيد قطاع البناء و المؤسسا ت الصغيرة و المتوسطة من حصة كبيرة بما أنهما القطاعان الذان يساهمان في خلق مناصب الشغل و في زيادة الثروة، كما أن السّعة المالية التي تتمتع بها البنوك سوف تسمح لها بان تقوم بدورها كاملا كممول للنشاط الاقتصادي، و لا يقتصر دورها على البقاء في المكاتب، و بالتال ي فإعادة الهيكلة اليوم تتعلق بالعصرنة و التي تتلخص في:

- إعادة تحديد وظائف البنوك العمومية.
- تطوير النظام المعلوماتي و بالتالي تطوير نظام الدفع.
- وضع هياكل جديدة لتنظيم العمل المصرفي و وضع إجراءات جديدة خاصة بالقرض من جهة و تسيير المداخيل و النفقات من جهة أخرى.
- تكوين الموظفون.

إن إعادة الهيكلة هذه التي لا يمكن الاستغناء عنها، تقتضي استغلال مصادر الإنتاج التي يتوفر عليها الجهاز القائم، أضف إلى ذلك مصادر الإنتاج الجديدة و التي تسمح بذلك باستغلال الموارد البشرية وفق كفاءاتها الحقيقية.

كما يستدعي ذلك إع ادة التنظيم و التسيير حول الرأس المال المادي تماشيا مع التكنولوجيا الحديثة، إن تعبئة التكنولوجيات الحالية و المهارات اللازمة للتحكم فيها، و التنظيم الاجتماعي و الإنتاجي الكفيل بتثمينها، يفترض إقامة شراكة مع المؤسسات الأجنبية التي أثبتت قدرتها على التنافسولي، ووجود مسيرين يشتغلون وفق مقاييس جديدة لتشغيل جهاز اتخاذ القرارا ت في ظل اقتصاد السوق، و كذا تنظيما يتماشى مع الأسلوب الجديد للتسيي ر، و تخلي الجهات الوصيّة ، وقد أوضحت الوزيرة المنتدبة للإصلاح المالي أن المرحلة الحاسمة هي تلك التي بدأت في سنة 2003 و المتعلقة بالعصرنة، و أكدت أنه لابد من اللجوء إلى الخبرة الأجنبية و إن تكون هذه الخبرة في إطار نظرة شمولية[40] (ص31).

إن اتفاق الشراكة سيؤدي إلى تطوير الجهاز المصرفي و تأهيله حتى يستطيع الصمود في وجه الأزمات الاقتصادية العالمية و مسايرة للتطورات، و كذا م ن المفروض أن تساهم في رفع مستوى الإطارات الجزائرية حتى يستطيع الإطار الجزائري العمل في ظروف أكثر تطورا و سرعة و دقة و تنافسا، و بفضل المنافسة تحاول البنوك الجزائرية تحسين الخدمات للزبائن و إضافة خدمات جديدة لم تكن من قبل لجذب إيرادات إضافية، و إن تطوير الـ بنوك التجارية مرتبط بتطوير عمل و سلوك بنك الجزائر عن طريق:[41] (ص35):

- استقلالية قرارات بنك الجزائر.
- عدم تبعيته لوزارة المالية .
- وضع معايير محددة لاختيار محافظ البنك و الشروط المطلوب توافرها في أعضاء مجلس إدارته.

تقوية جهاز الرقابة على البنوك و ذل ك بوضع قواعد و ضوابط واضحة تحذر البنوك الدخول في أي توظيفات خطرة أو غير مألوفة أو فوق مستوى الطبيعي للمخاطرة.

- ربط بنك الجزائر بشبكات اتصال مع وضع ضوابط تنظيمية للعمليات البنكية وتوفير برامج تدريب متخصصة للعاملين ببنك الجزائر، كما أن تصور نظام مصرفي عصري لا يتأتى إلا باجتماع العناصر التالية:

v تعزيز العلاقات مع الزبائن

إن ضمان بقاء المؤسسة البنكية في محيط تنافسي مشروط بمدى قدرتها على استقرار تعاملها مع زبائنها الماليين و المحافظة عليهم و كذا استخدام أحسن السبل لربح حصة إضافية في السوق عن طريق استقطاب زبائن جدد .

و للوصول إلى هذا الهدف يجب على البنوك أن تتخلى على التقاليد البيروقراطية السائدة فيها، كما انه يجب إتباع بعض المعايير كاحترام الزبائن و الاستماع إليهم من اجل الاستجابة لاحتياجاتهم، و مثل هذا السلوك يعتبر بمثابة الوسيلة المثلى التي من شانها إصلاح و اسـ ترجاع الثقة المفقودة بين البنك و الزبون و إقامة ذهنية تعتمد على الحركية التجارية.

v نوعية وسرعة معالجة العمليات

يتعين على البنوك أن تتبنى النوعية و تعتمدها عند أداء وظائفها في جميع تصرفاتها، كما عليها أن تعمل على حث الإطارات العاملة على تحسين و إتقان الأسالـ يب التي يستخدمها و الإجراءات التي يتخذونها، و ذلك مساهمة منها في تسهيل الاتصال بالزبائن و السرعة في معالجة العمليات، و من جانب أخر، فانه يجب أن تعمل باستمرار على إعلام زبائنها بكل ماهو جديد على مستواها و يشكل واضح و دقيق، و هذا يقتضي وجود نظام فعال للمعلومـ ات داخل البنوك يسمح لها بان تكون بدراية تامة بكل ما يجري بداخلها، و بالتالي يسمح لها باتخاذ القرارات المناسبة في أجال قياسية.

v تكوين الموظفين و تحفيزهم بهدف تحسين السلوك

في إطار القواعد الجديدة لتسيير الاقتصاد، فانه ينبغي مطابقة كفاءات موظفي البنوك مع التطورات التكنولوجية و احتياجات الزبائن، و عليه فانه يتعين الاهتمام بمايلي:

- إعداد برامج تكوينية تتكيف مع تطور النظام المصرفي.
- إنشاء مراكز توثيق من اجل توفير أخر المعلومات حول المستجدات في الحقل البنكي.

v حسن استعمال الإعلام الآلي

انه من المؤكد بان الإعلام الآلـ ي في ميدان البنوك أصبح يمثل عاملا أساسيا ضمن اقتصاديات المتقدمة، و عنصرا حاسما في نوعية الخدمات التي تقدم للزبائن.

فبرامج الإعلام الآلي التي يجب اعتمادها ينبغي أن تسعى إلى جعل معالجة العمليات بصفة آلية و كاملة بقدر الإمكان و إن تضمن أقصى حد من السرعة و الأ من و النجاعة و كذلك فانه من المفيد ترقية و تطوير البث عن طريق شبكة معلومات.

v تطوير وسائل الدفع

لا يمكن تصوّر نظام مصرفي عصري بدون تطوير أو تحديث وسائل الدفع، فالهدف هو إنشاء نظـــام دفع حديث و ناجع قائم على شبكة الكترونية ذلك ما يؤدي إلى تراجع الشيكات من التداول حتى تختفي و تزيد المعاملات الالكترونية[42].*

2.2.2.1 التحكم في منح القروض والحد من الديون المتعثرة

عرف الكتاب الاقتصاديون القرض بتعاريف متعددة يختلف مضمونها وفقا لوجهة نظر الباحث فإذا أخذنا معنى الائتمان باللغة الإنجليزية Crédit نجد بأنه ناشئ من عبارة "Credere" في اللاتينية و تعني: أضع الثقة.[43] (ص55)، كما تم تعريفه بأنه :

- يتم الحصول على البضائع والخدمات مقابل إعطاء وعد بدفع قيمتها بالنقود حين الطلب بوقت محدد في المستقبل ، فالائتمان يقوم على أساس الثقة والأمانة من طرف الذي يحصل عليه ، أي توافر الثقة المعطي من الآخذ[44](ص31).

- القروض هي من أفعال الثقة بين الأفراد ، ويتجسد القرض في ذلك الفعل الذي يقوم بواسطة شخص ما هو الدائن (البنك في حالة القروض البنكية) يمنح الأموال (بضاعة ، نقود) إلى شخص آخر هو المدين ويعده بمنحها إياه أو يلتزم بضماـ ه أمام الآخرين وذلك مقابل فائدة ووفق

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثالث ،المبحث الثالث.

فترة زمنية محددة [45] (ص55) ومن هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف بسيط للقرض على انه : "هو مبلغ مالي يقدمه البنك للفرد مقابل فائدة معلومة،ووفاء الفرد بدفع المبلغ في الآجال المحدد".

وبالتالي من هذه التعاريف يمكن استنتا ج ثلاثة نقاط أساسية يجب أن تكون متوفرة في القرض و هي : [46] (ص17)

- الثقة.
- الالتزام.
- الزمن .

إن خدمة القروض لا يمكن تخزينها أو حفظها لفترة طويلة فيجب توظيف القروض بشروط وفق سياسات البنك المركزي ،دراسة حالة المقترض ،والاستثمار بأقل المخاطر، و لنجاح هذه العملية يتطلب نجاح سياستين تتمثل في:

- السياسة الائتمانية.
- تحليل مخاطر المقرض.

V السياسة الائتمانية

تتلخص وظائف البنك التقليدية في ثلاث وظائف هي : قبول الودائع ، منح الائتمان ، وضع وسائل دفع تحت تصرف الزبائن ، فالودائع الموجودة في البنك ينبغي استثمارها في مجالات مربحة ، وفي نفس الوقت يجب مراعاة متطلبات السيولة وذلك لحاجات طلبات السحب المتوقعة وغير المتوقعة لأصحاب الودائع بمختلف أنواعها .

وهناك خمس أسس ينبغي على إدارة البنك مراعاتها عند إقرار السياسة الائتمانية وهذه الأسس هي[44](ص198):

-الضوابط المنظمة لحجم التمويل .
-الربحية
-السيولة

-الأمان

-متابعة الائتمان و أهدافه .

-الضوابط المنظمة لحجم التمويل

على البنك الأخذ بعين الاعتبار الضوابط التي تنظمها الجهات الرقابية في هذا الشأن مثل البنك المركزي ، كذلك المحددات الداخلية للبنك مثل إجمالي الاستثما رات وحجم الأموال المتاحة للإقراض ، وعلى صانع القرار الائتماني ، أن يستوعب ذلك كله عند صياغة قراره الائتماني لأن عدم الالتزام بذلك يضع البنك تحت طائلة المسائلة كما أنه يمثل خرقا واضحا لضوابط العمل في نظامه الداخلي وهو أمر ينذر بحالة شديدة من التعثر وتهديد واضح للأموال وحقوق البنك و مودعيه[47] (ص34).

- الربحية

تسعى إدارة كل بنك دائما إلى تحقيق أكبر ربح ممكن ، إذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الإدارة هو حجم الأرباح التي تحققها، فإذا حققت الإدارة أرباحا أكثر فإن ذلك أنها أكفأ من غيرها [44] (ص198) نتيجة:

- الفوائد (على القروض) ، فقبل منح الائتمان لابد مراعاة ربحية المشروع وذلك بعد دراسة الجدوى الاقتصادية للمشروع .
- العمولات التي تتقاضاها البنوك نظير خدماتها التي تقدمها للآخرين .

-السيولة

سيولة أي أصل من الأصول تعني مدى سهولة تحويله إلى نقد بأقصى سرعة مـ مكنة و بأقل خسارة، فالسيولة في البنوك تعني قدرة البنك على الوفاء بالالتزامات المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان[44] (ص199).

إن سيولة البنك تعتمد على عدة عوامل أهمها، قصر مدة القروض الممنوحة، فكلما قصرت مدة القروض ا لتي يمنحها البنك كلما شعرت إدارة البنك بالاطمئنان أكثر ، فالقروض طويلة الأجل لمدة 15 عاما مثلا قد لا توحي بالاطمئنان لدى إدارة البنك ، وذلك أن كثيرا من الظروف

الاقتصادية قد تتغير بعد هذه الفترة الطويلة ، فالدورات الصناعية والتجارية قد تتغير وظروف المنافسة قد تختلف وكذلك الأمر فيما يتعلق بتغيرات التكنولوجية

- الأمان

يأتي عنصر الأمان من مدى ثقة الإدارة البنكية بأن القروض المصرفية التي منحها لزبائنه سوف يتم تسديدها في الوقت المحدد ويستدعي التوصل إلى القرار بشأن مدى توافر الأمان للقرض دراسة مايلي[44] (ص 200):

-أهلية المقترض للتعاقد على الاقتراض آخذين في الاعتبار الشكل القانوني للمنشأة وحدود الاقتراض والتفويضات المخولة للمتعاقد على الاقتراض.

- السمعة التجارية للمقترض ومدة انتظامه في الوفاء بالتزاماته .

الكفاءة الفنية والإدارية للقائمين على إدارة الـ منشأة طالبة الاقتراض وخبرتهم السابقة، و ما يتمتعون به من قدرات ومهارات.

- مدى نجاح المنشأة في أعمالها ومكانتها في السوق والمخاطر التي قد يتعرض لها في المستقبل بسبب الظروف الاقتصادية والتشريعات والتطور التكنولوجي.

- دراسة ضمانات القرض ومدى سلامتها وتعرضها لتقلبات الأسعار ، وبصفة عامة يجب أن يتوافر في الضمان المقدم مايلي:

-أن يكون سهل التصريف أو التسهيل والتصفية بسرعة وبدون خسائر ملموسة.

-سهولة الإشراف عليه ومتابعته وتخزينه .

-انخفاض تكلفة الاحتفاظ بالضمان .

- متابعة الائتمان و أهدافه

من خطوات منح الائ تمان هي سداد القرض ومتابعته ، فدور البنك لا ينتهي عند منح القروض ، بل إنه يمتد ليشمل متابعة هذه القروض والتأكد من تسديدها في الأوقات المحددة فالبنك بعد منح الائتمان يبقى على اتصال بالزبون ويستفسر عن أي تأخير في سداد الأقساط.

إن البنك يقوم باتخاذ قرار مـ نح الائتمان بعد دراسة المركز المالي للزبون والتأكد من سمعته المالية ونيته في السداد ، إلا أن من واجب مسؤولي الائتمان المتابعة لعدة أغراض أو أهداف نلخصها في [47](ص 35) :

-التحقق من مدى تنفيذ السياسة التي يضعها البنك للإقراض، وخاصة فيما يتعلق بحجم القروض وتوزيعها على الأنواع المختلفة، ومدى التزامه بالضوابط الموضوعة لمنح الائتمان تمهيدا لإدخال التعديلات على هذه السياسة في ضوء الحاجة.

-التعرف على العقبات التي قد تعترض المقترضين في الوقت المناسب ، بما يسمح باتخاذ الإجراءات الكفيلة بحماية حقوق البنك من الضياع من جهة ومساعدة العملاء على تخطي هذه المشاكل من جهة أخرى تفاديا للخسائر التي قد تلحق بالبنك إذا تعثر العملاء في الوفاء بالتزاماتهم .

v تحليل مخاطر القرض

إن الأعوان الماليين في تعاملهم مع زبائنهم عليهم أن يقوموا بحساب مختلف الأخطار التي قد يتعرضون لها لأن المحيط الاقتصادي الذي يتعامل فيه هؤلاء هو محيط متذبذب.

- تعريف الخطر

الخطر الذي يتعامل معه البنك يمكن تعريفه بالخطر المستقبلي فهو التغيير الذي يحدث على قيمة كل سهم أو قيمة الأموال الخاصة أو لأصل معين أو محفظة أصول [48] (ص81) ، وبهذا يمكن إعطاء تعريف بسـ يط لخطر القرض على أنه لصيق بكل قرار مالي لما تكون التدفقات المالية المنتظرة في زمن لاحق ليست متوقعة التحصيل .

إن خطر القرض هو من أكبر الأخطار التي تواجه البنوك، ونعني به خطر تغيّب الزبائن، أي خطر الخسارة المتتالية الآتية من عدم وفاء المقترض بالتزاماته.[49] (ص15).

من هنا يمكن أن نستنتج أن الخطر من الممكن أن يقاس لأنه يؤثر على الاختيارات ، كما أنه من الواجب أن نفرق بين الخطر وحالة عدم التأكد .

فالخطر يعيّن الحالات التي من الممكن حصرها بتعداد مختلف الحالات الممكنة و بالمقابل فان عدم التأكد تعني الحالات التي لا يمكن التعرف عليها[50] (ص224).

- مكونات خطر القرض

من مكونات خطر القرض يمكن أن نذكر:

-خطر عدم الالتزام وهو عدم التزام المدين نظرا لعدم مقدرته أو رفضه في احترام الوقت المحدد لالتزاماته المالية المتعاقد عليها مع دائنيه بالنسبة لرأسمال أو الفوائد المترتبة على ذلك .[46](ص 19) .

-خطر تدهور قيمة القرض بمعنى أن قيمة القرض التي كوّنها المقرض على المقترض قد تدهورت وهذا بدون أن تكون عملية الالتزام قد تأكدت، إلا أن هذه الحالة قد تكون منبّهة لحدوث هذا التعثر مستقبلا[32] (ص25) .

-ارتباط خطر القرض بتدهور الحالة المالية للمدين.

وبالتالي على ضوء هذا ينبغي تحليل البيانات المتاحة عن القرض وعن الزبون حتى يتسنى اتخاذ القرار السليم بشأن طلب الاقتراض وعادة ما يستهدف التحليل إلى الحصول على إجابات عن الأسئلة من بينها :

-ما هو حجم المخاطر المترتبة على إقراض الزبون ؟

-هل يمكن تجنب هذه المخاطر أو التقليل منها ؟

إذا اتضح للمسؤولين أن طبيعة القرض تتماشى مع التشريعات وسياسات البنك ، فإنه بدخل في المرحلة الثانية وهي تقدير حجم وطبيعة المخاطر المحيطة بذلك القرض، ويمكن تقسيم المخاطر التي تتعرض لها القروض إلى مخاطر خاصة ومخاطر عامة وسوف نعرض لكل منها بشيء من الإيجاز .

- المخاطر الخاصة

ترجع المخاطر الخاصة إلى ظروف تتعلق بنشاط العميل أو الصناعة التي يمارسها ومن الأمثلة على هذه الظروف ضعف الإدارة أو عدم أمانتها ، والمشكلات العملية ، ظهور سلع بديلة [51] (ص224)، ومن المتوقع أن يترك هذا النوع من المخاطر أثرا غير مرغوبا على قدرة الزبون في سداد دينه اتجاه البنك التجاري الذي يتعامل معه.

- الإجراءات الوقائية لحماية البنك من المخاطر الخاصة

نود أن نؤكد على أهمية الاعتماد على التحليل المالي في الحكم على حجم المخا طر التي ينطوي عليها قرار الإقراض، إذ يعد هذا التحليل بمثابة أرقام مسبقة تكشف عن سلامة المركز المالي للزبون قبل التورط معه في أي اتفاق ، ويعتقد بعض الخبراء أن مثل هذه الرقابة تعد أفضل قيمة من أي ضمانات يقدمها الزبون للبنك ، لأن تقديم رهن مقابل القرض قد يمثل تغطية كاملة للمخاطر لكن ما إذا أفلست المؤسسة وفشل البنك في الأصل المرهون بقيمة تكفي لسداد قيمة القرض والفوائد[51](ص227).

- فيمكن التحكم فيها (المخاطر الخاصة) بتحرير اتفاق شرطي ، يعطي البنك الحق في وضع قيود على التصرفات المستقبلية، إدارة المؤسسة إذا لزم الأمر.
- طلب تقديم رهن : ويتمثل في أوراق مالية أو مخزون سلعي غير قابل للإتلاف ، مباني ، قطعة أرض ، فإذا ما فشل الزبون في الوفاء بالتزاماته ، يكون البنك الحق في اتخاذ الإجراءات للتصرف في الأصل المرهون .
- توقيع طرف ثالث على الاتفاق كضامن لسداد مستحقات البنك .

- المخاطر العامة

بالإضافة إلى المخاطر الخاصة تتعرض القروض لنوع من المخاطر وهي المخاطر العامة ، ويقصد بها المخاطر التي تتعرض لها كافة القروض بصرف النظر عن طبيعة وظروف المؤسسة المقترضة ، و أمثلة على تلك، مخاطر سعر الفائدة ، مخاطر التضخم ، ...مخاطر السوق ....إلخ [51] (ص227).

-الإجراءات الوقائية لحماية البنك من المخاطر العامة

تتمثل الإجراءات الوقائية لحماية البنك من المخاطر العامة فيمايلي :

-بالنسبة لمخاطر أسعار الفائدة : فيمكن للبنك الاتفاق مع الزبون على سعر متحرك للفائدة أو ما يسمى بتعويم سعر الفائدة ، حيث يتم ربط سعر الفائدة على القرض بمعدل آخر مثل الحد الأقصى لمعدل الفائدة الذي يحدده بنك الجزائر على نوع معين من الودائع ، فإذا ما ارتفع الحد الأقصى المقرر على تلك الودائع يتم رفع معدل الفائدة على القرض بنفس النسبة ، فمن المتوقع بالطبع أن ينص على تخفيض سعر الفائدة على القرض إذا ما انخفضت أسعار الفائدة المتفق عليها .

-بالنسبة لمخاطر التضخم : يمكن تجنبها جزئيا بالاتفاق مع الزبون على سداد الفائدة مقدما ، كما يمكن تجنب جزء من تلك المخاطر إذا وافق الزبون على تعويم سعر الفائدة .

بالنسبة لمخاطر ا لسوق : باستخدام وسائل الوقاية المقترحة بشأن المخاطر الخاصة كأن يطلب البنك من الزبون تقديم بعض الرهونات أو أن يطلب توقيع طرف ثالث على الاتفاق كضامن لسداد مستحقات البنك .

3.1. ضرورة تحديث الخدمات البنكية

يسعى كل بنك إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد كما يحاول الحصول أو اقتطاع أكبر حصة ممكنة من التعامل في السوق المصرفي، كما يسعى إلى اكتساب الثقة والسمعة وفي الوقت ذاته على تحقيق:

-أكبر قدر ممكن من الدقة التي لا تسمح بوجود أي خطأ.
-السرعة التي تختصر الوقت إلى أقل درجة ممكنة .
-الفعالية التي تلبي حاجات الزبائن إلى أعلى درجة ممكنة.

ولا سبيل إلى الوصول إلى ذلك بدون قيام البنك بتحديث وتطوير خدماته التي يقدمها وإضافة الجديد وبشكل مستمر، فالخدمة المصرفية بكل خصائصها و الرضى عنها ، جميعا تتعرض للتقادم، والمنافسة والإزاحة ومن أجل ذلك كان التطوير مهمة دائمة و مستمرة ملتصقة بالخدمات المصرفية ، و هو ما يجعلنا نركز عليه من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.3.1 الخدمة البنكية وخصائصها

يسعى كل بنك إلى تقدير مجموعة من الخدمات تتماشى مع احتياجات الزبائن ،و بالتالي عليه دراسة سوق الخدمات المصرفية لإبراز ف عاليته و تحقيق الثقة للزبائن،هذه الدراسة ترتبط بخصائص الخدمة المصرفية الحالية،حيث أي تغيير في خصائص الخدمة الحالية سوف تؤدي إلى تحسينها أو خلق خدمة أخرى جديدة .

1.1.3.1 تعريف الخدمة البنكية

إن الخدمة البنكية هي كل خدمة يقدمها البنك لكسب أكبر قدر مم كن من الزبائن و إشباعهم إلى أعلى درجة ممكنة من جهة ، ومن جهة أخرى إلى تحقيق أكبر قدر ممكن من العائد بأقل المخاطر و أن هذه الخدمات تتمثل في قبول الودائع ، تقديم القروض لجميع الأنشطة ، استشارات بقدمها للمؤسسات الاقتصادية إلخ.من الوظائف الموجودة في الملح ق الخدمات المالية (المرفق باتفاقية تحرير تجارة الخدمات" غاتس") *.

2.1.3.1 خصائص الخدمة المصرفية

تتضمن الخدمة المصرفية مجموعة من الخصائص الظاهرة و الضمنية و الخارجية [52] (ص214)والتي يجب أن تتوفر فيها لكي تلعب دورها على أحسن وجه.

- الخصائص الظاهرة

وهي أهم أنواع الخصائص التي يتم إجراء التطوير عليها وهي في الوقت ذاته الخصائص التي يسهل التعرف عليها وتمييزها من جانب الزبائن وتعرفهم عليها، وإحساسهم بها ومن ثم سهولة الإلمام بما أجرى عليها من تطورات، فترتبط هذه الخصائص بـــ :

-مواصفات الخدمة المصرفية التي تشكل أبعادها وجوانبها ، والتي من خلالها يتم التعامل عليها ويحتاج كل بنك من البنوك إلى توضيح خصائص خدماته وتعريف الزبائن بها .
-التمييز يجب أن يتم تمييز الخدمة المصرفية بإكسابها بعض المميزات التي يجعلها مميزة ومختلفة عن الخدمات الأخرى التي يقدمها البنك، أو عن تلك المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة.

* سنتناوله بالتفصيل في الفصل الثاني،المبحث الثاني.

-التشكيل: تفضل بعض البنوك تجزئة الخدمة المصرفية المقدمة وتقسيمها إلى مجموعة أو حزمة خدمات ذات تشكيلية متكاملة لتغطية رغبات اكبر عدد من الزبائن بحيث تكون التشكيلية مترابطة.

-التنميط : أن تكون الخدمة المقدمة نمطية أي لا تختلف من زبون لآخر ، وبالتالي تقديمها من خلال شبكة فروع البنك لمختلف الزبائن بصرف النظر عن : مكانتهم الاجتماعية ، وقدراتهم الشرائية ، كما يلعب التنميط دورا في غاية الأهمية حيث يساعد على تحقيق مزيد من الدقة والفعالية ويحسن من الرقابة الداخلية والخارجية في آن واحد.

v الخصائص الضمنية

وهي من أصعب الخصائص التي تعمل البنوك على توفيرها وهي خصائص بحكم طبيعتها وكونها ضمنية ، ترتبط بالانطباعات المتولدة في النفس البشرية لدى الزبائن، وتصوراتهم الذهنية عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك إليهم [52] (ص 219)، وفي الوقت ذاته ترتبط بمدى قدرة البنك على إدخال وتوليد مجموعة الانطباعات الإيجابية في نفوس الزبائن الحاليين والمرتقبين ومن ثم ترتبط هذه الخصائص بالزبون وفقا لمجموعة من الاعتبارات أهمها :

- الرمزية

ترمز كل خدمة إلى وظيفتها، وإلى الغرض منها ويستعان بالرموز الخاصة بالخدمة في تأكيد استقلاليتها خاصة إذا كانت الخدمة المصرفية أكثر من وظيفة أو أكثر من غرض من وجهة نظر المستهلك.

- الاتصال

يعتمد مقدم الخدمة ا لمصرفية على إجراء اتصال بين البنك وبين زبونه الحالي أو المرتقب ، والذي يتم من خلاله توصيل رسالة إخبارية تتضمن معلومات عن خصائص معينة لخدمة مصرفية المراد تقديمها للزبائن،بواسطة ثلاثة طرق هي: [53] (ص61)

-الاتصالات الخطية : الرسائل ، الفاكس ، البريد الالكتروني.

-الاتصالات السلكية و لاسلكية ; الهاتف .

-الاتصالات الشخصية :التي تعد أقدم الوسائل و أكثرها فعالية كالندوات ،و الزيارات الميدانية .

- الإدراك

فإدراك الزبون لخصائص الخدمة المصرفية يدفعه إلى اتخاذ قرار التعامل معها ، أو عدم التعامل ويؤثر في هذا الإدراك مجموعة عوامل موضوعية متحكمة في اتخاذ القرار أهمها : مدى ربحية الخدمة ، عناصر التكلفة بالإضافة إلى عناصر نفسية ترتبط بعواطف دوافع الزبون نفسه ومدى تأثيره بالجماعة التي يعيش معها والبيئة التي يعيش منها وتقديره الشخصي عنها .

-الإشباع أو التعامل

يقوم الزبون المصرفي بعد حصوله على الخدمة المصرفية بعملية مراجعة القياس لوحدات الإشباع التي تحققت له مع مقدار التكلفة التي تحملها ، سواء تمثلت هذه التكلفة في : أموال دفعها، أو جهد تحمّله في سبيل الحصول عليها، ومن ثم يتخذ قراره باستمرار في التعامل مع البنك أو عدمه في ظل مقدار الرضا عن هذه الخدمة ولهذا تقوم البنوك كبيرة الحجم بمتابعة زبائنها وتقديم خدمات ما بعد البيع من أجل قياس مدى رضا الزبون عن تعامله مع البنك ، وفي الوقت ذاته لتأكيد وضمان استمرار الزبون في هذا التعامل خاصة في ظل تزايد المنافسة .

v الخصائص الخارجية

ترتبط هذه الخصائص بالمجتمع الذي يعمل في إطاره البنك وبعناصر البيئة التسويقية التي تحيط به بما فيها من منافسة من قبل البنوك الأخرى [52](ص222) وبصفة عامة فإن هناك مجموعة من العوامل التي يجب على البنك مراعاتها عند تقديم الخدمة وأهم هذه الـ عوامل هي كما يلي :

-أثر الخدمة على البيئة والمجتمع

قد يتعارض تقديم الخدمة المصرفية مع رغبات واحتياجات المجتمع الحقيقية، مثل تقديم تمويل لبعض أوجه النشاط الضارة بالمجتمع كتمويل مصانع الخمور، فتصبح مهمة البنك هي التأكد من التوافق التام للخدمات المصرفية مع[52] (ص222):

-نسق العادات وهيكل التقاليد الراسخة للمجتمع .
-نسيج القيم والمثل والمبادئ السامية للمجتمع .
-الإطار العقائدي المسيطر على السلوك .

-الآمال والطموحات الخاصة بالمجتمع .

وعندما يحدث هذا التوافق يكتسب البنك فعاليه غير محدودة في تأثير الفاعـ ل والمتفاعل على قوى وتيارات المجتمع المختلفة، ويكتسب معها الثقة والقبول العام وترحيب كامل من هذه القوى.

-الطلب على الموارد

يرتبط جانب هام من خدمات البنك في تقديم التمويل المطلوب للنشاط الاقتصادي والذي يعمل بدوره على زيادة الطلب على بعض الموارد التي تتصف بالندرة وبالتالي بارتفاع أسعارها في حين أنه إذا تم توجيه هذه الأموال إلى تنمية هذه الموارد وزيادة مصادرها أو إلى مواد بديلة غير مستقلة أو قابلة للاستغلال يتم فيها تعظيم العائد الاقتصادي والاجتماعي وبصفة خاصة إذا ما كانت هذه الموارد عاطلة .فعلى البنوك أن تقوم بدور رئيسي وهام في:

- تنشيط الطلب على الموارد غير المستغلة والعاطلة في المجتمع .
- إحداث التكامل التوظيفي لعوامل الإنتاج المتوفرة أو التي يمكن توفيرها.
- الارتقاء بمستوى الإنتاج وبما يعنيه ذلك من زيادة مستوى الدخل، وبالتالي القدر الموجه للادخار.

- توفير عنصر الأمان والثقة للزبون

يرتبط عنصر الأمان والثقة بالعديد من الجوانب الأدائية التي تحرص البنوك على توفيرها وتأكيد وجودها بالنسبة للزبون وأهمها :

-القدرة على تقديم الخدمة المصرفية في كل وقت، وفي كل مكان، وبذات المواصفات التي حددها البنك.

-الاستمرارية وعدم التوقف عن تقديم الخدمة لمن يطلبها، هذا بالإضافة إلى الكفاءة والسرعة و المندمجة في الدقة الكاملة وعدم وجود إمكانية لحدوث أي خطأ أو قصور.

-الجاهزية الحاضرة والفورية سواء البشرية أو الآلية الإلكترونية .

-صدق المعلومات المقدمة عن الخدمة المصرفية .

V القوانين والتعليمات

من المتعارف عليه أن أي بنك يعمل في إطار مجموعة من القوانين والتشريعات واللوائح المنظمة لعمله والتي لا يجب بأي حال من الأحوال مخالفتها وإلا تعرض البنك لعقوبات قد تؤدي إلى سحب الاعتماد كما يخضع البنك لرقابة من طرف البنك المركزي الذي يرسم الإطار العام للسياسة النقدية والائتمانية ، ويشرف على تنفيذها ، وبالتالي فالخدمة المصرفية المقدمة يجب أن لا تخرج عن إطارها المسموح به قانونا .

2.3.1 التحديث ، تعريفه و أساليبه

تقوم عملية التحديث أساسا على التعرف على حاجات و رغبات المستهلكين ، فحاجات الزبون و رغباته في تطور مستمر ، و تتميز بالتجدد و من ثمة تعمد المؤسسات إلى تطوير إنتاجها و خدماتها وفقا لوجهات نظر المستهلكين ، بل أن مركز المؤسسة يرتبط بكفاءة البنك و قدرتها على إشباع تلك الحاجات و الرغبات بوسائل و أدوات و طرق متطورة .

1.2.3.1 تعريف التحديث

ارتبط مفهوم "التنمية" في الأدبيات الغربية بمفهوم التحديث وقد اكتسب هذا المفهوم معنى التغيير، التجديد، التطوير و الارتقاء وبذلك أصبح عبارة عن أداة منهجية لتمرير مشروع من مستوى إلى مستوى أعلى منه [54] (ص35)فالتحديث بالمفهوم الاقتصادي الغربي يندرج ضمن مستويات الإستراتيجية العامة للتنمية و بالتالي اكتسب هذا المفهوم إلى حد ما معنى الثورة لارتباطه بفلسفة الثورة الصناعية ، كما يعتبر التحديث عامل ذو قوة و فعالية للصراع ضد التخلف و إلى فتح المؤسسات نحو العالم [55] (ص362).

إن التحديث في رأي "ووكر" ، "هو دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات و الطرق الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغير "، أما بالنسبة " لألفرد مارشال" "فالتحديث هو نظرية ديناميكية": [56] (ص11)، و من هذه التعاريف يمكن إبراز مواضيع التحديث على انه يعالج و يبحث في المسائل الآتية :

- التغيرات الاقتصادية التي طرأت و التي ستطرأ .
- التعديلات التي لابد أن تحدث ليمكّن من " استيعاب" هذه التغيرات .
- التنبؤ بالتطور الذي يطرأ في المستقبل .

- رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع بالتأثير على مجرى تطوره في المستقبل ، في ضوء ما تحصل عليه السلطات من المعرفة العلمية حول تغيرات هذا القطاع .

2.2.3.1 أساليبه

تتمثل أساليب التحديث فيما يلي :

v تحسين الإدارة

و يتم ذلك من خلال الموظفين المؤهلين و ذو التكوين الكفء ، و الهدف من هذا هو جعل الإدارة رشيدة و مسؤولة ، و تتمتع بأكبر ثقة من طرف المواطنين التشديد على القوانين و التنظيمات و الرقابة لكشف الأخطاء و التجاوزات .

v حسن التسيير

و يتم مذ س خلال تطوير الإجراءات و الخطوات و المراحل التي يتعين أن يمر بها الزبون حتى يحصل على الخدمة ، لتصبح أكثر بساطة و أيسر و أعلى درجة من السهولة .

v تحديث الخدمات

بغية الوفاء بحاجات و رغبات الناس ، تسعى المؤسسة لإشباع هذه الرغبات من خلال زيادة تشكيلة الخدمات و تطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية و هو ما سنركز عليه في دراستنا هذه على القطاع البنكي الجزائري .

إن إصلاح القطاع البنكي أصبح أمرا ضروريا يطالب به اغلب المستثمرين المحليين والأجانب و المتمثل في تحديث الخدمات البنكية ، ذلك انه بالرغم من تحرير الاقتصاد فان القطاع البنكي لم يتكيف مع الأوضاع الجديدة و مع المقاييس الدولية.

- تحديث الخدمات البنكية

تحديث الخدمات البنكية هي الرفع من مستوى الخدما ت البنكية وتجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك .

ومن هذا المبدأ ، على البنوك العمومية أن تقوم بدراسات معمقة وشاملة ودورية لزبائنها والمتعاملين معها من أجل الوقوف على احتياجاتهم ورغباتهم من الخدمات المصرفية وما طرأ على هذه الرغبات والاحتياجات من تغير، ومن ثمة يقوم البنك بتقديم مجموعة من الخدمات المصرفية التي تتوافق مع هذه الاحتياجات والرغبات والقدرات وفي الوقت ذاته عليه أن يقوم بإضفاء مجموعة من المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة لتحقيق الإشباع و الرضى لدى الزبون .

وقد بينت الدراسة أن البنك لم يعد مجرد قناة تنساب من خلالها الودائع والمسحوبات ، وإنما أصبح ملزما بتقديم خدمات أكثر تنوعا ، و في أماكن متباعدة جغرافيا وعلى مدى ساعات عمل أطول من المعتاد سواء كان ذلك نهارا أو ليلا [57](ص290) ، أما التغيرات على مستوى القرض فان القرض أصبح يمنح بالعملة المناسبة و في الوقت المناسب بالإضافة إلى إدخال الأجهزة الإلكترونية في مجال أداء الخدمات المصرفية ، و ليس شرطا أن يكون التطوير قائما على إدخال خدمات مصرفية جديدة تماما و لكنه يمكن أن يقوم على تطوير خصائص مواصفات الخدمة الحالية [52] (ص213).

وبذلك فعملية " إنقاذ البنوك العمومية " يتطلب التحديث و الارتقاء إلى المستويات العالمية في المردودية والكفاءة ، وعلى البنوك تحسين أداءها في العمليات المصرفية الأساسية وفي الخدمات الجديدة لأن الخطوات القادمة لإصلاح القطاع المصرفي يستعين بشكل خاص بـ تحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع وفي رفع مستوى الإدارة في البنوك[58] (ص41)،هذا وقد جاء في تقرير المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي أن الخطوة القادمة تتمثل في التحديث ونعني به [59](ص56):

-تمديد وزيادة المنتجات والخدمات المصرفية لتحقيق احتياجات وإشباع الأفراد .

-ترقية المؤسسات القرضية في تمويل الاستثمارات وتشجيع الصادرات .

-تحسين نوعية الخدمات المالية وتطوير وسائل الدفع بشكل سريع لتسهيل الدفع والسحب ونقل المعلومات والمعطيات بطريقة سريعة و آمنة .

و مازاد من أهمية هذه الخطوة المصيرية هي وجود الإرادة من ق بل وزارة المالية وهي مالك الأسهم للبنوك العمومية ، حيث طلب تحديث جميع البنوك ، وتحديث العمل المصرفي نفسه حيث أنشأت لهذه الغاية وزارة الإصلاح المصرفي والمالي[58] (ص40).

- المصادر الداخلية لتطوير الخدمة المصرفية

تعتبر أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية ا لبنك بالعديد من الأفكار المبدعة والجديدة ، والتي يمكن أن يستفيد البنك منها في تصميم وتقديم خدمة مصرفية أكثر إشباعا لاحتياجات الزبون [52] (ص 264) فضلا عن أن هذه المصادر تابعة من داخل البنك ذاته ، ومن ثم تكون أقدر على فهم إمكانيات وظروف البنك وكذا ما يحتاجه زبائنه .

وتضم هذه المصادر كافة المصادر داخل البنك التي يمكن أن تعطى أفكارا لتطوير العمل المصرفي ، أو لتنمية الخدمات المصرفية نفسها ، وأهم هذه المصادر مايلي :

- إدارة التسويق:

من خلال الدراسات التحليلية لكل منالسوق المصرفي ، احتياجات ورغبات ال زبائن ، أساليب تقديم الخدمات المصرفية وما طرأ عليها من تحسينات وتطورات .

- إدارة البحوث والتطوير بالبنك

حيث تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث والدراسات وعلى ضوءها يمكن لها التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الحالية، أو إدخال و اقتراح خدمات مصرفية جديدة.

- مديرو البنوك

يمكن لمديري البلثو ورؤساء مصالحـــها نتيجة معايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك، ومعرفتهم بها أولا بأول التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك.

- موظفو البنك

نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وزبائنه ، يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى الزبون عن الخدمة، أي مدى ملائمتها لإشباع احتياجاته ورغباته ، ومدى إمكانية تطوير هذه

الخدمة ، ومن هنا يفضّل دائما فتح الباب أمام أصحاب الأفكار المبدعة من العاملين في البنك لكونهم من أقدر المصادر على تقديم مقترحات جديدة .

- المصادر الخارجية لتطوير الخدمة المصرفية

وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم : أفكار ، آراء ، تعليقات أو انتقادات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية القائمة أو إدخال خدمة مصرفية جديدة يكون السوق أو مجموعة من الزبائن في حاجة إ ليها[52](ص 267)، ويمكن للبنك تحقيق ربح مناسب منها ، وأهم هذه المصادر هي كما يلي :

- زبائن البنك الحاليين

كثيرا ما يقوم زبائن البنك الحاليين بالتعبير عن آرائهم وتعليقاتهم من الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك سواء بالإستحسان أو بالرفض ، وقد يكون شفاهي ا مع المتعاملين معهم من موظفي البنك ، أو قد يكون كتابة للمسؤولين بالبنك، ويعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل تشجيع الزبائن على إعطاء آراءهم و أفكارهم والتي يجب الاهتمام بتحليل هذه الأفكار واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو لتطوير وتحسين الخدمات المالية التي يقدمها البنك.

- البنوك المنافسة

كثيرا ما يعتمد البنك عند تطوير خدماته المصرفية التي يقوم بتقديمها بدراسة ما تقوم به البنوك المنافسة بتقديمه لزبائنها في السوق بل أن بعض البنوك تنتظر نجاح هذه الخدمة أم لا ، فإذا ما ثبت نجاحها قامت هذه البنوك بالتقليد ، سواء بتقديم نفس الخدمة أو إدخال تحسينات عليها .

- معاهد البحث العلمي

كثيرا ما تهتم الرسائل الجامعية بالنشاط المصرفي وبدراسة الخدمات المصرفية ، وتحليلها ونقدها و اقتراح تطويرها ، و وفقا لما استخلصه الباحث من نتائج يمكن تطوير الخدم ة المصرفية ، وبذلك تكون الرسائل الجامعية والأبحاث مصدرا هاما من مصادر تطوير الخدمات المصرفية فعلى البنوك العمومية تبني هذه الدراسات و الأبحاث واستضافة الباحثين للتعرف على أفكارهم و اقتراحاتهم عن قرب وعن أفضل الطرق لتنفيذها .

- شركات البحوث الخارجية

يمكن أن تقدم النصائح والإرشادات والخطط للبنوك لتطوير خدماتها، وخاصة أنها كثيرا ما يتم ذلك بشكل تعاقدي، حيث يقوم البنك بالتعاقد مع هذه الشركات للقيام بالدراسات والبحوث التطويرية لما لديها من خبرات وخبراء متخصصين في هذا الأمر.

- سياسة تطوير الخدمة المصرفية

التطوير هو التقدم، و النمو، وبدون التطوير ننكمش ونتخلف، فالتطوير هو جهاز المناعة ضد الانكماش والتأخر بل هو أحد مقومات التواجد الرئيسية لأي بنك من البنوك.

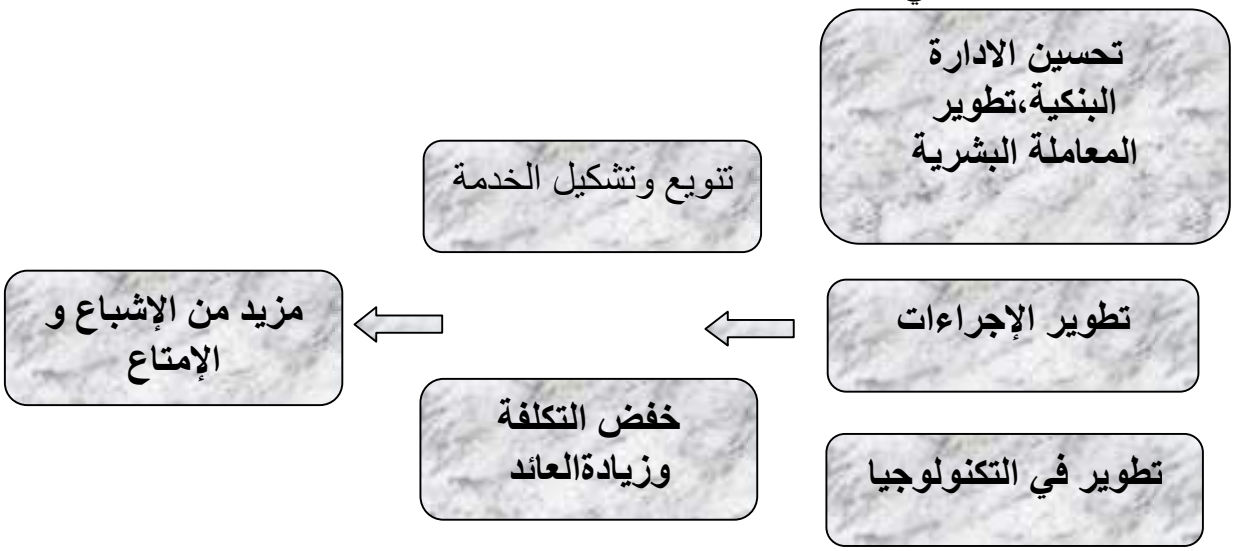
ويخضع التطوير في البنوك إلى منظومة إبتكارية تقوم بفكرة على أنه " باستثناء العقائد الدينية فلا يوجد شيء مقدس " [60] (ص 222)، وهذا يعني أن الفكر الإنساني لا يجب أن يكون مقيدا بحدود معينة أو أفكار ثابتة ولكنه يتجه إلى مساعدة متخذي القرارات وذلك من خلال زيادة عدد البدائل المتاحة أمامهم وما يوفره كل بديل من مزايا وتكاليف ليختاروا من بينها ما يناسبهم .

وإذا كان لفظ الابتكار يعني عدم التقيد بحدود معينة لذلك لا يجب تقييده بتعريف محدد ولكنه ببساطة يعني كل ماهو جديد وغير مألوف وخارج عن الحدود المعروفة ، وفي مجال الابتكارات المالية فهو يشمل الأساليب والأدوات والمؤسسات والأوراق والمنتجات المالية الأصلية أو المشتقة والتي تضع بدائل جديدة ومرنة أمام متخذي القرارات[60] (ص 223) .

فهدف التطوير هو جعل التعامل مع البنك متعة حقيقية ملموسة ، وهي عملية لا تتحقق إلا بمزيد من الإشباع للاحتياجات والرغبات من جهة ، وعلى اختيار ما بين العديد من أنواع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بما يؤدي إلى زيادة العائد و المردودية وتأكيد ة الزبون من التعامل مع البنك ، الذي يتم من خلال المحاور الثلاثة الرئيسية التالية :

- تحسين الإدارة البنكية .
- تنويع وتشكيل الخدمة المصرفية وهذا بتطوير الإجراءات والخطوات التي يتعين أن يمر بها الزبون حتى يحصل على هذه الخدمة لتصبح أكثر بساطة.

- تطوير في التكنولوجيا المستخدمة في البنك خاصة و أنه قد حدث تخصص في التكنولوجيا في السنوات الأخيرة وأصبحت هناك تكنولوجيا خاصة بالبنوك ، بل أن الأنظمة الإلكترونية أصبحت لها خصوصية بكل بنك على حدة إلى جانب ارت باطها بمجتمع البنوك ككل محليا ودوليا و يمكن تبسيط كل هذا بالشكل الآتي:



شكل رقم (1) : سياسات تطوير الخدمات البنكي[52](ص 232)

وفي واقع الأمر فان البنوك عادة ما تقوم باستخدام ثلاثة مناهج لتطوير الخدمات المصرفية

- لتطوير بإضافة خدمات جديدة

يقوم هذا المنهج على استخدام الابتكار و إضافة خدمات جديدة إلى مجموعة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك حاليا ،ويتعين أن يكون هذا الجديد أكثر تلبية لحاجات الزبون ، بل قد بكون هذا الجديد مشبعا لحاجة جديدة لم يعرفها الزبون وتأتي الخدمة المصرف ية المتبكرة لتعريفه بها وإشباعها ،حيث أصبح الزبائن يطالبون بمنتجات جديدة و ذات جودة ووفق مقاييس المنتوج الدولي . [61] (ص267).

- التطوير بحذف بعض الخدمات للتركيز على خدمات أخرى أحسن

و هو منهج تستخدمه البنوك من أجل تحسين جودة تقديم بعض الخدمات المصرفية التي يتم تخصيصها لزبائن معينين.

- التطوير بالدمج

حيث يتم دمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية واحدة جديدة ، . وكلما كان البنك يتمتع بالحيوية، كلما كانت عمليات التطوير جيدة وتأتي ثمارها من حيث الاحتفاظ بالزبائن الحاليين أو جذب زبائن جدد، و يبـ قي منهج التطوير بالإضافة أكثر المناهج استخدما في البنوك التجارية التي تعتمد على استخدام عدد من الأساليب أهمها:

-إدخال تحسينات أو تعديلات في مكونات الخدمة المصرفية ، وفي طريقة تقديمها إلى الجمهور ، بحيث تصبح أكثر إشباعا للزبائن .

إضافة خدمات مصرفية جدي دة يتم استخدامها و تقديمها ضمن الخدمات المصرفية للبنك، و هي خدمات تتصف بالابتكار.

-مد الخدمة المصرفية الحالية إلى مناطق جغرافية جديدة، أو النزول بها إلى طبقة جديدة " شريحة " من الزبائن لم يكن لهم الحق في استخدامها من قبل.

-إضافة خدمة مكملة للخدمة الحالية بحيث أن كلاهما يدعم الآخر.

3.3.1 مبررات تحديث الخدمات المصرفية

إن التوّجه إلى تحديث البنوك العمومية توّجه لا بديل منه في ظل العولمة المالية والمصرفية وتعدد حاجات المجتمع بحيث أصبح بحاجة إلى مزيد من الخدمات المصرفية الجديدة و أكثر تنوعا ، وإلى أدوا ت استثمارية تدر لهم عائدا ماليا مناسبا، زد على هذا النتائج الإيجابية التي يمكن الوصول إليها من جذب مزيد من الزبائن وتحسين الوضع التنافسي للبنك، تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة و اكتساب قدرة على الاستمرارية والتواصل السليم في السوق المصرفي، وسنرى بالتفصيل مبررات تحديث الخدمات المصرفية فيما يلي :

1.3.3.1 العولمة المالية

كثرت التعريفات حول العولمة المالية و لم تتفق الآراء على تعريف واحد وشامل و رغم ذلك فمن الضروري طرح أهم التعريفات التي وردت في محاولة للخروج بتعريف مناسب.

- العولمة المالية هي الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي مما يؤدي إلى التكامل وارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال[62](ص 23) .

- العولمة المالية هيإختراق متبادل متزايد للأسواق والوسطاء الماليين مع وضع علاقات بين كل مكونات النظام المالي[63](ص 77)

- لكن يبقى تعريفنا للعولمة المالية في ضوء هذه التعريفات هي:

ذلك النمط الموحد والمتكامل في الجانب المالي والقائمة على تزايد درجتي ا لاعتماد المتبادل والتحرر المالي ، وتفصيلا فإن العولمة المالية تتضمن تحرير المعاملات التالية :

- المعاملات المتعلقة بالاستثمار في سوق الأوراق المالية.

- المعاملات المتعلقة بالاستثمار الأجنبي المباشر.

المعاملات الخاصة بالائتمان التجاري والمالي والضمانات ، الكفالات والتسهيلات الم الية التي تشمل التدفقات للداخل أو على التدفقات للخارج .

- المعاملات المتعلقة بالبنوك التجارية (العولمة المصرفية): وهي تشمل الودائع المقيمة و اقتراض البنوك من الخارج لأموال تمثل تدفقات للداخل و على قروض و ودائع أجنبية التي تمثل تدفقات للخارج وهذا ما نركّ ز عليه في دراستنا هذه ولقد ساعدت على عملية العولمة عدة عوامل رئيسية أهمها :

-ضغوط تحرير التجارة والتي عززت نتائج النمو السريع في قيمة وحجم العمليات التجارة الدولية ، مما تولد عنها من خلق فرص جديدة للاستثمار الدولي ، وضغوط التجديد والابتكار التمويلي والتي أدت إلى خلق أسواق جديدة بمنتجات تمويلية ومؤسسات تمويلية جديدة هذا بالإضافة إلى ثورة المعلومات والاتصالات.

-إن العولمة المصرفية طريق جديد لتحقيق عائد اقتصادي سريع ومرتفع ، فاتساع نطاق السوق ليشمل كافة أنحاء وأرجاء العالم خير من الأسواق المحلية المتجزئة صـ غيرة الحجم وبالتالي فقد أدت العولمة المصرفية إلى الربط بين قضيتين رئيسيتين شديدتي الأهمية هما [64] (ص 205) :

-قضية التحرير النشاط التمويلي و ما تكتنفه من مخاطر غامضة وصريحة تؤثر على الادخار العالمي ، معاملات و المؤسسات والمستثمرين الأفراد .

-قضية تحديث النشاط المصرفي و إصلاحه (موضوع البحث) ، فبالنسبة للقضية الأولى يجب التزامها بمعيار كفاية رأس المال كمعيار لقياس مخاطر السوق كما جاء بمقررات لجنة بازل : فمع تزايد العولمة المالية يصبح العمل المصرفي يتعرض إلى العديد من المخاطر المصرفية سواء كانت عوامل خارجية أو عوامل داخلية ، وأصبح لزاما على البنوك أن تتحوط لهذه المخاطر بعدة وسائل من أهمها تدعيم رأس المال و الاحتياطات ، وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ أن أقرّته لجنة بازل 1988 ، وأصبح لزاما على البنوك الالتزام به كمعيار عالمي يدل متانة المركز المالي للبنك وبقوى ثقة المودعين فيه [62] (ص40) ، ومن هذا المدخل يمكن التعامل مع معيار كفاية رأس المال في البنوك و التكيف مع مقررات لجنة بازل على النحو التالي :

v التعريف بلجنة بازل المصرفية وأبعادها المختلفة

في هذا الإطار يمكن القول أن لجنة بازل للرقابة المصرفية هي اللجنة التي تأسست وتكونت من مجموعة الدول الصناعية وذلك مع نهاية عام 1974 تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا[62] (ص81) : وقد حدث ذلك بعد أن تفاقمت أزمة الديون الخارجية للدول النامية وتزايد حجم ونسبة الديون الـ مشكوك في تحصيلها التي منحتها البنوك العالمية ، يضاف إلى ذلك المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية ، و الأوروبية بسبب نقص رؤوس أموال تلك البنوك مع الأخذ في الاعتبار انه في ضل العولمة فان البنوك الأمريكية والأوروبية يزداد انتشار فروعها في أنحاء العالم خارج الدول الأم ، وقد شكلت لجنة بازل تحت مسمى لجنة الأنظمة والرقابة المصرفية التي تهدف إلى تحقيق مايلي[62] (81) :

-تقرير حدود دنيا لكفاية رأس المال.

-المساهمة في تقوية وتعميق والحفاظ على استقرار النظام المصرفي العالمي .

-تحسين أساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك .

-تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بإجراءات و أساليب الرقابة من قبل السلطات النقدية .

v اتفاقية بازل 1988

في 1988 وافق مجلس المحافظ بين البنوك المركزية للدول الصناعية وكذا الإتحاد الأوروبي على تقرير لجنة بازل الخاص باقترا ح معيار موحد لكفاية رأس المال و بناء على هذا فقد أقرت اتفاقية بازل أنه يتعين على كافة البنوك العاملة الالتزام بأن تصل نسبة رأسمالها إلى مجموع أصولها الخطرة بعد ترجيحها بأوزان المخاطرة الائتمانية إلى 8 % كحد أدنى مع نهاية 1992 ، ولقد انطوت اتفاقية بازل على العديد من الجوانب لعل من أهمها:

التركيز علىٰ دور البنك المركزي في الرقابة البنكية و له الكلمة الأخيرة في اعتماد البنوك [65] (ص 36).

- التركيز على المخاطر الائتمانية .

-تعميق الاهتمام بنوعية الأصول وكفاية المخصصات الواجب تكوينها .

-تقسيم دول العالم إلى مجموعتين من حيث أوزان المخاطر الائتمانية ، مجموعة دول منطقة التعاون الاقتصادي والتنمية ودول ذات ترتيبات خاصة مع صندوق النقد الدولي وهي ذات مخاطر اقل من باقي دول العالم ، ومجموعة الدول الأخرى في العالم ذات مخاطر أعلى من دول المجموعة الأخرى .

-وضع أوزان ترجيحية مختلفة لدرجة مخاطر الأصول وقد حددت بصفر، 10 % ، 20 % ، 50 % ، 100 % .

-وضع مكونات كفاية رأس المال المصرفي[62] (ص 86) :

رأس المال المصرفي لمعيار الكفاية = رأس المال الأساسي + رأس المال المساند .

رأس المال الأساسي = رأس المال المدفوع + الاحتياطات + الأرباح .

رأس المال المساند = الاحتياطات غير المعلنة + احتياطات إعادة تقييم الأصول + المخصصات المكونة لمواجهة أية مخاطر غير محددة + القروض المساندة + أدوات رأسمالية أخرى، وعليه **معدل كفاية رأس المال** =رأس المال المصرفي لمعيار الكفاية / الأصول المرجحة بأوزان المخاطرة) ≤ 8% .

v تعديلات لجنة بازل

في أفريل 1995 أصدرت لجنة " بازل " تعديلا يتمثل في إدخال مخاطر السوق التي تتحملها البنوك ، ويمكن تعريف مخاطر السوق بأنها مخاطر التعرض لخسائر البنوك المتعلقة بالميزانية أو خارجها نتيجة لتحركات في أسعار السوق وبالتالي يصبح رأس المال الإجمالي = رأس المال الأساسي+رأس المال المساند + رأس المال الطبقة الثالثة [62] (ص98).

يخضع رأس المال الطبقة الثالثة للشروط التالية [60] (ص 166):

- يجب أن يكون له فترة استحقاق أصلية لا تقل عن عامين و أن يكون في حدود 25 % من رأسمال البنك من الطبقة الأولى (رأس المال الأساسي).
- أن يكون صالحا لتغطية المخاطر السوقية فقط بما في ذلك مخاطر الصرف الأجنبي ومخاطر السلع.
- الخضوع لنص " **التجميد** " الذي ينص على عدم جواز دفع فائدة أو أصل الدين إذا كان ذلك الدفع يعني أن رأسمال البنك الإجمالي سوف يقل عن الحد الأدنى من متطلباته الرأسمالية .
- رأس المال الأساسي ≤ رأس المال المساند + رأس المال من الطبقة الثالثة.

في ضوء التحليل السابق والنموذج الأساسي الذي تم عرضه فإن معدل كفاية رأس المال الجديد = إجمالي رأس المال /أصول مرجعة بأوزان المخاطرة + مقياس مخاطر السوق * 12,5 ≤ 8 .
أصول المرجعة بأوزان المخاطرة = تبويب الأصول إلى مجموعات x أوزان المخاطرة المخصصة بها.

v المراجعة الإشرافية عالية المستوى

الدعامة الثانية في نهج لجنة بازل هو المراجعة الإشرافية بهدف تأكيد أن إشراف البنك ليس مجرد مسألة التزام بعدة معدلات كمية بسيطة، لكنه يتضمن أيضا القيام بتقديرات نوعية حول كفاءة إدارة البنك وقوة أنظمته ورقابته، وسلامة إستراتيجية العملية وعائداته المحتملة [66] (ص 53) ، فبالنسبة للدول النامية فإن زيادة الاهتمام بالمراجعة الإشرافية سوف يتطلب الارتفاع بمستوى المهارات التنظيمية والاستعانة بالمزيد من الموظفين ذوي الكفاءة العالية.

إن مقترحات لجنة بازل سيكون لها دون شك نتائج مهمة بالنسبة لمجموعة من الدول ، ليس فقط بالنسبة لتدفق رؤوس الأموال ولكن أيضا بالنسبة لطبيعة الأنظمة الإشرافية التي سيكون على الدول الالتزام بها ، وبالرغم من أن جانبا كبيرا من تفاصيل المقترحات لم يتم انجازه بعد ، فإن خطوطها العريضة قد اتضحت وعلى الدول بدء الاستعداد لتطبيقها خاصة الدول التي تعاني من الديون المتعثرة ومنها الجزائر .

أما القضية الثانية المتمثلة في تحديث النشاط المصرفي فتتركز على الارتقاء بنشاط البنك وخدماته بمستوياته الثلاث وإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية ،فبالنسبة للأولى تبدأ بتحسين خدمات التجزئة المصرفية الجماهيرية التي يقدمها البنك للجمهور والتي عادة ما تتصف بالتعدد، التنوع، النمطية، الوفرة، والإتاحة الشاملة في كافة وحدات البنك، تكون المهمة الأولى لهذه الوحدات جذب أكبر قدر ممكن من المدخرات المحلية والدولية و إعادة ضخها و استثماراته ،ا فالانتقال إلى خدمات الجملة التي يقدمها البنك للشركات التي عادة ما تتصف بضخامة الحجم مع التحكم في المخاطر، تهدف هذه الخدمات إلى السلامة والصحة التمويلية لعمليات الإقراض المقدمة للمشروعات ، ثم الانتقال إلى خدمات الكوكبة العالمية التي من خلالها يخلق البنك ويقدم كيانات اقتصادية*، تضع المعابر للارتقاء و العبور إلى مستويات و أنشطة أكبر و أكثر تقدما ،فلابد من مسايرة المعايير العالمية إذا أرادت البنوك تحدي المنافسة[67] (ص217).

أما بالنسبة لإعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية ، فلقد حدث تغير كبير في أعمال البنوك وتوسعت مساحة ودائرة ونطاق أعمالها المصرفية سواء على المستوى المحلي أو الدولي، حيث أخذت البنوك تتجه إلى أداء خدمات مصرفية لم تكن تقوم بها من قبل و انعكس ذلك بوضوح على هيكل ميزانيات البنوك، حيث تنوعت مصادر أموال البنوك وتنوعت مجالات توظيفها واستخدامها ، هذا بالإضافة إلى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية التي تخلقها المعاملات الإلكترونية فتعمل على تنميتها بشكل دائم ومستمر ، وفي الوقت ذاته تزيد من عوامل الوفرة والإتاحة فيها ، مما يعني التنمية و الربط بين الأسواق المصرفية* .

ولذلك فمن الضروري على البنوك العمومية أن تتطور ، وأن تتجه إلى العولمة مجالا و نشاطا وفكرا، فالأشكال العالمية للخدمات المصرفية أكثر ربحية و أكثر استقرارا ، وأكثر فاعلية وقدرة على تحقيق أهداف البنك ، وهي في ذلك ليست خيارا يمكن رفضه أو العدول عنه ، بقدر ما هي التزام واع مدرك لحقائق الحياة ، وأساس التواجد في عالم الغد ، ذلك العالم الذي لا يصغى إلا لصوت القوة وصوت الفاعلية ، وصوت الإمكانية المتجاوزة لحدود المكان والزمان .

2.3.3.1 ربحية البنك وتحسين الخدمات للزبائن :

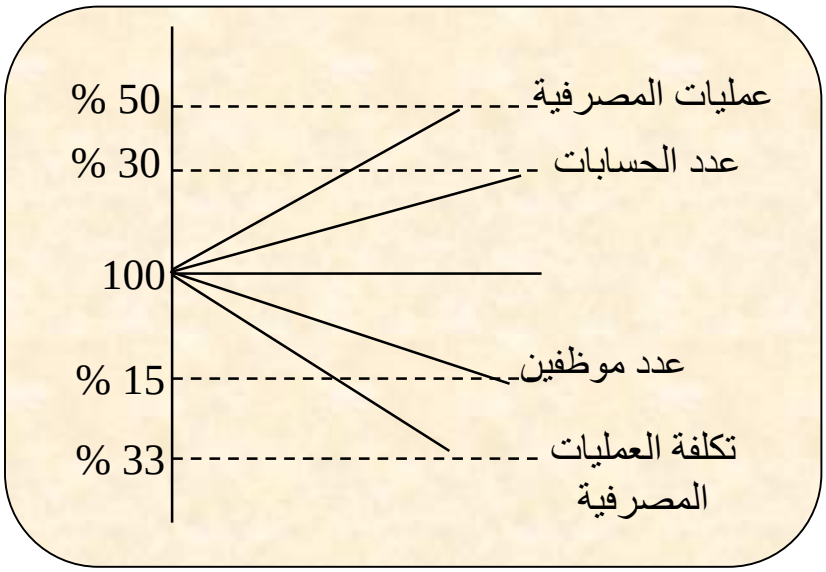
* كيانات اقتصادية هي مشروعات تعمل على المستوى العالمي إنتاجا و تسويقا وتمويلا.

*سنتناوله لاحقا في الفصل الثالث ، المبحث الأول .

أفاد تطبيق التقنيات والخدمات الحديثة في البنوك التجارية في الدول الصناعية على تحقيق أربعة أهداف رئيسية :

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد من حسابات الزبائن بالبنوك ، أي تحقيق كفاءة التعامل من الناحية المحاسبية بدون زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في انجاز المعاملات المصرفية.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشبكات التي تمثل هده المدفوعات و لقد ازداد استخدام الشيكات كأداة لسداد المدفوعات و تقليص استخدام النقود إلى حد ما
- أدى إلى تحرير الزبائن من قيود المكان و الزمان فإذا كان من المعتاد في الماضي أن يتعامل الزبائن مع بنوكهم داخل مقرها وخلال مواعيد العمل الرسمية فانه أصبح الآن في وسع زبائن البنوك أن يتعاملوا معها في أي وقت ودون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر هده البنوك .
- أدى تطبيق التقنيات الحديثة إلى تمكين البنوك من تقديم خدمات لزبائنها لم تكن معروفة من قبل، كما أتاحت لهؤلاء الزبائن الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم ، إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية، ومن الصعب على البنوك إقناع زبائنها بأن الأسعار المعروضة عليهم تعتبر أسعارا منافسة ، خاصة أنه قد أصبح في إمكانهم الوقوف بسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى من العالم بسبب ثورة المعلومات .

وفي دراسة أجريت على أحد البنوك الأمريكية اتضح أنه بعد تطبيق التقنيات الحديثة في البنك ، تحقق خلال عشر سنوات زيادة في عدد الحسابات نسبتها 30 % وخفضا لعدد موظفي الفرع الواحد بنسبة 15 % ،زيادة في حجم العمليات المصرفية بـــــــــ 50 % ، تحقيق خفض في تكلفة العمليات المصرفية بنسبة 33 % [57] (ص 293)، و يمكن توضيح هذه النسب على الشكل الأتي:



شكل رقم(2) : تأثير تطبيق التقنيات الحديثة على البنك في و. م . أ[57] (ص 294)

هذا وقد مكنت التقنيات الحديثة من تقديم معطيات تتعلق بتحليل المخاطر وسياسة الاستثمار ، كما مكنت من معرفة أعمق للزبون بفضل تسجيل وتحليل المعطيات الخاصة به ، وبهذه الطريقة يصبح العرض مشخصا ، غير أن استخدام التقنيات الحديثة لا ينحصر في تخفيض التكلفة ، وإنما تظهر فائدتها في تدفق المعلومات التي ستؤدي إلى تنسيق أحسن و انسجام العمل المصرفي وفي إزالة العراقيل أمام الزبائن[68](ص 328) .

3.3.3.1 قوة المنافسة

نظرا لشدة المنافسة ، تصبح البنوك العمومية كبقية المؤسسات الاقتصادية، حيث يتعين عليها أن تقدر التكلفة حسب مواردها الخاصة و أن تحرص على المردودية التي تساعدها على الزيادة في مواردها الخاصة [68] (ص 329)، ثم أن البنوك الخاصة مطالبة بحكم المنافسة بمراقبة وكالاتها ومراعاة مطالب المساهمين ، وخطر الاستحوا ذ عليها من مؤسسة أكبر ، وبالتالي لا بد من البنوك العمومية تحقيق المردودية، ومن الخصائص الملاحظة بحكم تحديث البنوك وجعلها أكثر منافسة هي ما يعرف بتصنيع الخدمات البنكية سواء في مجال وضع المخططات أو الإنتاج أو التوزيع ، إلا أنه في الحقيقة توجد فروق ذلك أن المـ ؤسسات البنكية هي في الواقع مستودعات للادخار وتعتمد بالدرجة الأولى على الثقة و لها دور متميز، وفي حالة الإخفاق أو عجز مؤسسات

القرض يصبح الخطر واردا وعليه أن تحاط حرية التسيير بمجموعة من الضوابط واتخاذ الحيطة والحذر .

خلاصة الفصل الأول

مما سبق ذكره، يمكن استخلاص النتائج التالية:

- إن قانون النقد و القرض فتح أفاقا كبيرا في تطوير العمل البنكي، إلا أنه من الناحية التطبيقية لم يحقق الآمال المرجوة، ذلك أن الدولة بقيت دائما العنصر الأساسي للعمل البنكي،فهي الممول الرئيسي للإيداعات و المقترض الأول للمشروعات.
- إنعدام الفعالية المالية، حيث تعاني البنوك العمومية من عجز الخدمات البنكية وبقيت محدودة على خدمات تقليدية (جمع الأموال، منح القروض)، هذا بالإضافة إلى ضعف أجهزة الإعلام.
- إنعدام الفعالية الإقتصادية نتيجة ضعف وسائل الدفع وعدم تخصيص الموارد المالية على أحسن استخدام.
- ضعف التأطير المؤسساتي و البشري ، فبالنسبة للأولى رغم أن البنوك هي أولى المؤسسات التي أعلنت استقلاليتها إلا أن السلطة مازالت تملي عليها القرارات أما بالنسبة للثانية فرغم الجامعة و المدرسة العليا للبنوك إلا أن البنوك مازالت تعاني من نقص الموظفين الأكفاء و المؤهلين .
- ضعف الرقابة فلقد أثبتت التجارب على هذا من خلال قضيتي بنك الخليفة و البنك التجاري و الصناعي الجزائري .
- تعاني البنوك العمومية من عدة عراقيل أثرت على مردوديتها و تسييرها لعل أهمها القروض غير مضمونة الدفع، علاقاتها مع الخزينة، وعراقيل المحيط.
- إن من بين الأسس التي يجب إتباعها لمواجهة هذه العراقيل و المرور إلى العصرنة هي الحد من الديون المتعثرة وذلك باتباع سياسة إئتمانية و تحليل مخاطر القرض، هذا بالإضافة إلى إعادة هيكلة البنوك العمومية من خلال تطوير وتحسين الخدمات البنكية.

- ضرورة تحديث الخدمات البنكية في ظل العولمة وتوفر التكنولوجيا من جهة وزيادة إحتياجات ورغابات الزبائن من جهة أخرى .
- إن طرق تحديث الخدمات البنكية تتمثل في تنويع و تمديد الخدمات البنكية (التوجه إلى البنوك الشاملة)، فتح فروع في الخارج و إقامة فروع لبنوك أجنبية في الداخل (تحرير تجارة الخدمات البنكية)، إدخال و إستخدام التكنولوجيا في المعاملات و بالتالي نمو خدمات جديدة تتمثل في الخدمات البنكية الإلكترونية، و هذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل من خلال الفصل الموالي.

الفصل II : الإتجاهات الحديثة لتطوير العمل البنكي

إن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه نشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور ، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة المعنية إلى قيام البنوك بالدخول في مجال الاستثمار في جميع القطاعات وتملكها للكثير من مشروعات الصناعية والخدمية والتجارية ، و تنويع مصادر تمويلها، كذلك أصبحت تقوم بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة وانتشار فروع كثيرة من البنوك في معظم دول العالم ، و إدخال خدمات مصرفية الكترونية ولا شك أن هذا التحول الكبير والتنوع الملحوظ في الخدمات المصرفية كان بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف أنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة وهذا ما جعل الكثير من الممارسين للخدمات المصرفية يرون بأن المشكلة الحقيقية التي تواجه رجال البنوك ومنهم الجزائريين تكمن في كيفية إدارة ومواجهة التغير والنمو السريع في المجالات الاقتصادية و الاجتماعية بنجاح ، أي الطرق الواجب إتباعها لتحديث الخدمات البنكية ، و هي الطرق التي سنتعرض إليها بالتفصيل من خلال هذا الفصل وفق المباحث التالية :

1.2 التوّجه إلى البنوك الشاملة

من المتغيرات التي عكستها العولمة على أداء و أعمال البنوك هو ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة " **تعتبر انقلابا** " واضحا في عالم البنوك فبعد فترة طويلة تركزت وظائف البنوك في قبول الودائع ومنح الائتمان ، إلا أن تزايد الاتجاه نحو أظهر العولمة كيانا خاصا بالبنوك الشاملة الذي جاء لترجمة عملية تضخم أعمال البنوك ودخولها في مجالات جديدة كانت من صميم أعمال الوساطة المالية مثل قيام بنك بفتح شركة للتأمين أو ممارسة أعمال الاستثمار أو قيام الشركات القابضة المصرفية بجمع العديد من الأعمال في إدارة واحدة توزيعا للمخاطر ومواجهة المنافسة .

وبهذا ظهرت البنوك الشاملة لتقوم بكل الوظائف التقليدية وغير التقليدية في منظومة بنكية واحدة تقوم بتنويع كامل للأعمال والوظائف لتلبي كل طلبات الزبون وتحل جميع مشكلاته ، و للتركيز أكثر على هذه البنوك ، و لأهميتها و ما يمكن أن تساهم به في تطوير الخدمات البنكية ، سنقوم بدراستها من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

2.1.2. مفهوم البنوك الشاملة .

يشغل موضوع المخاطر قمة قائمة اهتمام رجال الأعمال و البنوك ، مما أدى إلى ظهور فكر جديد هو مفهوم التنويع و أثره على تخفيض المخ اطر ، و لقد تبنت هذه الإستراتيجية البنوك الأمريكية حيث ابتعدت عن قصر تعاملاتها على قطاع اقتصادي معين ، و امتدت بها إلى كافة القطاعات ، و هو ما وضع الأساس بما يسمى بالبنك الشامل .

1.1.1.2 تعريف البنوك الشاملة

كثرت التعريفات حول البنوك الشاملة و أهم هذه التعريفات التي وردت هي :

- البنوك الشاملة هي التي تسعى إلى تنمية مواردها المالية من كافة القطاعات، كما تقدم الائتمان لكافة القطاعات[51] (ص 59).
- البنوك الشاملة هي تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن م ن المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها، تفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي لا تستند إلى رصيد مصرفي[69] (ص19) .

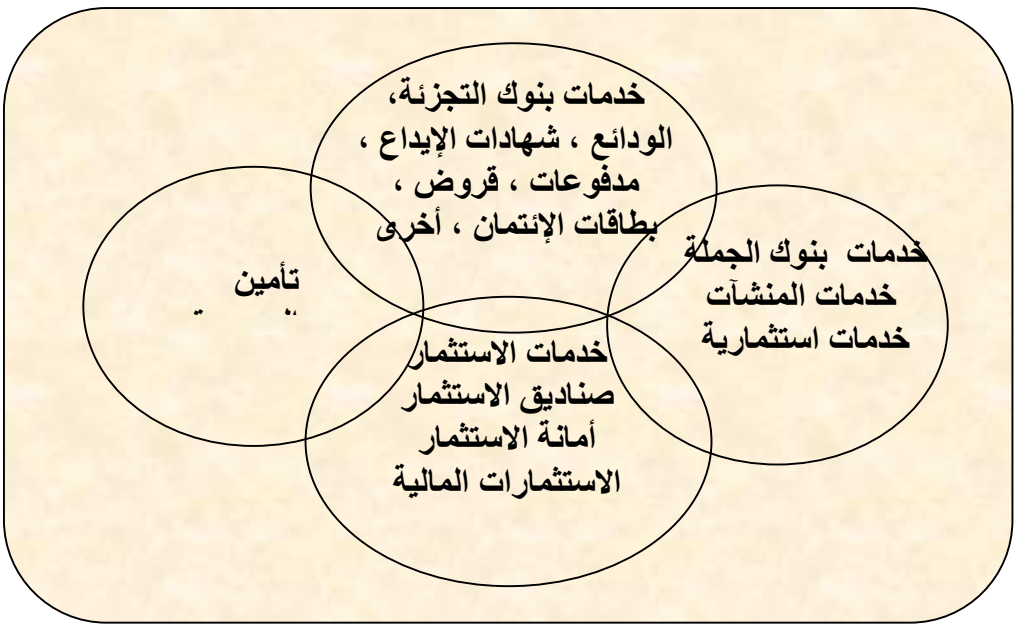
وحسب تعريف البنك السويسري ، فالبنك الشامل يترجم بتقديم مجموعة من المنتجات و عرض كامل للخدمات ، والبنوك الشاملة عليها أن تؤمن فائدتين :

تسمح بالوفاء للزبائن أي قادرة على أن تقدم لهم مجموعة من الخدمات المالية التي يحتاجونها وهذا ما يسمى وجهة الزبائن ، وثانيا تتماشى مع التغيرات الاقتصادية وهذا بتنويع قطاعات التواجد : تمويل بنكي، تدخل في السوق المالي ، بنك الودائع، بنك الأعمال [70] .

أما تعريفنا للبنك الشامل هو ذلك البنك الذي يحصل على موارده المالية من كافة القطاعات الاقتصادية في داخل البلاد أو خارجها ، و يقدم القروض لكافة القطاعات ،بالإضافة إلى تقديمه لمجموعة من الخدمات البنكية التي لا تعتمد على وجود رصيد .

2.1.1.2. فلسفة البنك الشامل

يتضح من خلال التعاريف السابقة أن البنوك الشاملة تتجه وتحرص على تنويع مصادر الحصول على الأموال والإيرادات أو موارد البنك التي تأتي من قطاعات متعددة وعن طريق إدارة الخصوم من ناحية ، ومن ناحية أخرى تنو يع التوظيفات المالية لجميع القطاعات الاقتصادية ، هذا بالإضافة إلى قيامها بعمليات خارج الميزانية التي يرتفع ويزداد العائد منها [69] (ص19)، ففلسفة البنك الشامل تقوم على فلسفة التنويع بهدف استقرار وزيادة حركة الودائع و انخفاض في المخاطر، والتنويع يعني ألا يحصر البنك نشاطه في قطاع معين أو في مجموعة القطاعات التي تباشر أنشطة بينها ارتباط قوي [69] (ص 20) ويزداد مفهوم التنويع عمقا وتزداد ايجابيته ، إذا ما اتجه البنك إلى ممارسة أنشطة غير مصرفية ، كإدارة المؤسسات وتقديم خدمات التأجير التمويلي وهذا ما يؤدي إلى تعظيم ا لربحية وتخفيض المخاطر وفي مقدمتها مخاطر السيولة ، وتحقيق أكبر درجة من الأمان للمودعين وبالتالي تلافي مخاطر الإفلاس لدرجة عالية ، وقد عبر البعض عن تلك الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة من خلال الشكل التالي :



شكل رقم (3) : الوظائف المتعددة للبنوك الشاملة[65] (ص 37)

من خلال هذا الشكل يتبين لنا أن وظائف البنوك الشاملة متعددة و متنوعة حيث توجد خدمات بنوك التجزئة و هي خدمات تقدم لجميع الأفراد دون تمييز مثل الودائع ، شهادات الإيداع ، مدفوعات ، قروض ، بطاقات الائتمان ، و توجد خدمات بنوك الجملة وهي خدما ت تقدم لكبار المستثمرين للاستثمار في المنشات الكبيرة ، كما توجد خدمات الاستثمار في الأوراق المالية، حيث تحتوي على صناديق الاستثمار و هي صناديق ادخار المبالغ الصغيرة و كبيرة الحجم لاستثمارها في الأوراق المالية و بالتالي تؤمّن للزبائن اكبر عائد بأقل المخاطر ، بالإضافة إلى هذا الدخول في خدمات التامين ، حيث تصبح تقدم بواليص التامين ، لتامين على الحياة و التامين على الممتلكات [*] .

2.1.2 الإطار العام لإستراتيجية التنويع في البنوك الشاملة .

تعتمد البنوك الشاملة على إستراتيجية التنويع بهدف استقرار حركة الود ائع و انخفاض مخاطر الاستثمار ، و بالتالي فهي تسعى إلى تنويع مصادر تمويلها ، و مجالات استخدامات مواردها ، هذا بالإضافة إلى دخول في مجالات غير مصرفية .

1.2.1.2 المحور الخاص بمصادر التمويل

حيث تقوم البنوك الشاملة بالعديد من الأنشطة في مجال تنويع مصادر التمويل أهمها :

إصدار شهادات إيداع القابلة للتداول

هي عبارة عن شهادات لحاملها يمكن شرائها وبيعها في أسواق المال ، في أي وقت دون الرجوع للبنك الذي أصدرها ، وهذه الشهادات تعتبر بمثابة ودائع آجلة تسمح بتوفير أموال طويلة الأجل يمكن استخدامها في زيادة الطاقة الاستثمارية للبنك[69] (ص22).

وتحمل شهادات الإيداع سعر فائدة محدد ومبلغ محدد لمدة محددة تبدأ من تاريخ إصدار الشهادة وتنتهي بتاريخ استحقاقها ، فتقوم البنوك بإصدار شهادات الإيداع باعتبارها أداة من أدوات إدارة السيولة، و اكتسبت أهمية كبيرة باعتبارها مصدرا مهما من مصادر تمويل البنوك التجارية ، و لعل أهم ما يميز هذه الشهادات التي يمكن تداولها أن سعر الفائدة عليها يتم تحديده دون تدخل من البنك المركزي و هذا ما يعني إمكانية رفع سعر الفائدة كوسيلة لزيادة الطلب عليها [51] (ص162)

[*] سنتناوله لاحقا في المطلب الموالي .

وهذا ما يؤدي إلى استبدال ودائع جارية بودائع لأجل و هو أمر يترتب عليه تدعيم القوة الاستثمارية للبنك لما تتصف به الودائع لأجل من استقرار طوال مدة بقائها في البنك .

ويرتكز سوق شهادات الإيداع على عنصرين مهمين يكمّل أحدهما الأخر هما : البنك المصدر للشهادة و السوق الثانوي الذي يكون عادة بنكا من البنوك و جد أنه من الأفضل له حيازة أوراق قابلة للتداول بدلا من الاستثمار في أصول طويلة الأجل قد يصعب تحويلها إلى نقد بسرعة [71](ص240) ، وتقوم تسعير شهادات الإيداع عن طريق التعامل بالخصم ، هذا وتوجد عدة مزايا لشهادات الإيداع يمكن حصرها فيما يلي :

أنها توفر مصدرا ت مويليا قصير الأجل ، لأنها قابلة للتداول دون قيود ويمكن بيعها قبل تاريخ استحقاقها في السوق الثانوي ، وترتبط درجة السيولة بمدة الشهادة ، فكلما قصرت مدتها اشتد الإقبال على شراءها .

-أنها تساهم في تنويع قاعدة الودائع

أنها تصدر لآجال مختلفة ، وتعتبر الشهادات ذات الأجل القصير إذا لم يتجاوز استحقاقها مدة سنة ، في حين تعتبر الشهادات الصادرة لأكثر من سنة وأقل من خمس سنوات متوسطة الأجل .

-كبر حجم الأموال التي يمكن جمعها من خلالها ، إذ في استطاعة البنك المصدّر أن يحصل على ودائع من مناطق جغرافية تبعد عن المنطقة التي لا يخدمها .

v <u>الاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي</u>

تلجأ البنوك الشاملة للاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي لتدعيم الطاقة المالية وتقوية المركز المالي ، وعمليات الاقتراض هذه تتم في شكل إصدار سندات تطرح في أسواق رأس المال أو بالاقتراض من شركات التأمين يحصل بمقتضاه البنك على القدر من الأموال في مقابل قيامه بدفع فوائد عن الأموال المقترضة و سداد قيمة القرض في تاريخ الاستحقاق ، ويتميز الاقتراض من سوق رأس المال عن طريق إصدار سندات طويلة الأجل تمتد بين خمس سنوات وخمسة عشر عاما وأكثر ، والسند كما هو م عروف هو أداة من أدوات الاقـــــتراض تمثـــل التزاما تعاقديا على المصدر (المقترض) تجاه حامل السند (المستثمر) بعد استحقاقها مضاف إليه عائد [57](ص 125)، كما يتميز بكونه لا يخضع لمتطلبات الاحتياطي القانوني ، و لا يتطلب التأمين عليه ، برغم هذه المزايا فان للق روض طويلة الأجل بعض العيوب أهمها :[51]

(ص 135)أنها قد لا تمثل مصدرا خصيبا لاحتياجات البنوك إذ قد يصعب على البنوك الصغيرة الحصول عليها بشروط ملائمة ، قد تضع تشريعات لحد أقصـــى لها ففي الولايات المتحدة الأمريكية 50 من % حقوق الملكية ،كما يتطلب منها احتجاز جزء من الأرباح لغرض سداد أصل قرض وفوائده،وهو ما يضع البنك في موقف حرج خاصة في فترات الكساد ، تجدر الإشارة إلى أن الاتجاه إلى الاقتراض طويل الأجل يحمل ميزتان : الميزة الأولى تتلخص في زيادة القدرة على الإقراض وزيادة عمليات التوظيف ومن زيادة الأرباح وتأمين السيو لة وفي نفس الوقت يؤدي ذلك إلى إعطاء قدرا أكبر من الأمان للمودعين و التي تمثل الميزة الثانية .

- اتخاذ البنوك الشاملة للشركات القابضة المصرفية

لقد قامت بعض البنوك الشاملة في هذا المجال بإعادة تنظيم نفسها لكي تتخذ شكل الشركات القابضة من أجل البحث عن اتج اه جديد لتنوع مصادر التمويل وتعبئة المدخرات ،لأن البنك عندما يتخذ شكل الشركة القابضة يستطيع أن يضم إلى جانبه العديد من الشركات الصناعية والتجارية والمالية التي تمكنه من تدعيم وزيادة موارده المالية ، خاصة في الأوقات التي توفي فيها الودائع حيث يمكن في هذه الـ حالة أن تقوم أحد الشركات الشقيقة بالاقتراض من السوق وتعيد إقراض المتحصلات إلى البنك وهكذا[69] (ص22).

- التوريق

يسمى أيضا التسنيد ، ويقصد به تحويل الأصول غير السائلة المتمثلة في القروض التي تستحق في تاريخ معين إلى أوراق مالية قابلة للتداول [69](ص 23) ، وهي أوراق تستند إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة ولا تستند إلى مجرد القدرة المتوقعة للمدين على السداد من خلال التزامه العام بالوفاء بالدين.

وبذلك تعتبر عملية التوريق بمثابة دمج بين أسواق الائتمان وأسواق رأس المال لأنها تزيل الحدود بين القروض المصرفية والأوراق المالية .

- أركان عمليات التوريق

تتمثل فيما يلي :

- الركن الأولوجود علاقة مديونية قائمة بين بنك مقرض ومدين مقترض (فرد أو شركة أو حكومة).

- الركن الثاني : رغبة البنك (الدائن) في التخلص من سندات الدين الموجودة في حوزته وتحويلها إلى طرف ثالث في مؤسسة متخصصة في إصدار السندات ومن الطبيعي أن يقبل بيع هذه الديون بسعر أقل قيمة من القيمة القائمة في ذمة المدين لكي يخلق حافزا لدى مشتري الدين أملا في الحصول على ربح معقول ويوضح الشكل المبسط التالي كيف يؤدي توريق القروض المصرفية ويرالىأمؤكل جديدة تضاف إلى مصادر التمويل التي يعتمد عليها البنك [57] (ص 242) والمتمثلة في بيع القرض و عمولة خدمة بيع القرض ، و يمكن توضيح توريق القروض المصرفية على الشكل الأتي :

شكل رقم (4) : توريق القروض المصرفية .[57] (ص 248)

- الركن الثالث : إصدار سندات قابلة للتداول في أسواق رأس المال عن طريق مؤسسة متخصصة في شراء القروض المصرفية من البنوك المنشئة لها لكي تحل محله كدائن في مواجهة المدين الأصلي وتسمى هذه المؤسسة " أداة ذات هدف خاص " ، وإذا لم تكن المؤسسة موجودة ، فإن البنك ينشئ هذه المؤسسة لتوريق قروضه وتصبح تابعة له .

- الركن الرابع : استناد الأوراق المالية الجديدة إلى ضمانات عينية أو مالية ذات تدفقات نقدية متوقعة .

- الركن الخامس : أن يوجد مستثمر له الرغبة في شراء السندات التي تصدرها المؤسسة المتخصصة ويقوم بتحصيل الفائدة الذي تدره هذه السندات في مواعيد استحقاق هذه العوائد .

- مزايا التوريق

تتمثل فيما يلي :

-فائدة تعود على البنك المقرض من توريق أمواله المقرضة حيث يمكن للبنك أن يستخدم حصيلة البيع في إعادة الإقراض في وجوه أكثر ربحية وأقل مخاطرة [71] (ص 242)، فضلا على أن رفع الدين المشكوك في تحصيله من الميز انية يحسن صورتها ويزبد من الائتمان هذا بالإضافة إلى أنه غالبا ما يكون البنك مسؤولا عن خدمة الديون المباعة ومن ثم على عمولة مقابل هذه الخدمة .

- استفادة المدين الأصلي بتخفيض من الدين الأصلي .

استفادة المستثمر بمبلغ مالي يمثل الفرق بين القيمة الاسمية لـ لقرض ، وقيمة شراء المديونية والتخفيض أي أن الربح = قيمة الاسمية – (قيمة شراء المديونية + تخفيض من الدين الأصلي) .

-استفادة المؤسسة المتخصصة بما تقاضته من رسوم وعمولات بصفتها وسيطا في الصفقة التي تمت عن طريقها

2.2.1.2 المحور الخاص بالاستخدامات المصرفية

يهتم بتنويع مجالات استخدامات المصرفية من خلال عدة جوانب لعل من أهمها :

v التنويع في محفظة الأوراق المالية

تختلف تواريخ استحقاقها وطبيعة أنشطة الشركات والمؤسسات المصدرة لها ، حيث تحقق أكبر درجة من التنويع الذي يجعل المخاطرة في أقل درجة ممكنة ومن ثم تزايد احتمالات زيادة الربحية [69](ص23).

إن الهدف الأساسي من تكوين محفظة الأوراق المالية هي تحقيق دخل إضافي بدلا من ترك ودائع المدخرين متراكمة دون استثمار أو تشغيل وكذلك تعد مصدرا معتبرا للسيولة .

- تحقيق دخل إضافي

إن البنوك التجارية تتلقى ودائع و مدخرات ، وهي تسعى دائما إلى توظيفها في مجالات متعددة منها تكوين محافظ الأوراق المالية ، و الهدف من ذلك هو تحقيق أكبر عائد ممكن سواء كان في صورة أرباح أو فوائد عن طريق شراءها وحسب سعر السوق وقت شراء وبيعها عندما يرتفع سعرها محققا بذلك دخلا إضافيا ، والبنوك التجارية عادة توازن بين المجالات التي توظف فيها أموالها لتختار من بينها الأكثر فائدة لهما .

أيضا مخاطر الاستثمار تلعب دورا في توجيه البنك التجاري نحو الاستثمارات فإذا لم تجد البنوك الأمان في عمليات الإقراض فقد تلجأ إلى شراء الأوراق المالية وزيادة المحفظ ة[72](ص78) بدلا من المخاطرة في الإقراض وقد حدث ذلك في مصر في الآونة الأخيرة نتيجة لهروب بعض المقترضين نتيجة لضعف الضمانات والتساهل في الأوامر والتعليمات التي منعت البنوك عن القيام بتوظيف أموالها واستثمارها في عمليات الإقراض خوفا من الخسائر .

- توفير السيولة

جرت العادة على أن يحتفظ البنك بجزء من أمواله في صورة سائلة لمواجهة حالات السحب التي يقوم بها المودعون إلا أنه في بعض الظروف قد يحدث أن يتهافت المودعون على سحب ودائعهم من البنوك بطريقة تؤدي إلى نفاذ الرصيد النقدي الذي يحتفظ به البنك ، وفي هذه الحالة يستطيع البنك تحويل جزء من أوراقه المالية من المحفظة التي يمتلكها إلى سيولة نقدية لمواجهة هذه الحالات عن طريق بيعها أو الاقتراض بضمانها من البنك المركزي[72](ص 80).

V تنويع القروض الممنوحة

بحيث تقدم القروض لكل الأنشطة والقطاعات الاقتصادية سواء الزراعية أو ا لصناعية أو التجارية وحتى الخدمية الأخرى إلى جانب الأنشطة العقارية ، والقروض الاستهلاكية للقطاع العائلي إلى جانب قروض لتمويل التجارة الخارجية [69] (ص24)، سواء كانت تلك القروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل ، وهكذا تحققت صفة الشمول في مجال الاستثمار كما تحقق ت لها نفس الصفة في مجال مصادر التمويل .

v الدخول في مجالات جديدة للاستثمار

حيث استطاعت البنوك الشاملة اقتحام مجالات استثمار التالية :

- أداء خدمات الصيّرفة الاستثمارية : و التي تتضمن ثلاثة وظائف أساسية هي :

- الإسناداللتيْ تعني شراء الأسهم المصـ درة من الشركة المصدرة بغرض ترويجها و بيعها للآخرين مع تحمّل الأعباء المحتملة نتيجة لانخفاض السعر خلال مدة حيازتها لها وقبل الانتهاء من تسويقها وفي المقابل يحصل البنك على كافة العمولات عند سداده لقيمة الأسهم للشركات المصدرة [21] (ص342).

- الوظيفة التأمينيـ ة : وهي دخول البنوك في القيام بوظيفة التأمين من خلال كتابة أو إصدار بواليص التأمين بأنواعها المختلفة (تأمين على الحياة – تأمين على الممتلكات ...إلخ) ، إن دخول منتجات التامين من خلال فروع المصارف ظاهرة تعرف بالتامين المصرفية[73](ص 42).

-تقديم الاستشارات للزبائن : يبدو أن تقديم الاستشارات ليس له علاقة مباشرة بطبيعة نشاط البنك ولكن التجارب العملية التي مرتّ بها البنوك أخذت تحتم على إدارتها التفهم والإلمام الكامل بها فالمسؤول في المصرف غالبا ما يجد نفسه في مركز مستشار مالي للمشروع الذي يتوقع منه أن يساعده في جميع الظروف التي تمر بها و أن يكون مستعدا لإبداء الرأي السليم لأصحاب المشروع[14] (ص 14) حيث كثيرا ما نرى أن التنافس بين البنوك يعتمد كثيرا على كفاءة المسؤولين بالبنك واستعدادهم لتقديم خدمات جيدة وجديدة للمتعاملين معهم للعمل على كسب ثقة المشروعات المختلفة خاصة وأنه قد أصبح أن مصلحة المشروع ومصلحة المصرف مصلحة مشتركة .

-دخول البنوك في مجال الملكية الجزئية في رأس مال الشركات

عادة ما يلجأ البنك إلى ذلك عندما تفشل الشركة بسداد ما عليها من التزامات قبل البنوك و يتأكد البنك أن أسباب تعثر المنشأة أو الشركة يرجع لسوء الإدارة ، وأن ملكية لجزء في رأس المال سوف يعطيه الحق في المشاركة في إدارة الشركة .

3.2.1.2 المحور الخاص بدخول مجالات غير مصرفية

تتجه إستراتيجية التنويع في هذا المحور إلى الدخول في مجالات غير مصرفية من جانب البنوك الشاملة حيث أثبتت التجارب أن ذ لك يزيد الربحية والعائد دون إضافة مخاطر نقص السيولة [69](ص 25) وفي تناولنا لهذه الأنشطة سوف نميز بين الأنشطة التي يتولاها البنك الشامل نفسه ، والأنشطة التي يمارسها من خلال شركة شقيقة تحت مظلة الشركة القابضة.

v الأنشطة التي يمارسها البنك نفسه

تتسم الأنشطة غير المصرفية التي يمارسها البنك ، بأن المخاطر التي تكتنفها عادة ما تكون في حدها الأدنى ، ومن أبرز هذه الأنشطة : التأجير ، تجارة العملة ، تولى إصدار بعض الأوراق المالية و إدارة استثمارات الزبائن .

- ممارسة نشاط التأجير التمويلي

يعد الاستئجار بديلا شرعيا للاقتراض الذي هو أداة أساسية لاستثمار الموارد [51] (ص 68) فإن دخول البنك الشامل في هذا النشاط يعد من الضروريات لتعويض أو انخفاض محتمل قد يطرأ على طلبات الاقتراض فقد دخلت البنوك الأمريكية مجال التأجير في ظل ما يسمى بالبيـــــع وإعادة التأجيـــــر ، وهـــــو اتفاق يبـ رم بين الشركة والبنك ، تقوم بمقتضاه الشركة ببيع أصل تملكه إلى البنك على أن يقوم البنك بإعادة تأجير الأصل مرة أخرى إلى الشركة للانتفاع به [51] (ص 68) ويتوقع بالطبع أن تكون محصلات الإيجار إضافة إلى القيمة المتبقية من الأصل كافية لتغطية تكلفة الشراء ، إضافة إلى تحقيق عائد مناسب وفي ظل هذا النوع من التأجير تحصل الشركة على قيمة الأصل المباع لاستخدامه في نشاط آخر ، كما تتمتع بتوفر ضريبي ما كان يتـ اح لها لو أنها ظلت مالكة للأصل، هذا بالإضافة أنه يوجد نوع آخر من الـــتأجير وهي أن البنك يشتري الأصل ثم يستأجره للشركة ، فعلى المستأجر دفع قيمة ايجارية الدورية وتسليم الأصل للشركة في نهاية التعاقد [74] (ص 81)، وإذا ما فشل المستأجر في سداد قيمة الإيجار ، يكون من حق البنك استرداد الأصل في كلا النوعين وهكذا يبدو جليا أن نشاط التأجير يحقق للبنك الشامل عائدا يكاد يكون مضمونا في الوقت الذي ينطوي فيه التأجير على تدفقات نقدية أسرع من التدفقات النقدية للقرض وهو ما يعني تأثيرا إيجابيا على السيولة ، يضاف إلى ذلك أنه إذا كان من حق البنك

استرداد الأصل على الفور وبالتالي فالتأجير يقلل فرصة تعرض البنك للخسائر ويحقق بالتالي قدرا أكبر من الأمان للمودعين مقارنة بالقرض[51] (ص 70).

- نشاط الاتجار بالعملة

إن البنوك التجارية التي تتاجر في العملة ، هي عادة ما تكون بنوك كبيرة – تركز تعاملاتها على السوق الحاضر بغرض إتمام نفقات تجارية دولية (التجارة الخارجية) لصالح بعض المؤسسات لتحقيق عوائد مقابل العمولات التي تحصل عليها البنوك ودون أن تتعرض لمخاطر على الإطلاق ، وتتضمن أيضا إمكانية استفادة البنك من الاستخدامات المطلوبة لبعض الوقت قبل حلول موعد إتمام التحويل .

- إدارة استثمارات لحساب الزبائن

تتجه البنوك الشاملة إلى تكوين صناديق الودائع العامة ، وهي صناديق تستثمر فيها أموال الزبائن ويسيرها البنك لصالحهم ، في مقابل أتعاب محددة يحصل عليـــها أما الأرباح فتعود إلى الزبائن كما يتحملون وحدهم الخسائر و تتولي البنوك الشاملة إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح الزبائن بحيث تقوم تلك البنوك ببيع وشراء الأوراق المالية بناء على أوامر الزبون وفي بعض الأحيان يقدم البنك بعض التوضيحات والمعلومات لصالح الزبون على أن يتحصل البنك في الأخير على عمولة البيع و شراء الأوراق المالية[69] (ص 59).

v الأنشطة التي يمارسها البنك عن طريق شركة شقيقة

ممارسة الأنشطة غير المصرفية من خلال شركات شقيقة تضمها شركة قابضة ، ويكون لهذه الأنشطة شخصية معنوية مستقلة هي الشركة القابضة المصرفية، لتصبح البنوك الشاملة في هذه الحالة شركة قابضة تبعها بنوك أخرى أو شركات تمارس أنشطة غير مصرفية وفي ضوء هذا نجد :

- نشاط التأمين :قد امتد نشاط البنوك الشاملة إلى تقديم خدمات تأمينية تتمثل بشكل خاص بالـــتأمين على الحياة للزبائن الذين يحصلون على قرض ، حيث تلتزم شركة التأمين الشقيقة بسداد أقساط القرض في حالة وفاة المقترض كما يمتد هذا النشاط ليشمل التأمين على الممتلكات التي تم

الاقتراض من أجل شرائها كالمنازل والسيارات ويستطيع البنك أن يحصل على عمولة من شركة التأمين الشقيقة مقابل هذه الخدمة .

- ممارسة نشاط التأجير التمويلي : من خلال شركات تابعة للشركة القابضة المصرفية وقد تم إيضاح هذا النشاط سابقا.

3.1.2 أسس إدارة موارد البنوك الشاملة

تسعى البنوك الشاملة إلى تحقيق الكفاءة في إدارة الموارد المتاحة لديها ، و أهم هذه الموارد و أسس إدارتها هي كما يلي :

1.3.1.2 رأس المال و الاحتياطات

ويطلق عليه حقوق الملكية التي تتمثل في رأسمال المدفوع والفائض والأرباح غير الموزعة واحتياطات البنك .

v رأس المال المدفوع

ويمثل قيمة الأسهم التي اكتتب فيها المساهمون ودفعت فعلا ، فهو يمثل التزاما على البنك قبل المساهمين ، ويختلف رأس المال المدفوع عن رأس المال المصرّح به والذي تذكر قيمته في القانون الأساسي للبنك ، ورأس المال المدفوع هو الذي يظهر في الميزانية السنوية للبنك ويعتبر رأس المال البنك عنصرا أساسيا ومهما في العمل المصرفي فهو يوفر الأموال اللازمة لتهيئة ظروف العمل بالبنك وشراء ما يلزم من الأصول المادية كالمقر والخزائن والأجهزة والآلات بأنواعها المختلفة وكذلك جلب الموارد البشرية اللازمة لإدارة أنشطة البنك المختلفة،وقد أصبحت كفاية رأس المال وتملكه من الموضوعات المهمة، وفي هذا الصدد اتبع البنك مبدأ كفاية رأس المال حسب ما أقرته لجنة بازل ، و قد حدد « Brenton leavitt » عضو مجلس محافظي بنك الاحتياط الفيدرالي الأمريكي أربعة وظائف لرأس مال البنك:[57] (ص209).

- حماية المودعين .
- حماية البنك من الخسائر غير المتوقعة ، كما أنه يوفر هامشا نقديا لزيادة الثقة في البنك لتمكينه من الاستمرار في نشاطه في ظل الظروف الصعبة .

- توفير ما يلزم من أصول مادية وموارد بشرية للقيام بالخدمات المصرفية.
- يستخدم رأس المال كأداة تنظيمية لكبح جناح التوسع غير المرغوب فيه في عناصر الأصول ، كأن تحدد نسبة إجمالي القروض إلى رأس المال ، أو تحدد نسبة الإقراض للعميل الواحد بما لا يجاوز نسبة من رأس المال .

هذا ويتأثر تقدير حجم رأس المال المطلوب بمجموعة من العوامل أهمها [69] (ص61) : التنبؤ بالظروف الاقتصادية المستقبلية وما تحمله من رواج أو كساد ، العلاقة بين رأس المال و نوعية الودائع سواء كانت ودائع تحت الطلب أو ودائع لأجل ،الموازنة بين المتطلبات وحصول المساهمين على أرباح معقولة وبين دعم مركز البنك المالي ودعم عمليات التوسع و خبرة البنك ودراساته السابقة ، من خلال ربط ر أس المال بنسبة معينة من حجم الودائع وقد عدلت تلك العملية باتفاقية بازل حيث حددتّ الملاءة المالية المصرفية الخاصة برأس المال بنسبة 8 % أخذ بعين الإعتبار المخاطر الائتمانية .

v الاحتياطات والأرباح غير موزعة

تقتطع الاحتياطات من الأرباح الصافية قبل توزيعها لمواجهة أي طارئ ويوجد نوعان :

- الاحتياط الاختياري

وهو احتياطي يكونه المصرف من تلقاء نفسه من غير أن يفرضه عليه القانون و يكونه لنفسه تحقيقا لغرضين هما [75] (ص54): تدعيم المركز المالي للمصرف في مواجهة المتعاملين والجمهور، و مواجهة كل خسارة في قيمة أصول المصرف تزيد عن قيمة الاحتياطي القانوني .

- الاحتياط القانوني

تعد أرباحا سنويا ، النتائج الصافية من الإستهلاكات والأعباء و المؤونات وتقتطع من هذه الأرباح 10 % لصالح الاحتياطي القانوني ، وتتوقف إلزامية هذا الاقتطاع بمجرد بلوغ الاحتياطي قيمة رأسمال المدفوع [7] (المادة 28).

- الأرباح غير الموزعة

إن الأرباح التي تبقى بعد اقتطاع الاحتياجات تكون قابلة للتوزيع على شكل أرباح أسهم وقد توزع الإدارة جزءا أو تحتفظ بجزء منها على شكل أرباح غير موزعة إلا أنها تكون قابلة للتوزيع ويوزعها المصرف متى شاء[75] (ص 55).

2.3.1.2 إدارة الودائع وتنميتها

تحاول البنوك الشاملة في كل الأحوال وضع إستراتيجية لتنمية الودائع من منظور أن الودائع من موارد الرئيسية التي يعتمد عليها البنك في عمليات التوظيف ، وتقوم البنوك في هذا بدراسة ووضع العديد من استراتيجيات المنافسة التي تـ عتمد على تنمية وتقديم مجموعة من الخدمات التي تميز البنك عن غيره من البنوك ،وتتلخص أهم هذه الاستراتيجيات فيما يلي :

- إستراتيجية تطوير الودائع

نظرا لطبيعة السوق التي تعمل بها المصارف وتميزها بديناميكية الحاجات والرغبات المالية للأفراد ومنشآت الأعمال والتي ترتبط بعوامل اجتماعية واقتصادية وسياسية ، فتطوير الودائع مرتبط بتطوير الخدمات التابعة لها ويعد أحد العناصر الأساسية في نجاح المصرف .

وترتكز هذه الإستراتجية على المنتج الفردي (خصائصه ، سعره) [76] (ص 170) ، فقد يأخذ شكل التطوير تحسين خصائص ومنافع الو دائع الحالية أو أنواع جديدة من الودائع بهدف جذب زبائن جدد مثل ودائع الأطفال أو ودائع الشباب أو إصدار شهادات إيداع ، كما ترتكز على تسويق المنتوج مثل موقع البنك و ساعات عمله .

ويتطلب إتباع إستراتيجية تطوير الودائع دراسة معمقة ودقيقة لأوضاع المنافسين واحتياجات الزبائن ، فقد أصبح للموقع تأثير على قدرة البنك في جذب الودائع ، فالبنوك ذات المواقع المميزة لها مزايا خاصة في جذب المودعين[21] (ص123).

- إستراتيجية الخدمات

إن جوهر هذه الإستراتيجية هو صناعة الخدمات والتسهيلات المستقلة أو المرتبطة مع المنتجات المصرفية الأساسية [76] (ص 171) ، مما يساهم في زيادة الطلب على ودائعها للاستفادة من تلك الخدمات ، إذ يفضل الزبائن التعامل مع المصارف القادرة على تطوير خدماتها عبر طرح خدمات جديدة أو تحسين الخدمات الحالية و أسلوب تقديمها إدراكا منها أن عملية تطوير الخدمات عامل حـ يوي و أساسي للمحافظة على استمرار نشاط المصرف مما يؤدي إلى احتفاظه بالزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد وتأخذ هذه الإستراتيجية المجالات التالية:

- الخدمة

تهتم البنوك بتقديم مجال واسع من الخدمات تتضمن الخدمات العامة مثل إجراء عمليات تمويل الداخلية والخارجية فـ ي أيام العطلات وبعد انتهاء مواعيد العمل الرئيسية [21] (ص 121) منح بطاقات الائتمان وتقديم الخدمات الاستشارية ومنتجات التأمين وأنواعها المختلفة ، إضافة إلى ذلك فإن المصارف تحرص على امتلاك معايير الجودة العالية في خدماتها ومنتجاتها لما يوفره ذلك من ميزة تنافسية للمصرف .

-موقع و إجراءات تسليم الخدمة

تتضمن تحسين وسائل تقديم الخدمة و سرعة أدائها ، باستخدام التكنولوجيا المتطورة والأجهزة ذات التقنية العالية ، فلقد يساهم هذا التطور في تحسين مستوى الخدمة وتقليل الوقت وبتكلفة قليلة التي تنطوي عليها عملية التحصيل والإيداع [51] (ص 164) ، وعرض خدمات جديدة تتمثل في خدمات مباشرة (انترنت) حيث يستطيع الزبون بموجب رقمه السري الخاص بالاتصال مباشرة بحساباته و إجراء المعاملات المصرفية (سحب ، إيداع ، تحويل) في أي زمان ومكان [69] * (ص 38) ، فعلى البنوك القيام بتنظيم أوقات العمل لتتلاءم مع زبائنها خاصة الموظفين، بعد أن باتت ساعات العمل التقليدية و لمدة خمسة أيام في الأسبوع غير كافية.

- سداد المدفوعات نيابة عن الزبون

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثاني ، المبحث الثالث .

كذلك تقدم البنوك خدمات مصرفية أخرى تتمثل في سداد قيمة الشيكات التي حررها المودع لصالح الغير ، كما قد يقوم البنك على اتفاق سابق بسداد بعض المطلوبات المستحقة عليه عندما يتقدم بها الدائنون دون الحاجة إلى تحرير الشيكات ومن أمثلتها فواتير الهاتف ، فواتير الكهرباء والغاز ، أقساط الإيجار ...إلخ ، كما يمكن سداد المطلوبات نيابة على الزبون وفقا لنظام الإيداع المباشر فمثلا يمكن للشركة إبرام اتفاق مع البنك، تقوم بمقتضاه بتحرير شيك واحد لدفع مرتبات العاملين الذين لهم حساب جاري في ذلك البنك ، على أن يرفق مع الشيك قائمة أسماء هؤلاء العاملين[51] (ص 161).

v إستراتيجية تطوير الأسواق

تنتهج هذه الإستراتيجية في حالة توجه البنوك نحو التوسع في الأسواق بهدف جذب زبائن جدد وتتضمن هذه الإستراتيجية المجالات التالية:

-إستراتيجية التغلغل في الأسواق الحالية

تركز هذه الإستراتيجية أساسا على كسب حصة سوقية أكبر في الأسواق الحالية عبر استخدام أساليب جديدة في السوق بعد دراسة معمقة لطبيعة وخصائص الزبائن واحتياجاتهم و بشكل يهدف إلى جذب زبائن جدد وتشجيع الزبائن الحاليين على رفع طلبهم على المنتجات والخدمات المصرفية .

-تطوير أسواق جديدة

تستند هذه الإستراتيجية على توسيع شبكة الفروع في المناطق الجغرافية الجديدة سواء كانت محلية أو في الوطن حيث يمكن الدخول فيها نتيجة توفر فرص سوقية مناسبة وقد زاد الإهتمام بهذه الإستراتيجية نتيجة ازدياد التوجه نحو العولمة وتحري تجارة الخدمات المالية [76] *(ص 174) ، هذا وقد أصبح الدخول إلى الأسواق الجديدة أحد التوجهات الإستراتيجية المهمة لغرض رفع الطلب على الودائع ومواجهة المنافسين .

* سنتناوله لاحقا في نفس الفصل ، المبحث الثاني .

- **إستراتيجية السعرية** :تعتمد هذه الإستراتيجية أساسا بالجوانب السعرية للخدمات من دون إحداث تغييرات في الخدمات أو وسائل تقديمها بهدف تحقيق أهداف المصرف الأساسية التي أبرزها رفع الطلب على الودائع وتنتهج المصارف هذه الإستراتجية نتيجة لعوامل عدة أهمها [76] (ص179):

- رفع القيود على أسعار الفائدة .
- صعوبة الحصول على الأموال .
- وجود قروض استثمار مربحة بالإضافة إلى زيادة الطلب على القروض .
-في حالة ارتفاع معدلات التضخم .

وتنوّع طرق التسعير التي تنتهجها المصارف كوسيلة تنافسية لزيا دة الطلب مع الودائع هي كمنح المصارف أسعار فائدة أعلى من تلك التي تمنحها المصارف المنافسة أو منح أسعار فائدة تصاعدية مع ارتفاع الرصيد ، أو من خلال منح أسعار فائدة خاصة لأصحاب الودائع الكبيرة ذات النشاط المنخفض فيما يخص حركة السحب فضلا عن القيام باحتساب الف ائدة على أساس يومي [76] (ص 180).

وتؤثر عوامل عديدة في إستراتيجية التسعير التي يستخدمها المصرف تتمثل في [76] (ص 181):
سياسة البنك المركزي ، آجال استحقاق الودائع ، حجم المخاطر التي يتعرض لها المصرف .

-إستراتيجية التمييز

يتحقق التمييز من خلال جعل الزبون يشعر أنه يتعامل بامتياز مع المصرف لا مثيل له من حيث الخدمات التي يقدمها ، وذلك من خلال شكل الخدمة وشكل شبكة التوزيع وأسلوب تقديمها مكيفا وفق حاجات الزبائن والتي تكون على درجة عالية من المرونة ، وتعتمد هذه الإستراتجية بتسويق تشكيلة متميزة من المنتجات إلى جه ات سوقية مختلفة سواء أكانوا أفراد أو شركات، والذين يرغبون بخدمات خاصة بهم حتى لو تم عرضها بأسعار عالية .

4.1.2 أسس إدارة توظيف الأموال والاستخدامات بالبنوك الشاملة

تحاول البنوك الشاملة إدارة توظيف الأموال والاستخدامات في أحسن توظيف ممكن الذي يحقق أكبر عائد ممكن بأقل درجة ممكنة من المخاطر ، أي محاولة تحقيق الموازنة من السيولة والربحية في ظل درجة معينة من المخاطرة وفي سياق هذا سنركز على أهم جوانب توظيف أموال البنوك الشاملة وأسس إدارتها على النحو التالي :

1.4.1.2 إدارة وظيفة الاستثمار

تحقق الإدارة الكـ فئة لوظيفة الاستثمار في البنوك الشاملة بتكوين جيد لمحفظة الاستثمار حيث تتعدد الأصول المكونة لتلك المحفظة وتختلف آجالها ويقوم بتكوينها على أساس حساب السيولة وحسابات الدخل ، وعادة تتضمن محفظة الاستثمارات في البنوك الشاملة على الجوانب التالية :

-الاستثمارات المباشرة : وهي استثمارات يقوم بها البنك بنفسه ، بتأسيس مشروعات منذ البداية ويسهم في الدراسات الأولى له انشاءا و تخطيطا ويسفر بذلك إضافة مشروعات جديدة للاقتصاد الوطني .

-الاستثمار في الأسهم والسندات المواجهة لمخاطر نقص السيولة .

-الاستثمار في جميع القطاعا ت انطلاقا من مبدأ إستراتيجية التنويع في محفظة الاستثمارات وتقوم إدارة محفظة الاستثمارات للبنك الشامل على أساس عدة خطوات هي :

- وضع وتكوين أهداف الاستثمار من خلال سياسات واستراتيجيات الاستثمار [69] (ص 40) التي يتم وضعها باختيارها بحيث يتم تحقيق أهداف معي نة أهمها الحصول على أرصدة سائلة عند الحاجة و الحصول على عائد مناسب ومواجهة المخاطر .

- التنبؤ بتأثير البيئة الخارجية ودراستها مع الأخذ بعين الاعتبار الاستثمارات المتاحة .

-دراسة العلاقة بين موارد البنك وسوق الاستثمار من خلال حصر البدائل الاستثمارية بتكوين المحفظة الاستثمارية المتاحة لتكوين المحفظة الاستثمارية ونوعية الموارد المتاحة للبنك وآجال استحقاقها و إجمالي الموارد وحقوق الملكية ونسبة السيولة الاحتياطية .

-اختبار الاستثمارات الأفضل منها أي المحققة للأرباح وبأقل المخاطر من جهة، والملائمة لموارد البنك ، هذا بالإضافة إلى تكوين الإستراتجية الملائمة والمناسبة لإدارة هذه الاستثمارات .

-الرقابة على الخطة الاستثمارية وتقييم محفظة الاستثمارات للبنك وهي مسألة ضرورية لضمان نجاح إدارة محفظة الاستثمارات بالبنوك الشاملة .

2.4.1.2 إدارة وظيفة الإقراض

يمكن تعريف وظيفة الإقراض في البنك بأنها منظومة تزويد الأفراد والمؤسسات والاقتصاد الوطني بالأموال اللازمة للحصول على أكبر عائد وبأقل تكلفة ومخاطرة ممكنة [69] (ص 42) ، وتنوع القروض التي تمنحها البنوك في إطار أداء وظيفة الإقراض حيث توجد القروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأ جل وتوجد القروض الإنتاجية والخدمية والاستهلاكية، وتقوم عملية الائتمان على وجود سياسة ائتمانية مكتوبة أي تقريب الاتجاهات المتباينة ، بما يساعد الأفراد في اتخاذ القرارات و التصرف داخل الإطار العام للسياسة بالإضافة إلى كون هذه السياسة تشكل خطوطا عريضة للعاملين في هذا المجال ، فلابد أن تكون متماشية مع الشروط الخاصة بتنظيم الائتمان ومتطلبات الأجهزة الرقابية على البنوك [21] (ص 129) وبذلك يشكل وجود السياسة المكتوبة للإقراض دافعا للإدارة لتحديد أهداف البنك ، إذا علمنا أن السياسة الائتمانية تتكون من مكونات رئيسية أهمها :

-تحديد المنطقة التي يخدمها البنك في مجال الإقراض : وهي المنطقة التي سوف يعمل في ظلها المصرف والتي تقدم فيها الخدمات ، وتتوقف حدود المنطقة على عوامل عديدة منها حجم موارد البنك، درجة المنافسة مع البنوك الأخرى ، حجم طلبات القروض ، قدرة موظفيه على مر اقبة القروض بعد منحها في المناطق المتباعدة جغرافيا[77] (ص 394).

- أنواع القروض : فعلى إدارة البنك أن تحدد أفضل أنواع القروض التي يمكن أن يعمل البنك فيها ، ومن أهم العوامل التي تأخذ في الحسبان عند تحديد هذه الأنواع هي:

-الآجال يجب على البنك أن ي نوع القروض من حيث آجالها فيمنع القروض القصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل .

-المخاطرة الائتمانية : يتضمن كل إقراض درجة من المخاطرة الائتمانية أي احتمال تحقق خسارة البنك ، والذي يساعد البنك في تقليل خسائره من القروض هو مركزه الإستراتيجي اتجاه الزبون من حيث ع لاقته المستمرة به وتخصصه في مراقبة القروض بعد منحها ثم تحصيلها عند استحقاقها كما تسعى البنوك باستمرا ر لتقليل الخسائر من القروض لحد أدنى فعليها تتبع الخطوط

العامة بخصوص مخاطرتها عند رسم سياستها الإقراضية [77] (ص 399) ، فيجب أن تكون غالبية القروض قابلة للتحصيل بدون مراقبة استثنائية ، و أن يسعى البنك لتحصيل نسبة عالية من تلك القروض التي يعاني المقترضون فيها من مشاكل مالية (ويعود كل ما يمكن تحصيله من هذه القروض إلى مهارة البنك وخبرته في تحصيل القروض) ، و في ذات الوقت يضطر البنك لتحمل بعض الخسائر ، فعليه أن يقلل منها قدر الإمكان فالخسارة الكبيرة في بعض القروض تدل على خطأ في قرار الإقراض أصلا .

- التنويع

يسعى البنك في سياسته الإقراضية لتحقيق درجة من التنويع في القروض التي يمنحها لأن التنويع يقلل المخاطرة.

- الضمانات

يقصد بالضمان مقدار ما يملكه المقترض من موجودات منقولة وغير منقولة والتي يرهنها لتوثيق القرض المصرفي أو الشخص الضامن ذو الكفاءة المالية والسمعة الأدبية المؤهلة لكي يعتمد عليه البنك في ضمان التسديد الممنوح للمقترض [78] (ص 165) ولا يشترط اهتلاك المقترض لذلك الضمان بل يمكن أن يكون الضمان مملوكا لشخص آخر وافق على أن يكون ضمانا للقرض.

- **تكلفة القروض** : يمثل هذا العنصر التكلفة المترتبة على منح الائتمان سواء في شكل مصاريف إدارية وعمولات أو سعر الفائدة [21] (ص 131) ، ويعتمد تحديد سعر الفائدة والمصروفات الأخرى على جملة عوامل أهمها :

تكلفة الحصول على الودائع سواء كانت مباشرة تتمثل بالفوائد المدفوعة أو التكلفة غير المباشرة المتمثلة في الخدمات المجانية للمودعين .

-المخاطرة التي يتحملها البنك عند الإقراض .

-المنافسة بين البنوك في تحديد أسعار الفائدة والمصروفات الأخرى .

v أسس الإقراض : المتضمن السيولة والربحية والأمان*.

3.4.1.2 إدارة السيولة

تتبع أهمية إدارة السيولة من منطلق أساسي هو أنه إذا كان البنك لا يمكن أن يقوم بالاحتفاظ على أمواله سائلة فإنه أيضا لا يمكن أن يوظف كل ما يملك من موارد في الاستثمار والإقراض، وهذا لتوفير الأمان لحقوق المودعين و الثقة للزبائن[78] (ص 167) .

وتعرف السيولة بأنها قدرة البنك على مواجهة المسحوبات من الودائع ومواجهة سداد الالتزامات المستحقة وكذا مواجهة الطلب على القروض دون تأخير[69] (ص 44)

كما تعرف : السيولة بـــقدرة البنك على مواجهة التزاماته و المتمثلة في عنصرين هما : تلبية طلبات القروض لإشباع حاجات المجتمع وتلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع [77] (ص 141)، انطلاقا من التعريفين السابقين يمكن استنتاج التعريف التالي :

السيولة هي "احتفاظ البنك بجزء من الأصول بأشكال سائلة بما يتلاءم مع احتياجات زبائن البنك والتزاماته" .

فأمام البنك أسبقيات في استخدام الأموال هو أن يكون مزودا باحتياطات نقدية كافية للوفاء بالمطالب التالية :

-مواجهة السحب لأنه ملزم بدفع ودائعه عندما يطالب بها المودعون .
-مواجهة ما يتحقق عليه من التزامات أجنبية بسبب ما يتم شحنه من بضائع لحساب المستوردين المحليين هذا بالإضافة إلى المحافظة على رصيد نقدي لدى البنك المركزي لأغراض مقاصة الصكوك مع المصارف الأخرى ،وتطبيق نصوص قانون مراقبة المصارف بخصوص نسبة الاحتياطي القانوني .

* لقد تناولناه في الفصل الأول ، المبحث الثاني ، المطلب الثالث، ص

كما تتألف السيولة من قروض البنوك التجارية لزبائنها فبعد أن يتخذ البنك الاستعدادات اللازمة لمواجهة المسحوبات فإن عليه أن يتوجه لتلبية طلبات زبائنه من القروض، والبنوك التجارية المتكيّفة لتلبية طلبات الإقراض خاصة و أنها ذات علاقة مستمرة مع الزبائن بالإيداع والسحب وأن لديها فروعا كثيرة منتشرة في البلاد ستصبح مستعدة للمخاطرة بأموالها عن طريق القروض لدرجة أكبر مما تستطيعه المؤسسات المالية الأخرى .

4.4.1.2 إدارة الخدمات المصرفية الإضافية والخاصة بالبنوك الشاملة

تنطوي إدارة الخدمات المصرفية الإضافية والخاصة بالبنوك الشاملة على العديد من الخدمات التي تسعى تلك البنوك إلى إدارتها بكفاءة لتحقيق أ كبر عائد بأقل تكلفة وأهم هذه الخدمات والتي (سبق التطرق إليها) تتمثل في خدمات المحور الخاص باستخدامات المصرفية وفي خدمات المحور الخاص بدخول مجالات غير مصرفية .

2.2 تحرير تجارة الخدمات المالية

تعتمد جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي بصفة أساسي ة على الخدمات المالية، و الواقع أن الخدمات المتنوعة الخاصة بالوساطة و إدارة المخاطر و التي يتبعها النظام المالي هي التي جعلت من الممكن تطوير اقتصاديات الحديثة.

و تلعب التجارة دورا متزايدا في قطاع الخدمات المالية في العديد من البلدان من خلال الصفقات التي تجرى عبر الحدود، بل و بشكل اكبر الخدمات من خلال الاستثمارات الأجنبية، و مع تزايد عولمة النشاط الاقتصادي من خلال التجارة و التدفقات الاستثمارية المتزايدة، تزايدت الحاجة كذلك للخدمات المالية ذات الطابع الدولي.

وكان لهذه التطورات الدور الكبير في إعادة الـ نظر في الدور الذي تقوم به اتفاقية ألغات 1994 في تنظيم التجارة الدولية، و قد بدأ الحديث عنها منذ الاجتماع الوزاري في الفترة ما بين 15 إلى 20 سبتمبر 1986 و ذلك في مدينة بونتاديليست في الاورغواي حيث شاركت 92 دولة و صدرت عنه إعلان بونتاديليست و عرفت الجولة بجولة الاورغواي حيث تميزت لأول مرة في تاريخ المفاوضات بالتفاوض حول موضوع تحرير تجارة الخدمات بأنواعها كانت أهمها الخدمات المالية ، و التي سنتطرق إليها بالتفصيل من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.2.2 الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات "غاتس"

تعتبر الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات "غاتس" احد النتائج الهامة التي أسفرت عنها جولة الاورغواي ، وهي الجولة الثامنة الشهيرة بتحرير التجارة الدولية من خلال الاتفاقية العامة للتعريفة و التجارة " غاتالتي كشفت بعد مفاوضات استمرت حوالي ثمانية سنوات على عدة نتائج أهمها :

-إنشاء منظمة العالمية للتجارة في 1995/01/01 .
-الاتفاقيات الخاصة بالتجارة في السلع.
-الاتفاقية حول الحقوق الملكية الفكرية.
-الاتفاقية حول التجارة في الخدمات بموافقة 70 دولة سنة 1997 على أن يبدأ سريان الاتفاقية بأكملها سنة 1999 و التي تتضمن :

-مجالات الخدمات التي تغطيها الاتفاقية.
-الالتزامات العامة و الضوابط.
-النفاذ إلى الأسواق و المعاملة الوطنية.
-أسس الاستثمارات و تسوية النزاع و إنشاء مجلس الخدمات.

1.1.2.2 مفهوم تحرير تجارة الخدمات

انه لمن الضروري تحديد مفهوم التجار ة في الخدمات لأنها تختلف عن تحرير تجارة السلع، حيث انه في معظم الحالات لا توجد مشكلة "**عبور حدود**" ولا تعريفة جمركية بالنسبة للخدمات، و إنما تأتي القيود على التجارة في الخدمات من خلال القوانين و القرارات و الإجراءات التي تصنعها كل دولة[79] (ص 39) ، و هذه هي القيود التي سعت اتفاقية الخدمات إلى إزالتها و تخفيضها بحيث من الممكن التوصل في النهاية إلى نظم للتبادل الحر للخدمات [62] (ص 110) ، جاء في المادة الأولى من الاتفاقية أن هذا الاتفاق ينطبق على الإجراءات التي يتخذها الأعضاء و التي تؤثر في التجارة في الخدماتقعوف التجارة في الخدمات في هذا الاتفاق على أنها توريد الخدمة [80] (ص 74) *.

* توريد الخدمة تعني انتقال الخدمة دون انتقال الأشخاص.

-من أراضي عضو ما إلى أراضي أي عضو أخر، مثل المكالمات الهاتفية الدولية.

-من أراضي عضو ما إلى مستهلك الخدمة في أراضي عضو أخر مثل السياحة.

من خلال التواجد التجاري *لمورد الخدمة لدولة عضو في أراضي دولة أخرى عضو، مثل الخدمات المصرفية.

-من خلال مواطني دولة عضو في أراضي دولة أخرى هي أيضا عضو، مثل المستشارين .

و فسرت المادة الأولى تعبير **الإجراءات التي يتخذها الأعضاء** " بأنها الإجراءات التي تتخذها[81] (ص 275):

-الحكومات و السلطات المركزية أو الإقليمية أو المحلية.

-الأجهزة غير الحكومية عند ممارستها سلطات فرضتها عيها الحكومات أو السلطات المركزية أو الإقليمية أو المحلية . أما تعبير "**خدمات**" فيشمل كافة الخدمات في كل القطاعات باستثناء الخدمات التي تورد في إطار ممارسة السلطة الحكومية، و يقصد بالخدمة الموردة في إطار ممارسة السلطة الحكومية أية خدمة تورد على أساس غير تجاري أو بدون تنافس مع واحد أو أكثر من موردي الخدمات.

تحتوي الاتفاقية ثلاثة أقسام رئيسية هي : الالتزامات العامة و الالتزامات المحددة و ملاحق تتعلق ببعض الخدمات الرئيسية و التي تقتصر منها على الخدمات المالية.

2.1.2.2 الالتزامات العامة

و هي الالتزامات التي تضمنتها أحكام و مبادئ الاتفاقية و الضوابط التي حددتها، التي يلتزم بها كافة الدول الأعضاء و بدون استثناء و تخضع للمبادئ التالية:

* التواجد التجاري يعني تواجد شركات أو وكلات في بلد أخر

v شروط الدولة الأكثر بالرعاية

و يقصد بها عدم التـ ميز بين موردي الخدمات الأجانب من حيث الدخول إلى الأسواق و شروط التشغيل باستثناء الخدمات المقدمة من دول التجاور الحدودي،و إذا أخلت بهذا المبدأ فتفرض عليها رسوما مرتفعة.[82] (ص 33).

v مبدأ الشفافية

يعني إتاحة الفرصة للأعضاء الآخرين للوقوف على كافة التدابير و التشريعات التي يطبقها العضو و تكون ذات تأثير على أحكام هذه الاتفاقية [83] (ص 85) ، فضمانا للاستمرارية يلتزم بمبدأ الشفافية حيث يقوم كل عضو بإخطار مجلس التجارة في الخدمات بالقوانين أو المبادئ التوجيهية أو الإدارية الجديدة أو بتعديلات مع التدابير القائمة و بناءا على هذا المبدأ تلتزم كافة الدول الأعضاء بإنشاء مراكز الاستعلام عن مثل هذه التدابير و التشريعات في غضون سنتين من سريان الاتفاقية أي سنة 1997 مع إعطاء البلدان النامية المرونة المناسبة فيما يخص الفترة الزمنية لإنشاء هذه المراكز ، وقد أشارت هذه الاتفا قية إلى أن الالتزام بهذا المبدأ لا ينشأ عنه التزام الأعضاء بتقديم معلومات يمكن في حال إفشاءها إلحاق الضرر بالمصلحة العامة أو مصالح المنشآت التجارية[79] (ص 321).

v تسهيل مشاركة البلدان النامية

يمكن تسهيل مشاركة الأعضاء من بلدان النامية في التجارة الدولية من خلال الالتزامات المحددة التي يتفاوض عليها مختلف الأعضاء و التي تتعلق بما يلي:[82] (ص 69)

-تعزيز قدرات خدماتها المحلية و كفاءتها و قدرتها التنافسية، في جملة أمور أخرى من خلال إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا على أسس تجارية.

-تحسين إمكانيات وصولها إلى قنوات التوزيع و شبكات المعلومات.

-تحرير الوصول إلى الأسواق في قطاعات الخدمات و طرق التوريد ذات الأهمية.

-تعطي الاتفاقية فترة انتقالية لمدة خمس سنوات لإلغاء جميع الإجراءات المتعلقة بالتجارة في الخدمات.[79] (ص 322).

ينشئ الأعضاء من البلدان المتقدمة في غضون سنت ين من بدء نفاذ اتفاقية منظمة التجارة العالمية نقاط اتصال غايتها تسهيل وصول موردي الخدمات في البلدان النامية بالمعلومات المتصلة بأسواقها و المتعلقة بـــ [79] (ص 322):

- الجوانب التجارية و الفنية في توريد الخدمات.
- توافر تكنولوجيا الخدمات.

و تعطى الأولوية ف ي تنفيذ ما سبق إلى البلدان اقل نموا، و يولى اعتبار خاص للصعوبة التي تواجهها البلدان اقل نموا في قبول الالتزامات المحددة التي يتم التوصل إليها عن طريق التفاوض نظرا لوضعها الاقتصادي.

v التكامل الاقتصادي

يجيز الاتفاق للدول الأعضاء أن تكون أطرافا في اتفاقيات أخ رى لتحرير التجارة في الخدمات، بشرط أن تغطي هذه الاتفاقيات قطاعات خدمية كبيرة و أن تنص على إلغاء أو إزالة كافة أنواع التمييز بين أطرافه، و يراعي بقدر اكبر من المرونة في تطبيق هذه الشروط إذا ما كان احد أطراف الاتفاق التكاملي من بين البلدان النامية مراعاة لمتـ طلبات التنمية في هذا البلد [84] (ص 291).

كما يجب على هذه الأطراف إخطار مجلس التجارة في الخدمات بهذا الاتفاق بأي توسيع أو تعديل مهم له و كذا تقديم تقارير دورية عن التنفيذ إلى مجلس التجارة في الخدمات و عند الضرورة ينشئ المجلس مجموعة عمل لدراسة هذه التقارير و للمجلس أن يقدم توصيات للأطراف حسبما يراه مناسبا[83] (ص 86).

v **القواعد و الإجراءات المحلية:**

يقصد بها الأحكام التي تنظم التجارة الدولية للخدمات على المستوى الوطني و تحدد هذه الأحكام في إطار الاتفاقية أسلوب استصدار التراخيص اللازمة لتوريد الأجانب للخدمات في رأضي عضو أخر [83] (ص 87) ، و تلزم الأعضاء بإخطار موردي خدمات الأجانب بالقرار الذي تم اتخاذه بشأن طلباتهم بالتراخيص لتوريد الخدمات سواء كان القرار سلبا أم إيجابا، و أوردت

الاتفاقية الخاصة بالتجارة في الخدمات القواعد و الإجراءات المحلية في مجال الالتزامات العـ امة للدول الأعضاء في الغات 1994[79] (ص 87) على النحو التالي :

- في القطاعات التي يتعهد فيها الأعضاء بتقديم التزامات محددة يجب على كل عضو من الأعضاء أن يضمن إدارة الإجراءات ذات التطبيقات العامة و المؤثرة في التجارة في الخدمات بطريقة مناسبة و حيادية.

- على كل عضو أن ينشئ في اقرب وقت ممكن هيئات أو إجراءات قضائية أو تحكيمية أو إدارية تنص على إجراء مراجعة فورية شريطة ألا يتعارض إنشاء هذه الهيئات و الإجراءات مع الهيكل الدستوري للعضو أو مع طبيعة نظامه القانوني.

عندما-يكون الترخيص مطلوبا من اجل توريد خدمة ما يتم تقدير التزام محدد بشأنها و يجب على السلطات المختصة في خلال فترة زمنية مناسبة بعد تقديم الطلب و أللذي يجب أن يكون مستوفيا بموجب القوانين و اللوائح أن تخطر الطالب بالقرار المتخذ بشأن الطلب و على السلطات المختصة في البلد العضو أن توفر معلومات بشأن الحالة التي وصل إليها الطالب.

- يضع مجلس التجارة في الخدمات الضوابط الضرورية دون استخدام الشروط الموضوعية لتحديد المؤهلات، و المعايير وشروط التراخيـ ص، كعوائق لتجارة الخدمات و أن تتأسس هذه الشروط و الضوابط على معايير موضوعية و إلا تشكل في حد ذاتها قيدا مع توريد الخدمات.

v الاعتراف

يقصد باعتراف العضو مدى درايته و خبرته المكتسبة أو متطلبات التأهيل المستوفاة في بلد أخر كأساس لتطبيق المعايير الخاصة بمنح التراخيص و الشهادات لموردي الخدمات للأجانب ، غير انه لا يجوز لأي عضو أن يمنح الاعتراف بطريقة تجعل منه وسيلة للتميز بين ا لبلدان أو قيدا، فيجب على العضو أن يخطر مجلس التجارة في الخدمات بإجراءات الاعتراف القائمة لديه .

v منع الاحتكارات في الخدمات

تقف اتفاقية التجارة في الخدمات موقفا معارضا من قيام احتكارا ت في الخدمات تؤدي إلى عرقلة تنفيذ هذه الاتفاقية لهذا نصت على[79] (ص 327):

- على كل عضو أن يكفل عدم قيام أي مورد احتكاري خدمة ما في أراضيه بالتصرف عند توريده الخدمة الاحتكارية في السوق، بطريقة تتعارض مع التزامات العضو المترتبة عليه، و إذا كان المورد الاحتكاري في عضو ما ينافس بصورة مباشرة أو من خلال شركة تابعة من اجل توريد خدمة ما تقع خارج نطاق احتكاره و تخضع لتعهدات العضو المحددة، يجب على العضو أن يكفل عدم إساءة المورد استعمال مركزه الاحتكاري للتصرف في أراضي العضو بطريقة تتعارض مع هذه الالتزامات.

هذا وقد أعطى الاتفاق الصلاحية لمجلس التجارة في الخدمات أن يطلب من الأعضاء و يطلب من عضو أخر توفير معلومات محددة بشأن العمليات الاحتكارية و أثارها مع الموردين الآخرين غير الاحتكاريين، علما بان أحكام اتفاقية التجارة لا تتعارض مع الاحتكارات الطبيعية التي تفرضها الصفة السياحية للدولة أو المصلحة العليا للبلاد [83] (ص 88).

v المدفوعات و التحويلات و القيود الخاصة بميزان المدفوعات

لا يجوز لأي عضو فرض قيود على التحويلات و المدفوعات الدولية المسددة مقابل عمليات جارية تتصل بالتزاماته المحددة[85] (ص 54) ، إلا في الظروف المذكورة فيما يلي:

عندما يواجه عضو ما صعوبات خطيرة في ميزان المدفوعات أو صعوبات ما لية خارجية أو تهديدا بوقوع الصعوبات.

- إلا انه تجيز المادة 12 من اتفاقية الخدمات للعضو أن يعتمد أو يبقي قيودا على التجارة في الخدمات التي قام بتقديم التزامات محددة بشأنها بما فيها قيود على المدفوعات و التحويلات مقابل عمليات تتعلق بهذه الالتزامات[85] (ص 54) ، و يشترط في القيود المشار إليها:

- أن لا يكون هناك تمييز بين الأعضاء.
- تتوافق مع النظام الأساسي لصندوق النقد الدولي.
- أن تتجنب إلحاق الضرر بالمصالح التجارية و الاقتصادية و المالية لأي عضو أخر.
- ألا تتجاوز ماهو ضروري لمعالجة الظروف المبنية أعلاه.
- أن تكون مؤقتة و أن يتم تصفيتها على مراحل مع تحسين الوضع المذكور.

إلا انه يجوز للأعضاء عند تقرير أثار هذه القيود، إعطاء الأولوية لتوريد الخدمات الهامة لبرامجها الاقتصادية أو التنموية، إلا انه لا يجوز اعتماد هذه القيود أو الإبقاء عليها لحماية قطاع خدمات معينة[79] (ص 329).

3.1.2.2 الالتزامات المحددة

الالتزامات المحددة عبارة عن جداول التزامات * مرفقة ببروتوكول انضمام الدولة عضو تلتزم الدولة بموجبها بتحرير قطاعات خدمية معينة[85] (ص 55)، و تشمل هذه الجداول مايلي:

-القطاعات التي ستقبل الدولة فتح أسواقها للمنافسة الأجنبية.
- شروط دخول مورد الخدمة الأجنبي إلى السوق الوطنية عن طريق وجود مورد الخدمة الأجنبي في أراضي الدولة، أو السماح له بتقديم خدماته عبر الحدود أو عن طريق نفوذ الأشخاص من دولة عضو المورد إلى أراضي عضو أخر للتوريد عن طريق الوجود المؤقت.
-ضوابط المعاملة الوطنية حيث يمكن منح الموردين الأجانب معاملة مماثلة لمعاملة المواطنين مع حفظ حق كل دولة في وضع الشروط و الضوابط التي تحقق حماية مصالحها وفقا لقوانينها و تشريعاتها.
- بما أن الالتزامات المحددة غير كافية في عدد من القطاعات المهمة فقد استكملت المفاوضات الثنائية و متعددة الأطراف حول هذه القطاعات، و تم التوصل في الاجتماع الوزاري بمراكش 1994 إلى عدد من القرارات متمثلة في[83] (ص 88):

- قرار خاص بالتشاور حول تسوية النزاعاتـــ، و قد ركزت الاتفاقية على التشاور فيما بين الأعضاء كسبيل إلى الشروع في حل النزاعات التجارية و تسوية الخلافات، فالتشاور هو السبيل الملائم للتوصل إلى حل مقبول يعالج الأضرار الناشئة و يحفظ مصالح الأطراف المنازعة، و في حالة عدم النجاح يتم اللجوء لقواعد الإجراءات التي تحكم تسوية المنازعات من اجل التوصل إلى حل مقبول للطرفين.
- قرار خاص بالترتيبات الهيكلية، و يلزم أجهزة تقديم الدعم التي ينشئها مجلس التجارة في الخدمات بتقديم التقرير السنوي و على كل جهاز أن يضع قواعده الإجرائية و أن يشكل أجهزته الفرعية.

* جداول الالتزامات تتضمن قسم أفقي يحتوي على تعاريف بالقوانين و التشريعات و اللوائح السارية التي تتعلق بكافة قطاعات الخدمات ، و قسم راسي يحدد القطاعات الخدمية التي ترغب الدولة الدخول بها في الاتفاقية .

- قرار خاص بجماعة العمل المختصة بالتجارة في الخدمات و شؤون البيئة يتم بموجبه تشكيل مجموعة عمل تدرس وتعد التوصيات بشأن العلاقة بين التجارة و البيئة.

قرار- خاص بشأن المفاوضات الخاصة بوسائل الاتصالات السلكية و اللاسلكي ة، يقضي تشك يل مجموعة تفاوض لتقديم التزامات محددة في هذا الشأن.

- قرار خاص بإجراء مفاوضات مستقبلية حول التزامات الدول في قطاع الخدمات المالية.

قرار خاص بحركة الأشخاص الطبيعيي ن، و يقضي بتكوين مجموعة تفاوض لتحقيق مزيد من التحرير في إطار انتقال الأفراد اللازمين لتوريد الخدمات.

وضع الإطار الزمني لتنفيذ الالتزامات و موعد بدء سريانها حيث يعتمد على التحرير التدريجي كوسيلة لتشجيع النمو الاقتصادي بين كل الشركاء التجاريين ، حيث ركزت الاتفاقية على أن عملية الوصول إلى مستويات أعلى من التحرير يبدأ أولها بعد خمس سنوات على الأكثر من تاريخ تنفيذ اتفاقية إنشاء المنظمة العالمية للتجارة .

تجدر الإشارة في الأخير أن المؤشرات الاقتصادية للمناخ الناتجة عن اتفاقيات ألغاتس تشير إلى ارتفاع الدخل العالمي بمقدار 510 مليار دولار سنويا و ستحدث زيادة في حجم الصادرات السلكية الدولية بمعدل 20% في عام 2005 [86](ص 256) كما تشير إلى استفاد ة الدول المتقدمة في المدى القصير و المتوسط، و نفع بسيط و ضرر لبعض الدول النامية، و قد قامت بعض الدراسات الصادرة عن ألغاتس بحساب النتائج الايجابية التي حققتها و التي قسمتها على الدول و المجموعات الاقتصادية الدولية، فكانت القوائم على الشكل التالي[86] (ص 256):

-122 مليار دولار سنويا لأمريكا.

-164 مليار دولار سنويا للاتحاد الأوروبي.

-116 مليار دولار سنويا للدول النامية.

أما نصيب المنطقة العربية من تلك المنافع الاقتصادية يبقى غير محدد و لاسيما أن مناطق عديدة من العالم العربي لم تستجيب بالدرجة المطلوبة من الجدية و الاستعداد للظروف المتغيرة، و لا تزال حكوماتنا و مؤسساتنا تتعامل مع قضايا تحرير تجارة الخدمات عبر الدراسات و المناقشات في الندوات و المؤتمرات فقط، و علينا أن ندرك أن العالم لن ينتظرنا حـ تى نتحرك بالسرعة التي نريدها.

2.2.2 تطبيق الاتفاقية على قطاع الخدمات المالية*

يشير ملحق الخدمات المالية المرفق باتفاقية تحرير تجارة الخدمات انه بعد استبعاد الأنشطة التي لا تدخل في مفهوم الخدمات التي يتضمنها إطار الاتفاقية ، على العضو وضع التنظيمات المحلية التي تكفل تطبيق المعايير و النظم الكفيلة بضمان الملاءة المصرفية و كفاية رأس المال و آليات العمل المصرفي السليم ، بالإضافة إلى وضع الضوابط لضمان استقرار تماسك النظام المصرفي .

يصنف ملحق الخدمات المالية -خدمات البنوك و التامين و إعادة التامين -و يبيّن حق الأعضاء في اتخاذ الإجراءات التي يرونها ضرورية لحماية المستثمرين و أصحاب الودائع وحاملي وثائق التامين، و ضمان سلامة النظام المالي ، كما انه يشرح أحكام الاتفاق الأصلي بالخدمات التي تتم توريدها في إطار ممارسة السلطة الحكومية .

1.2.2.2 النطاق و التعريف

يضع مجلس التجارة في الخدمات الإجراءات الازمة من اجل تطبيق الالتزامات الخاصة بالخدمات المالية، حيث يشير في الملحق هذه الخدمات المرفقة لاتفاقية تحرير تجارة الخدمات إلى استبعاد الأنشطة التي لا تدخل في مفهوم الخدمات التي يتضمنها إطار الاتفاقية و هي كالأتي [79] (ص 351):

الأنشطة التي يمارسها البنك المركزي أو السلطة النقدية أو أي كيان عام * أخر لتنفيذ سياسات نقدية أو سياسات خاصة بسعر الصرف.

-الأنشطة التي تشكل جزءا من أي نظام رسمي للتأمينات الاجتماعية أو من أنظمة المعاشات.

-الأنشطة التي يمارسها أي كيان عام لحسابالحكومة أو بضمان منها أو باستخدا م مواردها المالية.

و بالتالي يمكن القول أن الخدمات المالية التي تشملها الاتفاقية هي كالأتي[62] (ص 120):

---

* نقتصر مفهوم الخدمات المالية في هذا المبحث بالخدمات المصرفية فقط.

* كيان عام هو أي حكومة أو بنك مركزي أو سلطة نقدية أو أي كيان يمارس أنشطة لأغراض حكومية

- قبول الودائع و الأموال من الأفراد و الجهات الأخرى .

الإقراض بكافة أشكاله بما فيها القروض الاستهلا كية و الائتمان العقاري و المساهمات و تمويل العمليات التجارية.

-خدمات المدفوعات و التحويلات بما فيها بطاقات القرض و الخصم على الحسابات و الشيكات السياحية و الشيكات المصرفية.

-التأجير التمويلي.

-خطابات الضمان* و الاعتمادات المستندية.

هذا بالإضافة إلى المتاجرة لحساب الزبائن في البورصة في كل من أدوات السوق المالي و أدوات سعر الصرف و سعر الفائدة و الأوراق المالية القابلة للتحويل و الأصول المالية بما فيها السبائك، كما تطرق هذا الملحق إلى المعلومات البنكية أي توفير و نقل المعلومات المالية و معالجة البيانات و برامج الكمبيوتر ذات الصلة و خدمات البحوث و الاستشارات، و خدمات التسوية و المقاصة للأصول المالية بما فيها الأوراق المالية و خدمات إدارة الأصول .

2.2.2.2 التنظيم على الصعيد المحلي

قد ترى الحكومات أن الضروري ممارسة قدر كبير من التنظيم على أنشطة المصارف، و لهذا ينص ملحق الخدمات المالية في أن الاتفاق على تعهدات التحرير التي تتحملها البلدان، لا تمنعها من اتخاذ تدابير لأسباب تتعلق بالحيطة، بما فيها حماية المودعين و المستثمرين أو لضمان سلامة و استقرار النظام المالي [87] (ص 198) ، كوضع نسب كفاية رأس المال، متطلبات السيولة ، القدرة على السداد ، الرقابة على المخاطر،الرقابة الإدارية ، متطلبات الإفصاح و تقديم التقارير، و كاشتراط الترخيص المتضمن ضمان الكفاءة و السلامة المالية في إدارة العمل المصرفي، و اشتراط حد أدنى من رأس المال ، إلا انه إذا كانت التدابير المناسبة التي يتخذها العضو لا تتوافق مع الشروط الأخرى للغاتس، فلا يجوز استخدامها كوسيلة لتجنب الالتزامات أو الواجبات في ظل الاتفاقية ، حيث تسمى المادة السادسة من الاتفاقية على التأكيد على أن التنظيمات المحلية تشمل متطلبات منح التصاريح و إجراءات تأهيلية و معايير فنية و إن هذه التنظيمات يجب أن ترتكز على معيار موضوعي و إلا تكون عبئا أكثر من اللازم[60] (ص 10).

* خطاب الضمان هو ضمان تسديد قرض من قبل زبون يمتاز بثقة كبيرة من قبل البنك ،يكون هذا القرض موجه إلى زبون أخر

ففي حالة إجراءات إعطاء التصاريح فإنها لا تضع قيودا على توريد الخدمة نفسها مثلا، و مع ذلك فان المادة السادسة لا تضع شكوكا حول حق ا لأعضاء في تتبع أهداف السياسة العامة فيما يتعلق بالمتطلبات و الإجراءات التأهيلية و المعايير الفنية و متطلبات إعطاء التراخيص التي تم تطبيقها.

3.2.2.2 الاعتراف

يتعين على أي عضو أن يعترف بإجراءات الحيطة المالية في أي بلد آخر عند تحديد كيفية تطبيق إجراءالعضو المتصلة بالخدمات المالية [79] (ص 349) و يجوز أن يستند هذا الاعتراف إلى اتفاق مع البلد المعني أو أن يصدر تلقائيا، و إن يكون الاعتراف دون تمييز بين البلدان.

4.2.2.2 التزامات المحددة

من المبادئ الأساسية لاتفاقية " الغاتس"هو مبدأ التحرير التصاعدي أ و التدريجي الذي يتم تحقيقه من خلال الدورات المتعاقبة من المفاوضات، و يهدف التحرير التصاعدي إلى إلغاء آثار التدابير الحكومية على تجارة الخدمات و ذلك بمرور الزمن لتسهيل الوصول إلى السوق [60] (ص 11) ، و هذا التدرج يهدف إلى مراعاة ظروف الدول المشاركة في الاتفاقي ة حيث يجب القيام بعملية التحرير من منظور تعزيز مصالح كل المشاركين على أساس المزايا المتبادلة و تأمين التوازن الكلي للحقوق و الواجبات.

فالمادة التاسعة عشر تنص أنه يجب "أن تكون هناك مرونة مناسبة للتعامل مع البلاد النامية بفتح قطاعات قليلة وتحرير أنواع قليل ة من التعاملات و امتداد الوصول إلى السوق تدريجيا بما يتفق مع موقف التنمية الخاصة بها "[60] (ص 11) ، بالإضافة إلى ذلك تطلب المادة الرابعة من الأعضاء من خلال الالتزامات التي تم التفاوض بشأنها أن يساعدوا الدول النامية على تقوية قطاعات خدمات المالية لديها و ت حسين فرصتهم في الوصول إلى قنوات التوزيع و شبكات المعلومات، و يجب الأولوية لتحرير القطاعات و نظم توريد لصالح الدول النامية [60] (ص 12) ، و لهذا فعلى الدول النامية أن تسهل عملية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالأمور التجارية و الفنية و المالية للأخذ بعين الاعتبار الصعوبات التي تواجهها هذه الدول عند قبولها لهذه

الالتزامات في ظل موقفها الاقتصادي و مستوى التنمية و تجارتها و احتياجاتها المالية، ك ما توجد عدة عوامل تجعل " الغاتس" أداة لتامين التحرر التدريجي من أهمها:

هناك ارتباط و تأثير بين الالتزامات متعددة الأطراف و درجة التحرر المحققة في ظل النظام القائم أو التزامات التحرر المستقبلي ، يعني كلما زادت الالتزامات متعددة الأطراف كلما زادت درجة التحرر المحققة، مما قد يضعف من قوة مجموعات المصلحة المحلية و الذين ربما يسعون إلى حفاظ على مواقعهم المتميزة بغض النظر عن التزام الحكومة بتعزيز رفاهية الشعب كله.

إن إمكانية وضع التزامات خاصة بالتحرر المستقبلي لتجارة الخدمات المالية من الممكن أن تساعد على تدعيم الاقتصاديات الكلية و الإصلاحات المنظمة، و لكي يتم تجنب أي مؤثرات غير مرغوبة تؤدي إلى عدم الاستقرار يجب حدوث اتساق بين احتياجات تحرير التجارة مع السياسات المناسبة للاقتصاديات الكلية و التنظيمات المناسبة [60] (ص 13) ، و في هذا السياق نجد أن الالتزامات التي تأخذ في ظل اتفاقية "الغاتس" و الخاصة بتحرير التجارة في المستقبل من الممكن أن تساهم في ذلك من خلال وضع إطار زمني لـ سياسة الاقتصاديات الكلية و الإصلاحات التنظيمية و اتساق الأهداف و التجانس و الرغبة في الإصلاح.

إن الالتزامات التي تأخذ في ظل "الغاتس" تعطى إشارة للاستقرار السياسي و والاقتصادي و الرغبة في جذب كبار المستثمرين الأجانب ثم أن تقديم المزيد من الأمان للمستثمرين الأجانب من الممكن أن يجعل الدول تجذب رأس المال الأجنبي، و هكذا تستطيع الدول أن تستفيد ليس فقط من الاستثمارات الأجنبية و لكن يمكنها أيضا من حفظ التكاليف التي ربما تتحملها لجذب رأس المال الأجنبي من خلال تقديم أنواع مختلفة من الحوافز المالية.

5.2.2.2 النمو المتزايد لتجارة الخدمات المالية

تشكل الخدمات المالية قطاعا كبيرا و متزايدا في جميع الاقتصاديات سواء للدول المتقدمة أو النامية، و يزداد نمو هذا القطاع في الاقتصاديات التي تمر بتحديث سريع، و تزداد التجارة في الخدمات المالية كذلك بخطوات كبيرة، و ذلك بسبب المـ زج ما بين الأسواق الجديدة و المتنامية في الاقتصاديات النامية أو اقتصاديات التحرر المالي و التجاري و التغير التقني السريع، فالخدمات

المالية هي عصب الاقتصاد الحديث ، و توجد عدة عوامل أساسية تساعد على نمو تجارة الخدمات المالية أهمها :

زيادة درجة التقدم التكنولوجي والذي صاحبه زيادة تجارة الخدمات المالية ، فمع ظهور نظام معالجة البيانات إلكترونيا والتوصيل والتطوير التكنولوجي للحاسب وماكينات المعلومات الآلية والصرافة عن بعد وكذلك العصر الجديد من الخدمات المصرفية الذي يعتمد على الأنترنت تستطيع المصارف العمل بسر عة و فعاليّة وعلى نطاق عالمي بعد أن كان عملهم مقتصرا على الأسواق المحلية وكذلك الإشراف على الأعمال من على بعد آلاف الأميال وذلك بمساعدة تقنية التي تنقل المعلومات[87] (ص 187).

- إن اقتصاديات الدول الآخذة في النمو بالإضافة إلى التجارة الدولية المتزايدة قد جعلت الأسواق تتسع وازداد الطلب على التمويل الدولي لأنشطة التجارة في الخدمات المالية [60] (ص 28).

- إن تحرير تجارة الخدمات المالية والعولمة قد أدى إلى تعزيز كل منهما للآخر ، ذلك لأن المنافسة المتزايدة قد دفعت الشركات نحو الطرق الأوفر والأفضل لتمويل أنشطتها .

3.2.2 مزايا ومخاطر تحرير تجارة الخدمات

إن تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية أثار عديدة، منها أثار ايجابية، تضيف أشياء جديدة للنشاط المصرفي مما يساعده على تطوير الجهاز المصرفي و تحسين مستوى أداءه ، و أخرى سلبية قد تكون سببا في أزمات حادة تعرقل مسيرته .

1.3.2.2 المزايا المحتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية

يحقق تحرير الخدمات المالية عدة مزايا أهمها[62] (ص 128) :

- جعل القطاع البنكي أكثر كفاءة واستقرار.
- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية وزيادة جودتها بسبب تزايد درجات المنافسة .
- اتساع السوق المصرفي .
- توفير المزيد من الخدمات المصرفية للزبائن ، حيث يستطيعون الحصول على جميع احتياجاتهم من الخدمات المصرفية .

- يؤدي تحرير التجارة في الخدمات المصرفية إلى المزيد من المنافع في مجال نقل المعرفة و التكنولوجيا ويشمل ذلك دراية أفضل للممارسات الإدارية والمحاسبية ومعاجلة البيانات.
- يتيح تحرير تجارة الخدمات المالية للزبائن والشركات اختيار التمويل المناسب ، و زيادة حجم التمويل .
- تمكين عمليات التحرير في تجارة الخدمات المالية من تخفيض مخاطر السوق ، وتساعد في تطوير وتوسيع السوق المالي من خلال حجم المعاملات ومجال الخدمات
- تعميق العولمة المالية بما يحمله ذلك الكثير من المزايا والفرص والتعامل على أساس الكفاءة والتخصيص الكفء للموارد والتحفيز الدائم لمواجهة ما تحمله تلك العولمة من مخاطر .
- يعيد تخصيص الموارد المالية عندما يقل التدخل الحكومي ، وذلك للوصول في نهاية الأمر إلى الكفاءة في توظيف تلك الموارد بأقل مخاطر ممكنة ومن زيادة العائد على الاستثمار والتحفيز على تجميع المدخرات [88] (ص 32).

هذا بالإضافة إلى تعزيز الدخل والنمو وغالبا ما تكون جودة الاستثمارات المطورة هي الرابطة الأساسية بين التحـ رير والنمو[60] (ص 28) ، فهذه الاستثمارات تأتي لخدمة التجارة الخارجية وبدافع تحقيق الربح ، كذلك فان تحرير التجارة والاستثمارات الأجنبية تسهم بشكل فعال في تحقيق النمو الاقتصادي .

كما يحتمل أن تتحسن السياسة النقدية ، فالائتمان وسقوف الفائدة يعتبران عنصران لـ لتحكم في التوسع في الائتمان والتضخم في نظام مالي مغلق ، ويتطلب التحرير استبدال أجهزة المراقبة هذه بأدوات عملية غير مباشرة مثل عمليات السوق المفتوحة و الرقابة على السيولة ، لأن مثل هذه السياسات النقدية غير المباشرة أقل انحرافا وتساعد على تطور الأسواق المالـ ية كذلك فإن تحرير القطاع المالي يضع ضغطا على الحكومات لتبني سياسات نقدية و مالية مقبولة ومناسبة ومتعلقة بأسعار الصرف ، هذا بالإضافة الى أن تحرير تجارة الخدمات يؤدي إلى تقوية الحافز لدى الحكومات للحد من التدخلات غير المناسبة وتقديم نظم مقبولة و معقولة وإشراف جيد على المؤسسات المالية [60] (ص 30).

إن الإشراف الفعّال يساعد على تحسين توجيه المؤسسات المالية ويحدد المشكلات في مرحلة مبكرة [60] (ص 30) ، وهذا ما يسمح بالمزيد من الوقت لاتخاذ تدابير إصلاحية وبذلك يحد من الصعوبات التي تواجه القطاع المصرفي .

لقد أظهرت الدراسات أن التنظيم و الإشراف الجيد و الفعال يزيد من استقرار النظام المصرفي [60] (ص 30) ومع ذلك فإن الخبرة توضح أن وجود قواعد مناسبة للإشراف والرقابة وحدها ليست كافية و إنما يجب أن يتم تنفيذها بطريقة فعالة وبهذا يمكن القول أن الالتزام بالمبادئ الأساسية للإشراف الفعال يضع تحرير التجارة على المسار الصحيح .

2.3.2.2 المخاطر المحتملة لتحرير تجارة الخدمات المالية

يمكن أن يؤدي تحرير تجارة الخدمات المالية إلى عدة مخاطر أهمها :

تزايد الخوف من أن تسيطر البنوك الأجنبية على السوق المصرفية المحلية بعد تحرير تجارة الخدمات المصرفية ، وسيكون الموردون الأجانب دائما أكثر كفاءة من المحليين وبالتالي أكثر تأثيرا على نفاذ الأسواق .

لكن في نفس الوقت يمكن أن نقول أنه ليس بالضرورة أن تكون البنوك الأجنبية دائما أكثر كفاءة من الموردين المحليين بل من الضروري أن يكون ذلك حافزا على المنافسة ومن ناحية أخرى أن نفوذ البنوك الأجنبية إلى الأسواق المحلية سيكون دعوة صريحة للتحفيز ويعزز من كفاءة القطاع المصرفي المحلي وفي ذلك فليتنافس المتنافسون وفي الحالات التي تحتاج فيها البنوك المحلية إلى فترة زمنية لإكمال استعدادها للوضع التنافسي الجديد ، فإن تحرير تجارة الخدمات المصرفية يمكن أن يتم على مراحل فيمكن أن تلعب الحكومة دورا فعالاً في هذا المجال [62] (ص 131).

- التخوف بان تقوم البنوك الأجنبية بخدمة القطاعات المربحة من السوق فقط ، وعدم وصول الخدمة المصرفية إلى قطاعات معينة ومناطق معينة وعليه يتطلب في كل الأحوال سياسات وتدابير تحمل بعض الحوافز، بالإضافة إلى الاتفاق على التزامات تفرض على البنوك الأجنبية والمحلية على حد سواء لضمان تحقيق الأهداف الاجتماعية بدون التضحية بمنافع المنافسة[62] (ص 132).

- التخوف من الوصول إلى الوفرة المصرفية أو الإفراط المصرفي مما يؤدي إلى أن العديد من البنوك سوف تعمل على جذب عمليات محدودة في السوق المصرفي ولعل الرد على هذا يتلخص في ضرورة إحداث الاندماج المصرفي* .

حدوث أزمات للبنوك والتي لم تؤثر على الأسواق الناشئة بل حتى على الأسواق المتقدمة بعد انتقال العدوى إليها مثل ما حدث في عقد التسعينات حيث أثرت تلك الأزمات علي ما لا يقل عن ثلث الدول الأعضاء في صندوق النقد الدولي [62](ص 132) والأزمة المكسيكية 1994 – 1995 والأزمتين الأسيوية والروسية سنتي 1997 و 1998 على الترتيب .

- إن تحرير تجارة الخدامات المصرفية يمكن أن يؤثر سلبا وبطريقة غير مباشرة على الاستقرار المالي[62] (ص 133) ، الذي ينعكس على أسعار الأصول بارتفاع وقابلية تدفقات رأس المال للتقلب ، فعلى سبيل المثال ارتفاع أسعار العقارات في قارة آسيا ثم انخفاضها بشدة مما جعل كثيرا من البنوك تتعرض لعدم سداد القروض المستندة إلى ضمانات فقدت قيمتها [89] (ص 12).

- التخوف من عدم قدرة البنوك المحلية على المنافسة في السوق المصرفي .

- إن تحرير تجارة الخدمات المصرفية قد يؤدي إلى فشل البنوك أو إفلاسها، وهو ما يمكن أن يؤدي إلى أزمة في السوق المصرفية كلها ، حيث أن فقدان الثقة يؤدي إلى الاندفاع على البنوك لسحب ما فيها من أموال المودعين مما يزعزع الثقة في الجهاز المصرفي كله .

3.3.2.2 الإستراتيجية لتقليل المخاطر

توجد عدة استراتجيات لتقليل من مخاطر تحرير تجارة الخدمات المالية من أهمها :

- التوجه إلى البنوك الشاملة*

- استقرار الاقتصاديات الكلية

إن تحرير قطاع الخدمات المالية يتطلب مناخا مستقرا للاقتصاديات الكلية ، حتى يتم الاستفادة كليتا من مزاياه ، و إن للتضخم والعجز الكبير في الميزانية يمكن أن يكون لها تأثير عكسي في الاندماج على النظام المالي الدولي .

---

* اندماج المصرفي هو اتحاد مصالح مصرفين أو أكثر لظهور كيان جديد

* تناولناه في هذا الفصل ، المبحث الأول، ص

إن فترة التحو ل إلى نظام مالي مفتوح هامة جدا وذلك لكون سياسة التحرر تكون أكثر ضررا عندما تكون أسواق المال غير متطورة أو تكون الثقة في السياسة الجديدة ما زالت ضعيفة وتكون خبرة التعامل مع الاقتصاديات الكلية والقطاع المالي محدودة .

- التحرير يتطلب سياسة نقدية موجهة نحو الاستقرار :

تعتبر السياسة النقدية من الإجراءات اللازمة التي تمكن السلطات النقدية من ضبط عرض النقود أو التوسع النقدي ليتماشى وحاجة المتعاملين الاقتصاديين وهـــــي هدف البنك المركزي في ممارسته للرقابة على النقود و على معدلات الفائدة وعلى شروط معينة[90] (ص 53).

إذا كان على البنوك أن تدعم دورها في الوساطة بصورة مناسبة فإن ذلك يتطلب مناخا من الاستقرار ، و أفضل ضمان لذلك يكون من خلال سياسات نقدية موّجهة نحو الثبات ويوجد خطران أساسيان للسياسات النقدية و هما الإقراض غير المناسب ، وتضخم أسعار الأصول ، و أن أفضل آلية للتحرك تتم كمايلي :

يسمح التوسع المالي للبنوك بتقديم ائتمان سهل للشركات والأفراد مما يؤدي إلى إفراط في الإقراض و بالتالي يضخم من أسعار الأصول مثل الأراضي والعقارات ومع مرور الوقت يمكن أن ترتفع أسعار السلع الاستهلاكية ولكن لإعادة استقرار السوق فإ ن السلطات النقدية سترفع من أسعار الفائدة مما يؤدي إلى انخفاض الطلب على القروض وتنخفض أسعار الأصول ، في تلك الأثناء يمكن أن تجد البنوك نفسها مع حصة كبيرة من الديون المتعثرة ، ولن تقدم الرهونات والضمانات دعما مناسبا لها ، لأن مقدار القرض يتجاوز قيمة الأصول التي تؤول للبنك عادة عند العجز عن السداد .

وبصفة عامة فلا يمكن أن تربك صانعي السياسة النقدية البنوك لتفشل ويجب أن توضع الضوابط لتخفيض خطر التوسع في الإقراض غير العقلاني والذي ينشأ عن سياسة غير مناسبة للاقتصاديات الكلية ، كما يعتبر الإشراف غير السليم على البنوك من ضمن عوامل هذا الفشل . .

- أهمية الإصلاحات الهيكلية

تعد الإصلاحات الهيكلية في ثلاثة مجالات لبناء قطاع مالي كفء ومستقر[60] (ص 45):

- منع استخدام (أو إساءة استخدام) النظام المالي لتحقيق أهداف لا تتعلق بالسياسة الموضوعة.

- يمكن أن تلعب الحكومة دورا هاما لإعداد مؤسسات مالية تعمل في مناخ تنافسي متزايد وفي إيجاد مساحات من المناورة تتحرك فيها المؤسسات لخدمة الجمهور .

- يمكن أن تساهم الحكومة في توسيع الأسواق المالية ويمكن أن يلعب تحرير التجارة في قطاع الخدمات المالية دورا مساندا لهذه ا لإصلاحات الهيكلية من خلال الالتزام المسبق بالسوق المفتوحة .

ولكن إذا اعتمدت الحكومة على تدخلات مالية غير مناسبة كتأثير على البنك المركزي أو الإقراض السياسي " أي توجيه القروض وفقا لأولويات تحت تأثير الحكومة لتمويل عجز في الميزانية"سيكون تأثير سلبي على ا لنظام المالي و يمكن أن يؤدي إلى تشويه عملية تخصيص القروض وبذلك تخفض من النمو و الذي يمثل أهمية كبيرة للاقتصاد ، و يختل استقرار النظام المالي هذا بالإضافة إلى وجود مجال للمنافسة بين البنوك المحلية و الأجنبية ، وإذا استمرت مثل هذه التدخلات فإن العبء سوف يكون على البنوك المحلية فقط .

3.2 الخدمات البنكية الإلكترونية

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي ، و نظرا لأن هذا القطاع سريع التأثر و الاستجابة للمتغيرات الخارجية التي أدت إلى وجود مؤسسات مصرفية عم لاقة فكان لا بد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان والتطلع إلى خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة و متطورة أدت إلى تعويض بعض الخدمات التقليدية بـ خدمات إلكترونية ، وهذا ما سنتطرق إليه بالتفصيل من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.3.2 مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية

المعاملات البنكية الإلكترونية هي موجة المستقبل وهي توفر مزايا هائلة للزبائن و للبنوك سواء من ناحية المعاملات أو تكلفتها أو من ناحية تقديم الخدمات بطريقة أكثر كفاءة ، فيمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية[91] (ص 48).

والبنك الذي يرغب بممارسة الصيّرفة الإلكترونية عليه أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة ويمنح الترخيص بعد التأكد من أمور أهمها [92] (ص 193):

- السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية الإلكترونية
- الخيارات التقنية والسياسة الرقابية
- المشاكل القانونية المتعلقة بتقديم هذه الخدمة .
- الوسائل والإجراءات المتعلقة بحفظ المعلومات

1.1.3.2 خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية

تتمثل فيما يلي :

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة .
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية .
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة

بأدلة الإثبات .

يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية ،*أو عن طريق الشيكات الإلكترونية ** وقد أوضحت إحدى الدراسات في الولايات المتحدة أن البنوك عند استخدمها للشيكات الورقية تتكلف إجراءات تشغيلها حوالي دولار واحد للشيك وتتزايد أعداد الشيكات بنسبة 3 % سنويا و أكدت الدراسة أن استخدام الشيكات الإلكترونية يمكن أن يخفض التكلفة إلى 0.25 دولار [92] (ص 199).

---

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثالث ، المبحث الأول

** الشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة و مؤمنة برسلها مصدر الشيك الى مستلم الشيك

- يتم التعامل وفق نظام التبادل الإلكتروني للبيانات ، هذا لإيجاد ميزات تناسبية من جراء تقليل الوقت والتكلفة ، و أدى إلى إيجاد بديل للمستندات الورقية وهو المستندات الإلكترونية ، حيث يسمح هذا النظام من نقل رسائل من كمبيوتر إلى أخر بغرض التراسل مع الإطارات المشاركة في العملية التجارية ويتم ذلك من خلال شبكات عامة أو شبكات خاصة .

تتضمن الرسائل أوامر شراء وفواتير وبرنامج للتحاور مع الزبائن المختلفين والموردي ن وهذا النظام يتطلب اتفاقا على التبادل الإلكتروني للبيانات ويتوقع انتشار عالمي لهذه الوسيلة بازدياد الوعي حول هذا الأسلوب السريع لنقل المستندات وظهور تنظيم قانوني يعالج المشاكل التي تترتب على تبنّي هذا النظام .

أوضحت إحدى الدراسات التي اهتمت بإحدى الشر كات الأمريكية أن تكلفة إتمام العمليات التجارية الخاصة بالشراء بالطرق اليدوية تكلف الشركة 70 دولار وهذه التكلفة تنخفض إلى دولار واحد باستخدام نظام التبادل الإلكتروني للوثائق [92] (ص 200) .

2.1.3.2 أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية

تنوعت الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية في الدول المتقدمة بسبب تقدم التقنيات الحديثة وانتشار الحاسبات الآلية وتطور نظام الاتصالات مما أتاح لجمهور المتعاملين مع البنوك الاستفادة من هذه الخدمات من أهمها :

v أجهزة الصراف الآلي

هي أجهزة صرف العملة تركب لدى البنوك خدمة للزبائن حيث تسهل للزبون سحب ما يحتاج إليه من عملة نقدية دون ما حاجة إلى التوجه إلى إحدى الشبابيك الصرف بالبنك ، كما تتيح هذه الأجهزة للزبائن القدرة على مباشرة النشاطات المصرفية المختلفة طوال مدة 24 ساعة يوميا طوال أيام الأسبوع وبتكلفة أقل بكثير من تكلفة ا لصيارفة[65] (ص 85)، بالإضافة إلى هذا تتيح للزبائن القدرة على سحب المبلغ الذي يرغبون في سحبه من أرصدتهم المودعة في بنك معين ولو كانوا خارج بلادهم وبإجراء المدفوعات والمسحوبات بالعملات المختلفة من البنك إذا كان مشاركا في إحدى شبكات ربط أجهزة الصراف الآلي عضها البعض ، وبالتالي يتضح أن جهاز الصراف الآلي يوفر للزبون الراحة والوقت بدلا من الانتظار في طوابير داخل قاعات البنوك فما على

الزبون سوى إدخال بطاقته داخل جهاز الصراف الآلي و أن يسجل رقمه السري والمبلغ الذي يريد سحبه من حسابه .

هذا بالإضافة أن أجهزةطلراف الآلي تتيح للزبون الاستفادة من الخدمات نذكر منها [57] (ص299) : التعرف على رصيد حسابه ، القيام بإجراءات السحب النقدي من الحساب ، إجراء الإيداعات النقدية ، معرفة حركة الحساب في الفترات السابقة ، إجراء تحويلا ت نقدية بين الحسابات .

وهكذا يتبين لنا أن أجه زة الصراف الآلي تقدم العديد من الخدمات المصرفية التي لم تكن متاحة من قبل إلا من خلال موظفي البنك ، ومن أجل أن يتاح للزبون استخدام جهاز الصراف الآلي عليه أن يتقدم بطلب إلى البنك الذي يتعامل معه والذي يتوافر لديه هذا الجهاز لكي يزوده بالبطاقة ،و تختلف قيمة عمولة استخدام أجهزة الصراف الآلي، فبعض المؤسسات المصرفية تسمح للعميل بإجراء عدد غير محدود من المعاملات المصرفية من خلال الأجهزة الموجودة في فروعها و بعض المؤسسات الأخرى يحدد للزبون عددا من المعاملات التي يجريها مجانا ويتقاضى عمولة كلم ا تجاوز المبلغ المت فق عليه ، وفي بعض الدول أصبح من الممكن لبطاقة الخصم الخاصة بجهاز الصراف الآلي أن تتحول إلى ما يعرف ببطاقة الخصم المستخدمة في موقع البيع ، ويعني هذا أن بطاقة الخصم التي يحملها الزبون لن تكون مجرد بطاقة مقبولة في جهاز الصراف الآلي فحسب ، وإنما يمكن استخدامها في المتاجر التي تقبل التعامل بهذه البطاقات[65](ص 86)* .

v نظام الإيداع المباشر

يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل الزبون بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى البنك الذي يتعامل معه بشكل مباشر و آلي ، كأن تضاف في الحساب مدفوعات الأجور ، الــتأمين الاجتماعي ..إلخ .

ولكي يستفيد الزبون من هذه الخدمة الإلكترونية عليه أن يفوض الجهة التي تقوم بالتحويل في إضافة المبلغ آليا لحسابه ، كأن يتفق مقدما مع الجهة التي يعمل لديها على تحويل مبلغ الراتب الذي يتقاضاه في حسابه البنكي عن طريق نظام الإيداع المباشر وبذ لك يستلم الزبون المبالغ

* سنتناوله لاحقا في الفصل الثالث ، المبحث الثاني .

المحولة إليه دون أي جهد و في أمان تام و في الوقت المحدد تماما دون تأخير، إذ يتم تحويل هذه الأموال اتوماتيكيا لحساب الزبون مباشرة، فإذا كان الرصيد الموجود بالحساب تحتسب له فائدة، فان هذه الفائدة تحتسب فور استلام المبلغ المحول عن طريق الإيداع المباشر.

و يحقق نظام الإيداع المباشر فائدة للبنك أيضا حيث يتحصل على عمولة هذه الخدمة من جهة، و من جهة أخرى لو قام زبائن البنك بإيداع شيكات أجورهم مثلا في حساباتهم فان البنك عليه أن يقدم هذه الشيكات للتحصيل عن طريق المقاصة ثم إضافة القيمة بعد ذ لك لحسابات هؤلاء الزبائن، و هذا يتطلب تكليف بعض موظفي البنك بعمل الإجراءات اللازم ة للتحصيل مما يشكل تكلفة فعلية على البنك.

v السحب الآلي المباشر / المدفوعات الالكترونية

تعتبر هذه الوسيلة سهلة و محكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط التأجير، سداد فواتير هيئات المنفعة العامة، سداد الضرائب ...الخ، و يعرف هذا الأسلوب في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما، و يفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب الزبون، تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل الجهد و النفقة و يجنب الزبون ما قد يفرض عليه من غرامات تأخير إذا لم يسددها في اجلها المحدد ، ففي حالة المدفوعات الالكترونية فان الزبون عليه أن يفرض البنك الذي يتعامل معه مقدما على إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة إليه و تفضل البنوك العمل بهذا الأسلوب أيضا لأنه يوفر الوقت و عمولة الخدمة و يقلل النفقة.

v صيّرفة الانترنت

من أهم نتائج التطورات الأخيرة في مجالات الاتصالات و الأنظمة و الشيكات الالكترونية أن أصبحت التجارة بشكل عام و العمليات المصرفية بشكل خاص تعتمد على الركيزة الالكترونية، فنجد أن قيام العمل المصرفي الالكتروني مت مثل في شبكة الانترنت و نظام التبادل الالكتروني للبيانات[92](ص192) ،هذا الأخير هو نظام الكتروني لإنشاء أو استخراج أو إرسال أو تخزين أو عرض أو معالجة المعلومات أو الرسائل الالكترونية [93] (ص70) ، كما هو عبارة عن مجموعة المعاملات بين منشات الأعمال عبر الشبكات هذا النظام يتميز بأنه امن و يتم في وقت حقيقي [94] (ص140).

أما شبكة الانترنت فهي تتكون من شبكات من الحاسبات مرتبطة ببعضها بواسطة خطوط اتصال عبر العالم [95](ص01) ، و تتيح بذلك إمكانية الوصول السريع للمطلوب بيسر و بأقل التكاليف و يتم الاتصال عن طريق الاذ ترنت عبر البريد الالكتروني **E.MAIL** أو عن طريق خدمة **WORDL WIDE WEB** و التي يعبر عنها بشبكة المعلومات العالمية.

و يوجد في الانترنت رسائل بيانات داخل الكمبيوتر و ما لم يتم طباعتها فلا يكون هناك وجود لعالم الورق، و تتم الأعمال المصرفية الالكترونية بدون تواجد الأضرار و بدون أن يكون هناك وجود لمستند أصلي موقع يدويا و هذا ما يطرح مشكلة الأدلة الثبوتية في العالم المصرفي الالكتروني.

إن ظهور الانترنت احدث تعبئة كبيرة لدى البنوك، و هو ما يعرف بالبنك الالكتروني أو البنك المرافق أو البنك الافتراضي [16] (ص291) و ابتد اء من ظهور هذه الظاهرة أصبحت البنوك عبارة عن مطعم يقدم لك ما تختار من خدمات مصرفية بل و يقدم الخدمة إلى البيت في كل وقت و أينما كان الزبون ، و في حالة السفر، و يصبح البنك مدمجا لكل الخدمات متصلا بالزبائن و مهتما بأذواقهم و ميولا تهم، و يحضر عروضه حسب السوق بأحسن التقنيات و بأقل تكلفة.

فالبنك الناجح لهذه الخدمة (**انترنت**) هو البنك الذي يتكيف بصفة دائمة مع رغبة الزبون و بصفة مستمرة بالإضافة إلى انه يتمتع بنواة من الكفاءات المتميزة التي تتعامل مع كل المتعاملين و مموليها و مستشاريها و منافسيها[16](ص 293).

إن قيام البنوك بتسوية أنشطتها و خدماتها المصرفية عبر الانترنت يعود بالفوائد الكثيرة على البنوك و الزبائن و أهمها:

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنوك الأخرى و هذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إذ شاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لان تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك بما يحتاجه من مباني و أجهزة و عمالة مدربة و مستندات.

- تسويق خدماته البنكية، و تدعيم علاقاته مع زبائنه مما يؤدي لزيادة ارتباطهم بهذا البنك و الارتقاء على مستوى المعاملات التجارية، و قد بينت إحدى إحصاءات حول تكلفة عملية السحب بلغت 0،5 دولار بواسطة صراف الآلي و 0،05دولار بواسطة الانترنت [92] (ص 206).

- إن دخول البنوك الأجنبية شبكة الانترنت و بما تملكه من قدرات على المنافسة يلزم ضرورة دخول البنوك الجزائرية لهذه الخدمة لمواجهة التحديات الجديدة الناجمة عن عرض البنوك الأجنبية.

إن صيّرفة الانترنت تؤدي إلى تسهيل التعامل بين البنوك و تحسين أداءها و زيادة المنافسة [94](ص 444).

توفير المزيد من فرص الاستثمار، و الوقت و تسهيل العمليات للزبائن كعمليتي الـ سحب و الدفع بالإضافة إلى الكشف على الحساب دون التنقل إلى البنك و على مدى سبعة أيام الأسبوع و لمدة 24 ساعة يوميا.

- تسمح للمستهلك بدراسة العرض بكل حرية يتناسب مع متطلباته و أذواقه[96](ص34).

-إن استخدام الانترنت في البنوك يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية و ذلك من خلال التعريف بهذه البنوك و ترويج خدماتها و الإعلام بنشأة المصرف أو فروعه الجديدة أو خدمات جديدة لم تكن له من قبل و مؤشراته المالية لوضعها بتصرف الزبائن و الباحثين و الدارسين ...الخ.

- القدرة على إجراء التحويلات النقدية بين الحسابات المختلفة للزبون.

v الاعتماد المستندي الالكتروني

إن التطورات التكنولوجيا الحديثة تؤدي لظهور الاعتماد المستندي الالكتروني و فيه يقوم المستورد بإرسال طلب لإصدار اعتماد مستندي و ذلك بواسطة الحاسب الالكتروني، فان قبل البنك مصدّر الاعتماد طلبه فانه يقوم بإرسال رسالة معادة بالو سيلة نفسها و يرسل نص الاعتماد الكترونيا إلى المستفيد هذا الأخير يرسل الكترونيا الفواتير اللازمة المتعلقة بالشحن، إضافة إلى هذا أن البنك المراسل يقوم بفحص الرسائل المرسلة في شكل ورقي للتأكد من مطابقتها مع شروط اعتماد الالكترونيفإذا تبين للبنك المرسل وجود خ لافات في المستندات فانه يقوم بإخطار المستفيد بذلك أما إذا كانت الرسائل مطابقة لشروط الاعتماد فانه يتم الدفع الكترونيا للمستفيد و ذلك بالتحويل

الالكتروني إلى حسابه و إجراء قيد معاكس بنفس الأسلوب الالكتروني على حساب طالب فتح الاعتماد.

v الاستعلام المصرفي

إن الاستعلام المصرفي له أهمية خاصة في عصرنا الحاضر نظرا لتطور الاتصالات و انتقال المعلومات بأساليب و طرق المكننة الحديثة، فتتيح وظيفة الاستعلام المصرفي الاطلاع على المعلومات خاصة بزبائنها و التي لا تكون عادة في متناول الآخرين، و هي تؤمن إدارة مصالحها و مصالح زبائنها بصورة أفضل [97] (ص373)، كما لا يضمن دوام هذه العلاقات إلا بتمكين كل فريق من معرفة حقوق و التزامات كل واحد منهما.

و لهذا تقوم البنوك بتجميع المعلومات و تخزينها على أساس معطيات يصعب استخراجها، و تسيرها (**المعطيات**) طريق الكمبيوتر، حيث أخذت إحدى ا لدراسات في الولايات المتحدة الأمريكية أن تكلفة تخزين المعلومات انخفضت، حيث كانت في السابق منذ 20 سنة 150 مليون فرنك بحوالي ألف مليار حرف الآن تقدر بـــ 5000 فرنك، كما أن الدراسة التي كانت تتم في 15 ساعة أصبحت تتحقق في 3 دقائق[16] (ص294)،و بالتالي فالاستعلام المصرفي يسمح بتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- اتخاذ قرارات سريعة و دقيقة (**عند دراسة قرض مثلا**).
- المعرفة الجيدة للسوق.
- التنبؤ بالقروض التي تم تسليمها و بالتالي المعالجة المبكرة.
- تحسين علاقاته مع الزبائن، حيث يصبح من الواجب مراعاة الوقت.
- تقديم معلومات كثيرة و دقيقة و سريعة على أي نشاط حيث يصبح عبارة عن مستشار يوضح المزايا و المخاطر و المنافسين الذين يشتغلون هذا العمل لكافة الجهات بما في ذلك قيامها ببيع المعلومات الإدارية و البرامج الخاصة بالرقابة على المخزون ...الخ.
- توزيع حركة واتجاهات و رغبات السكان و التي يعتمد عليها البنك في تحديد أنواع الخدمات التي يقدمها لزبائنه حاليا و مستقبلا.

2.3.2 تحديات الخدمات البنكية الالكترونية

إن المزايا العديدة التي تتحقق باستخدام التكنولوجيا في المجال المصرفي لها في نفس الوقت بعض المخاطر و العقباتقد طوي على العديد من المشاكل التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني ، لذا فان دخول البنوك إلى المجال الالكتروني من دون خطة متكاملة و رؤية واضحة و تقنيات حديثة مناسبة يحتوي على بعض المخاطر، فتخوف البنوك من إمكان فقدان الاتصال المباشر مع الجهات الأخرى (**الزبائن**) ينبغي ألا يصرف نظر البنوك على أن العمل المصرفي الالكتروني لا يحتاج لاستثمارات ضخمة على الصعيدين المعلوماتي و ألاتصالاتي بالإضافة إلى تطوير وسائل الأمان و الحماية و ضمان سرية جميع العمليات المصرفية .

1.2.3.2 مخاطر الصيّرفة الالكترونية

لا بد من الحذر الشديد مع دخول هذه الخدمة إلى البنوك من مخاطر الصيرفة الالكترونية و من أهمها.

- المخاطر التنظيمية

نظرا لان المعاملات المصرفية الالكترونية تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم، فان هناك خطرا في أن تحاول البنوك التهرب من التنظيم و الإشراف، و لهذا فعلى جهات التنظيم و الإشراف أن تطالب من البنوك التي تقدم خدماتها من أماكن بعيدة، بالحصول على ترخيص بذلك، و الترخيص هو الوسيلة المناسبة عندما يكون الإشراف ضعيفا أو عندما لا يتوافر التعاون بشكل كاف بين البنك و جهة الإشراف المحلية فالترخيص هو القاعدة [91] (ص49) فالبنك الـ مرخص له بالعمل خارج الحدود و الذي يرغب في تقديم خدمات مصرفية الكترونية و تلقى الودائع، عليه إنشاء فرع مرخص له أولا.

كما أشار فريق العمل المكلف بالمسائل المالية التابع لمنظمة التعاون و التنمية الاقتصادية في التقرير الذي صدر عام 2000حيث طرح السؤال في حالـ ـة عبور المعاملات البنكية الالكترونية للحدود الوطنية،ما هو البلد الذي تقوم فيه السلطة التنظيمية بالتحقيق؟ و الإجابة وفقا لما ذكره فريق العمل، تكمن في تنسيق التشريعات و اللوائح دولي[91] (ص49).

- المخاطر القانونية

هناك مشاكل تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم و الضر ائب على التبادل التجاري الالكتروني و هذه إشكالية ذات أهمية خاصة بالنسبة للدول المتخلفة إذ قد تؤدي حرمانها من أهم مصادر الإيرادات ، زد على هذا هناك مخاطر تتعلق بفشل مورد الخدمة في تقديم ما يتوقعه البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم الذي ينعكس بدو ره على البنك [92] (ص211)، فيتعرض للمساءلة من قبل زبائنه الأمر الذي يستلزم وضع ضوابط التزامات مورد الخدمة و متابعة ما يقوم به هذا المورد للمحافظة على خطة أداء البنك لخدماته، و عند ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود الأمر الذي يتطلب من البنوك الإلمام بالقوا نين و الضوابط الرقابية التي تحكم هذه العمليات في الدولة المضيفة ، مثل الحصول على ترخيص و حماية المستهلك للاحتفاظ بالمستندات فإذا لم تفعل هذا فإنها تعرض نفسها لخسائر عن طريق الدعاوي القانونية ، بالإضافة إلى المشاكل المتعلقة بتبييض الأموال *باعتبارها نشاطا إ جراميا يسّرته المعاملات البنكية الالكترونية نظرا لما توفره من سرية ، إذ انه بمجرد أن يفتح الزبون حسابا يصبح من المستحيل على البنوك أن تعرف ما إذا كان صاحب الحساب يقوم بمعاملة أم لا و أين تتم و هناك مخاطر تتعلق بكيفية إثبات التزامات تعاقدية في ظل القوانين تركز على الإثبات بالكتابة أو الوثائق الخطية و غياب اتفاقيات دولية تقدم حلول تنازع القوانين[92] (ص216).

إن التوقيع الكتروني الذي تم تعريفه من قبل لجنة الأمم المتحدة للقانون التجاري الدولي **(الامسترال)** على **أنه** "بيانات في شكل الكتروني مدرجة في رسائل بيانات المضافة إليها و المرتبطة بها منطقيا يجوز أن تستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة لرسالة البيانات و لبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات"[92] (ص232).

و عرفت المادة الثانية من التوجيه الأوروبي رقم 1999 / 93 و الصادر في 1999/12/13 التوقيع الالكتروني بأنه " المعطيات التي تأخذ الشكل الالكتروني و الذي ترتبط بمعطيات أخرى الكترونية تستخدم كوسيلة لإثبات صحّتها "[98] (ص83)،كما عرف على انه دليل على مسؤولية المرسل بكل ما يحتويه الملف أو الرسالة الموّقعة[99] (ص16).

* تبييض الأموال هو محاولة إخفاء المصدر الغير الشرعي أو الغير القانوني الذي تحققت في إطاره عمليات بناء و تراكم الثروات مثل : أرباح اتجار في المخدرات و تهريب السلاح، سرقة البنوك ..الخ

و من هذين التعريفين يمكن القول أن التوقيع الالكتروني يتم إنشائه باستخدام معطيات تأخذ شكل الكتروني موثوق بها من شأنها تحديد هوية صاحب التوقيع و تأكيد العلاقة بين التوقيع و السند الذي يقترن به .

v مخاطر العمليات

إن الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات سيوفر نوعا من الأمن ، في الوقت ذاته يشكل خطرا أساسيا في مجال التشغيل الناجمة عن الأعمال البنكية الالكترونية، و تهديدات الأمن يمكن أن يأتي من داخل النظام و خارجه لتصبح البنوك تابعة لمتعاملين آخرين كأصحاب الخدمات المعلوماتية و خبراء الشفرة* الإشارات و أصحاب البرامج المتخصصة، و هؤلاء جميعا لا يلتزمون الحيطة التي تلتزم بها البنوك [100] (ص26)، و من ثم يتعين على القائمين على تنظيم العمليات البنكية و الإشراف عليها أن يتاكدو من أن البنوك تتبع ممارسات سليمة لضمان سرية البيانات.

إن التغيرات التكنولوجية السريعة في هذا المجال يترتب عليها عدم استطاعة الموظفين الإلمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة مما قد يؤدي بالقصور من الناحية الفنية و في النظام، و قد تحدث المخاطر نتيجة وجود مشاكل داخل النظام نتيجة قيام الغير بتعطيل هذا النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام، كما نجد احتيال العاملين حيث يحاولون لإجراء تغيير في البيانات من اجل سحب مبالغ من الحسابات البنكية أو الحصول على معلومات من سجلات البنك تؤدي للإضرار بوضعية البنك و القرصنة الالكترونية، كما يمكن أن يكون النظام غير موافق في تخطيطه و وضع العمل البنكي، لان البنوك تعتمد دائما على خبراء و شركات تصميم برامج خارج نطاق العمل البنكي للإعداد و تطبيق نظام خاص للأموال الالكترونية ، هذا ما يمكن حسابه ضمن المخاطر العملية لان مزودي هذه البرامج ليست لديهم الخبرة الكافية لمختلف الخدمات البنكية أو أنهم غير قادرين على تحسين و تطوير هذه البرامج بما يتوافق مع متطلبات البنك [92] (266)، هذا بالإضافة إلى سوء استعمال الخدمات البنكية و الأموال الالكترونية من قبل الزبائن، و إشكالية المستند الالكتروني حيث يطرح مشكلة تحديد وقت إبرام العقد و مكانه و بالتالي لا يتوفر اليقين الكافي بشأن أدلة الإثبات، و مخاطر السيولة الناجمة عن عدم معرفة مصدر الأموال الالكترونية .

---

* التشفير هو برنامج لتحويل المعلومات إلى رموز غير مفهومة .

v مخاطر السمعة

ان كل مخالفة ترتكب في اية دولة او أي اضطراب في خدمات بنوكها قد يمس بسمعتها ، و كلما اعتمد البنك على قنوات تقديم الخدمة الالكترونية ازدادت احتمالات مخاطر السمعة و إذا ما واجهاحد البنوك الالكترو نية مشاكل تؤدي بالزبائن إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكترونية في مجموعها إلى اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على نطاق النظام كله ، كما يمكن لهذه المشاكل أن تؤثر في النهاية على موردين آخرين للخدمات المصرفية الالكترونية و في الكثير من البلدان التي تعتمد فيها هذه الخدمات اتجاها سائدا قامت جهات الإشراف بوضع إرشادات و ملاحظات كما قامت بتوزيع مبادئ توجيهية لإدارة المخاطر البنكية[91] (ص50).

كما يمكن أن تنشأ مخاطر السمعة من الزبائن فقد تتضخم مخاطر الأمان من فقد الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكت رونية و يكمن الحل في توعية الزبائن من قبل جهات التنظيم و الإشراف.

2.2.3.2 الأدوات التنظيمية للصيرفة الالكترونية:

في ضوء سرعة التغير التكنولوجي و ما تعنيه هذه التغيرات بالنسبة للأنشطة المصرفية فان مواكبة اللوائح التنظيمية لإحداث التطورات كانت و ستظل مهمة معقدة تستغرق كثيرا من الوقت و الجهد و في أفريل / ماي سنة 2001 اصدر بنك التسوية الدولية كتابا عن مبادئ إدارة المخاطر و المعاملات المصرفية الذي يناقش كيفية توسيع و تطوير و تفصيل الإطار الحالي لإدارة المخاطر وفقا لإطار المعاملات البنكية الالكترونية [91](ص50)، و يمكن إبراز أربعة أدوات رئيسية يتطلب الأمر التركيز عليها من جهات التنظيم لمواجهة التحديات الجديدة .

v التطويع

حيث توصي الهيئة المذكورة بمبادئ إدارة المخاطر و هو أن يستعرض مجلس إدارة البنك و إدارته العليا للاعتماد على الجوانب الرئيسية لعملية المراقبة و الأمان التي ينبغي أن تتضمن مايلي:

- التحقق من هوية الزبون، حيث تضع البنوك قواعد لحماية المستهلك و البائع و يكون للزبون رقما مشفرا يصعب الحصول عليه و هذا النظام يسمح لعقد الصفقات التجارية

الالكترونية التأكد من صحة البيانات المدرجة و ذلك بالتعاقد على البيانا ت المرسلة عبر الشبكات و فك شفرتها للتحقق من الهوية الحقيقية للزبون و هذا ما يقلل من عمليات التلاعب و التزوير التي تهدد التجارة الالكترونية .

- ضمان الفصل بين المسؤوليات في نطاق نظم المعاملات المصرفية الالكترونية وقواعد البيانات.
- تحديد القانون المطبق على العقد في حالة حدوث نزاع.
- يجب على جهات التنظيم و الإشراف ضمان حصول موظفيها على الخبرة التكنولوجية المناسبة لتقيم التغيرات المحتملة في المخاطر التي قد تتطلب استثمارات كبيرة في التدريب و التكوين و في الأجهزة و مجموعات البرامج الجاهزة ، كما عليها ان توفر النصـ يحة بشان التهديدات و نقاط الضعف التي قد تحدث، للتاكد من ان المعاملات المصرفية الالكترونية تتمتع بالحماية [93] (ص29).

٧ التقنين

تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات الالكترونية عمليات من التعريف و التصديق للترخيص القانوني فعلى سبيل المثال يوجد التوقيع الالكتـ روني و الذي يجب إعطائه نفس المنزلة القانونية مثل التوقيع بخط اليد.

- التوقيع الالكتروني

حرصا على بعث الثقة في العمليات الالكترونية فان البنوك و شركات الكمبيوتر الأمريكية اجرت بحوثا للزيادة من فاعلية التوقيع الالكتروني و أكدت على الإهتمام بتكوين موظفين بمـ ا يتناسب مع هذه العمليات الالكترونية بالإضافة على التأكد من سلامة الأجهزة و صحة أدائها كما ينبغي الاهتمام بالتدابير القانونية و الإدارية المنظمة لحقوقها و حقوق زبائنها، لان التوقيع الالكتروني يسمح بتحديد هوية مرسل الرسالة و التحقق من مطابقة الرسالة التي تم استقبالها مع رسالة المرسل التي قام بتوقيعها[93]، (كما يوفر أمان و دقة أعلى من نظم التوقيع اليدوي التي يمكن تقليدها . [102](ص93).

و قد حدد مشروع هذا القانون الذي سبق ذكره الشروط التي يمكن وفقا لها اعتبار التوقيع الالكتروني موثوقا[103] (ص224):

- أن تكو ن بيانات إنشاء التوقيع مرتبطة بالموّقع دون أي شخص أخر و أن تكون بيانات إنشاء التوقيع خاضعة وقت التوقيع لسيطرة الموّقع دون شخص أخر.

- أن تتوفر إمكانية اكتشاف أي تغيير في التوقيع الالكتروني يتم بعد حدوث التوقيع.

يجب أن تتوفر إمكانية اكتشاف أي تغيير يتم في المعلومات المرسلة التي يتعلق بها توقيع الالكتروني خاصة إذا تم تغيير في المعلومات بعد حدوث التوقيع، ذلك أن المعلومات قد يتم تغيرها في أي وقت قبل التوقيع كما يمكن اعتبار التوقيع الالكتروني موثوقا عن طريق الصور المختلفة له و أبرزها هي كما يلي:

- **الإمضاء الآلي**: تعتمد هذه الطريقة على قيام الشخص بتخزين إمضائه في جهاز الحاسوب عن طريق التصوير **(بالماسح الضوئي)** ثم نقل هذه الصورة إلى العقد أو الملف الذي يراد إضافة هذا التوقيع إليه و استكماله.

التوقيع الرقمي: الرقمي من خلال معادلات رياضية و باستخدام الخوا رزميات (Algorithme) يتحول بها التوقيع أو المحرر المكتوب من نمط الكتابة التقليدية إلى معادلة رياضية و لا يمكن إعادتها لصغتها المقروءة إلا من قبل الشخص الذي له المعادلة الخاصة بذلك و التي يطلق عليها (**المفتاح**) **[92]** (ص87)عليه ينبغي إيجاد الجهة المتخصصة الـ رسمية التي تشرف عليها الدولة في إصدار هذه المعادلات **(المفاتيح)**، و إصدار شهادات تفيد صحة توقيع الزبائن و ما يمكن إبرازه هو أن التوقيع الرقمي هو أكثر أمانا على الإمضاء الآلي فهو يوفر ضمان هوية أطراف العقد عن غيرها، و ضمان عدم التدخل بالمضمون المحرر أو التوقيـ ع ذاته ،فضلا عن ذلك انه يحقق كافة الشروط التي استلزامها ا مشروع هذا القانون في المحرر أن يكون دليلا كتابيا كاملا .

- الإثبات

إن الاقتناع بأهمية عدم حرمان المجتمع من ثمار التكنولوجيا الحديثة، و ضرورة دعم الجهود الرامية إلى الوصول إلى مجتمع بدون ورق، دونما إهدار للمصالح المشروعة للمستهلكين في التمتع بالأمن القانوني، إلى القناعة بأهمية إجراء تعديل تشريعي يمنح بعض المرونة لنظـــــام إثبات يمكّن من مواجهة التطــور التقني الحديث في هذا المجال و من الحلول التشريعية و التي يمكن طرحها [103] (ص 67) هي فرض نظام للتامين الإجباري القائم على إدارة النظام ألمعلوماتي و يتعين أن تغطي هذه الوثيقة المخاطر البشرية و التقنية في آن واحد، و وضع

نظام تقني رقابي على الشبكات المعلوماتية حيث يتعين لهذا النظام مركز رئيسي للتحكم بهدف كفالة المستوى التقني الكافي لدعم مصداقية النظام المستخدم.

v التنسيق

يجب أن يضحى التنسيق الدولي لتنظيم المعاملات المصرفية الالكترونية و هو ما يعني تكثيف التعاون عبر الحدود بين جهات الإشراف و تنسيق القوانين و الممارسات التنظيمية دوليا و محليا، كما يجب أن يكون هذا التعاون في صور اتفاقيات دولية [104] (ص 507)و هذا لتوفير الحماية و الأمان لهذا النوع الجديد من التطور في وسائل الدفع مثلا و يمكن اعتبار مهمة التنسيق و التعاون الدولي أكثر المهام تثبيطا للهمم في مواجهة تحديات المعاملات المصرفية الالكترونية .

v التكامل

هي عملية إدراج قضايا و تكنولوجيا المعلومات و مخاطر التشغيل المصاحبة لها في تقييمات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بالأمان و السلامة، فعلى سبيل المثال سيرغب القائمون بفحص وضع البنوك في معرفة مدى كفاءة إدارة البنك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات المصرفية الالكترونية و من هذا المبدأ على البنوك العمومية أن تطور أجهزتها و تحدثها بحيث يمكنها أن تقدم أفضل خدمة لزبائنها في أسرع وقت ممكن و أن تستطيع أن تتحكم في الوسائل الالكترونية الحديثة .

3.2.3.2 أدوات تنظيمية أخرى للصيرفة الإلكترونية

توجد أدوات و نماذج تنظيمية أخرى لصيّرفة الالكترونية ، تتمثل فيما يلي :

v نموذج لجنة بازل

يتعين على السلطات المسؤولة بمراقبة البنوك والإشراف عليها من التأكد أن لدى البنوك نظاما إداريا جيدا و إستراتيجية واضحة ومحددة وكافية للسيطرة على هذه المخاطر ، و انطلاقا من وجهة نظر هذه أعدت لجنة بازل نموذج لحماية الأموال الإلكترونية .

و هذهاللجنة فان أغلب الاختراقات التي تتم حول نظام حماية الأموال الإلكترونية تهدف إلى أرباح مالية أو إلى مجرد إثارة الفوضى و الاضطراب في هذا النظام ووفق هذا النموذج فإن العناصر الأساسية لحماية نظام الأموال الإلكترونية هي كالآتي[105] (ص270):

-تدقيق المحاسبة .
-المراقبة الداخلية المستمرة .
-الفصل بين المسؤوليات والمعلومات التي تصل إلى موظفي البنك .
-الفحص والتطوير المستمر لأجهزة الكمبيوتر والأنظمة المعلوماتية .
-الاستخدام المادي للمعلومات المنقولة إلكترونيا بعد طبعها على الورق .

إن مجموع هذه العناصر تشكل الخط الأول للحماية ضد المخاطر ، كما عملت اللجنة على زيادة الضمان في نظام الأموال الإلكترونية وقدمت سنة 1998 إجراءات متجانسة لإدارة المخاطر التي تتضمن ثلاثة عناصر أساسية يمكن إيجازها على أنها إجراءات لتقدير المخاطر والسيطرة على إمكانية التعرض للخطر وإدارة الخطر ، فبالنسبة لتقرير الخطر فهي عبارة عن إجراءات مستمرة تتضمن ثلاث مراحل :

- تحديد المخاطر.
- تحديد مقدار الخطر.
- مقارنة الخطر الذي يمكن أن يسمح به مع احتمال تضخم هذا الخطر، أما بالنسبة للحد من التعرض للمخاطر فهو يتضمن الإجراءات التالية :

وضع سياسة وإجراءات الحماية ، الاتصالات الداخلية ، تحديث المتطلبات الإلكترونية وتطويرها ، اعتمادا على مصادر خارجية ، نوعية وإرشاد الزبائن ، أنظمة مواجهة للأعطال الإلكترونية .

و بالنسبة لإدارة الأخطار الناجمة على العمليات الدولية أكدت اللجنة على إلزامية السلطات المشرفة على البنوك أن تنتبه إلى كيفية تقدير هذه المخاطر وإمكانية السيطرة عليها وإدارتها من الوجهة العملية والقانونية.

ويمكن استنتاجا لما سبق ، أن النموذج المقدم من لجنة بازل لا يبحث في مسائل مهمة للصيّرفة والأموال الإلكترونية ، مثل التوقيع لإلكتروني المطبق على عمليات الصيّرفة الإلكترونية .

٧ نموذج هونغ كونغ

لدى هونغ كونغ إحدى أفضل شبكة الاتصالات الإلكترونية في قارة آسيا حيث قامت في نهاية سنة 1996 بإنشاء إحدى أكثر الوسائل تطورا في العالم للدفع ، بالتقاص للمبالغ الكبيرة وهي تحويل أموال الضخمة في وقت حقيقي RTGS* .**

لهذا تقدمت اللجنة القيادية المسؤولة عن تعزيز البنى التحتية المالية بهونغ كونغ بتطوير نموذجها الخاص حول إدارة المخاطر والخدمات المالية مع أن إدارة هذه المخاطر كانت تتمحور حول الأوراق المالية والسوق المالي إلا أنها شملت الصفقات الإلكترونية المس تعملة في الصيّرفة الإلكترونية ، وتشكل هذه البنى التحتية الإلكترونية حجر الزاوية في برنامج هونغ كونغ لتطوير سوقها وهدفها الأساسي من ذلك إدارة المخاطر بشكل ممتاز ، هذا و تتألف نظام البنى التحتية الإلكترونية في هونغ كونغ من عناصر أساسية أهمها مايلي :

- قيام مقاصة إلكترونية واحدة من اجل إدارة المخاطر بشكل جيد.
- إجراءات مباشرة بين المستخدمين للاتصال الإلكتروني من تحسين السعر والفعالية.

و باختصار إن عالم الاتصالات يتطور بسرعة والصفقات القانونية التي تمت أو ستتم من خلاله سوف تتطور وتنمو بسرعة وبالتالي فإن المخا طر التي تنتج عنها أيضا سوف تنمو وتأخذ أشكالا جديدة وفي عالم البنوك على المؤسسات البنكية العمل في هذا المجال (الصيرفة الإلكترونية) سواء في علاقات بعضها البعض أو في علاقاتها مع زبائنها أو في علاقاتها مع السلطات العامة لجهة الإشراف عليها ودفع مستحقاتها إلا أنها يجب أن تتبع قواعد للحد من المخاطر التي قد تتعرض إليها .

---

*R.T.G.S: The real Time. gross. Settlement

خلاصة الفصل الثاني

مما سبق عرضه في هذا الفصل يمكن إستخلاص النتائج التالية:

- إن التوجه إلى البنوك الشاملة وتبني إستراتيجية التنويع نتوقع منها تحقق استقرار في حركة الودائع وإنخفاض في مخاطر الإستثمار.
- هذا التحول يعتبر في نفس الوقت استراتيجية للدخول في المنظمة العالمية للتجارة، تثمن الأثار الإيجابية وتقلل الآثار السلبية إلى أقل درجة ممكنة ، حيث تضع الخدمات المصرفية في إطار العولمة المصرفية فيؤدي بيع خدماتها إلى غير المقيمين وتقديم خدماتها المصرفية عبر الحدود بالإضافة إلى نقل المهارات وتطوير الخدمات المصرفية عن طريق الإحتكاك عن قرب بالبنوك الأجنبية .
- توجد عدة تحديات للبنوك المحلية من جراء تحرير تجارة الخدمات المالية أبرزها منافسة البنوك الأجنبية خاصة في مجال الفنون الحديثة مل المصرفي ، و بالتالي خطر الإفلاس الوحدات البنكية.
- توجد عدة مزايا للقطاع البنكي، حيث يصبح أكثر استقرار وكفئا بالإضافة إلى ضرورة تطبيقه لكافة القوانين و التنظيمات و الإلتزامات.
- إن التوسع في العمليات المصرفية وإعادة هيكلتها كالدخول في المعاملات فية الإلكترونية بأنواعها خاصة خدمات الموزع الآلي، صيرفة الآنترنت ستوفر عدة مزايا للزبائن وتتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال و بالتالي إمكانية منافسة البنوك الأجنبية.
- لا تخلو العمليات المصرفية الإلكترونية من المخاطر أبرزها القرصنة و أمن العمليات، الإثبات و التوقيع الإلكتروني .
- إن حسن استخدام التكنولوجيا، واحترام اللوائح وقواعد الإشراف على العمل المصرفي واستمرار اليقظة و المراجعة بالإضافة إلى إقامة تنسيق كبير على المستوى الدولي

لتنظيم المعاملات المصرفية الإلكترونية يجعل البنوك أكثر جاذبية وقبولا عند الزبائن فضلا عن تحسين الخدمات وبأقل تكلفة.

- إن هذه الطرق التي اعتمدنا عليها للوصول إلى تحديث الخدمات البنكية المتمثلة في البنوك الشاملة، تحرير تجارة الخدمات البنكية ، الخدمات البنكية الإلكترونية، لا يمكن أن تقوم بدورها وبشكل فعال و لا تحقق ا لنتائج المرجوة إذا لم يتم تطوير نظام الدفع وذلك بإقامة شبكة اتصال بين البنوك، وتطوير وسائل الدفع كاستعمال البطاقات البنكية وهي الدراسة التي سنتناولها في الفصل الموالي.

الفصل III تطوير نظام الدفع

بدأت في الفترة الأخيرة استخدام التحويلات البن كية الإلكترونية على نطاق واسع سواء عن طريق التحويلات النقدية أو عن طريق الماكينات الإلكترونية المنتشرة على نطاق واسع في دول العالم إذ يستطيع الشخص تحويل مبلغ من المال من بنك محلي إلى بنك أجنبي بكل بساطة و بأقل تكلفة و في اقصر مدة حيث أصبح هذا النوع من الـ تعامل مقبولا لدى الأفراد يلجأون إليه في تعاملاتهم البنكية النقدية.

هذه الطريقة تتم باستخدام البطاقات البنكية أو الشيكات ، ورغم انتشار هذا النوع من التعامل والمزايا التي يمكن أن يستفيد منها المجتمع والبنوك إلا أنه يتسم بالمخاطر هذا بالإضافة أنه لم تحدد لـ ه قواعد قانونية دقيقة منظمة لعلاقة الأفراد بالبنك أو بمعنى أدق مسؤولية الأطراف سواء كان الزبون حامل البطاقة أو بنك مصدر البطاقة ، ولا توجد إلا دول قليلة قامت بوضع تنظيم لهذا النوع من التعامل ولكنه لم يزل تنظيما محدودا والأمر يقتضي المبادرة إلى وضع قواعد قـ انونية محددة في هذا الشأن حرصـاً على أموال المتعاملين مع البنوك، ولهذا الغرض ركّزنا دراستنا في هذا الفصل على ثلاثة مباحث هي كالأتي:

1.3 وسائل الدفع الالكترونية

تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات البنكية بصفة عا مة ومجالات استخدام وسائل الدفع الحديثة بصفة خاصة ، حيث ظهرت بدائل متعددة عن الوفاء النقدي منها ما أصبح تقليدي كالشيك، ومنها ما هو آلي بدون تداول النقود مثل الوفاء بالبطاقات البنكية وهي ما يطلق عليه حاليا وسائل الدفع الحديثة ، وبالإضافة إلى أن البطاقة أداة وفاء فهي أيضا من أدوات الائتمان في ذات الوقت لحاملها حيث يقدم البنك عادة تسهيلات و آجالا للوفاء بقيمة مسحوباتهم ، وفق كل هذا ، فإن بطاقة الوفاء تحقق الضمان والثقة بين جميع

الأطراف المتعاملين بها حتى إنه يطلق عليها بطاقة الثقة ، وهذا ما سنتطرق إليه من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

1.1.3 النقود الالكترونية

لقد تغيرت النقود من كونها نقودا ورقية أو معدنية و ذات مقياس للقيم، ومن حقيقة ملموسة و مقومة حكوميا، إلى شكل الكتروني جديد (**النقود الالكترونية**) هذا النقد الجديد يمكن رؤيته و لا يمكن لمسه، لا ثقل له و لا وزن و يمكن عرضه على ملايين شاشات الحاسبات و لا يحتاج إلى خزائن لحفظه.

هذا التغيير الجوهري سيصيب البيئة الاقتصادية و القانونية بسبب الانتشار المتزايد لاستخدام شبكات الاتصال الحديثة، و إن هدف هذا التغير هو تطوير وسائل الدفع لتصبح تتميز بسهولة الاستخدام و الفاعلية و الثقة و تتجنب المخاطر .

1.1.1.3 مفهوم النقود الالكترونية

الحديث عن مفهوم النقود الالكترونية يقتضي أولا التعريف بها ، ثم تحديد خصائصها الأساسية و طبيعتها.

v تعريف النقود الالكترونية

يشمل مصطلح النقود الالكترونية مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية، و إزاء تنوع هذه المنتجات و التطور المتلاحق فيها فانه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع يتضمن كافة نظم النقود الالكترونية على نحو يميزها بدقة من النواحي القانونية و التقنية و الاقتصادية.إن مصطلح النقود الالكترونية يشتمل على وجه الخصوص صورتين [106] (ص121):

- البطاقات بأنواعها المعدة لاستخدامها في أغراض متعددة و يطلق عليها أيضا تعبير البطاقات مختزنة القيمة أو محفظة النقود الالكترونية .

آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي يمكن من جراء مدفوعات من خلال شبكات للحاسب الآلي المفتوحة أو من خلال شبابيك أو الموزعات الآلية DAB/GAB.*

كما يمكن تعريف النقود الالكترونية بأنها "مجموعة التقنيات المعلوماتية، الممغنطة الالكترونية، تسمح بتبادل الأموال بدون أوراق و تضمن علاقة ثلاثية الأطراف بين البنوك، التجار، المستهلكون"[107] (ص 160)، ومن هذا التعريف يمكن استنتاج ثلاثة عناصر مكونة للنقود الالكترونية:

العنصر التقني وهو الذي يعتبر استعماله عن طريق المعلوماتية، الالكترونيات المغناطيسية لتعويض الورق.

- العنصر النقدي و هو معرفة حركة النقد من حساب إلى حساب أخر بأقل صعوبة.
- العنصر التنظيمي حيث نجد تدخل البنوك، التجار، المستهلكون الذين يدفعون عن طريق الدفع الالكتروني و المتمثل في البطاقات البنكية.

و من هذه التعاريف يمكن استنتاج تعريف بسيط للنقود الالكترونية حيث يمكن تعريفها بأنها سلسلة أرقام تعبّر عن قيم معينة تصدرها البنوك لمودعيها و يحصل هؤلاء عليها في صورة نبضات كهرومغناطيسية على البطاقة أو على الحاسب الشخصي لتخزن و يستخدمها هؤلاء على الحاسب لتسوية معاملاتهم".

V خصائص النقود الالكترونية

يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسين : خصائص عملية، و أخرى متعلقة باحتياطيات الأمان.

- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام

* سنتناوله لاحقا في المبحث الثاني .

تتمثل فيمايلي :

- تمثل قيمة نقدية حقيقية بحيث يقبلها المتعاملون مقابل التنازل عن سلعتهم أو خدماتهم أو حتى مقابل تحويلاتهم المالية أو صرف عملاتهم.
- يمكن تخزينها و استرجاعها بسهولة.
- يمكن استعمالها و إرسالها إلى كل الأماكن حتى و لو كانت بعيدة و في كل الأوقات.
- بواسطتها تجري العلاقات المالية المعلوماتية[108] (ص13):

-سحب الأموال من الموزعات الآلية للأوراق و من الشبابيك الآلية للبنوك.
- الدفع الالكتروني من نقاط البيع.
- تبادل الأموال ألليا عن طريق غرف المقاصة الالكترونية.
- أنها تتميز بالقابلية للانقسام بكونها متاحة بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة عادة تكون حدودها دنيا.
- أنها مصممة لتكون سهلة الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى، و لا جدال في أن سهولة الاستخدام تشكل عنصرا حاسما في قبول المستهلكين لأي نظام للنقود الالكترونية، و يعتبر القبول العام و الواسع لأي نظام مطروح للنقود الالكترونية ضروريا لضمان استمراره و بقائه . [106] (ص 130)

-خصائص متعلقة باحتياطيات الأمان

يبدي مستخدم النقود الالكترونية اهتماما خاصا بم وضوع الأمان و إن كان ذلك يثير صعوبات جمة بالنظر لطبيعة شبكة الاتصال المفتوحة، و الملاحظ أن عنصر الأمان في استخدام النقود الالكترونية يرتبط تماما بمسالة تشفير المعطيات المتعلقة بالتعامل النقدي.

و لتحقيق اكبر قدر من الأمان يتعين توافر عدة خصائص في صيغ النق ود الالكترونية أبرزها مايلي[106] (ص131):

-صعوبة اختراق المعلومات من قبل القراصنة و المزيفين و المختلسين.

-أن يكون المتعاملون بها قادرين على الاستيثاق من صلاحيتها و أنها لم تصرف من قبل الآخرين.
أن تتميز بالقدرة على العمل المتواصل و التشغيل في كافة الظرو ف بما يحتفظ حقوق المتعاملين بالنقود الالكترونية.
-أن تحقق الثقة في التعامل على النحو الذي يجعل في غير مقدور المتعامل بها إنكار قيامه بالدفع النقدي .

v طبيعة النقود الإلكترونية

تتفاوت آراء الاقتصاديين بشكل ظاهر فيما يتعلق بتحديد طبيعة النقود الإلكترونية وه ل تعد فعلا نقود بالمعنى الحقيقي للكلمة أم لا ؟

- الرأي الأول : النقود الإلكترونية صيغة غير مادية للنقود الورقية

لقد تطور التمثيل المادي للنقود عبر التاريخ من المقايضة إلى العملات المعدنية ثم إلى العملات الورقية، واليوم يعتبر استخدام الوسائل الإلكترونيـ ة أكثر صورا للنقود حداثة، ولعل الفرق الجوهري بين النقود الإلكترونية وصور النقود السابقة عليها هي أنها لم تعد تأخذ بالضرورة شكلا ماديا وإنما أصبحت تتمثل في مجرد انتقال المعلومات بين أطراف التبادل فالمعلومات عن النقود أصـ بحت أكثر أهمية من النقود ذاتها [106] (ص137) وبناء على ما تقدم تعتبر النقود الإلكترونية الصيغة غير المادية للنقود الورقية فإصدار النقود الالكترونية يتم من خلال تحويل شكل النقود من الصيغة الورقية إلى الصيغة الإلكترونية، فهي إحلال شكل من النقود محل شكل آخر، فلذا مؤسسة الإصدار ستكون لها مساواة ا لمدخلات و هي النقود التقليدية التي تحصل عليها حتى تشحن البطاقة و نقود المخرجات التي هي عبارة عن النقود الإلكترونية التي تأخذ من البطاقة .

-الرأي الثاني : النقود الإلكترونية أداة تبادل وليست أداة دفع

في ظل هذا الرأي تعتبر النقود الإلكترونية نوعا من بيع أ صول المصدر، فهذه النقود تشترى من المصدر مقابل مبلغ معادل من النقود التقليدية، أو بتعبير آخر لشراء إصدارات النقود الإلكترونية بما يعادلها لها من نقود البنك المركزي، فنحن إذن بصدد نقود تشتريها نقود آخري، وكذلك فإنه في نهاية دورة حياة النقود الإلكترونية يقوم المصدر الذي يستردها بالتصرف كمشتريها من البائعين الذين تلقوها نظير مبيعاتهم .

- الرأي الثالث : النقود الإلكترونية أداة ائتمان

نقول أن العملية أداة ائتمان إذا شكلت دينا على مصدرها أو استخدمت كمستودع لقيمة مالكها، والنقود الإلكترونية ــ هي الرصيد النقدي المـ سجل إلكترونيا على بطاقة مختزنة القيمة ــ تعتبر أيضا ائتمان لأن هذا الرصيد يعد نوعا من الديون بالنسبة لمصدرها، كما هو الشأن بالنسبة للودائع فإن مصدرها يعد نوعا من الديون بالنسبة للزبون (مصدرها)، و كذلك بالنسبة لمؤسسة مصدر البطاقة حيث تستخدم الأموال التي دفعها ا حامل البطاقة في حيازة الأصول و يبقى دينا عليها.

- الرأي الرابع : النقود الإلكترونية صورة افتراضية لتدفق ثلاثي الأقطاب

يتعين التمييز بين عمليتي تقديم الوديعة للمصدر وإصدار النقود الإلكترونية فصاحب البطاقة (الحسابقبض الأصول للمصدر لتشكل دينا على الأخـ ير، وعندما تصدر النقود الإلكترونية لصالح حامل البطاقة فإنها لا تعطي له على سبيل الحيازة النهائية، وإنما يتم فقط إقراضها له، فصاحب البطاقة يحصل على ائتمان بقيمتها في صورة نقود إلكترونية، ومن الطبيعي أن المصدر يعلم أن هذه النقود الإلكترونية ستعود مرة أخرى لتـ دخل في حساباته، فهذا هو منطق الإصدار في الحلقة الذي يوجب تدمير النقود الإلكترونية لدى مصدرها تجنبا لمخاطر الصرف المزدوج أي أن حامل البطاقة (من بعده البائع) يظل مدينا للمصدر بالنقود الإلكترونية لحين تدميرها ،والواقع أن حياة النقود الإلكترونية تمر بمراحل ثلاث :

- الإصدار لصالح صاحب البطاقة .
- الانتقال من صاحب البطاقة إلى طرف ثالث كالبائع الذي انتقلت إليه النقود إلكترونية .
- تدمير النقود الإلكترونية عن طريق قيام الطرف الثالث (البائع) باسترداد مقابلها بالنقود " التقليدية " من المصدّر .

وكنتيجة لما سـ بق يجب رفض اعتبار النقود الإلكترونية أصلا ماليا وافيّا و إنما اعتبارها صورة افتراضية للدورة الكاملة التي تشكل من إيداع النقود وإصدار النقود الإلكترونية وتدميرها عن إجراء كل عملية من عمليات الدفع، وبهذا يمكن أن نخلص أن النقود الإلكترونية أداة دفع إذا نظرنا إليها نظرة كلية شاملة للمراحل الثلاث التي أسلفنا بيانها .

2.1.1.3 الإطار المؤسسي لإصدار النقود الإلكترونية

يثور التساؤل حول الجهة التي يمكنها إصدار النقود الإلكترونية : هل يلتزم أن تكون بنكا تجاريا معترفا به ؟ أم يكفي أن تكون جهة نتولى هذا الإصدار ويقبلها المتعاملون دون أن تكون بالضرورة مؤسسة بنكية ؟

تعتبر البنوك أقدر من غيرها على القيام بهذه المهمة حيث تتمتع بالدعم الحكومي وبالأهلية القانونية لإصدار أدوات الدفع ذات القيمة النقدية، هذا بالإضافة أنها تسعى إلى وضع سياسة توافق وتتماشى مع السياسة النقدية للبنك المركزي، وأنها ملتزمة بمتطلبات الإشراف والرقابة، فنجد الرأي السائد بصورة عامة في دول الإتحاد الأوروبي بحيث أن مهمة إصدار النقود الإلكترونية تقتصر على البنوك فقط، كذلك نجد أن البنك المركزي الألماني " البوندز بانك " ينادي بقصر إصدار النقود الإلكترونية على البنوك وحدها لثلاث دوافع هي :[106](ص153)

- دافع الأمان، خاصة الخشية من أن يحدث ازدواج في صرف النقود الإلكترونية .
- الخشية من أن تفقد البنوك المركزية رقابتها على عرض النقود، ومن ثمة السياسة النقدية.
- الخشية من حدوث غش من جانب مصدري النقود الإلكترونية .

2.1.3 البطاقات البنكية

لقد اتسع الاستخدام الحقيقي للبطاقات البنكية على يد البنوك الأمريكية حيث أصدرت لزبائنها بطاقات بنكية لتسهيل شراء احتياجاتهم اليومية و خلال رحلتهم بالخارج ، و ظهرت هذه البطاقات سنة 1950 .

1.2.1.3 مفهوم البطاقة البنكية

إن التطرق إلى مفهوم البطاقة البنكية يقتضي أولا التعريف بها ، ثم ذكر إطارها التقني و القانوني ، و تحديد أهم أنواعها .

v تعريف البطاقة البنكية

تعرف البطاقة البنكية بأنها " البطاقة المصدّرة من البنوك تقوم بالوظائف التالية : الدفع الفوري، قرض، ضمان شيك، السحب النقدي خارج شبكة المصدّر " [109] (ص158)، كما تم تعريفها بأنها :

أداة تكون باسم : "بطاقة الإقراض، أو بطاقة الخدمات البنكية، بطاقة شيك مضمون، بطاقة السحب المباشر، إصدار برسم أو بغير رسم من مصدره، لاستعمال حاملها للأغراض التالية" :

ــ الحصول على النقود، سلع و خدمات، أو أي شيء آخر له قيمة على أساس قرض .
ــ شهادة أو ضمان لشخص أو مؤسسة ليمكن صاحبها من الحصول على قرض تحت الطلب، يكون مساويا أو أكثر من المقدار الضروري لتسديد سندات شراء حاملها أو شيكاته، فردا كان أو مؤسسة .
ــ يمكن لحامل البطاقة من الحصول على ما يـ ريده من فتح حساب أو قرض مؤقت من أجل كتابة شيك، السحب نقدا، تحويل من حساب إلى حساب آخر " [110] (ص44).

و تتميز البطاقة البنكية بأنها وسيلة مرنة ، سهلة الانتقال ، تسمح بتسوية المدفوعات و بالعملة المحلية أو العملة الأجنبية و في أي نقاط بيع في دول العالم .[111] (ص47)

v <u>الإطار التقني</u>

إن حامل البطاقة بمجرد وضعها على جهاز خاص يمكن له الاستفادة من بعض الخدمات، ذلك أن البطاقة مصنوعة من البلاستيك، ولها خطوط مغناطيسية، تحتوي بجانبها العلوي معلومات على حامل البطاقة ، رقمه التسلسلي، اسم البطاقة، وتاريخ الصلاحية هذا الأ خير يكون في غالب الأحيان سنة قابلة للتجديد، أما جانبها السفلي فتحتوي على الإمضاء اليدوي لحامل البطاقة [107] (ص161)، و كما سبق ذكر أنها تحتوي على خطوط مغناطيسية فهي ذات أهمية كبيرة حيث يمكن بواسطتها التعرف على حامل البطاقة والاستعمالات الممكنة للبطاقة، كما تحتوي هذه الخطوط على عناصر مغناطيسية تسمح بالقيام بالتحويلات من البطاقة، فيمكن أن تحتوي على خط واحد لاستعمالها محليا وممكن أن تحتوي على خطين فيمكن استعمالها في الخارج .

v <u>الإطار القانوني</u>

يتكون عقد بطاقات المعاملات من ثلاث أطراف رئيسية هي :

ــ الطرف الأول : مصدر البطاقة وهو المخوّل قانونا بإصدار البطاقة لحاملها، ويقوم وكالة عنه بتسديد قيمة المشتريات للتاجر .

ــ الطرف الثاني : حامل البطاقة هو الشخص الذي صدرت البطاقة باسمه ، أو خوّل باستخدامها، فأخذ على نفسه الإلتزام أمام مصدر البطاقة الوفاء بكل الواجبات .

ــ الطرف الثالث : التاجر هو الذي يبرم عقدا مع مصدر البطاقة بتقديم السلع والخدمات المتوافرة لديه، و المطلوبة من قبل الزبائن حاملي البطاقة الذي تم الاتفاق معه .

2.2.1.3 أنواع البطاقات الدفع الإلكترونية

إن البطاقات البنكية المتداولة في المعاملات التجارية فـ ي الوقت الحاضر أقسام عديدة و أنواع مختلفة ، فمنها ما يجرى بها التعامل محليا و دوليا ، ومنها بطاقات السحب و الدفع ، وابرز هذه البطاقات هي كما يلي :

- بطاقات السحب الآلي

هذه البطاقة تخوّل حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة[112]* (ص111).

- بطاقات ضمان الشيكات

بمقتضاها يتعهد البنك مصدر هذه البطاقة لزبونه حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحررها الزبون من هذا البنك وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة [112] (ص112)وتحتوي هذه البطاقة على ا سم الزبون وتوقيعه ورقم حسابه والـ حد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره الزبون، كما يقوم المستفيد بتدوين رقم البطاقة على ظهر إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة [57] (ص142) هذا بالإضافة أن يكون التوقيع على شيك مطابق لتوقيع المدرج في البطاقة وأن يكون الشيك صادرا من البنك ويحمل الرقم السري المذكور على البطاقة للاستعمال

* تجدر الشارة أن سبق التطرق إليها في الفصل الثاني ، المبحث الثالث ، المطلب الأول .

وإذا ما تحققت هذه الشروط فإن البنك المسحوب عليه يلتزم بأن يدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد كافي لديه .

٧ بطاقة الوفاء

وهي بطاقات تخوّل حاملها سداد ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها منا من بعض المحلات التجارية التي تقبلها بموجب اتفاق مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل ثمن السلع والخدمات من حساب الزبون ــ حامل البطاقة ــ إلى حساب التاجر البائع بطريقتين إحداهما مباشرة والأخرى غير مباشرة . [112] (ص 113).

ففي الطريقة غير المباشرة والتي تتم خارج الشبكة (off - line) يقدم الزبون بطاقته التي تحتوي على بياناته و بيانات البنك المصدّر لها وذلك إلى التاجر الذي يدوّن بيانات مفصلة عن الزبون و بطاقته ، و يوقع هذا الأخير على فاتورة لعدة نسخ ترسل نسخة منها إلى البنك الخاص بالزبون لسداد قيمة المشتريات .

أما الطريقة المباشرة التي تتم داخل الشبكة (On line) فتتم بقيام الزبون بتقديم البطاقة إلى التاجر الذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد كاف لهذا الزبون في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات الزبون، و لا يتم ذلك إلا بعد قيام الزبون بإدخال رقمه السري في الجهاز وتفوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، ولا شك أن هذه البطاقات تمثل ضمانا وافيا للتجار في الحصول على مستحقاتهم، سواء عن طريق الدفع المباشر أو الدفع المؤجل * .

وانطلاقا من هذا يمكن استخلاص ميزتين أساسيتين لبطاقة الوفاء هما : [113] (ص87)

ــ إنها تقوم على ثلاثية الأطراف .
ــ أنها ترتب التزامات أصلية مستقلة في ذمة الأطراف المعنيين بها .

---

*سنتناوله لاحقا في المبحث الثاني .

v بطاقة الائتمان

تعتبر بطاقات الائتمان الأكثر استخداما في المعاملات التجارية ، حيث أصبحت من الأنشطة الهامة للبنوك و المؤسسات الماليةي، تعامل بها الأفراد في مختلف الدول كبديل لحمل النقود و كوسيلة للحصول على ائتمان قصير الأجل ، و بالتالي فالتعرف على هذه البطاقات يصبح أمرا محتوما من خلال التعريف بها و ذكر أنواعها .

ــ تعريف بطاقة الائتمان

ثمة تعريفات عديدة للبطاقة ولكن أفضل التعريفات التي سبقت في هذا الخصوص نجد :

ــ التعريف الذي ورد ضمن القرارات والتوصيات الصادرة عن المجمّع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي بأنها " مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكن من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه إلتزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكّن سحب النقود من المصارف "[114](ص 27)

ــ "هذه البطاقة تخوّل حاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر هذه البطاقة، لحامل البطاقة حيث يقدمها للتاجر ويحصل بموجبها على سلع وخدمات تسدد قيمتها من الجهة المصدرة للبطاقة ويجب على حامل البطاقة سداد القيمة للجهة مصدرة البطاقة خلال أجل متفق عليه" [112] (ص114).

ــ ومن هذين التعريفين يمكن استنتاج تعريف بسيط للبطاقة على أنها : "أداة بنكية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محليا ودوليا لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال قيمة إلزامه الناشئ عن شراء السلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من البنك المصدّر للبطاقة" .

ــ أنواع بطاقات الإئتمان

رغم أن بطاقات الائتمان ذات طبيعة و شكل واحد من حيث مكوناتها ، إلا انه توجد عدة أنواع تتمثل فيما يلي :

*بطاقة الخصم أو بطاقة السحب المباشر من الرصيد

يقتضي إصدار هذا النوع من البطاقات أن يكون لحاملها رصيد بالبنك، ومن ثمة إعطاء صلاحية للبنك المصدر للبطاقة أن يسحب من رصيد حامل البطاقة مباشرة قيمة مشترياته أو الخدمات التي حصل عليها عن طريق استعمال البطاقة في ضوء السندات الموقعة من قبله [110] (ص 85)، كما تتم المسحوبات من آلات السحب أيضا وفي نهاية كل شهر يرسل البنك كشفا لحساب إلى حامل البطاقة، على أن يكون المبلغ لا يقل عن الحد الأقصى المسموح له بالشرا ء في حدوده، كما عليه أن يودع في حسابه الجاري دوريا ما يكمله إلى الرصيد المطلوب و الاحتفاظ به [115] (ص 17)، هذا ويشهد استخدام هذه البطاقات أعلى معدّل نمو لوسائل الدفع الإلكترونية خاصة في الاقتصاديات المتقدمة ، ويعود ارتفاع معدّل استخدامها إلى [104] (ص 490):

ــ القبول المتزايد من قبل الزبائن والتجار لازدياد تعودهم عليها .
ــ الجمع بين نظام الصراف الآلي و الإستخدام عند نقطة البيع في بطاقة واحدة .

* بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالإقساط

وتقوم فكرتها على عدم الدفع المسبق للمصدر ، وإنما على أقساط دورية تتناسب مع دخله ، أما الباقي في ذمته يعتبر قرضا و يتم احتساب فوائد على رصيده [115] (ص19)، فهي بذلك تمثل أداة وفاء وائتمان حيث تؤدي إلى إنشاء دين متجدد في ذمة حامل البطاقة ، هذا مع مراعاة أن هناك حدا أقصى لقيمة هذا الدين ومدته ويتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك وحامل البطاقة ولهذا الغرض يوجد نوعان من البطاقة .

- البطاقة العادية أو الفضية

لا يتجاوز القرض الممنوح لحامل البطاقة من قبل المصدّر البطاقة حدا أعلى .

- البطاقة الممتازة أو الذهبية

يتجاوز فيها القرض لحاملها تلك الحدود، على سبيل المثال البطاقة الذهبية " لأمريكان أكسبرس" ، لا تحد مبلغا لهذه البطاقة حيث تنص " فإنك لست مقيدا بأي حد مسبق للإنفاق، بل يمكنك أنت رسم

هذا الحد بنفسك عن طريق أسلوب صرفك المعتاد، يمكنك الإنفاق قدر ما تشاء، وإلى الحد الذي تثبت لنا فيه قدرتك على الوفاء به ..." [110] (ص 72).

هذا وتتميز البطاقة الممتازة عن البطاقة العادية بأنها بطاقات مخصصة للأثرياء، وذوي الدخول العالية القادرين على دفع الرسوم الباهظة إلا أن حاملها يكون أقل تعرضا للسؤال من قبل المحلات التجارية التي يتعرض لها حامل البطاقة العادية أما عن الخصائص التي تتمتع بها بطاقة التسديد بالأقساط فهي كمايلي : [110] (75).

- أنها تعد أداة حقيقية للإقراض .
- يشترط لمن يطلب الحصول عليها أن يكون له رصيد في البنك .
- أن حاملها غير مطالب بسداد القرض فورا " بل خلال أجل وفترة متفق عليها بينه وبين مصدر البطاقة .
- أن التسديد فيها يكون على شكل دفعات .
- بعض البنوك تمنح هذه البطاقة للزبائن من دون اعتبار دخولهم المالية .

* بطاقات الخصم الشهري

إصدارها لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري، وإنما تتم المحاسبة معه شهريا عن طريق إرسال بنك المصدر للبطاقة لحاملها كشف يتضمن تفاصيل المبالغ المستحقة عليه نتيجة مشترياته من السلع والخدمات من التجار وكذا مسحوباته النقدية من آلات السحب النقدي أو البنوك [115] (ص18) وعلى أن يكون كل ذلك في حدود الحد الأقصى للبطاقة، وإذا تأخر الزبون (حامل البطاقة) عن السداد خلال الفترة المحددة فإن البنك يحمله بفوائد، هذا وتتميز هذه البطاقات بأنها تخوّل حاملها الشراء والسحب النقدي في حدود مبلغ معين ولفترة محدودة، دون تقسيط في دفع المبلغ المستحق عليه، فإذا تأخر الزبون في تسديده فرضت عليه فائدة حسبما تنص عليها الاتفاقية بين المصدر وحامل البطاقة، [110] (ص73) كما تتميز أنها طريقة سهلة للحصول على قرض مفتوح لحد أقصى يسدد كل شهر من دون فرض زيادة (فائدة) إلاّ عند التأخير ، و بعد عرضنا بطاقة الائتمان القرضية أو بأقساط التسديد وبطاقات الخصم الشهري استنتجنا فروق بين هذين النوعين من أهمها ما يأتي :

-بطاقة الائتمان بأقساط التسديد تقدم قرضا حقيقا، ولحامل البطاقة حق الاختيار في طريقة الدفع، في حين أن زبائن بطاقات الخصم الشهري مطالبون بدفع المطلوب منهم كاملا في نهاية الشهر .

-عدم وجود حد أعلى للمدينين في بطاقة الائتمان بأقساط التسديد أحيانا، هذا الإعتبار مهم جدا نظرا للزبائن حاملي البطاقة، وله الأفضلية في نظرهم على التعجيل بالدفع في نهاية الشهر كما عليه الحال في بطاقة الخصم الشهري .

v البطاقة الذكية

نظرا لأن بطاقة القرض تواجه عدة مشاكل عند إدخال البيانات في كل مرة يتم فيها التعامل ولدواعيتتعلق بالتطور التكنولوجي وتغلبا لبعض المشاكل التي تتعلق بالسرية والأمان تم ابتكار البطاقة الذكية سنة 1974 بواسطة مهندس دولة الفرنسي : رولن مورينو " Roland moreno" [107] (ص 262)، هذه البطاقة لا تختلف عن بطاقة القرض بالإضافة أنها تحتوي على خطوط ممغنطة فلها كذلك شريحة إلكترونية (حاسب صغير مزود بذاكرة) يعمل على تخزين المعلومات وتبادلها وتنفيذها) كما تحتوي على قطعة إلكترونية تسمح بمراقبة الدخول أو الفتح أو قراءة البطاقة حيث أنه يوجد رقم سري داخل البطاقة عكس بطاقات القرض أين الرقم السري يوضع في أجهزة الصراف الآلي، وبالتالي فإن مخاطر التزوير تتقلص حيث أن اكتشاف الرقم السري يستوجب استعمال المفتاح وإذا أخطأ ثلاث مرات تصبح غير قابلة للاستعمال[107](ص163) فعند التعامل يمرر هذه البطاقة على آلة قارئة ويتم خصم قيمة المشتريات ثم نقلها مباشرة إلى طرفية الآلة التي تواجد لدى ع دون حاجة لتوقيع ويستطيع هذا الأخير أن ينقل الصفقات إلى حسابه ببنكه كما تتسم هذه البطاقات بأنه يمكن إعادة شحنها مرة ومرات أخرى .

إن هذه البطاقة تحقق بعض الفوائد من أهمها توفير السهولة وتقوم بدور النقود حيث لا توجد التسوية النهائية و إذا فقدت البطاقة فكأنها فقدت النقود[104] (ص494).

3.1.3 المزايا والمخاطر التي تحققها البطاقات البنكية

تنتشر البطاقات البنكية وخاصة بطاقات الائتمان في جميع أنحاء العالم،حيث أصبحت ضرورة لاغنى عنها للمواطن العادي في أمريكا و الدول الغربية ، وتزيد الحاجة إلى هذه

البطاقات في حالة السفر ، فكما انه لاغنى عن جواز السفر في حالة الانتقال لدولة أخرى ، أصبح لاغنى عن البطاقات التي يمكن التعامل بها في أية دولة في العالم ، وبذلك يدل على أن هذه البطاقات تتمتع بالقبول العام و بمزايا كثيرة لكل الأطراف التي تدخل في عملها أي مصدّرها وحاملها والتاجر ، ومع ذلك فان هذه البطاقات بعض المخاطر، و سنوضح هذا فيما يلي :

1.3.1.3 المزايا والمخاطر بالنسبة لحامل البطاقة

تحقق هذه البطاقة مزايا كثيرة لحاملها ولعل أهم مزايا هذه البطاقة بوجه عام هو سهولة الإستخدام والتمتع بالأمان مقارنة بالنسبة للنقود الورقية .[114] (ص46).

كما يمتد استخدامها إلى الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة في كل شؤون الفرد والأسرة، هذا بالإضافة إلى أن السحب والدفع يصبحان على مدار 24 ساعة /24 ساعة و 7 أيام / 7 أيام [108] (ص185) ، الحصول على ائتمان قصير الأجل بطريقة سهلة فبعد دراسة طلب البطاقة وإصدارها مرة واحدة يمكن الحصول على ائتمان متجدد بمجرد إبراز البطاقة للتاجر بما يجنيه من سلع وخدمات أو عند الاحتياج للنقود بمجرد إدخال البطاقة في أجهزة الصراف الآلي [115] (ص45) لكنه في حدود الفترة و المبلغ المسموح له.

كذلك ومن الـ مزايا الأخرى لحامل البطاقة أنه يتمكن من الحصول على كشف حسابه و بيانات تفصيلية بالمبالغ التي أنفقت في كل مكان استخدم الزبون فيه بطاقته، نوع العملة المستخدمة والتاريخ الذي استخدمت فيه، وبالتالي يتوافر لدى الزبون سجل تفصيلي بنفقاته [57] (ص145) كما يتمكن من تخفيض تكاليفه كالعمولات التي يتقاضاها ا البنك منه وهذا راجع لأن الزبون سوف يدفع للبنك مقابل مشترياته دفعة واحدة وبالتالي اختصار حركة الحساب البنكي .

ميزة أخرى لهذه البطاقة حيث تسمح بالاستفادة في حالة السفر إلى دول الأخرى وعدم حمل نقود كثيرة معه أو عدم كفاية النقود التي معه لنفقاته وصعوبة التحويلات النقدية من بلده حيث أنه يمكن استخدام البطاقة في جميع أنحاء العالم، كذلك الإحساس بالارتياح النفسي والمكانة الاجتماعية أن المصدر لا يمنح البطاقة إلاّ لمن يتمتع بثقته والتي تبني على الملائمة و السمعة الطيبة ، هذا بالإضافة يوجد تأمين على البطاقة حيث إن ضياعها لا يمثل مشكلة لحاملها بخلاف النقود العادية،

إذا ما عليه إلاّ أن يقوم بإبلاغ الجهة التي أصدرتها ومن أي مكان في العالم حيث تقوم هذه الجهة بصرف بطاقة جديدة والإبلاغ التجارية برقم البطاقة الضائعة حتى لا يساء استخدامها ، ومن المعلوم أن النقود العادية ديون لحاملها فمن يجدها يمكن التصرف فيها بدون قيود، كذلك قد تعرض عليه (حامل البطاقة) من قبل مصدر البطاقات بعض الخدمات التي تجعل البطاقات التي تصدرها أكثر جاذبية ومن ذلك الحصول على خصم معين عند الشراء لبعض السلع والخدمات بواسطة البطاقة .

أما عن مخاطر استعمال البطاقة فتؤدي إلى زيادة الاستهلاك وبالتالي زيادة الاقتراض عن طريقها بما يتجاوز قدرات الشخص المالية،وخاصة أصحاب الدخول الضعيفة،كذلك احتمال ضياع البطاقة واستخدامها بواسطة الغير قبل إخطار المصدر بذلك تحمله مبالغ هذا الإستخدام لأن حامل البطاقة ملزم بسداد ما اشترى منها، وعند الاستخدام يجب إدخال بيانات البطاقة وإرسال المعلومات في كل مرة يتم فيها التعامل وبالتالي فسرية المعلومات يمكن اختراقها وإعادة استخدامها من قبل البعض على نحو غير مشروع [104] (ص 489).

هذا بالإضافة إلى عدم إلمام حاملي البطاقات بأسلوب استخدامها مما يؤدي إلى عدم التزامهم بالقواعد المنظمة للعمل بها، والتسبب نتيجة لذلك في مشكلات مع فروع البنوك والتجار .

2.3.1.3 المزايا والمخاطر بالنسبة لمصدر البطاقة (البنك)

تحقق هذه البطاقة مزايا كثيرة للمصدر، فتسمح له بزيادة مردوديته عن طريق العمولات التي يتحصل عليها من قبل التجار وحامل البطاقة ، إصدار البطاقة أو عند سحب المبلغ من الآلة الموجودة في نقاط البيع، والفوائد كغرامات التأخير في السداد، فضلا عن ذلك فوائد القرض [108] (ص 169)، كما يمكن للمصدر أن يحقق عائدا من أسعار الصرف عندما يتم تحويل قيمة العملة الأجنبية الصادر بها إشعار البيع إلى العملة التي يحاسب الزبون على أساسها [57] (ص 149)، هذا بالإضافة إلى مضاعفة نشاطات الودائع الناتجة عن المحلات التجارية و حملة البطاقات [110] (ص 93)، كذلك أن المصدرين يستفيدون من تخصيص في التكاليف نتيجة تخفيض الإجراءات في الكتابة أو إصدار الشيكات، كما يستفيدون من السيولة و في جذب زبائن جدد، سهولة تسوية معاملات البنك مع البنوك الأخرى بواسطة المنظمة العالمية للبطاقة ومن شبكة الإعلام الآلي تجعل عملية التسوية تتم بدقة و في دقائق معدودة ، أما عن المخاطر التي تعود على البنك المصدر من

التعامل بالبطاقات فهي عدم تمكنه من تحصيل بعض المبالغ المستحقة على حملة البطاقات وهذا أمر متوقع في أي عملية ائتمانية أخرى يقوم بها البنك، فضلا عن المشكلات المترتبة على تزوير البطاقات المنسوبة للبنك وهو أمر سيقل إ لى حد كبير في ظل التطورات التكنولوجيا في صنع البطاقة (البطاقة الذكية) [16] (ص232) و عدم تمكنه من تخصيص رأس المال الكافي لمواجهة السحب النقدي و اقتراض البطاقات الذي يشكل خطرا على سيولة البنوك، هذا بالإضافة أنه يتحمل نفقات ضياع البطاقات وسرقتها والغش والاحتيال والتزوير فيها [114](ص50).

كما توجد مخاطر داخل البنك تتمثل في نقص كفاءة العاملين في البنوك وهذا ما يؤدي إلى استخراج بطاقة سليمة ببيانات مزورة و السماح للزبون بتجاوز حد البطاقة في السحب أو السماح للزبون بالصرف بموجب بطاقة منتهية الصلاحية أو بعد صـ دور قرار بسحبها هذا كله باتفاق مع حامل البطاقة ، أو باتفاق مع التاجر و يمكن له تجاوز حد السحب في صرف قيمة إشعارات البيع أو اعتماد إشعارات بيع صدرت إلى بطاقات وهمية، وقد يتواطأ الموظف مع مجموعة أفراد ليعطي لهم معلومات وبيانات عن بطاقات بنكية صحيحة بغية تزويرها [112] (ص126)، كذلك نجد البنوك لا تقوم بتسويق بطاقاتها وإنما تركها لمركز البطاقات، رغم أن الفروع هي الأكثر اتصالا بالزبائن والتجار، ونقص الإمكانيات في الفروع حيث أن التعامل بالبطاقات يعتمد بصورة كبيرة على الكمبيوتر وأجهزة الاتصالات الحديثة، وبا لتالي يتطلب الأمر تزويد الفروع بها لإمكانية أداء الخدمة بسرعة وبطريقة متكاملة خاصة أنه من أهم عوامل نجاح البطاقات انتشار التعامل بها هذا بالإضافة إلى مخاطر أخرى تتمثل في عدم وجود تنسيق بين البنوك لترويج فكرة البطاقات والمنافسة غير الشريفة بين البنوك التي يمكن أن تمتد للتخفيض المستمر في عمولات الاشتراك وعمولات المحصلة من التجار، كذلك عدم وجود تشريع قانوني للبطاقات البنكية يحدد العلاقة بين أطرافها بدقة للتقليل من مخاطر التعامل بها [115] (ص140).

3.3.1.3 المزايا والمخاطر بالنسبة للتاجر

ليس هناك أمانا أقوى لـ حقوق الشركة من البيع بالبطاقات ذلك أن الشركات المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين لهم، وليس للبنك الرجوع على التاجر في حالة تأخر حامل البطاقة .

وفضلا عن ذلك فإن استخدام البطاقات يمكن أن يؤدي إلى زيادة المبيعات من جهة، ومن جهة أخرى فإن قبول هذه البطاقات مـ ن جانب البائعين فيه إزاحة لعبء كبير وهو عبئ متابعة ديون

الزبائن على أساس أن هذا العبء يقع على عائق البنوك المصدرة لهذه البطاقات ، كما يتمتع التاجر بالدعم الذي تقدمه إليه شركات بطاقات الائتمان مثل " فيزا" وما ستركارد " بتحديد حد أقصى للمبلغ الذي يقبله التاج ر ثمنا لمبيعاته دون الرجوع للبنك، كما يمكنه الاستفادة من إدراج اسم المتجر في الدليل الذي يوزعه المصدر على حملة البطاقات ووضع شعار البطاقة في مكان ظاهر بالمتجر ، كما تعطى له ميزة تنافسية مع التجار الذين لا يتعاملون بالبطاقة هذا بالإضافة إلى زيادة مردوديته من خلال تخفيض مدة التحصيل مقارنة مع مدة الدفع بالشيك ، حيث يمكن أن تصل مدتها 5 ثواني [108] (ص 189).

أما عن المخاطر بالنسبة للتاجر فمنها خضوعه لشروط متعددة من جانب البنوك التجارية هي لأنها مقيدة من جانب الشركات المنظمة لتلك البطاقات ، و إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أي عدم التزامه بالشروط المتفق عليها مع الشركة المصدرة قد يجعل البنك يلغي التعامل مع هذا التاجر ، بل وتوضع شركته في القائمة السوداء الموحدة للبنوك ، وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري كما توجد مخاطر أخرى تتمثل في عدم يقظة التاجر بالبيع بموجب بطاقة منتهية أو مزورة أو بزيادة المبلغ المسموح به وحينها لن يكون المصدر مسؤولا عن السداد مما يوقعه في مشاكل مع حملة هذه البطاقات.

4.3.1.3 المزايا والمخاطر بالنسبة للاقتصاد الوطني

تتلخص أهم مزايا ومخاطر بالنسبة للاقتصاد الوطني فيما يلي :

- زيادة حجم الطلب الكلي في الدولة بما يؤدي إلى زيادة حركة النشاط الاقتصادي في المجتمع وما يترتب عليه من زيادة الإنتاج والنمو الاقتصادي .
- نمو القطاع المالي في الدولة حيث تصبح البنوك مصدرة للبطاقات في حالة انتشار استخدامها على نطاق واسع هي الدائن لجميع المستهلكين بدلا من المؤسسات التجارية .
- تخفيض تكاليف البنك المركزي في طباعة النقود وحمايتها و مراقبتها من التزوير على أساس أن جانب من نفقات المراقبة يمكن تحويله إلى الشركات المصدرة لهذه البطاقات .

تقليل التسرب النقدي خارج النظام البنكي ، وقدرة البنوك على تقديم قروض أكبر، أما أهم المخاطر فهي زيادة حجم السيولة في المجتمع وعجز البنك المركزي عن السيطرة على الحجم الكلي لوسائل الدفع الإلكترونية ، إلى جانب ظهور جرائم جديدة تتعلق بتزوير البطاقات أو تعامل

غير المشروع بها مما يحتاج إلى إصدار قوا نين جديدة تعالج ذلك ولتنظيم العلاقة بين أطرافها ، كما يمكن لهذه البطاقات أن تصطدم بالمعتقدات والبيئة الإسلامية مادام هذه البطاقة تستعمل على أساس الفائدة .

وهكذا يتضح من استعراض آثار التعامل بالبطاقة على أطرافها و على الاقتصاد الوطني ككل أن المنافع فيها تـ فوق المخاطر والتي تتمثل أسبابها في أسباب إجرائية يمكن بالتنظيم السليم و اليقظة تلفها .

5.3.1.3 الضوابط الرقابية للبطاقات

للحد من المخاطر سالفة الذكر ، و لزيادة ثقة و قبول الأفراد للبطاقة ، ثمة ضوابط رقابية يجب إتباعها كل طرف من أطراف البطاقة ، و هذا ما سنوضحه بالتفصيل فيما يلي :

v الضوابط الرقابية التي يجب على حامل البطاقة إتباعها للحد من هذه المخاطر

توجد عدة ضوابط للحد أو التقليل من المخاطر التي يتعرض لها حامل البطاقة ومن أهمها المحافظة على البطاقة من الضياع والإبلاغ عن الفقد فورا ، التقيد باستعمال البطاقة في الأغراض المخصصة لها وفي الحدود الأقصى لها ، الإبلاغ عن التجار الذين يرفضون قبول البطاقة لدى البنك المصدر أو الذين يبيعون بسعر أعلى بموجب البطاقة هذا بالإضافة إلى الاحتفاظ بصورة القسائم التي يشتري بموجبها لمراجعتها مع كشف الحساب الذي يسلمه البنـ ك ، كذلك يجب على حامل البطاقة أن يتحلى باليقظة عند تسجيل التاجر بيانات البطاقة على الإشعارات وعند كتابة المبالغ قبل التوقيع عليها .

v الضوابط الرقابية التي يجب أن يتبعها التاجر للحد من هذه المخاطر

التحقق من صحة البطاقة و أن مقدمها هو صاحبها و أن مدة صلاحيتها مازالت لم تنتهي ،عدم وجود رقمها ضمن قائمة البطاقات الموقوفة و أن مبلغ العملية لا يتجاوز الحد الأقصى أو الحصول على تفويض المطلوب في حالة التجاوز ، هذا بالإضافة إلى التقيد بمواعيد إرسال إشعار البيع في المواعيد المحددة في التعاقد والدقة في ملء البيانـ ات وطبعها ومطابقة توقيع الزبون على الإشعارات مع توقيعه على البطاقة .

v الضوابط الرقابية التي يجب أن يتبعها البنك

توجد عدة ضوابط للحد أو التقليل من المخاطر التي يتعرض لها البنك أهمها :

حسن-اختيار الزبائن الذين يقرر البنك إصدار بطاقات لهم من خلال وضع المعايير لدراسة حالة الزبون والاستعلام عن الزبون من المراجع الإئتمانية و المهنية له ومن الوثائق المقدمة لهم والتأكد من صحتها .

- تحديد الحد الأقصى المسموح لحملة البطاقات الشراء بها و بما يتناسب مع قدراتهم المالية .

حسن اختيار التجار من المؤسسات التي تتمتع بسمعة طيبة و استقرار مهني ومالي و قانوني وفي موقع مناسب .

- حسن اختيار العاملين في قسم البطاقات ممن تتوافر فيهم الكفاءة المهنية والشخصية السليمة و إعدادهم من خلال برامج تدريجية ومتابعة هذا الإعداد والتأهيل بصورة مستمرة ، فضلا عن هذا ، متابعة حركة السداد من الزبائن و التزامات التجار لشروط الاتفاق الموّقع معهم .

2.3 إقامة نظام دفع إلكتروني

يرجع تطور استخدام نظم الدفع الإلكترونية إلى عقد الستينات من القرن العشرين وقد أخذت منذ ذلك الحين في النمو ، وقد كان أبرز تطور لها هو ظهور نظم تحويل الأموال إلكترونيا والتي تستخدم بواسطة البنوك لتبادل الأموال فيما بينها في وقت حقيقي غير أن البنوك الجزائرية ما زالت لم تقم بهذا وهو في طور الإنجاز *.

وقد تزامن هذا التطور ظهور و انتشار البطاقات البنكية بأنواعها بغرض السماح للزبائن بالحصول على النقود سائلة من الـ بنوك المختلفة داخل البلاد أو خارجها ولإقامة هذا النظام يتطلب توفر أطراف العلاقة : البنك المصدر ، حامل البطاقة ، التاجر الذي يقبل التعامل بالبطاقة ، و بالتالي تنشئ علاقات تعاقدية بين كل هذه الأطراف هذا بالإضافة إلى إقامة نماذج توظيفية مختلفة للدفع الالكتروني ، و هذا ما سنوضحه من خلال هذا المبحث وفق المطالب التالية :

* سنتناوله لاحقا في المبحث الثالث .

1.2.3 العلاقة التعاقدية بين الأطراف المختلفة للبطاقة

البطاقات البنكية بأنواعها ترتبط أطرافها ببعضها البعض بعلاقات و مسؤوليات ثنائية ، مستقلة في تكييفها ، متميزة في مسؤولياتها ، و التي تظهر كالاتي :

1.1.2.3 العلاقة التعاقدية بين البنك المصدر وحامل البطاقة

إن التنظيم القانوني للعلاقات التي تنشأ نتيجة إصدار البطاقات البنكية تخضع في العلاقة بين البنك المصدر لها وزبونه إلى العقد المبرم بينهما ، وهذا العقد يحدد بدقة طرق استخدام البطاقة ومدتها والحد الأقصى من المبالغ المسموح باستخدامها وشروط السداد والفائدة التي يحصل عليها البنك وعمولته والتعويض إن كان له مقتضى ، ويجب أن يتوافر في هذا العقد الشروط الموضوعية في العقود وهي الإيجاب ،القبول و العوض، حيث أن طلب الحصول على البطاقة و توقيع الزبون وتسليم الطلب للبنك يعني إيجابا من الزبون للبنك للحصول على بطاقة القرض المطلوبة ، أما القبول فإنه موافقة البنك على إصدار البطاقة [114] (ص 40) ، والعوض طبقا للقانون العام يجب أن يكون نقدا بل يتحقق العوض في القانون بأحد الأشياء التالية :العمولة، المنفعة لأحد أطراف العقد، إعطاء بعض الحقوق [110] (ص56)أما العوض في قانون الولايات المتحدة الأمريكية " هو ما ينتج عن استعمال البطاقة وتوقيع سند البيع"[110] (ص57).

أما بالنسبة إلى مدة العقد بين مصدر البطاقة وحاملها، فإنها غالبا ما تحدد لمدة سنة تجدد تلقائيا عند انتهاء المدة إلاّ إذا قام الزبون بإخطار البنك خطيا بعدم رغبته في تجديد البطاقة ،ويتضمن العقد المحرر بين البنك والزبون عدة شروط أهمها :

ـــ ضرورة توقيع حامل البطاقة عليها للاستفادة من الخدمات المالية (السحب و الدفع) والخدمات الملحقة (شراء سلع وخدمات) [108] (ص 55) و إن حامل البطاقة مسؤول على جميع استعمالات البطاقة وحمايتها من السرقة [109](ص167).

ـــ يلتزم مصدر البطاقة بقبول سندات مشتريات حامل البطاقة، ومدفوعات خدماته وسحبه النقدي .

ـــ يلتزم حامل البطاقة أن يوفي بتسديد المبالغ التي اقترضها، مضافا إلى المصروفات المالية الأخرى التي ينص عليها العقد، وتحتسب الفوائد في حالة التأخير على السداد .

ــ يقدم مصدّر البطاقة بيانا شهريا لمصروفات حامل البطاقة، ملخصا فيه كافة المعاملات المالية لحامل البطاقة من خلال استعماله لها، ومطالبته بالدفع في تاريخ محدد، يكون غالبا 25 يوما تبدأ بيوم الإرسال .

ــ البنك المصدّر للبطاقة له الحق في إبطال العقد إذا لم يلتزم حامل البطاقة بمسؤولياته [107] (ص69) وبالتالي تضل البطاقة ملكا للبنك على أساس أنها مسلمة للزبون على سبيل الأمانة .

2.1.2.3 العلاقة التعاقدية بين البنك المصدّر والتاجر

ينظم العلاقة بين بن ك مصدر البطاقة والتاجر الذي يعلن على قبول التعامل بهذه البطاقة وفاء لمبيعاته العقد المبرم بينهما، ويطلق على هذا العقد بعقد مورد .

ويتم التعاقد مع التاجر بناء على طلب يتقدم به البنك مصدر البطاقة إلى المنظمة الأصلية صاحبة هذه البطاقة للتصريح له بالتعامل مع التجار لتحصيل فواتير مبيعاتهم التي يتم باستخدام البطاقة، سواء كانت البطاقات التي أصدرها لزبائنها أو البطاقات المصدرة لمعرفة البنوك لأخرى، وبعد الحصول على موافقة المنظمة للتعامل في هذا النشاط يقوم البنك بإبرام عقود مع التجار لقيامه بتحصيل الفواتير لحسابهم، هذا و يتعين على البنك أن يزود التاجر بمايلي : الملصقات التي تدل على شعار المصدر والتي تلصق على أبواب المتجر، جهاز للحصول على بصمة البطاقة التي يقدمها حاملها للمتجر، قسائم البيع، تعليمات بالحد الأقصى للتعامل بالبطاقة الذي يسمح للتاجر بموجبها بإتمام العملية دون الحصول على الموافقة الهاتفية من المصدّر ، ويتضمن " عقد المورد " المبرم بين البنك المصدّر والتاجر ما يلي :

ــ يتعهد التاجر بأن يقبل السداد بالبطاقة المقدمة إليه من الزبون كأداة للوفاء، ويسمح له بإتمام عملية البيع دون الحصول على موافقة بالصرف من البنك المصدّر للبطاقة إذا لم تتجاوز قيمة العملية حدا معينا مسموحا به، وكل عملية تتجاوز هذا الحد فإنه يتعين على التاجر الحصول على موافقة بالصرف من البنك المصدّر للبطاقة، وعليه أن يسجل الرقم السري للموافقة على إشعار البيع [107] (ص170).

ــ يتعهد البنك المصدر بالوفاء وسداد المبلغ المستحق للتاجر وفقا لإشعارات البيع وكذلك تحديد نسبة الخصم، بطريقة ضامنة وآمنة وسريعة [108] (ص 55)

ــ على التاجر أن يــتأكد من سريان البطاقة، وذلك بإطلاع على تاريخ انتهاءها المطبوع على وجه البطاقة وأنها ليست ضمن اللائحة أو القائمة السوداء .

ــ يوافق التاجر على أنه يكون سعر السلعة موحدا سواء كان الدفع نقدا أو بالبطاقة، ويعني إرسال إشعار البيع من التاجر للتأكد : أن كل البيانات التي تضمنها إشعار البيع صحيحة وأن التاجر قد عرض السلع والخدمات المباعة بالقيمة المذكورة في الإشعار، وبسعر لا يزيد عن السعر العادي للسلعة أو الخدمة [57](ص155).

ــ على التاجر أن يكون له حساب في بنك تجاري، ليتسلم من خلاله كل حقوقه والديون التي نشأت عن قبوله للبطاقة، كما عليه أن يودع سندات البيع في البنك خلال مدة محدودة على أن تستحق كل المبالغ [116] (ص82)

ــ على التاجر أن يمتنع من قبول بطاقات يحددها المصدّر مثل البطاقات الملغاة أو منتهية المدة و من اجل التحقق من هذا لا بد أن يعرض البطاقة المقدمة له للقائمة التي ترسل له من البنك ، كما لا يقبل البيع بالبطاقة حين تتجاوز قيمته الحد الأقصى المحدد من قبل مصدرها ، و يقبلها حين يخوله البنك بذلك.

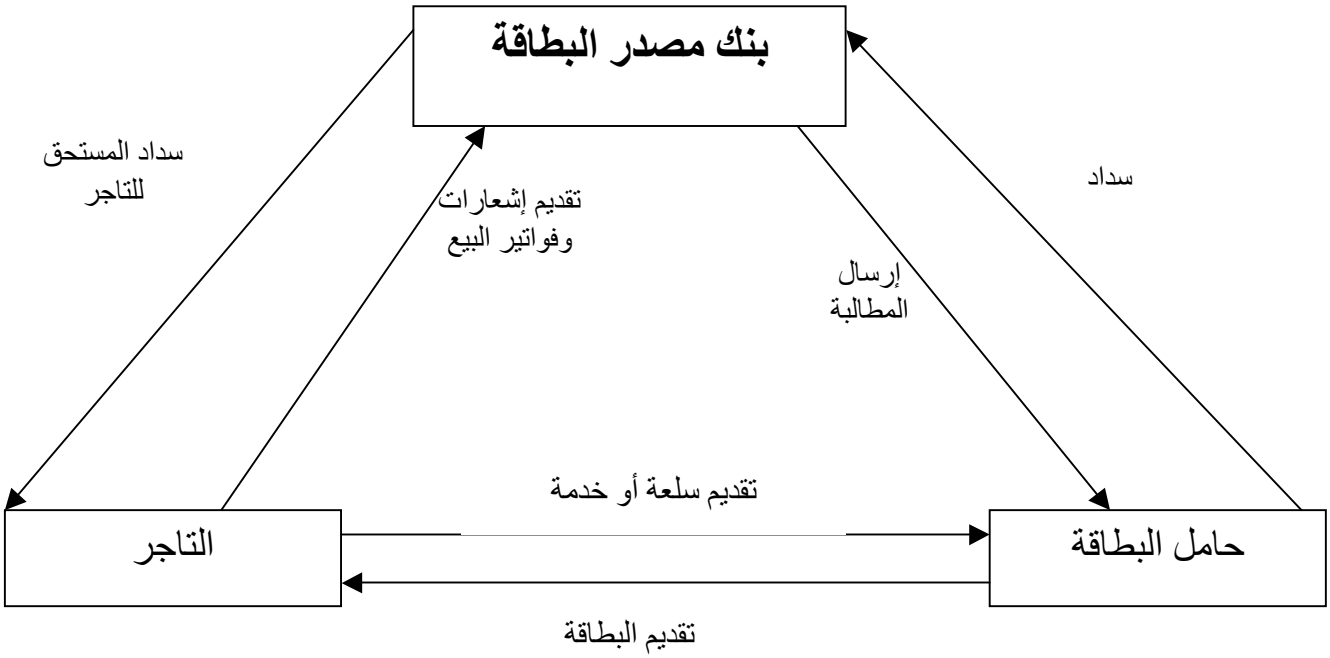
ــ على التاجر تنفيذ التزاماته بإتباع تعليمات البنك إليه مثل ختم الفاتورة وبصمة البطاقة على نحو المطبوع بواسطة الجهاز الخاص بالبنك، ويطلق عليه fer à repasser ، وتوقيع الزبون على الفاتورة والبيانات اللازمة عنه والتحقق من شخصه بدقة وبصفة خاصة حدود التعا مل بها ومواعيد إنهاء البطاقة [110] (ص 128) و يزود التاجر شهريا ببيان من قبل بنك المصدر للبطاقة يوضح فيه حسابه الشهري ، يحتوي هذا لبيان مجموع الكلي ملخصا كل ما أودعه من سندات مبيعاته و ما تمثله من مبالغ، و الخدمات المحسومة لحساب البنك ، و حساب المكالمات الهـ اتفية لمصدّر البطاقة لطلب السماح بالبيع بالنسبة للبطاقات التي تجاوزت الحد الأعلى للقرض المحدد له .

3.1.2.3 العلاقة التعاقدية بين التاجر وحامل البطاقة

ينظم العلاقة بين التاجر المورد للبضائع أو مقدم الخدمات للزبون، العقد المبرم بين كل منهما وهو عقد الشراء أو التزام المورد بتقديم الخدمة .

وبناء على ذلك يلزم التاجر بالتعامل مع حامل البطاقة طالما كان ذلك في حدود القيود القانونية الناشئة عن العلاقات السابقة بين كل منهما والبنك مصدّر البطاقة، حتى و إن كانت المشتريات أو

المسحوبات النقدية بعملة أخرى خلاف عملة البطاقة التي يسدد بها الزبون مستحقاته، فإنه تحسب هذه القيمة بسعر صرف ينص عليه في اتفاقية إصدار البطاقة [115] (ص33)، ويمكن توضيح أطراف البطاقة والعلاقة فيما بينهم على الشكل الأتي :



شكل رقم (5) : أطراف العلاقة فيما بينهم [115](ص 29)

2.2.3 النماذج التوظيفية للنقود الإلكترونية

تتميز البيئة التجارية بالسرعة في المعاملات ومواكبة التطور خاصة في مجال العمليات البنكية بصفة عامة ومجالات استخدام وسائل الدفع بصفة خاصة، وسنقتصر في هذه الدراسة على استعراض النماذج التوظيفية للنقود الالكترونية و التي تعبر عن التوجيهات المختلفة للتحويلات النقدية الإلكترونية، فبعض هذه النماذج أساسها البطاقات البنكية وتعمل داخل الشبكة أو خارجها، والبعض الأخر تعمل في شبكة الأنترنت أما الأخرى فتعمل على تحويل الأموال من بنك إلى بنك آخر في وقت حقيقي .

1.2.2.3 التحويل الإلكتروني للأموال باستخدام البطاقات

بعد قبول إصدار البطاقة للزبون وتسجيل عملية التسليم في سجل خاص بذلك، يمكن للزبون استخدام البطاقة والتي تنحصر في عمليتين أساسيتين هما : عملية السحب و الدفع وقبل التطرق إلى

كيفية إتمام هذين العمليتين لابد من ذكر مكونات نظام التحويل الإلكتروني للأموال باستخدام البطاقات .

v مكونات نظام التحويل الإلكتروني

تتمثل فيما يلي :

-أجهزة الصراف الآلي *.

- أجهزة الطرفية : وهي أجهزة خاصة بإرسال واستقبال المعلومات والرسائل، حيث تمر هذه المعلومات عبر جهاز كمبيوتر، وليست كل الأجهزة الطرفية متصلة بشكل مباشر بأجهزة الكمبيوتر، ولكن يتم في بعض الأحيان تخزين المعلومات التي يراد نقلها للكمبيوتر على شريط ممغنط أو على أسطوانة ليّنة، وقد كان الاختراع الميكروكمبيوتر الفضل في تحويل الطرفيات من مجرد أداة نقل المعلومات و الرسائل إلى أجهزة الكمبيوتر و أصبحت تعرف بالطرفيات الذكية التي يمكنها إرسال المعلومات بشكل مباشر.

- أجهزة الكمبيوتر ، تمر خلالها هذه الرسائل والمعلومات كبيرة السعة، وفي البنوك التي لها فروع متعددة، فإن مراكز معالجة البيانات تحتاج إلى عدد من هذه الأجهزة .

- شبكة الاتصالات : التي تربط الطرفيات بأجهزة الكمبيوتر الموجودة في البنوك وشركة البطاقات ووسائل البنوك التي تحتفظ بحسابات كل من التجار والزبائن .

- برامج الكمبيوتر : التي تعمل على تشغيل أجهزة الكمبيوتر والتي تقوم بإعدادها شركات برامج متخصصة تمكن الزبون من استخدامها لمباشرة معاملاته البنكية .

-الموظفون : إن نشاط الموظفون في نظام مكلف بتسيير جهاز العملة الإلكترونية لا يختلف كثيرا عن غيره من الهياكل المعلوماتية الأخرى، فإنه يحتاج إلى مشرف على المشاريع يتمتع بكفاءة ومتخصصين في متابعة ومراقبة المعلومات التي يحصلون عليها، و متابعة القوائم السوداء ونقل الترخيصات، أيضا مهمة المتخصصين الكشف عن الحاملين والتجار الموزورين ومتابعة الإحصائيات لإجراء تعديل سريع للمقاييس الخاصة بالأبحاث من خلال إعداد القوائم السوداء ومتابعة الملفات الخاصة بالصفقات غير المسددة [108](ص 127)

* تجدر الإشارة أن سبق تعريفها في الفصل الثاني ، المبحث الثالث ، المطلب الأول

v عملية السحب

إن عملية السحب هي عبارة عن إمكانية الحامل لسحب أوراق من آلة تسمى الموزع الآلي، هذه الأجهزة قد تكون خاصة بالبنك أومرتبطة بالشبكة الرئيسية للبطاقة فيقال أن السحب تم بصفة مباشرة ، كما قد تكون أجهزة تابعة لبنوك أخرى زميلة في عضوية البطاقة التي يعبّ ر عنها بالسحب المحوّل [108] (ص63) ،في هذه الحالة بمجرد إدخال الزبون البطاقة في الجهاز وتسجيل رقمه السري الخاص به بواسطة لوحة المفاتيح الموجودة في الموزع والمبلغ المطلوب صرفه، فورا يتم اتصال آلي من الجهاز إلى الكمبيوتر الشبكة ثم كمبيوتر البنك المصدّر، فإ ذا افترضنا سائحا أمريكيا في باريس احتاج إلى عملة الأورو، فإن السائح في هذه الحالة سيذهب إلى جهاز الصراف الآلي ويدخل البطاقة الخاصة به والصادرة من أحد البنوك الأمريكية ثم يسجل رقمه السري والمبلغ الذي يريد سحبه هنا سوف يكتشف الحاسب الآلي للبنك الفرنسي أن ال بطاقة المستخدمة للسحب ليست صادرة منه، ولذلك فإن طلب السحب سوف يحوّل إلى مركز البطاقة « CIRRUS » في بلجيكا ، و الذي سيتضح له أن البطاقة المستخدمة ليست بطاقة أوروبية ، و من ثمة يقوم بدوره بتحويل الرسالة الالكترونية إلى مرتكز التحويل العالمي في ديتروا « Detroit »في الولايا ت المتحدة هذا المركز سوف يتعرف على البنك المصدّر للبطاقة فيقوم بتحويل السحب إليه، وعليه يقوم بنك المصدر ويرسل الرد في دورة عكسية حتى يصل إلى البنك الفرنسي الذي يدفع له المعادل بالأورو، هذه العملية تستغرق بدايتها إلى نهايتها 16 الثانية فقط، [57] (ص298) هذا وبعد ذلك تتم عملية المقاصة بين البنكين إلكترونيا بنظام BASE II .[115] * (ص125)

وتوجد ثلاثة أنواع من بطاقات السحب : فتوجد بطاقة السحب ذو المستوى صفر لا تستعمل إلاّ في شبكة البنك المصدر، وبطاقة السحب ذو المستوى واحد تستعمل خدمات مستوى الصفر بإضافة إلى استعمالها في شبكة البلد، أما النوع الأخير هي بطاقات ذات المستوى الثاني هي بطاقات تستخدم خدمات مستوى واحد بإضافة إلى الدخول في شبكة الدولية للبنوك المشتركة [109] (ص179).

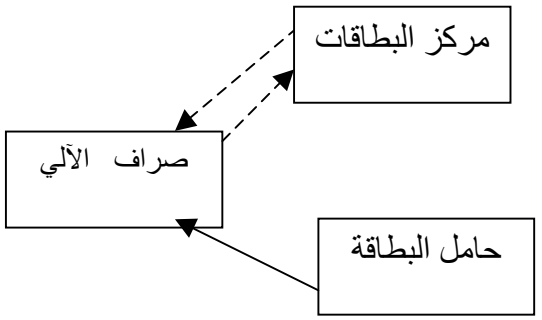
أما في حالة السحب النقدي بالبطاقة الصادرة من بنك أو الفروع البنوك المشتركة في عضوية البطاقة مباشرة وليس من أجهزة الصراف الآلي، فإن العملية تتم من خلال موظف بنك الشباك الذي

* نظام basell يمّكن من القيام بعملية المقاصة بين بنكين أجنبيين

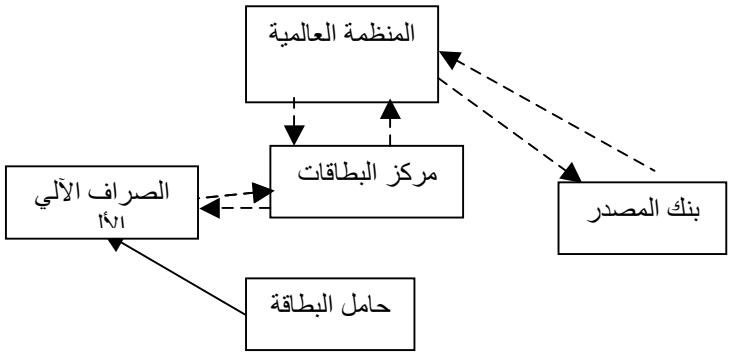
يتقدم إليه الزبون بالبطاقة فيقوم الموظف بتمرير البطاقة على نهاية الطرفية لكمبيوتر البنك لديه ويغذيه بالبيانات المطلوبة وتتم العملية آليا ، طبقا لما سبق ذكره ، و يمكن توضيح ما سبق بأشكال توضيحية لبيان عمليات تشغيل بطاقة السحب كمايلي :

ملاحظة : الخط المستمر يعني المسار المرئي أو اليدوي للبيانات

الخط المتقطع يعني المسار غير المرئي من خلال شبكة الحاسب الآلي



شكل رقم (6) : السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي من بنك محلي مصدر للبطاقة [115] (ص136)



شكل رقم (7) : السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي من بنك أجنبي مصدر للبطاقة [115](ص 136)

٧ عملية الدفع

تعتبر عملية الدفع من بين العمليات الأساسية للعمل البنكي ، كما تعتبر وسيلة الربط بين الزبائن والبنك وبالتالي كلما كانت متطورة كلما كانت العلاقة بين الزبائن والبنك في درجة ثقة كبيرة ، ولهذا نجد أن البنوك تعمل بصفة دائمة لتطوير وتحسين هذه الوظيفة ، فتطورت من الاعتماد على المستندات الورقية والتحويل عبر شيكات مادية إلى الاعتماد على المستند ات الإلكترونية والتحويل الإلكتروني للأموال أي نظام بدون ورق ، هذا النظام نجح بصفة كبيرة في

الدول المتقدمة وفي بعض الدول المتخلفة لأنه قد أعطى عدة امتيازات للأفراد والمؤسسات كتسهيل العملية في حد ذاتها بشكل أكثر أمانا وبأقل تكلفة .

إن استخدام وكيفية سير الجهاز الإلكتروني لا يختلف تقنيا عن أي جهاز معلوماتي إلا أن المعطيات هنا تمر عبر طرق تتمثل في شبكة الإتصال وتلحق بها عمليات خصوصية نظرا لطبيعة العملة الإلكترونية وهذا ما يستوجب توفير معدات تتوفر فيها الدقة والأمان طالما أن الأمر يتعلق بالأموال .

وفي هذا الصدد نجد استخدام بطاقات الإئتمان كأداة للسداد والمدفوعات الشخصية محليا ودوليا عندما يقدمها حاملها إلى مختلف الجهات التي تقبل التعامل بالبطاقات في مختلف دول العالم ، كما يمكن استخدامها أيضا في أجهزة الصراف الآلي لسحب النقدي و إجراء تحويلات نقدية بين الحسابات المختلفة أو من حساب زبون إلى حساب زبون آخر .

إن عملية الدفع تتم وفق أسلوبين ، فإما أن تتم وفق أسلوب المباشر أو داخل الشبكة (on-line) أو غير المباشر خارج الشبكة (Off-line) ، كما أن عملية الدفع تتضمن عدة حالات فيمكن أن تتم بين حامل بطاقة وتاجر ينتميان إلى نفس البنك ويمكن أن تتم بين حامل بطاقة وتاجر ينتميان إلى بنكين مختلفين و يمكن أن تتم أيضا بين حامل بطاقة وتاجر يقطن في بلد أجنبي .

- الأسلوب المباشر

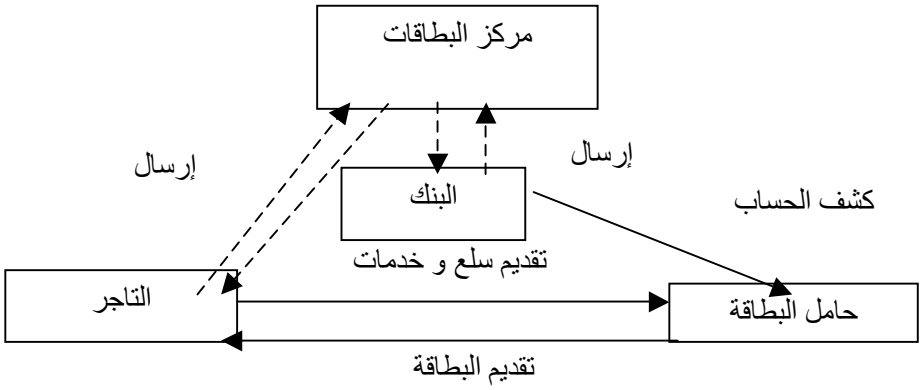
في هذا الأسلوب أو النظام الجهاز الطرفي مرتبط بشكل مباشر مع مركز البطاقات بواسطة شبكة اتصالات ا لذي يسمح بإجراء تحويل إلكتروني للأموال من حساب الزبون إلى حساب التاجر بطريقة مباشرة وهو ما أطلقت عليه اسم نظام تحويل الأموال إلكترونيا في موقع البيع EFT POS*،فإذا افترضنا أن الزبون والتاجر ينتميان إلى نفس البنك فإن مبدأ عملية الدفع هي كآتي :

بعد تقديم البطاقة للتاجر ، يضعها في جهاز الطرفي ويسجل الزبون رقمه السري ومبلغ المراد سحبه للتأكد من صحة البيانات ومعرفة الزبون ، بعدها تنقل عبر شبكة اتصالات إلى مركز البطاقة لمعرفة ما إذا كانت البطاقة في القوائم السوداء أو مبلغ الدفع في حدود مبلغ المسموح به أو

* EFTPOS. Electronic Fand Transfer to Point of Sale .

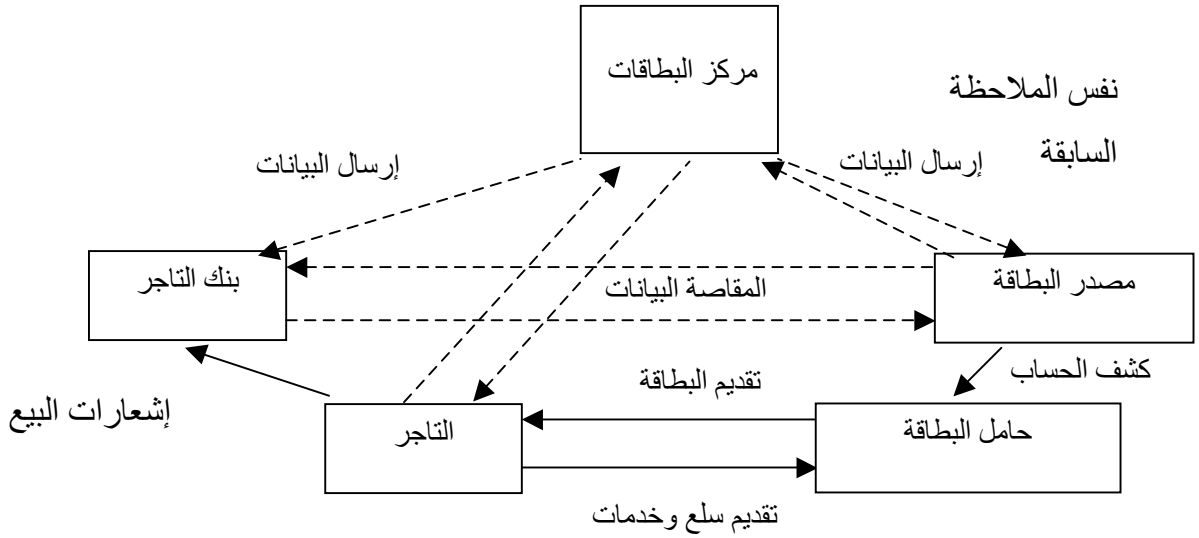
في حدود المبلغ المتوقع ثم يسجل في الجهاز الطرفي الموافقة أو الرفض فإذا كانت الأولى يتم الإتصال بالجزائر والمبلغ من حساب الزبون إلى حساب التاجر بشكل آلي و في وقت حقيقي [107](ص 177) ، وبهذا تتم عملية الدفع بدون مستندات ورقية وبأقل تدخل للأطراف و بالتالي يمكن القول أن هذا النظام Eftpos قد حقق عددا من مزايا تتمثل في سداد ثمن المبيعات بدون استخدام نقود أو تحرير شيكات ، السرعة في تحويل الأموال من حساب المشتري إلى حساب البائع ، ترويج بطاقات الخصم التي تصدرها البنوك ، أقل تكلفة بكثير من معالجتها للشيكات التي تتطلب عمالة كثيفة ، وإذا افترضنا أن الزبون والتاجر ينتميان إلى بنكين مختلفين فإن مبدأ عملية الدفع هي كالآتي : نفس الخطوات السابقة إلا أنه تختلف هذه العملية عن سابقتها في عملية التحويل حيث يتم التحويل من حساب الزبون في بنك " أ " إلى حساب التاجر في بنك "ب" مع إجراء عملية المقاصة الإلكترونية بين البنكين و هذا بعد أن يوافق مركز البطاقات على إجراء عملية البيع يقوم باتصال آلي مباشر إلى البنكين لإبلاغهما بالعملية والمبلغ المحول ، بعد ذلك يحول المبلغ من بنك حامل البطاقة إلى بنك التاجر بصفة آلية و مباشرة .

أما إذا افترضنا أن بطاقة صادرة من بنك محلي والتاجر أجنبي فإن مبدأ العملية هي كالآتي : يجب التأكد من أن البطاقة يمكن استخدامها خارج الحدود ، فعند إدخال البطاقة في الجهاز الطرفي للتاجر يتم اتصال آلي مباشر لمنظمة الدولية للبطاقة Visa / Mastercard بعد التعرف عليها و إ عطاء الموافقة تتصل بمركز البطاقات ثم ببنك مصدر البطاقة ويبلغه بالعملية والمبلغ المدفوع ، و بالتالي يتم تحويل القيم من حساب الزبون إلى حساب التاجر، مع إجراء مقاصة إلكترونية بين البنكين من خلال نظام BASE II في ظرف 10 ثواني [115] (ص 133)،ويمكن توضيح ما قلناه في أشكال توضيحية لبيان عمليات تشغيل بطاقة الدفع كما يلي :

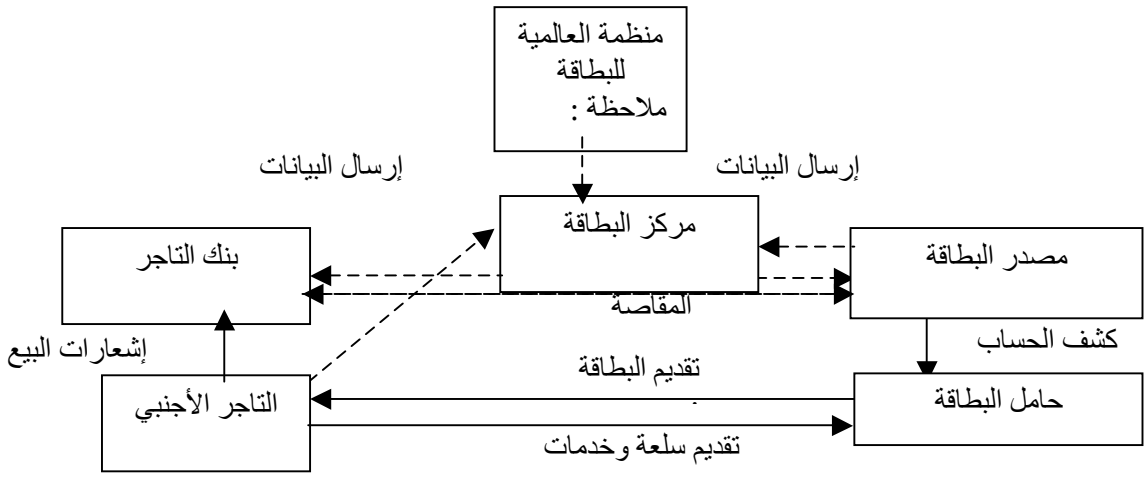


شكل رقم(8): حالة الشراء من تاجر متعاقد مع البنك ببطاقة صادرة من نفس البنك . [115](ص 135)

ملاحظة : الخط المتقطع يعني المسار غير مرئي من خلال شبكة اتصالات الخط المتصل يعني المسار المرئي للبيانات.



شكل رقم (9) :حالة الشراء من تاجر متعاقد مع البنك ببطاقة صادرة من بنك آخر [115] (ص 135)



شكل رقم (10) : حالة الشراء من تاجر أجنبي في الخارج [115](ص 135)

- الأسلوب غير المباشر

هذا النظام أساسه أن الجهاز الطرفي غير مرتبط بشكل مباشر مع مركز البطاقات، ويمكن استخدام هذا الأسلوب عن طريق البطاقات الممغنطة والبطاقات الذكية بعد إدخال البطاقة في جهاز

الطرفي، يتم التعرف عليها ففي حالات البطاقات الممغنطة بعد إدخال البطاقة في الجهاز الطرفي يتم التعرف عليها ويسجل جميع بيانات الزبون بواسطة شريط خاص من ملحق الجهاز الطرفي بعد ذلك يقوم التاجر كل يوم بإرسال إشعارات البيع وملحقة لبيانات الزبون إلى بنكه، ثم يتم اتصال مباشر بين بنك التاجر من مركز البطاقات إلى بنك الزبون فيحوّل المبلغ من بنك الزبون إلى بـ نك التاجر وإجراء عملية المقاصة الإلكترونية إذا كانت بين البنكين شبكة اتصال، و إذا كان الزبون والتاجر ينتميان إلى نفس البنك ففي هذه الحالة يتم التحويل من حساب الزبون إلى حساب التاجر دون إجراء عملية المقاصة، أما إذا كان الزبون له بطاقة محلية والتاجر أجنبي فـ نفس مبدأ العملية التي تقوم في الأسلوب المباشر غير أن الجهاز الطرفي ليس له اتصال مباشر مع بنكه، وبالتالي يتبيّن لنا من هذا النظام أن حساب حامل البطاقة (الزبون) لم يتم التحقق منه ولهذا تعمل البنوك على استعمال البطاقة بوضع مبلغ أقصى يمكن صرفه ويرسل هذه المعلو مة إلى مركز البطاقات، أضف إلى هذا أن عملية التحويل في هذا النظام تستغرق بعض الأيام مقارنة بالأسلوب المباشر .

أما في حالات البطاقات الذكية، فإن هذه الأخيرة هي التي يعتمد عليها وليس جهاز الطرفي، حيث ما دام أن البطاقة لها ذاكرة فإن إدخالها في جهاز الطرفي سـ يحصل التاجر على جميع المعلومات وبيانات البطاقة وحاملها، ونجد في هذه الحالة تقنيتين، تقنية انخفاض مبلغ البطاقة الذكية مباشرة بعد إجراء كل عملية شراء وبالتالي انخفاض المبلغ الموجود في الحساب و التقنية الثانية أن البنك يصدر بطاقة قرض ذكية بمبلغ أقصى و يخصم الـ مبلغ بعد كل عملية شراء تسجل كل مرة في ذاكرة البطاقة [107] (ص179)، وبهذا يتبين لنا أن في حالات البطاقات الذكية يكون التاجر أكثر أمانا وأن المبلغ المسجل في البطاقة الذكية يعتبر ضمانا له .

2.2.2.3 التحويل الإلكتروني للأموال باستخدام شبكة الأنترنت

إن توفير " أمن" الصفقات والمدفوعات الجارية بواسطة شبكة الأنترنت ، ذات الطبيعة الدولية والمفتوحة هو أمر محفوف بالمخاطر ويعتبر أحد أبرز العوائق أمام نمو التجارة الإلكترونية في هذه الشبكة ، إذ بالرغم مما توفره الآليات التقنية من تقليص في في المخاطر، فإن الشبكات المفتوحة لا تقدم أي أمان جوهري في هذا المجال وتبقى عمليات الدفع عرضة للاعتداءات من قبل الغير ، الذين يصعب إثبات هويتهم .

v آلية الدفع الإلكتروني بالبطاقات الائتمانية في شبكة الأنترنت

بالنسبة للدفع بواسطة البطاقة الإئتمانية في الأنترنت يصبح الدفع الحاصل بوسيلة إلكترونية فعلية حين يمنح حامل البطاقة رقما أو رمزا سريا يستخدمه في عملية الدفع أو التحويل أو في سحب الأموال النقدية وغير ذلك من الخدمات التي تحصل جميعها عن بعد .

يسمى استخدام الرقم أو الرمز السري للدفع بالبطاقة بالتوقيع الإلكتروني [117] (ص241)، وعلى هذا الأساس يصبح الدفع بواسطة البطاقة الإئتمانية في إطار شبكة الأنترنت مشرعا ويكون على النحو الآتي[118]:

- الدخول في موقع (WEB) للمورد .
- اختيار المنتوج .
- ملئ وثيقة مؤمنة خاصة بمعلومات الزبون ، الاسم ، اللقب ، تاريخ ومكان الازدياد ، رقم السري ، تاريخ نهاية صلاحية البطاقة .
- ضغط على المربع " إدفع " (Payer) .

ما يمكن استنتاجه من هذه الطريقة هي أنها سهلة ، غير مكلفة ، أما الصفقة فيمكن القول أنها آمنة إذا كان حامل البطاقة يحسن إستخدام المعلومات ، كحذفها بعد إتمام الصفقة

v مخاطر الدفع الإلكتروني بالبطاقة الإئتمانية في شبكة الأنترنت

توجد مخاطر متصلة بقضية القرصنة المعلوماتية المحتملة للأرقام السرية التي تتجول بداخلها ، واحتمال تعرض هذه الأرقام لاعتداءات ذات طابع احتيالي بما قد يهدد أمن الصفقات الحاصلة عبر هذه الشبكة، كما توجد مخاطر تحويل الرسالة (Message) إلى طرف آخر غير الطرف المعني و قرصنة المعلومات حين وصولها إلى الطرف المعني[119] (ص291).

v مبادئ تنظيمية للحد أو التقليل من المخاطر

من أجل مواجهة هذه السلبية ولحماية فئات مستخدمي شبكة الأنترنت ، يلجأ المتعاملون والمعنيون إلى تشفيرأو ترميز هذه الأرقام السرية ، وقت عملية نقلها داخل الشبكة ، فيتم تحويلها

إلى بيانات غير مفهومة عبر استخدام إحدى الآليات والوسائل الشائعة اليوم في مجال التشفير كالخوارزميات (Algorithme)[119] (ص291).

و يوجد حاليا مشاريع عديدة قيد الدراسة بهدف إلى وضع طرق ووسائل آمنة للدفع عن بعد بواسطة البطاقة في شبكة الأنترنت ، علما أنه من المبكر الآن معرفة أي من أنظمة الدفع سوف تعتمد نهائيا .

ومن بين المشاريع ما أعلنت عنه شركتا فيزا Visa / Mastercard سنة 1996 ، في بيان مشترك عن وضع نموذج موحد في موضوع ادفع ببطاقات الائتمان في شبكة الأنترنت سمي نظام " الصفقات الإلكترونية الآمنة " حيث يرتكز هذا النظام على استخدام آمن بطاقات الدفع ، يقوم على مبدأ تشفير الأرقام السرية وقت إرسالها ويقوم على ثلاثية الأطراف، الزبون ،شركة خدمات وساطة و التاجر، كذلك يوجد مشروع تطوير البطاقات الذكية حيث يتوقع أن يصل عدد البطاقات سنة 2007 في أوروبا إلى 375 مليون بطاقة أي بزيادة سنوية تقدر بـــــ 29 % [118]، كما يوجد مشروع آخر من شأنه أن يبرم صفقات أو إتمام عمليات دفع عن بعد هو (Secure Socket layers) الذي يؤمن الآن 95 % من الصفقات[118].

3.2.2.3 التسوية المركزية للمبالغ الإجمالية في وقت حقيقي

إن نظام التسوية المركزية أساسه أن البنك المركزي يفتح حسابات جارية لجميع البنوك و وضع نظام تحويل الكتروني ملائم يسمى التسوية الإجمالية في وقت حقيقي (RTGS)، هذا النظام محاط بثلاثة أجهزة فرعية اثنان منها للإشراف على خزينة البنوك (في الزمان والمكان) وواحد لتدخلات البنك المركزي [16](ص123)، ومن خصائص هذا النظام أن البنوك لا يسمح لها بالمكشوف في نهاية اليوم أي بحصيلة سلبية ، ويمكن في أي وقت إنجاز دفعات بين البنوك من أقصى البلاد إلى أدناها ، خاصية أخرى يتميز بها هذا النظام هي أن التحويلات المنجزة لا يمكن التراجع فيها بمجرد ما تدخل الأموال في حسابات البنك المتلقي ، ويحاول تفادي اللجوء إلى المقاصة حيث يعالج أوامر الدفع واحدا بعد الآخر، وفي حالة ما إذا تبين أن هناك أمرا بدون رصيد فإنه يوضع في قائمة الانتظار ، على أن يسوى إذا ما توفرت شروط التحويل[16] (ص124).

وبالمقابل وبحكم ظاهرة الحركية فإن نظام (RTGS) يتعرض لمخاطر التوقف وفي هذه الحالة يستحيل تنفيذ أية عملية تحويل ، وعليه لا بد من اللجوء إلى بعض الحلول التي لا تخلو من المخاطر ، كتدخل البنك المركزي بأن يوافق للبنوك الكبيرة .

v كيفية معالجة العمليات

سوف نركز على ما يجري في داخل البنك المركزي ، إن المهمة الأولى هي مهمة تقنية في منتهى الأهمية من الناحية العملية ، ذلك أنه يجب تصحيح كل تعليمة متعلقة بالتحويل والتأكد ما إذا كانت هذه التعليمة صادرة من بنك مرخص له بـ استعمال النظام ، والتعرف على صاحب الأمر ، ومراقبة الهوية الحقيقية ، عموما فإن رسائل المراسلين ترسل عبر قنوات اتصال متخصصة مؤمنة ومحمية من مخاطر كشف الأسرار أو محاولة التغيير عن طريق تقنية التشفير والهدف المنشود من هذا النظام هو جعل التحويلات تقوم بسـ رعة ومأن و في منتهى البساطة ، وكل رسالة (Message) أو " أمر " يتضمن ما يلي[16](ص 126):

- مبلغ صاحب الأمر والمستفيد
- بنك صاحب الأمر وبنك المستفيد .
- معلومات عن حساب المستفيد

v المرور إلى تسوية القيمة في اليوم

قبل سنة 1991 لم يكن ممكنا قفل الحسابات خلال يوم العمـ لية حيث كانت الأوامر المتعلقة بالتحويل تسجل كلها ، كما تأتي بدون أجل محدد طيلة اليوم وتصفية المجموع تتم ليلا بإجراء معلوماتي شامل يعني أن الأمر يتعلق بتسوية المقاصة تعرف نتائجها في اليوم الموالي (ي+1) ، " هي"تاريخ المعالجة الخاص بأمر التحويل أما الآن فـ إمكاننا معالجة العمليات وتسوية مجموع القيم في " اليوم " يعني في نهاية يوم " ي" أي أن العمليات تمت في وقت حقيقي[16] (ص 133)

3.3 تصوّر نظام دفع الكتروني في الجزائر

لقد دخلت الجزائر منذ ما يزيد عن العشر سنوات في عملية إصلاح اقتصادي لتغيير جهاز يعتمد على ا لتسيير المركزي واستبداله بقواعد جديدة للتسيير في إطار ما يعرف باقتصاد السوق ،

هذه الإصلاحات أحدثت تحولا كبيرا في النظام البنكي، حيث وضع برنامج لتطوير وتحديث وسائل الدفع والبدء في استعمال البطاقات البنكية (بطاقات السحب)من طرف البنوك الجزائرية بالتعاون مع الشركة النقدية لتألية الصفقات بين البنوك (SATIM) ، كما يوجد مشروعين آخرين في طور الانجاز يتمثلان في إدخال بطاقة الدفع ، و نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ، و هذا ما سنوضحه من خلال هذا الفصل وفق المطالب التالية :

1.3.3 محيط النقدية في الجزائر

تعتبر النقدية في يومنا هذا أنجع وسيلة لضمان تداول الأموال بين البنوك ، إذ أنها تضمن لحامل البطاقة سحب النقود لدى أي موزع آلي للأوراق النقدية ، و كذلك تسديد المشتريات لأي تاجر أو مقدم الخدمات ، و بالتالي فان إدخال البطاقة في معاملتنا التجارية قد يسمح بفتح حسابات و استعمالها بشكل مكثف سواء من قبل الخواص أو التجار أو شركات الخدمات أو غيرها .

1.1.3.3 الوضعية الحالية

إن تطوير النقد الالكتروني سيسهل في ترقية العمل المصرفي كما يعد رهانا من بين الرهانات المهمة في ذات الوقت صعب المنال ، و لهذا الغرض قامت البنوك و بالتعاون مع وزارة المالية بإنشاء الشركة النقدية لتالية الصفقات بين البنوك (ساتيم).

v التعريف بالشركة النقدية لتألية الصفقات بين البنوك (ساتيم)

لقد قررت البنوك الجزائرية إنشاء شركة " ساتيم " وهي فرع لثمانية بنوك تجارية جزائرية (بنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الخارجي الجزائري، صندوق الوطني للادخار والتوفير، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة) هذه الشركة أنشأت في سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار[120] (ص 5)، تتلخص مهمتها في تحديث التقنيات البنكية، تطوير تسيير النقد ما بين البنوك، عصرنة وسائل الدفع، ترقية المعالجة بين البنوك، أما الأعمال التي تضطلع بها " ساتيم " فهي إدماج الموزعات الآلية (DAB) في البنوك والتي تشرف عليه، صناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقاييس المعمول بها دوليا وطبع الإشارة السرية، وهذه الخدمة تكون موضوع عقد بين البنك و "ساتيم" الذي يحدد إلتزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات

التسليم، أضف إلى هذا عملية الربط بين (DAB) ومصالح " ساتيم " بواسطة شبكة اتصال * X25 –DZ-PAC حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محوّلة، بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك .

v الشبكة النقدية بين البنوك

في سنة 1996 أعدت " ساتيم " مشروعا لإيجاد حل للنقد بين البنوك، و أول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات البنكية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا، وبالتالي يمكن للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة أو العامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي، كما تعمل على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من البنوك، هذا بالإضافة إلى تامين قبول البطاقة في جميع بنوك المنخرطين وإجراء عملية المقاصة لصفقات السحب بين البنوك حيث تأمّن تبادل التدفقات المالية بين الم نخرطين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، كذلك تعمل هذه الشبكة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف حاملي البطاقة إذا كانوا في القائمة السوداء.

إن شبكة النقدية بين البنوك تضم حاليا على 287 DAB وهي موزعة على التراب الوطني، و بـــ 212754 بطاقة سحب[120] (ص 15).

إن انضمام المؤسسات المالية إلى الشبكة يتم عن طريق إمضاء اتفاقية بين البنوك و هي عقد تعاون يتعلق بالخدمات المقدمة من ساتيم واحترام الخصوصيات التقنية التي تصدرها الشبكة فيما يخص الإشراف على السجلات الخاصة بالحاملين وتواريخ تسجيل العمليات، وفي ما يأتي المؤسسات المالية المنظمة للشبكة النقدية بين البنوك .

* DZPAC– X25: هو خط اتصال مباشر لبعث المعلومات من أجهزة الصراف الآلي إلى شركة ساتيم .

جدول رقم(1): المؤسسات البنكية المنخرطة في الشبكة مع عدد أجهزة الصراف الآلي [120]

المؤسسة البنكية	2002	ماي 2004
CCP	112	112
BEA	40	39
BNA	50	50
CPA	26	26
BADR	10	10
CNEP	31	31
BDL	6	9
SOÉCITÉ GENERAL	3	3
BARAKA BANK	2	2
RAYANE BANK	0	2
BARIBA BANK	0	1
HOSSING BANK	0	1

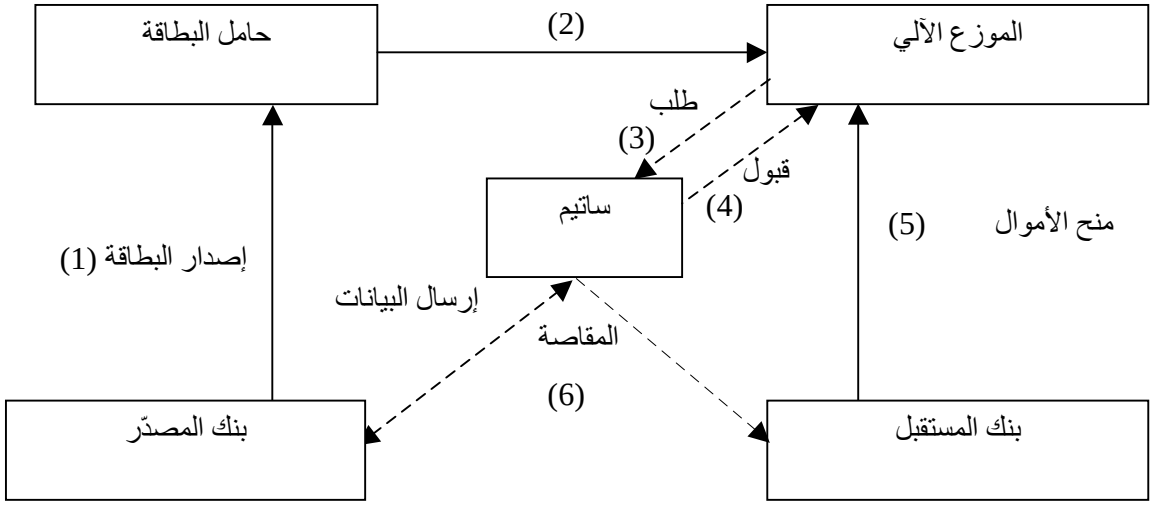
يلاحظ حسب الجدول أعلاه أنه بالإضافة إلى البنوك الجزائرية تضم الشبكة بنوكا أجنبية، وهذا الرقم المبين في الجدول أعلاه رغم تقدمها الكبير منذ إنشاءها سنة 1997 فإنها لا تزال ضعيفة.

v مركز معالجة النقدية بين البنوك

إن شركة " **ساتيم** " التي طورت مشروع البطاقة البنكية بالجزائر تشرف حاليا على مركز المعالجة النقدية بين البنوك وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المنخرطة لوظيفة السحب .

إن مركز معالجة النقدية يتولى ربط الموزع الآلي إلى مق دم خدمات (Front Office)* بواسطة خطوط x25 عبر شبكة الاقتصاد الوطنية " **DZ-PAC** " ، ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص فوري، توجه إلى مركز الترخيص بالوكالة ، الذي يرخص أو يرفض الصفقة، وفي حالة القبول يراقب السقف ا لمسموح به أسبوعيا لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، وأن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة 00.00 يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك، وبوجود شبكة بين المركز وجميع البنوك المنخر طة تسجل العمليات لدى جميع البنوك وبالتالي يتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك، وبهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب " نصف مباشر " فتوجد شبكة بين الموزعات الآلية وشركة "ساتيم لكنّ" لا توجد شبكة بين البنوك و ساتيـ م وهذا ما يخلق نوعا من المخاطر تتمثل في عدم معرفة المبلغ الموجود في الحساب بصفة آلية في كل عملية سحب، أضف إلى هذا الآجال المطبقة تكون بيوم بعد عملية السحب (يوم + 1)، ويمكن توضيح عملية السحب بواسطة بطاقة بنكية على الشكل الآتي :



شكل رقم (11) : كيفية سير عملية السحب بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر[120](ص20)

* front office هو جهاز يستقبل معلومات البطاقة من أجهزة الصراف الآلي إلى مركز البطاقة

ملاحظة :الخط المتقطع يعني المسار غير المرئي من خلال شبكة الاتصالات والخط المستمر يعني المسار المرئي.

2.1.3.3 مشروع بطاقة الدفع بين البنوك

لقد تحصلت ساتيم اليوم على تجربة كاملة في مجال ا لسحب بالبطاقة البنكية، وهي تفكر حاليا في إعداد حل للنقدية في مجال الدفع الوطني وذلك لتلبية الحاجة عن طريق العصرنة وتطوير وسائل الدفع وهي المرحلة الثانية التي تدخل فيها " ساتيم ".

V تقديم وهندسة المشروع

لا يمكن لنظام الدفع بين البنوك أن ينجح إلا إذا كانت مجالات القبول واسعة وأن تغطي أغلبية كل التجار بالأجهزة الطرفية، وفي هذا السباق أحسّ النظام البنكي الجزائري بالحاجة إلى تطوير وسائل دفع البنوك لتلبية حاجيات المستهلكين في أحسن الظروف وهكذا دخلت البنوك بالتعاون مع " ساتيمفي" مشروع لوضع نظام للدفع الإلكتروذ ي ومع اتصالات الجزائر باستعمال خطوط الهاتف لتلبية متطلبات المؤسسات البنكية وسوف يتم العمل بهذا النظام في بداية 2005 ،و تقنيا سوف تقوم " ساتيم " بالأدوار التالية[121] (ص18):

ــ تشرف على تحديث جهاز الدفع بإدخال البطاقة كوسيلة سحب ودفع إلكتروني بين البنوك .
ــ كهيأة بين البنوك مهمتها إيجاد حل نقدي يكون في المستوى الدولي.
وعليه فإن إدخال البطاقة سوف يمكّن من الاستفادة من عدة مزايا أهمها:
ــ بالنسبة للزبون الحصول على منتوج بنكي جديد ذو نوعية أحسن أما بالنسبة للبنك الحصول على وسيلة فعالة لصرفة اقتصادية وتخفيف الضغط على الشبابيك .

أما في مجال الهيكلة تتكلف " ساتيم بوضع واستغلال جهاز الموّزع "Serveur" * الوطني لربط مختلف نقاط البيع ومعالجة الصفقات، أما بنوك الأعضاء فسوف تتكفل بمهمة التعريف ونشر وتطوير المنتوج للزبائن والتجار المسجلين في مؤسساتهم وكل حامل للبطاقة سـ وف يكون في مقدوره السحب والدفع إذا ما وافق البنك المنتمي إليه، كما يمكن أن يقدم إلى زبائنه وفي شبكته خدمات إضافية لجذب الزبون و الاحتفاظ به بتطبيق سياسته الخاصة فيما يخص التجارة والأسعار.

* جهاز الموزع(serveur) هو جهاز يستقبل معلومات البطاقة الاتية من الجهاز الطرفي الموجود لدى التاجر كما يرسل هذه المعلومات .

إن هدف مشروع الدفع بالبطاقة في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجـ هاز، فإذا كان من الممكن تصور مضاعفة أجهزة الطرفية للدفع لدى التجار يؤدي إلى ثقل وبطأ العمليات، فإنه لا حاجة إلى هذه الوسيلة للدفع المضايقة للتاجر، وغير مربحة للبنك، ولهذا فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال و نموذج لاستعـ مالها (خط الدفع + الإلكتروني) ووسيلة دفع مؤمنة بالنسبة للحامل (بطاقة ذكية) ولها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة .

v إقامة النظام

لقد قررت شركة " ساتيم " بداية المشروع بثلاثة أو أربعة بنوك : يركزون في المرحلة الأولى على 300 إلى 400 قابلين (التجار) ويكونون على مساحة أربع إلى خمس كيلومترات حول الجزائر العاصمة، ويتعين لوضع هذا النظام على شركة " ساتيم " أن تتحصل على :[121] (ص20)

ــ موّزعات (Serveurs) والمعدات الضرورية لمركز المعالجة .
ــ أجهزة الطرفية ما بين 500 و 800 موّجهة للتجار في بداية عمل المشروع.
وعندما تتوفر كل هذه الشروط فإن تسيير النظام من بنوك الأعضاء يبدأ على جبهتين:

- الإجرائية: بتكوين لجنة من البنوك تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع دليل للدفع الإلكتروني وقواعد التعامل بين التجار والعاملين ومعالجة قضايا عدم التسديد والنزاعات المختلفة.
-التقنية : لمتابعة العمليات على مستوى الوكالات والتجار فإن العملية تبدأ بوضع دفتر للشروط للحصول على حل نقدي كامل تم استكماله في أفريل 2001 بإقامة مركز المعالجة بين البنوك وهو ينص على : المحيط الذي يجب أن يوّفر لتحقيق الأهداف المسطرة و تحديد آجال الإنجاز .

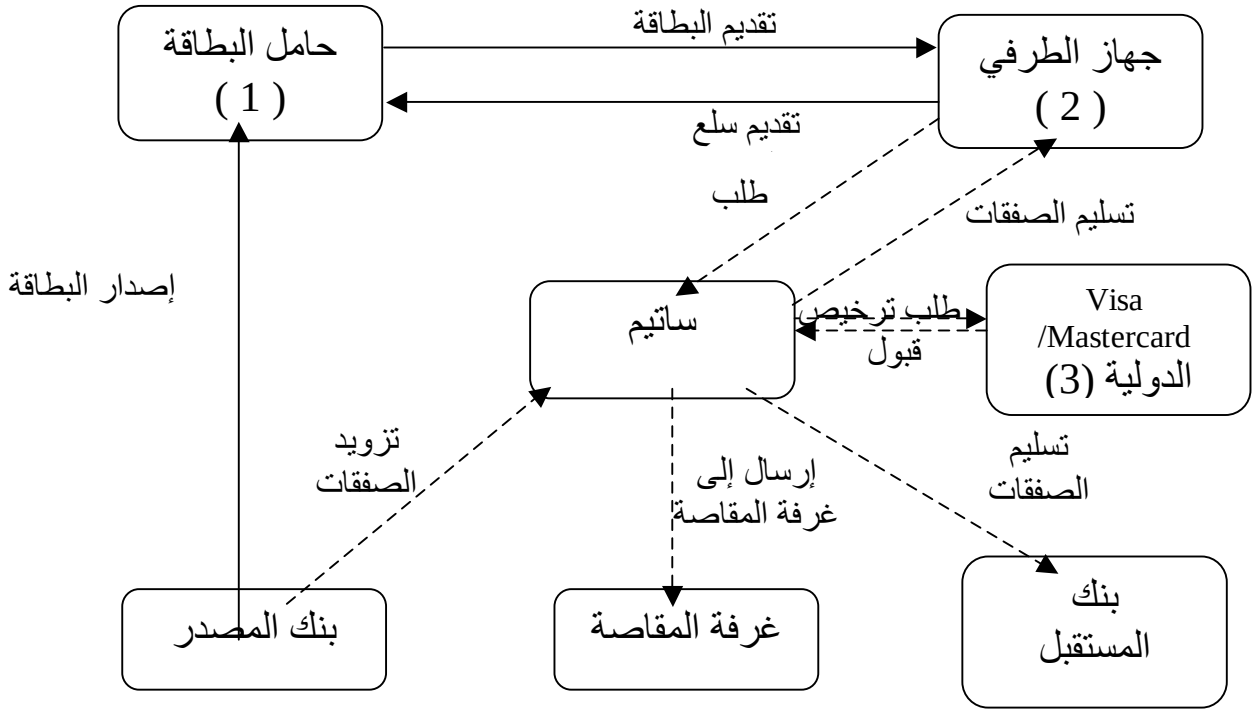
إن هذا التحليل مرتبط بالدراسة التقنية الاقتصادية لسوق الحاملين ولهذا يستوجب دراسة حاجيات البنوك في هذا الميدان و دراسة تقديرية لعدد الحاملين والتجار وقد وضعت " ساتيم " دفترا للإنجاز يتضمن مايلي[121] (ص24):

ـــ تحديد مسؤوليات أطراف البطاقة.

ـــ التعرف وتقييم الكيفيات المحتملة لتلبية حاجات الخاصة بالمستهلك .

ـــ تحديد مقاييس المحيط التقني.

وبعد دراسة السوق الجزائري يتم في المرحلة الثانية وضع المعدات والعتاد الضروري وتحضير نقاط تمركز التجار والوكالات من طرف مركز النقدية بين البنوك ومجموع المؤسسات المشتركة، وسوف تشرفشركة ساتيم على العملية التقنية ويتعين على التنظيم الجديد إدماج الهياكل الموجودة حاليا في الشبكة النقدية بين البنوك على ضمان المبادلات مع جهاز الموزع Serveur وجهاز المعلومات لمختلف البنوك وكما أن مفهوم البطاقة مفهوم جديد على الجزائريين يجب أن يواكب هذا ا لإنجاز العمل الإعلامي و التحسيسي وتكوين تطبيقي ومهني يشمل إدارات جهاز الدفع ، المستعملين الساهرين على الإنتاج وتسيير الموزع (Serveur) ، المفاوضون على مستوى البنك و القابلون (التجار) فيما يخص وضع التجهيزات والربط ونمط الإستعمال (خط الإلكتروني للدفع) ، أما المرحلة الأخيرة فان شركة " ساتيم " وجميع البنوك المنخرطة يتعين أن تنظّم إلى شبكات الدفع الدولية بإصدار بطاقة دفع " Visa " أو « Mastercard » القابلة للاستعمال على المستوى الوطني و الدولي لعملتي السحب والدفع ، ويمكن تصوّر قيام عملية الدفع في الجزائر على الشكل الآتي :



شكل رقم (12) :كيفية سير عملية الدفع بواسطة البطاقة البنكية في الجزائر [121] (ص 15)

ملاحظة :الخط المتقطع يعني المسارغير المرئي من خلال شبكة الاتصالات والخط المستمر يعني المسار المرئي.

من خلال هذا الشكل يمكن توضيح عملية الدفع بواسطة البطاقة في الجزائر كما يلي :

-حامل البطاقة و التاجر ينتميان إلى نفس البلد

بعد إصدار البطاقة من قبل بنك المصدر ، يقوم حاملها بتقديمها إلى التاجر و التي يضعها في الجهاز الطرفي ، بعد ذلك و باتصال مباشر تنقل بيانات البطاقة إلى مركز البطاقة (ساتيم) و بعد التأكد من صلاحية البطاقة و في دورة عكسية يشير الجهاز الطرفي بالقبول فيسلم التاجر السلعة المطلوبة ، في نفس الوقت يرسل مركز البطاقة معلومات عن الصفقة المنجزة كمبلغ الصفقة و صاحب البطاقة إلى بنك المصدر وبنك التاجر ، ثم تحدث عملية المقاصة بين البـ نكين في بنك الجزائر .

-حامل البطاقة أجنبي و التاجر محلي

عندما يضع التاجر البطاقة في الجهاز الطرفي و باتصال مباشر مع مركز البطاقة (ساتيم) نلاحظ أن هذه الأخيرة لا يمكنها التعرف على البطاقة و لا على صاحبها لان البطاقة صادرة من مركز أجنبي، و بالتالي تقوم (ساتيم) بطلب ترخيص إلى المنظمة الدولية VISA/MASTERCARD التي تتعرف على بنك المصدر للبطاقة و في دورة عكسية تمنح القبول لشركة (ساتيم) بدورها ترسل القبول إلى الجهاز الطرفي و يسلم التاجر السلعة المطلوبة .

3.1.3.3 تطور النقدية بالجزائر

إن شبكة النقدية بين البنوك في الجزائر بدأت تشتغل منذ خمس سنوات و هذه الجداول تشرح هذا التطور .

جدول رقم (2) : عدد بطاقات السحب المتداولة لكل مؤسسة وخلال كل سنة [120] (ص123)

إلى غاية 13/ 2004/04	2003	2002	2001	2000	1998/ 1999	المؤسسات
186568	178311	153415	130094	104311	91543	CCP
6715	5477	3622	2559	1781	1063	BEA
5932	5947	5528	14	0	0	BNA
4788	5005	4816	4192	2670	47	CPA
4001	4073	4339	2163	1193	47	BADR
1834	1736	530	61	0	0	CNEP
736	555	66	0	0	0	Société générale
1912	1689	651	0	0	0	BDL
214	204	164	140	111	0	Baraka Bank
54	33	0	0	0	0	Rayan bank
212754	203030	173131	139223	110066	91681	المجموع

جدول رقم (3) : عدد الصفقات المنجزة باستخدام بطاقات السحب لكل مؤسسة وخلال كل سنة [120]

المؤسسات	1999/1998	2000	2001	2002	2003	إلى غاية 13/ 2004/04
CCP	240854	299140	463889	604582	642735	223507
BEA	6496	142	16804	22854	25051	16357
BNA	0	0	0	7260	19038	4839
CPA	16	5871	11643	15458	16981	5940
BADR	0	1221	8385	14901	13598	4668
CNEP	0	0	0	220	2919	1285
BDL	0	0	0	147	1938	904
Société Générale	0	0	0	0	708	527
Baraka bank	0	184	617	762	409	191
Rayan Bank	0	0	0	0	2	2
المجموع	247366	320635	501338	666184	723379	258220

و انطلاقا من هذه النتائج يمكن استخلاص النتائج التالية :

- تطور في العدد الإجمالي للبطاقات ولكن نسبة التطور في انخفاض .
- إن بريد الجزائر يهيمن على هذا النشاط بـــــــــ 87.7 % من حجم البطاقات و 86.5% من حجم الصفقات أما في مجال البنوك فإنها تظهر هيمنة البنك الخارجي الجزائري بـــــــــ 3.15 % من حجم البطاقات و بـــ 6.33% من حجم الصفقات وهذا راجع لكونها الأولى التي أنظمت إلى النظام النقدي الإلكتروني سنة 1998 ، ويمكن استنتاج من خلال الجدولين السابقين النتائج التالية :

جدول رقم (4) : معدل استعمال بطاقة السحب في الجزائر المصدر من إعداد الطالب

	1999 / 1998	2000	2001	2002	2003
عدد الإجمالي للبطاقات	91681	110066	139223	173131	203030
التغير بـــــــ%	-	18.75	26.49	24.36	17.27
عدد الصفقات الإجمالية المنجزة	247366	320635	501338	666184	723379
التغير	-	29.62	56.36	32.88	8.6
متوسط عدد الصفقات المنجزة من خلال بطاقة واحدة	2.67	2.91	3.6	3.85	3.56
معدل عدد الصفقات المنجزة بواسطة بطاقة واحدة خلال 5 سنوات	**3.31**				

نلاحظ أنه من خلال خمس سنوات السابقة فإن بطاقة السحب لم تستعمل إلا في حدود 3.31 صفقة في السنة وهي نسبة ضعيفة جدا.

V العقبات التي واجهت البنوك الجزائرية

في بلد متخلف كالجزائر، فإن إدخال أدوات دفع جديدة في ذ ظام نقدي جديد يبدوا أمرا صعبا للغاية ، وبالنسبة للبنوك بشكل خاص عندما تصطدم بحواجز ثقافية ،ذهنية، تقنية، تجارية و أمنية.

- العقبات الثقافية

- انعدام ثقة المواطن في البنوك .
- الميل إلى الدفع نقدا في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع .
- الخوف من التقنيات الجديدة و عدم إلمام المستهلكين بها.

-العقبات التقنية

- ضعف المعلوماتية لدى البنوك
- قلة التجربة والتكوين المهني في مجال النقدية .
- قلة الوسائل التقنية وقدم الأجهزة المعلوماتية .
- انعدام شبكة اتصال بين البنوك وشركة " ساتيم " وصعوبة جمع المعلومات من الوكالات و توجيهها إلى البنك الرئيسي .
- انعدام جهاز اتصالات الخاص بالمقاصة
- ضعف الشبكة الوطنية للاتصالات وقلة الخطوط المتخصصة .
- العطل المتكرر على مستوى DAB (الموزع الآلي) .

- العقبات التجارية

ضعف في السياسة التجارية للبنوك في مجال :الإتصال ، الإشها ر ، استثمارات بطيئة ، تضخيم الفاتورات من طرف البنوك فيما يخص الخدمات المقدمة بواسطة بطاقة السحب بحكم العدد القليل لهذه البطاقات الموزعة .

-العقبات الأمنية

- الفراغ القانوني في حالة قيام نزاع يخص البطاقة البنكية .
- خطر السرقة والغش ، والذي قد يتطور في حالة الإقبال على بطاقات الدفع .
- احتمال خطر عدم التسديد بحكم أن " ساتيم " تعمل مع الوكالات و لا يمكنها أن تعرف بصفة فورية حصيلة حساب الحاملين إزاء بنوكهم .

2.3.3 مشروع تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (RTGS)

لقد شرع بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالي ة ومساعدة البنك العالمي في انجاز نظام دفع المبالغ الهامة و المستعجلة ، هذه الدفوعات تتم بصفة فورية وفي وقت حقيقي على حسابات التسوية لدى البنوك في حسابات المستفيدين من هذه الدفوعات ،و إنجاز هذا النظام و استقلاله يتم طبقا لتوصيات لجنة خاصة وحسب التسويات المع مول بها دوليا فيما يخص تسيير المخاطر الخاصة بالقرض والسيولة .

1.2.3.3 تقديم مشروع RTGS

إن مشروع "RTGS" يدخل ضمن برنامج واسع للإصلاحات الخاصة بأجهزة الدفع والتسويات بالجزائر ، هذه الإرادة في تحديث النظام القائم ترسّخت لضعف هذا النظام والمحيط الذي تتم فيه المدفوعات بالجزائر و كذلك الرغبة في الوصول إلى المستوى الدولي .

v تعريف بنظام RTGS

إن نظام " RTGS" هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل على أساس إجمالي (عملية بعد عملية)[122] (ص12).

v إقامة نظام " RTGS"

إن إمكانية انجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه تتلخص في : التزام السلطات العمومية و السلطات النقدية لتنظيم ملتقيات داخل وخارج البلاد و إنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز ، تحمّس المشاركين بتوك ، مركز الصكوك البـ ريدية ، مؤسسات مالية ، دعم تقني من الخبراء والمستشارين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من البنوك المركزية الأجنبية ، دعم مالي من البنك العالمي ، إقامة وحدة ناشطة و كفئة لتسيير المشروع ، لجنة قيادية تحت إشراف البنك المركزي تتولى متابعة المشروع ، إقامة شبكة اتصال بين جهاز المقاصة الإلكترونية وشركة " ساتيم " إقامة شبكة اتصال بين البنوك وبنك الجزائر ، إقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .

v أهداف نظام " RTGS "

إن أهم أهداف هذا النظام هي[122](ص12):

ـــ معالجة التحويلات للمبالغ الضخمة والمستعجلة الـ مطلوبة من أحد ا لمشاركين في النظام في وقت حقيقي.

ـــ تسوية عمليات البطاقة البنكية في وقت حقيقي .

ـــ تلبية نظام الدفع لاحتياجات المستعملين .

- تخفيض التكلفة الإجمالية للدفوعات .

- تخفيض آجال التسوية و تشجيع استعمال النقود الكتابية.

ـــ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة .

ـــ تقوية العلاقات بين البنوك .

ـــ تشجيع إقامة البنوك الأجنبية .

2.2.3.3 مبادئ تشغيل النظام

إن النظام " RTGC " الوطني يتكلف بمعالجة وتسوية تحويلات الأموال بصفة فورية أي في وقت حقيقي وعملية بعد عملية وهو يقوم على المبادئ التالية :

v المشاركون

المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وعامل للتسوية، مجموع المؤسسات البنكية والمالية، الخزينة العمومية، مراكز الصكوك البريدية.

v العمليات التي يعالجها النظام

إن العمليات التي يعالجها نظام "RTGS" هي :

- عمليات بين البنوك

تحويلات بين البنوك أو حسابات الزبائن والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة أو التي تتسم بنوع من الخطورة .

- عمليات بنك الجزائر

إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصات توجيه وإصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حساب المشاركين .

- تسوية مبالغ المقاصة

إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن طريق المقاصة تعالج بهذا النظام قرضا وطنيا، في نفس الوقت و في حسابات المشاركين تعمل على أساس مبدأ الكل أو لا شيء وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل المقاصة وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لا حق .

- حسابات التسوية

إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام، يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية و هذه الحسابات تحوّل حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ حسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني يطبق في هذا المبدأ أوّل من يدخل أول من يخرج " مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي[122](ص13):

- الأولوية الأولى : عمليات بنك الجزائر .
- الأولوية الثانية : المبالغ المخصصة للمقاصة .
- الأولوية الثالثة : أوامر مستعجلة بطبيعتها .

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة لا رجعة فيها، حيث بمجرد قبولها من طرف نظام "RTGS" لا يمكن إلغاءها لا حقا بحيث أن تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة والذي يكون على النحو الآتي[122] (ص13):

ـ للساعة الثامنة ونصف صباحا : معالجة عمليات بنك الجزائر (عمليات السوق النقدي، عمليات الصرف) .

ـ التاسعة والنصف صباحا: بدأ المبادلات.

ـ منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة.

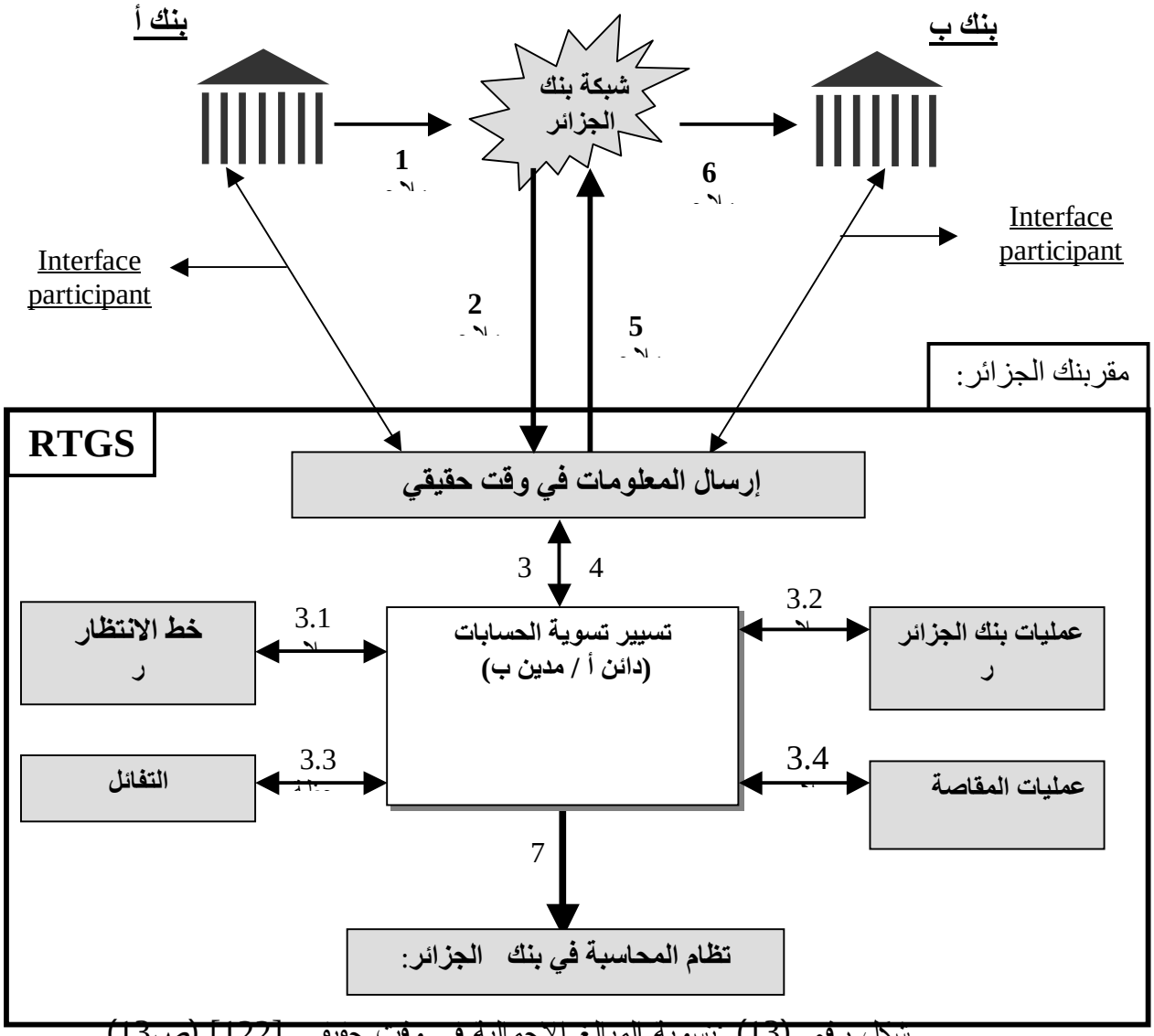
ـ الساعة الثالثة: وقف المبادلات.

ـ من الساعة الثالثة إلى الرابعة : تسديد المبالغ التي تمت في اليوم وأخيرا تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار.

ــ الساعة الرابعة : اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر .

٧ هندسة النظام

إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز " RTGS " المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة (Plate Forme) تمكّن من إرسال وتلقي أوامر تحويل، وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام تكون مأمّنة للغاية ، و يمكن توضيح نظام " RTGS " على شكل الأتي :



شكل رقم (13) :تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي [122] (ص13)

إن النظام المركزي " RTGS " يقوم بالوظائف التالية[123](ص32):

ـــ مراقبة المراسلات القادمة من المشاركين .
ـــ تسيير أوامر الانتظار.
ـــ تسوية الأوامر وفق طبيعتها .
ـــ تخصيص مبالغ للمقاصة .
ـــ المعالجة ننم في نهاية اليوم.
ـــ إدارة ومراقبة الحسابات للعمليات المعالجة بواسطة النظام.

أما فئة المشاركون فتقوم بالوظائف التالية[123](ص33):

ـــ تلقي ومراقبة صحة الأوامر وملائمتها.
ـــ إصدار وتلقي الأمر بنظام " RTGS ".
ـــ متابعة خطوط الانتظار للمشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركين غير المباشرين (المستفيدين) من خدمات النظام .

خلاصة الفصل الثالث

نتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة وتكنولوجيا المعلومات و الإتصالات آثار كبيرة على البنوك وذلك من ناحية أشكال هذه البنوك وأدائها وتسويق خدماتها أو القوى التجارة الإلكترونية وإلا تبقى البنوك بعيدة عن ال متغيرات الجديدة في ظل النمو الأسواق و البنوك الشاملة و التكتلات الإقتصادية وبعد عرضنا لهذا الفصل استخلصنا النتائج التالية:

- على البنوك العمومية تطوير نظام الدفع حتى لا تخرج من المنافسة ولمسايرة الثورة الحاصلة في التجارة الإلكترونية.
- على البنوك العمومية إعداد و تكوين الإطارات المؤهلة للعمل في نظام دفع الكتروني.
- اختيار مورد التكنولوجيا على أن يكون ذو خبرة ومسلك مهني مشرف ، وهذا بالإضافة إلى المتابعة و الرقابة على العمليات و المواقع التابعة لها بشكل مستمر وذلك لإكتشاف أي محاولة للعبث ومكافحتها.
- أن النقود الإلكترونية توفر عدة مزايا للأفراد و للبنوك فتسهل العمليات وتجعلها أكثر بساطة ومربحة للوقت و بأقل تكلفة.
- إن إقامة نظام دفع إلكتروني في الجزائر سيجعل المتعاملين الإقتصاديين يعيشون نوع من الآمان على أموالهم وتعاملاتهم جارية من جهة، و الثقة في البنك و بالتالي المنظومة البنكية من جهة أخرى .
- إن إدخال بطاقات الدفع سوف تساهم بشكل كبير في امتصاص الكتلة النقدية المتداولة خارج شبكة البنوك ، و في زيادة حصيلة الضرائب حيث يصبح يصرحون مبيعاتهم بشكل حقيقي.
- لقد تم إدخال بـ طاقة السحب في الجزائر وهي في تطور مستمر لكن في الوقت نفسه مازالت ضعيفة الإستخدام، كما ينتظر العام المقبل إدخال بطاقة الدفع و لإقامة نظام

لتسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، اللذان سيعطيان دفعة جديدة لنظام الدفع وبالتالي إعطاء وتحقيق فرصا جديدة للعمل البنكي الجزائري.

الخاتمة

إن التغيرات الناجمة عن الإصلاحات الاقتصادية كشفت ع ن النقائص و عجز أجهزة التنظيم، و فيما يخص المنظومة البنكية ، فان التأخير في تكييفها مع اقتصاد السوق و الاقتصاد العالمي جعل المعايير المعمول بها في القطاع لا تتماشى مع المـ قتضيات الجديدة، و فضلا عن ذلك فان الشعور باليأس السائد لدى المتعاملين الاقتصاديين و الزبائن يـ دل على أن البنوك لا تقوم بدورها.

و لعل أهم ما ركزت عليه الدراسات في إطار إصلاح المنظومة البنكية و بغية تحقيق التنمية الاقتصادية ، هي قضية تحديث البنوك التجارية لتكون أداة فعالة في دفع النمو الاقتصادي ووضعه في خدمة المجتمع ، قادرة على التصدي للمنافسة الأجنبية ، باستيعابها للمعايير المعمول بها دوليا و بالتالي الدخول إلى المنظمة العالمية للتجارة بنوع من الأمان و القوة .

و لقد سعت الدولة في هذا إلى ضبط الإصلاح بتحـ ديث البنوك التجارية وفق استراتيجيات جديدة بدأت منذ 1988 بالسعي إلى استقلالية البنوك العمومية ثم إصدار قانون النقد و القرض اللذي أعطى استقلالية البنك المركزي ، و اعتبر القطاع المصرفي هو العامل الرئيسي للانتقال إلى اقتصاد السوق ، و شكل القاعدة لانطلاق التنظـ يم النقدي و تنسيق عمل مختلف السلطات النقدية و السلطات العمومية ، و عليه أن تعيد البنوك العمومية النظر في سياستها التمويلية و الادخارية و في وسائل الدفع المقدمة.

كما انتهجت سياسة التطهير المالي الجذري قصد القضاء على الحلقة المفرغة للاستدانة المفرطة للمؤسسات العمومية التي تؤدي إلى تضخم كبير للمديونية العمومية الداخلية التي تتحملها خزينة الدولة .

ووصلت إلى المرحلة الحاسمة و المتمثلة في تحديث البنوك العمومية التي تتمثل في تمديد الخدمات البنكية و تحريرها و إدخال أو استخدام التقنيات الحديثة و التكنولوجيا أي المعاملات المصرفية الإلكترونية كصيرفة الأنترنت، هذا بالإضافة إلى إدخال وسائل الدفع الالكترونية كاستعمال البطاقات البنكية ، و إقامة نظام دفع الكتروني كنظام التسوية المركزية للمبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (RTGS)التي ستعطي بدون شك ثمارها ، فيصبح البنك مؤسسة تتلقى الودائع من جميع القطاعات و يمنح القروض لجميع القطاعات أي زيادة عائداته بأقل المخاطر و تعدد و تنوع منتوجاته و تقديمها بجودة عالية و بأقل التكاليف نتيجة المنافسة و زيادة عدد الوحدات المصرفية خاصة منها الأجنبية و بالتالي إشباع احتياجات الزبائن ، كما أن إدخال التكنولوجيا و التقنيات الحديثة المتمثلة في المعلوماتية و البطاقات البنكية بأنواعها أضف إلى ذلك إقامة شبكة اتصال بين البنوك و نظام دفع بواسطة الانترنت سوف يمكن من تقديم خدمات لزبائنها لم تكن معروفة من قبل و في أي وقت من دون الحاجة إلى الانتقال إلى مقر البنوك و في الوقت ذاته زيادة إرباحها و عدد حسابات الزبائن بدون زيادة عدد الموظفين و بالتالي يمكن القول أن تحديث البنوك التجارية سيجعل منها اداة فعالة لتنشيط الاقتصاد الوطني .

و بعد أن تطرقنا لمختلف جوانب الموضوع بالتحليل، استطعنا الخروج بمجموعة من النتائج ، فيما يتعلق بالأسئلة التي طارحناها في مقدمة هذا البحث و الفرضيات التي بنينا عليها دراستنا ، و التي يمكن تصنيفها إلى نتائج اختبار الفرضيات و نتائج عامة .

* نتائج اختبار الفرضيات

إن دراستنا لهذا البحث مكننا من استخلاص النتائج التالية : بخصوص الفرضيات المطروحة في المقدمة ، رغم وضوح القوانين و التنظيمات المنظمة لعمل البنوك في كونها مؤسسات مستقلة ، إلا أنها تفتقد لحرية اتخاذ القرار فالتسيير هو تسيير إداري بيروقراطي يحد من روح المبادرة و العمل على تحقيق النجاعة للموارد المالية .

-الفرضية الثانية التي تأكدنا منها هي أن إصلاح المنظومة البنكية و المتمثل في تحديث البنوك التجارية تمثل مرحلة انطلاق لتصبح البنوك قوية ، فعالة ، مرنة و منافسة .

- الفرضية الثالثة مكنتنا من التأكيد أن تحديث البنوك التجارية مرتبط بتمديد الخدمات البنكية و تحريرها ، إضافة إلى استخدام أو إدخال التكنولوجيا ، هذا التأكد ناتج عن التجارب التي قامت بها الدول المجاورة و الولايات المتحدة الأمريكية و التي تمكنت من الوصول إلى نتائج ايجابية. *

النتائج العامة

في خاتمة هذا البحث نود أن نقدم مجموعة من النتائج تتلخص فيما يلي :

-إن قانون النقد و القرض رغم الأبعاد الجيدة التي يرمي إليها إلا انه لم يتم تطبيقه بعد بصفة فعلية ما دام القطاع البنكي يستمر في الخضوع إلى نفس الإجراءات المعمول بها منذ 1970 في توزيع القرض ، و لم يعتمد الحد الأدنى من الصرامة في الميدان النقدي ، فان نفس الأسباب تؤدي إلى نفس النتائج.

- انعدام الفعالية المالية نتيجة محدودية الخدمات حيث بقيت جامدة على منتوجات قديمة (جمع الادخار و منح القروض)، هذا بالإضافة إلى نقص الإعلام الذي يعتبر نقطة ضعف المنظومة البنكية .

انعدام الفعالية الاقتصادية بسبب عدم تخصيص أو توجيه الموارد المالية على أحسن وجه ، بالإضافة إلى ضعف نظام الدفع حيث نجد أن الشيك هو المسيطر في وسائل الدفع لكن في نفس الوقت ليس له القبول العام و يعتبر وسيلة دفع مشكوك فيها و بالتالي تعبيرا عن عدم الثقة في المنظومة البنكية .

تعاني المنظومة البنكية من عجز في التأطير المؤسساتي حيث لم يتحدد بعد صلاحيات و واجبات كل من السلطة و الجهاز البنكي ، فرغم وجود مبدأ الاستقلالية إلا أن الدولة مازالت تملي القرارات و تتدخل في شؤون البنوك .

- تعاني المنظومة البنكية من عجز التأطير البشري خاصة الموظفين الأكفاء و المؤهلين لمهنة البنوك و القادرين على استيعاب الإبداعات .

- ضعف المراقبة الداخلية و الخارجية بسبب سلوكات البنوك في عدم تطبيق القوانين و مبادئ العمل البنكي و بقاء السلطات المؤهلة لمراقبة البنوك مكتوفة الأيدي .

- كثرة الديون المشكوك فيها بسبب كثرة عمليات سحب على المكشوف لصالح المؤسسات العمومية.

- توجد عدة عراقيل و تحديات للمنظومة البنكية ، منها عراقيل القروض غير مضمونة الدفع خاصة اتجاه المؤسسات العمومية ، و عراقيل مع الخزينة ، كما توجد عراقيل مع المحيط المتمثلة في الثقافة البنكية للمجتمع ، و في قطاع البريد و الاتصالات السلكية و اللا سلكية حيث لم يقدم الخدمات المنتظرة ، كانجاز شبكة اتصال بين البنوك

- إن توّجه البنوك العمومية إلى ما يعرف بالبنوك الشاملة سيؤدي إلى تحقيق نتائج ايجابية على مستوى البنوك و على مستوى الاقتصاد الوطني، بحكم الإستراتيجية المتبعة لهذه البنوك و المتمثلة في إستراتيجية تنويع مصادر الموارد المالية و تنويع مجالات استخدامها مما يقلل من المخاطر و زيادة العائد .

- إن تحرير الخدمات المالية و الدخول إلى منظمة العالمية للتجارة يستوجب إعادة النظر إلى مجموعة الوحدات البنكية الوطنية ، و إذا كان هذا الانضمام لا يخلو من المخاطر فان له مع ذلك جوانب ايجابية لا يمكن إهمالها ، و ابرز هذه الجوانب هو تعدد الوحدات البنكية و بالتالي زيادة و تعدد الخدمات البنكية بأقل التكلفة و إشباع احتياجات الزبائن .

- إن إدخال المعاملات المصرفية الالكترونية سيساعد البنوك على تحقيق جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن و سرعة في أداء العمليات و تخفيض تكلفة انجاز العمليات و بالتالي تحقيق قيمة مضافة و ربحية للبنوك .

- رغم المزايا التي توفرها المعاملات المصرفية الالكترونية إلا أنها لا تخلو من المخاطر، لذا يستوجب المزيد من التنسيق الدولي لمواجهة هذه المخاطر خصوصا بالنسبة للبلدان حديثة العهد بالمعاملات المصرفية الالكترونية.

- إن إدخال وسائل الدفع الالكترونية المتمثلة في البطاقات البنكية سوف يكون لها نتائج ايجابية سواء تعلق الأمر بالنسبة للأفراد الحاملين للبطاقات حيث يصبح لهم الحق في الحصول على ائتمان قصير الأجل و سحب الأموال في أي وقت و في أي مكان، أو التجار الذين لديهم أجهزة طرفية فتزداد مبيعاتهم و إزاحة عبء كبير هو عبء متابعة الديون، أو بنك مصدر البطاقة حيث تزداد إيراداته نتيجة زيادة العمولات و الفوائد ، أو بالنسبة للاقتصاد الوطني متمثلة في زيادة الطلب الكلي أللذي سيؤدي إلى زيادة حركة النشاط الاقتصادي في المجتمع و ما يترتب عنها من زيادة في الإنتاج و النمو الاقتصادي .

- إن إدخال نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي (RTGS) سيساعد في زيادة الادخار و تقليص الكتلة النقدية المتداولة خارج النظام البنكي ، أضف الى ذلك تحسين الخدمات للزبائن خاصة المتعلقة بتحصيل الشيكات .

التوصيات

يجّرنا في ختام عملنا تقديم عدد من التوصيات التي توصلنا إليها تتمثل فيمايلي :

- وجوب انسحاب كلي وحقيقي للسلطات العمومية من الحياة اليومية للتسيير البنكي و جعلها تنظم أمورها الداخلية لما تراه منا سبا لرفع درجة التقنية و المردودية، وبالتالي زيادة الأرباح التي تعود بالفائدة على الخزينة العمومية و البنك .
- لحل إشكالية مديونية البنوك للمؤسسات العمومية الاقتصادية ، يتطلب تتبع المراكز المالية والسمعة التجارية في السوق لهذه المؤسسات .
- تطوير السوق المالي و البدأ بإصدار شهادات الإيداع و توريق القروض .
- ضرورة إعادة تنظيم البنوك قصد تكييفها مع جميع مهن البنوك العالمية من خلال إستراتيجية تكوين الموارد البشرية واتساع رقعة الخدمات البنكية وتحريرها.
- إدخال المعلوماتية الاتصال وسياسية تسويقية بنكية تخدم الزبا ئن، أضف إلى هذا التأكيد على حق الزبون في مطالبته باحترام البنك للمقاييس والمواعيد والدقة في إرسال المعلومات والبيانات خاصة تلك التي تخص تسيير الحسابات والقروض .
- ضرورة العمل على تحسين تحصيل الشيكات و ذلك بإقامة ربط الشبكات المشتركة بين البنوك أو الإسراع لإقامة نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي
- العمل على تدارك هفوات قانون النقد والقرض ومراقبة تجسيد بنوده على أرض الواقع
- على الجزائر أن تواصل عملية الخوصصة التي بدأتها منذ سنوات وهذا للحد من القروض المتعثرة من جهة ، وزيادة القروض المنتجة والمربحة للمؤسسة وللبنك لأن القطاع الخاص معروف بالحداثة في تقنيات الإنتاج .
- على الجزائر أن تستغل البحبوحة المالية التي تتميز بها في هذه الآونة ، وتضع حلا نهائيا لمشكلة المنظومة البنكية وبالتالي الاستثمار في إصلاحها .
- على الجزائر أن تركز أكثر فأكثر على الشراكة مع البنوك الأجنبية التي تتميز بقدر عال من التكنولوجيا ، لأن الجزائر في أمس الحاجة إلى مستوى تكنولوجي عالي بالإضافة إلى اكتساب الخبرة التقنية والتسييرية ما يمكنها من الارتقاء بالخدمات البنكية وجعلها أكثر فعالية في الأسواق الخارجية من حيث نوعيتها وقدرتها التنافسية خاصة و أن الجزائر على أبواب الاندماج في الاقتصاد العالمي .

- الإسراع في تطوير وسائل الدفع ، كإدخال البطاقات البنكية و جعلها هي الأداة الأساسية للدفع .
- إصدار قوانين و تشريعات تحكم نظام الدفع الالكتروني .

أفاق البحث

إن عرضـــنا لهـــذا البحث المتواضع ، هو محـ اولة دراسة واقع المنظومة البنكية و التركيز على ضـــرورة تحديـــثها و تطويـــرها ، و تقديم الطرق الواجب إتباعها للوصول إلى ذلك ، و من خلال دراســـتنا استخلصنا انه توجد طرق تحديث الخدمات البنكية وهي موضوع بحثنا ، كما توجد طرق تحديث الإدارة البنكية و مدى مساهمتها في تفعيل العمل البنكي التي نراها أفاقا لبحثنا .

قائمة المراجع

1. Benissad, M . Hocine , la reforme économique en Algérie , (a l'indicible ajustement structurel) , ed : office publication universitaire, Alger , 1991.

2.Ammour Benhalima , le système bancaire Algérien , texte et réalité , 2 edition , ed : dahlab ,Alger , 2001.

3- حميدات محمود ، مدخل للتحليل النقدي ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر، 1996 .

4. فلاح حسن الحسيني – مؤيد عبد الرحمان الدوري ، إدارة البنوك : مدخل كمي و استراتيجي ، دار وائل للطباعة و النشر ، عمان ، 2000 .

5. قانون 90-10 المتعلق بالنقد و القرض.

6. الآمر 01-01 المعدل لقانون 90-10المتعلق بالنقد و القرض .

7. الأمر 03-11 المعدل لقانون 90-10المتعلق بالنقد و القرض.

8. المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعيتقريو حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية – عناصر من اجل فتح نقاش اجتماعي ، تقرير السداسي الأول ،سنة 2000 .

9. ح . س " فضائح البنوك تشكل خطرا على امن الدولة "جريدة الخبر العدد 3801، الثلاثاء 10 جوان 2003 .

10. هني أحمد ، اقتصاد الجزائر المستقلة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 1991.

11. ص . حفيظ " 94% من القروض الممنوحة استفادت منها المؤسسات العمومية " جريدة الخبر العدد 3828، السبت 12 جويلية 2003.

12. منصوري صمودي ، الجهاز المصرفي الجزائري في ظل الإصلاحات الاقتصادية مع دراسة علاقة التمويل ، كلية العلوم الاقتصادية و علومالتسيير ، فرع علو م مالية ، جامعة الجزائر ، 2001.

13. النشرة : برنامج دعم عصرنه القطاع المالي الجزائري ، إعلام ملائم و موثوق ، عدد8، صادر من قبل اللجنة الأوروبية ، جانفي 2004.

14. زياد رمضان،محفوظ جودة ، اتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، دار وائل ، اسكندرية ، 2000.

15. دافيد فالكرس - لاندو- بيتر جاربار- دارك شوماخر- " إصلاح أنظمة الدفع بالجملة "، عدد 2، 1997.

16.Marcel au Coin , vert l'argent électronique : banque hier ; aujourd'hui; demain , ed: sefi ,1996 .

17. ص . حقيظ " البنك العالمي:سوق الجزائرية غير جذابة" ، جريدة الخبر العدد 3868 الأربعاء 27 أوت 2003 .

18. م.ب، يريدون القضاء على البنوك الخاصة، جريدة الخبر، العدد 3859 الأحد 17 أوت 2003 .

19. حميزي سيد احمد ، تحديث وسائل الدفع كعنصر لتأهيل النظام المصرفي الجزائري ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، فرع مالية و نقود ، جامعة الجزائر ، 2001 .

20. المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي ، الظرف الاقتصادي و الاجتماعي للسداسي الأول سنة 2003 ، دورة 23 .

21. عبد الغفار حنفي – عبد السلام أبو قحف ، تنظيم و إدارة البنوك – السياسات المصرفية : تحليل القوائم الما لية و قياس فعالية الجوانب التنظيمية والإدارية ، مكتب العربي الحديث ، إسكندرية ، 2000.

22. ص . حفيظ "البنوك تواجه أملاءات القرارات الإدارية مجددا"، جريدة الخبر ، الأحد 01/04/ 04 ، العدد: 3976 .

23. ص . حفيظ " تطهير البنوك كلف الخزينة أكثر من 80ألف مليار " جريدة الخبر الثلاثاء 27 /04/01 العدد 3996 .

24.Dib Said, « l'évolution de la réglementation bancaire. Algérienne depuis la promulgation de la loi sur la monnaie est de crédit », Media Bank, N° 48 Juin / Juillet 2000 .

25.Media bank N° 63 DEC02/jan 03 : « le contrôle interne des banques et établissements financiers »

26. سليمان أحمد اللوزي –مهدي حسن وويلف - مدحت إبراهيم الطراونة ، إدارة البنوك ، دار الفكر للطباعة و النشر و التوزيع ، عمان ، 1997 .

27. عبد الكريم بعداش ، النقود و الرقابة المصرفية مع دراسة حالة الجزائر ، معهد العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، فرع نقود و مالية ، جامعة الجزائر ، 1999 .

28.M. Belmokadem", l'indépendance de la banque d'Algérie",revue économique,N17,septembre,1994.

29. مارتا كاستليلو-برانكو-مارك سوينيون"استقلالية البنك المركزي "، مارس 1998

30.Youcef Debboub , le nouveau mécanisme économique en algerie , office publication universitaire , 1995 .

31. ل . بوربيع "صفقة لـــ 500 مليار سنتيم دون ضمانات". جريدة الخبر ، الخميس 22 /03/05 العدد 3785 .

32. بلوج جمال ، تقييم و تسيير خطر القرض في بنك تجاري – مع دراسة حالة بنك الوطني الجزائري ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، فرع نقود و بنوك ، جامعة الجزائر ، 2003.

33. روبرت رينهاك "الرقابة على المصارف",مارس 2000,مجلد37,العدد1 .

34.Banque d'Algérie « rapport 2002,évolution économique et monétaire en Algérie » juin , 2003.

35.Mustapha Meckideche , l'Algérie entre économie de rente et économie émergente , ed: dahlab ,Alger , 2000 .

36. عبد الفتاح بيومي حجازي ، النظام القانوني – لحماية التجارة الالكترونية – نظام التجارة الالكترونية و حمايتها مدنيا ، الجزء الأول ، دار الفكر الجامعي ، 2000 .

37. مجموعة خبراء من صندوق النقد الدولي : كريم النشا شيبي و آخرون " الجزائر:تحقيق الاستقرار و التحول إلى اقتصاد السوق ، ط. صندوق النقد الدولي ، واشنطن ، 1998 .

38.Nassou Madjid , la banque et les principales contrainte de l'environnement institutionnel , assises des banques , Paris , 1993 .

39. يسرى دعبسي ، التربية الادخارية و التنمية الشاملة : رؤية في الانتربولوجيا الاقتصادية ، دار المعارف ، مصر ، 1996 .

40. Hassan Hafsi "ou en la reforme bancaire",revue Algerie – entreprise , N 06 , juin / juillet 2003 .

41. محمود عبد الحافظ –احمد صالح- هبة سعيد – تيسر متوني – حياة حسين ، تحديث البنوك يبدأ بالبنك المركزي ، جريدة الأهرام الاقتصادي – أسبوعية اقتصادية ، تاريخ 02/09/16 ، العدد 1758

42.K . Debouz"secteur financier : reforme bancaire phase trois ", www. Matin . dz , 16/03/04.

43. Ammour Benhalima , pratique et technique bancaire, ed:dahlab, 1997.

44. محفوظ احمد جودة – عبد المعطي رضا رشيد ، إدارة الائتمان ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 1999 .

45. الطاهر لطرش ، تقنيات البنوك ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2001

46.Farouk Bouyakoub , l'entreprise et le financement bancaire , ed : casbah , Alger , 2000 .

47. أحمد غنيم ، الديون المتعثرة و الائتمان الهارب ، بدون طبعة ، 2001.

48. Zuaher Mickdachi , les banques face à la mondialisation ed : economica , paris , 1997 .

49. Joel Bessis , gestion des risques et gestion des risques et gestion actif – passif dans les banques Dalloz , paris 1995 .

50.Michel le Vasseur , aimable quintart finance , 3 edition , economica , paris , 1998 .

51. منير إبراهيم هندي ، إدارة البنوك التجارية : مدخل لاتخاذ القرارات ، طبعة ثالثة مكتب العربي الحديث ، إسكندرية ، 1996 .

52. محسن أحمد الخضيري ، التسويق الدولي ، طبعة 1 ، بدون دار نشر ، 1999 .

53. جون ويلمام JOHN WILLEMIN " أصول خدمة الزبائن" ،سلسلة تصدر عن الجمعية البريطانية لإدارة الأعمال لكتاب بعنوان،SUCCESSFUL CUSTOMER CARE ، ترجمة مركز التعريب و البرمجة ، ط. دار العربية للعلوم ، بيروت ، 1998 .

54. غرفة التجارة العربية البريطانية ، إدارة المعلومات و خدمات العضوية ، منظمة التجارة العالمية ما هي و ما لها و ما عليها ؟ أكتوبر 1999 .

55.M.Y. Ferfera- M.Aisli- M.Benguerna, , mondialisation et modernisation des entreprises – les enjeux et trajectoires, ED Casbah, Algerie , 2001.

56. حسين عمر ، التطور الاقتصادي ، دار الفكر العربي ، القاهرة ،1988.

57. مدحت صادق ، أدوات و تقنيات مصرفية ، دار غريب ، 2001 .

58. الوزيرة منتوري " المصارف العربية في الجزائر مطالبة بدور أكثر فاعلية " مجلة اقتصاد والأعمال ، الجزائر أرض الفرص ، عدد خاص ، ديسمبر 2003

59. المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعيتقوير حـ ول الوضعية الاقتصادية و الاجتماعية ، سنة 2001.

60. طارق عبد العال حماد ، التطورات العالمية و انعكاساتها على أعمال البنوك ، دار الجامعة ، إسكندرية ، 1999 .

61. عمرو خير الدين ، التسويق الدولي ، طبعة لكلية التجارة – جامعة عين شمس ، القاهرة ، 1999.

62. عبد المطلب عبد الحميد ، العولمة و اقتصاديات البنوك ، دار الجامعة ، إسكندرية ، 2001 .

63.Sylvie Diatkin , in stitutions et mécanisme monétaire , armond colin , 1996

64. محسن أحمد الخضيري ، العولمة في الفكر و الاقتصاد و إدارة عصر الدولة ، مجموعة نيل العربية ، مصر ، 2000 .

65. طلعت اسعد عبد الحميد ، الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة ، طبعة الأهرام ، القاهرة ، 1998.

66. سديم محاراكاج- مايكل ديلور "نحو معيار مصرفي عالمي جديد" ، المجلد 37 العدد 4، سنة 2000 .

67. صـــلاح الـــدين حـــسن السيـــسي ، التسهيلات المصرفية للمؤسسات و الأفراد ، دار الوسام ، بيروت ، 1998

68. Philippe D'arvisenet – jean Pierre Petit , économie internationale: la place des banques , danod , paris 1999 .

69. عبد المطلب عبد الحميد ، البنوك الشاملة و إدارتها ، دار الجامعة ، إسكندرية ، 2000 .

70. www.swissbanking .org /fr/home/fs-allgmein ,05/04/04.

71. Jean Mathis , monnaies et banques en Afrique francophone , université francophone ,Paris , 1992 .

72. محمد توفيق سعودي ، الوظائف غير التقليدية لبنك التجاري (دور البنك كأمين استثمار)، دار الأمين للطباعة ، مصر ، 2002

73. انجل ابيد، توماس بالينو "عالم الصناعة المصرفية الجديدة" ، جوان ، 2000.

74. سمير محمد عبد العزيز ، التأجير التمويلي و مدخله المالية المحاسبية الاقتصادية التشريعية و التطبيقية ، مكتبة الإشعاع الفنية ، إسكندرية ، 2000 .

75. زياد رمضان – محفوظ جودة ، إدارة البنوك ، طبعة الثانية ، دار وائل ن 1996 .

76. حمزة محمود الزبيدي ، إدارة الائتمان – إستراتيجية تعبئة الموارد و تقديم الائتمان ، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ، عمان ، 2000 .

77. محمد سعيد سلطان ، إدارة البنوك ، دار الجامعة ، 1993 .

78. وجدي محمود حسين ، اقتصاديات النقود و البنوك : مداخل النظم المصرفية في البلدان النامية و الاقتصاد الإسلامي ، كلية التجارة – جامعة المنصورة ، 2002

79. سمير محمد عبد العزيز ، التجارة العالمية بين الغات 94 و منظمة العالمية للتجارة ، مكتبة الإشعاع الفنية ، مصر ، 2001 .

80غرفة التجارة العربية البريط انية ، إدارة المعلومات و خدمات العضوية ، منظمة التجارة العالمية ما هي و ما لها و ما عليها ؟ أكتوبر 1999 .

81. سمير محمد عبد العزيز ، التجارة العالمية و الغات ، مكتبة الإشعاع الفنية ، مصر ، 1997 .

82. فطيل مثنى ، الآثار المحتملة لمنظمة التجارة العالمية ع لى التجارة الخارجية و الدول النامية ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 2000 .

83. العفوري عبد الواحد ، العولمة و الغات التحديات و الفرص ، مكتبة مدبولي ، القاهرة ، 2000 84. عادل أحمد كنيش – أسامة محمد العولي – مجدي محمود شهاب ، أساسيات الاقتصاد الدولي ، دار الجامعة الجديدة ، 1998 .

85. عاطف السيد ، الغات و العالم الثالث ، مطبعة رمضان و أولاده ، إسكندرية ، 1999 .

86. محمد كامل درويش ، إدارة المخاطر و استراتيجيات التامين المتطور في اتفاقية الغات ، دار الخلود ، بيروت ، 1996 .

87. مركز التجارة العالمية ، أمانة الكو نولث ، دليل دوائر الإعمال في النظام التجاري العالمي : الاتفاق العام بشان التجارة في الخدمات ، طبعة ثانية ، 1999.

88. Maher Gassab, l'impact de la libéralisation financière dans les économies en développement, mondialisation, intégration économique et croissance, nouvelle approche, l'harmattan, paris, 1997.

89. حبار وهو سلر " عولمة التمويل " ، مارس 2002 ، مجلة 39 . العدد 1

90. عبد المجيد قدي ، مدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية – دراسة تحليلية تقويمية، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003 .

91. صالح ذصولي اندريا شايخنز " تحديات المعاملات المصرفية إلكترونية " ، مجلد 39 العدد 3 سبتمبر 2002 .

92. حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية، الجديد في الأعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية ، أعمال مؤتمر علمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت ، " الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة"، منشورات حلبي الحقوقية، سنة 2002.

93. عـــبد الفـــتاح بيومي حجازي ، مقدمة في التجارة الالكترونية العربية : النظام القانوني للتجارة الالكترونية في دولة الإمارات العربية المتحدة ، دار الفكر الجامعي ، إسكندرية ، 2003 .

94. طارق عبد العال حماد ، التجارة الالكترونية : المفاهيم ، التجارب ، التحديات ، الأبعاد التكنولوجيا و المالية و التسويقية و القانونية ، شركة جلال للطباعة ، أسكندرية ، 2003 .

95. Tracy laquey , sesame pour internet , ed : addison wesley , france , 1994.

96. Benjamin Faraggi , commerce électronique et moyens de paiements , danod, paris , 1998.

97. عبد جميل غصوب ،الاستعلام المصرفي ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002 .

98. محمد إبراهيم أبو هيجاء ، التحكيم بواسطة الانترنت ، دار العلمية الدولية و مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002 .

99.Stéphane Raymond , le commerce électronique et les enjeux stratégique pour la grande distribution , université pierre mondes , Grenoble , France , 1999 .

100. Michel Aglietta et Laurence Scialam « Monnaie et nouvelles technologies – Second génération de monnaie électronique : Nouveau défis, revue problèmes économiques, novembre 2002, N2 . 785

101. Christiane Bitanzet , le commerce électronique : création de valeur pour l'entreprise , ed: hermes science, paris , 1999.

102. رأفت رضوان ، عالم التجارة الالكترونية – منظمة العربية لتنمية الادارية ، بدون دار نشر ، مصر ، 1999 .

103. محمد إبراهيم أبو هيجاء ، التعاقد بالبيع بواسطة الانترنت ، دار العلمية الدولية و مكتبة دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002

104. محمد الخالق ، البنوك و التجارة الالكترونية، الجديد في أعمال المصاريف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، أعمال مؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الثاني " الجديد في التمويل المصرفي" ، منشورات الحلبي الحقوقية، سنة 2002.

105. موسى خليل مثري،القواعد القانونية الناظمة لصيرفة الالكترونية، -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتي ن القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ،الجزء الأول" الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002 .

106. أحمد جمال الدين موسى ، النقود الالكترونية و تأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002 .

107. Barnard Teyssie – h. Abdllatif jomalin , informatisation de la banque : aspect juridique- informatique , ed: dar el yousr , 1987.

108. Jean Pierre Terning , les système électronique de paiement , ed: eynolles , 1991 .

109. Claude Dragon –Dédier Geiber - Daniel Kaplan –Gilbert Nallard , les moyens de paiements des espèces à la monnaies électronique banque editor , paris 1997 .

110. عبد الوهاب إبراهيم أبو سليمان ، البطاقات البنكية الاقراضية و السحب المباشر من الرصيد : فقهية قانونية اقتصادية تحليلية ، دار القلم ، دمشق ، 1998 .

111. Didier Pierre Monad , moyens et techniques internationaux, ed : eska , paris, 1993 .

112. عبد الفتاح بيومي حجازي ، النظام القانوني – لحماية التجارة الالكترونية – نظام التجارة الالكترونية و حمايتها مدنيا ، الجزء الأول ، دار الفكر الجامعي ، 2000 .

113. توفيق شنبور ، أدوات الدفع الالكترونية – بطاقات الوفاء – النقود الالكترونية ، -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002.

114. عبد الهادي النجار ، بطاقات الائتمان و العماليات المصرفية الالكترونية -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة "، منشورات حل بي القانونية ، 2002 .

115. محمد عبد الحليم عمر ، الجوانب الشرعية و المصرفية و المحاسبية لبطاقات الائتمان ، انراك للنشر و التوزيع ، 1997 .

116. سميحة القليوبي ، وسائل الدفع الحديثة ، -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002

117. طوني عيسى ، حول الدفع الالكتروني بالبطاقة الائتمانية في شبكة الانترنت ، -الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي ، لكلية الحقوق ، جامعة بيروت ، الجزء الأول " الجديد في التقنيات الحديثة " ، منشورات حلبي القانونية ، 2002 .

118. Jean tamalet , payer sur Internet , www , jurismag . net /article . aiement . htm ,05/05/04.

119. Michel Aglietha- ondre orlean, la monnaie entre violence et confiance , Odile jacop, paris , 1995 .

120. Société Satim, rapport sur le réseau monitique interbancaire (rmi)- carte de retrait , mai 2002.

121. Société Satim , projet système de paiement interbancaire – carte de paiement , octobre 2003 .

122. Banque d'Algérie « rapport 2002,évolution économique et monétaire en Algérie » juin , 2003.

123. Média Bank « système de payement Développements et modernisation», N° 61, Août /Sep 2002.