

جامعة سعد دحلب بالبليدة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

## مذكرة ماجستير

التخصص: نقود ، مالية وبنوك

واقع وآفاق الخدمات المصرفية في ظل التطور التكنولوجي

– دراسة حالة الجزائر -

من طرف

سليمان نسمة

أمام اللجنة المشكلة من:

رئيسا	جامعة البليدة	أستاذ محاضر " أ "	دراوسي مسعود
مشرفا ومقررا	جامعة البليدة	أستاذ محاضر " أ "	كمال رزيق
عضوا مناقشا	جامعة البليدة	أستاذ محاضر " أ "	درحمون هلال
عضوا مناقشا	جامعة البليدة	أستاذ مكلف بالدروس " أ "	شارفي ناصر

البليدة، أكتوبر 2009

## Résumé

Le développement de la technologie dans tous les secteurs économiques a amené les banques à investir progressivement dans les Nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication (N.T.I.C.). Ces dernières, sont devenues des moyens incontournables au développement de l'activité bancaire. Elles sont de nature à influencer le mode de fonctionnement des banques et leur restructuration. En effet, avec la dématérialisation de la monnaie, les technologies de l'information (TI) sont devenues l'outil de production, ce qui leur confère une place privilégiée dans le processus de production bancaire et suscite des interrogations permanentes sur la pertinence de leur renforcement et les modalités de leur optimisation.

Le management des nouvelles technologies constitue une clef essentielle de performance dans les activités bancaires.

Diverses études ont montré que l'introduction de la technologie s'accompagne d'une modification du processus de création de valeur, d'une réduction de la contrainte de localisation spatiale, d'une transformation des relations avec la clientèle et de la mise en place de différentes activités par le biais de transferts automatiques d'informations.

A l'ère de la mondialisation et l'utilisation à large spectre de la technologie dans tous ses aspects, les banques algériennes sans contour, doivent désormais s'aligner pour pouvoir faire face à la concurrence.

## شكر

بادئاً ذي بدء أحمد الله عز و جل الذي وفقني لانجاز هذا العمل ثم أتقدم بجزيل  
شكري و عظيم امتناني إلى:

- ◆ أستاذي المشرف كمال رزيق، على قبوله الإشراف على هذا العمل، وعلى كل  
المساعدة التي قدمها لنا، من نصائح وإرشادات وتوجيهات، وكذا على الوقت  
الذي خصه للتصحيح والتقييم رغم انشغالاته الكثيرة؛
- ◆ زوجي على تشجيعه ، على مساعدته ، و على صبره وتحمله تقصيري ؛
- ◆ كل موظفي إدارة كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وأخص بالذكر كريمة،  
وكذا عمال المكتبة؛
- ◆ كل الذين قدموا لي المساعدة وشجعوني.

## قائمة الجداول

الرقم	الصفحة
01	هيكل الودائع للنظام المصرفي الجزائري للفترة الممتدة بين 2003-2006 ( الوحدة ملايير الدينارات )
02	تقسيم الودائع حسب القطاعات للفترة الممتدة بين 2003-2006 ( الوحدة ملايير الدينارات )
03	القروض الممنوحة من طرف البنوك الجزائرية حسب القطاع بين 2003 – 2006
04	القروض الممنوحة من طرف البنوك الجزائرية حسب مدتها في الفترة الممتدة بين 2003 – 2006
05	عدد الحواسيب الشخصية في الجزائر لكل 1000 نسمة بين 1990-2005
06	حجم التحويلات بالأرقام ما بين المصارف باستعمال بطاقات السحب ( الوحدة مليون دينار ) بين 1999-2007
07	إحصائيات حول الموزعات الآلية للنقود ونهايات الدفع إلى غاية 2007/04/25

## قائمة الأشكال

الرقم	الصفحة
01	العلاقة بين البيانات والمعلومات 26
02	عدد المشتركين في شبكة الهاتف في الفترة الممتدة بين 2000 – 2005 68
03	عدد مستعملي الانترنت في الجزائر بين 2000 و 2005 72
04	مهام إدارة التسويق المصرفي 127

## الفهرس

ملخص

شكر

قائمة الجداول والأشكال البيانية

الفهرس

8	..... مقدمة
14	..... 1. دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية
14	..... 1.1. ماهية الخدمات المصرفية
14	..... 1.1.1. مفهوم الخدمات المصرفية
16	..... 2.1.1. أنواع الخدمات المصرفية
18	..... 3.1.1. خصائص الخدمات المصرفية
19	..... 2.1. ماهية التكنولوجيا
20	..... 1.2.1. مفهوم التكنولوجيا
24	..... 2.2.1. مظاهر التكنولوجيا
31	..... 3.2.1. التقنيات الحديثة للتكنولوجيا
36	..... 3.1. تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية
36	..... 1.3.1. ظهور بطاقات الائتمان
39	..... 2.3.1. ظهور النقود الالكترونية
44	..... 3.3.1. ظهور البنوك الالكترونية
49	..... 2. واقع الخدمات المصرفية و التكنولوجيا في الجزائر

49	1.2. واقع الخدمات المصرفية و التكنولوجيا في الجزائر .....
50	1.1.2. مؤشرات النظام المصرفي الجزائري .....
59	2.1.2. واقع النظام المصرفي الجزائري .....
63	3.1.2. تشخيص واقع الخدمات المصرفية الجزائرية .....
65	2.2. واقع التكنولوجيا في الجزائر .....
66	1.2.2. شبكة الهاتف في الجزائر .....
68	2.2.2. الحاسوب والانترنت في الجزائر .....
73	3.2.2. تحديات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر وآفاقها .....
75	3.2. تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الجزائرية .....
75	1.3.2. واقع استخدام التكنولوجيا في النظام المصرفي الجزائري .....
77	2.3.2. واقع النقدية في الجزائر .....
89	3.3.2. أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر .....
93	3. آفاق الخدمات المصرفية في الجزائر .....
93	1.3. ضرورة مواكبة الخدمات المصرفية الجزائرية للتطورات العالمية .....
94	1.1.3. التدويل أو العولمة .....
97	2.1.3. اتفاقية بازل و تحرير تجارة الخدمات المصرفية .....
103	3.1.3. الأزمة المالية العالمية الراهنة .....
107	2.3. ضرورة تنمية البنوك الجزائرية لقدراتها التنافسية .....
108	1.2.3. الاتجاه نحو البنوك الشاملة .....
111	2.2.3. الاندماج المصرفي .....
116	3.2.3. خصصة البنوك .....
121	3.3. ضرورة تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية .....
121	1.3.3. مفهوم التطوير .....
125	2.3.3. مصادر ومناهج تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية .....

131	..... 3.3.3. آليات تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية
136	..... خاتمة
141	..... قائمة المراجع



## مقدمة

يعتبر التطور التكنولوجي من بين المواضيع الهامة التي تفرض نفسها بقوة، على جميع مناحي الحياة، العلمية و العملية، و حتى على النشاطات اليومية التي يمارسها الإنسان. و هي تفرض نفسها بقوة أكبر عندما يتعلق الأمر بالمؤسسات بصفة عامة و البنوك بصفة خاصة، فهي أحد أهم العوامل التي تدفع بالبنوك إلى النمو و التطور، و الارتقاء بخدماتها بما يتفق مع رغبات المستهلكين في قرن الواحد و العشرين. نظرا لما توفره من سرعة و فعالية و دقة في اتخاذ القرارات و انجاز المعاملات .

إن من أهم مظاهر التكنولوجيا الحديثة ، انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على نطاق واسع ، و من أهم تقنياتها شبكة الانترنت ، الحاسوب، و الهاتف بنوعيه الثابت و النقال. و في ظل وجود شبكة الإنترنت و شيوعها وازدياد مستخدميها، و التطور الهائل في تقنيات الحاسوب و الاتصال التي حققت تبادلا سريعا و شاملا للمعلومات ضمن سياسة وخطط الانسياب السريع للبيانات و مفهوم العولمة على الخط . تركز صناعة الخدمات المصرفية جزء كبير من جهدها على التكنولوجيا لبناء و استخدام نظم مصرفية أكثر حداثة و تطورا ، مما أدى إلى حدوث تزاوج بين البنوك و التكنولوجيا . و هذا التزاوج ادى إلى تطوير الخدمات المصرفية الموجودة و ابتكار خدمات لم تكن موجودة من قبل ، بل أدت حتى إلى تغيير بنية و طبيعة البنوك .

و أمام هذه التطورات التي شهدتها صناعة الخدمات المصرفية ، التي ما فتئت تقدم خدمات بالطرق الأكثر فعالية و سرعة ، و التي هي دائمة التطور و السريعة التغيير ، أضحي لزاما على البنوك الجزائرية ، أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها من اجل مواكبة التطورات التكنولوجية ، و تقديم خدمات ذات جودة ترقى إلى مستوى المعايير الدولية . و تتمكن من مواجهة المنافسة الشديدة الحدة على الساحة العالمية .

و نظرا لأهمية ما تقدمه التكنولوجيا للاقتصاد بصفة عامة ، و البنوك بصفة خاصة ، أصبح تبنيها من طرف البنوك الجزائرية ضرورة ملحة ، للهبوط بالنظام المصرفي من حالة الركود المزرية و تسريع و تنشيط حركته ، و تطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها و مواكبة كل ما هو جديد .

و انطلاقا من هذا الانشغال يأتي بحثنا هذا و الذي اخترنا له عنوان:  
واقع و آفاق الخدمات المصرفية في ظل التطور التكنولوجي - دراسة حالة الجزائر -  
و الذي سنحاول الإحاطة بمختلف جوانبه و تحليل أبعاده و ذلك من خلال الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي يطرحها البحث.

### إشكالية البحث:

إن من أهم التحديات التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية ، هي مواجهة التطورات التكنولوجية ، و مواكبة كل التغييرات العالمية ، و تنمية قدراتها التنافسية ، لتتمكن من تقديم خدمات مصرفية متطورة ترقى إلى المستوى المطلوب ، و ضمن هذا الصياغ يطرح السؤال التالي :

في ظل التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا، في صناعة الخدمات المصرفية، هل تمكنت البنوك الجزائرية من توظيفها بشكل فعال لتطوير خدماتها، و الارتقاء بها إلى مصف الخدمات المصرفية العالمية ؟

### الأسئلة الفرعية:

- إن هذه الإشكالية الرئيسية تتفرع عنها مجموعة من الأسئلة الفرعية هي :
- كيف تؤثر التكنولوجيا على الخدمات المصرفية ؟
  - هل أدى انتشار التكنولوجيا في الجزائر إلى تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية ؟
  - في ظل الظروف الراهنة ، و أمام التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية ، هل يعتبر تطوير الخدمات المصرفية ضرورة لا بد منها ، لتتمكن من تنمية قدراتها التنافسية ، و ما هي السبل إلى ذلك ؟

### فرضيات البحث:

على ضوء ما تم طرحه من أسئلة فرعية، يمكن تحديد مجموعة من الفرضيات نسعى لاحقا لاختبارها، و هي على النحو التالي:

- يؤدي إدخال التكنولوجيا في مجال صناعة الخدمات المصرفية ، إلى تطوير الخدمات المصرفية الموجودة ، و ابتكار خدمات لم تكن موجودة من قبل .
- انتشار التكنولوجيا في الجزائر لم يؤدي إلى تطوير الخدمات المصرفية ، و انتشارها من حالة الركود التي هي عليه
- استعمال التكنولوجيا في الصناعة المصرفية ، يؤدي الى تصعيد المنافسة بين البنوك ، و يضع البنوك الجزائرية أمام عدة تحديات

### أسباب اختيار الموضوع :

تتفرع أسباب اختيار الموضوع إلى أسباب موضوعية و أخرى شخصية :

#### 1- الأسباب الموضوعية :

- الدور الكبير الذي تلعبه البنوك ، في الارتقاء بالاقتصاد الوطني ؛
- المزايا الكثيرة التي تقدمها التكنولوجيا في صناعة الخدمات المصرفية؛
- محاولة الكشف عن واقع التكنولوجيا في الجزائر، و مدى تأثيرها على الخدمات المصرفية الجزائرية؛
- محاولة الكشف عن النقائص التي تعاني منها الخدمات المصرفية الجزائرية، و سبل تجاوزها.

#### 2- الأسباب الذاتية:

- للموضوع علاقة مباشرة، مع تخصصي العلمي؛
- ميلي الطبيعي للبحث و الاستطلاع في مجال البنوك ؛
- و عبي بقيمة و أهمية الموضوع .

### أهمية الموضوع :

تستمد أهمية البحث من أهمية الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، و المزايا الكثيرة التي تعود على البنوك جراء استخدامها بالفعالية اللازمة، فمن جهة تحقق عوائد و أرباح، و من جهة أخرى تقلل الأعباء و التكاليف، و الأخطار، و تحقق رضي العملاء و راحتهم.

## أهداف البحث:

- يرمي هذا البحث إلى تحقيق جملة من الأهداف من بينها :
- إبراز تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية؛
- محاولة تقييم واقع الخدمات المصرفية الجزائرية؛
- إبراز مدى انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر، و تأثيرها على الخدمات المصرفية الجزائرية؛
- التطرق إلى التحديات التي يجب على المنظومة المصرفية الجزائرية مواجهتها ، و ميكانيزمات و سبل تنمية قدراتها التنافسية ، لنتمكن من مواكبة المتغيرات و التطورات التي تعرفها البيئة المصرفية العالمية؛
- إبراز المتطلبات التي يجب الأخذ بها لتطوير الخدمات المصرفية و الارتقاء بجودتها و دعم القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية.

## المناهج والأدوات المستخدمة :

- يتمثل المنهج المتبع للإجابة على إشكالية البحث و اختبار صحة الفرضيات ، في المنهج الوصفي التحليلي ، بهدف وصف و تحليل مختلف أبعاد الموضوع ، و الوصول إلى الأهداف المتوخاة .
- أما أسلوب البحث و جمع المعلومات فقد اعتمدنا على أسلوب المسح المكتبي ، بالاعتماد على الكتب التي لها صلة مباشرة بالموضوع ، و نظرا لحداثة البحث فإن معظم المراجع المعتمدة هي عبارة عن بحوث و دراسات نشرت في دوريات متخصصة أو قدمت في شكل أوراق بحث في الملتقيات العلمية، و كذلك الدراسات و البحوث على شبكة الانترنت .
- و من بين الملتقيات التي تم الاعتماد عليها:
- الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2002.
  - أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، الواقع و التحديات ، جامعة الشلف ، الجزائر ، 2004 .

## الدراسات السابقة :

قليلة هي المواضيع التي تطرقت إلى تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الجزائرية، بصفة دقيقة، و من بين الدراسات السابقة التي لمحت إلى هذا الموضوع:

- وهيبة عبد الرحيم ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) فرع علوم التسيير ، كلية العوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2006 .و التي تناولت الإشكالية التالية : هل مع التطور الزمني في ظل ظهور وسائل الدفع الالكترونية، سيكون مأل وسائل الدفع التقليدية الزوال أم البقاء إلى جانبها ؟
- لمين علوطي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) فرع إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2003 – 2004 ، و الذي تناول الإشكالية التالية : . ما هو تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء المؤسسة و زيادة فعاليتها الإنتاجية و تحسين قدراتها التنافسية ؟

### حدود الدراسة :

- سوف تقتصر دراستنا على مدى تأثير التطورات التكنولوجية على البنوك العمومية الجزائرية، كونها المهيمنة على السوق المصرفية الجزائرية، و بالتالي أي تحديث أو تطوير لابد أن يمسه بالدرجة الأولى.
- و فيما يتعلق بالإطار الزمني فقد قمنا بتقديم إحصائيات، حول واقع الخدمات المصرفية الجزائرية، و كذا التكنولوجيا في الجزائر للفترة الممتدة بين 2002 و 2008، و تمكنا بصعوبة كبيرة من الحصول على بعض الأرقام لسنة 2009.

### صعوبات الدراسة:

- تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتنا خلال انجاز هذا العمل في:
- قلة المراجع ، خاصة عندما يتعلق الأمر بالخدمات المصرفية الجزائرية ، و إن وجدت تتخللها عدة تناقضات .
- صعوبة الحصول على المعلومات من البنوك، إن لم نقل استحالتها، والموقف السلبي من طرف بعض المسؤولين و عدم اكترائهم بأهمية البحث العلمي.

## هيكل الدراسة :

لقد قمنا بتقسيم بحثنا هذا ، و الذي يحمل عنوان : واقع و آفاق الخدمات المصرفية في ظل التطور التكنولوجي – دراسة حالة الجزائر - ، إلى ثلاثة فصول .

تطرقنا في الفصل الأول، و الذي اخترنا له عنوان: دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية، إلى مفهوم الخدمات المصرفية في المبحث الأول، مفهوم التكنولوجيا في المبحث الثاني، و مدى تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية من خلال المبحث الثالث.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه للحديث عن واقع الخدمات المصرفية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي، و قمنا بتقسيمه إلى ثلاث مباحث. تناولنا في المبحث الأول واقع الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري، و في المبحث الثاني واقع التكنولوجيا في الجزائر، أما المبحث الثالث فقد خصصناه لإبراز مدى تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الجزائرية.

و في الفصل الثالث و الأخير تطرقنا إلى آفاق الخدمات المصرفية الجزائرية ، و ذلك من خلال ثلاث مباحث ، حيث ذكرنا في المبحث الأول التحديات التي تواجه البنوك الجزائرية لتتمكن من مواكبة التغيرات العالمية ، و في المبحث الثاني تحدثنا عن سبل تنمية البنوك الجزائرية لقدراتها التنافسية ، حتى تتمكن من ترقية خدماتها ، و تحدثنا في المبحث الثالث عن ضرورة تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية و الآليات المؤدية إلى ذلك .

## الفصل 1

### دور التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية

لقد أدت التطورات المتسارعة للتكنولوجيا، التي شهدتها العالم في القرن الماضي، ولا سيما الحقبة الأخيرة منه إلى إحداث تغييرات جوهرية مست جميع القطاعات الاقتصادية. وتتمثل أهم مظاهرها في الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وما صاحبها من انتشار للحاسوب وشبكة الانترنت واستعمالهما في جميع المجالات. ولاسيما في مجال عمل البنوك، مما أدى إلى تغيير أساليب عملها واستبدالها بأخرى أكثر تطورا وفعالية، حيث عمدت البنوك على تحديث خدماتها، وتطوير سبل تقديمها إلى العميل بدقة وسهولة وسرعة، وابتكار خدمات لم تكن موجودة من قبل.

تلعب التكنولوجيا دورا مهما في التأثير على طبيعة عمل البنوك، وكذا الخدمات التي تقدمها، ولمعرفة كيف تؤدي التكنولوجيا إلى تطوير هذه الخدمات، خصصنا هذا الفصل وقسمناه إلى ثلاث مباحث، حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية الخدمات المصرفية، وفي المبحث الثاني مفهوم التكنولوجيا وأهم مظاهرها وتقنياتها، أما المبحث الثالث فطرقتنا من خلاله إلى تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية وكيف أدت إلى تغيير البنية التقليدية للبنوك.

#### 1.1. ماهية الخدمات المصرفية

يهدف هذا المبحث إلى إبراز وتحديد مفهوم الخدمات المصرفية، كما سنتطرق من خلاله إلى خصائص ومميزات الخدمات المصرفية، بالإضافة إلى عرض أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك سواء تعلق الأمر بالخدمات التقليدية أو المستحدثة منها.

#### 1.1.1. مفهوم الخدمات المصرفية

لا يمكننا تعريف الخدمات المصرفية، دون التطرق إلى تعريف الخدمات بشكل عام، لذا خصصنا الفرع الأول لتعريف الخدمات، ثم تطرقنا إلى تعريف الخدمات المصرفية في الفرع الثاني.

### 1.1.1.1. تعريف الخدمات

يمكن وصف المنتج المادي بوضوح لا لبس فيه وتحديد خصائصه وذكرها، وحتى وظائفه، بينما لا يتم تحديد مواصفات الخدمة بالقدر ذاته من السهولة، ولا إظهارها فعلاً قبل شرائها، ذلك لأنها "عبارة عن منتجات غير ملموسة تهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك، وتحقق له المنفعة" [1] ص(35). وتعتبر أيضاً "نشاطات معرفة ولكن غير محسوسة" [2] ص(28).

وفي أحد التعاريف التي وردت عن الخدمات اعتبرها "تلك الإجراءات و الوسائل المتخذة لتحقيق التوازن بين الاحتياجات و النهوض بالمجتمع سواء من الناحية الاقتصادية أو الاجتماعية" [2] ص(28)، أما راكيسي فيعرفها بأنها تلك "التغيرات النوعية التي تطرأ على بنية الحاجات في مجرى نموها، سواء كانت موجودة أو ظهرت جديدة، مثل ضرورة رفع مستوى المعيشة" [3] ص(187). وبمفهوم أبسط الخدمة هي "صفة تبرمها مؤسسة أين يكون موضوع التحويل سلعة غير مادية، وبدون نقل الملكية" [4] ص(16).

### 2.1.1.1. تعريف الخدمات المصرفية

الخدمة المصرفية عبارة "عن أنشطة أو أداء غير مادي يقدم من طرف البنك إلى طرف آخر وهو العميل، فتعتبر في نظره مصدر لإشباع حاجاته، ورغباته، كما لا يمكن امتلاكها في معظم الأحيان، أما في نظر البنك فهي مصدر ربح و تحقيق لأهدافه الإستراتيجية من حصص سوقية" [5] ص(71). كما تعرف أيضاً على أنها "نشاط أو منفعة يؤدي أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الأفراد أو لجهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدى أو الموزع لها" [6] ص(18). وفي تعريف آخر تعتبر "أوجه نشاط غير ملموسة تهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل مقابل دفع مبلغ معين، على أن لا يقترن تقديم الخدمة ببيع سلعة أخرى" [7] ص(153).

وقد تقدم الخدمة المصرفية في بعض الأحيان بدون مقابل مادي، فحسب التعريف الذي ورد عن زياد رمضان وآخرون "الخدمة المصرفية عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل، سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه" [8] ص(118). كما تعتبر خدمة مصرفية كل "الأنشطة التي يقوم بها المصرف لمساعدة عملائه، وهو في حقيقة الأمر غير مجبور على تقديم هذه الخدمات فهي تعد عملاً إضافياً مكملًا للعمل المصرفي التقليدي، ويقوم بها المصرف قصد استقطاب عملاء جدد" [9] ص(307).



كما يمكن النظر إلى الخدمة المصرفية من ثلاث زوايا رئيسية وهي [10] ص(19):

### 1.2.1.1.1 جوهر الخدمة

وهو مرتبط مباشرة بالدافع الرئيسي، أي مجموعة المنافع الأساسية التي يرغب الزبائن في تحقيقها.

### 2.2.1.1.1 الخدمة الحقيقية

تهتم هذه الزاوية من الخدمة المصرفية، بجودة الخدمة المصرفية، حيث يقوم العميل باختيار الخدمة المصرفية الأكثر جودة، فمن المعروف أن عميل البنك يمر بمجموعة من العمليات الحسابية التي يقوم بها على مراحل حتى يتخذ قراره بالإقدام على استخدام خدمة معينة بتقديمها على خدمات أخرى، خاصة وأن التعامل مع بنك معين دون الآخر، أمر لا يرتبط بالعواطف بقدر ما يرتبط بالعمليات العقلية والحسابية [11] ص(104).

### 3.2.1.1.1 الخدمة المدعمة

تمثل مضمونا خدميا متكاملًا، ويشار فيها إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة إلى الخصائص والمزايا المقترنة بها، وهنا لا ينظر إلى هذه الزاوية من ناحية جوهرها فقط وإنما كحل يسعى إليه الزبون، وصولاً للرضا، وعليه فالخدمة المصرفية تشمل اشباعات يرغب الزبون في تحقيقها، تنطوي على **بعد نفعي** يتمثل في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية، و **بعد خصائصي** ويتمثل في مجموعة الخصائص و السمات التي يتصف بها المضمون النفعي المباشر للخدمة [12] ص(42).

### 2.1.1 أنواع الخدمات المصرفية

لقد تغيرت نظرة البنك إلى نفسه من مجرد دكان لتجميع الأموال، وإقراضها إلى مؤسسة تهدف أولاً وقبل كل شيء إلى تأدية خدمات نافعة للمجتمع لتضمن لنفسها البقاء والنمو والحصول على الأرباح، في ظل المنافسة الشديدة التي تفرضها عليه باقي البنوك، وهذا أدى إلى ابتكار خدمات جديدة، لمسايرة تطور المشروعات الصناعية والتجارية، التي تتطور بتطور طرق الإنتاج والتوزيع، وفيما يلي سرد لنوعين من الخدمات تقدمها البنوك:

### 1.2.1.1. الخدمات المصرفية التقليدية

- وهي تلك الخدمات التي كانت ولا تزال تقدمها البنوك، سواء تعلق الأمر بالسحب، الدفع، الائتمان، أو التحويل... الخ. وفيما يلي سرد لأهم هذه الخدمات:
- الإيداع: هي ودائع نقدية يودعها الزبون لدى البنك لمدة معينة، وفائدة معينة، ولا يجوز للزبون سحب الوديعة إلا في نهاية المدة و إلا فقد الفائدة.
  - السحب: يتم إجراء السحب من الحسابات الجارية، حيث يتقدم حامل الشيك إلى الشباك المختص، وبعد تحقق الموظف من هوية حامل الشيك وتوقيعه البيانات على ظهر الشيك تتم عملية السحب.
  - التحويل المصرفي: تتم هذه العملية بتحويل القيود التي يجريها البنك بحيث يجعل حساب عميل معين مدينا بمبلغ معين لكي يجعل حساب عميل آخر دائنا بنفس المبلغ، و تبدأ العملية عندما يصدر المدين أمر إلى البنك بأن يتم نقل حساب دائنه مبلغا يعادل قيمة الدين.
  - المقاصة: هي تبادل أوراق الدين بين البنوك و تحصيلها.

### 2.2.1.1. الخدمات المصرفية الحديثة

إن محاولة البنك رفع رقم أعماله أدى به إلى ابتداء خدمات جديدة و من أبرزها ما يلي [9]

ص(16-17):

- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين؛
- المساهمة في تمويل مشاريع التنمية، و تمويل الإسكان الشخصي؛
- التحصيل و الدفع نيابة عن الغير؛
- شراء و بيع الأوراق المالية و حفظها لحساب المتعاملين؛
- إصدار خطابات الضمان؛
- تأجير الخزائن الحديدية للجمهور؛
- تحويل العملة للخارج و تحويل نفقات السفر و السياحة؛
- إدارة الأعمال و الممتلكات للمتعاملين؛
- ادخار المناسبات؛
- البطاقات الائتمانية و خدمات الكمبيوتر؛
- دفع الحوالات البرقية و البريدية الواردة؛
- دفع شيكات مسحوبة على المصرف أو مسحوبات مسحوبة عليه؛
- دفع المبالغ من أصل الاعتمادات الخاصة؛

- شراء و بيع أوراق النقد الأجنبي.

### 3.1.1. خصائص الخدمات المصرفية

تصف الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص، تضي عليها درجة من الخصوصية من حيث الشكل و المضمون. ونظرا لأهمية هذه الخصائص فإننا سنعرضها على النحو التالي:

#### 1.3.1.1. الخدمات المصرفية غير ملموسة

إن الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها، ورغم أنها مصممة أساسا لإشباع احتياجات ورغبات معينة لدى مجموعة من العملاء إلا أنها غير ملموسة، وغير محسوسة بحواس الإنسان الخمس. إذ أن البنك عادة ما يبيع فكرة في شكل خدمات معينة وليست سلعا ملموسة [13] ص(322).

وبالتالي لا يمكن تخزينها على عكس المنتجات الملموسة، لا يمكن قياسها، أو اختبارها قبل البيع. لأنها تتصف بتلازمية إنتاجها وتوزيعها [12] ص(56)، أي عدم إمكانية قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض والهدف منها [4] ص(38)؛ حيث أن الخدمة المصرفية تطلب من جانب العميل، تنتج وتعرض و تتاح من جانب البنك، تستهلك ويستفيد وينتفع منها العميل في نفس الوقت وفي نفس اللحظة.

وبالتالي إن خاصية التلازم في إنتاج وتوزيع الخدمات المصرفية تفرض وجود علاقة شخصية مباشرة بين المصرف وعملائه من شأنها أن توفر عملية تغذية عكسية تساعد الإدارة على الوقوف على ردود فعل العملاء إزاء ما تتبناه من استراتيجيات وسياسات ومعرفة حاجاتهم وتفضيلا تهم وأخذها في الاعتبار عند تصميم وتطوير أية خدمة مصرفية جديدة ، وعلى هذا الأساس يعتبر رضا العميل مقياس لجودة الخدمة المصرفية [14] ص(72).

#### 2.3.1.1. الخدمات المصرفية غير متجانسة

إن مشاركة الأشخاص في عملية الإنتاج والاستفادة من الخدمة، تحتم أن يكون المنتج الخدمي مختلفا ومتعددا فتلك الصفة تبرز ما دام هناك مكان وزمان و أسلوب لمن يقدمها، فالاختلاف والتعددية تعتمد على اختلاف المكان والزمان و أسلوب الأشخاص الذين يقومون بعملية الإنتاج والتقديم، وليس هذا فحسب فالتعددية في مجال الخدمات تختلف كذلك في إطار مقدم خدمة واحدة، حسب الوضع الوتقي والحالة النفسية وحالة التعب، حيث أن خدمتين مقدمتين من نفس الشخص يمكن ألا تكونا متشابهتين من حيث الكيفية والنوعية [1] ص(45). بمعنى أن معظم المخرجات للخدمة الواحدة يتم الحصول عليها

بأشكال ومستويات مختلفة حتى لو استخدم في أدائها نفس عناصر الإنتاج أو تم إتباع إجراءات أداء موحدة عند توزيعها للعملاء [7] ص(154).

### 3.3.1.1. الانتشار الجغرافي

يتميز الطلب على الخدمات المصرفية بأنه يتواجد حيث يتواجد البنك ، و من ثم يرى كبار المتخصصين أن البنوك صانعة لأسواقها و ليست الأسواق صانعة للبنوك ، و من هنا يجب أن يمتلك البنك شبكة متكاملة من الفروع تنتشر جغرافيا بشكل مناسب لتقديم الخدمات المصرفية و تحقيق المنفعة المكانية للعميل و بشكل فعال .

وإذا نظرنا إلى الخدمات المصرفية كنشاط اقتصادي نجد أنها تنطوي على عدد من الخصائص نذكر منها [15] ص(435):

- تشعب و تعدد مجالات الخدمة المصرفية و ارتباطها بجميع الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية الأخرى للدولة؛
- إن الطلب على الخدمات المصرفية دالة في درجة التقدم الاقتصادي للدولة، حيث أن الخدمات المصرفية نشاط إنتاجي ذو طبيعة خاصة ويرتبط بقضايا التنمية بمجالاتها المتعددة؛
- ويرتبط بالخاصية السابقة خاصة أخرى هي أن الخدمات المصرفية دالة في مستوى الرفاهية الاقتصادية وكذلك الخصائص السكانية المختلفة، هذا بالإضافة إلى ما تتمتع به الدولة وما تملكه من موارد طبيعية وسياحية بالإضافة إلى علاقاتها السياسية والاقتصادية بدول العالم الأخرى؛
- الطلب الكثير على الخدمات المصرفية يتصف بالتردد؛
- إن الخدمات المصرفية تعتبر صناعة حيث " يتوافر فيها كل متطلبات وعناصر أي نشاط إنتاجي".

### 2.1. ماهية التكنولوجيا

يعتبر التطور التكنولوجي من بين أهم سمات العصر الحال، فهو يدخل في جميع مجالات الحياة وكل النشاطات اليومية التي يمارسها الإنسان، وخاصة ما تعلق منها بالنشاطات الاقتصادية، فالتكنولوجيا تدخل بشكل كبير في أعمال المؤسسات وخاصة البنوك، فهي أحد أهم العوامل التي تدفع بالبنوك إلى النمو والتطور، و الارتقاء بخدماتها بما يتفق مع رغبات المستهلكين في قرن الواحد والعشرين. وهذا ما أدى إلى حدوث تزاوج بين البنوك و التكنولوجيا. لكن قبل أن نتطرق إلى هذا التزاوج، ونعرف كيف أثرت التكنولوجيا على الخدمات المصرفية، علينا أولاً أن نتعرف على مفهوم التكنولوجيا، خصائصها،

أنواعها، وأهم مظاهرها، وهذا من خلال هذا البحث، ونترك العلاقة بين التكنولوجيا والبنوك للمبحث الثالث من هذا الفصل.

### 1.2.1. مفهوم التكنولوجيا

لقد أصبح تطور أي مجتمع مرهون بمدى مواكبته للتطورات التكنولوجية، الدائمة و السريعة التغيير والتحديث، فكل مجتمع لم يلتحق بالركب، ويساير ما هو جديد في هذا المجال، يبقى متخلفاً، خاصة وأن التكنولوجيا أصبحت تدخل في كل القطاعات، وحتى في الحياة اليومية للأفراد. فما هي التكنولوجيا؟.

حتى نتمكن من التعرف عليها، خصصنا هذا المطلب والذي يحمل عنوان مفهوم التكنولوجيا، لتعريفها، والتحدث عن خصائصها، و أنواعها.

#### 1.1.2.1. تعريف التكنولوجيا Technologie

لعلنا لا نكون بعيدين عن الحقيقة كثيراً إذا قلنا أنه لا يتوافر حتى الآن تعريف واضح متفق عليه تماماً لكلمة "تكنولوجيا"، حيث يبدو أن تعريف التكنولوجيا كان موضوع جدل ولا زال، إلا أننا سنحاول التعرف عليها من خلال التطرق إلى عدة تعاريف وردت عنها .

إن كلمة " Technology " وهي عبارة مركبة من كلمتين مأخوذتين أصلاً من اليونانية، Techno ومعناها المهارة أو الفن، و " LOGO " وتعني في الفلسفة اليونانية القديمة: العقل أو المبدأ العقلاني في الكون، وهي هنا بمعنى علم . فكلمة تكنولوجيا في هذا الإطار تعني: العلم المرتبط بشكل منظم بالفنون. لكن المفهوم الشائع لمصطلح التكنولوجيا هو استعمال الكمبيوتر والأجهزة الحديثة، و هذه النظرة محدودة الرؤية ، فالكمبيوتر نتيجة من نتائج التكنولوجيا، بينما التكنولوجيا هي طريقة للتفكير وحل المشكلات، وهي أسلوب التفكير الذي يوصل الفرد إلى النتائج المرجوة أي أنها وسيلة وليست نتيجة، وأنها طريقة التفكير في استخدام المعارف والمعلومات والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشباع حاجة الإنسان وزيادة قدراته، فالتكنولوجيا هي " التطبيق العملي للأبحاث العلمية، وهي وسيلة لأفضل التطبيقات لهذه الأبحاث العلمية" [16] ص(225). وكما عرفها علي جيش " أن العلم أساس المعرفة، والتكنولوجيا هي تطبيق للمعرفة وأن العلم هو محرك التكنولوجيا، والتكنولوجيا محرك التنمية" [17] ص(366).

ويعرفها محمد عطية خميس بأنها " العلم الذي يعنى بعملية التطبيق المنهجي للبحوث والنظريات وتوظيف عناصر بشرية وغير بشرية في مجال معين، لمعالجة مشكلاته، وتصميم الحلول العلمية المناسبة لها، وتطويرها، واستخدامها وإدارتها وتقييمها لتحقيق أهداف محددة " [18].

ويرى عادل سلامة أن التكنولوجيا هي "التطبيق المنظم للمعرفة ، والعلوم الأخرى المنظمة ، في مجال معين أو التطبيق العلمي الذي يتعلق بالعلوم الطبيعية بهدف الحصول على نتائج علمية محددة ، بمعنى أنها الجانب التطبيقي للمعرفة والنظريات العلمية لتحقيق أهداف محددة " [18].

وفي تعريف آخر هي " فرع من المعرفة يتعامل مع العلم والهندسة، أو تطبيقاتها في المجال الصناعي، فهي تطبيق العلم " [19] ص(80).

ويرى جمال أبو شنب أنها " الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية، بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية والتنظيمية والاجتماعية، وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض أنها أجدى للمجتمع " [20] ص(28).

ويلخص حسين كامل بهاء الدين رؤيته لمفهوم التكنولوجيا قائلا: " إن التكنولوجيا فكر وأداء وحلول للمشكلات قبل أن تكون مجرد اقتناء معدات "، ويعتقد كل من ماهر إسماعيل صبري وصالح الدين محمد توفيق أن " التكنولوجيا ليست مجرد علم أو تطبيق العلم أو مجرد أجهزة بل هي أعم وأشمل من ذلك بكثير فهي نشاط إنساني يشمل الجانب العلمي والجانب التطبيقي " [18].

أما حسن عباس فيعرفها على أنها عبارة عن " أفكار تتعلق بتطبيقات علمية في مجال الصناعة ويترتب عليها تقدم واضح في مستوى الفن الصناعي، وذلك بالقياس إلى الحالة السابقة لاكتشاف الفكرة"، وهذا تعريف آخر اعتبرها " التطبيق العملي للاكتشافات والاختراعات العلمية المختلفة التي يتم التوصل إليها من خلال البحث العلمي "، وهناك من عرفها على أنها "مجموعة المعارف والخبرات المتراكمة والأدوات والوسائل المادية والإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل ووظيفة معينة في مجال حياته اليومية لإشباع حاجته المادية " [21].

وفي تعريف آخر ورد عن التكنولوجيا اعتبرها " منظومة متكاملة من الأجهزة ( HARD WARE ) والبرمجيات ( SOFT WARE )، والإجراءات والعمليات، التي تؤدي إلى تحقيق الأهداف المنشودة بفاعلية وكفاءة " [22].

### 2.1.2.1. خصائص ومقومات التكنولوجيا

للتكنولوجيا عدة خصائص و مقومات يمكن حصرها فيما يلي:

### 1.2.1.2.1 خصائص التكنولوجيا

تتمثل خصائص التكنولوجيا فيما يلي [18]:

- التكنولوجيا علم مستقل له أصوله وأهدافه ونظرياته؛
- التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة؛
- التكنولوجيا عملية تمس حياة الناس؛
- التكنولوجيا عملية تشتمل مدخلات وعمليات ومخرجات؛
- التكنولوجيا عملية شاملة لجميع العمليات الخاصة بالتصميم والتطوير والإدارة؛
- التكنولوجيا عملية ديناميكية أي أنها حالة من التفاعل النشط المستمر بين المكونات؛
- التكنولوجيا عملية نظامية تعنى بالمنظومات ومخرجاتها نظم كاملة؛
- التكنولوجيا هادفة تهدف للوصول إلى حل المشكلات؛
- التكنولوجيا متطورة ذاتياً تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

### 2.2.1.2.1 مقومات التكنولوجيا

وتوجد أربعة مقومات للتكنولوجيا هي [22]:

- ازدياد مستوى التعقيد للمشكلات التي توجه الإنسان؛
- ازدياد الاستثمار غير المادي والاعتماد على الإلكترونيات وإمكاناتها الفائقة؛
- اندلاع ثورة الذكاء الاصطناعي وتحقيق ثقافة الإبداع وبقية الفكر؛
- إعطاء الأولوية لما هو مكتسب أكثر من الاعتماد على ما هو فطري أو موروث.

### 3.1.2.1 أنواع التكنولوجيا

يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها ما يلي [23] ص(10-11):

#### 1.3.1.2.1 على أساس درجة التحكم

نجد هنا نوعين من التكنولوجيا:

- التكنولوجيا الأساسية: وهي تكنولوجيا مشاعة تقريبا، وتمتلكها المؤسسات الصناعية والمسلم به أن درجة التحكم فيها كبيرة جدا.
- تكنولوجيا التمايز: وهي عكس النوع السابق، حيث تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها المباشرين.

### 2. 3.1.2.1 على أساس درجة التعقيد

وتتفرع إلى:

- تكنولوجيا ذات الدرجة العالية: وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق استغلالها إلا بطلب المعونة من صاحب البراءة.
- التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقتها، ويمكن للفنيين والمختصين المحليين في الدول النامية، استيعابها إلا أنها تتميز أيضا بخصامة تكاليف الاستثمار، والصعوبات التي تصادف الدول النامية في الحصول على براءتها مع المعرفة الفنية.

### 3. 3.1.2.1 على أساس أطوار حياتها

حيث أن التكنولوجيا تمر بعدة مراحل ( الانطلاق، النمو، النضج والزوال ) ووفقا لذلك تنقسم إلى [24]:

- تكنولوجيا وليدة؛
- تكنولوجيا في مرحلة النمو؛
- تكنولوجيا في مرحلة النضج؛

### 4. 3.1.2.1 على أساس كثافة رأس المال

وفيها نميز بين:

- التكنولوجيا المكثفة للعمل: وهي تلك التي تؤدي إلى تخفيض نسبة رأس مال الوحدة من الإنتاج، فيما يتطلب زيادة في عدد وحدات العمل اللازمة لإنتاج تلك الوحدة، ويفضل تطبيقها في الدول ذات الكثافة السكانية والفقيرة في الموارد ورؤوس الأموال.
- التكنولوجيا المكثفة لرأس المال: وهي التي تزيد من رأس المال اللازم لإنتاج وحدة من الإنتاج مقابل تخفيض وحدة عمل، وهي تتناسب في الغالب مع الدول التي تتوفر على رؤوس أموال كبيرة.
- التكنولوجيا المحايدة: هي تكنولوجيا يتغير فيها معامل رأس المال والعمل بنسبة واحدة، لذلك فإنها تبقى على المعامل في أغلب الأحيان بنسبة واحدة.

### 5. 3.1.2.1 على أساس موضوعها

وتتفرع إلى:

- تكنولوجيا المنتج: وهي التكنولوجيا المحتواة في المنتج النهائي والمكونة له.



- تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات الصنع، وعمليات التركيب والمراقبة.
- تكنولوجيا التسيير: وهي المستخدمة في معالجة مشاكل التصميم والتنظيم، وتسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية (نظم دعم القرارات، نظم دعم المديرين... الخ).
- تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة.
- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: وهي من أهم أنواع التكنولوجيا الحديثة، وهي تمثل في حد ذاتها مظهرا من مظاهر التكنولوجيا الحديثة.

### 2.2.1. مظاهر التكنولوجيا

إن ما يمكن أن توصف به العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال هو الاندماج والتداخل أو على الأقل اللامفاصلة وذلك راجع إلى سيادة النظام الرقمي الذي آلت إليه نظم الاتصال. إذ ترابطت شبكات الاتصال مع شبكة المعلومات وهو ما يتضح في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات الهاتف مرورا بشبكات أقمار الاتصال على سبيل المثال. الشيء الذي يقودنا إلى القول بلأن المرحلة الراهنة لثورة المعلومات هي اندماج تقنياتها المختلفة مع وسائل الاتصال مما أدى إلى ظهور مفهوم التكنولوجيا الحديثة للاتصال، الذي اثر بشكل كبير على وسائل الاتصال و عظم من تأثيراتها المجتمعة على كافة المستويات. ورغم تداخل المفاهيم إلا أننا سنحاول التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل على حدى.

### 1.2.2.1. انتشار تكنولوجيا المعلومات

إن أهم مظاهر الثورة التكنولوجية هو الثورة المعلوماتية الممثلة بالانفجار المعرفي الضخم والذي يتجلى في ذلك الكم الهائل من المعرفة في أشكال تخصصات ولغات عديدة وأماكن السيطرة عليه والاستفادة منه بواسطة تكنولوجيا المعلومات [25] ص(152) والتي سيرتها الثورة الاتصالية، معتمدة على أهم التقنيات الحديثة للتكنولوجيا ( الحاسوب، الانترنت،... )، الأمر الذي كان له تأثير كبير على المستوى السياسي والاقتصادي والاجتماعي وعلى التركيبة القيمي ة التي تميز البناء الفكري والثقافي لشعوب العالم. وهذا ما أدى إلى ظهور مصطلحات جديدة لم تكن مستعملة من قبل.

### 1.1.2.2.1. مفهوم المعلومات

لقد أصبح مقياس تقدم أي مجتمع، رهنا بمدى اعتماده على تكنولوجيا المعلومات، للتحكم في مشاريعه الحاضرة والمستقبلية. وكما كان للألة الفضل الأول في توفير الجهد العضلي للإنسان، في سبيل حياة أفضل، فاليوم يرجع الفضل لنظم الحواسيب و التحكم الآلي في توفير الكثير من الجهد الفكري له، للتطلع لأفاق جديدة تمتلئ بها جنبات هذا الكون الأمر الذي سوف يحقق له المزيد من الانجازات، التي سوف ترتفع بقيمه الحضارية في مستقبل حياته إلى درجات طموحه. لأن المجتمعات العصرية تسعى في سبيل ارتقائها إلى التطور. وهذا الهدف مرهون بمدى اعتمادها على تكنولوجيا المعلومات.

#### - تعريف المعلومات

تعرف المعلومات على أنها "صورة للأهداف والنتائج حيث تمثلها وتأتي بمعرفة لا يملكها المستلم، أو لا يستطيع التنبؤ بها حيث أن المعلومات تقلل من عدم التأكد، وليس لها قيمة إلا إذا كان لديها تأثيراً مفيداً على القرارات والأعمال " [26] ص(7).

وفي تعريف آخر ورد عن المعلومات اعتبارها " وحدة أو مجموعة من البيانات ( بحالتها الخام ) والتي تمر خلال مرحلة أو سلسلة من مراحل المعالجة المعلوماتية لاستنباط المعاني وتقطيرها بصيغة رياضية أو منطقية أو نصية تتيح للمستلم فرصة الانتفاع بها في تأسيس فهم جديد، أو مباشرة تطبيق، أو التمهيد لمعالجة لاحقة لبيانات أخرى " [27] ص(98).

وهي أيضا " البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها" [28] ص(97).  
والمعلومة هي "منتوج موجه للاستهلاك قابل للتخزين، التحويل والمعالجة. يشكل مورداً هاماً للمؤسسة مثل مواد أولية داخل عملية تحويل، وهي تمثل كذلك الطاقة الأساسية لعملية التحويل هذه " [29] ص(9-10).

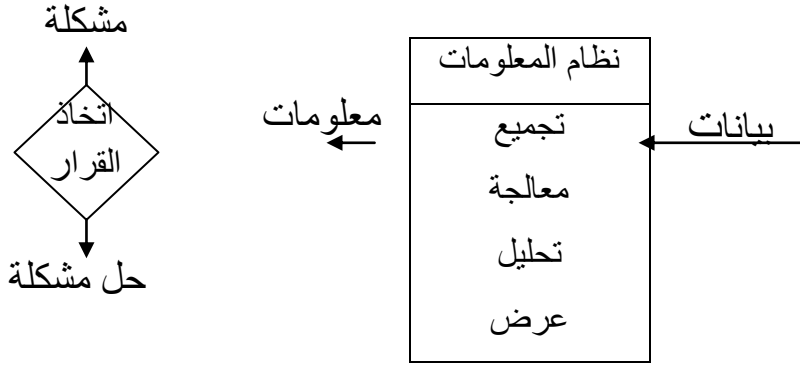
ويمكن تحليل مدلول لفظ المعلومات بدراسة مكوناتها وهي؛ البيانات والمعالجة والمخرجات

: [30]

- البيانات: هي المادة الخام التي تُجمع بناء على ما يحصل من اتصال وأحداث في العالم بصورة مجردة، وتتضمن هذه البيانات أرقاماً، أسماء، صوراً، أصوات ورسومات.
- المعالجة: تتم معالجة البيانات من خلال إيجاد علاقة تربط بعضها ببعض ، وتتضمن المعالجة عمليات وأساليب التفكير والعمل التي تؤدي إلى الحصول على معلومات معينة من هذه البيانات .
- المخرجات ( المعلومات ): وهي المعطيات الناتجة عن معالجة البيانات يدوياً أو حاسوبياً أو بالحالتين معاً، ويكون لها سياق محدد ومستوى عالٍ من الموثوقية. وتختلف المعلومات عن

البيانات في أن المعلومات تعطي الفرصة لأصحاب القرار اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب، بما يتوفر لديهم من تحليل كامل للبيانات ومن نتائج لهذا التحليل. غير أن البيانات تبقى مجرد معطيات غامضة مجردة لا يمكن الحصول على جملة مفيدة منها بدون أن نخضعها للمعالجة، سواء أكانت هذه المعالجة يدوية أم باستخدام الكمبيوتر.

ويمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات والمعلومات كما في الشكل التالي:



الشكل رقم 01 : العلاقة بين البيانات والمعلومات [31] ص(10)

يوضح الشكل كيف أن البيانات تخضع في معالجتها و تحليلها إلى نظام المعلومات، بغية الحصول على معلومات تمكننا من اتخاذ القرار المناسب و حل المشكلة المطروحة. تخضع المعلومات في معالجتها إلى علم يسمى علم المعلومات، ويعرف على أنه علم تخطيط الحاضر والمستقبل الذي لا يتحقق بدونه نجاح أي عمل في الاقتصاد أو السياسة ...، وهو يتضمن الأساليب والنظم المختلفة لحصر المعلومات و تبويبها و معالجتها بغية التوصل لنتيجة أو هدف محدد [32] ص(11).

#### - خصائص المعلومات

حتى تكون المعلومات مفيدة و فعالة لا بد من توافر عدد من الخصائص، و المتمثلة في [33] ص(14-16):

- الملائمة: بمعنى أن تتلاءم المعلومات مع الغرض الذي أعدت من أجله، ويمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها.
- السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة ومفهومة لمستخدميها.

- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، ودقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج وتجميع والتقارير عن هذه المعلومات.
- الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات المقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار. كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.
- القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة وبالوسيلة التي يقبلها مستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل ومن حيث المضمون. فمن حيث الشكل، يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة ومفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية وما إلى ذلك. أما من حيث المضمون فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها وبالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.
- التوقيت: وتعني به التوقيت المناسب وتقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيد في الوقت المطلوب وان الفترة الزمنية المناسبة لحصول المستفيد المعاصر على المعلومات في غاية الأهمية. حيث قيمة المعلومة ترتكز أساسا على عمرها الزمني لأن المعلومة الحديثة متعلقة بالظروف الحالية لأن البيئة الخارجية في تغيير مستمر [34] ص(152).
- قابلية التحقيق: أي أن المعلومات المتقدمة قابلة للمراجعة والفحص والتحقيق من صحتها ووقيتها.
- التكلفة: إن عملية إدخال ومعالجة المعلومات لها تكلفة يجب علينا أن نقارنها مع المنفعة التي سنحصل عليها من استخدام هذه المعلومة، وللمعلومة قيمة قصوى إذا ساهمت في تقليل درجة عدم التأكد. أي يجب أن تكون المعلومة اقتصادية بمعنى أن لا تكلف المنشأة أكثر مما يتوقع أن تنفذها أي أن تكون قيمتها إيجابية [35] ص(51).

#### - أهمية المعلومات

تعد المعلومات أحد الموارد الجوهرية للمؤسسة في العصر الحالي ولكي تحافظ المؤسسة على بقاءها فهي ملزمة بمتابعة مختلف المستجدات وهذا بتكليفها مع بيئتها ولا يحدث ذلك إلا بتوفر كم هائل من المعلومات سواء داخلية أو خارجية وإذا أرادت التفوق والازدهار فيجب عليها أن تتفوق على غيرها فيما يتعلق بهذه الموارد [34] ص(152).

ولقد أدى هذا إلى اتساع دور المعلومات من مجرد توفير احتياجات المؤسسة (البنك في حالتنا) من المعلومات إلى قيادتها لعملية التغيير والتطور للبنك سواء كان هذا التطور بالنسبة للمنتجات أو

لأساليب التسيير وهي تضمن كذلك الاتصال وهذا ما يضمن التنسيق والانسجام بين مختلف المستويات والوحدات بهدف ترشيد مختلف القرارات على مستوى البنك.  
ولا تقتصر استفادة المؤسسة من المعلومات في إدارة أمورها الداخلية بل تستفيد من ذلك في إدارة أمورها الخارجية أيضا وفي تحديد علاقتها بمحيطها، فالمستثمرون يستفيدوا من المعلومات عن المؤسسة في قياس مدى صحة الأداء المالي. كما يستفيد المقرضون والممولون من هذه المعلومات في الحكم على مدى إمكانية إقراضها، وتستفيد الأجهزة الرقابية الحكومية من المعلومات عن المؤسسة في متابعة تنفيذها للقواعد واللوائح والإجراءات والقوانين. أما العملاء فهم يستفيدون من المعلومات عن المؤسسة في تقرير تعاملهم معها وشراء منتجاتها فعلى المؤسسة أن تؤمن المعلومات اللازمة التي تكفل اتخاذ القرار الصحيح وبالتالي الأداء الجيد والسليم [36] ص(97).

تشير كل المؤشرات إلى أن هناك تفهم واقعي لأهمية المعلومات كمورد أساسي مهم لا بد من إدارته بحكمة ومسؤولية، وإدارة المعلومات هي العملية التي تتضمن استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتوفير استخدام أكثر فاعلية وكفاءة لكل المعلومات المتاحة لمساعدة المجتمع، أو المنظمة، أو الأفراد في تحقيق أهدافهم. وتتعامل إدارة المعلومات بشكل عام مع الوثائق، وبرمجيات الحاسوب، والمعلومات الصوتية والصورية، وما إلى ذلك. ويتمركز اهتمام إدارة المعلومات حول فاعلية المعلومات، وحدثتها، ودقتها، وسرعة تجهيزها، وكلفتها، وخبزنها واسترجاعها [37].

### 2.1.2.2.1. تعريف تكنولوجيا المعلومات

إن تكنولوجيا المعلومات هي: "إخضاع المعلومات في حصرها وتحليلها وتبويبها وتحليلها إلى مجموعة من نظم التسجيل والمعالجة الحسابية والمنطقية واستخلاص النتائج، آليا بفضل الاستخدام العملي لنظم الحواسيب والتحكم الآلي" [32] ص(17).  
وهي أيضا "الأنشطة العلمية التكنولوجية التي تيسر للفرد الحصول على الثقافات والمفاهيم والنظريات والإجراءات العلمية، بهدف التفاعل معها وتوظيفها، مما ينتج عنه مشاركة وتنمية معلوماتية يعبر عنها في صورة تطبيقات علمية جديدة" [38] ص(137).  
وتعرف على أنها "استعمال التكنولوجيا الحديثة للقيام بالنقاط ومعالجة وتخزين واسترجاع وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة" [39] ص(8).  
وهي كذلك: "التكنولوجيا التي تركز على الكمبيوتر والالكترونيات الدقيقة والاتصالات والألياف الضوئية والبرمجيات وشبكات المعلومات" [40] ص(103)، فهي تشير إلى "الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل صوتي أو كتابي أو صورة" [41] ص(17). وبمفهوم أبسط هي "استخدام الآلات التكنولوجية الحديثة ومنها الكمبيوتر في جمع

البيانات ومعالجتها" [37]. وهي دائمة و سريعة التطور والتغير ، إذ لا تتغير الغاية الأساسية من مبنى على مدى 20 سنة في حين لا تدوم الأمور بالنسبة لتكنولوجيا المعلومات أكثر من ثلاث سنوات [42] ص(404).

وحسب تعريف البنك العالمي لتكنولوجيا المعلومات هي القيام الكترونيا بالعمليات التالية [43] ص(68):

- تصنيف المعلومات؛
- نقل المعلومات؛
- استخدام المعلومات.

أما وفقاً لتعريف منظمة الأمم المتحدة فتكنولوجيا المعلومات هي [43] ص(68):

- الارتباط بالشبكات؛
- رسم سياسات الاتصال؛
- استخدام الشبكات.

تعتمد تكنولوجيا المعلومات بالدرجة الأولى على الحاسب الآلي (الكمبيوتر) وشبكات المعلومات أو الإنترنت. حيث أدى الانتشار المذهل لشبكات الإنترنت و لمزودي خدمات التطبيقات مؤخراً إلى تحول في الاقتصاد التحتي لتكنولوجيا المعلومات [42] ص(13).

### 2.2.2.1. انتشار تكنولوجيا الاتصالات

حتى نتمكن من استيعاب مفهوم تكنولوجيا الاتصال، نتطرق أولاً إلى معنى الاتصال.

#### 1.2.2.2.1 تعريف الاتصال

لقد اهتم بمفهوم الاتصال العديد من علماء الاجتماع والتربية والتوجيه والإرشاد والإدارة...، وكل منهم ينظر إلى هذا المفهوم بما يتماشى مع مجال عمله، والأهداف التي يعمل من أجلها، فحسب ما يرى LITTLE-JOHN (1991) يصعب تقديم تعريف واحد للاتصال نظراً لأن هذه الكلمة مثلها مثل أي كلمة أخرى تحمل العديد من المعاني وبالتالي فإن عملية الأخذ بتعريف واحد دون غيره هي عملية غير سليمة ولا تحقق الهدف. ف LARSON & DANCE (1976) على سبيل المثال أوردا 126 تعريفاً مختلفاً للاتصال في كتابهما، وبالتالي فإن LITTLE-JOHN يرى أن أفضل طريقة لإزالة الغموض حول تعريف الاتصال يكون من خلال تحديد مفاهيم متميزة تفرق كل تعريف عن الآخر، فالإتصال إذاً وفق رأيه ليس شيء واحد ولكنه عدد من المفاهيم، فعلى سبيل المثال يمكن تعريف الاتصال بأنه "عملية معالجة المعلومات الذي يهدف إلى تخفيض درجة عدم الثقة" [44].

أو كما قال فلويد بروكر FLOYDE PROKER: الاتصال هو " عملية نقل فكرة أو مهارة أو حكمة من شخص لآخر". أما كارل هوفلاند CARLE HOVLAND فقال عن الاتصال أنه " العملية التي ينقل بمقتضاها الفرد القائم بالاتصال بمنبهات عادة رموز لغوية لكي يعدل سلوك الأفراد الآخرين (مستقبلي الرسالة)"، ويشير تشارلز موريس CHARLES MORRIS إلى أن اصطلاح الاتصال حينما نستخدمه بشكل واسع النطاق فإنه يتناول " أي ظرف يتوافر فيه مشاركة عدد من الأفراد في أمر معين، وهو يقصر الاتصال على استخدام الرموز لكي تحقق شيوعا و مشاركة لها مغزى، فالآلاف حول قضية معينة يسميها موريس شيوعا، فحينما يغضب شخص ما فقد ينتقل هذا الغضب إلى شخص آخر وهذا هو الشروع أو المشاركة، وهذا يعتبره اتصال" [45] ص(24).

أما حسين الطوجي فيعرف الاتصال بأنه " العملية التي يتفاعل بمقتضاها متلقي و مرسل الرسالة في مضامين اجتماعية معينة وفي هذا التفاعل يتم نقل أفكار ومعلومات بين الأفراد عن قضية معينة أو معنى مجرد، فنحن حينما نتصل نحاول أن نشرك الآخرين ونشترك معهم في المعلومات والأفكار، فالاتصال يقوم على المشاركة في المعلومات والصور الذهنية والآراء" [45] ص(24).

### 2.2.2.1 تعريف تكنولوجيا الاتصالات

يرى الكثير من المتخصصين في المجال أنه من غير الممكن الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات، ومن المؤيدين لهذا الرأي محمد عبد الحسيب ومحمود علم الدين ( 1997 ) واللدان أوردا عدداً من التعاريف لتكنولوجيا الاتصالات، ومنها أنها أي أداة أو جهاز أو وسيلة تساعد على إنتاج أو توزيع أو تخزين أو استقبال أو عرض البيانات. وفي تعريف آخر لتكنولوجيا الاتصال تعتبر " الآلات أو الأجهزة الخاصة أو الوسائل التي تساعد على إنتاج المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها".

ويرى سعد لبيب أن تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات هما وجهان لعملة واحدة على أساس أن ثورة تكنولوجيا الاتصال قد سارت على التوازي مع ثورة تكنولوجيا المعلومات. ووفقاً لمحمد عبد الحسيب ومحمود علم الدين فإن تعريف " تكنولوجيا المعلومات " ينطوي على معنى للتزاوج إذ ينص في إحدى صيغته على أنه " اقتناء واختزان المعلومات وتجهيزها في مختلف صورها وأوعية حفظها سواء كانت مطبوعة أو مصورة أو مسموعة أو مرئية أو ممغنطة أو معالجة بالليزر وبثها باستخدام توليفة من المعلومات الإلكترونية الحاسبة ، ووسائل أجهزة الاتصال عن بعد" [44].

ويضيف البعض في معرض تحدّثه عن تكنولوجيا الاتصال أنها " نظم المعلومات أو المعلوماتية، بمعنى الكمبيوتر أو الحاسوب في تخزين وتحليل البيانات والمعلومات وبثها إلى المتلقين باستخدام نفس التكنولوجيا الاتصالية " [45] ص(141).

وبناءً على ذلك فإنه لم يعد ممكناً الفصل بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال فقد جمع بينهما النظام الرقمي الذي تطورت إليه نظم الاتصال فترابطت شبكات الاتصال مع شبكات المعلومات وهو ما نلمسه واضحاً في حياتنا اليومية من التواصل بالفاكس عبر شبكات الهاتف، وفي بعض الأحيان مروراً بشبكات أقمار الاتصال وما نتابعه على شاشات التليفزيون من معلومات تأتي من الداخل وقد تأتي من أي مكان في العالم أيضاً.

### 3.2.1. التقنيات الحديثة للتكنولوجيا

بما أنه يصعب الفصل بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنه يصعب أيضاً الفصل بين التقنيات المستخدمة في كليهما، فإذا نظرنا إلى شبكة الانترنت مثلا نجد أنها وسيلة لنشر المعلومات وكذلك وسيلة من وسائل الاتصالات. لذا سنتناول من خلال هذا المطلب أهم الوسائل المستخدمة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لكن ليس على سبيل الحصر، فهناك تقنيات أخرى لم نتطرق إليها.

#### 1.3.2.1. الحاسوب (الكمبيوتر)

يعرف عصرنا الراهن بعصر الثورة العلمية والمعلوماتية والتكنولوجية، عصر المعلومات والانفجار المعرفي، عصر التلاحم العضوي بين الحاسبات والعقل البشري، فالحاسبات غزت كل مجالات النشاط الإنساني المعاصر في الاقتصاد والخدمات والاتصالات، وقد مرت بعدة مراحل قبل أن تصل إلى الشكل التي هي عليه الآن.

#### 1.3.2.1. تعريف الحاسوب

أصبحت العقول الالكترونية سمة العصر الحالي، عصر انفجار أو ثورة المعلومات، التي لولاها لما أمكن إحراز أي تقدم، خاصة وأن العقل البشري أصبح يقف عاجزا أمام استيعاب هذا السيل العارم من المعلومات الذي أحدثه تطور العصر حيث يتعذر عليه اتخاذ قرار سليم عند تقييم أكثر من عشر عناصر قد تكون متناسقة حيناً، وهي بالقطع متباينة في أغلب الأحيان. إن العقول الالكترونية تضطلع بالمهمة الآن، وهي تعتمد أساساً على استخدام نظرية الاحتمالات وقوانينها المعقدة، حيث تؤدي العديد من العمليات الحسابية والمنطقية في ثوان بدلا من ساعات وأيام تلزم العقل البشري. وللمقارنة فإن عقلا الكترونيا يعمل بسرعة 50 عملية / ثانية يعادل في إنتاجيته عقلا بشريا يعمل 12 ساعة يوميا لمدة 100 عام [32] ص(18).

والحاسوب عبارة عن جهاز الكتروني يتكون من مجموعة من العناصر والأجزاء، وله القدرة على التعامل مع كم هائل من البيانات وإجراء العمليات الحسابية والمنطقية وتخزينها واسترجاعها في



شكل معلومات عند الحاجة وهو يعمل تحت سيطرة وتوجيه الإنسان من خلال برامج مناسبة لذل [46] ص(20).

وفي تعريف آخر ورد عن الحاسوب، هو جهاز إلكتروني يقوم بتلقي البيانات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها بدقة متناهية، وسرعة فائقة، وذلك وفقا لمجموعة من التعليمات (البرامج)، وصولا إلى المعلومات المطلوبة ( المخرجات ) [47].

### 2.1.3.2.1 مميزات الحاسوب

يتميز الحاسوب بالعديد من الإمكانيات والتي تجعل منه أهم اختراع صنعته الإنسان، ومن هذه

الإمكانيات [46] ص(39):

- السرعة الكبيرة: من أهم مميزات الحاسوب السرعة الكبيرة في معالجة البيانات، فجميع الأعمال التي كانت تستغرق من الإنسان العديد من الأيام في تنفيذها ينجزها الحاسوب في وقت قصير.
- القدرة التخزينية العالية: يتميز الحاسوب الآلي بالقدرة على تخزين كميات هائلة من المعلومات، مع إمكانية استرجاعها.
- الدقة في المعالجة: حيث أنه إذا تم إدخال بيانات صحيحة للحاسوب إلى جانب تعليمات صحيحة واضحة فإن نتائج المعالجة ستكون صحيحة وبدون أخطاء.
- العمل لفترات طويلة بدون أعطال: على العكس من الإنسان فإن الحاسوب لا يشعر بالتعب مهما طال مدة تشغيله، ولكن يجب العناية بعمليات الصيانة الدورية حتى نضمن كفاءة التشغيل.

### 3.1.3.2.1 آثار استخدام الحاسوب على المنظمات

لقد ترتب عن استخدام الحاسب الإلكتروني كنموذج للتكنولوجيا المعاصرة تغير ملحوظ في طرق وأساليب ممارسة الأنشطة وكذلك في بناء الهياكل التنظيمية في جميع المنظمات؛ ويمكن تلخيص هذه الآثار في الآتي [48] ص(318-322):

- يؤدي استخدام الحاسوب إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترابط بين الأنشطة التنظيمية المختلفة. مثلا الربط بين نظامي الإنتاج والتسويق، وبين نظامي المخازن والمشتريات ، وفي حالات أكثر تقدما بين هذه النظم الفرعية الأربعة جميعا.
- يحقق استخدام الحاسوب تغييرات هامة في مجال الأنشطة المكتبية والكتابية وتدفق العمليات الروتينية ونوعيات النماذج والسجلات المستخدمة في التنظيم. ومن أمثلة هذه الأنشطة إمساك الحسابات والأجور والعملاء... الخ. وقد يترتب عن استخدام الحاسب الآلي آثار بارزة على التنظيم أهمها:

- تخفيض عدد الأفراد العاملين في تلك الأنشطة؛
- تغيير في نوعيات المهارات اللازمة للعاملين؛
- إمكانية مركزية العمليات و إحكام السيطرة عليها؛
- بث روح ( الجدية ) و ( المثابرة ) للوصول إلى نتائج أفضل في أسلوب العمل لدى الفرد المستخدم له، وهو بدون شك يساهم بفعالية كبيرة في تنظيم الأعمال الشخصية أو الرسمية، وإخراجها في شكل جميل وجذاب وواضح.
- زيادة الاتجاه إلى إنشاء نظم متكاملة للمعلومات تعتمد على بنوك المعلومات وترشيد عمليات اتخاذ القرار وإمكان تطبيق أساليب متطورة لحل المشكلات مثل بحوث العمليات.
- كذلك تنعكس آثار استخدام الحاسوب بوضوح على وظيفة التخطيط وكانت أهم ملامح التغيير فيها كالآتي:

- توفر قدر أكبر من المعلومات في شتى المجالات وبالتالي إمكانية وضع خطط سليمة تمتد لسنوات أطول؛
- إمكانية إعداد خطط تأخذ في اعتبارها التفاعل بين عدد أكبر من المتغيرات، وبالتالي فليق تقييم آثار هذه المتغيرات على نتائج الخطط يدخل الآن في عداد الحساب العلمي بعد أن كان يعتمد على التقديرات والأحكام الشخصية للمديرين؛
- يستطيع الحاسب الآلي اختبار النتائج المحتملة لعدد من القرارات البديلة، ومن ثم فإن أسلوب التجربة والخطأ في اتخاذ القرارات انتقل من التجربة في الواقع إلى التجربة على الورق؛
- إمكانية وضع معايير رقابية دقيقة، وإعداد نظم للرقابة الشاملة وتقليص الفارق الزمني بين التنفيذ والرقابة وإعداد تقارير رقابية شاملة و سريعة.

### 2.3.2.1. شبكة المعلومات ( الانترنت )

تعتبر الانترنت من أهم مظاهر التكنولوجيا الحديثة، ومن أكثر التقنيات استعمالاً، في مختلف المجالات، فما هي؟

#### 1.2.3.2.1. تعريف الانترنت

الانترنت اصطلاح اشتق من عبارتين هما (Inter+net) أي الشبكات المترابطة Interconnected Networks، و" يشير إلى شبكة حاسوبية عملاقة تعمل على ربط الأنشطة الحاسوبية لمختلف قطاعات النشاط البشري على امتداد رقعة البسيطة. كالمؤسسات الدولية والوطنية، والأفراد في حلقة متكاملة من شبكات الحواسيب الصغيرة، تعمل على نقل حجم هائل من البيانات والمعلومات بين

الجهات المستفيدة من خدماتها على شكل: نصوص، وصور مرئية، وأصوات مسموعة" [27] ص(26). فهي " تسمح بمرور كم هائل من المعلومات بسرعة عالية و بتكلفة رخيصة لمختلف أنحاء العالم " [49] ص(81).

ويعرفها بوب نورتن وكاتي سميث على أنها " شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة المتصلة ببعضها بواسطة وصلات اتصالات بعيدة، وهذه الشبكة مكونة من منظمات ومؤسسات متنوعة تشمل الدوائر الحكومية والجامعات والشركات التجارية التي قررت السماح للآخرين بالاتصال بحواسيبها ومشاركتهم المعلومات" [50] ص(10).

وهي عبارة عن " مجموعة من شبكات الحواسيب، على اختلاف أنواعها و أحجامها، وشبكات الاتصالات، ترتبط فيما بينها لتقدم العديد من الخدمات والمعلومات، بين الأفراد والجماعات، تعد نظم تراسل عالمية، وبرمجيات لتشكيل لغة تخاطب واحدة تفهمها جميع الشبكات والحواسيب المتصلة بها ، تساعد على نقل و تبادل المعلومات " [51] ص(416).

### 2.2.3.2.1. خدمات شبكة الانترنت

توفر شبكة الانترنت جملة من الخدمات، لكن سنتناول بالدراسة أكثرها التصاقا بالمستخدم العادي [27] ص(31):

#### - البريد الإلكتروني ELECTRONIC- MAIL

هو طريقة لنقل البيانات، أو ملفات النصوص، أو الوسائط المتعددة من حاسوب إلى آخر عبر شبكة الانترنت. وهو عبارة عن تقاطع الكتروني بين الرسائل والمكالمات الهاتفية ورسائل الفاكس أو نموذجاً الكترونياً عنها. ترسل رسائل البريد الإلكتروني مثل المكالمات الهاتفية عبر الخطوط الهاتفية لكنها تقسم إلى حزم يمكن أن تتحول عبر مسارات متعددة ثم تجمع ثانياً في مكان وجهتها. ولكل شخص يستخدم البريد الإلكتروني عبر الانترنت عنوان بريدي خاص به يتكون من عدة أجزاء [50] ص(41). يسمح البريد الإلكتروني بتبادل المراسلات بين الأفراد من أطراف العالم، بسعر زهيد وسرعة فائقة [52] ص(47).

### FILE TRNSFER نقل الملفات

يستخدم نقل الملفات في شبكة الانترنت بروتوكول نقل الملفات \*FTP وهو بروتوكول يسمح بالاتصال بأي جهاز متصل بشبكة الانترنت، ويحول إمكانية تحويل الملفات انطلاقاً من موزع بعيد إلى اسطوانتك الشخصية [53] ص(70).

### TELE-NET الربط الشبكي عن بعد

يوفر الربط الشبكي عن بعد وسائل للمستخدمين للاتصال بأجهزة حاسب شبكة الانترنت ومن ثم تشغيل البرامج كما لو كان الاتصال يتم خلال شبكة محلية، ويسمح الربط الشبكي عن بعد بإدخال عنوان الحاسوب الذي يريد أن يزوره المستخدم و تسجيل دخوله إليه كمستخدم مجهول وبعض الحواسيب محمية بكلمة المرور أو كلمة السر مما يفرض عليك تسجيل اسمك مع مؤسسة الحاسوب سلفاً و فور وصول المستخدم إلى الحاسوب الآخر تخضع للغته التفتيشية و متطلبات التفتيش الأخرى، هي أنه سيطلب منك تشكيل حاسوبك الشخصي بحيث يحاكي الوصلة الطرفية الملائمة للحاسوب الآخر البعيد.

### ELECTRONIC STORFONTS واجهة العرض الإلكتروني

أنشأت الآلاف من المؤسسات والهيئات صفحة خاصة بها على شبكة الانترنت تسمى HOMES PAGES ويتم تصميم هذه المواقع، بحيث تستعمل كواجهة عرض تقدم للزبائن المتعاملين مع هذه المؤسسات .

### USENET NEWS الشبكة الإخبارية

تستخدم الشبكة الإخبارية شبكة الانترنت لنقل الإخبار والمقالات والبرامج لمختلف أرجاء العالم، وهناك مئات من المواضيع التي يمكن لمستخدم شبكة الانترنت أن يشترك بواحدة منها. يمكنه أيضاً أن يضيف رسائل وسوف تستقبل جميع الرسائل التي تعلق على الموضوع.

### WORLD WIDE WEB خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات

يطلق عليها أيضاً خدمة الويب (Web) وتعد هذه الخدمة من أهم خدمات الانترنت، ويرجع لها الفضل في انتشار الانترنت والإقبال عليه، خصوصاً من الناحية التجارية، فهي تشمل على حقل واسع من المعلومات المختلفة في شتى الميادين. وتتميز بقدرة هائلة في التصفح والإبحار في الانترنت كونها تشمل على أغلب خدمات الانترنت وتتمتع بواجهة بيانات متعددة الوسائط مدعمة بالألوان والصور والصوت، مما يجعلها أكثر شعبية من غيرها [54] ص(29).

\* FTP : File Transfer Protocol

- وبصفة عامة تكمن أهمية نشر المعلومات على شبكة الانترنت فيما يلي [38] ص(139):
- توفر وسيلة أسرع و أوفر لنشر المعلومات عبر العالم؛
- تمكن أي فرد من العالم من قراءة المعلومات المنشورة؛
- انخفاض تكاليف نشر المعلومات على الانترنت مقارنة بأساليب النشر الأخرى وحصول المتخصصين على المعلومات بسهولة وفي أي وقت؛
- وبالإضافة إلى ما سبق فهي تمكن من [55] ص(26):
- تطوير تدفق المعلومات و تسهيل العلاقة مع شركاء الأعمال داخل المؤسسة و خارجها؛
- تحسين سلاسة العمل و زيادة الإنتاجية؛
- التواصل عن بعد؛
- ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة ( الجامعات، المعاهد ) بسوق العمل؛
- إتاحة قاعدة بيانات تحتوي حجم هائل ومهم من المعلومات للتسيير العملي للأنشطة (تسيير المخزونان، إدارة المبيعات) [56] ص(59).

### 3.1. تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية

لقد تميز العمل المصرفي في هذا العصر بالاعتماد على التكنولوجيا، مما أدى إلى حدوث تطور كبير في التزاوج بينهما، فأصبحت صناعة الخدمات المصرفية، تركز جزء كبير من جهدها على التكنولوجيا، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها . وفي هذا السياق، أدى استخدام التقنيات الحديثة للتكنولوجيا إلى ابتكار خدمات مصرفية لم تكن موجودة من قبل، واستبدال القنوات التقليدية للدفع بأخرى الكترونية. وأثرت حتى على طبيعة البنوك وبنيتها التقليدية، لتظهر إلى الوجود البنوك الالكترونية، والبنوك عبر الهاتف. ومن هذا المنطلق، سوف نتعرف على أهم ما جاءت به التكنولوجيا في مجال عمل البنوك، على سبيل الذكر وليس على سبيل الحصر.

#### 1.3.1. ظهور بطاقات الائتمان

تعتبر بطاقات الائتمان أهم خدمة تمخضت عن التطور التكنولوجي، نظرا للمزايا التي تقدمها، مما أدى إلى انتشار وتعميم استعمالها في الدول المتقدمة بشكل واسع.

### 1.1.3.1. تعريف بطاقات الائتمان

ظهرت بطاقات الائتمان في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي عام 1914 عندما أصدرت شركة البترول الأمريكية بطاقات معدنية لعمالها لشراء ما يحتاجون إليه من منافذ التوزيع التابعة لها وتطور استخدام هذه البطاقات وانفصلت عن الجهة التي تصدرها بحيث يجوز استخدام البطاقة لشراء احتياجات متنوعة وعلى مستوى جغرافي واسع دون التقيد بمنافذ التوزيع التابعة للجهة المصدرة [57] ص(59). إن ثمة تعريفات عديدة للبطاقة ومن التعريفات التي سيقف في هذا الخصوص، التعريف الذي ورد ضمن القرارات و التوصيات الصادرة عن المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي بأنه : " مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكن من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف " [58] ص(27).

ويعرفها المشرع الفرنسي في المادة 57-1 من المرسوم التشريعي المؤرخ في 30-10-1935 بأنها "كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخص لها بوضع وإصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد" [59] ص(2).

وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منشآت التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، وبموجب هذه البطاقات يستطيع المتعامل أن يتمتع بخدمات عديدة من محلات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة انتمانا مجانيا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها خلال الشهر المنصرم، حيث يرسل البنك هذه الفواتير في نهاية كل شهر لكل زبون ولا يدفع المتعامل أي فوائد على هذا الائتمان إذا قام بالسداد خلال الآجال المحددة، إلا أنه يدفع فوائد قدرها 1.5% في الشهر عن الرصيد المتبقي دون سداد بعد فوات الآجال المحددة للسداد كما يتقاضى البنك التجاري عمولة من المحلات التجارية المتعاقد معها من 3% إلى 5% من قيمة المبيعات التي تمت بهذه البطاقة [60] ص(200).

### 2.1.3.1. أنواع بطاقات الائتمان

توجد عدة معايير لتقسيم بطاقات الائتمان ، لكننا سنتطرق إلى أنواع البطاقات بحسب الاستخدام، ويوجد منها ثلاث أنواع [58] ص(29-33):

### 1.2.1.3.1 بطاقات الوفاء

وسيلة لتسديد المشتريات من سلع و خدمات ولا تمنح لحاملها الائتمان.

### 2.2.1.3.1 بطاقة السحب النقدي الالكترونية CASH CARD

وتستخدم فقط في عملية سحب النقود أما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها البنوك المشتركة في عضوية البطاقة وبالعملة المحلية، وهو الأكثر انتشارا فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم [61].

### 3.2.1.3.1 بطاقة الائتمان المتجددة

هي بطاقة يصدرها المصرف لعملائه ويحدد لحاملها سقف الائتمان للمبلغ الذي يكون مدينا به للبنك نتيجة لاستخدامه للبطاقة، ويمنح المصرف عميله تسهيلا في الدفع، بمعنى سداد جزء من قيمة المبلغ المدين به للمصرف ويؤجل سداد المبلغ المتبقي باعتباره ائتمانا ممتدا مقابل تقاضي المصرف فائدة من عميله على الرصيد المدين المتبقي، وتسمح هذه البطاقة لحاملها في أحوال معينة بالحصول على نقد سائل عند تقديمها، الكترونيا [62] ص(139).

### 3.1.3.1.3.1 مزايا ومخاطر بطاقات الائتمان

تنتشر بطاقات الائتمان في العالم المتقدم والمتخلف على حد السواء، وذلك دليل على أن هذه البطاقات تتمتع بمزايا كثيرة لكل الأطراف التي تدخل في عملها أي مصدرها وحاملها وقابلها والمجتمع ككل، بل و حكومة الدولة التي تصدرها، ومع ذلك فلن لهذه البطاقات بعض المخاطر.

### 1.3.1.3.1.1 مزايا بطاقات الائتمان

تتمثل فيما يلي [58] ص(46-47):

- سهولة و يسر الاستخدام بالنسبة لحاملها؛
- إن هذه البطاقات تتمتع بأمان كبير بالنسبة للنقود الورقية؛
- تمكن البطاقة الائتمانية حاملها من الاستفادة من الاقتراض من البنك أو الشركة المصدرة؛
- إن حامل البطاقة يمكن له إن يتم صفقة شراء فورية عن طريق الهاتف بمجرد ذكر رقم البطاقة؛
- تعطي حاملها الفرصة للحصول على بعض السلع؛
- ضياع هذه البطاقة لا يمثل مشكلة لحاملها بخلاف الكثير من الوسائط المالية الأخرى؛

- تعتبر مصدرا مربحا من خلال ما يحصل عليه البنك، من رسوم الاشتراك والزيادات الربوية على تسديد الدفع للعمليات المالية والنقدية، والعمولات التي تتقاضاها البنوك من التجار، بالإضافة إلى النسب العقابية نتيجة تأخر العميل عن السداد... الخ [63] ص(114)؛
- ومن المحلات التجارية التي تقبلها و من البنوك التجارية التي تصدرها بالتعاون معها؛
- كبر حجم عائد البطاقات البنكية قياسا إلى أعبائه [64] ص(41).

### 2.3.1.3.1 مخاطر بطاقات الائتمان

- يترتب على استخدام البطاقة الائتمانية مشاكل جمة نلخصها في التالي [65]:
- عدم الدقة جراء بعض الأخطاء المرتكبة من قبل الموظفين في التعامل مع الفواتير ومع تكرار الأخطاء تفقد الثقة بين البنك والعميل؛
- سرقة البطاقات الائتمانية أو ضياعها أو استعمالها من طرف الغير؛
- التكاليف العالية بالنسبة للبنك والخاصة بتوزيع البطاقات وطبعها ومنح قروض دون فائدة لمدة 55 يوم؛
- خطر السيولة على البنك في حالة الإفراط في استعمال البطاقة من طرف المتعاملين؛
- البطاقات تشعر حاملها بالغنى الوهمي، فهو ينظر إليها على أنها أصل يملكه بدل إن ينظر إليها على أنها أداة مالية تريح حاملها؛
- استخدام العميل للبطاقة بصورة تعسفية كالسحب من الموزعات الآلية للنقود بمبالغ تفوق ما هو متوفر في رصيده، أو الشراء بمبالغ أعلى من السقف المحدد من قبل [66] ص(110)؛
- كما أن من المشكلات التي قد تنشأ من عدم سداد حامل البطاقة في الوقت المحدد وضع اسمه في القائمة السوداء لذوي الائتمان غير المقبول من البنوك و الشركات المالية، وهو ما يسبب إرباكا كبيرا لحامل هذه البطاقات؛
- غير مناسبة للدفعات الصغيرة بسبب ارتفاع كلفتها، غير آمنة إذ يمكن للدخلاء الوصول إلى المعلومات المخزنة و سرقة أرقام بطاقات الائتمان.
- كل هذه العوامل أدت إلى ظهور ما يسمى بالنقود الرقمية التي يرى البعض أنها ستحل مركزا متقدما كوسيلة إيفاء.

### 2.3.1. ظهور النقود الالكترونية ( الرقمية) ELECTRONIC CASH

- لتفادي المخاطر الناجمة عن بطاقات الائتمان، ظهرت إلى الوجود النقود الالكترونية، على عدة أشكال، وتتميز بعدة خصائص، ومزايا غير أنها لا تخلو من العيوب.



### 1.2.3.1. تعريف النقود الالكترونية وخصائصها

يشمل مصطلح النقود الالكترونية *MONNAIE ELECTRONIQUE* مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد المستهلكين ببدائل لطرق الدفع التقليدية. وإزاء تنوع هذه المنتجات والتطور لمتلاحق فيها فإلنه من الصعب التوصل إلى تعريف جامع مانع يتضمن كافة نظم النقود الالكترونية. إلا أننا سنقوم بذكر بعض ما ورد عنها من تعاريف، و كذا خصائصها.

### 1.1.2.3.1 تعريف النقود الالكترونية

تعرف النقود الالكترونية على أنها " القيمة النقدية لعملة تصدر بشكل الكتروني من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص و يتم تخزينها في جهاز الكتروني، ويمكن اعتبار هذه النقود أحد أشكال الأدوات المالية الرقمية التي مهمتها انجاز بعض أو كل وظائف النقد " [67] ص(102). ويعرفها صندوق النقد الدولي على أنها " قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة في شكل الكتروني أو في ذاكرة الكترونية لصالح المستهلك" [68] ص(46).

### 1.1.2.3.1 2 خصائص النقود الالكترونية

النقد الالكتروني هو عبارة عن مستودع للقيمة النقدية يحتفظ به في شكل رقمي *DIGITAL FORM* بحيث يكون متاحا للتبادل الفوري في المعاملات. ويتميز هذا النقد بمجموعة متنوعة من الخصائص متعلقة بالاستخدام [69] ص(129):

- أنه يحتفظ بالقيمة كمعلومات مستقلة عن أي حساب مصرفي؛
- أنه يسمح بالتحويل عن بعد عبر شبكات عامة كشبكة الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- أنه يناسب التعاملات قليلة القيمة، لان نفقات التبادل تكون عادة عند حدودها الدنيا؛
- أنه يتميز بالقابلية للانقسام ويكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيرا لإجراء المعاملات محدودة القيمة؛
- يتميز بكون التعامل به متاح في كافة الأوقات والظروف ليتناسب مع الطبيعة الكونية للانترنت وما تقتضيه من استمرار المبادلات الدولية مع اختلاف التوقيت من بلد لآخر؛
- انه مصمم ليكون سهل الاستخدام مقارنة بوسائل الدفع الأخرى .

### 2.2.3.1. أشكال النقود الالكترونية

تكون النقود الالكترونية على عدة أشكال نذكر منها على سبيل المثال:

#### 1. 2.2.3.1. البطاقة الذكية

من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات، هو تطوير البطاقات الذكية *SMART CARD*، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة *MICROPROCESSEUR CHIP* يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها أعلى منها تكلفة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية المصرفية [70] ص(303)، فهذه البطاقة تنطوي على تقنيات متقدمة ومعقدة للتشفير بهدف حماية البطاقة من التزوير، كما أنه يمكن استخدامها في أغراض ووظائف متعددة كبطاقة الائتمان وبطاقة الوفاء و بطاقة مخزنة القيمة وأيضا كمستودع للمعلومات الشخصية [69] ص (127).

وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها [71] ص(126).

وباستخدام البطاقة الذكية في أجهزة الصراف الآلي يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزن عليها كافة البيانات وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة [72] ص(30). يقوم المستخدم سلفا بدفع مقدار من النقود التي يتم تمثيلها بصيغة الكترونية رقمية على البطاقة الذكية، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء سواء أكان ذلك عبر الانترنت أم في متجر تقليدي، يتم خصم قيمة المشتريات [73] ص(11). يمكن شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحاسب الشخصي . [74] ص(75) إن البطاقة الذكية مزودة بشريحة حوسبية قادرة على تخزين بيانات تعادل 500 ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقة البلاستيكية الممغنطة [73] ص(13).

تتميز هذه البطاقات بقدرتها على تخزين المدخل البيولوجي *BIOMETRICS*، ويعني هذا المصطلح الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل مسح شبكية العين وهندسة اليد أو بصمة الإصبع، وبعبارة أخرى تعد البطاقة الذكية مثل بطاقة الهوية التي تصدرها مصلحة الأحوال المدنية، ويمكن اعتبارها مثل جواز السفر الذي تصدره مصلحة الجوازات، وذلك يحدث بالفعل في سنغافورة، حيث يمكن للفرد أن يستغني عن إصدار جواز السفر ويستخرج البطاقة

الذكية، ويسجل عليها بياناته الشخصية وكذلك بيانات تذكرة الطيران، بحيث تعد البطاقة الذكية بديل لجواز السفر وتذكرة الطيران [75] ص(141).

ويمكن القول أن البطاقة الذكية تنفرد عن البطاقات الائتمانية وغيرها بالسماوات الآتية [76] ص(418-420):

- هذه البطاقة تشبه حافظة النقود التي يحملها الشخص وتضم أوراق نقدية و عملة حقيقية، فيمكن لمستخدمها بتحويلها إلى نقود عادية وهو ما يطلق عليها بعملية استعواض النقد - *TOP UP*، من أي صراف آلي؛
- البطاقة الذكية الوحيدة التي يمكنها في أي وقت أن تؤدي وظائف بطاقة الائتمان وبطاقة الصرف الإلكتروني (السحب الآلي من *ATM*) وبطاقة الائتمان المدينة (بطاقة الوفاء)؛
- البطاقة الذكية يمكنها القيام بدور الشيك، ذلك أن المصارف ليست هي المستفيدة من هذه البطاقات، بل هناك المستهلك الذي يمكنه التعامل بهذه البطاقات بوصفها نقدا أو شيكا، لذلك يقول أحد مسؤولي الشركة التي تنتج هذه البطاقات " كلما نظرنا قدما، سنجد أن البطاقة الذكية قد تصبح دفتر شيكات المستقبل، حيث تعكس كل معاملات العميل المالية ومدفوعاتهما"؛
- يمكنها أن تكون سجلا ماليا لجميع المعاملات المالية التي تمت حديثا؛
- تقلل معدل الجريمة، فعكس البطاقات الممغنطة التي تعتبر سهلة التقليد، البطاقة الذكية لا يمكن قراءتها؛
- يمكن سداد الرسوم بطريقة إلكترونية.

ونظرا لمعدلات الأمان الكبيرة في التعامل بالبطاقات الذكية مقارنة بالبطاقات البنكية، فقد قررت أكبر شركتين لإصدار البطاقات البنكية في العالم شركتا ( *visa* و *master card* ) أنهما لن تتحملا مخاطر أي عملية شراء بطريقة غير قانونية مادامت البطاقات التي يتم التعامل بها غير ذكية، وكان لهذا القرار أثر في تحول العديد من الشركات و البنوك في جميع أنحاء العالم إلى تغيير نظم عملها لتكون مستعدة للعمل بالبطاقات الذكية، بل إن دولة مثل ماليزيا انتهت من التحول إلى استخدام البطاقات الذكية في جميع تحولاتها مع نهاية عام 2002 [77].

### 2.2.2.3.1 المحفظة الإلكترونية

قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت [73] ص(13). ويمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر" [78] ص(12).

تتمثل الخصائص الرئيسية التي تميز المحافظ الإلكترونية فيما يلي [79] ص(90-91):

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية، في كل عملية أو صفقة تجارية ذات المبالغ الصغيرة؛
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، وبالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- هي وسيلة ملائمة تماما للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل؛
- تستعمل للدفع بمبالغ صغيرة (جرائد، محلات...).

### 3.2.2.3.1 الشيك الإلكتروني

الشيك الإلكتروني مثل الشيك التقليدي، أمر بالدفع من الساحب إلى المسحوب عليه لدفع مبلغ مسمى إلى المستفيد (أو حامله)، غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً عبر الإنترنت. فبعد أن يستلم المستفيد الشيك يرسله إلى البنك ليتم تحويل المبلغ لفائدته، ثم يعيده إلى المستفيد مؤكداً له عملية التحويل [80] ص(332). وهو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم المستفيد واسم من أصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة [75] ص(145).

ويتم استخدام الشيك الإلكتروني في عملية الوفاء بأن يقوم كل من البائع و المشتري بفتح حساب لدى بنك محدد ويقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني وتوقيعه إلكترونياً، وبمجرد توقيع الشيك إلكترونياً يندمج التوقيع في الشيك ويصبح كل منهما جزء واحد لا يمكن لأحد من الأشخاص أن يفصل التوقيع عن الشيك ويمكن أن يكون كل من الشيك و التوقيع مشفرين، بعد ذلك يقوم المشتري بإرسال الشيك إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني، ثم يقوم البائع بعد ذلك بتوقيع الشيك الإلكتروني باعتباره المستفيد من الشيك، ثم يرسل البائع الشيك إلى البنك الذي يقوم بمراجعته والتحقق منه، بعدها يقوم البنك بإخطار كل من البائع و المشتري بأن العملية قد تمت.

### 3.2.3.1.1 مزايا و مخاطر النقود الإلكترونية

تتمثل مزايا و مخاطر النقود الإلكترونية فيما يلي:

#### 1 مزايا النقود الإلكترونية 3.2.3.1.1

- أقل تكلفة: حيث أن تحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيراً من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛

- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الالكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت؛
- بسيطة وسهلة الاستعمال: تسهل النقود الالكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف؛
- تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم بالطرق التقليدية؛
- تشجع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الالكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة (SET)\*، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الآمنة (SSL)\* مما يجعل عمليات دفع النقود الالكترونية أكثر أماناً [73] ص(14)؛
- مقبولة على نطاق واسع؛
- عدم كشفها لهوية مستخدميها وعملياتها؛
- تعدد استخداماتها (التسوق عبر الانترنت ، أو في مقهى محلي ، أو أية آلة بيع)؛
- تغني عن استخدام القطع المادية [67] ص(103).

### 2.3.2.3.1 مخاطر النقود الالكترونية

إن أنظمة الدفع عموماً غير محصنة تجاه المخاطر التالية [67] ص(106):

- استخراج النسخ المزورة؛
  - تعطل الأجهزة؛
  - سرقة الأموال أو استعمال الأجهزة الأصلية بشكل غير قانوني.
- إن أنظمة الدفع الالكترونية ( الرقمية ) تواجه نفس المخاطر التي تواجهها أنظمة الدفع عموماً، غير أن هناك بعض المخاطر الخاصة التي تسعى كل التطبيقات لمواجهتها، ويشكل منع الاستخدام الاحتمالي لأنظمة النقود الرقمية عبر نظام الكتابة المشفرة خط الدفاع الأول لهذه الأنظمة.

### 3.3.1 ظهور البنوك الالكترونية ELECTRONIC BANKING

يمثل البنك الالكتروني أحد مواضيع ما اصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الالكترونية وتقنية المعلومات، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي والواقعي للبنك الالكتروني

\* SET :Secure electronic transaction

\* SSL :secure socket layers

باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الانترنت.

### 1.3.3.1. تعريف البنوك الالكترونية

البنوك الإلكترونية كالبنوك العادية، معترف بها رسمياً ودولياً وقد انتشرت انتشاراً كبيراً حيث وصل عدد مستخدميها إلى الملايين [81].

يتصل مصطلح البنوك الالكترونية بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالبنك من المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون. ويعبر عنه بعبارة ( الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان )، وقد كان الزبون عادة يتصل بحساباته لدى البنك ويتمكن من الدخول إليها وإجراء ما تتيحه له الخدمة عن طريق خط خاص، وتطور المفهوم هذا مع شيوع الانترنت إذ أمكن للزبون الدخول من خلال الاشتراك العام عبر الانترنت، لكن بقيت فكرة الخدمة المالية عن بعد تقوم على أساس وجود البرمجيات المناسبة داخل نظام كمبيوتر الزبون، بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل ( الكمبيوتر الشخصي PC ) بحزمة البرمجيات – إما مجاناً أو لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد ( البنك المنزلي )، أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شرائها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية ( PFM ) \* مثل حزمة ( Microsoft's Money ) و ( Meca's managing your money ) وغيرها.

وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعياً ببنك الكمبيوتر الشخصي ( PC banking ) وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعاً في عالم العمل المصرفي الإلكتروني [73] ص(10). فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الالكترونية والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها ، ويستخدم البنك الإلكتروني نوعاً جديداً من النقود يُعرف بالنقود الإلكترونية، والتي سبق و تطرقنا لها سابقاً.

وتقدم البنوك الالكترونية مزايا عديدة لكل من البنك و العملاء أهمها [82] ص(332):

- توفير الوقت والجهد؛
- اتساع رقعة الخدمات المعروضة؛
- خفض تكاليف التشغيل؛
- إمكانية طلب الخدمة من أي مكان به هاتف وحاسوب، وفي أي وقت؛
- سرعة انجاز العمليات وسريتها؛

\* PFM :Personal Financial management

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة، فبالإضافة إلى كافة الخدمات التقليدية، هي تقدم خدمات أكثر تطوراً عبر الانترنت منها [83]:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية؛
- إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف؛
- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية ( من أسهم و سندات ) للعملاء؛
- طريقة تحويل الأموال بيم حسابات العملاء المختلفة .

### 2.3.3.1. أنواع البنوك الإلكترونية

ليس كل موقع لبنك على شبكة الانترنت يعني بنكا إلكترونياً، وسيظل معيار تحديد البنك الإلكتروني مثار تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعاً تحديد معيار منضبط في هذا الحقل. ووفقاً لدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فلن هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الانترنت [84] ص(228):

#### 1. 2.3.3.1 الموقع المعلوماتي

وهو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فلن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

#### 2. 2.3.3.1 الموقع الاتصالي

بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين البنك و عملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

#### 3. 2.3.3.1 الموقع التبادلي

وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية والحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.

### 3.3.3.1. متطلبات البنك الإلكتروني

إن إقامة بنك الكتروني يتطلب إقامة عدة أسس، يمكن حصرها فيما يلي:

### 1.3.3.3.1 البنية التحتية التقنية

إن أولى متطلبات البنوك الالكترونية، البنية التحتية التقنية، والبنى التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات ذلك أن البنوك الالكترونية تحيا في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال الكترونية ناجحة وضمان دخول آمن وسليم لعصر المعلومات يتمثل بالاتصالات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي.

كما أن فعالية وسلامة بنى الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري، ودقة المعايير وتوائمها الدولي، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات كما أن والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات، من حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعد المال وحده المتطلب الرئيس، بل استراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية [84].

إن أهم عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات يمكن تلخيصها فيما يلي [85]:

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة؛
- السياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع؛
- تنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المميزة، وفي مقدمتها معايير امن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين؛
- توفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة؛
- أخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

### 2.3.3.3.1 التطوير والاستمرارية

إن الجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع النقاط فرص التميز، ونلاحظ أن البنوك العربية لا تتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد، لأنها تنتظر أداء الآخرين، وربما يكون المبرر الخوف على أموال المساهمين واجتياز المخاطر، وهذا لا يعني أن الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتما تتطلب السرعة في انجاز ذلك [86].



### 3.3.3.1.1 الرقابة

لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها. ويسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محرركات البحث.

### 3.3.3.1.4 الكفاءة الأدائية

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التاهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الالكتروني [86].

### 3.3.3.1.5 التفاعل مع متغيرات والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية

والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

ومن خلال ما سبق يمكننا القول أنه تجلت أهم مظاهر التوجهات المعاصرة في مجال صناعة الخدمات المصرفية، في التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا الحديثة، وكذا مختلف التقنيات المصاحبة لها من انتشار واسع للهاتف بنوعيه الثابت والنقال، الحاسوب والانترنت. حيث أدى هذا إلى السرعة في تقديم الخدمات، وتقليل الأعباء البيروقراطية، وتوفير الوقت لكل من العملاء والعاملين في المصارف، بالإضافة إلى تطوير وسائل الدفع الإلكترونية مما يتيح للعميل إمكانية الحصول على الخدمة المطلوبة في أي فرع من فروع المصرف المعين في أي منطقة من المناطق داخل الدولة المعنية، دون الحاجة إلى الاتصال بالفرع الذي قام العميل بفتح حساب فيه.

كما أدى التزاوج الكبير الذي حصل بين التكنولوجيا وصناعة الخدمات المصرفية إلى ابتكار خدمات لم تكن موجودة من قبل، وتطوير الخدمات التقليدية بالشكل الذي يرقى إلى ذوق مستهلك القرن الواحد والعشرين وهذا ما أدى إلى ظهور مصطلحات لم تكن موجودة من قبل : كبطاقات الائتمان، والنقود الالكترونية، والبنوك الالكترونية ... الخ، وانتشارها عالميا.

## الفصل 2

### واقع الخدمات المصرفية و التكنولوجيا في الجزائر

أدت الثورة التكنولوجية والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إحداث تغييرات جذرية في صناعة الخدمات المصرفية، وسبل توزيعها وتقديمها، بالطرق الأكثر فعالية و سرعة للارتقاء بها إلى ذوق المستهلك الحالي.

ونظرا لهذه التحولات التي تشهدها الساحة المصرفية، الدائمة والسريعة التطور والتغيير، أضحي لزاما على البنوك الجزائرية، أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير الخدمات المصرفية التي تقدمها من اجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية و الصيرفة الالكترونية، وتقديم خدمات ذات جودة ترقى إلى مستوى المعايير الدولية.

من خلال هذا الفصل والذي يحمل عنوان واقع الخدمات المصرفية الجزائرية في ظل التطور التكنولوجي حاولنا تشخيص وتحليل واقع و نوعية الخدمات المصرفية التي يقدمها النظام المصرفي الجزائري ومدى تأثيرها بالتكنولوجيا. وبغية الوصول إلى هذا الهدف قمنا بتقسيم فصلنا هذا إلى ثلاث مباحث. حيث تناولنا في المبحث الأول واقع الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري، وفي المبحث الثاني واقع التكنولوجيا في الجزائر، أما المبحث الثالث فقد خصصناه للحديث عن مدى تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الجزائرية.

### 1.2. واقع الخدمات المصرفية في النظام المصرفي الجزائري

حتى نتمكن من فهم واقع الخدمات المصرفية الجزائرية وتشخيصها حالتها، علينا أولا التطرق إلى النظام المصرفي الذي ينتج هذه الخدمات ويعرضها. وذلك من خلال مؤشراتته وتحليل واقعه.

## 1.1.2. مؤشرات النظام المصرفي الجزائري

يعتبر عدد الوكالات والفروع، والموارد و القروض من أهم المؤشرات التي تبين كفاءة النظام المصرفي.

### 1.1.1.2. حجم الشبكة البنكية

مع دخول سنة 2007، أصبح النظام المصرفي الجزائري، باستثناء بنك الجزائر، يتشكل من 25 بنكا ومؤسسة مالية معتمدة. وفي نهاية نفس السنة، شملت شبكة البنوك العمومية خارج بنك الجزائر على 1093 وكالة و فرع، بينما تشمل البنوك و المؤسسات المالية الخاصة على 194 وكالة مقابل 152 وكالة في 2006 [87].

وتشير آخر الأرقام الى أن شبكة البنوك العمومية بلغت 1093 وكالة فرع، مقابل 196 وكالة خاصة وذلك في سنة 2007، بينما وصل مجموع الشبائيك إلى 1338 شباك، وهو ما يمثل شباكا واحدا لكل 25700 شخص [88]، مقابل 1278 شباك سنة 2006، وهو ما يعادل شباك واحد لكل 26200 نسمة، بينما كان شباك لكل 26800 نسمة في 2005 وشباك لكل 27400 نسمة سنة 2004 [89] ص(84).

ويتأكد التحسن الملاحظ في الصيرفة من منظور تنمية الشبكة، من خلال نسبة اليد العاملة على عدد الشبائيك البنكية، والذي بلغ سنة 2007، 7850 شخص في سن العمل لكل شباك، مقابل 8030 في 2006، مقابل شباك لكل 8100 شخص في 2005، وشباك لكل 8300 شخص في سن العمل سنة 2004. وبلغ عدد الموظفون في هذه الوكالات في بداية 2006، 32577 موظف، منهم 3415 في البنوك الخاصة [87].

على الرغم من أن مستوى الوساطة البنكية ما فتئ يتحسن تدريجيا، إلا أن الكثافة المصرفية تبقى دون مستوى المعايير العالمية التي تحدد لكل 8000 نسمة وكالة مصرفية، فنجد في الجزائر وكالة مصرفية لأكثر من 25000 نسمة [90] ص(9)، وهذا الرقم بعيدا كل البعد عن المعايير العالمية. كما أن انتشار شبكة الفروع البنكية عبر التراب الوطني يعاني من سوء التوزيع بحيث تتمركز في مقرات الولايات وفي الولايات ذات الكثافة في النشاط الاقتصادي والتجاري وهي الولايات الشمالية من الوطن.

## 2.1.1.2. مؤشر الموارد

عرف نشاط جمع الموارد تحت الطلب و الموارد لأجل من قبل البنوك تطورا ملحوظا سنة 2008 مسجلا نموا قدره 11 %، مقابل نمو قدره 27 % سنة 2007، و 9، 18% سنة 2006 و 9,4 % سنة 2005 [87].

إضافة إلى ذلك وكما كان عليه الحال سنة 2006، تبقى حصة الودائع لأجل من إجمالي ودائع القطاع الخاص والأسر هامة، إذ قدرت بنسبة 69,7 % في نهاية جوان 2008، مقابل 71,2 % في نهاية 2007 و 74,2 % في نهاية 2006. بينما تهيمن حصة الودائع تحت الطلب بنسبة 85% في نهاية جوان 2008، مقابل 83,9 % نهاية 2007، و 76,1 % في نهاية 2006. ضمن مجموع الودائع المعبئة لدى القطاع العمومي. وشهدت الودائع الأجلة بالبنوك انخفاضا طفيفا بنسبة 0.1 %، بالغة 1,763.8 مليار دينار جزائري في العام 2007 منخفضة من 1,766.2 مليار دينار جزائري في 2006 [91].

وكما هو الشأن بالنسبة للسنوات السابقة، تميزت سنة 2007 بالنمو المعتبر في وسائل عمل البنوك ( وودائع تحت الطلب وودائع لأجل بالدينار الجزائري)، إذ عرفت نموا قدر 11,3 % في السداسي الأول من 2008 ، مقابل 31% في 2007 ، و 20 % في 2006، في ظل ظرف يتميز بتحسن قوي في سيولة البنوك و الذي يعود سببه جزئيا إلى تطور ودائع مؤسسات قطاع المحروقات. بينما عرف تطور الودائع بالعملات الأجنبية المعبئة من طرف البنوك انخفاضا في سنة 2007 قدره 9، 2% مقابل نمو سنة 2006 بنسبة 9، 3 %، ليرتفع بنسبة 2، 7 % في السداسي الأول من 2008.

وللإشارة فإن عدد الحسابات المفتوحة من طرف البنوك للزبائن يمثل 0.98 % بالنسبة للأشخاص الذين هم في سن العمل. أما نسبة أصول البنوك إلى الناتج المحلي الخام فقد بلغت 62, 3 % سنة 2006 مقابل 56, 1 % سنة 2005 [89] ص(84).

تعتبر الودائع من ابرز المؤشرات التي تبين كفاءة النظام المصرفي في تعبئة الموارد، ولهذا سوف نحاول التعرض إلى هيكل الودائع بأنواعها لدى النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2003 - 2006 من خلال الجداول التالية:

جدول رقم 01: هيكل الودائع للنظام المصرفي الجزائري للفترة 2003-2006 ( بملايير الدينارات )

[89] ص(86)

2006	2005	2004	2003	
1750,432	1224,403	1127,916	718,905	<u>ودائع تحت الطلب</u>
1597,514	1108,332	1019,891	648,775	البنوك العمومية
152,918	116,071	108,025	70,130	البنوك الخاصة
1766,105	1736,164	1577,456	1724,043	<u>ودائع لأجل:</u>
1670,127	1654,271	1509,556	1656,568	البنوك العمومية
(211,290)	(210,753)	(201,847)	(152,702)	منها ودائع بالعملة
95,978	81,893	67,900	67,475	الصعبة
(29,506)	(20,965)	(17,048)	(18,095)	البنوك الخاصة
3516,537	2960,567	2705,372	2442,948	المجموع
% 92,9	% 93,3	% 93,5	% 94,4	نسبة البنوك العمومية
% 7,1	% 6,7	% 6,5	% 5,6	نسبة البنوك الخاصة

جدول رقم 02: تقسيم الودائع حسب القطاعات للفترة 2003-2006 ( بملايير الدينارات )

[89] ص(86)

2006	2005	2004	2003	
1750,432	1224,403	1127,916	718,905	<u>ودائع تحت الطلب</u>
1750,432	773,903	697,423	387,331	القطاع العام
442,418	321,294	273,903	232,346	القطاع الخاص
144,086	129,206	156,590	99,228	قطاعات أخرى
1766,105	1736,164	1577,456	1724,043	<u>ودائع لأجل:</u>
364,453	365,818	254,102	513,972	القطاع العام
1271,36	1232,815	1189,187	1102,217	القطاع الخاص
130,292	137,531	134,167	107,854	
3516,537	2960,567	2705,372	2442,948	المجموع
% 49,8	% 41,4	%41,7	%29,4	نسبة الودائع تحت الطلب
% 50,2	% 58,6	% 58,3	% 70,6	نسبة الودائع لأجل

نلاحظ من الجداول أعلاه أن نشاط جمع الموارد من البنوك عرف:

- عرفت نسبة البنوك الخاصة من إجمالي الموارد المعبئة ارتفاعا طفيفا ليبلغ 7, 1 % سنة 2006 بعدما كان 6, 7 % في 2005؛
- عرفت الودائع لدى البنوك الخاصة نمو قدره 25, 7 % في 2006 مقابل 12, 5 % سنة 2005، وهو أكبر من النمو المسجل للودائع على مستوى البنوك العمومية حيث بلغ 18, 3 % سنة 2006 مقابل 9, 2 % سنة 2005.
- عرفت سنة 2005 ارتفاع نسبة الودائع لأجل المودعة من قبل المؤسسات الخاصة والأسر والتي بلغت نسبة 79, 3 % بينما تراجع هذه النسبة في نهاية 2006 إلى 74, 2 %. أما بالنسبة للقطاع العام فتهيمن عليه الودائع تحت الطلب بنسبة 76, 1 % سنة 2006 مقابل 67, 9 % مع نهاية 2005.
- إن الموارد المعبئة من طرف البنوك العمومية في سنتي 2005 و 2006 مصدرها القطاع العام بنسبتي 69, 8 % و 79, 1 % على التوالي، وهذا راجع لارتفاع ودائع المؤسسات العمومية للمحروقات.
- أما بالنسبة للبنوك الخاصة فإن الموارد المعبئة سنة 2006 مصدرها المؤسسات الخاصة والأسر
- مثل السنوات السابقة الممتدة بين 2003 و 2005، تميزت سنة 2006 بالنمو الملحوظ لموارد البنوك ( ودائع تحت الطلب و ودائع لأجل )، إذ بلغت نسبة نموها 20, 04 % سنة 2006 مقابل 9, 75 % سنة 2005. وهذا راجع للوفرة المالية التي عرفتها الجزائر جراء ارتفاع أسعار النفط
- الودائع بالعملة الصعبة ارتفعت بشكل ملحوظ بنسبة 5,86 % سنة 2005 و 3,92 % سنة 2006.

### 3.1.1.2. مؤشر القروض

تعتبر عملية الإقراض من الأنشطة الرئيسية للبنك إذ نجدها تمثل الجانب الأكبر من استخداماته والمصدر الأول لربحيته وكذلك المحرك الأساسي للاقتصاد.

### 1.3.1.1.2. حجم القروض الممنوحة

إن مخزون القروض البنكية سنة 2008 ارتفع إلى أكثر من 2500 مليار دينار، أي ما يعادل 250 ألف مليار سنتيم، 90 بالمائة منها للمؤسسات بأنواعها الكبيرة المتوسطة والصغيرة، وأكثر من 50 % من مخزون القروض والقروض الجديدة ذهبت إلى القطاع الخاص والعائلات، في حين تساوي القروض الاستهلاكية 3 % من مجموع القروض الممنوحة، وهي موجهة كلها لشراء السيارات والأجهزة

الكهرومنزلية بمختلف أنواعها . إن 25 بالمائة من القروض وجهت لتوفير الخدمات كالنقل وخدمات الهاتف، وخدمات الدراسات وغيرها من المنتجات المدرجة في إطار اقتصاد الخدمات، الذي يتضمن وسائل الإعلام والاتصال الحديثة، في حين لم تكن هذه النسبة تتعدى 5 % في السابق، حيث أن 95 % من القروض كانت توجه كلها إلى اقتصاد البضائع المختلفة، أن حجم الادخار في البنوك الجزائرية بلغ 4000 مليار دينار سنة 2008 كلها من موارد ادخار المؤسسات وادخار الأشخاص [92].

كنسبة من إجمالي القروض الموزعة، شكلت حصة البنوك الخاصة ارتفاعا ، وبالرغم من بطئها ف إن هذا التطور يعد معتبرا، إذ بلغ 12,3 % في السداسي الأول من 2008، مقابل 11,5% في 2007 و 9,3 % في 2006، وقد وجهت لتمويل المؤسسات الخاصة والأسر.

انتقل مجموع القروض الموزعة من طرف البنوك من 1904,9 مليار دينار في نهاية 2006 إلى 2298,6 مليار دينار في نهاية 2007، ثم 2417,1 مليار دينار في نهاية جوان 2008، وهو ما يمثل زيادة بنسبة 5,2 % في السداسي الأول من 2008 ، مقابل 15,2 % في 2007 و 12,1 % في 2006 [87].

تزايدت القروض الموجهة للقطاع الخاص ب - 15 % و القروض الموجهة للقطاع العمومي ب - 15,4 % في 2007. في السداسي الأول من 2008 ارتفعت هذه القروض بنسبة 3, 5% و 5% على التوالي، وهكذا بقيت حصة القروض الموزعة للقطاع الخاص من إجمالي القروض الموزعة من طرف البنوك مستقرة بين 2006 و السداسي الأول من 2008 (9, 52 %) [88].

تمثل القروض الموزعة للقطاع العمومي 47 % من إجمالي القروض.

في نهاية جوان 2008، تميزت القروض طويلة و متوسطة الأجل بالاستقرار في حدود 51 % من إجمالي القروض، مقابل 49 % للقروض قصيرة الأجل، ويعود السبب إلى التطور الهام في القروض طويلة الأجل لتمويل الاستثمارات في قطاع الطاقة والمياه، وكذا شراء السكن و السلع المعمرة الأخرى من طرف الأسر.

والجدولان التاليين يبينان حجم القروض الممنوحة من طرف البنوك حسب القطاع والمدة:

جدول رقم 03 : القروض الممنوحة من طرف البنوك حسب القطاع بين 2003 / 2006 ( بملايين

الدينارات ) [89] ص(86)

2006	2005	2004	2003	
848,406	882,479	859,657	791,694	<u>القروض الممنوحة للقطاع العام</u>
847,305	881,602	856,976	791,495	البنوك العمومية
751,664	811,303	849,976	791,495	- قروض مباشرة
95,41	70,299	7,237	--	- شراء السندات
1,103	0,877	2,381	0,199	البنوك الخاصة
0,017	0,341	2,681	0,199	- قروض مباشرة
1,081	0,536	--	--	- شراء السندات
1055,694	896,437	674,731	587,780	<u>القروض الممنوحة للقطاع الخاص</u>
879,275	765,316	568,605	487,740	البنوك العمومية
874,746	765,316	568,605	487,740	- قروض مباشر
4,529	--	--	--	- شراء السندات
176,419	131,121	106,126	100,040	البنوك الخاصة
176,369	131,121	106,126	100,040	- قروض مباشرة
				- شراء السندات
1904,102	1778,916	1534,388	1379,474	مجموع القروض الممنوحة
% 90,7	% 92,6	% 92,9	% 92,7	نسبة البنوك العمومية
%9,3	% 7,4	% 7,1	% 7,3	نسبة البنوك الخاصة

نلاحظ من خلال هذا الجدول أن:

- حجم القروض الممنوحة من طرف البنوك ارتفع من 1778,916 مليار دينار سنة 2005 إلى 1904,102 مليار دينار سنة 2006، أي ارتفع بنسبة 6,75%.
- القروض الممنوحة للقطاع الخاص عرفت ارتفاعا قدره 17,8%، بينما انخفضت القروض الممنوحة للقطاع العام بنسبة 6,4%.



- نسبة القطاع الخاص من إجمالي القروض الممنوحة من طرف البنوك العمومية ارتفعت من 50, 4 % سنة 2005 إلى 55, 4 % سنة 2006.
- بلغت نسبة القروض الممنوحة للقطاع العام من طرف البنوك العمومية 44, 6 % تنقسم بين 39, 5 % قروض مباشرة و 5, 1 % شراء سندات مصدرية من طرف مؤسسات عمومية، خلال سنة 2006. مقابل 49, 6 % سنة 2006 بين 45, 6 % قروض مباشرة و 4 % شراء سندات.
- حجم القروض الممنوحة للقطاع العام أصغر بكثير من الودائع المعبئة من هذا القطاع، بينما يفوق حجم القروض الممنوحة للقطاع الخاص بكثير الودائع المعبئة من هذا القطاع.
- البنوك العمومية غطت تقريبا كل القروض الممنوحة للقطاع العام في سنتي 2005 و 2006، بالإضافة إلى نسبة مهمة من حجم القروض الممنوحة للقطاع الخاص، بلغت 85, 4 % سنة 2005 و 83, 3 % سنة 2006.
- خلال سنة 2006 استفاد بأكبر نسبة من القروض الممنوحة من طرف البنوك العمومية، المؤسسات الخاصة و الأسر، حيث ارتفعت هذه النسبة ب 9, 14 %.
- بينما ارتفعت نسبة القروض الممنوحة للمؤسسات العمومية من طرف البنوك العمومية ب 6,4 % سنة 2006.
- إن نسبة مشاركة البنوك الخاصة في شراء سندات الخزينة جد ضعيفة.

جدول رقم 04: القروض الممنوحة من طرف البنوك حسب مدتها بين 2006/2003 (بملايير

الدينارات) [93] ص(88)

2006	2005	2004	2003	
915,697	923,326	828,337	773,568	<u>قروض قصيرة الأجل</u>
819,346	852,958	779,741	736,561	- بنوك عمومية
96,351	70,368	48,596	37,007	- بنوك خاصة
988,405	855,590	706,651	605,905	<u>قروض متوسطة و طويلة الأجل</u>
907,234	793,960	645,840	542,673	- بنوك عمومية
81,171	61,630	60,211	63,232	- بنوك خاصة
1904,102	1778,916	1534,388	1379,473	مجموع القروض الممنوحة
% 48,1	% 51,9	% 54,0	% 56,1	نسبة القروض القصيرة الأجل
% 51,9	% 48,1	% 46,0	% 43,9	نسبة القروض المتوسطة و الطويلة الأجل

نلاحظ من خلال الجدول رقم 04 أن:

- بلغت نسبة القروض المتوسطة والطويلة الأجل الممنوحة من طرف البنوك 51,9 % من إجمالي حجم القروض في نهاية 2006. وهي نسبة أكبر من تلك الخاصة بالقروض القصيرة الأجل والتي بلغت 1, 48, % . وهذا راجع إلى التوجه نحو تمويل الاستثمارات الخاصة بالطاقة والماء.
- في نهاية 2006، بلغت نسبة القروض المتوسطة و الطويلة الأجل، الممنوحة من طرف البنوك العمومية 2, 52, %، مقابل 2, 48, % سنة 2005.
- بلغت نسبة القروض المتوسطة و الطويلة الأجل الممنوحة من طرف البنوك الخاصة 47,5 % سنة 2006، مقابل 7, 46, % في نهاية 2005، و 3, 55, % في 2004.
- رغم أن مؤشرات الوساطة المالية في تحسن مستمر إلا أنها تبقى تحت مؤشرات الدول المجاورة.

### 2.3.1.1.2. تسيير طلبات القروض

تتسم وظيفة تسيير القروض في البنوك بما يلي [94] ص(67):

- إفراط في حجم القروض الممنوحة على المكشوف؛
  - ضعف مناهج تحليل درجة الخطر؛
  - تباطؤ في طرق العمل و الإجراءات؛
  - ضعف عملية المراقبة.
- إن تكرار منح البنوك أموالا على المكشوف، عوض استعمال تقنيات أخرى للقرض، لا يمكنه من تلبية سائر حاجات زبائنهم و لا تحسين وضعها المالي. ويضاف إلى ذلك الأجل المطولة في دراسة ملفات القروض، و كذا طول مدة الرد.

ولمعرفة خصائص وظيفة منح القروض في البنوك الجزائرية، استعنا بدراسة قامت بها فرقة البحث "التمويل والنقد" التابعة لمركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي للتنمية بالجزائر، والمتمثلة في إجراء مسح ميداني شمل 750 مؤسسة اقتصادية (عمومية وخاصة) بهدف دراسة المشاكل المتعلقة بالتمويل وأثرها على النمو الاقتصادي، في خضم الوضعية الحالية التي تتسم بمرحلة انتقالية نحو اقتصاد السوق، فكانت النتائج التالية [95] ص(218):

## - الوقت المخصص لجمع وثائق ملف طلب القرض

تتسم وظيفة منح القروض بثقل الإجراءات والبيروقراطية، ففي الوقت الذي تستغرق فيه دراسة ملف طلب قرض عدة شهور وقد تتجاوز السنة في البنوك العمومية خاصة، فهي لا تستغرق أسبوعاً في بنك أجنبي بالجزائر وهو سوسييتي جنرال Société Generale [96] ص(594).

تختلف المدة التي تقضيها المؤسسة لتجميع الوثائق اللازمة لملف طلب قرض الاستغلال من بنك إلى آخر. فهو يمتد من يوم إلى 180 يوم. وفي المتوسط يمضي متعامل حوالي 33 يوماً من أجل تجميع ملف طلب قرض الاستغلال. هذا المتوسط يرتفع في حالة إذا كانت المؤسسة موطنه لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية ( 44 يوماً) وينخفض إذا كانت تفتح حساباً لدى بنك التنمية المحلية ( 28 يوماً) [95] ص(220).

تمضي المؤسسات الخاصة 36 يوماً في المتوسط لتجميع الوثائق المطلوبة في حين أن المؤسسات العمومية تمضي 29 يوماً.

من المنطقي أن تكون المدة المخصصة لتجميع وثائق ملف طلب قرض الاستثمار أطول من تلك المخصصة لملف قرض الاستغلال، حيث تبلغ المدة المتوسطة 50 يوماً. ونشير هنا إلى أن الاختلاف في هذه المرحلة كبير جداً ، والمدة الأطول بين البنوك هي للمتعاملين مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية (61 يوماً)، في حين أن زبائن بنك التنمية المحلية يقضون 42 يوماً لتجميع وثائق قرض الاستثمار، أي 20 يوماً أقل من البنك الأول. في حين أنه لدى البنك الوطني الجزائري يلزم 45 يوماً وكذا بنك الجزائر الخارجي. أما بالنسبة للقرض الشعبي الجزائري فيتطلب ذلك 54 يوماً.

## - مدة الإجابة

في إطار نفس الدراسة كانت مدة رد فعل البنوك على الطلبات المقدمة لمصالحها، في المتوسط 3 أشهر. وعند تشتيت المتوسط نحصل على النتائج التالية :

- أكثر من 57% من المؤسسات عليها أن تنتظر أكثر من شهر من أجل الحصول على رد؛
- 42% من المؤسسات عليها أن تنتظر أكثر من شهرين لتلقي الرد، في حين أن 24% منها عليها أن تتحلى بالصبر بفعل أنها تضطر لانتظار 3 أشهر كاملة؛
- وفي الأخير، فإن 21% من المؤسسات عليها أن تنتظر 4 أشهر لتلقي رد من لدن البنك الذي تتعامل معه.

احتل القرض الشعبي الجزائري المرتبة الأولى في المدة الأطول للرد، حيث يمضي 107 يوماً لإرسال الردود، متبوعاً ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بحوالي 92 يوماً. في حين أن البنك الأسرع في

الإجابة على طلبات القروض هو بنك الجزائر الخارجي بـ 71 يوماً أي أقل بـ 22 يوماً من المتوسط. هذه الكفاءة المسجلة على مستوى هذا البنك يمكن أن تجد تفسيراً لها بفعل تواجد مؤسسة عملاقة كسوناطراك ضمن زبائنه مما يخلق نوعاً من الديناميكية لدى معالجة ملفات طلبات القروض.

ولا يظهر جلياً الاختلاف بين البنوك العمومية والبنوك الخاصة في هذا المجال بفعل ضعف طلبات القروض المقدمة للبنوك الخاصة.

ويظهر التمييز واضحاً فيما يخص مدة الرد في حالة إذا كانت المؤسسة عمومية أو خاصة ، ففي المتوسط تنتظر المؤسسات العمومية 67,7 يوماً للحصول على رد، في حين أن المؤسسة الخاصة تنتظر في المتوسط 102,5 يوماً، أي حوالي 52% أطول من المدة التي تقضيها المؤسسات العمومية في انتظار الرد (حوالي 5 أسابيع أطول). وفي مثل هذا المستوى من التحليل لا يمكننا الجزم بأسباب هذا التمييز.

يجب انتظار حوالي 133 يوماً للحصول على رد على طلب قرض الاستثمار، أي حوالي 44 يوماً أطول من الرد على قرض الاستغلال.

يظهر توزيع معالجة طلبات القروض بين البنوك العمومية والخاصة فرقاً كبيراً في الكفاءة لصالح البنوك الخاصة التي لا تقضي إلا 70 يوماً للرد على طلبات القروض، في حين أن البنوك العمومية تستغرق 137 يوماً أي حوالي الضعف.

## 2.1.2. واقع النظام المصرفي الجزائري

بالرغم من الإصلاحات التي عرفها النظام المصرفي الجزائري ، إلا أن طرق و آليات تسيير البنوك الجزائرية لم تواكب هذه الإصلاحات، مما جعل النظام المصرفي الجزائري محل انتقاد العام والخاص، فحسب التقرير الذي صدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي يوم 10 جانفي 2009، والذي شمل دراسة 134 دولة لسنة 2009/2008، فلق الجزائر تحصلت على أضعف النقاط ، لتحل الرتبة 130 في تقييم مدى فعالية النظام المالي ، والرتبة الأخيرة أي 134 في مدى فعالية البنوك وصحة تسييرها، والمرتبة 122 في سهولة الوصول إلى القروض [ 97]. وفيما يلي تشخيص لواقع النظام المصرفي الجزائري.

### 1.2.1.2. التركيز في نصيب البنوك العمومية و صغر حجمها

يتميز النظام المصرفي الجزائري بسيطرة البنوك العمومية، حيث تمتلك حصة الأسد من مجموع الأصول المصرفية، رغم هذا فهي تتسم بصغر حجمها.

### 1.2.1.2. التركيز في نصيب البنوك العمومية

يعاني النظام المصرفي الجزائري من هيمنة البنوك العمومية على النشاط المصرفي سواء على مستوى الموارد المالية أو على القروض [ 98]. حيث تمتلك البنوك العمومية الستة المملوكة للدولة 95% من إجمالي الأصول المصرفية، كما تغطي أكثر من 85% ( 2006/2005 ) من إجمالي القروض الممنوحة للقطاعين العام و الخاص [93] ص(86).

وبالرغم من هيمنة البنوك العمومية على السوق المصرفية الجزائرية إلا أن وضعيتها المالية والتنظيمية والتسييرية لا تبعث على الاطمئنان و عاني من إختلالات على عدة مستويات، سواء تعلق الأمر بالجانب التسييري و التحكم في وظائفها بفعالية، أو من حيث تنوع منتجاتها و خدماتها. فهيمنة البنوك العمومية على النشاط المصرفي لا يعود إلى قدرة هذه البنوك على التحكم في التسيير والوصول إلى مختلف شرائح السوق على أساس تنافسي، بل مرده إلى ضعف و نقص احترافية البنوك الخاصة الوطنية، واقتصار البنوك الأجنبية على خدمة قطاعات محدودة، ومرده أيضا إلى فقدان ثقة المتعاملين في القطاع المصرفي الخاص بعد أزمة بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري سنة 2003 [99] ص(88).

### 1.2.1.2. 2 صغر حجم البنوك الجزائرية

تتسم البنوك الجزائرية بصغر حجم رأس مالها، فرغم قرار السلطات الجزائرية برفع رأس مال البنوك العاملة في السوق المصرفي الجزائري بموجب النظام 04-01 الصادر عن بنك الجزائر والقاضي برفع رأس مال البنوك إلى 2.5 مليار دينار بالنسبة للبنوك و 500 مليون دينار بالنسبة للمؤسسات المالية، غير أن الوضع لم يكن له تأثير يذكر على حجم رأس المال بالنسبة للبنوك العمومية، وتبقى بعيدة عن المعايير الدولية، بل بعيدة كل البعد عن حجم رأس المال بالنسبة للبنوك في المنطقة المغاربية والعربية، أما بالنسبة للبنوك الخاصة وخاصة برأس مال وطني فلم تستطع استيفاء الحد الأدنى وخرجت من السوق خاصة بعد سلسلة الانهيارات التي عرفتها البنوك الخاصة.

إن ضعف حجم رأس المال بالبنوك الجزائرية يحرمها من توسيع خدماتها ومنتجاتها، والقدرة على خلق الائتمان الطويل الأجل و الكبير الحجم، ومن هنا تأتي ضرورة تشجيع عمليات الدمج التي ستمكن البنوك من الاستفادة من وفورات الحجم المتأتية عن ذلك.

### 2.2.1.2. نمو حجم القروض المتعثرة

نتيجة للسياسات الإقراضية التوسعية التي انتهجتها الجزائر بغض النظر عن قواعد الفعالية الاقتصادية للمردودية المالية التي تحكم النشاط في مجال منح الائتمان على وجه الخصوص وبفعل

التسيير الإداري للبنوك، تفاقمت الوضعية المالية للبنوك الجزائرية، نتيجة نمو القروض المتعثرة حيث وصلت إلى أكثر من 50% من إجمالي القروض الممنوحة من طرف البنوك العمومية [100]. ويمكن إرجاع أسباب نمو حجم القروض المتعثرة إلى [101]:

- التقسيط النسبي و التمييز في منح القروض؛
- القرارات التي تستند أكثر إلى الضمانات أو إلى قدم العلاقات منها إلى دراسة الأخطار الباطنية للمشاريع؛
- تطبيق أسعار فائدة دون التمييز بين الأجل الطويل و الأجل القصير.

### 3.2.1.2. ضعف الموارد البشرية

يسجل في هذا المجال نقص كبير في التكوين والتأهيل فبالرغم من ارتفاع عدد الإطارات في السنوات الأخيرة، إلا أن عددهم يبقى قليل بالنسبة لباقي الفئات. وصحيح أنه تم إنشاء شركة تكوين بين البنوك SIBF، غير أنه يبدو أنها لا تتوفر على جميع الوسائل الضرورية، لتلبية الحاجات الضخمة للبنوك، في مجال التكوين التطبيقي وفي جميع الفروع والمهن. إن المدرسة العليا التي بدأ تشغيلها منذ 1996 والقادرة على توفير تكوين متخصص ما بعد التدرج، لا يتم اللجوء إليها إلا قليلا من طرف البنوك التي يبدو أنها تهمل الجانب النوعي لإطاراتها [102] ص(69). بالإضافة إلى ما سبق فإن التوظيف لا يتم على أساس الكفاءات ، في مناخ تغيب عنه الشفافية، وتحكمه الرشوة والمحسوبية.

### 4.2.1.2. عدم فعالية النظام المصرفي الجزائري

إن النظام المصرفي الذي يعتبر العامل الرئيسي للانتقال إلى اقتصاد السوق، ومواكبة التطورات العالمية الحاصلة في شتى المجالات، سواء الاقتصادية أو التكنولوجية ، مازال في انتظار التحولات التي تجعل منه لا محالة العنصر الفعال والحيوي لجمع الموارد وتمويل الاقتصاد [103] ص(373). يمكن تحليل نجاعة النظام المصرفي بالنسبة للوساطة المالية على مستويين هما:

#### 1.4.2.1.2 عدم الفعالية المالية

تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة إنتاج الخدمات التي تقدمها والمعلومات التي تضعها في المتناول. وتتقضي هذه المسألة بأن يأخذ هذا الإجراء بعين الاعتبار تنوع الخدمات المقدمة. وهكذا إذن، وبالنسبة لخدمات معينة تعتبر منظومة ما فعالة نوع ما بقدر ما تكون كلفة صناعة الوطاء ضئيلة

أو مرتفعة. ونظرا لكون النظام المصرفي بقي جامدا حول منتجات قديمة (جمع الادخار، منح القروض) فإنها أصيبت بالعجز، وأصبحت ذات فعالية محدودة [102] ص(60).

### 2.4.2.1.2 عدم الفعالية الاقتصادية

يعتبر النظام المصرفي ذو فعالية اقتصادية إذا قام بتسيير جيد لنظام الدفع وخصص له الموارد تخصيصا جيدا. ويقصد بتخصيص الموارد العملية التي بموجبها يتم توزيع الأموال المتاحة للبنك على بنود الاستخدام المختلفة وبطريقة تضمن الاحتياجات من السيولة وتحقيق الربحية. وتعود أسباب ضعف فعالية النظام المصرفي الجزائري إلى [103] ص(374):

- عدم وجود إستراتيجية واضحة لتشجيع الادخار من قبل البنوك؛
  - نقص ثقة الجمهور في البنوك؛
  - البيروقراطية والصعوبة في فتح الحسابات الجارية والتجارية وتلقي دفاتر الشيكات؛
  - ضعف الهياكل والوكالات البنكية خارج المدن الكبرى؛
  - عجز التأطير المؤسسي؛
  - عجز التأطير البشري؛
  - ضعف الرقابة: فقدان الاحترافية ونقص الصرامة في الإجراءات التي تنظم عمليات القرض، تعتبر مصدرا للسلوكات الجانحة والتصرفات المنحرفة والتعسفات في استعمال الوظيفة، مما أدى إلى ضعف الرقابة على نشاط البنوك التجارية.
- وعلى العموم يلاحظ أن نقاط الضعف التي تسيطر على الجهاز المصرفي تتركز في عديد من النقاط والتي يمكن حصر أهمها في الآتي:
- العجز في التسيير؛
  - عدم القدرة على تقدير الخطر وعجز البنوك على مواجهتها؛
  - انخفاض كفاءة العاملين بالجهاز المصرفي وخاصة في البنوك العمومية؛
  - سيطرة الإدارة الروتينية على عمل البنوك الجزائرية وغياب روح الابتكار والإبداع؛
  - سيطرة نمط الصيرفة التقليدية على عمل البنوك الجزائرية والمتمثلة في جلب الودائع ومنح القروض؛
  - افتقار الجهود الرامية إلى العصرية، وتعميم استخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية؛
  - سوء محفظة الائتمان لدى الجهاز المصرفي وخاصة بينوك القطاع العام وارتفاع القروض المتعثرة؛

- ضعف الرقابة على نشاط البنوك بالرغم من صدور قوانين صارمة في هذا المجال وتعدد هيئات الرقابة وانتشار الفضائح المصرفية في الآونة الأخيرة؛
- عدم الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لدى البنوك، ويلاحظ في المرحلة الراهنة ارتفاع حجم السيولة بالبنوك الجزائرية ولكن تبقى غير موظفة بشكل عقلاني وسليم [99] ص(93)؛

### 3.1.2. تشخيص واقع الخدمات المصرفية الجزائرية

تناولنا من خلال هذا المطلب نوعية الخدمات المصرفية القاعدية، كالخدمات المصرفية الخاصة بالشباك أو الصندوق أو الحساب، أو الخزينة أو الإعلام أو الدفع بواسطة الصكوك، أو النقل إلى الحساب، ثم تطرقنا إلى سماتها.

#### 1.3.1.2. نوعية الخدمات المصرفية القاعدية

إن الخدمات المصرفية الخاصة بالشباك أو الصندوق أو الحساب، أو الخزينة أو الإعلام أو الدفع بواسطة الصكوك، أو النقل إلى الحساب، تشكو عجزا كبيرا، وتعتبر آجال معالجة الصكوك ونقل الأموال بين المصارف ( حتى داخل نفس المصرف ) جد مفرطة.

ففي إطار نفس الدراسة السابقة، التي قامت بها فرقة البحث "التمويل والنقد" التابعة لمركز البحوث في الاقتصاد التطبيقي للتنمية بالجزائر والتي قامت بمسح ميداني شمل 750 مؤسسة اقتصادية (عمومية وخاصة )، لمعرفة نوعية الخدمات القاعدية ، حصلت على النتائج التالية [95] ص(219):

- يجب انتظار في المتوسط 14 يوماً للحصول على دفتر الشيكات ، ويمكن أن تصل هذه المدة إلى أكثر من ثلاثة أسابيع في القرض الشعبي الجزائري ، بينما تنخفض هذه المدة إلى النصف في البنوك الخاصة. بمعنى أنه يجب انتظار 7 أيام للحصول على دفتر الشيكات في بنك خاص، في حين يجب انتظار 15 يوماً في بنك عمومي للحصول على دفتر الشيكات.

- تنتظر المؤسسات العمومية مدة أطول للحصول على دفتر الشيكات ، وهذه النتيجة يجب ربطها بالنتيجة السابقة، كونها موطنة لدى بنوك عمومية، وبالتالي عليها أن تنتظر أكثر من المؤسسات الخاصة.

- تكتسي مسألة التحويلات المالية أهمية بالغة حيث تساهم مدة تنفيذ المدفوعات بسرعة دوران التدفقات، ويتأثر المتعاملون بشكل خاص بهذه السرعة. وكلما كانت مدة تنفيذ المعاملات طويلة، كلما كان ذلك مشجعاً لأن تتم هذه المعاملات في القطاع غير الرسمي ، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة التي يمكن أن تؤثر عليها مشاكل الخزينة بشكل شبه يومي على السير الحسن لنشاطاتها.



- تنتظر المؤسسات في المتوسط 17 يوما حتى يصبح حسابها دائنا وهي فترة أطول بقليل من الفترة التي تمضيها المؤسسات في انتظار دفتر الشيكات ، ولا يبدو أن الاختلاف بين البنوك ذو أهمية. ويرجع التقارب في المدة بين البنوك إلى التداخل في العمليات بين مختلف البنوك لتنفيذ مثل هذه العمليات. وحتى وإن كانت السلطات العمومية تملك النية في تغيير الأمور فإن الواقع لا يبدو أنه يوحى بذلك.
- يوجد في الواقع ثلاثة أنواع من المدد المتعلقة بتنفيذ التحويل المالي ، تتعلق المدة الأولى بالتحويلات بين وكالتين تابعتين لنفس البنك وتقع في نفس المنطقة الجغرافية، وتمتد هذه المدة من يوم إلى ثلاثة أيام. المدة الثانية يمكن أن تستغرق أسبوعا واحدا، ويتعلق الأمر بوكالتين تابعتين لبنكين مختلفين وتقعان في نفس المنطقة الجغرافية. أما النوع الثالث من المدة، فيخص وكالتين تابعتين لبنكين مختلفين وتقعان في منطقتين مختلفتين، في هذه الحالة يمكن أن تمتد مدة التحويل إلى أكثر من شهر. تصبح هذه الأمور ذات دلالة إذا أمكن مقارنتها مع غيرها من المدد المسجلة في الدول المجاورة أو بلدان تمر بمرحلة انتقال. ويمكن في هذه الحالة أن تتم دراسة واقع شبكة ما بين البنوك والعامل البشري، وطرائق التسيير. وبذلت في الآونة الأخيرة مساعي جدية للتقليل من مدة الانتظار التي تمضيها المؤسسات في انتظار تحويل أموالها. حيث وقعت شركة ما بين البنوك وشركة البريد السريع التابعة للوكالة الوطنية للنشر والإشهار على اتفاق يقضي بموجبه أن تنقل شركة البريد السريع بريد البنوك بحيث يمكن أن تنقل مدة استلام البريد إلى غاية يومين أو ثلاثة. وإذا تم فعلا تجسيد هذا الاتفاق على أرض الواقع فإنه يسمح لا محالة من تحسين الخدمات المقدمة لزبائن البنوك.
- يعتبر استعمال الشيك وتطويره الدعامة الأساسية في عملية الإصلاح المصرفي، فمن المتوقع أن ينتقل استعمال النقود الورقية إلى حوالي 50% من مجمل الكتلة النقدية المتداولة في حين أنها لا تبلغ حاليا إلا 20% في أحسن الأحوال.

### 2.3.1.2. سمات الخدمات المصرفية الجزائرية

- تتسم الخدمات المصرفية في النظام الجزائري حاليا بما يلي [104] ص(398-399):
- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط التطور الحاصل في المجتمع، ففي الوقت الذي تقوم فيه المصارف في العالم بتقديم أكثر من 360 خدمة لزبائنها، فإن المصارف الجزائرية لا تصل حتى إلى مستوى خدمات المصرفية المقدمة في الدول النامية، حيث تقدر في الجزائر بـ 40 خدمة مصرفية مما يقلل من قدرتها التنافسية وتنمية رأسمالها؛

- غياب التسويق المصرفي، الشيء الذي يقف كعائق أمام هذه المصارف في تسويق الخدمة المصرفية؛
  - انخفاض معدلات الفائدة وتوفير الاستثمارات المريرة في السوق السوداء، بالإضافة إلى التهرب الضريبي والاستفادة من تكاليف الفرص البديلة في الدائرة غير الرسمية (أكثر من 1400 مليار دينار جزائري خارج الدائرة الرسمية للتداول)؛
  - توسيع وامتداد المجال الجغرافي مما يعوق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الإدارية للمصرف؛
  - ثقل الإجراءات البيروقراطية والتعقيدات في المعاملات المصرفية، حيث تتجاوز فترة دراسة ملف طلب قرض السنة في معظم الأحيان، كما أن تحصيل شيك من ولاية إلى أخرى يأخذ في الغالب أكثر من شهر؛
  - ضعف كفاءة وأداء العنصر البشري، خاصة أن هناك مدرسة وحيدة متخصصة وطنية وغير كافية؛
  - استخدام قليل لتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف الجزائرية.
- و بالإضافة إلى النقاط سابقة الذكر يمكن أن نضيف ما يلي [105] ص(142):
- معاناة الزبائن من سوء الاستقبال؛
  - ضعف الإرادة السياسية لتغيير الأوضاع الراهنة؛
  - استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي إلى طوابير انتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية ووسائل الإعلام الآلي؛
  - مشاكل ذات طابع إداري (تسليم البريد، دفاتر الشيكات، طلبات الاستعلام ووثائق الإثبات) رغم العميل على التنقل إلى الوكالة التي تدير حسابه؛
  - ندرة إرسال مستخلصات الحسابات و الكشوف الدورية إلى مقر سكن الزبائن.

## 2.2. واقع التكنولوجيا في الجزائر

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أهم مظهر من مظاهر التكنولوجيا الحديثة، والتي لها تأثير مباشر على مختلف الأنشطة الاقتصادية، التجارية، المالية، المصرفية... وحتى على الحياة اليومية للأفراد. وهي حاضرة في الجزائر، لكن من المهم أن نقرأ معدلات هذا الحضور، وأفاقه و مشاكله، وكذا استعمالاته. فهي تستعمل بمعدلات مختلفة، ويتم تبنيها من لدن شرائح اجتماعية متنوعة، بيد أن ذلك يتم في إطار صعوبات و عراقيل جمة.

تتفرع مقاييس التقدم في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى [43] ص(68):

عدد خطوط الهاتف بما في ذلك المحمول؛

عدد الحواسيب في البلد؛

عدد الاشتراكات في الانترنت.

بالاعتماد على هذه المقاييس سنحاول التطرق إلى واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر.

## 1.2.2. شبكة الهاتف في الجزائر

لقد شهد قطاع البريد و الاتصالات في الجزائر، إصلاحا عميقا، وهذا ما مكن من تحقيق نتائج مشجعة، لاسيما في مجال كثافة استعمال الهاتف النقال.

### 1.1.2.2. فتح قطاع الاتصالات على المنافسة الخاصة

تعتبر أول خطوة في هذا المجال هي إصدار قانون رقم 2000/03 لقطاع الاتصالات لإنهاء احتكار الدولة لأنشطة البريد والمواصلات، ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات السلكية و اللاسلكية" والتي تعتبر سلطة مستقلة تفق حكما بين الجهات المختلفة [106].

ومع مطلع 2005 أصبح قطاع البريد والاتصالات مفتوح بكامله على منافسة القطاع الخاص. فعدة متعاملين أجنبين ينشطون في ظل نظام الرخصة في مجالات البريد والهاتف النقال والاتصالات عبر نظام الساتل VSAT والاتصالات النقالة عبر الساتل من نوع GMPCS، و في الهاتف الثابت الدولي وما بين المدن والحلقة المحلية [107].

وتم الشروع أيضاً في عملية فتح رأس المال المتعامل التاريخي، "اتصالات الجزائر"، إذ أجري بهذا الصدد اختيار وتوظيف بنك أعمال إسباني. بهدف تحقيق شراكة إستراتيجية حقيقية مع متعامل يملك قدرات مالية وكفاءة عالية وسمعة عالمية أو جهوية [107].

وتهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة، ولكنها لم تكن الشركة الأولى التي قدمت خدمات الهاتف المحمول في الجزائر حيث حصلت شركة أوراسكوم المصرية على أول رخصة لتشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي" قبل أن تطلق الجزائرية للاتصالات شركتها "موبيليس" وأخيرا شركة "الوطنية الكويتية" كمشغل ثالث من خلال شركة "نجمة"، ونجحت هذه الشركات خلال فترة لا تتجاوز أربع سنوات في الوصول بعدد مشتركين خدمات الهاتف المحمول إلى أكثر من 13 مليون مشترك، في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركين الهواتف الثابتة 2.6 مليون مشترك [108]. وهذا راجع لارتفاع أسعار الهاتف الثابت، حيث ارتفعت هذه الأسعار بنسبة 200%

عام 2003 وبعدها 100% في عام 2004 [109]، الأمر الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت.

### 2.1.2.2. كثافة استعمال الهاتف في الجزائر

عرفت كثافة استعمال الهاتف نموا قياسييا خلال الثلاث سنوات الأخيرة حيث ارتفع معدل الولوج العام (الثابت والنقال) إلى حوالي 33% خلال السداسي الأول من سنة 2005 [110]، مما سمح للجزائر استدراك بعض من التأخر الذي كان يعرفه سوق الهاتف مقارنة بمتوسط الدول المتقدمة المقدر بـ 80%. و بحلول يوليو 2006 بلغ عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول 18.6 مليون شخص [111].

وهذا راجع إلى المنافسة الحادة بين المتعاملين الثلاثة إلى جانب إدخال البطاقات مسبقة الدفع في السوق حيث لعب هذا النظام الذي يتميز بالحركية وسهولة الدخول وانخفاض التعريفات إلى وضع حد أقصى لنفقات الاستهلاك الأمر الذي أغرى المواطنين بالشكل الذي أدى إلى تحقيق كثافة هاتفية مرتفعة خاصة بالهاتف النقال حيث تطورت بصفة سريعة، إذ انتقلت من 0.28% إلى 24.06% أي ارتفعت بنسبة 23.78% خلال الفترة الممتدة من 2000 إلى 2005، مقارنة بالكثافة الهاتفية الخاصة بالهاتف الثابت التي عرفت نموا خطيا حيث ارتفعت من 5.8% إلى 8.85% أي أنها حققت ارتفاعا يعادل 3.05% في نفس المدة.

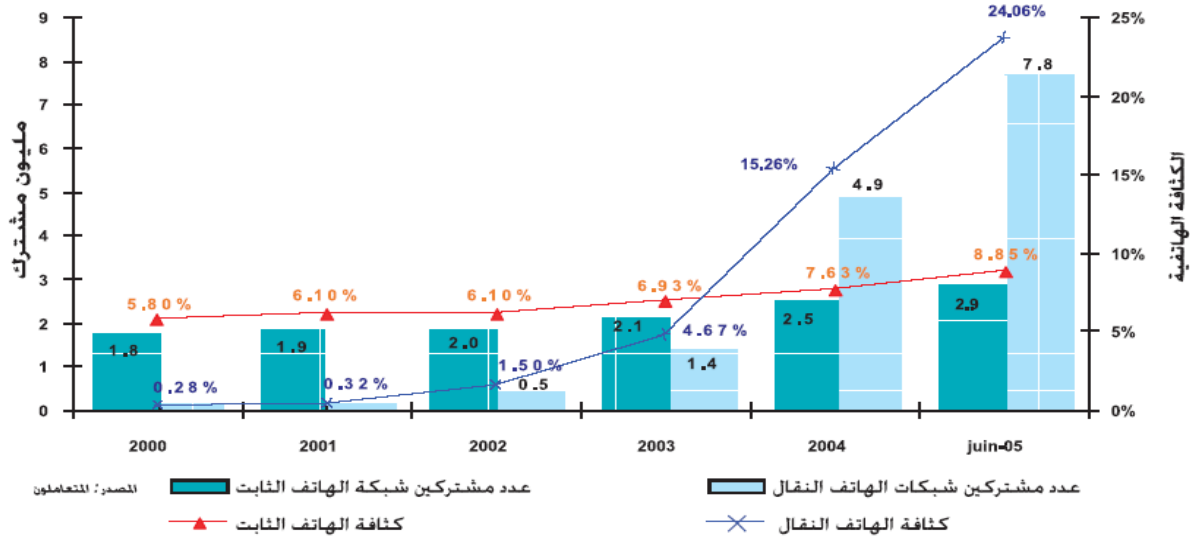
وبلغ عدد المشتركين في الهاتف النقال 28 مليون مشترك في أوائل 2008، ليتراجع إلى 26 مليون مشترك في نهاية نفس السنة وهذا راجع لقيام سلطة ضبط البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية بقطع أكثر من 2.5 مليون خط مجهول الهوية . ليلبغ بذلك عدد مشتركى الهاتف النقال في الجزائر 25,49 مليون مشترك بالنسبة للدفع المسبق و 1.17 مليون للدفع البعدي، ليصبح العدد الإجمالي للمشاركين في حدود 26,66 مليون مشترك لتبلغ بذلك كثافة الهاتف النقال بالجزائر 82% وتتفوق على المعدل العالمي لكثافة الهاتف النقال الذي بلغ 34,20%، وكذا المعدل العربي الذي بلغ 26,50% [112].

أما بالنسبة للهاتف الثابت فقد انتقل عدد المشتركين من 1.7 مليون سنة 1999 إلى 3.2 مليون سنة 2008 [113]. ويبقى عدد المشتركين في الهاتف الثابت ضعيف جدا، إذ لا يتجاوز عدد الخطوط 6 خط لكل 100 نسمة، وهو معدل اقل من معدل كثافة خطوط الهاتف الثابت في الدول العربية الذي بلغ 9.54 خط لكل 100 نسمة، وهو منخفض أيضا عن المعدل العالمي 19.45 خط لكل 100 نسمة

[112]. وباحتساب عدد المشتركين في الهاتف بصيغتيه، الثابت والنقال والذين قدر عددهم بـ 29.246 مليون مشترك في نهاية 2008، أصبحت الكثافة الهاتفية تقدر بـ 91% [114].

لكن رغم المنافسة الشديدة بين المتعاملين الثلاثة إلا أن نوعية الخدمات تشهد بعض الضعف حيث يصل معدل الشكاوي في 24 ساعة إلى 60%. إضافة إلى قوائم الانتظار للخدمات، أما بخصوص الفعالية تصل نسبة الاتصالات الناجحة 90% من مجموع الاتصالات وكل خط هاتفي معرض للعطب مرة كل 18 شهرا مقابل مرة كل 5 سنوات في الدول المتقدمة [115] ص(4).

والشكل الموالي يبين عدد المشتركين في شبكة الهاتف في الفترة الممتدة بين 2000 – 2005:



شكل رقم 02 : عدد المشتركين في شبكة الهاتف في الفترة الممتدة ما بين 2005-2000 [110]

## 2.2.2. الحاسوب والانترنت في الجزائر

تعتبر كثافة استعمال الحاسوب ونسبة الاشتراك في الانترنت، عن مستوى التقدم التكنولوجي لأي بلد، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

## 1.2.2.2. عدد الحواسيب في الجزائر

وصل عدد المسوقين لآلات الكمبيوتر في السوق الجزائرية إلى 5000 شركة وقدر عدد الآلات المستوردة بـ 50000 كمبيوتر و 250000 آلة نسخ [115] ص(6)، وقدر عدد الحواسيب في حظيرة الإعلام الآلي سنة 2008 بـ 3 ملايين حاسوب [116] ص(3).

إن الطلب هام جدا ويعرف تطورا سريعا هذا يبرهن عن تحمس الشباب لاستعمال التكنولوجيات الحديثة، لكن يجب الإشارة إلى أن سعر الكمبيوتر الذي وصل معدله إلى خمسة أضعاف معدل الدخل الشهري، يجعل تكلفة الوصول إلى التكنولوجيات الحديثة من طرف المواطن متوسط الدخل مرتفعة، ولكن وسعيا منها إلى مجتمع المعلومات الدولي سطرت الجزائر برنامجا خاصا أطلقت عليه أسرتيك " حاسوب في كل بيت " أشرفت عليه وزارة البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتعاون مع العديد من البنوك الجزائرية، بريد الجزائر، سوسيتي جنرال، اتصالات الجزائر، شركات التأمين، والشركات المتخصصة في الإعلام الآلي، قدر هذا المشروع بـ 5 ملايين دينار يقضي بتزويد 06 ملايين بيت بحواسيب خلال الفترة الممتدة من 2005 إلى 2010 بغية بلوغ معدل 40 % من الربط على شبكة الانترنت، إلا أن هذا المشروع لم يكمل بالنجاح الذي كان منتظر منه.

أما فيما يخص برامج الحاسوب وبالرغم من وجود موارد بشرية ذات كفاءة عالية إلا أن هذا المجال لا يزال يعرف عجزا نتيجة الاستغلال الجزئي لهاته الموارد بالإضافة إلى ذلك فإن عملية قرصنة البرامج كانت عائق في تطوير وإنتاج برامج الحاسوب بحيث تشير الإحصائيات إلى أن أكثر من 95% من البرامج المستعملة في الجزائر هي نتيجة لعملية قرصنة [115] ص(6).

صدر تقرير عن الأمم المتحدة للتنمية الإنسانية العربية لعام 2004، وقد وردت فيه مؤشرات عن تدني مستوى المجتمع المعرفي العربي، حيث يوجد في الجزائر 18 حاسوبا لكل ألف نسمة، وهو معدل جد ضعيف مقارنة بالمتوسط العالمي المقدر بـ 78.3 حاسوب لكل ألف نسمة [117]. وإذا تمت المقارنة بجارتنا تونس، فإن هذا المؤشر قد تطور من 34 حاسوب لكل 1000 نسمة سنة 2002 إلى 61 حاسوب لكل 1000 نسمة سنة 2006، وهذا المعدل يفوق بكثير المعدل الجزائري [118].

والجدول التالي يوضح كثافة استعمال الحاسوب في الجزائر من الفترة الممتدة بين 1990 و

2005.

جدول رقم 05 : عدد الحواسيب الشخصية في الجزائر ( لكل 1000 نسمة ) [119]

السنة	عدد الحواسيب الشخصية (لكل 1000 نسمة)
2005	1.065314136
2004	0.896008151
2003	0.831107533
2002	0.77035849
2001	7.107270256
2000	6.556075722
1999	5.985708721
1998	5.396940414
1997	4.791944878
1996	4.520184501
1995	3.007221826
1994	2.596850158
1993	2.210252396
1992	1.80884898
1991	1.505143364
1990	0.988825677

### 2.2.2.2. نسبة الاشتراكات في الإنترنت

دخلت الجزائر مجال الانترنت سنة 1991 عن طريق الجمعية الجزائرية للمستعملين UNIX بالتعاون مع جمعية العلماء الجزائريين عن طريق الربط مع ايطاليا. وفي 1993 دخلت خدمة الانترنت للجزائر عن طريق مركز CERIST وهو مركز للأبحاث تابع للدولة، وبعد خمسة سنوات من هذه البداية المحدودة صدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 الذي أنهى احتكار الخدمة من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت، واشترط المرسوم في مقدمي الخدمة لأغراض تجارية أن يكونوا جزائريين، ويتم تقديم الطلبات مباشرة إلى وزير الاتصالات، وفي عام 1998 ظهرت أولى

شركات التوريد الخاصة وارتفعت أعداد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة بحلول مارس عام 2000 [120]، ليرتفع العدد إلى 80 ممون مع نهاية 2004 [121] ص(10).

ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلا أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشبكة الانترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار [ 108]، وأكدت دراسة متخصصة نشرت سنة 2004 أن الجزائر تحتل المرتبة العاشرة في إفريقيا من حيث انتشار الإعلام والاتصالات، وأن نسبة السكان المتصلين بشبكة الانترنت لا تتجاوز 2.4% (ارتفعت هذه النسبة بعد صدور الدراسة)، كما قالت دراسة للأمم المتحدة أنه في عام 2004 كان عدد المشتركين في خدمات الانترنت لا يتجاوز 500 ألف مشترك، بنسبة 148 عملية استعمال للانترنت لكل 10 ألف مواطن [122]، وللإشارة فإن أغلبية مستعملي الانترنت يتمركزون في المدن الكبرى.

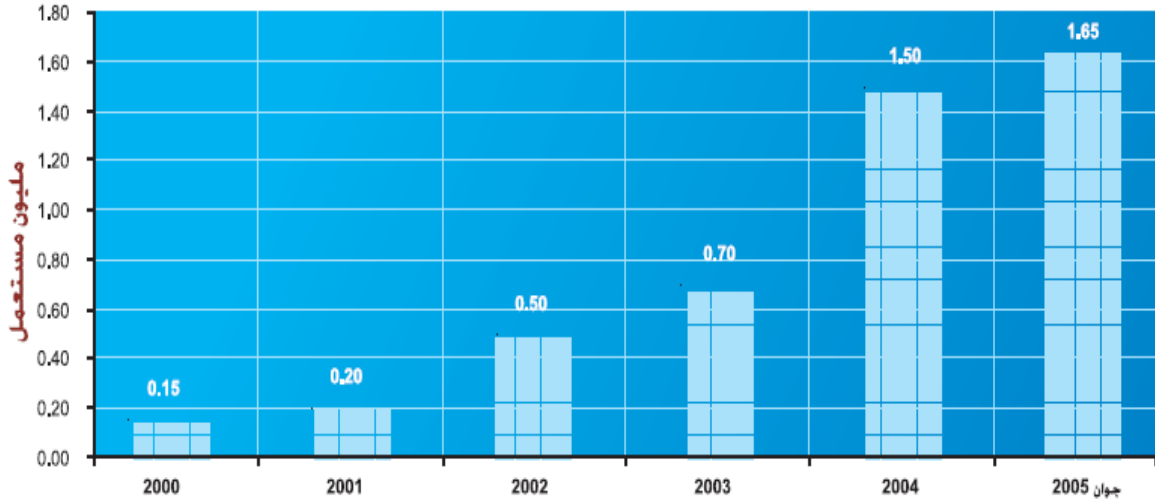
ومن أصل 30 مليون مواطن بلغ عدد مستعملي الانترنت الممتلكين لوسائلهم الخاصة (حاسوب+وصلة) سنة 2001 في الجزائر 10000 مستعمل مقابل 60000 مستعمل سنة 2003، لذا يعتمد الكثير من المواطنين على مقاهي الانترنت في الاتصال بالشبكة، وقد شهد عام 2005 ارتفاعا ملحوظا في أعداد هذه المقاهي حتى وصلت إلى خمسة آلاف مقهى بعد أن كان عددها لا يتجاوز 100 مقهى فقط في عام 2000 [123]. وبلغ عددها 6000 مقهى سنة 2008، يتوافد عليها 5, 2 مليون رائد [116]، ثمانون بالمائة منهم يستعمل الانترنت لأغراض متعلقة بالرسائل الإلكترونية، كما توجد نسبة معتبرة للذين يستعملونه بغرض التحميل المجاني [124].

في فيفري من سنة 2005 تم انجاز شبكة الانترنت السريع \* ADSL فوري بشراكة بين " أوراس كوم المصرية " وإحدى الشركات الصينية، تبلغ سرعتها 128 جيجابايت /الثانية، وتعمل على توزيع أكثر من 600000 خط انترنت على المستوى الوطني [125].

---

\* كلمة ADSL هي اختصار لعبارة Asymmetric Digital Subscriber Line أو خط المشترك الرقمي الذي يوفر خدمة الإنترنت فائقة السرعة، وهي خدمة مريحة صممت خصيصا لتلبي شريحة كبيرة من مستخدمي الشبكة التي تتضمن مستخدمي الشركات الذين يحتاجون إلى اتصال فائق السرعة بالإنترنت على مدار 24 الساعة، ومن خلال هذه الخدمة يمكن استخدام تطبيقات متعددة على الشبكة بشكل أيسر، منها: البث المرئي المباشر، الخدمات الصوتية عبر الإنترنت، خدمات البريد الإلكتروني.





شكل رقم 03: عدد مستعملي الانترنت في الجزائر بين 2000- 2005 [110]

رغم أن عدد مستعملي الانترنت انتقل من 150000 إلى 1.6 مليون مستعمل في الفترة الممتدة من 2000 إلى 2005 أي بنسبة 4.6% [126]. إلا أن هذه النسبة تبقى ضعيفة. وحتى على مستوى المؤسسات فما زال يعرف استخدام الانترنت تأخراً محسوساً، بسبب غياب البرنامج الذي جعل البنك العالمي يساهم بمبلغ 9 ملايين دولار لإنشاء قطب تكنولوجي في الجزائر العاصمة يسمح بتزويد المؤسسات ببنك للمعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية وغيرها من المعطيات لتحسين أداء هذه المؤسسات. فعدد المؤسسات البالغ 300 ألف مؤسسة لا يشترك منها في شبكة الانترنت سوى 10 آلاف مؤسسة فقط [127] ص(19).

ويمكن إرجاع معوقات تعميم استعمال الانترنت في الجزائر إلى الأسباب التالية:

- ضعف معدل توغل الحواسيب؛
- ضعف مستوى التأهيل لدى السكان إذ أن عدد الذين يملكون مستوى تعليمياً مقبولاً يصل 5, 17 مليون نسمة في الوقت الذي لا يفوق فيه عدد المؤهلين لاستعمال هذه التقنية 13 مليون جزائري [122]. وهذا في واقع الأمر عقبة أمام انتشار الانترنت في البلاد؛
- ضعف القدرة الشرائية للمواطن الجزائري، فرغم وجود مشروع تخفيض الرسوم على خدمات الانترنت بـ 50%، إلا أنها تبقى مرتفعة بالنسبة إلى دخل الفرد الجزائري؛

- غياب محتوى جزائري محض على شبكة الانترنت، مما يجعلها تكنولوجيا تستعمل فقط للترفيه واللعب؛
- غياب ثقافة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لدى الفرد الجزائري، واعتبارها من الكماليات.

رغم أن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عرف تطورا ملحوظا في السنوات الأخيرة، إلا أنه مازال دون مستوى المعدلات العالمية، فحسب التقرير الذي صدر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، والذي شمل 134 دولة، فإن الجزائر تحتل المرتبة 114 فيما يخص مؤشر الجاهزية في القطاعات التكنولوجية [97].

### 3.2.2. تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وأفاقها

رغم أن مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسن مستمر، إلا أن تعميمها تعترضه عدة عقبات.

#### 1.3.2.2. تحديات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

مازالت العديد من العقبات تفرض نفسها وتعيق تطور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر لعل من أبرزها:

- يظل تطور قطاع صناعة تكنولوجيا المعلومات جد ضعيف، علاوة على أن غياب انتشار الثقافة العلمية والتقنية بمثابة عراقيل جد قوية في وجه الجهود الرسمية المبذولة؛
- تظل المعدات المستعملة قديمة والبنى التحتية في مجال الاتصالات السلكية واللاسلكية عتيقة، بحيث ما يزال شريط مركز المعلومات والأبحاث العلمية CERIST الموصل مثلا، تحت سقف المعايير الدولية بكثير، كما أن الربط ناقص ومختل في كثير من جوانبه، إذ ترتبط هذه الصعوبات في مجملها بقدم خيوط الشبكة الهاتفية وتآكلها؛
- تظل كثافة الشبكة الهاتفية جد ضعيفة، حيث يلاحظ أن العديد من المدن الجزائرية ما زالت تستعمل خطوط تناظرية lignes analogiques كما أن عدد خطوط الهاتف الثابت بالنسبة لكل من 100 مواطن لا تفوق 6 خطوط، بينما وصلت في البلدان المتقدمة 90 خطا؛
- إن ثمن الربط بشبكة الإنترنت وفاتورة المكالمات الهاتفية واقتناء الحاسوب يظل مرتفعا، بل فوق القدرة الشرائية للمواطن العادي، ما يجعل الإنترنت مجرد كمالية في أعين كثير من الأسر الجزائرية الصغيرة والمتوسطة، لذلك يتوجه العديد من مستعملي الشبكة إلى مقاهي الإنترنت يؤدون فيها 70 دج عن كل ساعة اتصال بالشبكة؛

- يظل ثمن الكمبيوتر باهضا بالمقارنة مع الدخل المتوسط للأشخاص [115] ص(3)؛
- كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما أثر سلبا على انتشار خدمة الانترنت [109]؛ والحال أن ارتفاع تكلفة الاشتراك تجعل عدد البيوت الجزائرية التي تمتلك اشتراكا يقل كثيرا عن عدد الجزائريين الذين يفضلون استخدام الشبكة من الإدارات والمقاولات العمومية والشركات ومقاهي الإنترنت؛
- ليست هناك تشجيعات استثمارية كافية للخواص في مجال تشجيع الإقبال على الاستثمار؛
- يظل مستوى الكفاءات ضعيفا في ظل ارتفاع نسبة الفشل المدرسي، فإذا كانت نسبة 4, 74% من أصل 17.5 مليون جزائري قد تلقوا تعليما، ما يزال هناك 13 مليون لم يتعدى مستواهم التعليم المتوسط بحسب آخر تقرير صادر عن المركز الوطني للدراسات الإحصائية (CNES) [128].
- إن نسبة البطالة والامية تظل مرتفعة إذ أن 30% ممن تقل أعمارهم عن عشر سنوات، هم في تعداد الأميين بحسب إحصائيات مركز (ONS)، مما يؤدي إلى غياب ثقافة نشر التكنولوجيا المعلوماتية بين أفراد المجتمع مما يجعل المواطن لا يلجأ لاستخدام هذه التكنولوجيا إلا في حالة الضرورة الحتمية [126].

### 2.3.2.2. آفاق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

إن كل التطبيقات التكنولوجية في مجال تكنولوجيات الإعلام والاتصال، أضحت اليوم حقيقة ملموسة، وبلغت كثافتنا الهاتفية اليوم (انتشار الهاتف) 30% مقابل 5% فقط في عام 2000. بينما ترمي خطة الدولة إلى رفع هذه النسبة إلى 80% في آفاق 2010، وترمي هذه الخطة كذلك في المدى المتوسط إلى بلوغ نسبة 40% من حيث الوصل بالانترنت [107]. كما تهدف نفس الخطة إلى تحقيق نسبة قدرها 20% فيما يخص انتشار الحواسيب الشخصية، وفي آفاق 2015 تصبو إلى بلوغ مستويات التوصيل الحالية في أوروبا.

ونظرا للتنامي المذهل لطلبات النفاذ إلى الشبكة من قبل المؤسسات والإدارات والمواطنين، لاسيما بعد التحفيزات التي أثارها المتعاملون الوافدون، أضحت من الملح للغاية تطوير المنشأة الأساسية للاتصالات. فالإ جانب الحرية الممنوحة في التشريع الجزائري للمتعاملين الوافدين أو المقيمين، لبناء منشآت أساسية خاصة بهم، حتى في الاتصالات الدولية، فإن الجزائر قد أنجزت من مواردها المالية الخاصة، أولا، ومن الموارد المالية الخاصة بالمتعامل، "اتصالات الجزائر"، ثانيا، شبكة تراسل رقمية كثيفة بواسطة الحزم الهertzية والألياف البصرية.

يبلغ طول شبكة الألياف البصرية حاليا 23 000 كم، زيادة على الشبكات الخاصة التابعة لكبريات المؤسسات العمومية والمقدر طولها بـ 16 000 كم؛ وستغطي هذه الشبكة كامل التراب الوطني، بما فيه أقصى المناطق الصحراوية، إذ سيصل طولها 35 000 كم في نهاية 2008. تربط هذه الشبكة في الوقت الحاضر 1 000 بلدية من بين 1 541 بلدية تشملها الجزائر حاليا. وبفضل تكثيفها وتوسيعها الجارئين، ستسمح هذه الشبكة بتحقيق سيولة أعلى وتأمين أكبر في توصيل المعلومات. وتجدر الإشارة إلى أن الاستثمارات المنجزة في قطاع تكنولوجيايات الإعلام والاتصال، في مرحلة انطلاق الإصلاحات، قد بلغت حوالي 4 ملايين دولار أمريكي [107].

### 3.2. تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية الجزائرية

إن المتغير التكنولوجي أصبح أكثر فأكثر سلاح أساسي في المنافسة العالمية ولهذا فمستقبل المصارف الجزائرية في هذه البيئة الجديدة يتوقف على مدى توظيفها بالفعالية اللازمة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتتمكن من الاستمرار وتعزيز قدرتها التنافسية. ولقد أدركت البنوك الجزائرية هذا فبادرت إلى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكل مظاهرها من انترنيت، وهاتف، وحاسوب، .. الخ. مما أثمر عن تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية، وكذا ظهور خدمات لم تكن موجودة من قبل.

لكن هل أدى اعتماد المصارف الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى الرقي بخدماتها إلى ذوق المستهلكين العالمين وإلى المعايير الدولية؟ هذا في حالة إذا ما تم تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالقدر الكافي؟ هذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المبحث ، وذلك من خلال تسليط الضوء على واقع استخدام التكنولوجيا في النظام المصرفي الجزائري، واقع النقدية في الجزائر، وأهمية مواكبة الخدمات المصرفية الجزائرية للتطور التكنولوجي، والتحديات التي تواجهها.

#### 1.3.2. واقع استخدام التكنولوجيا في النظام المصرفي الجزائري

إن المصارف الجزائرية واعية بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لذلك فهي تسعى جاهدة إلى ذلك، لكنها لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب، وخير دليل على ذلك هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في النظام المصرفي الجزائري والذي سوف نتطرق إليه من خلال واقع استخدام الهاتف، والحاسوب والانترنيت.

### 1.1.3.2. واقع استعمال الهاتف في النظام المصرفي الجزائري

رغم أن استعمال الهاتف في الجزائر، وخاصة النقال، تتطور بشكل ملحوظ، لدرجة أن الكثافة الهاتفية للهاتف النقال في الجزائر تفوقت على المعدل العالمي، كما سبق ورأينا في المبحث الثاني. إلا أنه ولحد الآن لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف، ثابتا كان أم نقال لأداء الخدمات المصرفية، بل حتى الاستعلامات لا تقدم من خلاله.

### 2.1.3.2. واقع استعمال الحاسوب في النظام المصرفي الجزائري

من أجل تحديث الإدارة تم إدخال الحاسوب في جميع الوكالات والمكاتب والمصالح في جميع المصارف، غير أن استعماله يكاد يكون في العمليات العادية المتعلقة بالحسابات واستخراج الوثائق.

### 3.1.3.2. واقع استخدام الانترنت في النظام المصرفي الجزائري

أصبحت الانترنت اليوم أفضل وسيلة لتوزيع المنتجات والخدمات المالية والمصرفية، لما توفره من تقنيات سريعة وفعالة، مما فرض استعمالها بقوة في شتى المجالات ولاسيما المصارف الجزائرية، حتى تتمكن من مواجهة المنافسة، وتحسين الخدمات التي تقدمها، فتبني استخدام الانترنت يعتبر أفضل طريقة لتحسين الخدمات المصرفية، وزيادة الكفاءة و تقليل التكاليف. من خلال مواقع المصارف الجزائرية على شبكة الانترنت يمكن ملاحظة ما يلي [129]:

#### 1.3.1.3.2 بالنسبة لبنك الجزائر

لبنك الجزائر موقع الكتروني على شبكة الانترنت، له مهمة إعلامية بحتة، وهو لا يقدم الخدمات المعلوماتية الالكترونية، ولا يخضع للتجديد إلا نادرا، فالمتصفح لموقع بنك الجزائر يلاحظ أن المعلومات متأخرة بمدة تفوق السنة، في حين يتم تجديد مواقع المصارف المركزية في العالم في كل لحظة، بالمعلومات الجديدة لاسيما في مجال التقنيات المصرفية المستعملة في النظام المصرفي لتلك البلدان، فضلا عن وضع كل المعطيات الاقتصادية للبلاد. كما أن بعض المصارف المركزية تشرف على أنظمة الدفع الالكترونية لمصارف ذلك البلد انطلاقا من مواقعها الالكترونية. لذلك لا بد من تفعيل موقع بنك الجزائر، وجعله كبقية المصارف العالمية المتطورة.

#### 2.3.1.3.2 بالنسبة للمصارف الجزائرية

لجميع المصارف الجزائرية مواقع على شبكة الانترنت، تعرض معلومات عن المصارف، لكن لا تقدم خدمات عبر الشبكة. معظمها لم تجدد منذ فترة، في حين نجد أن المصارف في الدول المتقدمة

تقوم بتجديد المعلومات خلال 24 ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع، لذا على المصارف الجزائرية أن تحسن وتجدد مواقعها الالكترونية وتطورها و تستعملها في أداء الخدمات المصرفية [105] ص(190). ونقف هنا عند تجربة جديرة بالذكر وهي ما قامت به مؤسسة بريد الجزائر في وضع شبكة وطنية وربطها بالانترنت، فيستطيع الزبون أن يحصل على بعض الخدمات عبر شبكة الانترنت، كالاطلاع على الحساب البريدي و طلب دفتر الصكوك، بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع موبيليس عبر الحساب البريدي. كذلك تم إنشاء الموزع الصوتي الذي يحمل رقم ( 30.15 )، لطلب استعلامات حول الحسابات البريدية [130] ص(4).

### 2.3.2. واقع النقدية في الجزائر

يعتمد المواطن الجزائري على السيولة النقدية في جل معاملته، وهذا راجع لغياب الثقافة المصرفية والثقة في المصارف، وبطبيعة الحال المسئول الرئيسي عن هذه الوضعية هو النظام المصرفي الجزائري الذي ساهم بتزويد الخدمات التي يقدمها في انتشار هذه الظاهرة. لهذا فإن النظام المصرفي الجزائري شهد تكافل في الجهود الوطنية والدولية بمساعدة البنك العالمي من أجل تطوير خدماته وتحديثها، ولعل أهم البرامج المسطرة والتي دخلت حيز التنفيذ هو مشروع البطاقات البنكية كوسيلة دفع الكترونية كما شمل وسائل الدفع التقليدية بإدخال المقاصة الالكترونية من أجل معالجتها الكترونيا والتخلص من الطريقة اليدوية التي أثقلت كاهل المؤسسات والعملاء وحتى البنوك، وضم أيضا المشروع محاولة إعادة الاعتبار للشيكات والتحويلات.

### 1.2.3.2. البطاقات البنكية

تعتبر البطاقة البنكية أهم خدمة مصرفية تمخضت عن التطور التكنولوجي، وإدراكا للبنوك الجزائرية بأهميتها وسعيها منها لتعميمه قامت بإنشاء شركة ساتيم سنة 1995 والتي أسندت إليها بالإضافة إلى مهمة تحديث التقنيات المصرفية؛ وصناعة البطاقات المصرفية، مهمة إنشاء تجمع بين عدة مصارف من خلال مشروع البطاقات المصرفية المشتركة، واستطاع هذا المشروع أن يرى النور سنة 1997 حيث يمكن حامل البطاقة السحب من أي موزع آلي للنقود والتقليص من تجمع العملاء على مستوى الوكالات.

### 1.1.2.3.2. واقع التعامل بالبطاقات البنكية في الجزائر

كشفت بيانات حديثة، أنّ هناك 965 ألف شخص فقط يمتلكون بطاقة الدفع البنكي في بلد عدد سكانه 34 مليون نسمة، نسبة لا تتعدى 1 % من مجموع عدد السكان، وتعود نسبة 80 % من

مستخدمي البطاقات إلى بريد الجزائر ( إحصائيات 2007 ) [131]. وتراهن السلطات على الوصول إلى 1.5 مليون بطاقة بحلول 2009، علماً أنّ بطاقة السحب والدفع البنكي شرع في العمل بها شهر مارس من العام 2005، وتسمح هذه البطاقة لكل زبون لديه حساب في أي بنك أو بريد في الجزائر بالقيام بعمليات السحب طوال أيام الأسبوع وبنظام 24 ساعة على 24 ساعة على مستوى كل الموزعات الآلية للأوراق النقدية المتصلة بالشبكة النقدية ما بين البنوك وكذا تسديد المشتريات والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الإلكتروني الموجودة بمختلف المتاجر والصيدليات ومحطات البنزين إضافة إلى تسديد فواتير الهاتف وغيرها، وأنت هذه البطاقة الإلكترونية المؤمنة بشفرة سرية وفق المعايير الدولية "أوروبا ماستر كارد- فيزا" لتكتمل بطاقة السحب النقدية التي وضعتها مؤسسة "ساتيم" سنة 1997 والمخصصة لسحب الأموال فقط [109].

يوجد حالياً ( 2008 ) نحو 800 تاجر جزائري لهم صلات بالشبكة المذكورة، منهم حوالي 350 تاجر متوفر على جهاز الدفع الإلكتروني، وتسعى المؤسسة إلى تركيب خمسمائة جهاز آلي لسحب الأموال في نهاية 2008، بهدف تكريس الدفع الإلكتروني كمارسة بحلول أوائل 2009.

ومن المرتقب توسيع مجال "شبكة النقد البنكي" التي تنحصر حالياً في عدد محدود من المدن الكبرى، لتمس سائر الوكالات المصرفية عبر كامل مناطق البلاد، وسيتم الشروع قريباً في توزيع أجهزة الدفع الإلكتروني بخمس محافظات شرقية وغربية، في مخطط عام يتكلف ما يربو عن 3 ملايين يورو، علماً أنّ "شبكة النقد البنكي" مزودة حالياً بأكثر من ثلاثمائة موزع آلي للأوراق النقدية موجود بالقرب من الوكالات البنكية والبريدية، حيث يُشار إليها بلافتات منيرة، وتستوعب الشبكة إياها حوالي 15 بنكا. وعلاوة على البنوك الثمانية التي لها أسهم في مؤسسة ساتيم لسحب الأموال، وهي: البنك الوطني الجزائري، بنك الزراعة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الجزائري للتوفير والاحتياط، صندوق التعاضدية الفلاحية، إضافة إلى بنك البركة-الجزائر، هناك أيضاً بنوك أخرى لها أسهم في مؤسسة ساتيم على غرار بريد الجزائر وسوسيتي جنرال-ألجير، وبي أن بي - باريبا الجزائر، وتبعاً لاقتصاره على سحب السيولة، سجل النشاط النقدي في الجزائر خلال 2007 معدل 3000 عملية إلكترونية مالية في اليوم، ارتفعت إلى الضعف في الأعياد والمناسبات [109].

وهنا تجدر بنا الإشارة إلى تجربة بريد الجزائر في هذا المجال حيث قامت ابتداءً من جانفي 2007، بتوزيع بطاقات السحب لكل الزبائن الذين أجروا ولو عملية سحب واحدة خلال الستة أشهر التي سبقت انطلاق العملية، بدءاً بالجزائر العاصمة، لتشمل بعدها باقي ولايات الوطن. ليلبغ بذلك عدد البطاقات الموزعة وتلك التي لازالت في المكاتب في انتظار سحبها من طرف أصحابها 6 مليون بطاقة

خلال 2008، على أن توزع الخمسة ملايين أخرى قبل نهاية 2009. و في مرحلة ثانية بدأت بتوزيع بطاقات السحب مع الصكوك البريدية، في انتظار اختفاء الصك نهائيا، وفور استلام آخر زبون لبريد الجزائر لبطاقته وتشغيلها ولو مرة واحدة. وقد كلفت هذه العملية في مرحلتها الأولى 5,5 مليون أورو [132] ص(19). وعن معدل استعمال هذه البطاقات فهو هزيل مقارنة بالصكوك، إذ يسجل بريد الجزائر 1.5 مليون عملية سحب من الشبايك الالكترونية شهريا مقابل 30 مليون بالصك، أي ما يعادل 35 ألف إلى 40 ألف عملية سحب الكتروني يوميا مقابل 800 ألف إلى مليون عملية بالصك [132] ص(19).

إن الفرق القائم بين معدل استعمال البطاقة والصك يعكس مدى تحفظ الزبائن من استعمال البطاقات المغناطيسية، لأسباب عدة تتعلق أساسا بالجانب الأمني، وبتفكير الجزائري الذي لم يؤمن بعد بالتقنية، ويفضل الانتظار لوقت طويل، ضمن طوابير تستغرق في أوقات الذروة عدة ساعات، على اللجوء إلى الشبايك الالكتروني لسحب أمواله خلال دقائق.

وفيما يخص عدد الشبايك الالكترونية فقد بلغ عددها 600 شباك أمام بعض مكاتب البريد في سنة 2008، في انتظار اضافة 200 شباك مع نهاية 2009 [133]، علما أن هذه الشبايك لا تخص فقط بريد الجزائر بل كل البنوك الموجودة في الجزائر، ويتمكن الزبون من خلالها بالإضافة إلى سحب الأموال، من الاطلاع على رصيده، والحصول على كشف عن عمليات السحب العشرة الأخيرة، وتسجيل طلب الحصول على الصك البريدي، وكذا تسديد فواتير الهاتف من خلال قراءة الشبايك الالكتروني لرمز موجود أسفل الفاتورة فيقتطع المبلغ في الحين من رصيد الزبون.

يوضح الجدول الموالي يوضح حجم التحويلات ما بين المصارف باستعمال بطاقة السحب:



جدول رقم 06: حجم التحويلات بالأرقام ما بين المصارف باستعمال بطاقة السحب ( الوحدة مليون

دينار جزائري ) 2007-1999 [134]

من 01/01/2005 إلى 25/04/2007	2003	2002	2001	2000	1999	
91083300	474729	604582	463889	299140	240854	بريد الجزائر
15184500	14378	7260	0	0	0	البنك الوطني الجزائري
20079200	12519	15458	11643	5871	16	القرض الشعبي الجزائري
14723900	10148	14901	8385	1221	0	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
37027300	16385	22854	16804	14804	6496	البنك الخارجي الجزائري
80076600	1311	407	0	0	0	بنك التنمية المحلية
6803000	2173	220	0	0	0	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
1415300	337	762	617	184	0	بنك البركة الجزائري
64126800	381	0	0	0	0	Société Générale
29490600	-	-	-	-	-	بي.ن. بي باريس الجزائر
360010500	532361	666184	501338	320635	247366	المجموع

من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا أن عمليات السحب تعود أغلبيتها لبريد الجزائر بنسبة 91% وهذا مقابل نسب تتراوح ما بين 0% و 3% لمختلف المصارف. كما أن استخدام بطاقات السحب عرف تطورا محسوسا في السنوات القليلة الماضية.

لكن يبقى استخدام النقدية في الجزائر ضعيفا جدا، بالمقارنة بجارتينا المغرب وتونس، إذ يجب على الجزائر أن تضاعف حجم الدفع بالوسائل الحديثة 15 مرة لتصل إلى المستوى الذي وصلت إليه تونس، و 750 مرة لتصل إلى المستوى الأوروبي. ففي فرنسا على سبيل المثال تتجاوز نسبة النقدية فيها 80 %، حيث تبلغ عدد البطاقات البنكية 45 مليون بطاقة، بمعدل إصدار بطاقة كل ثلاث ثواني. يقوم الفرنسيون ب 4, 16 مليون عملية دفع و 4,9 مليون عملية سحب بالبطاقات البنكية. إن فتح حساب بنكي في أي بنك من البنوك الفرنسي يمنحك بصفة آلية حق الحصول على البطاقة البنكية [131].

يتوقع المدير التسويقي للمؤسسة الفرنسية EXALTO، أن السوق النقدية في الجزائر يمكن أن تتضمن 6 ملايين بطاقة ذات رقاقة إلكترونية إلى غاية سنة 2010، وهذا لأنها تبذل جهود كبيرة لتطوير وسائل الدفع وتطبيق وسائل الدفع الإلكترونية، فالنقود الآلية " Monétique " في الجزائر انطلقت بخجل لكن البنوك المحلية واعية بأن تحولها نحو نظام EMV " Europa, Mastercard Et Visa "،

مهم من أجل أمان العمليات البنكية، هذا مع العلم أن هذه الشركة الفرنسية اختيرت كشريك رئيسي لمشروع شركة SATIM، إذ تزود شركة EXALTO شركة SATIM بـ 27000 بطاقة بذاكرة للدفع المؤكد و التي تحمل العلامة التجارية EMV [135].

### 2.1.2.3.2. البطاقات الالكترونية المتداولة في الجزائر

لم يحقق مشروع 1997، لبطاقة السحب المشتركة ما بين البنوك والذي أنجزته SATIM، ما كان متوقعا له من نجاح، والمتمثل في توسيع استخدام البطاقات البنكية كوسيلة دفع في الجزائر، بالقدر الذي يخفف من استعمال السيولة النقدية، وهو ما جعل المجموعة البنكية تجتهد أكثر في مجال البطاقات ليتم استبدال مشروع البطاقة البنكية المشتركة للسحب بمشروع آخر جديد، ويتعلق الأمر ببطاقة تسمح بالسحب من الموزعات النقدية ودفع قيمة المشتريات من المحلات المتعاقدة مع البنوك.

دخل حيز التنفيذ مشروع البطاقات الجديد بداية من 2005، حيث يشمل نوعان من البطاقات هما:

#### - البطاقات الكلاسيكية للسحب والدفع

للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك، بنك البركة الجزائري. وتتمثل أهم الخدمات المقدمة عن طريق بطاقة السحب والدفع في: سحب النقود انطلاقا من شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية المرتبطة بالشبكة النقدية المصرفية، الاطلاع على الرصيد انطلاقا من شبابيك الموزعات الآلية للأوراق النقدية، طلب كشف الحساب الخاص بالعمليات العشر الأخيرة على الموزع، طلب كشف حساب تسديد الفواتير [136] ص(5).

#### - البطاقة الذهبية

والتي بالإضافة إلى خدمتي الدفع و السحب، تخول لصاحبها القيام بعمليات أخرى كتسوية الفواتير، طلب الرصيد، التأمين... الخ، هذا بالإضافة إلى الرصيد المرتفع.

### 3.1.2.3.2. معوقات انتشار البطاقات البنكية في الجزائر

يرجع ضعف استخدام النقدية في الجزائر إلى عدم امتلاك الجزائريين ثقافة التعامل بالبطاقات الالكترونية، إذ لا زال الكثير من السكان المحليين لا يعلمون بوجود بطاقة الدفع في الجزائر في حين أن البعض لا يفرق بينها وبين بطاقة الانتماء، أو يقدرون أنّ لا جدوى منها بالمرّة. وضعف عامل الثقة،

خاصة مع الأخطاء المتكررة التي يعاني منها المواطنون مع الموزعات الآلية، والتي يتحمل وحده عواقبها.

كما أنه في الجزائر لا يعتمد حتى الصك البنكي في سائر التعاملات، ومن غير الطبيعي أن تنتقل دفعة واحدة من وسيلة الدفع نقدا إلى بطاقة الدفع البنكية المشتركة، في وقت لا تزال الطوابير الطويلة والوقت الضائع في مؤسسات الصرف المختلفة، كما أنّ معظم المؤسسات الكبرى ما تزال تتعامل بالشيكات من باب الضمان، رغم أنّ البطاقات الالكترونية أكثر أمانا 10 مرات من الشيكات، لكن وكالات بيع السيارات على سبيل المثال لا الحصر، تفضل التعامل مع زبائنها وفق طريقة الشيكات البنكية لتفادي أي تزوير على حد تصورهما.

وعلى العموم يمكن إرجاع أسباب ضعف استخدام البطاقات الالكترونية في الجزائر إلى:

- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يتقنون سوى في السيولة النقدية؛
- يجذب المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على فرض رقابة، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية،
- وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسيّر حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة،
- عدم الثقة في النظام والمحاكم القضائية التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقتا طويلا للفصل في القضايا، ومرد انعدام الثقة يعود إلى طول الإجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد،

وهذا بالإضافة إلى المشاكل التي تواجهها البطاقات البنكية في أي دولة كانت والمتمثلة في

[137] ص(10):

- السرقة والضياع

ولمواجهة هذا المشكل تم وضع في المتناول مركز خاص بهذه الحالات يتلقى الاتصالات لمدة 24 سا/24 سا و 7 أيام/7 أيام وهو مركز تابع لشركة SATIM والذي بمجرد أن يتلقى اتصال بضياع أو سرقة بطاقة معينة يقوم بوضع البطاقة في حالة معارضة، لكن إن لم يتلق هذا المركز التأكيد الكتابي من طرف الحامل أو بنكه على ضياع أو سرقة البطاقة في مدة 15 يوما فسيقوم برفع الحجز عن البطاقة، وتصبح المسؤولية على عاتق الحامل أو البنك. حيث يتخصص هذا المركز بحالات السرقة والضياع للبطاقات، بينما مركزية وعوارض الدفع مكلفة بوسائل الدفع الأخرى كالشيكات والسندات لأمر.

### - الاستعمال الاحتياطي للبطاقة

في حال اكتشاف استعمال مشبوه فيه لهذه البطاقة سيتم حجزها مؤقتا حتى يتم التأكد من عملية الغش، وفي حال التأكد من براءة الحامل ستصدر بطاقة أخرى لصالحه. لكن القانون لم يقرم بعد بالتطرق لمثل هذه الحالات المتعلقة بالبطاقات والتي بالتأكد إن كانت موجودة ستساهم في قمع حالات الغش والتزوير والسرقة.

### - العمليات التعسفية

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

### - إشكالية الإثبات

يتم إثبات العمليات المستخدمة للبطاقة من خلال التسجيلات التي تتم أتوماتيكيا على الشريط الإلكتروني، كما يتم استخدام كافة البيانات المسجلة حول كل عمليات السحب من أجهزة TPE و GAB و DAB، وعادة هذه المشكلة لا تثار إلا حينما يطرح نزاع على القضاء.

### 2.2.3.2. الموزعات الآلية

تم التوسيع في شبكة الموزعات الآلية للنقود DAB التي تعمل باللغتين العربية والفرنسية، قابلة للاستخدام 24 سا / 24سا وتستقبل أربعة أنواع من الأوراق النقدية هي:

- أوراق نقدية ذات فئة 1000دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 500دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 200دج؛
- أوراق نقدية ذات فئة 100دج.

ويتم وضعها من طرف شركة SATIM التي تقوم أيضا بمعالجة عمليات السحب والدفع من خلال الأجهزة (TPE, GAB, DAB)، في مدة أقصاها يومين. وما على التاجر الراغبين في المشاركة إلا التقدم بطلب وفق عقد مدته سنة قابلة للتجديد، وعليه الإمضاء على عقد يتضمن الشروط الواجب تطبيقها من قبل التاجر، أما العمولة التي يجب أن يدفعها التاجر للبنك المعني فتقدر بـ 1,5% من مبلغ كل عملية بيع تتم بواسطة البطاقة [137] ص(5).

وقد تم تنصيب العديد من الموزعات الآلية للنقود عبر كامل التراب الوطني موزعة على النحو التالي:

جدول رقم 07: إحصائيات حول الموزعات الآلية للنقود ونهايات الدفع إلى غاية 2007/04/25

[134]

عدد نهايات الدفع	عدد الموزعات الآلية	عدد حاملي البطاقات	الهيئة المصرفية والمالية
52	342	388310	بريد الجزائر
23	43	13259	البنك الخارجي الجزائري
246	26	47385	القرض الشعبي الجزائري
14	60	2746	بنك الفلاحة و التنمية الريفية
09	-	185	بنك البركة الجزائري
-	82	1665	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
26	51	2907	البنك الوطني الجزائري
66	28	10723	بنك التنمية المحلية
27	27	17584	سوسيتي جنرال
02	-	55	الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية(بنك)
-	19	3159	بي ن بي باريس الجزائر
465	678	487978	المجموع

### 3.2.3.2. تجسيد مشروع تحديث نظام الدفع في الجزائر

بعد فترة من التشخيصات والدراسات قرر بنك الجزائر بالتعاون مع باقي البنوك الشروع في تطوير وتحديث وسائل الدفع بصورة جدية ابتداء من 2003.

وكان الهدف من وراء ذلك تأسيس نظامين للدفع ما بين البنوك، حديثين و فعالين هما:

- نظام التسويات الإجمالية الفوري ARTS

( Système de règlement bruts en temps réel de gros montants ,et paiement urgent)

- و نظام الدفع الشامل ( système de paiement de masse )

مهمتهما تغطية التحويلات المالية بطريقة سريعة، آمنة وفعالة .

إن الأهداف الرئيسية المرجوة من وراء تحديث أنظمة وسائل الدفع هي [138] ص(105):

- تبني نظام دفع وقوانين تناسب حاجيات المستخدمين (خواص، مؤسسات وإدارات ) وإلزامية تحقيق اقتصاد متطور تتطلب التكفل بنشر استخدام وسائل دفع الكترونية؛
- تخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع والتي تستخدم وسائل الدفع الورقية ( شيك، سند لأمر، سفتجة )؛
- تعميم وتحسين ميكانيزمات تغطية الشيكات ووسائل الدفع الأخرى التي تعتمد على الدعامة الورقية وكذلك نظام التحويلات.
- العمل على تطوير وسائل الدفع الالكترونية كالبطاقات، والإيداع و السحب الالكتروني؛
- العمل بالمقاييس الدولية؛
- تعزيز أمن المبادلات.

يتكون نظام الدفع في الجزائر من الهيئات المالية الوسيطة المتمثلة في بنك الجزائر، البنوك

التجارية، الهيئات والمؤسسات المالية، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية، عمليات التسوية " المقاصة"، ووسائل الدفع.

وتسعى المنظومة المصرفية الجزائرية إلى تحقيق خمسة نقاط أساسية هي:

- تطوير شبكة الاتصال المصرفية؛
- استخدام هذه الشبكة بما يتلاءم وتسيير وسائل الدفع والخدمات المصرفية؛
- وضع في المتناول نظام معلوماتي للمصارف يسمح بتوسيع العمليات عن بعد؛
- انطلاق الأعمال المتضمنة تنسيق تنظيم وتسيير وسائل الدفع التي تعتمد على الدعائم الورقية ومحاولة تخفيض مدة معالجتها؛
- وضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع البنك المركزي.

### 1.3.2.3.2. نظام التسويات الإجمالية الفوري ARTS\*

يدخل نظام ARTS ضمن إستراتيجية تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر التي

اعتمدها بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية ومساعدة البنك العالمي من خلال انجاز نظام دفع للمبالغ الهامة والمستعجلة بصفة فورية ووقت حقيقي.

\* ARTS : ALGERIA REAL TIME SETTLEMENTS

ولقد تم إنشاؤه بموجب القانون رقم 04-05 في 13 أكتوبر 2005 و بدأ العمل به فعليا في 08 فيفري 2006 [138] ص(109). وهو نظام يتجاوب مع مبادئ لجنة أنظمة الدفع والتحويلات، لبنك التسويات الدولية، سواء من الجانب التشريعي وهياكل الإنتاج والنجدة، أو من جانب سهولة استخدامه. ويعتبر نظام التسوية الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة و الدفع المستعجل، ال ذي وضعه بنك الجزائر، والمسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية نظاما للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة، أو الدفع المستعجل، التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام [139].

ويخص نظام ARTS العمليات التالية [140] ص(71):

- الأموال المحولة بين المصارف أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الإجمالي بتقليل المخاطر التنظيمية؛
- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له أهمية كبيرة نظرا لأنه يساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد؛
- تنظيم الصفقات التي تتم في أسواق رأس المال كالبورصة والسوق النقدي مما يحسن ويزيد من تطورها؛
- بتنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل أو تفوق مليون دينار جزائري ومعالجتها في الوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية وذلك دون تأجيل [141] ص(12).

ويكون تنفيذها من خلال إتباع إحدى الطرق التالية [142] ص(2):

- التحويل العادي؛
- التحويل البرقي؛
- طلبات الأموال ( المسحوبات)؛
- اعتماد تحويلي مستمر أو إضافي.

#### - مكونات نظام ARTS

يتكون نظام ARTS من أرضية إنتاج تتضمن تجهيزات الإعلام الآلي وبرمجيات الدفع مرتبطة بأرضيات تدعى مشترك أو مساهم مركبة على مستوى المصارف، هذه الأرضية مجهزة بنظام للنجدة عن بعد (أرضية للنجدة ضد الحرارة والبرودة) يسهر على ت أمين وأرشفة كل المعطيات التاريخية المتعلقة بالمدفوعات ويأخذها على عاتقه في حالة وجود صعوبات كبيرة تواجه عمل النظام مثل الزلازل

أو الفيضانات، شرارة كهربائية، ... الخ) في المنطقة أين تم ترتيب أرضية الإنتاج وأرضية النجدة ضد الحرارة.

أما المشاركون في هذا النظام فهم مشاركون بصورة مباشرة مرتبطون مباشرة بنظام ARTS المنظم من طرف بنك الجزائر، ويتمثلون في بنك الجزائر المصارف، الخزينة العمومية، بريد الجزائر، الجزائرية للمقاصة من أجل المدفوعات في البورصة ومركز ما قبل المقاصة فيما بين المصارف ومدفوعات الكتلة، ومشاركون بصورة غير مباشرة يتم ولوجهم لنظام ARTS باستخدام خدمات المشاركين المباشرين، ويتحمل هذان النوعان المسؤولية الكاملة فيما يتعلق بعملياتهم الحسابية المفتوحة لدى نظام ARTS والحسابات لدى بنك الجزائر وتخص هذه العمليات التدفقات بالتحويل من بنك إلى آخر ومن حساب عميل إلى آخر [142] ص(5).

### - العمليات التي حققها نظام ARTS

في نهاية ديسمبر 2006، أي لمدة 226 يوم، تم تسجيل معدل 630 عملية في اليوم، ما يقابله متوسط يومي قده 750,6 مليار دينار جزائري يوميا. بلغ عدد العمليات المسجلة من طرف هذا النظام خلال 2006، 142373 عملية، أي معدل 12943 عملية في الشهر بقيمة 154214 مليار دينار في الشهر. وكان مبلغ مجموع التحويلات 169635 مليار دينار [138] ص(109).

### 2.3.2.3.2. نظام الدفع الشامل Systeme de telecommunication des paiements de masse

في إطار تحديث نظام المدفوعات الخاصة بالمبالغ الصغيرة والمتوسطة تم وضع مجموعة عمل تولت تسطير الاستراتيجيات المتعلقة بعمليات الدفع الشامل أو المكثف سنة 2001، والمتمثلة أساسا في إنشاء المقاصة الالكترونية TELECOMPENSATION والتفكير في وضع النصوص القانونية لمثل هذا التطور، ووضع شبكة للتحويل ونظام معلوماتي للمشاركين والشروط الملائمة لتحديث وسائل الدفع خصوصا الوسائل الالكترونية.

هذا النظام يختص بالمعالجة الألية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، إقنطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل الماسحات الضوئية (scanners) والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن [129].

وسعيا منه في إتمام عملية تحديث نظام الدفع الشامل أنشا بنك الجزائر في أوت 2004 مركز المقاصة المسبقة فيما بين المصارف centre de pré- compensation interbancaire والذي يعتبر بنك الجزائر المساهم بالأغلبية فيه [129].

ويتولى هذا المركز القيام بالمهام الأساسية التالية [137] ص(5):



- تسيير التبادلات للمقاصة الالكترونية وأرشفة البيانات؛
  - تسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين في نظام ARTS؛
  - الإشراف على عمل النظام؛
  - التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين المصارف.
- إن تحديث نظام الدفع الشامل يمثل عنصرا مهما و أساسيا في إصلاح نظام الدفع في الجزائر بصفة عامة وإعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية والالكترونية كالكاشيك والأوراق التجارية، التحويلات ARTS، الاقطاعات، السحب والدفع بواسطة البطاقات المصرفية، ويعتبر لبنة مكملة للنظام.
- يعد نظام الدفع الشامل من صلاحيات الوزير المنتدب المكلف بالإصلاح المالي والمصرفي، وقد شرع في تنفيذه انطلاقا من 15 ماي 2006، وتجدر الإشارة إلى أن نظام ARTS يكون على اتصال بالمقاصة الالكترونية ATCI لتأمين تسوية الأرصدة المتعددة للمشاركين وتحويلات النظام ويفضل أن تتم في نفس يوم إجراء المقاصة حتى يتم معالجتها في وقت حقيقي [138] ص(11).

#### - مميزات نظام ATCI

يمتاز نظام المقاصة الالكترونية ATCI بجملة من الخصائص يمكن إيجازها فيما يلي [138] ص(120-121):

- أنه نظام للإعلام الآلي مركب في محلات بنك الجزائر؛
  - يعتبر محمي ذاتيا عن طريق تعريف الحدود القصوى المرخص بها للأرصدة المتعددة الجوانب المدينة التي يراقبها باستمرار ويرسل رسائل إنذار للقائم بإدارة النظام وللمشركين المعنيين في حالة إذا كان الرصيد المدين لمصرف ما اقترب من الحد المرخص به؛
  - يعتبر مؤمن ضد مخاطر الاحتيال بالنظر إلى أن المبادلات يتم إجراؤها عن طريق تحويل مجموعة من بطاقات المعلومات المؤشرة والمشفرة والموقعة وفقا لبروتوكول مؤمن موجه من مرشد مدمج مع النظام ومع أرضية التوصيل أو الربط؛
  - يعتبر مؤمن ضد المخاطر العملية باعتباره مجهز بنظام للنجدة عن بعد ضد الحرارة والبرودة.
- ويعد نظام المقاصة الالكترونية ATCI دعامة وسند لكل عمليات معالجة المعلومات الخاصة بالدفع الشامل كونه يسهر على تأمين العمليات التالية [138] ص(120-121):

- تسيير التحصيلات المحولة من طرف المشتركين؛
- تسيير المرودات المشتركة لكل عملية دفع؛
- تسيير عمليات التحصيلات المرجعة في نهاية كل حصة أو جلسة للمقاصة؛
- نشر التحصيلات المرجعة من طرف المشترك المرسل إليه؛

- تسيير المخاطر المالي لكل عمليات الدفع التي منها فيما بين المصارف؛
- حساب أرصدة التسوية؛
- تزويد المشتركين بالمعلومات التقنية والمالية.
- إن انجاز نظام المقاصة الالكترونية ATCI يحسن من نوعية الخدمات المصرفية بصفة عامة ونظام الدفع الشامل بصفة خاصة وتتمثل أهم هذه التحسينات فيما يلي [138] ص(124):
- تقليص فترات التحصيل فيما بين المصارف؛
- رد الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية كالشيكات، التحويلات، الأوراق التجارية... الخ؛
- تنمية وتطوير وسائل الدفع الحديثة؛
- تقليص تكاليف التبادلات أو المبادلات فيما بين المصارف؛
- تحسين نوعية المعلومات المعادة؛
- تأمين معالجة المبادلات فيما بين المصارف.

### - حجم العمليات التي حققها نظام ATCI

منذ انطلاقه في 15 ماي 2006، سجل النظام ارتفاعا ملحوظا في العمليات التي تتم من خلاله، حيث ارفع عدد العمليات من 67928 عملية في ماي 2006، إلى 195650 عملية في جوان 2006، ليقتفز إلى 477588 عملية دفع في ديسمبر 2006. لمدة 159 يوم عمل فيها النظام خلال سنة 2006، سجلت 2112441 عملية دفع بالشيك، و 202861 عملية تحويل، و 13628 عملية دفع بالبطاقات البنكية.

سجل النظام رفض 74891 عملية دفع بالشيك، و 21 عملية دفع بالبطاقات، معظمها سجلت خلال الشهرين الأولين من انطلاق عمل النظام، وكانت ترجع اغلب أسباب الرفض إلى صعوبات تقنية. وفيما يخص الشيكات تم تسجيل [138] ص(110-111):

- 928457 شيك محرر بمبلغ أقل من 50000 دينار جزائري، بأكبر نسبة والتي تقدر ب 43, 95 %؛
- 595909 شيك محرر بمبالغ أكبر من 50000 دينار جزائري وأقل من 200000 دينار جزائري؛
- 588075 شيك محرر بمبالغ تفوق 200000 دينار جزائري .

### 3.3.2. أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر

في الوقت الذي تشهد فيه الصيرفة الالكترونية توسعا كبيرا في سائر أرجاء المعمورة، ورغم الايجابيات التي توفرها للاقتصاد الجزائري بصفة عامة والنظام المصرفي بصفة خاصة، إلا أنها لم تعتمد إلى يومنا هذا بالشكل اللازم.

### 1.3.3.2. انعكاسات الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الوطني

- إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر، له تأثير كبير على الاقتصاد الوطني، فهي تطرح عدة امتيازات يمكن إيجازها فيما يلي:
- تحسين إدارة المؤسسات الاقتصادية، واقتصاد الوقت والتكلفة؛
  - فتح آفاق أوسع أمام المؤسسات الاقتصادية الجزائرية التي تعاني من مشكل صعوبة النفاذ إلى الأسواق؛
  - الاستفادة من الخدمات المصرفية الحديثة، وبالتالي توفير إمكانيات للاقتصاد الوطني وإعطائه قدرة تنافسية اكبر؛
  - المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد الموازي ( الاقتصاد غير الرسمي )، وظاهرة الاكتناز، حيث أن إقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية؛
  - إنشاء و تطوير حجم التجارة الالكترونية، والتي تؤدي بدورها إلى تحسين قطاعات أخرى خاصة قطاع الخدمات؛
  - إعطاء دفع للحكم الإلكتروني في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لا بد منه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية، وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للانطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية [143] ص(7).
  - بناء الاقتصاد الرقمي الذي لا بد أن يتجسد في الجزائر؛
  - فتح آفاق واسعة أمام النظام المصرفي خاصة المصارف العمومية؛
  - تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطور أدائها وترقيتها [105] ص(194)؛

### 2.3.3.2. انعكاسات الصيرفة الالكترونية على النظام المصرفي الجزائري

- إن اعتماد النظام المصرفي الجزائري الصيرفة الالكترونية، سوف يتيح للمصارف الجزائرية فرصة دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، فهي توفر عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:
- إن دخول المصارف الجزائرية في منافسة داخلية و خارجية عبر شبكة الانترنت يؤدي بها بالضرورة إلى تكييف خدماتها وفق ما يجري في الأسواق المصرفية العالمية؛

- إن تبني المصارف الجزائرية للصيرفة الالكترونية يؤدي إلى خفض النفقات التي تتحملها في أداء خدماتها، ويوفر تكلفة إنشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة؛
- باعتماد الصيرفة الالكترونية تتمكن المصارف الجزائرية من تقديم خدمات مصرفية الكترونية ذات جودة 24 ساعة / 24 ساعة وعلى مدار أيام الأسبوع.
- تساهم ثورة الإتصالات والمعلومات في الشؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل و تطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة [105] ص(168).
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.

لكن بالرغم من المزايا الايجابية التي يحققها اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر إلا أنها تحمل في طياتها سلبيات كثيرة منها مخاطر القرصنة، تكلفة الصيانة، البنية التحتية، أمن وسرية المعاملات المصرفية خاصة في ظل هشاشة النظام المصرفي الجزائري.

من خلال ما تقدم في هذا الفصل نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعتبر المحرك الأساسي لتقدم المجتمعات والدول، وعامل أساسي لتصعيد المنافسة على الصعيد العالمي، وفي شتى المجالات. وإدراكا منها بذلك عملت الجزائر جاهدة على نشر تقنياتها، إلا أن نسبة الاشتراك في الانترنت وكثافة عدد مستعملي الحاسوب بقيت دون المستوى المطلوب، وأقل بكثير من المعدلات العالمية، أما فيما يخص الهاتف فقد عرفت كثافة استعماله، وخاصة الهاتف النقال قفزة نوعية. وفي ظل هذه الظروف أصبح مستقبل المصارف الجزائرية مرهون بمدى توظيفها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالفعالية اللازمة، لنتمكن من الاستمرار وتعزيز قدرتها التنافسية. فهي لا تزال لا تستعمل الهاتف في تقديم خدماتها، وتكاد خدمات الانترنت تكون منعدمة، أما فيما يخص الحاسوب فهي لا تستعمله إلا لتقديم العمليات العادية المتعلقة بالحسابات واستخراج الوثائق، وهذا ما أدى إلى تردي نوعية الخدمات التي تقدمها المصارف الجزائرية، وبالتالي فقدان المواطن الثقة فيها، مما أحال دون انتشار وسائل الدفع الالكترونية، كبطاقات الائتمان التي بقي استعمالها في صفوف المواطنين جد ضعيف.

ولعل أهم المشاريع المسطرة لتحديث النظام المصرفي الجزائري والخدمات التي يقدمها بالاعتماد على التكنولوجيا، والتي دخلت حيز التنفيذ، هو تأسيس نظامين للدفع ما بين البنوك وهما: نظام التسويات الإجمالي الفوري، ونظام الدفع الشامل.

ورغم كل المزايا التي يحققها اعتماد الصيرفة الالكترونية للاقتصاد الجزائري بصفة عامة وللمصارف الجزائرية بصفة خاصة، إلا أنها لم تعتمد إلى يومنا هذا بالشكل اللازم، وهذا ما يضع الخدمات المصرفية الجزائرية أمام جملة من التحديات عليها مواجهتها لترتقي إلى المستوى المطلوب.

### الفصل 3

#### آفاق الخدمات المصرفية في الجزائر

لقد أدى انتشار التكنولوجيا والاستعمال الواسع لتقنياتها، من حاسوب وشبكة الانترنت، وشبكة اتصالات، إلى تعزيز ظاهرة العولمة المالية والمصرفية، حيث أصبحت البنوك تعمل وكأنها في بيئة واحدة، وهذا ما أدى إلى تصعيد حدة المنافسة بينها، فكان لابد من معايير تضبط هذه المنافسة، فظهرت اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، واتفاقية بازل لكفاية رأس المال. أمام هذه الظروف وجدت البنوك الجزائرية نفسها أمام وضع لا يحسد عليه، فهي مجبرة على مواكبة هذه التطورات للالتحاق بالركب، وتقديم خدمات ترقى إلى مستوى الخدمات التي تقدمها البنوك العالمية. ولن يتوقف الأمر عند هذا الحد بل عليها أيضا استخدام كل السبل و الآليات لتنمية قدراتها التنافسية، وتطوير الخدمات التي تقدمها، وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا الفصل.

#### 1.3. ضرورة مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية

شهد الربع الأخير من القرن العشرين العديد من التغييرات السريعة والمتلاحقة والعميقة في آثارها وتوجهاتها المستقبلية، فالاقتصاد العالمي تحول إلى قرية صغيرة متنافسة الأطراف بفعل الثورة التكنولوجية، وقد نتج عن كل ذلك مفهوم جديد لازال يثير جدلا واسع النطاق حوله من حيث تحديده وآثاره وأبعاده وهو مفهوم العولمة. لقد انتشرت العولمة على كافة المستويات الإنتاجية والتمويلية والمالية والتكنولوجية والتسويقية والإدارية، ومن ناحية أخرى تعددت أنواعها ومجالات تطبيقها فهناك العولمة الاقتصادية والتي تنقسم بدورها إلى العولمة الإنتاجية و العولمة المالية. وقد أدت هذه الأخيرة إلى نمو وتداخل العلاقات بين البنوك بمختلف دول العالم، حيث أصبحت تعمل وتتنافس في سوق عالمي متسع وكأنها تعمل في مكان أو بيئة واحدة [144] ص(117). ومن

الملاحظ أن البيئة المصرفية تتجه بصورة متزايدة إلى العولمة كانعكاس طبيعي للتطور المذهل في وسائل الاتصالات والأقمار الصناعية ونظم استقبالها والاستخدام الواسع لشبكة الانترنت وغيرها، لتصبح العلاقة بين العولمة والبنوك وطيدة. مما أدى إلى ارتفاع حدة المنافسة في المجال المصرفي فكان من الضروري خلق معايير واتفاقيات تعمل تحت ظلها معظم البنوك في العالم، فكانت اتفاقية بازل ومعايير كفاية رأس المال، واتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية.

إن ظاهرة العولمة رغم ما توفره من فوائد لجميع الأمم، فهي لا تخلو من السلبيات، وخير دليل على ذلك الأزمة العالمية الراهنة، التي عللها بعض الاقتصاديون بوجود خلل في ظاهرة العولمة أو في تطبيقاتها. وكل هذه العوامل تعتبر تحدي خارجي لعمل النظام المصرفي الجزائري.

### 1.1.3. التدويل أو العولمة

ونعني بالأخص عولمة الخدمات البنكية والتي ستؤثر بصورة مباشرة على أداء البنوك الجزائرية. ويذكر أن لهذه الظاهرة إيجابيات تتمثل أساسا في المساهمة في رفع حدة المنافسة في ظل سوق بنكية مفتوحة تؤدي إلى تحسين الخدمات وتنويعها ورفع كفاءة أداء البنوك للوصول إلى المستويات العالمية.

غير أن التحدي الحقيقي لظاهرة العولمة يتمثل في الآثار السلبية التي ستتجر عن هذه الظاهرة ومثال ذلك المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية التي يمتد نشاطها لنشاطها للجزائر نظرا لعدم تأهيل البنوك الجزائرية لهذه المنافسة بسبب ما تعانيه من مشاكل.

### 1.1.1.3. تعريف العولمة المالية (التدويل)

تعني العولمة بشكل عام اندماج أسواق العالم في حقول التجارة والاستثمارات المباشرة وانتقال الأموال والقوى العاملة ضمن إطار حرية الأسواق، وبالتالي خضوع العالم لقوى السوق العالمية، مما يؤدي إلى اختراق الحدود القومية، وإلى انحصار كبير في سيادة الدولة، و إن العنصر الأساسي في هذه الظاهرة هو الشركات الرأسمالية الضخمة متخطية القوميات [145] ص(412).

ويمكن وصفها أيضا بكونها التوسع المتزايد المطرد في تدويل الإنتاج من قبل الشركات متعددة الجنسيات بالتوازي مع الثورة المستمرة في الاتصالات والمعلومات التي حدثت بالبعض إلى تصور أن العالم قد تحول بالفعل إلى قرية كونية صغيرة [146] ص(36). فكلمة عولمة تعبر في جوهرها على تلاشي أثر الحدود الجغرافية والسياسية أمام حرية حركة التجارة الدولية وتدفقات رؤوس الأموال و نقل التكنولوجيا [147] ص(22). مما يؤدي إلى زيادة درجة الارتباط المتبادل بين المجتمعات الإنسانية

من خلال عمليات انتقال السلع، ورؤوس الأموال وتقنيات الإنتاج والأشخاص والمعلومات [148] ص(35).

أما العولمة المالية فظهرت نتيجة لتحرير الأسواق المالية في كل الدول المصدرة والمتلقية لها، حيث قامت كثير من الدول بإلغاء القيود على التدفقات المالية عبر الحدود، وقد دعم هذا الاتجاه التوجه العالمي في إطار اتفاقيات جولة أورغواي لتحرير التجارة في الخدمات المالية والمصرفية، وقد ترتب على ذلك نشأة أسواق جديدة ليس لها تواجد جغرافي طبيعي كما هو الحال بالنسبة للبورصات التقليدية، وإنما تجمعها وتنظمها شبكات الكمبيوتر المتصلة ببعضها البعض، كما أدى انخفاض تكاليف المعاملات وإحداث أدوات جديدة إلى نمو كبير في المعاملات المالية الخارجية.

ويعود الاتجاه إلى عولمة النشاط المصرفي احد الأوجه الرئيسية للعولمة المالية، مما دفع بالبنوك إلى تدويل أنشطتها، أي غزو أو دخول أسواق الخدمات المصرفية خارج حدود البلد الأم، من خلال تقديم الخدمات المصرفية الدولية، أو ما يعرف بالخدمات عبر الحدود، ويعني قيام بنك في دولة معينة، بتوفير خدمات مصرفية (تحويلات مالية، خدمات بطاقات الائتمان...) إلى عملاء له مقيمين في الخارج، فالتحويلات المالية تتم حالياً بصورة فورية بين البنوك من خلال استخدام الشبكات العالمية [144] ص(119).

وفي تعريف آخر ورد عن التدويل المصرفي اعتبره توسيع العمليات المصرفية الدولية، والمتمثلة في: العمليات بالعملة الصعبة، والعمليات المقامة مع غير المقيمين مع زيادة المؤسسات المصرفية في الخارج.

وقد ظهرت ظاهرة التدويل في بادئ الأمر لدى المصارف الأمريكية والبريطانية ثم توسعت لتشمل المصارف الفرنسية واليابانية ثم امتدت إلى المصارف العربية [149] ص(336).

### 2.1.1.3. أسباب التدويل المصرفي

- وتجدر الإشارة إلى أن الأسباب الكامنة وراء تدويل نشاط البنوك تتمثل في [150] ص(145):
- تجنب الخطر عن طريق تنويع الأسواق وبصفة خاصة خطر المنافسة و تشبع السوق المحلي، وكذلك أي اضطرابات عمالية تؤثر على النشاط الاقتصادي؛
- انخفاض التكاليف ( تكاليف العمالة، والأرض، وبعض مقومات الإنتاج الأخرى) بنظيرتها في الدولة الأم؛
- الاستفادة من الحوافز والامتيازات التي تقدمها الدول المضيفة و كذا الحكومة الأم؛
- الرغبة في التوسع و النمو.



### 3.1.1.3. إستراتيجية مواجهة البنوك الجزائرية للعولمة المالية

يحتاج الجهاز المصرفي إلى إستراتيجية لمواجهة عمليات الانفتاح الاقتصادي والعولمة من خلال تعظيم الآثار الإيجابية المحتملة للعولمة إلى أقصى درجة ممكنة و تقليل الآثار السلبية لها إلى أدنى درجة ممكنة، والعمل على زيادة القدرة التنافسية التي يكون من خلال الآليات والعوامل التالية:

#### 3.1.1.3.1 إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية

حدث تغير كبير في نشاط البنوك وتوسعت مساحة و دائرة و نطاق أعمالها المصرفية سواء على المستوى المحلي أو على المستوى العالمي، وأخذت البنوك تتجه إلى أداء خدمات مالية ومصرفية لم تكن تقوم بها من قبل، حيث اتجهت معظم البنوك إلى تنويع مصادر مواردها ومجالات توظيفاتها، وابتكار خدمات ومنتجات مصرفية جديدة، لم تكن تقدمها من قبل، وذلك عن طريق التوسع في استخدام المبتكرات المالية وبنود خارج الميزانية أو ما يطلق عليه المشتقات، ومن أهمها العقود الآجلة والعقود المستقبلية وعقود الخيارات وعقود المبادلات [151] ص(75).

#### 3.1.1.3.2 تبني البنوك للمعايير العالمية فيما يخص الجودة

أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا ما يعني ضرورة قيام البنوك الجزائرية بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ووضعها في المصنف العالمي. فهي مطالبة بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا ما يستوجب على البنوك الجزائرية الأخذ بهذا الاتجاه إذا أرادت اكتساب ميزات تنافسية تمكنها من الاحتفاظ بحصتها السوقية ومنافسة البنوك الأجنبية وبالتالي زيادة ربحيتها.

#### 3.1.1.3.3 التوريق أو التسنيد

يشير مصطلح التسنيد أو التوريق إلى عملية تحويل القروض المصرفية إلى أوراق مالية تطرح للتداول، ويعني ذلك أنه يتم تحويل ديون المؤسسات والهيئات المقترضة من المقرض الأساسي - وهو البنك - إلى مقرضين آخرين - وهم مشترو الأوراق المالية- وهو ما يطلق عليه بعملية التمير المالي [152] ص(20-21).

### 4.3.1.1.3 الإبتكارية

تعد ظاهرة الابتكار قوة دافعة أساسية في مجال التطورات الحديثة التي تشهدها الأعمال المصرفية في الوقت الراهن، كما أنه من المتوقع في المستقبل استمرار الابتكار كقوة رئيسية في هذا المجال ، نظرا للتطورات التكنولوجية المتلاحقة.

هذا ويمكن أن ينظر إلى الابتكار بمعناه الواسع على أنه توظيف واستخدام مبكر لفكرة ما بواسطة بنك وتجسيدها في شكل خدمة تتميز عن بقية الخدمات المصرفية، وهناك وجهة نظر أخرى ترى أن الابتكارات تشمل المنتجات المصرفية التي تزود عملاء البنك بخبرة جديدة وغير مألوفة أو فريدة واستثنائية، ووجهة النظر هذه تشمل النظم والأساليب والأدوات التي تجعل تلك المنتجات في متناول العملاء في الوقت والزمان المناسبين وبسعر يرضي هؤلاء العملاء.

هذا وقد تأخذ عملية الابتكار شكلين الأول هو ابتكار منتجات جديدة، والثاني هو ابتكار أساليب جديدة، وهذين الشكلين قد يكونا مكملين لبعضهما البعض، وفي هذا السياق نود الإشارة إلى أن ابتكار الخدمة المصرفية قد يكون بمثابة إجراء عملية تغيير أو تعديل أو تبديل في الخصائص والمميزات للخدمة المصرفية المقدمة إلى السوق. ومن ناحية أخرى فإن ابتكار الأساليب الجديدة تتناول إجراء عملية تغيير في طبيعة واستخدامات المدخلات في إطار إنتاج خدمات فريدة في السوق، كما أن الابتكار على المستوى الإستراتيجي للبنك، فإنه يهتم بكل من الابتكار في مجال الخدمات المصرفية، والابتكار في الأساليب، والابتكار الإداري والتنظيمي، هذه المستويات الإستراتيجية الثلاث ذات علاقات تكاملية.

### 4.3.1.1.3 عولمة آلات الصرف

تقوم غالبية البنوك العالمية بربط آلات الصرف بشبكة الآلات العالمية لتقديم الخدمات المصرفية الدولية باستخدام الأقمار الصناعية كوسائط للاتصال، بحيث يمكن لأي عميل في الخارج أن يتعامل مع تلك الآلات في الدول المتواجد بها سواء خصما أو إيداعا في حسابه الجاري لدى البنك المحلي.

### 2.1.3. اتفاقية بازل وتحرير تجارة الخدمات المصرفية

في ظل الاتجاه المتزايد نحو عولمة النشاط الاقتصادي وما يرتبط به من إزالة كافة القيود أمام تحركات رؤوس الأموال والاستثمارات ونتيجة للتوسع الذي شهدته الأسواق المالية العالمية وامتداد نشاط البنوك على المستوى الدولي، وما صاحبه من زيادة حادة في شدة المنافسة، نتيجة لتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية، أصبح أي بنك من البنوك عرضة للعديد من المخاطر التي قد تنشأ من

العوامل الداخلية التي قد تتعلق بنشاط وإدارة البنك، وكذلك العوامل الخارجية الناتجة عن تغير البيئة التي يعمل فيها البنك.

ومن هنا ظهرت الحاجة إلى معايير موحدة يمكن استخدامها في التعامل المصرفي والمالي على المستوى الدولي، بحيث يضمن درجة عالية من الاستقرار المالي الدولي في ظل المنافسة.

### 1.2.1.3. اتفاقية بازل لمعيار كفاية رأس المال

لقد أصبح الاهتمام بكفاءة رأس المال المصرفي من أبرز القضايا المعاصرة، حيث أصبح مفهوم رأس المال و معاييره يحظى بأهمية متزايدة في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الأسواق المالية العالمية، و نظرا لما يمثله رأس المال البنك من أهمية للمتعاملين مع البنك، إذ يعتبر بمثابة خط الدفاع الأول اتجاه المودعين، فإن متانة و كفاية رأس المال تعد من الاهتمامات الرئيسية للبنوك، فأصبحت البنوك تتحوط للمخاطر الداخلية المرتبطة بنشاط وإدارة البنك و المخاطر الخارجية الناشئة عند تغيير الظروف التي يعمل فيها البنك، من خلال وسائل عديدة من أهمها تدعيم رأس المال والاحتياطات وتحديد الصيغ التي يتم بواسطتها تحديد المخاطر وهو الأمر الذي أقرته لجنة بازل في مقرراتها الأولى الصادرة عام 1988 ليكون ملزما لكافة البنوك للدلالة على مكانة المركز المالي للبنك و يقوي ثقة المودعين فيه.

وبمقتضى هذه الاتفاقية أصبح يتعين على البنوك أن تلتزم بأن تصل نسبة رأس مالها إلى مجموع أصولها الخطرة، بعد ترجحها بأوزان المخاطرة الائتمانية إلى 8 % كحد أدنى وعلى الجميع أن يوفقوا أوضاعهم مع هذه النسبة نهاية عام 1992 [153] ص(92).

وهذا يعني أن مؤسسة بنكية تقدم قرضا ب100 وحدة نقدية و يجب عليها أن تحتفظ على الأقل ب 08 وحدات نقدية من الأموال الخاصة الصافية للمؤسسة. ولم تكن نسبة 8 % ثمرة استدلال أو برهان اقتصادي ولكنها اختيرت على أساس النظرة التاريخية لخطر القرض، وعلى ضوء نسبة تغطية المخاطر التي كانت تستعمل لدى الهيئات الفرنسية منذ 1979.

لقد تضمنت الاتفاقية أيضا تحديدا تفصيليا لكيفية احتساب الأصول الخطرة وأوزان المخاطرة، وكذا مكونات رأس المال و جدول زمني لتنفيذ النسبة المقررة ينتهي مع نهاية 1992. إلا أن التطور السريع الحاصل في مجال صناعة الخدمات المصرفية، وخاصة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أدى إلى ضرورة التأقلم مع الأوضاع التي ما فتأت تتغير، وتم ذلك من خلال سن معادلة أخرى بدأ العمل بها منذ 1998، أخذت المخاطر السوقية في الاعتبار إلى جانب المخاطر الائتمانية [153] ص(96).

### 1.2.1.3 أهداف اتفاقية بازل

يمكن القول أن اتفاقية بازل لها أهداف محددة، فيما يتعلق بالسوق المصرفي العالمي، تتمثل فيا

يلي [153] ص(82-83):

- المساهمة في تقوية و تعميق و الحفاظ على استقرار النظام المصرفي العالمي؛
- إزالة مصدر مهم للمنافسة غير العادلة بين المصارف والناشئة من الفروقات في المتطلبات الرقابية الوطنية بش أن رأس المال المصرفي [154]، ووضع البنوك الدولية في أوضاع تنافسية متكافئة،
- العمل على إيجاد آليات للتكيف مع التغييرات المصرفية العالمية، وفي مقدمتها العولمة المالية؛
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك، وتسهيل عملية تداول المعلومات حول تلك الأساليب بين السلطات النقدية المختلفة؛
- مضاعفة مسؤولية المساهمين(مالكي) البنوك من خلال الجمعيات العمومية في الرقابة على أعمال البنك و اختيار أعضاء مجالس إدارة البنوك بجدية أكثر.

### 2.1.2.1.3 مدى تطبيق معيار الحد الأدنى لرأس المال بالبنوك الجزائرية

فرضت التعليمية رقم 74-94 الصادرة في 92 نوفمبر 1994 على البنوك الجزائرية، الالتزام بنسبة ملاءة لرأس المال أكبر أو تساوي 8 %، تطبق بشكل تدريجي مراعاة للمرحلة الإنتقالية التي يمر بها الإقتصاد الجزائري نحو نظام اقتصاد السوق، وحددت آخر أجل لذلك نهاية ديسمبر 1999، وذلك وفق المراحل الآتية [155]:

- معدل 04% مع نهاية شهر ديسمبر 1995.
- معدل 05% مع نهاية شهر ديسمبر 1996.
- معدل 06% مع نهاية شهر ديسمبر 1997.
- معدل 07% مع نهاية شهر ديسمبر 1998.
- معدل 08% مع نهاية شهر ديسمبر 1999.

وقد حددت المادة 5 من التعليمية رقم 74 - 94 كميّة حساب رأس المال الخاص للبنك في جزئه الأساسي، بينما حددت المواد 6 و 7 العناصر التي تحتسب ضمن رأس المال التكميلي للبنك، ومجموع هذين الجزأين يشكّل رأس المال الخاصّ للبنك، بينما بيّنت المادة 8 من التعليمية مجموع العناصر التي يتوفّر فيها عنصر المخاطرة، ثمّ صنّفتها المادة 11 وفق أوزان المخاطرة الخاصّة بها حسب ما يكافئها

من قروض، وذلك في ملحق خاصّ ينشره ويوزّعه بنك الجزائر، وكلّ ذلك بطريقة مشابهة لما ورد في مقرّرات بازل 1988 [155].

لقد بدأ العمل بمعيار الحد الأدنى لرأس المال في البنوك الجزائرية مع نهاية شهر جوان 1995، فعلى سبيل المثال حقق البنك الوطني الجزائري نسبة كفاية لرأس المال تصل إلى 10,12 % سنة 1997 [156] ص(25)، لتتخفّف بشدة إلى 6,12 % سنة 1999، ثم لتبلغ 7,64 % سنة 2000 [157] ص(23)، مما يدل على أن هذا البنك لم يول الاهتمام الكافي لهذه النسبة، وهذا بالرغم من أنه احتل المرتبة 746 من بين أفضل 1000 بنك في العالم سنة 2003 [99] ص(131)، وجاء في الرتبة 28 ضمن 100 بنك عربي سنة 2001، وهو الترتيب الذي ينشئه سنوياً إتحاد المصارف العربية بناءً على عدة معطيات أهمها: حجم الأصول، حجم الودائع، حقوق المساهمين، صافي الربح [96] ص(294).

وتحاول البنوك والمؤسسات المالية الممارسة لنشاطها المصرفي داخل الجهاز المصرفي الجزائري أن تتعدى نسبة كفاية لرأس مالها تتجاوز 8% وهو ما تحقق سنة 2003، ويساهم في تحقيق هذه النسبة العديد من العناصر والعوامل الواجب توفرها لدى البنوك، وهي تعتبر أساسية ومؤشر حقيقي لقدرة البنوك ليس فقط لتحقيق نسبة الملاءة المستهدفة بل أيضاً لتعزيز مكانتها على المستوى الدولي وقدرتها على المنافسة.

وقد أتى قرار رفع رأس مال البنوك الجزائرية إلى حدود 2,5 مليار دج، والمؤسسات المالية إلى 500 مليون دج في إطار تعزيز قدرات البنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر والرفع من مستوى أدائها [158].

في هذا الإطار تشكل رؤوس أموال البنوك عنصر مهم في تحقيق نسبة ملاءة كافية، وهو ما ينقص البنوك الجزائرية وحتى العربية، إذ نسجل أن إجمالي رؤوس أموال البنوك العربية التي تضمنتها قائمة الألف بنك و عددها 74 بنكا حوالي 50 مليار دولار، في حين يبلغ رأس مال مجموعة سيتي بنك وحده على سبيل المثال أكثر من 66 مليار دولار، وهذا يعكس ضعف حجم أعمال و أنشطة البنوك العربية بالمقارنة مع البنوك العالمية [99] ص(132).

لقد تأخر تطبيق اتفاقية بازل الأولى ( 1988 ) في الجزائر إلى 1999، رغم أن لجنة بازل حددت آخر أجل لتطبيقها سنة 1992، ومرد ذلك انه في تلك الفترة كان النظام المصرفي الجزائري في مرحلة إعادة التأسيس، من خلال الإصلاحات التي عرفها، ليساير انتقال الاقتصاد الجزائري إلى اقتصاد السوق.

### 2.2.1.3. تحرير تجارة الخدمات المصرفية

لقد أصبح التحرير الاقتصادي ضرورة ملحة تفرض نفسها في بيئة عالمية تتميز بالتصاعد المستمر لسيادة العولمة. ويختلف التحرير في حالة الخدمات عنه في حالة السلع، حيث أنه في معظم الحالات لا توجد مشكلة عبور حدود وتعريفات جمركية بالنسبة إلى السلع وإنما تأتي القيود على تجارة الخدمات من خلال القوانين والقرارات والإجراءات التي تضعها كل دولة، وهذه القيود هي التي سعت اتفاقية الخدمات إلى إزالتها وتخفيضها بحيث يصبح من الممكن التوصل في النهاية إلى نظام للتبادل الحر للخدمات، يعكس مدى التحرر من القوانين والتشريعات الوطنية والقواعد والإجراءات التي تعرضها الدولة بشكل تدريجي وصولاً إلى نظام للتبادل الحر للخدمات [159] ص(73).

وتشمل الاتفاقية جميع الخدمات ذات الطابع التجاري القابلة للتداول، والتي لا تدخل ضمن وظائف الدولة الرئيسية وأهمها الخدمات المالية والمتمثلة في الخدمات المصرفية، وخدمات التأمين وسوق المال. لتصبح بذلك الاتفاقية الوحيدة التي تغطي التجارة الدولية في الخدمات، وقد بدأ الحديث عنها في جولة أوروغواي في 20 سبتمبر 1986 فيما سمي بإعلان بونناديليس وقد ظهرت الوثيقة الختامية التي تشمل الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات GATS\* في 10 ديسمبر 1993. وبذلك يمكن القول أن المنظمة تمثل قاطرة حد العولمة، لما تسمح من اندماج للأسواق العالمية للسلع والخدمات، ورؤوس الأموال، والتي تعمل على تحرير من القيود وتخلق فرصاً متزايدة للإنتاج [160] ص(76).

### 2.2.1.3.1 الخدمات المصرفية التي تشملها الاتفاقية

يشير ملحق الخدمات المالية المرفق باتفاقية تحرير تجارة الخدمات أنه بعد استبعاد الأنشطة التي لا تدخل في مفهوم الخدمات التي يتضمنها إطار الاتفاقية، وعم إقرار أحقية العضو في وضع التنظيمات المحلية التي تكفل تطبيق المعايير والنظم الكفيلة بضمان الملاءة المصرفية وكفاية رأس المال وآليات العمل المصرفي السليم دون الإخلال بالتزاماته في إطار الاتفاقية. بالإضافة إلى وضع الضوابط اللازمة لضمان استقرار تماسك النظام المصرفي، ومع الحفاظ على سرية الحسابات وأنشطة العملاء أو أية بيانات سرية تمتلكها المؤسسات المصرفية، فإن الخدمات المصرفية والمالية التي تشملها الاتفاقية تتلخص فيما يلي [153] ص(120):

- قبول الودائع والأموال بين الجهات والأفراد؛
- الإقراض بكافة أشكاله، بما فيه القروض الاستهلاكية والائتمان العقاري والمساهمات وتمويل العمليات التجارية؛

\* GATS : General Agreement on Trade in Services

- التآجير التمويلي؛
- خدمات المدفوعات والتحويلات، بما فيها بطاقات الائتمان والخصم على الحسابان والشيكات السياحية والشيكات المصرفية؛
- خطابات الضمان والاعتماد المستندي؛
- التجارة لحساب المؤسسة المالية أو للغير في السوق الأولية أو غيرها وذلك في الأدوات التالية:
  - النقد الأجنبي؛
  - المشتقات المصرفية والمالية بأنواعها؛
  - أدوات سعر الصرف مثل المبادلة والاتفاقات الآجلة؛
  - الأوراق المالية القابلة للتحويل؛
  - الأدوات الأخرى القابلة للتفاوض والأصول المالية الأخرى بما في ذلك السبائك.
- الاشتراك في الإصدارات لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار الخاص كوكيل، وتقديم الخدمات المختلفة بالإصدارات؛
- أعمال السمسرة في النقد؛
- إدارة الأموال، مثل إصدار النقدية ومحافظ الأوراق المالية، وخدمات الإيداع وحفظ الأمانات؛
- خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية، بما فيها الأوراق المالية والمشتقات والأدوات الأخرى القابلة للتفاوض؛
- تقديم وإرسال المعلومات المالية ويمكنه البيانات المالية وخدمات البرامج الجاهزة المرتبطة بها بواسطة مقدمي الخدمات المالية الأخرى؛
- تقديم الاستشارات والوساطة المالية والخدمات المالية المساعدة الأخرى، وذلك لكافة الأنشطة سائلة الذكر وبما يشمل الخدمات المرجعية للمعلومات عن العملاء لأغراض الإقراض وتحليل الائتمان وإجراءات البحوث وتقديم المشورة للاستثمار وإدارة محافظ الأوراق المالية، وكذلك تقديم الخدمات الاستشارية في مجال التملك وإعادة هيكلة ووضع الاستراتيجيات للشركات والمؤسسات.
- ويلاحظ أن الخدمات المصرفية والمالية عدا الت أمين تشمل الخدمات المصرفية التقليدية والمعاملات المصرفية بالأدوات الحديثة وأعمال أسواق المال.

### 2.2.1.3 الآثار المتوقعة لتحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على النظام المصرفي

#### الجزائري

لا شك أن تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على مستوى العالم أمر من شأنه إتاحة آفاق واسعة أمام تحفيز النمو في هذا القطاع الحيوي وتحقيق العديد من المكاسب لعدد كبير من دول العالم،

غير أن تلك المنافع لن توزع بالتساوي على هذه الدول، بل سيتوقف نصيب كل دولة من عائد تحرير تجارة الخدمات المالية على حجم هذا القطاع في كل منها ودرجة مرونته والمزايا النسبية التي يتمتع بها ومدى قدرته على المنافسة.

وتتوقف الإجابة على التساؤل الخاص بأثر تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية على النظام المصرفي الجزائري على عدد من المحددات أهمها [99] ص(110-111):

- العمالة الماهرة و المؤهلة.
- القدرة الإدارية المصرفية.
- البنية المصرفية الداخلية والقوانين والتشريعات المنظمة لها.
- حجم السوق المحلي.
- تطوير الاتصالات كمدعم للجهاز المصرفي والمالي، باستعمال وسائل تكنولوجية متطورة في الاتصال والإعلام، التي تساعد على تطوير الخدمات المصرفية [161].
- مركز البنوك المحلية بين البنوك العالمية في ضوء المعايير الدولية المتعارف عليها.
- وفي ضوء ذلك يمكن القول أن اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية والمصرفية ستترك آثارا بارزة على النظام المصرفي الجزائري، بل تعتبر إحدى التحديات التي يواجهها، الأمر الذي يستوجب مواجهة هذه التحديات من خلال تعظيم المكاسب التي تتيحها الاتفاقية والتقليل من الانعكاسات السلبية وتداعياتها على نظامنا المصرفي.

### 3.1.3. الأزمة المالية العالمية الراهنة

الأزمة الاقتصادية العالمية حديث الساعة، تأثيراتها امتدت حتى وصلت للفرد العادي في أقصى الشمال وأقصى الجنوب، فلم يعد بد من الاهتمام بها والوقوف على جذورها، أهم أسبابها وتأثيرها على النظام المصرفي الجزائري.

#### 1.3.1.3. ملامح الأزمة المالية العالمية

تتلخص ملامح الأزمة المالية العالمية في أن المؤسسات المالية الأمريكية قدمت قروضا هائلة للتمويل العقاري بلغت حوالي 11 تريليون دولار لشراء المنازل، كما قدمت مبلغا مماثلا بصفة قروض استهلاكية بموجب بطاقات الائتمان [162]، ثم قامت ببيع هذه القروض إلى شركات التوريق وأعدت إقراض ما حصلته في تمويل عقارى جديد مرات متتالية، وقامت شركات التوريق بإصدار سندات بقيمة هذه القروض وطرحتها في أسواق المال وتم تداولها بإعادة بيعها لآخرين ومنهم إلى غيرهم في تيارات



متتالية وذلك بأسعار أكثر من قيمتها الاسمية اعتماداً على ما تدره من فوائد والتي بدأت بسيطة لمدة سنتين ثم تتزايد بعد ذلك، وفي المقابل قام المقترضون أصحاب المنازل بإعادة رهن العقارات بعد تقويمها بمبالغ أكثر من قيمتها الأصلية والحصول على قروض من مؤسسات أخرى التي بدورها باعت هذه القروض إلى شركات التوريق التي أصدرت بموجبها سندات وطرحتها في أسواق المال والبورصات للتداول، وفي خطوة ثالثة تم إصدار أدوات مالية (مشتقات) للمضاربة على فروق أسعار هذه السندات وتم طرحها في الأسواق هي الأخرى ويتم تداولها منفصلة عن السندات، وبالتالي حُملت المنازل بعدد كبير من القروض التي تفوق قيمة هذه المنازل وانقطعت الصلة بين حملة السندات وبين المقترضين بضمان العقارات.

ولما تشعب السوق العقاري وقل الطلب انخفضت أسعار المنازل أو العقارات وفي ظل تزايد الفوائد وعدم قدرة أصحابها على إعادة بيعها أو رهنها والحصول على قروض جديدة توقفوا عن سداد أقساط القروض وفوائدها، وهنا بدأت أسعار السندات في الانخفاض واتجه حملتها إلى بيعها بخسارة وتوقفت المؤسسات المالية عن الإقراض نظراً لتعثر المقترضين السابقين، وبالتالي قل الطلب مرة أخرى على العقارات فانخفضت قيمتها ومن المقرر قانوناً أن المؤسسات المالية المقدمة للقروض رغم بيعها تعتبر مسؤولة مع شركات التوريق عن متابعة تحصيل الأقساط والفوائد وتسليمها لحملة السندات، وبتوقف المقترضين عن السداد تركوا المنازل للمؤسسات المالية، والتي أصبحت قيمتها أقل بكثير من قيمة القروض فضلاً عن عدم إمكان هذه المؤسسات بيعها للركود الحاصل في سوق العقارات ، وبالتالي أصبحت هذه القروض رديئة لا يمكن تحصيلها والممولة أصلاً من ودائع عملاء آخرين فبدأ العملاء في سحب جماعي لأموالهم عجزت معه المؤسسات المالية عن مواجهة السحب فأعلنت إفلاسها، وفي المقابل انخفضت أسهمها وأسهم شركات الاستثمار العقاري التي تقدم قروضا أيضاً فأدى ذلك إلى انهيار الأسواق المالية، وهكذا وفي مثال مبسط أصبح منزل قيمته مليون دولار ترتبت عليه ديون متداولة في الأسواق المالية بحوالي 30 مليون دولار بعضها يستند إلى بعض في توازن هش بحيث إذا تعذر سداد أحدها انهارت المنظومة بكاملها فيه وهو ما حدث في الأزمة العالمية [162].

وفي تطوير مترتب على ذلك قامت شركات التمويل العقاري والبنوك بالاتفاق مع مشتري العقارات على التأمين على سداد القروض في شركات التأمين مقابل أقساط وعندما عجز المشترون عن دفع الأقساط كانت شركة التأمين مطالبة بالسداد، وعند تفاقم المشكلة عجزت هذه الشركات عن توفير السيولة اللازمة لدفع التعويضات فدخلت دائرة التعثر والإفلاس، وهكذا أصبح الجميع يتنازع ملكية أو الحقوق على المنزل فصاحب المنزل يظن أن له حق المنزل باعتباره مملوكاً له لأنه اشتراه، وشركات التمويل العقاري والبنوك المقرضة تظن أن لها حق المنزل لأنه مرهون لها، والمؤسسات الأخرى التي أعاد المشتري رهن العقار لها مقابل قرض جديد تظن أن لها حق في المنزل وشركة التأمين تقول أن لها حق

المنزل، أي أن العقار الواحد الذي يساوى مبلغاً ما أصبح عليه حقوق للعديد من الأطراف بأضعاف قيمة هذا المبلغ، وعندما توقف مشترو المنازل عن الدفع قامت الشركات والبنوك بمحاولة بيعها ولكن المشتري يرفض الخروج طبقاً للقانون وهو ما دفع أسعار العقار إلى الانخفاض لأنها مشغولة بساكن وهنا بدأت أسعار السندات التي طرحت برهن المنازل في الانخفاض لمحاولة تخلص حامليها منها بالبيع، وهكذا تعقدت المشكلة وتشابكت وتراكمت.

هذا مع ملاحظة أن توقف البنوك عن ضخ قروض جديدة أصاب التمويل الذي تطلبه الشركات الإنتاجية (صناعية وزراعية وتجارية وخدمية) التي لم تجد المال اللازم لتمويل عملياتها مما أدى إلى تقليل نشاطها وبالتالي الاستغناء عن بعض العمالة بها لتزيد البطالة ويدخل الاقتصاد في حالة ركود متتالية وهنا حدثت تداعيات خطيرة منها ما قرره الحكومات من ضخ أموال ضخمة للمؤسسات المالية لشراء القروض الرديئة وتأميم بعضها وإدماج البعض الآخر وفرض وصاية عليها، ولكن هذه الأساليب لم تستطع وقف الأزمة بل مازالت تتزايد يوماً بعد يوم [163].

### 2.3.1.3. أسباب الأزمة المالية العالمية

يمكن حصر أسباب الأزمة المالية العالمية فيما يلي [164] ص(3):

- طبيعة النظام المصرفي الموكّدة للنقود والائتمان المصرفي، حيث تستطيع المصارف أن تولد من كل وديعة أصلية عشرات الودائع المصرفية، وقد بلغ تداول الدولار إلى أربعين وستين مرة، أي أن كل دولار نقدي يولد أربعين أو ستين دولار مصرفي ائتماني. وهذا أدى بدوره إلى زيادة مديونية أفراد المجتمع إلى أحجام ضخمة جداً؛
- غياب الإشراف والرقابة على المصارف أو ضعفها في الولايات المتحدة، فرغم أن الولايات المتحدة أحد أهم الدول المشاركة في بازل للرقابة المصرفية، إلا أنها لا تطبق معايير لجنة بازل على مصارفها؛
- التوسع الائتماني بضمانات من الدرجة الثانية والثالثة وبدون ضمانات حقيقية، وقد ظهر هذا جلياً في الرهونات العقارية من الدرجة الثانية والثالثة، كما ظهر في الإقراض الميسر دون الاستناد إلى قدرة المدين على السداد؛
- السماح بالاقتراض من أجل المضاربات في أسواق المال، مما شجع على زيادة الاقتراض وشجع أيضاً على المغامرة؛

- ربط مكافآت المديرين وأعضاء مجلس الإدارة بنسبة من الأرباح، مما شجع إدارات هذه المصارف على التوسع غير المحسوب في منح الائتمان والنظر إلى الربح السريع وقصير الأجل ولم يتم الأخذ بالاعتبار المخاطر المحتملة [165].
- اختلال الوظيفة الأساسية للأسواق المالية، وهي حشد المدخرات وتوصيلها للمؤسسات الإنتاجية، وكذلك تسهيل تبادل ملكية الاقتصاد الحقيقي إلى أحجام ومبالغ مخيفة من المشتقات المالية التي لا علاقة لها بالاقتصاد الحقيقي؛
- المضاربات الهائلة التي تتم في الأسواق المالية، دون وجود أدنى مبرر اقتصادي حقيقي لها، فترى سعر الورقة المالية دولار وخلال فترة وجيزة يصل سعر نفس الورقة إلى خمسة أضعاف وأحياناً إلى عشرة أضعاف وأحياناً إلى عشرين ضعف، والأصل أن أي زيادة في سعر الورقة المالية يقابلها زيادة فعلية في قيمة الأصول التي تمثلها في الاقتصاد الحقيقي ولكن هذا لا يحدث، والزيادة في الأسعار مبنية على أساس المضاربات، كما يحدث العكس تماماً فتهدأ أسعار الأوراق المالية دون أي مبرر حقيقي وواقعي.

### 3.3.1.3. آثار الأزمة المالية العالمية

وكان من آثار هذه الأزمة على سبيل المثال ما يلي [166]:

- الإسراع في سحب الإيداعات من البنوك؛
- قيام العديد من المؤسسات المالية بتجميد منح القروض للشركات والأفراد خوفاً من صعوبة استردادها؛
- نقص السيولة المتداولة لدى الأفراد والشركات والمؤسسات المالية، وهذا أدى إلى انكماش حاد في النشاط الاقتصادي وفي جميع نواحي الحياة؛ مما أدى إلى توقف المقترضين عن سداد دينهم؛
- انخفاض مستوى التداولات في أسواق النقد والمال، وهذا أحدث ارتباكاً وخلافاً في مؤشرات الهبوط والصعود؛
- انخفاض مستوى الطاقة المستغلة في الشركات بسبب نقص السيولة وتجميد الحصول على القروض من المؤسسات المالية إلا بأسعار فائدة عالية جداً وضمانات مغلظة؛
- انخفاض المبيعات، ولاسيما في قطاع العقارات والسيارات وغيرها؛ بسبب ضعف السيولة؛
- ازدياد معدل البطالة بسبب التوقف والإفلاس والتصفية وأصبح كل موظف وعامل مهدداً بالفصل؛

- ازدياد معدل الطلب على الإعانات الاجتماعية من الحكومات؛

- انخفاض معدلات الاستهلاك والإنفاق والادخار والاستثمار، وهذا أدى إلى مزيد من: الكساد، والبطالة، والتعثر، والتوقف، والتصفية، والإفلاس.

### 4.3.1.3. مدى تأثير الأزمة المالية العالمية على النظام المصرفي الجزائري

إن الجزائر ليست بعيدة عن الأزمة المالية العالمية، لأن اقتصادنا مرتبط بالمتغيرات العالمية، وهو أيضا مرتبط بالدولار والبتروول، وفوائضا المالية مودعة في الخارج. والجزء الأكبر من مداخيل الجزائر الموجهة للتنمية الاقتصادية تتأتى من قطاع المحروقات، لكن مع الانخفاض الشديد في أسعار البتروول ستتعرض مخططات التنمية على المدى المتوسط و الطويل خاصة إذا طالت مدة الأزمة.

يعد أثر الأزمة المالية على الجهاز المصرفي الجزائري محدودا لعدة أسباب أهمها:

- النظام المصرفي الجزائري لم يندمج بقوة في النظام العالمي؛

- توافر السيولة لدى الجهاز المصرفي الجزائري.

لكن رغم هذا قررت الجزائر إنشاء ائتلاف وطني بين البنك المركزي وأصحاب القرار في القطاعين العام والخاص، لمواجهة الانعكاسات السلبية المحتملة للأزمة المالية العالمية على الاقتصاد الجزائري، وحماية البنوك من آثار الأزمة المالية التي عصفت بالأسواق العالمية، بحيث يعمل هذا الائتلاف على التوظيف الأمثل للسيولة الكبيرة المتوفرة لدى البنوك الجزائرية والبالغة 61.4 مليار دولار (4300 مليار دينار جزائري سنة 2009) [167].

بالنسبة لتحديث البنوك الجزائرية العمومية، فقد وضعت مخططات من أجل خصصتها مثل ما هو الحال في القرض الشعبي الجزائري، لكن تم تأجيلها مرارا وتكرارا لأسباب تنظيمية داخلية متعلقة بالبنوك في حد ذاتها ثم علقت في النهاية دون تحديد تواريخ محددة لمواصلة الخصخصة. هذا التعليق ولو كان لأسباب داخلية بحتة كان سبب في تجنيد البنوك الجزائرية الآثار المباشرة للأزمة [168] ص(15).

### 2.3. ضرورة تنمية البنوك الجزائرية لقدراتها التنافسية

لقد شهدت الساحة المصرفية العالمية في نهاية القرن العشرين ومع بداية هذا القرن العديد من التطورات تمثلت أساسا في التوجه نحو البنوك الشاملة، والاندماجات المصرفية، والتوسع في استخدام

المعاملات الكترونية، وتبني إدارة الجودة الشاملة والخصخصة....، و التي انعكست بشكل واضح على الأنظمة المصرفية لغالبية دول العالم.

فهل تبنت الجزائر هذه الاستراتيجيات بالشكل المطلوب لتمكن من تنمية قدراتها التنافسية وتقديم خدمات مصرفية ترقى إلى المستوى العالمي؟

### 1.2.3. الاتجاه نحو البنوك الشاملة

أصبح تبني إستراتيجية الشمولية بالنسبة للبنوك جد ضروري لتقديم خدمات مصرفية للعملاء ترقى إلى المستوى المطلوب، واستغلال فرص لكسب حصص جديدة من الأسواق أين تستطيع تحقيق أرباحا مضمونة، هذه الإستراتيجية تدفع بعدد قليل من المصارف الكبرى نحو تطوير شبكة كبيرة من الفروع في عدة دول عبر العالم [169] ص(59)، وهكذا ظهرت إلى الوجود المصارف الشاملة.

### 1.1.2.3. تعريف البنوك الشاملة

تخرج البنوك الشاملة من إطار المحلية إلى آفاقها الكونية، مندمجة نشاطيا ودوليا في السوق العالمية بجوانبها وأبعادها المختلفة [170] ص(37). فهي التي تسعى إلى تنمية مواردها المالية من كافة القطاعات، كما تقدم الائتمان إلى كافة القطاعات [171] ص(59). مما يجعلها دائمة السعي وراء تنويع مصادر التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات، وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة وتفتح و تمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي [63] ص(69).

بحيث نجدها تجمع ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال أي تقوم بأعمال كل البنوك. وبالتالي تعتبر البنوك الشاملة ترجمة عملية لتضخم أعمال البنوك ودخولها في مجالات جديدة. لذا يسميها البعض بنوك كل الأعمال، أو بنوك الخدمات الكاملة فهي تسعى من خلال تنويع خدماتها إلى جذب عدد كبير من العملاء من خلال تلبية كل حاجاتهم المالية [169] ص(59).

وبالتالي تعرف البنوك الشاملة بأنها البنوك التي تقوم بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية بما فيها القيام بدور المنظم، وتجمع في ذلك بين وظائف البنوك التجارية وبنوك الاستثمار إضافة إلى نشاط التأمين وتأسيس الشركات والمشروعات، ولا تقوم على أساس التخصص القطاعي أو الوظيفي بل تساهم في تحقيق التطوير الشامل والمتوازن للاقتصاد، مع القيام بدور فعال في تطوير السوق المالية بالمعنى الواسع [63] ص(19).

تقدم البنوك الشاملة عدة منافع تتمثل في: وفورات الحجم، وفورات النطاق، زيادة تنويع الإيرادات ومصادر جديدة للأموال، أما بالنسبة للتكاليف فترتكز في: زيادة التركيز في السوق مما قد يؤثر على المنافسة وتناقض المصالح وتهديد السلامة التنظيمية [172] ص(206).

وتحتاج عملية التحول إلى المصارف الشاملة توفر مجموعة من المتطلبات أهمها [173] ص(89):

- إعلام مكثف الترويج لمفهوم المصارف الشاملة وأهميتها؛
- مراكز تدريب متقدمة للمختصين في أعمال الصيرفة الشاملة؛
- تطوير التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المصرفي.

### 2.1.2.3. إستراتيجية التنويع في البنوك الشاملة

إن إستراتيجية التنويع في البنوك الشاملة تقوم على تبني التنويع بهدف استقرار حركة الودائع وانخفاض مخاطر الاستثمار والموازنة بين السيولة والربحية ودرجة المخاطر المصرفية. وتشمل إستراتيجية التنويع في البنوك الشاملة محورين، المحور الخاص بمصادر التمويل والمحور الخاص بالاستخدامات المصرفية.

### 1.2.1.2.3. المحور الخاص بمصادر التمويل

حيث تقوم البنوك الشاملة بالعديد من الأنشطة لتنويع مصادر التمويل لعل من أهمها:

#### - إصدار شهادات الإيداع القابلة للتداول

وهي شهادات لحاملها يمكن تداولها في سوق النقد، دون الرجوع إلى البنك الذي أصدرها، وهي بمثابة ودائع آجلة تسمح بتوفير أموال طويلة الأجل يمكن استخدامها في زيادة الطاقة الاستثمارية للبنك.

#### - الاقتراض طويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي

عن طريق طرح سندات في أسواق رأس المال أو بالاقتراض من شركات التأمين وغيرها من المؤسسات المالية.

#### - اتخاذ البنوك الشاملة لشكل الشركة القابضة المصرفية

فباتخاذ البنك شكل الشركة القابضة Holding يستطيع أن يضم إلى جانبه العديد من الشركات الصناعية والتجارية والمالية التي تمكنه من تدعيم وزيادة موارده المالية.

## - التوريق

ويسمى أيضا التسديد، ويقصد به تحويل الأصول غير السائلة المتمثلة في القروض التي تستحق في تاريخ معين إلى أوراق مالية قابلة للتداول.

### 2.2.1.2.3. المحور الخاص بالاستخدامات المصرفية

ويهتم هذا المحور بالتنوع في مجالات الاستخدامات المصرفية بالاعتماد على ما يلي [ 174 ] ص(89-91):

- المتاجرة في الأوراق المالية وتقديم خدمات التأمين والقروض المصرفية؛
- إنشاء صناديق الاستثمار والمساهمة في إنشاء شركات التأجير التمويلي وشركات المقاصة وشركات جمع وإنتاج وبيع المعلومات وشركات السمسة؛
- القيام بالوساطة التجارية والتعامل في أسواق الصرف الأجنبي والمساهمة في إنشاء مشروعات البنية الأساسية وشركات رأسمال المختلط؛
- توريق الأصول غير المتداولة؛
- تقديم القروض الجماعية.

### 3.1.2.3. مدى تبني النظام المصرفي الجزائري للصيرفة الشاملة

بالنسبة لتطبيق الصيرفة الشاملة بالبنوك الجزائرية، فجدد التشريع المصرفي الجزائري سواء من خلال قانون النقد و القرض أو من خلال الأمر 03-11 الصادر في 26 أوت 2003 المعدل والمتمم لقانون النقد و القرض، مازال يضع حدودا فاصلة بين ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك التجارية ووظائف المؤسسات المالية من غير البنوك التجارية، والتي يسمح لها بممارسة وتقديم الخدمات الاستثمارية، وإن كانت هذه الأخيرة مازالت جد متواضعة على غرار نشاط التمويل التاجيري، والاستثمارات المالية، والخدمات المالية الاستثمارية الأخرى [175].

من جانب آخر نجد أن قانون النقد و القرض 90-10 منح للبنوك التجارية صفة البنوك الشاملة "Banque universelle"، وهذا من خلال المادة 110 و 116 اللتان تفتحان للبنوك التجارية مزاولة العديد من الأعمال المصرفية التي تدخل في إطار ممارسات البنك الشامل، إلا أن الملاحظ على عمل هذه البنوك اقتصرها على ممارسة الصيرفة التقليدية المعتمدة بشكل أساسي على قبول الودائع ومنح القروض في مقابل إهمال شبه كلي لما هو متاح من نشاطات مصرفية يمكن ممارستها في ظل صبغة البنك الشامل.

كما نسجل بالإضافة إلى ذلك الفصل الواضح بين نشاطات البنوك التجارية والمؤسسات المالية، بسبب ضعف التعامل بالأدوات المالية الاستثمارية الطويلة الأجل ، وهذا يعود بالدرجة الأولى إلى ضعف سوق الأوراق المالية، مما يقيد روح الإبداع و التطوير للنشاط المصرفي على المستوى المحلي ويحرم بالتالي إمكانية الاستفادة مما يتيح تنويع النشاط المصرفي والمالي الممارس من طرف مؤسسات مصرفية أو مالية على حد سواء [175] ص(175-176).

### 2.2.3. الاندماج المصرفي

يمكن القول أن الاندماج المصرفي هو أحد المتغيرات المصرفية العالمية الجديدة الناتجة عن تدويل العمل المصرفي الذي تزايد أثره بقوة نتيجة متغيرين أساسيين: يتمثل أولهما في اتفاقية تحرير الخدمات المالية والمصرفية، أما الثاني، فيتعلق باتفاقية بازل ومعيار كفاية رأس المال، الذي جعل من عمليات الاندماج المصرفي ضرورة ملحة فرضتها قوى المنافسة في السوق المصرفية على المصارف الصغيرة لزيادة قدرتها على التواجد والاستثمار، في سوق تميزت بتصاعد الثورة التكنولوجية والمعلوماتية وكذلك تكريس التكتلات الاقتصادية.

### 1.2.2.3. مفهوم الاندماج المصرفي

سننتقل إلى مفهوم الاندماج المصرفي من خلال تعريفه، وذكر أنواعه ومبرراته.

### 1.1.2.2.3. تعريف الاندماج المصرفي

يمكن تعريف الاندماج المصرفي على أنه "اتفاق يؤدي إلى اتحاد بنكين أو أكثر وذوبانهما إراديا في كيان مصرفي واحد بحيث يكون الكيان الجديد ذو قدرة أعلى وفاعلية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين الكيان المصرفي الجديد" [176] ص(5). ويرى البعض أن الاندماج المصرفي هو العملية المالية التي تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مصرفية أخرى فيتخلى البنك المندمج عن ترخيصه ويتخذ اسما جديدا عادة يكون المؤسسة الدامجة أو الحائزة وتضاف أصول و خصوم البنك المندمج إلى أصول وخصوم البنك الدامج، كما قد يتم الاندماج بشكل كلي، أو جزئي أو سيطرة كاملة أو جزئية [153] ص(153).

### 2.1.2.2.3. أنواع الاندماج المصرفي

سنذكر الأنواع المختلفة للاندماج المصرفي مستنديين على معايير معينة لكل تقسيم [176]

ص(8-5):



## - الاندماج المصرفي من حيث طبيعة نشاط الوحدات المندمجة

وينقسم الاندماج المصرفي وفق هذا المعيار إلى:

- الاندماج الأفقي: يشمل الاندماج الأفقي بنكين أو أكثر تعملان وتتنافسان في نفس نوع النشاط أو الأنشطة المترابطة فيما بينها مثل البنوك التجارية أو بنوك الاستثمار والأعمال أو البنوك المتخصصة وغيرها، ويخلق هذا النوع من الاندماج المصرفي مشكلة نمو وتزايد الاحتكارات المصرفية العملاقة في السوق وهو ما أدى إلى قيام الحكومات بتنظيم عمليات الاندماج الأفقي حيث تقدم طلبات الاندماج و تنظر فيها ويجب أن تبت فيها قبل إتمام عملية الاندماج.
- الاندماج الراسي: يتم الاندماج الراسي بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة والبنك الرئيسي في المدن الكبرى أو العاصمة بحيث تصبح هذه البنوك الصغيرة امتداد للبنك الكبير.
- الاندماج المتنوع: إن عملية الاندماج المتنوع تتم بين بنكين أو أكثر يعملان في أنشطة مختلفة غير مترابطة فيما بينها، أي الاندماج الذي يمكن إتمامه بين أحد البنوك المتخصصة و أحد البنوك التجارية مثلا.

## - الاندماج المصرفي من حيث العلاقة بين أطراف عملية الاندماج

بالإضافة إلى الأنواع الرئيسية السابقة للاندماج فلهذا يتم تقسيمه إلى:

- الاندماج الودي: وهو نوع من الاندماجات يتم من خلال تطابق الإرادة والتفاهم المشترك بين مجالس إدارات البنوك المشاركة في الاندماج وبهدف تحقيق مصلحة مشتركة، يطلق على الاندماج الودي أو الإرادي أيضا Merger بينما يطلق على الاندماج اللاإرادي Acquisition. كذلك يمكن أن يتم التفرقة بين الاندماج والدمج حيث يطلق المصطلح الأول على العمليات الإرادية أما الثاني (الدمج) فيطلق على العمليات التي تتم بناء على تدخل سياسي أو تنظيمي من الجهات الرقابية.
- الاندماج العدائي: ويتم ضد رغبة مجلس إدارة البنك المستهدف للاندماج ويحدث هذا الاندماج عادة عندما تسيطر إدارة ضعيفة على مقدرات بنك ذو إمكانيات جيدة.
- الاندماج القسري: يتم نتيجة لتعثر أحد البنوك مما يضطر السلطات النقدية في العديد من الدول إلى الاندماج القسري، وهنا يحمل الاندماج المعنى الحقيقي لمفهوم الدمج المصرفي.

## - الاندماج المصرفي تبعا لمعايير أخرى

تبعا لمعايير أخرى غير تلك التي ذكرناها آنفا واعتمادا على بعض الشواهد العلمية والتجريبية

يمكن أن نجد عدة أنواع للاندماج المصرفي ولعل أهمها [177] ص(76-77):

- الاندماج بالابتلاع التدريجي : ويتم من خلال ابتلاع بنك لآخر تدريجيا من خلال شراء فرع أو مجموعة من الفروع للبنك الذي يتم ابتلاعه.
- الاندماج بالحيازة: ويتم هذا النوع بشراء البنك الدامج لأسهم البنك الذي يتم إدماجه .
- الاندماج المصرفي بالامتصاص الاستيعابي: يتم من خلال شراء عمليات مصرفية بذاتها مثل العمليات الخاصة بمحافظ الأوراق المالية و عمليات الائتمان ... إلى غير ذلك.
- الاندماج بالضم: ويقوم على مجلس إدارة موحد لبنكين معا على أن يحمل الكيان المصرفي اسمهما معا.
- الاندماج بالمزج: يتم من خلال إحداث مزج متفاعل بين بنكين أو أكثر لينتج كيان مصرفي جديد هو خليط بين البنكين المندمجين، وبالتالي فان البنك الناتج يحمل اسما جديدا ووضعا جديدا، يمنح له حصة اكبر من حصته في السوق القديم.

### 3.1.2.2.3. مبررات الاندماج

يمكن القول أن هناك العديد من الأسباب و الدوافع الكامنة وراء الاندماج المصرفي لعل من

أهمها [153] ص(168):

- تحقيق وفورات الحجم وفتح أسواق جديدة وخلق مصادر جديدة للإيرادات وتحسين الربحية وزيادة القدرة التنافسية في ظل العولمة المالية؛
- تنويع محفظة التوظيف نتيجة تجميع الموارد التي تتيح مدى أكبر من التوظيف بما يؤدي إلى انخفاض المخاطر المصرفية؛
- إن تحرير تجارة الخدمات المصرفية ضمن منظومة تجارة الخدمات من خلال منظمة التجارة العالمية، بل وتطبيق معايير كفاية رأس المال كلها من الدوافع الأساسية نحو تزايد الميل إلى إحداث المزيد من الاندماج المصرفي،
- إن تزايد الاتجاه نحو البنوك الشاملة داخل الصناعة المصرفية و قيام البنك الواحد بالصيرفة الشاملة كان من أهم الدوافع والأسباب نحو إحداث المزيد من الاندماجات المصرفية.

### 2.2.2.3. مزايا وعيوب الاندماج المصرفي

إذا تأملنا في أسباب الاندماج المصرفي نجد أنها هي نفسها المزايا التي تتحقق من ورائه ، إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب التي سنتناولها بعد التطرق بسطحية إلى مزايا الاندماج المصرفي.

### 2.2.2.3.1 مزايا الاندماج المصرفي

تتمثل مزايا الاندماج المصرفي فيما يلي [153] ص(167-172):

- تحقيق وفورات الحجم وزيادة قدرة البنك على النمو والتوسع؛
- تنوع المصادر المالية وزيادة القدرة التمويلية للبنوك على تمويل المشاريع المختلفة،
- زيادة وتعزيز القدرة التنافسية سواء في السوق المصرفية المحلية أو العالمية؛
- الارتقاء بالمناخ التنظيمي وتطوير النظم الإدارية وتحسين الربحية؛
- زيادة قدرة البنك بعد الاندماج على تصدير الخدمات المصرفية إلى الخارج؛
- زيادة قدرة البنك المندمج على الاتفاق على البحوث والتطوير والتحسين مما يؤدي إلى زيادة الكفاءة و القدرة على جذب رؤوس الأموال.

### 2.2.2.3.2 عيوب الاندماج المصرفي

وتتمثل فيما يلي:

- قد يترتب عن الاحتكار المصرفي أوضاع احتكارية وشبه احتكارية بما يحمله الاحتكار من مساوئ [178]؛
- قد يترتب عن الاندماج المصرفي أوضاعا غير توازنية دافعة لاختلال عميقة في السوق المصرفي واختفاء الدافع على التطوير وهو ما يؤثر سلبا على العملاء والنشاط الاستثماري بصفة عامة؛
- ليس هناك سوى أدلة ضعيفة على وجود اقتصاديات الحجم والوفورات الاقتصادية في البنوك نتيجة للاندماج المصرفي؛
- عدم وجود نظرية عامة للاندماج المصرفي قد يجعل من الصعب معرفة نتيجة الاندماج مسبقا فضلا عن عدم وجود دليل قاطع على أن البنوك الكبيرة أفضل من البنوك الصغيرة،
- تشير الدراسات إلى أن معدل النجاح للاندماج يتراوح بين 50 % و 75% فمن ضمن 115 حالة اندماج تمت دراستها وجد أن 52 % منها انتهت بالفشل؛
- زيادة البيروقراطية في الحجم الكبير؛
- زيادة وقع تعثر البنوك العملاقة على الاقتصاد القومي ككل؛
- يترتب عن الاندماج المصرفي تخفيض العمالة الأمر الذي يرفع من حجم البطالة [179]؛
- زيادة المخاطر الناتجة عن اختفاء المعلومات و البيانات مما يؤدي إلى زيادة الأخطاء وتراكم الانحرافات وعدم تداركها وتصحيحها في الوقت الملائم.

### 3.2.2.3. موقع الجزائر من الاندماج المصرفي

وتشير البيانات إلى أنه في النصف الثاني من عقد التسعينات، بلغت عمليات الاندماج المصرفي في الولايات المتحدة الأمريكية حوالي خمسة آلاف عملية اندماج مصرفي، حتى أن الوحدات المصرفية الأمريكية وصلت إلى 9 آلاف مؤسسة مصرفية عام 1992 ثم إلى 7000 بنك عام 1998 بعد أن كانت 13000 مؤسسة مصرفية، بل أن دولة مثل فرنسا كان لديها حوالي 800 بنك أصبحت 450 مؤسسة مصرفية ثم وصلت إلى حوالي 30 بنك و مؤسسة مصرفية سنة 2001.

ومن ناحية أخرى يلاحظ أن عمليات الاندماج المصرفي لم تقتصر على البنوك والمؤسسات المصرفية المحلية على نطاق الدولة الواحدة فقط، بل شملت في أحيان كثيرة اندماج مصرفي بين بنوك ومؤسسات مصرفية من دول مختلفة، أي تعدت المستوى المحلي إلى المستوى العالمي، وكان أهمها وأحدثها ما أعلن عنه عام 1998 عن اندماج بنكي دويتش بنك الألماني وبنكرز ترأست الأمريكي وقد بلغت قيمة الصفقات 9,2 مليار دولار على أن يبدأ التنفيذ للاندماج المصرفي بين البنكين العملاقين في افريل 1999 [153] ص(152).

وفيما يتعلق بالدول العربية فإن حركة الاندماجات تأتي في صدارتها لبنان، حيث بلغت 23 حالة اندماج، ثم تأتي في المرتبة الثانية جمهورية مصر بـ 17 حالة بينما حدثت عمليتي اندماج في كل من السعودية وسلطنة عمان، في حين شهدت كل من تونس والمغرب والبحرين عملية اندماج واحدة [99] ص(190).

أما بالنسبة للجزائر فإنه لم يطبق لحد الآن على الأقل، نظرا لأن البنوك العمومية تسيطر على معظم تمويل النشاطات، بينما البنوك الخاصة لم ترق بعد إلى المستوى المطلوب، إما لأنها تقوم بعملية التمويل في النشاطات ذات الربح السريع ومن ثم لا تحتاج إلى منافسة كبيرة، وهذا لا يتفق مع ظاهرة العولمة الاقتصادية بصفة عامة والعولمة المالية بصفة خاصة. أو لأنها تريد منافسة البنوك الأخرى ولكنها لا تقدر على ذلك نظرا لقلّة مواردها المالية وتخلف المستوى الفني والتكنولوجي وغياب التنظيم الإداري السليم، ومن ثم لا مناص من مواكبة العولمة المصرفية بتطبيق الاندماج المصرفي.

لأجل ذلك يمكننا تقديم بعض الاقتراحات يمكن أن تساعد الجهاز المصرفي الجزائري في عملية الاندماج بصفة خاصة وبالتالي تعزيز المنافسة [180] ص(10):

- ضرورة الاهتمام بتقوية قاعدة راس مال البنوك الخاصة وزيادة حجم أصولها، وهو ما يمكن أن يتحقق من خلال الاندماج المصرفي،

- ضرورة تقوية بنك الجزائر ودعمه من حيث القدرة الإشرافية والتنظيمية ليقوم بدوره الفاعل في وضع وتنفيذ السياسة النقدية والمالية والرقابة على الجهاز المصرفي لاسيما البنوك الخاصة؛
- تشجيع التوسع في عمليات الاندماج المصرفي فيما بين الجزائر والدول العربية، وكذا الدول الإفريقية وذلك من اجل خلق قاعدة مصرفية لمواجهة منافسة البنوك الأجنبية؛
- السماح بدخول مؤسسات مالية غير مصرفية في مجال الخدمات المصرفية لمنافسة البنوك التقليدية، سوف ينعكس على تطور الجهاز المصرفي بصفة عامة ويخلق ديناميكية بين النوعين.

### 3.2.3. خصخصة البنوك

تعتبر خصخصة البنوك إحدى السبل المؤدية إلى تنمية القدرة التنافسية للبنوك والارتقاء بالخدمات المصرفية إلى دوق المستهلك العالمي.

### 1.3.2.3. مفهوم الخصخصة

سنتعرف على الخصخصة من خلال تعريفها وذكر أنواعها.

### 1.1.3.2.3. تعريف الخصخصة

" تعبر الخصخصة عن الانتقال التام أو الجزئي للملكية العامة لصالح الخوا ، أو تمكينهم بموجب عقد من إدارة المؤسسات مع بقاءها مملوكة للدولة، وتعتبر الخصخصة إحدى الدعائم المستعملة للانتقال إلى اقتصاد السوق سعيا لتقليص حجم الدولة، وعملا على ترشيد الإنفاق العام، ورفع كفاءة المؤسسات" [181] ص(237).

وتعرف الخصخصة على أنها " عملية تخلي عن الأصول العامة لمؤسسة ما، أو بيع لصالح العمال أو المستثمرين الأجانب أو المحليين ، و البيع يكون إما لجزء من الأصول، أو لكل الأصول، كما أنها تتم من أجل التقليل أو التقليص من نفوذ الدولة في المجال الاقتصادي ، وتكون دائما مرفقة بقوانين منظمة لعملية الخصخصة في المجالات المعنية " [182] ص(9).

تتمثل عملية الخصخصة كذلك في " قيام الدولة بتحويل ملكية المؤسسات جزئيا أو كليا إلى القطاع الخاص بهدف تطوير قطاع الأعمال ونموه، وإدارته من خلال آليات السوق، وفتح أسواق جديدة محليا وخارجيا أمام الخدمات المقدمة، كما أنها اندماج وتكامل بين الإمكانيات الهائلة المتاحة لدى

القطاع العام والخاص من حرية في الإدارة، وسرعة اتخاذ القرارات في توجيه و توظيف الموارد البشرية " [183] ص(137).

### 2.1.3.2.3. أنواع الخصخصة

تنقسم الخصخصة إلى نوعين هما [184] ص(72):

#### - خصخصة جزئية

يقصد بالخصخصة الجزئية، تخلي الدولة عن جزء من المؤسسة، و يرى البعض أنه لا يمكن الحديث عن الخصخصة إلا إذا تم تحويل المؤسسة في مجملها، في حين يرى البعض الآخر أنه يمكن الحديث عن الخصخصة، حتى و لو كان جزء من المؤسسة تملكه الدولة وعليه، فالخصخصة ليست عملية تحويل المؤسسة من القطاع العام إلى القطاع الخاص بصفة نهائية، ولكن هي إدخال عناصر من القطاع الخاص إلى المؤسسة العمومية. والهدف من البيع الجزئي لأسهم المؤسسة، هو سيطرة الحكومة على الرقابة الجزئية والكلية لهذه المؤسسة.

#### - خصخصة كلية

والمقصود بها تحويل هذه المؤسسة كليا إلى مؤسسة خاصة.

### 2.3.2.3. دوافع خصخصة البنوك

يرتكز قرار تحويل ملكية المصارف العامة إلى القطاع الخاص على عدة دوافع منها:

#### 1.2.3.2.3. الدافع السياسي والقانوني

لقد حدث توسع كبير في الملكية العامة في معظم دول العالم، نتيجة موجة التأميم التي حدثت خلال عقدي الخمسينات والستينات من القرن الماضي [183] ص(142)، وفي ظل العولمة زالت دوافع الملكية العامة للمصارف، حيث أدى التدخل المتزايد للحكومات في النشاط الاقتصادي إلى كبح النشاط المالي والمصرفي، وذلك عن طريق تحديد أسعار الفائدة و هيكلها إداريا، وفرض سقف على أسعار الإقراض والاقتراض [185] ص(53)، ودعم أسعار الفائدة على القروض الموجهة للقطاعات ذات الأولوية بالخصم، كما تدخلت الحكومة في توظيف الائتمان لمشروعات بعينها، وفرضت ضرائب كثيرة وعالية في شكل معدل احتياطي قانوني، وتدخلت أيضا في تكوين محافظ الأوراق المالية للمصارف.

إن تبني سياسة الخصخصة في ظل أسواق مفتوحة، يؤدي إلى تصحيح فشل القطاع العام، كما يتميز القطاع الخاص على القطاع العام بأنه أقدر على إبعاد السياسيين من استخدام مراكزهم لتحسين صورتهم، ففي ظل القطاع العام يميل السياسيين إلى استغلال إمكانيات هذا القطاع في إبراز إنجازات شخصية وفي تحقيق مكاسب من وراء ذلك.

بالإضافة إلى اهتمام المنظمات الدولية والقطرية بالخصخصة، فمن بين أهم الجهات التي ترعى الخصخصة وتساعد في العالم نجد [186] ص(73):

- وكالة الولايات المتحدة للتعاون الدول: تهتم هذه الوكالة بتحقيق أهداف الحكومة الأمريكية، ومن أولوياتها تقديم المساعدة وتسهيل تنفيذ الخصخصة في الأقطار النامية، حيث تعمل في أكثر من أربعين قطرا لتشجيع وترويج الخصخصة، وإمدادها بالمعونة الفنية والمالية.
- صندوق النقد الدولي: يفرض صندوق النقد الدولي على القطر المقترض منه أن يعيد هيكلة اقتصاده الوطني حتى يكون جديرا بالحصول على تسهيلات لمعالجة اختلالات ميزان المدفوعات، وإعادة جدولة مديونيته للخارج.
- مجموعة البنك الدولي: يفضل البنك الدولي تمويل المشروعات في القطاع الخاص بدلا من القطاع العام، وهو شريك للقطاع الخاص في عملية التنمية الاقتصادية في دول العالم الثالث، كما عمل على خلق وكالات لضمان الاستثمار الأجنبي في الأقطار النامية.
- الشركات متعددة الجنسيات: كانت الشركات متعددة الجنسيات في الماضي تتعامل مع منشآت القطاع العام لارتباطاتها السياسية بالحكومة وتمتعها بالإعفاءات الجمركية، غير أن الدول النامية أصبحت المدين الرئيسي في الأسواق المالية الدولية.
- يتحرر القرار الإداري في ظل الخصخصة من سيطرة الأجهزة الحكومية، كما يتحرر العمل الإداري في سعيه إلى المخاطرة في مجال الأعمال. لكن رغم ذلك، تبقى الدولة موجودة عن طريق سن القوانين والتشريعات التي تضمن سير عملية الخصخصة.

### 2.2.3.2.3. الدافع الاقتصادي والمالي

تزيد الخصخصة من الكفاءة في الأنظمة الاقتصادية الحرة التي تعتمد على آليات السوق والمنافسة، وترفع فعالية و معدلات الأداء، وتزيد من الجودة، وتضمن تقديم سلع وخدمات بأسعار مقبولة، خاصة في عالم التكتلات. ويمكن للخصخصة أن تساعد في [183] ص(143):

-معالجة ضعف و نقص الكفاءة الاقتصادية المرتبطة بالملكية العامة للمؤسسات المصرفية؛

-معالجة العجز في الموازنة العامة أو في ميزان المدفوعات؛

-زيادة حصيله الدولة من بيع وحدات القطاع العام، وبالتالي زيادة الإيرادات؛

-تشجيع القطاع المصرفي الخاص على القيام بدوره في التنمية الاقتصادية، وبالتالي التخفيف من النفقات؛  
-تحسين نوعية الخدمات المقدمة، وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة في الأسواق المحلية والخارجية، إذ  
تتحقق الكفاءة المصرفية المثلى في ظروف المنافسة الكاملة.

### 3.2.3.2.3. دافع العولمة

- لقد كان للتدخل الكبير للدولة في أعمال البنوك آثار سلبية مثل قصور استجابة هيكل أسعار الفائدة  
لمتغيرات السوق وضعف دور الوساطة المالية الرسمية. وقد كشفت العولمة والتحرير المالي عن  
ضرورة تخفيف القيود و التدخلات الحكومية. وكذا مواجهة التحديات التالية [153] ص(220):
- تغير طبيعة النشاط المصرفي بعد تراجع أهمية الخدمات التقليدية وظهور أنشطة جديدة و المتمثلة  
في المصارف الشاملة؛
  - تزايد اتجاه المؤسسات غير المصرفية إلى اقتحام العمل المصرفي كمنافس في البنوك؛
  - تزايد اتجاه الأفراد إلى تحويل مدخراتهم في البنوك إلى أدوات استثمار في سوق المال بشكل مباشر  
أو من خلال صناديق الاستثمار سواء التابعة للبنوك أو الشركات؛
  - انتشار ظاهرة التكتل و الاندماج المصرفي في تكوين الكيانات العملاقة؛
  - توقيع اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية؛
  - التوسع في الخدمات الإلكترونية المصرفية .

### 3.3.2.3. مدى تبني البنوك الجزائرية لخيار الخصخصة والأهداف المرجوة منها

سوف نتعرف من خلال هذا الفرع على مدى تبني البنوك الجزائرية لخيار الخصخصة،  
والأهداف المرجوة منها.

#### 1.3.3.2.3. مدى تبني البنوك الجزائرية لخيار الخصخصة

إن التشريع الجزائري كان يسمح للأجانب تملك 49 % فقط من أسهم البنوك الجزائرية، وهو ما  
اعتبر عائقا أمام فتح رأس مال القرض الشعبي الجزائري CPA، حيث فشل مشروع الخصخصة  
الجزئية لهذا البنك بعدما اشرف بنك الإخوة "لازار" الفرنسي بإجراء تقييم لـ CPA إلا أن بنك  
"سوسيتي جينيرال" تراجع عن الأمر و طالب بتملك أكثر من 49 % من هذا البنك [99] ص(195).  
ولعل القرار المتخذ من طرف وزارة المالية في جوان 2005 والقاضي بالسماح للبنوك الأجنبية  
تملك أكثر من 51 % من رأس المال البنوك الجزائرية المقترحة للخصخصة والشراكة وهي: القرض



الشعبي الجزائري CPA، بنك التنمية المحلية BDL و بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من شأنه أن يساهم في انطلاق عملية الخصخصة [187].

### 2.3.3.2.3. الأهداف المرجوة من خصخصة البنوك الجزائرية

تتلخص أهداف خصخصة البنوك الجزائرية فيما يلي:

#### - تعميق المنافسة في السوق المصرفية وتحسين الأداء المصرفي

تهدف الخصخصة إلى زيادة المنافسة بين البنوك وتعميقها وهو ما يؤدي إلى خفض هامش الوساطة المالية، بل أن التنافس المتزايد بين البنوك سوف يدفعها إلى توجيه الائتمان المصرفي نحو المشروعات الأكثر إنتاجية والأكثر ربحية [153] ص(222)، وهذا يزيد من المكاسب والأرباح المحققة، بالإضافة إلى تحسين خصائص الخدمات المقدمة عن طريق الابتكار والاستحداث. كما تؤدي أيضا إلى تقديم الخدمات بأقل تكلفة وأحسن جودة وأعلى إنتاجية، وبسعر تنافسي وفي أسرع وقت ممكن.

#### - تنشيط سوق الأوراق المالية و توسيع قاعدة الملكية

يؤدي طرح الأسهم في السوق المالي من طرف المصارف العامة إلى زيادة الأوراق المالية المتداولة، ومن ثم زيادة حجم السوق و تطورها، بالإضافة إلى أن طرح الأسهم للاكتتاب العام يوسع قاعدة الملكية للجمهور، وهذا ما يشجعهم على زيادة مدخراتهم من أجل شراء تلك الأسهم، ويجعل عملية تحويل الملكية أكثر سهولة [177] ص(76-77).  
وكما تؤدي الخصخصة إلى ازدهار وتنشيط سوق المال، فإن هذا الأخير يعد أحد المتطلبات الأساسية لتنفيذ الخصخصة، حيث تساهم في توفير المال للمصارف التي تخضع للخصخصة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، يعمل سوق المال أو البورصة على تقييم المصرف من خلال تحديد قيمة الأسهم وفقا للعرض و الطلب.

#### - تحديث الإدارة وزيادة كفاءة الخدمات المصرفية

تؤدي عملية خصخصة المصارف العامة إلى تحسين نوعية اتخاذ القرار الإداري وهذا عن طريق خفض درجة التدخل السياسي في عمليات المصارف، بالإضافة إلى نقل الإدارة من موقع المسؤولية أمام البيروقراطية، إلى موضع المسؤولية أمام حملة الأسهم [185] ص(121)، وهذا ما يساهم رفع كفاءة الأداء.

### - ترشيد الإنفاق العام و إدارة أفضل للسياسة النقدية

إن تخفيض سيطرة الدولة على المصارف، يدفع بالحكومة إلى ترشيد إنفاقها العام وتتيح خصخصة المصارف إدارة جيدة للسياسة النقدية وبطرق غير مباشرة مثل استخدام عمليات السوق المفتوحة وبكفاءة أكبر في ظل وجود سوق أوراق مالية متطورة [153] ص(223).

### - مشاركة الأجانب

تعتبر الدول الانتقالية مشاركة الأجانب في مشاريع الخصخصة هدفا استراتيجيا كونها ستسمح بنقل التكنولوجيا وتقنيات العمل، كما ستسمح أيضا بالاندماج والانفتاح على الاقتصاد العالمي.

### 3.3. ضرورة تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

نظرا للتحويلات الجذرية التي شهدتها العالم وكذا دخول الجزائر اقتصاد السوق، أضحي لزاما على البنوك الجزائرية في ضوء ما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي، من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

### 1.3.3. مفهوم التطوير

في ظل التحديات التي تواجهها المصارف الجزائرية، تجد نفسها مضطرة إلى تطوير خدماتها في سبيل البقاء تحت ظل المنافسة الشديدة. فما هو التطوير؟ وما هي أسبابه؟ وما هي سبل تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية؟

### 1.1.3.3. تعريف التطوير وأسبابه

سنحاول التطرق إلى تعريف التطوير و أسبابه و ذلك من خلال:

### 1.1.1.3.3. تعريف التطوير

التطوير هو التقدم والنمو، وبدون التطوير نكمش ونتخلف، فالتطوير هو جهاز المناعة ضد الانكماش والتأخر، بل هو أحد مقومات التواجد الرئيسية لأي بنك من البنوك. ويخضع التطوير في

البنوك إلى منظومة الابتكارية القائمة على فكرة " باستثناء العقائد الدينية فلا يوجد شيء مقدس " . وهذا يعني إن 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 [188] ص(61).

والمقصود بتطوير الخدمات المصرفية هو إدخال وإضافة مزايا جديدة للخدمات المصرفية القائمة بما يتماشى و احتياجات الزبائن، بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات مثل [99] ص(241):

- إدخال تعديلات وتحسينات على الخدمة القائمة أو في طريقة تقديمها وتوزيعها إلى الزبائن؛
- استحداث خدمات جديدة وتقديمها ضمن مزيج الخدمات الحالي للبنك؛
- مد الخدمة المصرفية القائمة إلى مناطق جغرافية جديدة وتوسيعها إلى شرائح جديدة من العملاء.
- يتوقف نجاح تطوير الخدمات المصرفية على ثلاث دعائم أساسية وهي [99] ص(241):
- تطوير الكفاءات البشرية، لأن الخدمات المصرفية تعتمد على العنصر البشري وبالتالي أي تطوير يجب أن يمثل العنصر البشري الأساس والمنطلق فيه؛
- تطوير الأساليب والإجراءات و المنافذ التي تمر بها الخدمة إلى العميل؛
- التطوير المستمر في التكنولوجيا المستخدمة في البنوك بإدخال كل التقنيات والأنظمة الإلكترونية التي أصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على الاستثمار فيها من أجل تطوير طرق تقديم خدماتها.

إن الأهمية التي تكتسبها عملية تطوير الخدمات المصرفية مردها إلى أن البنك يعمل في بيئة متغيرة، وأن رغبات الزبائن في تغير دائم وعلى البنك ملاحقة تلك التطورات والتغيير في الرغبات، ليتمكن من المحافظة على حصته السوقية والاستمرار في ظل المنافسة.

### 2.1.1.3.3. أسباب التطوير

وتتمثل أسباب جعل تطوير الخدمات المصرفية حتمية لا مفر منها بالإضافة إلى التحديات التي تطرقنا لها في المبحث الأول، والتي يجب على النظام المصرفي مواجهتها فيما يلي [103] ص(376):

#### - ربحية البنك وتحسين الخدمات المقدمة للزبائن

- إن تطبيق التقنيات والخدمات الحديثة يحقق أربعة أهداف:
- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد من حسابات الزبائن بالبنوك؛

-تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات؛

-تحرير الزبائن من قيود المكان والزمان؛

-تمكين البنوك من تقديم خدمات لزبائنها لم تكن معروفة من قبل.

مثلا في الولايات المتحدة الأمريكية، فبعد تطبيق الخدمات الحديثة في أحد البنوك، تحقق خلال

عشر سنوات بما يلي:

-زيادة في عدد الحسابات ب30%؛

-خفض عدد موظفي الفرع الواحد ب15%؛

-زيارة حجم العمليات المصرفية ب50% وخفض تكلفة العمليات المصرفية ب33%؛

-تقديم معطيات تتعلق بتحليل المخاطر وسيلة الاستثمار؛

-معرفة أعمق للزبون؛

-تدفق المعلومات التي تؤدي إلى تنسيق أحسن وانسجام العمل المصرفي وفي إزالة العراقيل أمام الزبائن.

### - قوة المنافسة

نظرا لشدة المنافسة، تصبح البنوك العمومية تحرص على المردودية التي تساعدها

على الزيادة في مواردها الخاصة، زد على ذلك أن البنوك الخاصة مطالبة بحكم المنافسة بمراقبة وكالاتها ومراعاة مطالب المساهمين.

### 2.1.3.3. العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

إن الحديث عن تطوير الخدمات المصرفية والعمل المصرفي بشكل عام يفرض علينا التنويه إلى

أن عملية التطوير لكي تقوم على أساس سليم تحتاج أولا دراسة البيئة المحيطة والمؤثرة في الأداء

المصرفي، فالبيئة المحيطة بالبنك تلعب دورا مؤثرا في نجاح البنوك و فاعليتها، ولا نكون مبالغين إذا

أكدنا على أن مقدار ما تحققه البنوك من نجاحات يعتمد إلى حد كبير بمدى نجاحها في الاتصال بالبيئة

والتفاعل بشكل إيجابي مع مكوناتها. وتتمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية

والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية وفاعلية نشاط البنك، وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير

الخدمات المصرفية إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية، كما سيأتي تفصيله على النحو التالي [99]

ص(245-246):

### 1.2.1.3.3. العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات و تطويرها، وهذه العوامل هي:

#### - حجم البنك وموقعه وانتشار فروع

تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية واجتذاب العديد من العملاء. وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروع يعطي للبنك القدرة على تطوير الخدمات، والإنفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المصرفية.

#### - النواحي التنظيمية للبنك

يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات داخله، ونظم الإشراف والرقابة عاملاً حاسماً في تطوير الخدمات المصرفية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.

#### - المستوى الفني والتكنولوجي

لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت للعاملين والعملاء. وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة المصرفية وتستخدمها لتطوير خدماتها وعملياتها.

#### - الإطارات المصرفية (العنصر البشري)

يحتاج العمل المصرفي إلى سرعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن، لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الإطارات المصرفية المدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية بتميز، وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي إلى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الإطارات البشرية بالبنوك، حتى تصبح قادرة على استخدام التكنولوجيا والارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية.

وعلى هذا الأساس فإن أي عملية تطوير للخدمات المصرفية لا تحقق النجاح المطلوب إن لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل وقادر على فهم الخدمات الجديدة، ويستطيع تقديمها للزبون بشكل ميسر ومتميز وحسب نموذج CAP\* للمنافسة في المنظمات المالية يعتبر الموظفون المدربون من أهم الأصول المملوكة للبنك.

### 2.2.1.3.3. العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي لا تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها – كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية. فالعوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى أدائه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تهديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل ما تفرزه من تفاعل، وترتبط هذه العوامل بالبيئة الخارجية التي ينشط فيها البنك والتي يمكن تقسيمها إلى بيئة خارجية داخلية، وبيئة خارجية دولية.

وتتمثل هذه العوامل الخارجية في:

- العوامل السياسية والعوامل الثقافية والاجتماعية؛
- العوامل الاقتصادية والديموغرافية؛
- العوامل التكنولوجية؛
- العملاء والمنافسون.

### 2.3.3. مصادر ومناهج تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

تتمثل مصادر ومناهج تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية فيما يلي:

#### 1.2.3.3. مصادر تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

إن مصادر تطوير الخدمات المصرفية هي عبارة عن أفكار مبتكرة لتطوير الخدمات، ويمكن أن تكون هذه الأفكار من داخل البنك فيكون بذلك المصدر داخلي، أو من خارج البنك أي مصدر خارجي.

#### 1.1.2.3.3. المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية

وهي أهم المصادر فعالية وقدرة على تغذية البنك بالعديد من التيارات المستمرة من الأفكار الابتكاريين المبدعة، والتي يمكن أن يستفيد منها البنك في تصميم وتقديم خدمات مصرفية أكثر إشباعا

\* نموذج CAP يعتمد على ثلاثة أبعاد " العمل، الظروف العامة، المنتج"، و هذا النموذج له عدة استخدامات من أهمها التعرف على السياسات العامة للمنظمة في ظل المنافسة.

لاحتياجات العميل فضلا عن أن هذه المصادر نابغة من داخل البنك ذاته، ومن ثم تكون أقدر على فهم إمكانيات وظروف البنك وكذا ما يحتاجه عملائه وزبائنه، وتضم هذه المصادر كافة المصادر داخل البنك التي يمكن أن تعطي أفكارا لتطوير وتنمية الخدمات المصرفية وأهم هذه المصادر ما يلي [11] ص(264):

### - إدارة البحوث والتطوير بالبنك

حيث تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث والدراسات التي تتصل بالخدمات التي يقدمها البنك والسوق المصرفي وظروف المنافسة فيه، ومن خلال هذه البحوث والدراسات يمكن لها التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الحالية أو بإدخال واقتراح خدمات مصرفية جديدة، سواء للاحتفاظ بالمركز التنافسي للبنك في السوق المصرفي أو لامتلاك مزايا تنافسية جديدة تؤهل البنك وتزيد قدرته على توسيع نطاق سوقه والحصول على نصيب أكبر من هذا السوق.

وتعتبر بحوث التسويق المصرفي من أهم مكونات نظم المعلومات في البنوك، حيث تعرف على أنها «عملية الإعداد، الجمع، التحليل والاستغلال للبيانات والمعلومات المتعلقة بحالة تسويقية» [189] ص(126). و" تتضمن بحوث التسويق تشخيص الاحتياجات من المعلومات واختيار المتغيرات الملائمة التي بخصوصها يجب جمع، تسجيل وتحليل معلومات سليمة وموثوق فيها" [190] ص(4).

إن أحد مجالات بحوث التسويق المصرفي هو تقييم مستوى نوعية الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصرف، ودرجة رضا العملاء عن هذه الخدمات. وتعتبر المعلومات التي توفرها البحوث في هذا المجال، أساسا لتقرير فيما إذا كانت تلك الخدمات بحاجة إلى التطوير أم لا.

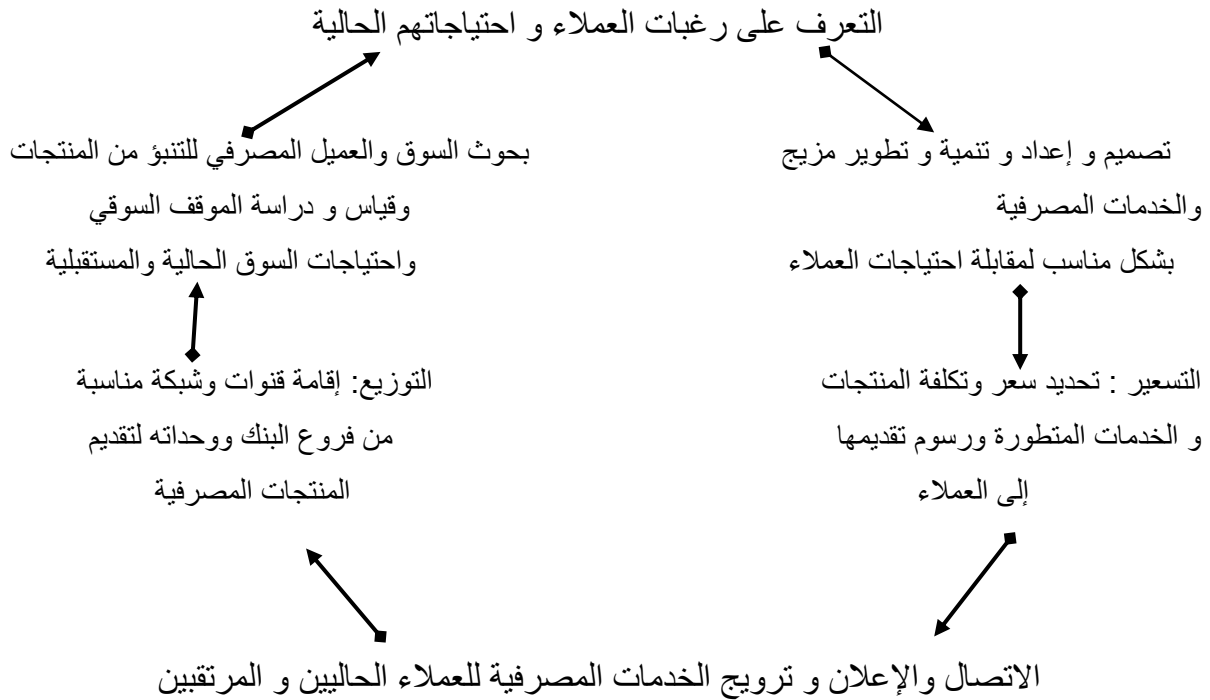
### - إدارة التسويق بالبنك

ويتمثل شغلها الشاغل في العمل على تحسين وتطوير وتنمية الخدمات المصرفية وإدخال خدمات جديدة لتعظيم التعامل وزيادته مع العملاء، بما يحقق الربح للبنك واستقراره. وتتمثل أهم وظائف دائرة التسويق بالبنك فيما يلي [13] ص(318):

- إمداد إدارة البنك ببحوث تسويقية منتظمة تحدد مركز البنك في السوق بالنسبة لكل خدمة، كما تحدد نوعية العملاء، وميولهم ومواصفاتهم ومهتهم وأعمارهم وعوامل تفضيلهم لبنك دون البنوك الأخرى؛
- رسم سياسة الخدمات التي يقدمها البنك في ضوء التطورات في مفاهيم العملاء والتطورات العالمية في مجال البنوك، والعمل على تقديم الخدمة المصرفية الجديدة للسوق وتحديد وقت التقديم، وكيفية دراسة وتطوير الخدمة الحالية بهدف جذب أكبر عدد من العملاء للتعامل فيها مع

دراسة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المنافسة والتعرف على حجم نشاط هذه البنوك وخططها المستقبلية؛

- دراسة الانتشار الجغرافي لوحدات البنك في السوق المصرفية وإمكانيات فتح وحدات مصرفية جديدة، هذا بالإضافة إلى متابعة نشاط الوحدات المصرفية الحالية ومدى تغطيتها لكافة أجزاء السوق، ووضع هيكل أسعار للخدمات المصرفية؛
  - متابعة البرامج الخاصة بنشر المفهوم التسويقي بين مختلف المستويات الإدارية في البنك؛
  - إعداد وتنفيذ الحملات الترويجية الخاصة بنشاط البنك في تعامله مع العملاء والجمهور الخارجي العام والإشراف على إعداد المواد الترويجية والهدايا التذكارية والمعارض التي يعدها البنك والنشرات الخاصة به؛
  - تقييم النشاط التسويقي للبنك خلال فترات زمنية متقاربة وتقديم تقارير منتظمة عن مواصلة القوة والضعف للإدارة العليا للبنك.
- ويوضح الشكل التالي مهام إدارة التسويق بالبنك:



شكل رقم 04: مهام إدارة التسويق المصرفي [4] ص 72

يوضح الشكل رقم 01 واجبات وعمل إدارة التسويق بالبنك، حيث تقوم إدارة التسويق بالتعرف أولاً وقبل كل شيء على رغبات العملاء واحتياجاتهم، ثم تقوم بتصميم وإعداد وتنمية مزيج من



الخدمات المصرفية، تم تنتقل إلى تحديد السعر والترويج لهذه المنتجات والخدمات، لتصبح جاهزة للتوزيع، وعند وصولها إلى السوق تقوم إدارة التسويق بدراسة موقف العميل من هذه الخدمة واحتياجاته المستقبلية.

### - مديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين

يمكن لمديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي، والظروف المختلفة المحيطة بالبنك و معرفتهم بها أولا بأول التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك، خاصة وأن هذا المصدر يعد من أهم المصادر لقربه من الواقع العملي و إمكانيته للتنفيذ بسهولة.

### - موظفي البنك

نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وعملائه، يتعرف الموظف على الانطباع المتولد لدى العميل عن الخدمة، ومدى ملائمتها لإشباع احتياجاته ورغباته، ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ونواحي هذا التطور أو أوجه القصور التي تكمن في الخدمة سواء في الخدمة ذاتها أو في طريقة تقديمها، ومن هنا يفضل دائما فتح الباب أمام أصحاب الأفكار المبدعة من العاملين في البنك لكونهم من أقدر المصادر على تقديم مقترحات جيدة لتطوير مزيج الخدمات المصرفية.

### 2.1.2.3.3. المصادر الخارجية لتطوير الخدمة المصرفية الجزائرية

وأهم هذه المصادر ما يلي [13] ص(336):

### - عملاء المصرف الحاليين

كثيرا ما يقوم عملاء البنك بالتعبير عن آرائهم وتعليقاتهم عن الخدمة المصرفية التي يقدمها البنك، سواء بالاستحسان أو الرفض، وقد يكون ذلك شفاهيا لموظفي البنك، أو كتابيا للمسؤولين بالبنك، ويعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها، والتي يجب الاهتمام بتحليلها واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة، أو لتطوير وتحسين الخدمات الحالية.

### - البنوك التابعة والوكالات

كثيرا ما تقوم البنوك بتأسيس بعض الشركات والبنوك التابعة التي يتم تخصيصها لمزاولة نوع معين من أنواع النشاط المصرفي، أو لخدمة منطقة بذاتها ومن ثم تكون أقدر على دراسة ومعرفة هذا النشاط، أو معرفة ما تحتاجه تلك المنطقة من خدمات مصرفية.

ومن ثم يمكن لها التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الأم التابعة لها ،  
تقوم البنوك المشتركة أو التابعة بدور هام في تزويد البنك الأم بدراسات معمقة عن الأسواق الدولية  
والمناطق البعيدة المتواجدة فيها، حيث تعمل كمركز استطلاع متقدم لجمع البيانات والمعلومات عن هذه  
الأسواق، وفي الوقت نفسه تزويد المراكز الرئيسية أو البنوك الأم بنتائج الأبحاث والدراسات  
والاستطلاعات التي تقوم بها.

#### - معرفة ما تحتاج الحكومة أو المنظمات الحكومية

إن التعرف على ما تحتاجه الدولة من خدمات سواء من خلال الاطلاع على الخطة العامة  
للدولة أو من خلال دراسة احتياجات ورغبات الأجهزة الحكومية، يمكن البنوك من اكتشاف مجموعة من  
الخدمات المصرفية التي يمكن إدخالها لأول مرة والقيام بتطوير الخدمات الحالية لتتوافق مع احتياجات  
الدولة في شكلها الجديد، خاصة مع تحسين مستويات المعيشة والتوافق مع تيار العولمة.

#### - البنوك المنافسة

كثيرا ما يستقي البنك أفكاره عن تطوير الخدمات التي يقوم بتقديمها بدراسة ما تقوم البنوك  
المنافسة بتقديمه لعملائها في السوق، فإذا ما ثبت نجاحها قامت هذه البنوك بتقليدها، سواء بتقديم نفس  
الخدمة، أو تقديمها بعد إدخال بعض التحسينات عليها.

#### - معاهد البحث العلمي

كثيرا ما تهتم الرسائل الجامعية بدراسة الخدمات المصرفية و تحليلها ونقدها، واقتراح  
تطويرها، وبذلك تكون الرسائل الجامعية والأبحاث الأكاديمية مصدرا هاما من مصادر تطوير الخدمة  
المصرفية، وكثيرا ما تقوم البنوك بتبني بعض الدراسات و البحوث الجامعية، والإنفاق عليها واستضافة  
الباحثين في ندوات يحضرها خبراء التسويق لمناقشة أفكارهم والتعرف على اقتراحاتهم عن قرب، وعن  
أفضل الطرق لتنفيذها، ورؤية الباحثين المستقبلية للتوافق مع متطلبات ومتغيرات المنافسة وتيارات  
العولمة.

#### - وكالات الإعلان وشركات البحوث الخارجية

تقوم وكالات الإعلان نتيجة لاحتكاكها المباشر بالسوق المصرفي، بتقديم اقتراحات للبنوك  
لتطوير الخدمات المصرفية المعلن عنها، خاصة وأن تصميم الحملة الإعلانية وتنفيذها ومتابعة نتائجها  
قد يكشف عن بعض أوجه القصور القائمة في خصائص ومميزات هذه الخدمة، ومن ثم يمكن معالجتها  
وتطويرها بشكل سليم وكثيرا ما تسعى شركات الإعلان إلى إقناع البنوك المعلننة بأهمية وضع مقومات

جذب جماهيرية معينة في الخدمة المصرفية المعلن عنها، وبذلك تعد شركات الإعلان مصدر خصب وغني لتقديم الأفكار التي يقنتي البنك منها المناسب لاستخدامه في تقديم خدمات مصرفية جديدة أو لتطوير الخدمات القائمة.

كما تقوم بهذه العمليات شركات البحوث الخارجية من حيث تقديم النصائح والإرشادات للبنوك لتطوير خدماتها، خاصة أنه كثير ما يتم ذلك بشكل تعاقدية، إذ يقوم البنك بالتعاقد مع هذه الشركات للقيام بالدراسات والبحوث التطويرية لما لديها من خبرات وخبراء متخصصين في هذا الأمر.

### 2.2.3.3. مناهج تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

هناك ثلاث مناهج أساسية تستخدمها البنوك في عملية تطوير الخدمات المصرفية ألا وهي [11]

ص(80):

#### 1.2.2.3.3. منهج التطوير بالإضافة

يقوم هذا المنهج على استخدام الابتكار وإضافة الجديد إلى مجموع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك حالياً، ويتعين أن يكون هذا الجديد أكثر إشباعاً لحاجات العميل، بل قد يكون هذا الجديد مشبعاً لحاجة جديدة لم يكن يعرفها العميل وتأتي الخدمة المصرفية المبتكرة لتعريفه بها وإشباعها، ولقد ساعدت العولمة المصرفية واتساع نطاق السوق المصرفي ليشمل العالم كله، على اكتشاف أنواع جديدة من الخدمات، خدمات أكثر إشباعاً وأكثر فعالية.

ومن ثم أصبحت البنوك المتعولمة تبحث عن هذه الخدمات لتقديمها، وفي الوقت ذاته تقوم البنوك المحلية النشاط بتقليدها وتقديم بعض الخدمات سواء عن طريقها أو عن طريق البنوك المرسله لها في الخارج. ويعد منهج التطوير بالإضافة من أكثر المناهج استخداماً في البنوك، والتي تعتمد إلى استخدام عدة أساليب لتحقيق هذا المنهج ومنها:

- إدخال تحسينات و تعديلات في مكونات الخدمة المصرفية وفي طريقة تقديمها للجماهير بحيث تصبح أكثر إشباعاً للعملاء؛
- إضافة خدمات مصرفية جديدة يتم استحداثها؛
- مد الخدمة المصرفية الحالية إلى مناطق جغرافية جديدة أو النزول بها إلى طبقة جديدة (شريحة) من العملاء لم يكن لهم الحق في استخدامها سابقاً؛
- إضافة خدمة مكملة للخدمة الحالية بحيث أن كلاهما يدعم الآخر.

وفي الواقع فان البنوك تقوم باستخدام مزيج من الأساليب السابقة معا بالتناسب وفقا لقدرة السوق المصرفي على استيعاب التطوير ووفقا لاعتبارات التكلفة والعائد المتوقع، ودرجة الوعي الإدراكي للقائمين على البنك وإدارته.

### 2.2.2.3.3. منهج التطوير بالحذف

وهو منهج تستخدمه البنوك من أجل تحسين جودة تقديم بعض الخدمات التي يتم تخصيصها بعملاء معينين فعلى سبيل المثال تقوم البنوك بفتح فروع ووحدات مصرفية خاصة بالشركات أو كبار العملاء وتشغيلها على نطاق العمليات المصرفية كبيرة الحجم ولا تقوم بتقديم خدمات مصرفية للأفراد، ومن ثم تأتي عملية الحذف من أجل التطوير، والحذف نوعان:

- حذف مؤقت مرحلي: حتى تتدعم قوة الفرع أو الوحدة المصرفية و يتسع عدد العاملين فيها وتصبح قادرة على تقديم جميع الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك.
- حذف دائم: نتيجة استمرار الوحدة المصرفية في تقديم الخدمة الشخصية لعميل واحد معين ومن ثم تقتصر خدماتها على خدمات الجملة المصرفية.

### 3.2.2.3.3. منهج التطوير بالدمج

يقوم هذا المنهج بدمج مزايا ومنافع خدمتين أو أكثر في خدمة مصرفية، وتقديمها على أنها خدمة مصرفية واحدة جديدة، مثل دمج مزايا ومنافع خدمة دفاتر التوفير والبطاقات الائتمانية في خدمة واحدة [11] ص(235).

### 3.3.3. آليات تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية

في سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا وعالميا، أصبح لزاما على البنوك الجزائرية التجارية زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية ضمن حلقة عولمة مالية تعني تفاعل معادلة المال مع وسائل الاتصال الحديثة، وتعد خدمات الائتمان البنكي بمفهومها الشامل أهم المجالات التي تبرز الأهمية البالغة للارتقاء بالجودة والقدرة على المنافسة، فالانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، هذا التكيف يقتض اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على:

### 1.3.3.3. الارتقاء بالعنصر البشري

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل ما بين المؤسسات، فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يضل العامل البشري وراءها، ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في البنوك الجزائرية.

فمن بين النقائص التي تعاني منها البنوك الجزائرية توظيف عدد هائل من الأعوان الغير متخصصين في الميدان، ومن بين موظفي البنوك البالغ عددهم اليوم نحو 30.000 موظف فإن النسبة قد تفوق نصف العدد الإجمالي ليس لها أي تكوين أو لها تكوين ضعيف وأمام التعقيد المتزايد الذي تعرفه مهنة المصرفي الناتج عن إنشاء منتوجات، جديدة، وارتفاع المستوى العام للمعارف الاقتصادية والمالية لدى الزبائن، ينبغي على البنوك أن تبذل مجهودات جبارة في مجال التكوين حتى تستطيع مسايرة العصر ومتطلبات اقتصاد السوق.

ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:

- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية؛
- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج؛
- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات.

### 2.3.3.3. تنوع الخدمات المصرفية

في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية، ليس فقط من البنوك الأجنبية بل وحتى من المؤسسات المالية غير المصرفية، والمؤسسات التجارية الأخرى، إزاء هذه التطورات ينبغي على البنوك الجزائرية تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيها ما بين التقليدي والحديث تكريسا لمفهوم البنوك الشاملة ومن أهم هذه الخدمات نذكر على سبيل المثال لا الحصر [191] ص(202):

- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الاحتياجات الشخصية والعائلية؛

- الاهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر؛
- استخدام أسلوب الائتمان الأيجاري؛
- القروض المشتركة؛
- تقديم خدمات الاستشارة وخدمات الحيلة من مخاطر تقلب أسعار الفائدة وأسعار الصرف.

### 3.3.3.3. تطوير التسويق البنكي

يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم [192]، إذ لابد من التذكير أن التسويق الحديث يرتكز في الأساس على توجهات العملاء يتأثر بما يريدون وبما يدور في خواتمهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم؛
- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة؛
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة؛
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم؛
- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

### 4.3.3.3. التوسع في استخدام التكنولوجيا

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين. وسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية كما سبق ورأينا في

الفصل الثاني، غير أنه بالرغم من هذه المجهودات المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجر عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:

- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا؛
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الالكترونية؛
- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الالكترونية؛
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية.

في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ، ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات؛
- لتوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى؛
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى؛
- زرع ثقافة التعامل بوسائل الدفع الالكترونية في المجتمع؛
- تنمية مهارات العاملين بالبنوك.

تواجه البنوك الجزائرية عدة تحديات خارجية، عليها مواكبتها، وأهم هذه التحديات تتمثل في التدويل المصرفي، وتنوع الخدمات المصرفية، تحرير تجارة الخدمات المصرفية، واتفاقية بازل لكفاية رأس المال والأزمة المالية العالمية. وحتى تتمكن من تنمية قدراتها التنافسية، عليها التوجه نحو الصيرفة الشاملة، والاندماج وخيار الخصخصة.

بما أن انتشار العولمة قد تعزز بانتشار الوسائل الحديثة للتكنولوجيا، فقد أصبحت البنوك تعمل وكأنها في بيئة واحدة، مما يفرض على البنوك الجزائرية تطوير خدماتها المصرفية، والتي تتميز بكونها محدودة، وتقليدية، وذلك من خلال تطوير التسويق المصرفي، تنويع الخدمات التي تعرضها والاستعمال المكثف للتكنولوجيا، مع تأهيل العنصر البشري وتدريبه ليتمكن من التحكم فيها.



## خاتمة

إن التطورات التي أحدثتها الثورة التكنولوجية، خلال العقود الماضية، أحدثت تغييرات كبيرة في مجال عمل البنوك، فلم تعد البنوك تلك المؤسسات التي تقوم بتلقي الودائع وإعادة إقراضها للغير. فبفضل التطور التكنولوجي، وتقنياته الحديثة والمتعددة، والتي نذكر منها على سبيل المثال، وليس الحصر: شبكة المعلومات، الهاتف والحاسوب، فتح المجال الواسع، لتطوير الخدمات المصرفية، وابتكار خدمات إلكترونية ( التي أصبحت اليوم السمة الغالبة للخدمات المصرفية ) لم تكن موجودة من قبل، كبطاقات الائتمان، والنقود الإلكترونية التي عرفت انتشارا واسعا في دول العالم، وأصبحت أهم وسائل التسديد بها. وأدت حتى إلى تغيير طبيعة البنوك من إدارات تحتاج إلى مقرات ومباني ضخمة، إلى بنوك إلكترونية على شبكة الانترنت، لا يحتاج عملاءها إلى التنقل من مكانهم للحصول على مختلف الخدمات.

وفي ظل هذه الظروف، تغلغت التكنولوجيا إلى الجزائر، من خلال انتشار تقنياتها الحديثة، لكن بدرجات متفاوتة، فبالنسبة للحاسوب وشبكة الانترنت تعتبر كثافة استعمالهما في الجزائر جد ضعيفة، أما الهاتف وبصفة خاصة النقال، فقد عرفت كثافة استعماله في الجزائر قفزة نوعية، إلى درجة أنها تفوقت على المعدل العالمي. وبالنسبة لاستعمال التقنيات الحديثة للتكنولوجيا من طرف البنوك الجزائرية، فتنبى بعيدة كل البعد عما هو مطلوب منها، فهي لا تكاد تستعمل على الإطلاق. فبالنسبة للهاتف فلا تستعمله البنوك الجزائرية إلا للاستعلامات، هذا أن تم الرد على طالب الخدمة، أما الحاسوب فلا يستعمل إلا لإجراء العمليات العادية، كتقديم كشف الرصيد، أما بالنسبة للانترنت فهي لا تستعملها إلا للتعريف بالبنوك ومقرات تواجدتها، ولا تقدم من خلالها أي خدمة.

إن الثورة التكنولوجية أدت إلى تعزيز ظاهرة العولمة، بشكل أدى إلى إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية، مما أدى إلى ارتفاع حدة المنافسة في المجال المصرفي فكان من الضروري خلق معايير واتفاقيات تعمل تحت ظلها معظم البنوك في العالم، فكانت اتفاقية بازل ومعايير كفاية رأس المال، واتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية.

إن حدوث أي خلل في ظاهرة العولمة أو في تطبيقها يؤدي إلى حدوث مشاكل جمة كما هو الحال بالنسبة للازمة المالية العالمية التي بدأت جذورها في الولايات المتحدة الأمريكية، وانتشرت آثارها إلى عدة دول. فبرزت بذلك بيئة مصرفية جديدة أصبحت تمثل تحدياً للبنوك الجزائرية في سبيل البقاء، وأصبحت مطالبة بتبني توجهات جديدة لتنمية قدراتها التنافسية وتحسين الخدمات التي تقدمها والارتقاء بها، وذلك بتبني استراتيجيات تنويع أنشطة البنوك وتبني فلسفة البنوك الشاملة والتوجه نحو الاندماج المصرفي لتكوين الكيانات المصرفية الكبيرة لمواجهة المنافسة المحتملة في السوق المصرفية، بالإضافة إلى تبني خيار الخصخصة.

أمام كل هذه التحديات و التطورات العالمية، ونظراً لزيادة حدة المنافسة في السوق المصرفية العالمية، أصبح تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية ضرورة ملحة، ولا بد منها، وذلك من خلال عدة سبل وآليات أهمها: زيادة الإنفاق للحصول على تكنولوجيا الصناعة المصرفية، والاهتمام بتأهيل وتدريب العنصر البشري، ليستوعب هذه التطورات التكنولوجية، والاهتمام بالتسويق المصرفي للتعرف على رغبات واحتياجات العملاء و الوصول إلى إشباعها.

وبعد هذا البحث يمكننا الجواب على الإشكالية المطروحة بالقول أنه:

في ظل التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا، في صناعة الخدمات المصرفية، ورغم انتشار التكنولوجيا في الجزائر، ورغم أنها لم تبلغ المستويات العالمية، إلا أن القليل الموجود، لم يتم استغلاله من طرف البنوك الجزائرية، وتوظيفه بالشكل الفعال، لتطوير خدماتها المصرفية. وهذا ما جعل الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية تتميز بمحدوديتها وعدم تنوعها من جهة، ومن جهة أخرى تتميز بأنها خدمات جد تقليدية ولم تواكب التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك في البلدان المتقدمة، إضافة إلى التأخر المسجل في تنظيمها وأخذها بالأساليب الحديثة في التسيير وضعف التأطير البشري بها.

### اختبار الفرضيات :

- الفرضية الأولى: يؤدي إدخال التكنولوجيا في مجال صناعة الخدمات المصرفية، إلى تطوير الخدمات المصرفية الموجودة، وابتكار خدمات لم تكن موجودة من قبل.
- بعد الدراسة والتحليل تؤكد صحة هذه الفرضية، حيث يؤدي الاستعمال الفعال للتكنولوجيا في أعمال البنوك بالضرورة إلى تطوير الخدمات المصرفية الموجودة، وابتكار أخرى لم تكن موجودة من قبل.
- الفرضية الثانية: الخدمات المصرفية الجزائرية تقليدية، وبعيدة كل البعد عن الخدمات المصرفية العالمية.

إن هذه الفرضية صحيحة: حيث أن الخدمات المصرفية الجزائرية لا تزال تقليدية، ولم ترقى بعد إلى مستوى الخدمات المصرفية في الدول المتقدمة.

- الفرضية الثالثة: انتشار التكنولوجيا في الجزائر لم يؤدي إلى تطوير الخدمات المصرفية، وانتشارها من حالة الركود التي هي عليه.

إن انتشار التكنولوجيا في الجزائر لم يطور الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية، وهذا راجع لعدة عوامل.

- الفرضية الرابعة: تتمثل آفاق الخدمات المصرفية في التحديات التي عليها مواجهتها.

إن هذه الفرضية صحيحة، حيث نتج عن انتشار التكنولوجيا عدة تحديات، على البنوك الجزائرية مواجهتها، لتتمكن من تطوير خدماتها، وأفضل السبل إلى ذلك، التوسع في استخدام التكنولوجيا.

### نتائج البحث:

بعد الدراسة والبحث تمكنا من الوصول إلى النتائج التالية :

1. لم يعرف استعمال التكنولوجيا في الجزائر انتشارا واسعا، حيث مازال دون المعدلات العالمية؛
2. تعاني البنوك الجزائرية من نقص استخدام التكنولوجيا؛
3. تعاني البنوك الجزائرية من عدة نقائص، والتي يمكن حصرها فيما يلي:
  - هيمنة البنوك العمومية على النظام المصرفي، واحتكارها للنشاط المصرفي، مما أدى إلى نقص روح الابتكار والتطوير والمنافسة؛
  - ضعف الكثافة المصرفية، وسوء توزيع شبكة فروع البنوك على التراب الوطني.
  - التأخر الشديد في نظم المعلومات والدفع، وضعف استخدام الصيرفة الإلكترونية.
  - ضعف التأهيل البشري.
  - بالإضافة إلى عدم الفعالية المالية والاقتصادية.
4. تعاني الخدمات المصرفية الجزائرية من عدة نقائص يمكن حصرها في كونها محدودة، وجد تقليدية وتتمحور أساسا حول الوظيفة التقليدية وهي وظيفة الوساطة المالية (جمع الادخار ومنح القروض).
5. لم تنتشر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، لعوامل عدة يمكن حصرها فيما يلي:
  - غياب الثقافة البنكية في الجزائر، وكذا غياب عامل الثقة في البنوك الجزائرية؛
  - ضعف الدعاية والإعلان، لوسائل الدفع الإلكترونية؛
  - عدم وجود إرادة من قبل المسؤولين لتطوير نظام مصرفي إلكتروني، وإن وجدت فهي ضعيفة وتسير بخطى بطيئة بإيصال الرسالة إلى عدد كبير من الزبائن.

6 . إن مستقبل البنوك الجزائرية وكذا الخدمات التي تقدمها مرهون بمدى مواكبتها للتطورات والتغيرات العالمية؛

7 تعاني البنوك الجزائرية من ضعف قدراتها التنافسية؛

### التوصيات :

من أجل تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية، فإله يمكن طرح الاقتراحات التالية:

1. على السلطات العمومية تعزيز تكنولوجيا الإعلام والاتصال باستمرار وفق أحدث التقنيات، لمواكبة التكنولوجيات الحديثة واستغلالها بالفعالية اللازمة؛
2. على البنوك الجزائرية التوسع في استخدام التكنولوجيا، وتقنياتها الحديثة، من حاسوب وهاتف وانترنت، واستغلالها في تقديم الخدمات؛
3. على البنوك الجزائر، تجاوز النقائص التي تعاني منها، والتي تحد من جودة الخدمات التي تقدمها،
4. ضرورة تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية، وتنويعها والاهتمام بجودتها وتمثل أهم السبل لتطويرها يلي:

- التوسع في استخدام التكنولوجيا، في البنوك الجزائرية بشكل فعال ، ومواكبة كل التطورات الحاصلة في هذا المجال؛
- تكوين العنصر البشري، من خلال التكوين والتدريب المستمر، ليتمكن من التحكم في التكنولوجيا؛
- تنويع الخدمات المصرفية؛
- استغلال التسويق المصرفي، لمعرفة احتياجات العملاء .

5. تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات السحب، وبطاقات الائتمان، ومنح تحفيزات جبائية وشبه جبائية للتجار وكذا تحفيزات مالية للمستهلكين، لدفعهم لتبني وسائل الدفع الإلكترونية بدل الدفع نقداً؛

6. على البنوك الجزائرية مواكبة التغيرات العالمية، حتى تتمكن من الرقي والتطور والمتمثلة في:

- ظاهرة العولمة المالية؛
- اتفاقية بازل؛
- تحرير تجارة الخدمات المصرفية والمالية؛

- الأزمة المالية العالمية الراهنة.

7. ضرورة تنمية البنوك الجزائرية لقدراتها التنافسية من خلال: تشجيع عمليات الاندماج المصرفي بين البنوك العمومية الجزائرية لتدعيم قاعدة رأس المال ولتمكينها من المنافسة وتبني خيار الصيرفة الشاملة والخصخصة.

### آفاق البحث:

إن الموضوع الذي درسناه، من مواضيع الساعة المطروحة في القطاع المصرفي الجزائري، ومن خلال الخوض فيه تبين لنا بان هناك جوانب هامة جديرة بالدراسة والبحث ونقترح منها على سبيل المثال:

- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ؛
- تحديث الخدمات المصرفية في ظل الأزمة المالية العالمية.

وتم بحمد الله وشكره

## قائمة المراجع

1. زكي خليل المساعد، تسويق الخدمات و تطبيقاته، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
2. عبد العزيز أبو نبعة ، تسويق الخدمات المتخصصة، منهج تطبيقي ، الوراق للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، 2005.
3. اروق زكي يونس، الخدمات الاجتماعية و التغيير الاجتماعي، عالم الكتب، القاهرة.
4. محسن أحمد الخضيرى ، دور التسويق في إدارة النشاط المصرفي ، اترك للنشر و التوزيع ، مصر، 1999.
5. BEATRICE BRECHIGNAG – ROUBAUD, le marketing des services ; du projet au plan marketing, édition d'organisation, quatrième tirage, France, 2000.
6. ناجي معلا ، أصول التسويق المصرفي ،دار الصفاء ، الطبعة الأولى ، الأردن ، 1994 ، ص18
7. الدسوقي حامد أبو زيد ، إدارة البنوك ، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح.
8. عمر وصفي، قطحان العبدلي، حمد الغدير، مبادئ التسويق ، مدخل متكامل، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان، 1994.
9. زياد رمضان، محفوظ جودة ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن ، 2000 .
10. باوني محمد، العمل المصرفي و حكمه الشرعي، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 19 /06/2003، جامعة منتوري ، قسنطينة ، الجزائر.
11. محسن أحمد الخضيرى ، التسويق المصرفي ، مدخل متكامل للبنوك لامتلاك منظومة المزايا التنافسية في عالم ما بعد الجات ، ايتراك للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، 1999.
12. ناجي معلا ، الأصول العلمية للتسويق المصرفي ، بدون دار نشر ، الطبعة الثالثة ، عمان ، 2007 .
13. طلعت اسعد عبد الحميد ، إدارة البنوك ،الاستراتيجية و التطبيق ، مكتب جامعة طنطا ، مصر ، 1990.
14. BEATRICE BRECHIGNAG – ROUBAUD. BEATRICE BRECHIGNAG – ROUBAUD, le marketing des services ; du projet au plan marketing, édition d'organisation, quatrième tirage, France, 2000.
15. حنفي عبد الغفار، إدارة المصارف: السياسات المصرفية، تحليل القوائم المالية، الجوانب التنظيمية، البنوك الإسلامية و التجارية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2002.

16. سميحة القيلوبي ، محاضرة عن عقود نقل التكنولوجيا ، منشورة ، نقل التكنولوجيا ، أكاديمية البحث العلمي ، لبنان ، بدون سنة.
17. علي حبيش ، التغيير التكنولوجي و التنمية القومية ، منشورة في نقل التكنولوجيا ، أكاديمية البحث العلمي ، لبنان ، بدون سنة .
18. صلاح عبد المحسن عجاج، ما التكنولوجيا ؟ ، <http://salahagag.jeera.com/%D8%A7.htm> ، التحميل : 2008 / 01/ 29
19. عبد الحميد بهجت فايد، إدارة الإنتاج، مكتبة عين الشمس، مصر، 1997.
20. جمال أبو شنب ، العلم و التكنولوجيا و المجتمع منذ البداية و حتى الآن ، دار المعرفة العلمية ، مصر ، 1999.
21. تعريف التكنولوجيا ، <http://www.Zohair.8m.com> ، تحميل 2008 / 02/04 .
22. ممدوح عبد الهادي عثمان، التكنولوجيا و مدرسة المستقبل الواقع و المأمول [http://pac.Kasct.edu.sa:77/lpac20/lpac.jsp?session=1225DV80336/8.538068&pr\\_ofile=arabic&page.htm](http://pac.Kasct.edu.sa:77/lpac20/lpac.jsp?session=1225DV80336/8.538068&pr_ofile=arabic&page.htm) التحميل 2008/01/20 .
23. لمين علوي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) فرع إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2003 – 2004 .
24. الناظر صلاح الدين ، الأداء التنافسي للمؤسسة في ظل التكنولوجيات الحديثة <http://www.startimes2.com/f.aspx?t=15209205> التحميل : 2008/04/06 .
25. عبد الرزاق محمد الديلمي ، العلاقات العامة و العولمة ، دار جرير للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى ، عمان ، 2005 .
26. CATHRINE LESNARD & SYLVIE VERBRUGHE, Organisation et gestion de l'entreprise, 2ième édition, Paris, 1995.
27. حسن مظفر الرزو ، مقومات الاقتصاد الرقمي و مدخل إلى اقتصاديات الانترنت ، مركز البحوث ، المملكة العربية السعودية ، 2006 .
28. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، بدون سنة نشر.
29. PIERRE CARRIER & AUTRES, Bases de données dans le développement de système, GAETAN MORIN édition, Canada, 1991.
30. مفهوم تكنولوجيا المعلومات ، <http://www.Khayma.com/palstud/waha/thak-2.htm> ، التحميل 2008/01/29.
31. هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000.
32. أحمد أنور زهران ، نظم المعلومات و الحاسبات الالكترونية ، دار غريب للطباعة ، القاهرة ، بدون سنة.
33. محمد الفيومي وأحمد حسين، تصميم وتشغيل نظام المعلومات، كلية التجارة، الإسكندرية، بدون سنة .
34. عبد الرحمن الصباح، نظم المعلومات الإدارية، دار البارودي للنشر و التوزيع، عمان ، الأردن .1998

35. كامل السيد غراب، فادية محمد حجازي، نظم المعلومات الإدارية مدخل إداري ، مطبعة الإشعاع الفنية، الاسكندرية، مصر 1999.
36. علمي لزهرة، أهمية نظام المعلومات التسويقي في اتخاذ القرارات التسويقية، مذكرة ماجستير، ( غير منشورة ) ، فرع التسيير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005 - 2006.
37. تعريف تكنولوجيا المعلومات ، <http://www.alyasseer.net/vb/shouwthread.php?t=7397> ، التحميل 2008/036/06 .
38. الغريب زاهر إسماعيل، تكنولوجيا المعلومات و تحديث التعليم، عالم الكتب، الطبعة الأولى، القاهرة، 2001.
39. ROGER CARTER, information technology, made simple books, London, 1991.
40. محمد أديب رياض العنيمي ، تكنولوجيا المعلومات و الالكترونيات الدقيقة ، مركز الدراسات السياسية و الإستراتيجية ، مصر ، 1998 .
41. MICHEL PAQUIN, gestion des technologies de l'information, les édition agence d'arc, Canada, 1990.
42. ماري سي لاسيتي ، لسلي بي ، ويلكوس ، التعهد الشامل لتكنولوجيا المعلومات سعيا الى تنمية الأعمال ، تعريب محمد خالد شاهين ، العبيكان ، الطبعة الأولى ، المملكة العربية السعودية ، 2003.
43. بشير مصيطفى ، الابتكار التكنولوجي و دوره في التنمية الاقتصادية حالة الوطن العربي – دراسات اقتصادية – دورية تصدر عن مركز البصيرة للبحوث و الدراسات ، العدد 07 ، جانفي 2006.
44. الإعلام أم الاتصال ؟ [http://www.ekateb.net/booknot/ch1\\_2.html](http://www.ekateb.net/booknot/ch1_2.html) - التحميل 2008/10/10.
45. محمد السيد فهمي، تكنولوجيا الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1995.
46. محمد الصيرفي ، الإدارة الالكترونية ، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2007.
47. تعريف الحاسوب ، [http://www.cocoa.gov.eg/NR/rdonlyres/FAO037574\\_105A-4331-BOF8-65E56BAGE11.html](http://www.cocoa.gov.eg/NR/rdonlyres/FAO037574_105A-4331-BOF8-65E56BAGE11.html) -التحميل 2008/10/26 .
48. علي السلمي، تطور الفكر التنظيمي، مكتبة غريب للنشر، القاهرة، بدون تاريخ نشر.
49. عبد الصبور ، أسرار الترويج في عصر العولمة ، مجموعة النيل العربية ، 2001 ، الطبعة الأولى.
50. بوب نورتن ، كاتي سميث ، التجارة على الانترنت ، ترجمة مركز التعريب و الترجمة ، الدار العربية للعلوم ، بيروت ، لبنان ، 1997.
51. حسن محمد العفسي ، مها أحمد غنيم ، شبكة الانترنت العالمية و استخداماتها في المكتبات و مراكز المعلومات ، وقائع المؤتمر العربي الثامن للمعلومات ، القاهرة ، مصر ، 1 - 4 نوفمبر 1999.
52. EMMANUEL PATYRON, la veille stratégique, édition économisa, Paris, France, 1998.
53. VICTOR SANDOVAL, les autoroutes de l'information, édition shermés, Paris, France.



54. إبراهيم بختي ، التجارة الالكترونية ، مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، بدون سنة نشر.
55. إبراهيم بختي ، الانترنت و تطبيقاتها في مجال التسويق – دراسة حالة الجزائر ، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، ( غير منشورة ) ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ، جامعة الجزائر ، 2002-2003.
56. M-H DELMOND, Y-PETIT & J-GONTIN, management des systèmes d'information, dunod, Paris, France.
57. سميحة القليوبي ، وسائل الدفع الحديثة ( البطاقات البلاستيكية ) ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2002.
58. عبد الهادي النجار ، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2002.
59. JEANTIN MICHEL & LE CANNU PAUL, droit commercial – instruments de paiement et de crédit, 5<sup>ième</sup> éditions, précis dalloz, paris, 1999.
60. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة و النشر، القاهرة، 1999.
61. بكر ابو زيد ، بطاقات الائتمان ، <http://www.mahoja.com/forum/showthread.php?t=4717> التحميل 2008/04/05.
62. مدحت صادق ، أدوات و تقنيات مصرفية ، دار غريب للطباعة و النشر ، 2001.
63. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها و إدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
64. فلاح حسن الحسني، مؤيد عبد الرحمن، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، 2000.
65. محمد السادات ، النظام المصرفي و البطاقات البلاستيكية ، [http://wwwwf-](http://wwwwf-law.net/law/showthread.php?t=14024) التحميل 2008/05/10.
66. SARDI ANTOINE, l'audit interne des banques, 1 iere édition, presses universitaire de France, paris.
67. توفيق شنبور ، أدوات الدفع الالكترونية ، بطاقات الوفاء- النقود الالكترونية ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2002.
68. HASHEM MUSTAFA SHERIF & SERHOUCHE AHMED, la monnaie électronique, édition eyrolles, paris, 1999.
69. أحمد جمال الدين موسى ، النقود الالكترونية ، و تأثيرها على دور المصارف المركزية في ادارة السياسة النقدية ، الجديد في المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية ، أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية ، منشورات الحلبي الحقوقية ، لبنان ، 2002.
70. مدحت صادق أدوات و تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة و النشر، القاهرة، 2001.
71. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، 2003.
72. الصمادي حازم نعيم ، المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2003.

73. منير محمد الجنيهي ، ممدوح محمد الجنيهي ، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي ، الإسكندرية ، 2003 .
74. غالب عوض ، بلعربي عبد الحفيظ ، اقتصاديات النقود و البنوك ، الطبعة الأولى ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان ، 2002.
75. الرومي محمد أمين، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2004.
76. حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2003.
77. قدي عبد المجيد ، حديد نوفل ، أثر تكنولوجيا الإعلام و الاتصال على المؤسسة ، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية ، جامعة ورقلة ، 15 - 16 - 17 مارس 2004 .
78. غنام محمد شريف ، محفظة النقود الالكترونية ، دار النهضة العربية ، مصر ، 2003.
79. TOERNIG JEAN-PIERRE & BRION FRANCOIS, les moyens de paiement, 1<sup>ière</sup> édition, presses universitaire de France, paris, 1999.
80. رحيم حسين ، هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة الشلف ، 2004.
81. تعريف البنوك الالكترونية ، <http://www.launa.com/vb/showthread.php?t=405> التحميل 2009/04/04.
82. معطى الله خير الدين ، قمقوم محمد ، المعلوماتية و الجهاز البنكي ، حتمية تطوير الخدمات المصرفية ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة الشلف ، 2004.
83. مفتاح صالح ، معارفي فريدة ، البنوك الالكترونية ، <http://www.philadelphia.edu.jo/arabic/adfim/research1/47.doc> التحميل 2009/04/06 .
84. يوسف مسعداوي ، البنوك الالكترونية ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة الشلف ، 2004 .
85. يونس عرب ، البنى التحتية لمشروعات البنوك الالكترونية ، <http://www.arablaw.org/e-banking.html> التحميل 2008 / 07/ 25 .
86. البنوك الالكترونية <http://www.kamtkji.com/fqh/files/banks/54521.doc> التحميل 2009/04/06 .
87. MOHAMED LAKSACI, communication a la rencontre avec les présidents et les directeurs généraux des banques et établissements financiers, [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) , (consulte le 25/12/2008) .
88. اخضاع ثمانية بنوك للرقابة ، <http://www.ech-chaab.com/ar/index.php?option=content&task=view&id=451&Itemid=98> التحميل 2009/04/05 .
89. Banque d'Algérie , rapport sur le site <http://www.bank-of-algeria.dz> , 2006.

90. BADREEDINE KHRIS ,les banques algériennes entre prudence et résultats , liberté ,N° 5015,8mars 2009.

91. القطاع المصرفي بالجزائر لا زال يمر بمرحلة النمو

التحميل 06 <http://www.menareport.com/ar/business/2918278mod=print> 2009/04/

92. بن خالفة ، 250 ألف مليار سنتيم حجم القروض البنكية الممنوحة سنة 2008 ،  
التحميل: <http://www.etudiantdz.com/vb/t5704.html> :2009/04/05

93. Système bancaire & intermédiation.

94. المجلس الوطني الاقتصادي و الاجتماعي، تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية، عناصر من أجل فتح نقاش اجتماعي، لجنة آفاق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية، الدورة السادسة عشرة، نوفمبر 2000.

95. خالد منة، العلاقة بين المؤسسة و البنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، جامعة الشلف، الجزائر، 2004.

96. سليمان ناصر، تأهيل المؤسسة المصرفية العمومية بالجزائر، الأسلوب و المبررات، الملتقى الدولي: متطلبات تأهيل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الدول العربية، يومي 18 و 18 أبريل 2006.

97. حفيظ صوالي، النظام البنكي الأسوأ عالميا، الخبر اليومي، عدد 5522، 11 جانفي 2009

98. تملغاغت مصيطفي، الإصلاح المالي و أثره على قطاع العدالة،

التحميل <http://www.mjustice.dz/conference/09.htm> :2009/04/06

99. بريس عبد القادر، التحرير المصرفي و متطلبات تطوير الخدمات المصرفية و زيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، فرع: نقود و مالية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.

100. محمد ناجي التوني، القطاع المصرفي العربي، جهود الإصلاح و آفاق النمو و التوسع،

<http://www.Kba.comkw/massaref/ar/category-detail->

php?issueID=46&catID=50&catname=bh :2009/04/06

101. بوعتروس عبد الحق، الإصلاح المصرفي في الجزائر الإنجازات و التحديات، الملتقى الوطني الأول للنظام المصرفي الجزائري واقع و آفاق، المنظم بجامعة قالمة يومي 05-06 نوفمبر 2001.

102. تقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية، مرجع سبق ذكره.

103. كمال رزيق، عبد الحليم فضيلي، تحديث النظام المصرفي الجزائري، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، الواقع و التحديات، جامعة الشلف، الجزائر، 2004.

104. مليكة رغيب، حياة نجار، النظام البنكي الجزائري تشخيص الواقع و تحديات المستقبل، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية، واقع و تحديات، جامعة الشلف، الجزائر، 2004.

105. رشيد بوعافية ، الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري ، الآفاق و التحديات ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) ، في العلوم الاقتصادية ، فرع : نقود ، مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البليدة ، 2004-2005.
106. إصلاح وتطوير قطاع الاتصالات في الجزائر ، <http://www.itu.org.eg> التحميل : 2007/09/28.
107. اجتماع الوزراء الاورومتوسطين حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، [www.DCMNR.GOV](http://www.DCMNR.GOV) التحميل : 2008 / 03/ 25.
108. الاتحاد الدولي للاتصالات، المكتب الاقليمي العربي، الجزائر، [www.ituarabic.org](http://www.ituarabic.org) التحميل 2007/10/12.
109. كامل الشيرازي، انعكاسات سلبية لمرسوم أويحي، جريدة البلاد، [www.el-bilad.com](http://www.el-bilad.com) التحميل 2007/12/15.
110. النشرة الفصلية لسلطة الضبط للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية، العدد الأول ، [www.ARPT.dz](http://www.ARPT.dz) ، التحميل 2008/12/25.
111. ثلاثة ملايين مستخدم لشبكة الانترنت في الجزائر، [www.middle-east-online.com](http://www.middle-east-online.com) التحميل 2007/12/12.
112. هاني الزيد ، اخترت لكم 10 دول عربية فوق المعدل العالمي لانتشار الهاتف النقال ، <http://www.ssvarisbanje.com/vb/showthread.php?t=3224> ، التحميل 2008/12/25.
113. اجتماع مصغر مخصص لقطاع البريد و تكنولوجيا المعلومات و الاعلام و الاتصال في الجزائر، <http://www.elmouradia.dz/arab/activitesara/2008/09/N230908.htm> التحميل 2008/12 / 23.
114. ياسمينه مرزوق ، عدد مشتركى النقال ينخفض إلى 26 مليون و جيزي الرائد بأكثر من 14 مليون مشترك ، [http://www.us.moheet.com/show-](http://www.us.moheet.com/show-news.aspx?nid=177229&pg=38) التحميل 2008/12/20.
115. عبد القادر خلادي ، سليمة كويبي ، تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر ، وضعية و آفاق ، اجتماع الخبراء الإقليمي حول معوقات النفاذ لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية ، من 13 الى 15 مارس 2005 ، مسقط ، عمان.
116. نائلة. ب، 5, 2 مليون جزائري يرتادون حوالي 6000 نادي غير مراقب، جريدة الشروق ، 18 ماي 2008 ، العدد 2303.
117. أميمه أحمد ، انخفاض مستوى التنمية في الجزائر ، [www.elaph.com](http://www.elaph.com) . التحميل : 2008/08/31.
118. منتدى التجارة في شمال إفريقيا ، حول التجارة من أجل نمو مندمج و توفير فرص العمل ، <http://www.nortthafrica.forum.org/francais/presentations/tunisie.com> (Consulté 10/09/2007) [www.internews.org/arab\\_media\\_research/algeria.pdf](http://www.internews.org/arab_media_research/algeria.pdf)
119. تقارير التنمية الإنسانية العربية، [http://www.arab\\_hdr.org/arabic/statistics/country.asf?ind=249&cid=5](http://www.arab_hdr.org/arabic/statistics/country.asf?ind=249&cid=5) التحميل : 2008/12/14
120. [www.internews.org/arab\\_media\\_research/algeria.pdf](http://www.internews.org/arab_media_research/algeria.pdf) (Consulté 10/09/2007)

121. وهيبية عبد الرحيم ، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية ، دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) فرع علوم التسيير ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، 2006.
122. واقع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في الجزائر ، [www.elwasitj26.123.fr](http://www.elwasitj26.123.fr) التحميل : 2008/04/15.
123. بول بندرن، مقاهي الانترنت تزدهر في الجزائر ، [www.masrawy.com](http://www.masrawy.com) التحميل : 2007/10/12.
124. محمد سعدي ، العائلات الجزائرية التي تمتلك حاسوبا قليلة جدا ، جريدة الخبر اليومية ، العدد 5502 ، الأربعاء 17 ديسمبر 2008 .
125. على مرجى، الهاتف الثابت لأوراس كوم في نوفمبر القادم، جريدة البلاد، [www.el-bilad.com](http://www.el-bilad.com) ، التحميل : 2007/10/26.
126. عبد المالك حداد، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في الجزائر، [www.chihab.net](http://www.chihab.net) التحميل : 2008/05/02.
127. 5 بالمائة من العائلات يملكن الانترنت ، جريدة الشروق ، 12 ماي 2008 ، العدد 2298 .
128. التقدم رويدا رويدا ، بلدان المغرب العربي تحقق خطوات و تنتظر أخرى ، العرب الأسبوعي ، <http://www.alarab.co.uk/previouspages/alarab%20weekly/2007/11/10-11/w16.pdf> التحميل : 2008/12/15.
129. كمال آيت زياني ، حورية آيت زياني ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، [www.philadelphia.edu.jo/arabic/adfin/research1/23.doc](http://www.philadelphia.edu.jo/arabic/adfin/research1/23.doc) التحميل 2009/03/10.
130. بريد الجزائر، عصرنة الخدمات البريدية ، مجلة ساعي البريد ، رقم 09 ، مارس 2004 ، الجزائر.
131. SALEH SLIMANI, Carte bancaire : L'Algérie a la traîne, [www.Algérie\\_dz.com](http://www.Algérie_dz.com) (Consulté 05/04/2008).
132. إيمان بن محمد، الجزائريون يتخوفون من استخدام البطاقات المغناطيسية لسحب أموالهم، جريدة الشروق، الجزائر، 06 نوفمبر 2008، العدد 2449.
133. عبد المجيد . د ، الجزائريون يفضلون السحب المباشر على الموزعات الآلية <http://www.elaph.com/elaphweb/economics/2008/b/341028.html> التحميل 2009/04/05.
134. DOCUMENT INTERNE. SATIM AVRIL 2007.
135. Développement de la monétique en Algérie", <http://www.algérie.com> (Consulté le 05 /06/2007) .
136. بريد الجزائر ، آلية النقد لدى بريد الجزائر، مجلة ساعي البريد، العدد 24، أكتوبر 2005.
137. banque D'Algérie , Normes interbancaires de gestion, automatiser les instruments de paiement, Document interne, Février 2005.
138. Banque d'Algérie, Modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, rapport sur le site [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) , année 2006.
139. نظام رقم 04-05 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005 ، يتضمن نظام التسوية الاجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة و المستعجلة ، المادة 02.

140. Banque d'Algérie, Evolution économique & monétaire en Algérie, rapport sur le site [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz), année 2001.
141. Le journal interne de la banque d'Algérie, Le système de paiement RTGS , media banque , , N° 67 , année 2003.
142. Définition du système RTGS, lettre circulaire, N° 109557.
143. احمد عبد الهادي ، الحكومة الإلكترونية هل تقضي على البيروقراطية في الجزائر؟ إعلامتك اسبوعية وطنية متخصصة ، العدد 16 ، من 14 إلى 21 جانفي 2007 .
144. طارق طه ، إدارة البنوك و نظم المعلومات المصرفية ، الحرمين للكمبيوتر ، الإسكندرية ، 2000.
145. الأطرش محمد، العرب و العولمة: ما العمل؟، بحوث و مناقشات الندوة الفكرية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت، 1998.
146. المجدوب أسامة، العولمة و الإقليمية، الدار الصرية اللبنانية، القاهرة، 1999.
147. بنك الإسكندرية، أهم المستجدات على الساحة المصرفية العالمية مع إشارة خاصة لمدى مواكبة السوق العربية لتلك المستجدات، النشرة الاقتصادية، المجلد 26، سنة 1994.
148. عمرو محي الدين، العرب و العولمة، بحوث و مناقشات الندوة الفكرية، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت 1998.
149. PHILIPPE D'ARYSENET & JEAN -PIERRE, économie internationale et place des banques, édition dunod, France, 1999.
150. JEAN- PIERRE FAUGERE & COLETTE VOISUN , Le système financier et monétaire international , crise et mutation , 5ième édition , paris .
151. بنك الإسكندرية ، أثر العولمة على النشاط المصرفي الدولي ، النشرة الاقتصادية ، المجلد الثاني والثلاثون ، 2000.
152. P. Turnbull, M.Gibbs, Marketing Bank Services to Corporate customers, International of bank marketing, vol5, N° 1.
153. عبد المطلب عبد الحميد ، العولمة و اقتصاديات البنوك ، الدار الجامعية مصر ، 2002 - 2003.
154. عبد الرزاق خليل و أحلام بوعبدلي ،الصناعة المصرفية العربية و تحديات اتفاقية بازل 2 ، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي في المالية حول إشكالية البروز في ظل ضغوط العولمة المالية - حالة الاقتصاد الجزائري ، جامعة باجي مختار عنابة ، أيام 23 و 24 نوفمبر 2004.
155. المادّة: 3 من التعليميّة رقم 74 - 94 المؤرّخة في 29 نوفمبر 1994 المتعلّقة بتحديد القواعد الحذرة
156. Le Rapport de la banque national Algérienne , Année 1997 .
157. Le Rapport de la banque national Algérienne , Année 2000 .
158. المادة 02 من التعليميّة 04- 01 ، الصادرة في 2001 المتعلقة بالحد الأدنى لراس مال البنوك و المؤسسات المالية .
159. ابراهيم العسيوي ، اللغات و أخواتها ، مركز دراسات الوحدة العربية، بيروت ، 1995، ص73
160. كمال الدين عبد الغني المرسي، الخروج من فخ العولمة ، المكتب الجامعي الحديث ، الطبعة الأولى ، 2000.
161. دور التحرير المصرفي في اصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية ، <http://www.madjalisna.ased.dz?120> التحميل 2009/03/15.

162. محمد عبد الحليم عمر ، قراءة اسلامية في الأزمة المالية العالمية ، ندوة الأزمة المالية العالمية من منظور اسلامي و تأثيرها على الاقتصادات العربية ، 11 أكتوبر 2008 .
163. الأزمة المالية العالمية ، <http://www.jinan.edu.ib/cnf/money/1/derldjouzi.pdf> ، التحميل 2009/04/05.
164. يوسف عاشور ، الأزمة المالية العالمية ، أسباب و مسببات ، 2008/11/01.
165. علي البصري ، حقائق جديدة حول الأزمة المالية الحالية.
166. داليا أبو الغيط عبد المعبود ، مداخلة مقدمة إلى إدارة مشروع الطرق المؤدية إلى التعليم العالي ، 2009.
167. عبد الوهاب بوكروح ، الجزائر تطلق خطة للتعاون بين القطاعين العام والخاص لمواجهة تداعيات الأزمة المالية ، <http://www.elroya.com/node/2231c> ، التحميل 2009/07/06.
168. الداوي الشيخ ، الأزمة المالية ، انعكاساتها و حلولها ، مداخلة في اطار مؤتمر الأزمة المالية و كيفية علاجها من منظور النظام الاقتصادي الغربي و الاسلامي ، لبنان 13-14 مارس 2009.
169. ZUHAYR MIKDASHI, les banques a l'ère de la mondialisation, édition économisa, paris, 2002.
170. سمير آيت عكاش ، البنوك الشاملة ، مجلة آفاق اقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ، جامعة سعد دحلب ، البلدة ، عدد 04 ، جانفي 2005.
171. منير إبراهيم هنيدي ، إدارة البنوك التجارية ، مدخل لاتخاذ القرارات ، الطبعة الثالثة ، مكتب العربي الحديث ، إسكندرية ، 1996.
172. طارق عبد العال حماد، التطورات العالمية وانعكاساتها على أعمال البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
173. صلاح الدين حسن السيسي، القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني، القطاع المصرفي وغسيل الأموال، عالم الكتب، ط1، 2003.
174. عبد الحافظ السيد بدوي، إدارة الأسواق والمؤسسات المالية – نظرة معاصرة – دار الفكر العربي، 1999.
175. الأمر 03-11 الصادر في 26 أوت 2003 ، المعدل و المتمم لقانون النقد و القرض
176. طارق عبد العال حماد، اندماج وخصخصة البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
177. علي بوعمامة ، اندماج و خصخصة البنوك ، مذكرة ماجستير ، ( غير منشورة ) ، تخصص : نفود مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البلدة ، 2006.
178. الاندماج المصرفي ، الفوائد و السلبيات <http://www.khaduoi.com/vb/showthread.php?t=3235> التحميل 2009/04/04.
179. الاندماج المصرفي ، <http://www.knd.google.com/K/-/12flqkgmhv70/5> التحميل 2009/04/04.
180. بوزعرور عمار ، دراوسي مسعود ، الاندماج المصرفي كألية لزيادة القدرة التنافسية ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة الشلف ، 2004.
181. قدي عبد المجيد ، المدخل الى السياسات الاقتصادية الكلية ، دراسة تحليلية تقييمية ، ديوان المطبوعات الجامعية ، الجزائر ، 2003.

182. XAVIER DENIS JUDICIS & JEAN –PIERRE PETIT, les privatisations, édition Montchrestien, paris, 1998.
183. صلاح الدين حسن السيسي ، قضايا اقتصادية معاصرة ، دار غريب ، القاهرة ، 2002 .
184. نزالي سامية ، التأهيل المصرفي للخصوصية – دراسة حالة الجزائر – مذكرة ماجستير ( غير منشورة ) ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البليدة ، 2005.
185. سميرة أيوب ابراهيم ، صندوق النقد الدولي و قضية الاصلاح الاقتصادي و المالي ، دراسة تحليلية تقييمية ، مركز الاسكندرية للكتاب ، الاسكندرية ، 2000.
186. انطوان الناشف ، الخصخصة مفهوم لفكرة الدولة و دورها في ادارة المرافق العامة ، منشورات الحلبي القانونية ، بيروت ، لبنان ، 2000.
187. عبد الرحمن بن خالفة، رئيس جمعية البنوك، جريدة الشروق اليومي، عدد 1416 ليوم الاثنين 17 جوان 2005.
188. عامر بشير ، تحديث البنوك التجارية – دراسة حالة الجزائر ، مذكرة ماجستير ( غير منشورة ) ، تخصص : نقود ، مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة البليدة ، 2005.
189. PHILIPPE KOLTER & BERNARD DUBOIS , Marketing ,management , 8<sup>ième</sup> édition , publi-union édition , PARIS , 1994 ..
190. JEAN JACQUES LAMBIN , La recherche marketing , édition ediscience international . PARIS . 1994.
191. معطي الله خير الدين ، بوقمقوم محمد ، المعلوماتية و الجهاز البنكي ، حتمية تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية ، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة الشلف ، 2004.
192. التسويق في العصر الرقمي [http://www.dr\\_alotaibi.com](http://www.dr_alotaibi.com)