

# جامعة حسيبة بن بوعلي - الشلف

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية

تخصص: نقود ومالية

بعنوان:

## متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر

إشراف الأستاذ الدكتور:

بلعزوز بن علي

إعداد الطالب:

تقرورت محمد

### أعضاء لجنة المناقشة

رئيساً	جامعة الشلف	أستاذ	أ.د/ زيدان محمد
مقرراً	جامعة الشلف	أستاذ	أ.د/ بلعزوز بن علي
ممتحناً	جامعة الجزائر-3	أستاذ	أ.د/ زبيري رابح
ممتحناً	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ	أ.د/ بريش عبد القادر
ممتحناً	جامعة الجزائر-3	أستاذ	أ.د/ بومدين يوسف
ممتحناً	جامعة الشلف	أستاذ محاضر-أ-	د/ حبار عبد الرزاق

السنة الجامعية: 2013 - 2014

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و تقدير

## شكر وتقدير

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ونشكره على نعمه ظاهرها وباطنها كما ينبغي لجلال وجهه الكريم الذي وفقنا وأعاننا على إنجاز هذا العمل ونسأله أن يرزقنا الإخلاص فيه إنه وليّ ذلك والقادر عليه.

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم " أشكركم لله أشكركم للناس "

وعرفانا بالفضل لأهله، وعملاً بهذا الحديث يسعدني أن أتقدم بخالص الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ الدكتور بلعزوز بن علي الذي أنار لي الطريق بنصائحه وتوجيهاته السديدة وتحملّ عناء الإشراف ومتابعتي الحثيثة، وكان لإرشاداته القيمة وروحه الطيبة الفضل في إتمام هذا العمل بتوفيق الله سبحانه وتعالى فجزاه الله خير الجزاء وأطال الله في عمره.

إلى السادة الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث وتقييمه.

إلى أساتذتنا الكرام الذين سهروا على تكويننا خلال الأطوار الجامعية.

إلى كل المسؤولين والطاقم الإداري والعمال في كلّ المصالح بجامعة "حسيبة بن بوعلي - شلف على تعاونهم وتقديمهم يد المساعدة.

كما لا يفوتني أن أتقدم بالشكر الجزيل لكل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز هذا العمل خصوصا السيدة "بن شبلة آسيا" بشركة ساتيم والأستاذ الدكتور "عبد الرزاق قاسم" بجامعة دمشق والدكتور طيبة عبد العزيز.

نسأل الله أن يوفقنا في أعمال أخرى إن شاء الله.

محمد تقرورت

إهداء

## إهداء

إكباراً و إجلالاً وإخلاصاً ووفاءً أهدي هذا العمل إلى:

إلى أعزّ ما لدي في هذه الدّنيا أمي الغالية "شريفة" إلى نبراس حياتي أبي "مزاكو" حفظهما الله وأطال في عمرهما.

إلى زوجتي الكريمة وعائلتها التي كانت السند المعنوي بتعاونها وصبرها.

إلى أولادي "سندس رحاب، عبد المنعم".

إلى كل إخوتي وأخواتي وأتمنى لهم النجاح والسعادة كل في مشواره وحياته.

إلى كل أصدقائي وزملائي الذين جمعني بهم عهود الصبا والدراسة في كل الأطوار.

محمد تقوروت

# فهرس المحتويات

## فهرس المحتويات

الصفحة	البيان
I	شكر وتقدير.....
II	إهداء.....
III	فهرس المحتويات.....
X	فهرس الجداول والمخططات والأشكال البيانية والملاحق.....
XIII	قائمة المختصرات والرموز.....
أ-خ	مقدمة.....
1	الفصل الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي.....
1	تمهيد.....
2	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها الاقتصادية.....
2	المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
2	الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
5	الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
9	الفرع الثالث: ملامح وأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
12	الفرع الرابع: الانعكاسات العالمية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
18	المطلب الثاني: التطبيقات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
18	الفرع الأول: أهمية الاقتصاد الإلكتروني (الرقمي).....
21	الفرع الثاني: نموذج لأعمال الإلكترونيات.....
25	الفرع الثالث: انتشار التجارة الإلكترونية.....
31	المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القطاع المصرفي.....
31	المطلب الأول: أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية.....
31	الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال.....
34	الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات للحصول على ميزة تنافسية.....
38	الفرع الثالث: أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
40	الفرع الرابع: التحول إلى المؤسسة الرقمية (الافتراضية).....
43	المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة المصرفية.....
43	الفرع الأول: استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.....
46	الفرع الثاني: أهداف وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على البنوك.....
47	الفرع الثالث: التكنولوجيا في المجال المصرفي.....



فهرس المحتويات

51	الفرع الرابع: انعكاسات التطور التكنولوجي المصرفي.....
53	المبحث الثالث: العمل المصرفي في بيئة الانترنت و نظم المعلومات
53	المطلب الأول: أهمية الانترنت ونظم المعلومات المصرفية.....
53	الفرع الأول: تعريف شبكة الانترنت وخدماتها.....
57	الفرع الثاني: الانترنت كأحد عناصر البيئة المصرفية.....
58	الفرع الثالث: أهمية نظم المعلومات المصرفية.....
61	المطلب الثاني: أثر استخدام الانترنت و نظم المعلومات المصرفية على النشاط المصرفي.....
61	الفرع الأول: عوامل تزايد اعتماد البنوك على الانترنت ونظم المعلومات المصرفية.....
63	الفرع الثاني: معوقات تبني الانترنت بالبنوك.....
64	الفرع الثالث: أهم الاعتبارات الخاصة بالبنك والزبون اتجاه الخدمات المصرفية عبر الانترنت.....
65	المطلب الثالث: أثر استخدام الانترنت و تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية.....
65	الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية و خصائصها.....
66	الفرع الثاني: جودة الخدمة المصرفية و أبعادها.....
67	الفرع الثالث: أهمية تطبيق الانترنت و تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على جودة الخدمات المصرفية.....
68	خلاصة الفصل.....
69	الفصل الثاني: مقومات العمل المصرفي الإلكتروني.....
69	تمهيد.....
70	المبحث الأول: ماهية العمل المصرفي الإلكتروني.....
70	المطلب الأول: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني.....
70	الفرع الأول: تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية.....
75	الفرع الثاني: إجراءات تبني العمل المصرفي الإلكتروني.....
77	المطلب الثاني: قنوات ومواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
77	الفرع الأول: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
82	الفرع الثاني: أنواع المواقع المصرفية الإلكترونية.....
84	المبحث الثاني: العمل المصرفي عبر الإنترنت والبنوك الإلكترونية.....
84	المطلب الأول: أهمية العمل المصرفي عبر الإنترنت.....
84	الفرع الأول: تعريف ومراحل العمل المصرفي عبر الانترنت.....
86	الفرع الثاني: متطلبات العمل المصرفي عبر الانترنت.....
89	الفرع الثالث: اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي عبر الانترنت.....
90	المطلب الثاني: تطبيقات البنوك الإلكترونية.....

فهرس اختويات

90	الفرع الأول: تعريف وأهداف البنوك الإلكترونية.....
94	الفرع الثاني: خدمات و متطلبات البنوك الإلكترونية.....
97	الفرع الثالث: مزايا و عيوب البنوك الإلكترونية.....
100	المبحث الثالث: تحديات العمل المصرفي الإلكتروني.....
100	المطلب الأول: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الإلكترونية.....
100	الفرع الأول: أهم التحديات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية.....
103	الفرع الثاني: الحلول القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية.....
104	الفرع الثالث: أهم صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني.....
107	الفرع الرابع: القضايا الإشرافية للعمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود.....
109	المطلب الثاني: الجرائم المعلوماتية المصرفية و طرق الأمان والحماية المصرفية.....
109	الفرع الأول: أهم تقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية.....
113	الفرع الثاني: عناصر الأمان عبر الانترنت وأنظمة الحماية المصرفية.....
118	خلاصة الفصل.....
119	الفصل الثالث: دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية.....
119	تمهيد.....
120	المبحث الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية.....
120	المطلب الأول: ماهية نظام الدفع الإلكتروني.....
120	الفرع الأول: تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية.....
121	الفرع الثاني: مكونات نظام الدفع الإلكتروني.....
121	الفرع الثالث: مستقبل أنظمة الدفع الإلكترونية.....
122	المطلب الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية الرئيسية.....
122	الفرع الأول: نظام التحويلات المالية الإلكترونية.....
125	الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية (الآلية).....
126	الفرع الثالث: نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT).....
129	الفرع الرابع: نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات (RTGS).....
130	المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية المحلية.....
136	المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية.....
136	المطلب الأول: البطاقات المصرفية الإلكترونية (البلاستيكية).....
136	الفرع الأول: ماهية البطاقات المصرفية الإلكترونية.....
141	الفرع الثاني: مزايا و عيوب البطاقة المصرفية الإلكترونية.....
143	الفرع الثالث: أنواع البطاقات المصرفية الإلكترونية (البلاستيكية).....

فهرس محتويات

150	المطلب الثاني: أدوات الدفع الالكترونية الحديثة.....
150	الفرع الأول: استخدام الشيك الالكتروني.....
152	الفرع الثاني: البطاقات الذكية (الكروت الذكية).....
154	الفرع الثالث: الأساليب البنكية الحديثة في الدفع و السداد.....
156	المطلب الثالث: النقود الرقمية (الإلكترونية).....
156	الفرع الأول: ماهية النقود الرقمية.....
160	الفرع الثاني: مزايا و عيوب النقود الرقمية.....
165	الفرع الثالث: دورة استخدام النقد الالكتروني.....
167	الفرع الرابع: الآثار المترتبة عن استخدام النقود الالكترونية.....
170	المبحث الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.....
170	المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.....
171	الفرع الأول: المخاطر الاستراتيجية و مخاطر الأعمال.....
173	الفرع الثاني: المخاطر التشغيلية.....
179	الفرع الثالث: مخاطر السمعة.....
179	الفرع الرابع: المخاطر القانونية.....
181	الفرع الخامس: المخاطر المصرفية التقليدية.....
183	المطلب الثاني: مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.....
183	الفرع الأول: إجراءات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية.....
188	الفرع الثاني: الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.....
189	الفرع الثالث: ضوابط بناء نظام رقابي للعمليات المصرفية الإلكترونية.....
192	خلاصة الفصل.....
193	الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية.....
193	تمهيد.....
194	المبحث الأول: القطاع المصرفي العربي وإمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية.....
194	المطلب الأول: الملامح الأساسية لواقع البنوك العربية.....
194	الفرع الأول: حجم هيكل وملكية البنوك العربية.....
198	الفرع الثاني: الرقابة والإفصاح ومؤشرات الربحية.....
200	الفرع الثالث: الكثافة المصرفية.....
204	الفرع الرابع: التكنولوجيا المصرفية.....
208	المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية.....

فهرس المحتويات

208	الفرع الأول: المؤشر الأساسي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العربي.....
210	الفرع الثاني: مؤشر اشتراك الهاتف المحمول و اشتراك الهاتف الثابت.....
213	الفرع الثالث: مؤشر استخدام الانترنت و الحواسيب و اشتراكات النطاق العريض.....
219	الفرع الرابع: سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الدول العربية.....
221	الفرع الرابع: صناعة المحتوى الرقمي العربي.....
223	المبحث الثاني: تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الالكترونية.....
223	المطلب الأول: تجربة دولة الكويت.....
224	الفرع الأول: نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين و المقاصة الالكترونية.....
226	الفرع الثاني: تطور عدد البطاقات المصرفية الالكترونية و أجهزة السداد.....
229	الفرع الثالث: إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية الالكترونية.....
231	الفرع الرابع: المعاملات بالبطاقات المصرفية الالكترونية المصدرة من البنوك المحلية.....
234	الفرع الخامس: المعاملات بالبطاقات المصرفية الالكترونية المصدرة من البنوك الأجنبية.....
236	المطلب الثاني: تجربة المملكة العربية السعودية.....
236	الفرع الأول: نظام المقاصة الآلية للشيكات.....
238	الفرع الثاني: نظام الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN).....
240	الفرع الثالث: النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE).....
243	الفرع الرابع: نظام دفع الفواتير إلكترونياً.....
244	المطلب الثالث: تجربة المملكة الأردنية.....
244	الفرع الأول: نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن.....
247	الفرع الثاني: نظام المقاصة الالكترونية للشيكات.....
249	الفرع الثالث: شبكة أجهزة الصراف الآلي و البطاقات الائتمانية في الأردن.....
256	خلاصة الفصل.....
257	الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية.....
257	تمهيد.....
258	المبحث الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري و هيكله.....
258	المطلب الأول: أهم إصلاحات النظام المصرفي الجزائري و هيكله.....
258	الفرع الأول: أهم إصلاحات النظام المصرفي الجزائري.....
262	الفرع الثاني: الهيكل الحالي للنظام المصرفي الجزائري و خصائصه.....
265	المطلب الثاني: أهم ملامح ومؤشرات المنظومة المصرفية الجزائرية.....
268	المبحث الثاني: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في الجزائر.....
269	المطلب الأول: الجاهزية الالكترونية في الجزائر.....

فهرس المحتويات

269	الفرع الأول: سوق الاتصالات في الجزائر.....
270	الفرع الثاني: سوق الهاتف الثابت.....
272	الفرع الثالث: سوق الهاتف المحمول .....
275	المطلب الثاني: استخدام الانترنت و أجهزة الكمبيوتر في الجزائر.....
275	الفرع الأول: مؤشر استخدام الانترنت في الجزائر.....
280	الفرع الثاني: تطور عدد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر.....
281	المبحث الثالث: أنظمة الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري.....
281	المطلب الأول: أهمية تحديث أنظمة الدفع في الجزائر.....
281	الفرع الأول: أسباب تحديث أنظمة الدفع.....
283	الفرع الثاني: أهداف تحديث نظم ووسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية.....
284	الفرع الثالث: أسس إصلاح أنظمة الدفع في النظام المصرفي الجزائري.....
285	المطلب الثاني: نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (نظام ARTS).....
285	الفرع الأول: ماهية نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري.....
289	الفرع الثاني: ميكانيزمات عمل (ARTS).....
290	الفرع الثالث: أداء عمل نظام (ARTS) .....
292	المطلب الثالث: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض(ATCI).....
292	الفرع الأول: ماهية نظام المقاصة الالكترونية (ATCI).....
295	الفرع الثاني: آلية عمل نظام المقاصة الالكترونية (ATCI).....
297	الفرع الثالث: أداء عمل نظام المقاصة الالكترونية (ATCI).....
299	المبحث الرابع: وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.....
300	المطلب الأول: نظام النقد الإلكتروني في الجزائر.....
300	الفرع الأول: ماهية نظام النقد الإلكتروني ما بين البنوك في الجزائر.....
301	الفرع الثاني: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM).....
304	الفرع الثالث: دور شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية".....
305	الفرع الرابع: تشغيل نظام الدفع عبر البطاقات المصرفية.....
307	المطلب الثاني: استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.....
307	الفرع الأول: مشروع بطاقة الدفع بين البنوك في الجزائر.....
311	الفرع الثاني: تطور البطاقات والمعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.....
315	المطلب الثالث: استراتيجية تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية محلياً وعربياً.....
315	الفرع الأول: معوقات انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية والجزائر.....
318	الفرع الثاني: متطلبات نجاح توسع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية والجزائر.....

فهرس اأنتویات

321	.....ألاصة الفصل
322	.....أائمة
327	.....أائمة المراجع
342	.....الملاحق

فهرس

الجداول والمخططات والأشكال البيانية والملاحق

فهرس الجداول والمخططات والأشكال البيانية والملاحق:

الرقم	البيان	الصفحة
<b>الجداول</b>		
1-1	تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالميا خلال الفترة 2001-2012 ( لكل 100 فرد)	13
2-1	عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال عالميا خلال الفترة 2001-2012 (بالملايين - لكل 100 فرد)	13
3-1	عدد خطوط الهاتف الثابت عالميا خلال الفترة 2001-2012 (لكل 100 فرد)	14
4-1	مستخدمى الانترنت عالميا خلال الفترة 2001-2012 (من بين 100 من السكان)	14
5-1	تطور اشتراكات النطاق العريض والثابت عالميا خلال الفترة 2001-2012 (بين 100 من السكان)	15
1-4	تطور الودائع و إجمالي الموجودات للميزانيات المجمع في البنوك التجارية العربية (2005-2011)	195
2-4	تطور القروض و التسهيلات الائتمانية المقدمة من قبل البنوك التجارية العربية (2005-2011)	196
3-4	هيكل القطاع المصرفي في البلدان العربية	198
4-4	بعض مؤشرات أداء القطاع المصرفي العربي خلال 2010-2011	200
5-4	عدد البطاقات المصرفية الالكترونية المصدرة في بعض الدول العربية سنة 2009	204
6-4	الكثافة والتقنية المصرفية في البلدان العربية	206
7-4	مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العربي 2010-2011	209
8-4	نمو اشتراكات الهاتف المحمول و معدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011	212
9-4	نمو اشتراكات الهاتف المحمول حسب المنطقة الجغرافية 2010-2011	212
10-4	نمو اشتراكات الهاتف الثابت و معدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011	213
11-4	نمو مستخدمو الانترنت في الدول العربية 2010-2011	215
12-4	نمو عدد الحواسيب و معدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011	216
13-4	اشتركات النطاق العريض(السلكي) الثابت و المتنقل في الدول العربية سنة 2010	218
14-4	سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلال الفرعية، البلدان العربية 2008 و2010	220
15-4	عدد البطاقات المصرفية المصدرة والسارية والمغاة في دولة الكويت خلال الفترة 2005-2010	227
16-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك في الكويت 2007-2010	229
17-4	إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الالكترونية في دولة الكويت 2007-2010	230
18-4	إجمالي المعاملات الخارجية بالبطاقات المصرفية الالكترونية في الكويت 2005-2010	231
19-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية 2005-2010	231
20-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية على أجهزة السحب الآلي 2005-2010	232
21-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية على أجهزة نقاط البيع 2005-2010	232
22-4	إجمالي المعاملات ببطاقات السحب المدينة 2005-2010	233
23-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات الائتمانية 2005-2010	234
24-4	إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة السداد 2005-2010	234



فهرس الجداول والمخططات والأشكال البيانية والملاحق

235	المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة السحب الآلي 2010-2005	25-4
235	المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة نقاط البيع 2010-2005	26-4
237	المقاصة المصرفية للشيكات بالمملكة العربية السعودية خلال 2012-2006	27-4
238	أجهزة الصرف الآلي و البطاقات المصرفية الالكترونية و عمليات الشبكة السعودية للمدفوعات 2006-2012	28-4
239	عمليات نقاط البيع في السعودية خلال الفترة 2012-2006	29-4
242	عدد عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع)	30-4
242	مبالغ عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع)	31-4
246	تطور المعاملات المعالجة بنظام (RTGS-JO) خلال 2012-2002	32-4
248	تطور المقاصة الالكترونية للشيكات في الأردن 2012-2007	33-4
251	عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك العاملة في الأردن نهاية سنة 2011	34-4
253	الكثافة المصرفية ومؤشرات انتشار أجهزة الصراف الآلي في الأردن خلال (2011-2005)	35-4
255	عدد بطاقات الائتمان الممنوحة من قبل البنوك العاملة في الأردن خلال سنتي 2010 و 2011	36-4
266	تطور حجم و هيكل الودائع في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2011-2005	1-5
267	تطور حجم و هيكل القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2011-2005	2-5
268	طبيعة القروض الممنوحة حسب مدتها في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2011-2005	3-5
270	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت و المحمول في الجزائر خلال الفترة 2011-2002	4-5
270	تطور الكثافة الهاتفية (للهااتف الثابت و المحمول) في الجزائر خلال الفترة 2011-2002	5-5
272	تطور حصص المتعاملين في سوق الهاتف الثابت بالنسبة لعدد المشتركين خلال الفترة 2011-2004	6-5
272	تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت حسب التكنولوجيا المستخدمة خلال الفترة 2011-2002	7-5
273	تطور عدد المشتركين في الهاتف المحمول حسب المتعاملين في الجزائر خلال الفترة 2011-2002	8-5
274	تطور حصص المتعاملين في سوق الهاتف النقال بالنسبة لعدد المشتركين خلال الفترة 2011-2002	9-5
275	تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف الثابت والنقال	10-5
277	تطور عدد أجهزة الكمبيوتر وعدد مستخدمي الانترنت و معدل انتشارها في الجزائر	11-5
311	تطور عدد البطاقات المصرفية الالكترونية المتداولة في الجزائر من 2012-2009	12-5
312	عدد البطاقات المصرفية الجديدة والمتجددة و المعوضة حسب نوعها خلال 2012-2011	13-5
313	تطور المعاملات المصرفية الالكترونية بين البنوك في الجزائر من 2012-2009	14-5
313	نسبة السحوبات حسب نوع الموزع الآلي للأوراق النقدية خلال 2010-2009	15-5
314	معاملات السحب بين البنوك وداخل نفس البنك حسب البنوك في الجزائر سنة 2012	16-5
314	توزيع معاملات الدفع الالكترونية حسب البنوك العاملة في الجزائر سنة 2012	17-5
<b>المخططات البيانية</b>		
60	نموذج القوى المتفاعلة بالبيئة المصرفية	1-1
63	تطبيقات نظم المعلومات والانترنت في العمل المصرفي	2-1

فهرس الجداول والمخططات والأشكال البيانية والملاحق

71	صور المعاملات المصرفية الإلكترونية	1-2
134	إجراء الدفع الإلكتروني ونقل البيانات المالية عبر النظام المصرفي	1-3
151	دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها	2-3
166	دورة استخدام النقد الرقمي وإجراءاته	3-3
289	عمليات السحب في نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS)	1-5
290	عمليات الإيداع في نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS)	2-5
295	كيفية سير معالجة العمليات في نظام (ATCI)	3-5
296	تسوية أرصدة المقاصة الإلكترونية في نظام (ARTS)	4-5
303	كيفية سير عملية السحب باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر	5-5
309	كيفية سير عملية الدفع باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر	6-5
<b>الأشكال البيانية</b>		
229	عدد أجهزة السداد (الصراف الآلي ونقاط البيع) داخل الكويت من 2005-2010	1-4
250	تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن خلال الفترة (2005-2011)	2-4
<b>الملاحق</b>		
343	معدل انتشار الانترنت في الدول العربية سنة 2011	1-4
343	نمو مستخدمي الانترنت حسب المنطقة الجغرافية 2010-2011	2-4
344	نسبة مستخدمي الانترنت إلى أجهزة الكمبيوتر سنة 2011	3-4
344	إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية على نقاط البيع	4-4
345	إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية على أجهزة السحب الآلي	5-4
345	عدد رسائل نظام سـريع (عمليات مجمعة)	6-4
346	الخدمات المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك في الأردن حتى نهاية 2011	7-4
347	هيكل النظام المصرفي الجزائري	1-5
348	الهيكل العام للنظام المالي الجزائري	2-5

## قائمة المختصرات والرموز

قائمة المختصرات والرموز

قائمة المختصرات والرموز:

الرمز	الدلالة باللغة الأجنبية	الدلالة باللغة العربية
ACH	Automated Clearing House	نظام غرفة أو بيت المقاصة الآلية
AEBS	Algeria E-Banking Services	الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية
ALM	Automated Loans Machine	آلة الإقراض الآلي
ANF	Agence nationale des fréquences (Algeria)	الوكالة الوطنية للترددات - الجزائر
ARPT	Autorité de Régulation de la Poste et des Télécommunications -Algeria	السلطة التنظيمية للبريد والاتصالات السلكية- الجزائر
ARTS	Alegria Real Time Settlement	نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري
ATCI	Algérie Tél- compensation Interbancaire	نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض
ATM	Automated Teller Machine	آلات الصراف الآلي
B	Business	مؤسسات أعمال
C	Consumers	المستهلك
CDMA	Code division multiple Access	نفاذ متعدد بتقسيم شفري
CERIST	Centre de recherche sur l'information scientifique et technique (Algeria)	مركز بحوث المعلومات العلمية والتقنية-الجزائر
CHARPS	Clearing House Automated Payment System	نظام الدفع لغرفة المقاصة الآلية
CHIPS	Clearing House Interbank Payment System Society	نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك
CIB	Carte inter bancaire	البطاقة البيبنكية
CPI	Centre de télé compensation interbancaire	مركز معالجة النقدية ما بين البنوك
CPI	centre de pré-compensation interbancaire	مركز المقاصة بين البنوك
DAB	Distributeur Automatique de Billets (ATM)	الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنك
EFT	Electronic Funds Transfer	نظام التحويلات المالية الإلكترونية
EFTPOS	Electronic Fund Trasfer at Point of Sale	تحويل النقد إلكترونياً من نقاط البيع
EPOS	Electronic Point Of Sale	نقاط البيع الالكترونية
G	Government	الحكومة
GAB	Guichet Automatique de Banque	الشباك الآلي للبنك
GSM	Global system for mobile communications	النظام العالمي للاتصالات المتنقلة
IBAN	International Bank Account Number	الرقم التعريفي الدولي للزبون
INTERNET	International Network, ou Interconnection Network	الانترنت
ISO	Organisation Internationale de Normalisation	المنظمة الدولية للتقييس
KASSIP	Kuwait Automated Settlement System for Inter-participant Payments	نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين
LAN	Local Area Network	الشبكة المحلية
MAN	Metropolitan Area Network	الشبكات المتوسطة
MPTIC	Ministère de la Poste et des Technologies de l'Information et de la Communication (Algeria)	وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات - الجزائر

قائمة المختصرات والرموز

<b>OTA</b>	Orascom Télécom Algérie	أوراسكوم تليكوم الجزائر
<b>PCT</b>	Private Communication Tecknology	طريقة تكنولوجيا الاتصالات الخاصة
<b>PMNS</b>	Periodic Multilateral Netting System	نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف
<b>RMI</b>	le réseau monétique interbancaire	الشبكة النقدية ما بين البنوك
<b>RTGS</b>	Real Time Gross Settlement System	نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات
<b>SATIM</b>	Société d'automatisation des transactions Interbancaires et de monétique	شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك
<b>SET</b>	Secure Electronique Transactions	نظام الصفقات الالكترونية الآمنة
<b>SIC</b>	Swiss Interbank Clearing System	نظام التسوية إنتربنك السويسري
<b>SPAN</b>	Saudi Payment Network	شبكة المدفوعات السعودية
<b>SSL</b>	Secure Socket Layer	طريقة (بروتوكول) الطبقة الآمنة
<b>ST</b>	Star Topology	الشبكة النجمية
<b>SWIFT</b>	Society for World Inter Bank Financial Telecommunications	جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك
<b>TARGET</b>	Trans-Europen Automated Real-Time Gross Settlement Express Transfer	نظام التحويل الفوري الآلي للتحويلات الأوروبية
<b>TCP/IP</b>	Transmission and Control Protocol / Internet Protocol	بروتوكول ترانسل الانترنت
<b>TDA</b>	Télédiffusion d'Algérie	الإذاعة الجزائرية
<b>TLS</b>	Transport Layer Security	طريقة أمن الطبقة الناقلة
<b>TPE</b>	Terminal de Paiement Electronique (POS)	أجهزة الدفع الالكتروني
<b>WAN</b>	Wide Area Network	الشبكة الواسعة
<b>W-CDMA</b>	Wideband code division multiple Access	نفاذ متعدد بتقسيم شفري عريض النطاق
<b>WLL</b>	Wireless local loop	العروة المحلية اللاسلكية

مقدمة

**مقدمة:****توطئة:**

شهد العالم مؤخراً تطورات مذهلة خاصة في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات أو ما يعرف بالثورة المعلوماتية، وأسماء البعض الثورة الصناعية الثالثة، ويمثل نقلة نوعية في وسائل الاتصالات وسرعة المعلومات، وأصبح العالم المترامي الأطراف قرية كونية صغيرة تتناقل فيها المعلومات إلكترونياً وبسرعة فائقة عبر شبكة الإنترنت ومختلف وسائل الاتصالات الحديثة.

وتعتبر هذه التطورات من سمات الاقتصاد الرقمي القائم على الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وترافق ذلك مع استثمار الانترنت في الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، وتطور مفهوم الخدمات المصرفية على الخط لتتحول الفكرة إلى بنك له وجود كامل على الشبكة، و يحتوي موقعه كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

ويمثل التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح البيئة المصرفية الدولية، حيث ساهم في تحول عدد كبير من البنوك إلى تبني العمل المصرفي الإلكتروني، خاصة مع التوسع في انتشار التجارة الإلكترونية وتقديم منتجات مصرفية جديدة ومتطورة، مما أحدث تغييراً جذرياً في أنماط العمل المصرفي على النحو الذي أصبح يحل مكان العمل المصرفي التقليدي.

وعليه، يعتبر القطاع المصرفي أكثر القطاعات الاقتصادية استجابة للتطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إذ أنه أحدث تغيرات جذرية في العمل المصرفي تمثلت في التطور النوعي والكمي للصيرفة الإلكترونية من خلال تقديم المؤسسات المصرفية لخدماتها عبر الانترنت ووسائل الاتصال المختلفة، التي توفر العديد من المزايا لزبائنها بتوفير الوقت والجهد وسرعة الأداء والكفاءة في تقديم الخدمة وحماية أرصدهم وغيرها، كما أنها تتيح للبنوك فرصاً جيدة وجديدة للأعمال وتزيد من ربحيتها من خلال اتساع السوق المصرفية نتيجة لتواجدها على شبكة الانترنت، بالرغم مما تحققه المعاملات المصرفية الإلكترونية من مزايا للبنك وللزبائن إلا أنها تواجه مخاطر جديدة ناهيك عن المخاطر المصرفية التقليدية والتي تزداد حدتها عبر الوسائط الإلكترونية، مما يستوجب إدارتها وتنظيمها.

كما أن التطورات السريعة التي عرفها قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتوسع في أدوات وتطبيقات المعاملات المصرفية الإلكترونية لتسويق الخدمات المصرفية، انعكس إيجاباً على تحسين جودتها ونوعيتها وحجمها، واحتدام شدة المنافسة بين البنوك سواء على المستوى المحلي أو الدولي.

ولكي تحظى البنوك في الدول العربية عموماً والجزائر بصفة خاصة بحصة جيدة في السوق المصرفي المحلي والدولي، عليها الأخذ بزمام المبادرة في تقديم خدمات مصرفية جديدة ومتطورة من خلال مواصلة الإصلاحات المصرفية لزيادة قدراتها التنافسية ومواجهة المنافسة الأجنبية، ومن بين تلك الإصلاحات ما يتعلق بمجال المعاملات المصرفية الإلكترونية والاستفادة من التطور في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات للرفع من أدائها وكفاءتها.

وعليه سنعمل على تشخيص واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية عموماً وفي الجزائر بصفة خاصة وتحديد معوقاتهما وتحدياتهما واستراتيجية تشجيع العمل المصرفي الإلكتروني، من خلال الاستفادة من تجارب البنوك المتقدمة في هذا المجال.

#### أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أن المعاملات المصرفية الإلكترونية تعتبر من أهم نتائج تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، والتي أصبحت عاملاً مؤثراً في نمو النشاط المصرفي، وأصبحت وسيلة هامة في زيادة القدرات التنافسية للبنوك بتواجدها على شبكة الانترنت ومختلف شبكات الاتصالات الأخرى لعرض وتقديم خدماتها المصرفية وتوفير المعلومات للمتعاملين بشكل فوري وبتكاليف أقل وأكبر كفاءة.

وتعمل البنوك في الدول المتقدمة على الاستفادة من المعاملات المصرفية الإلكترونية وتنميتها لزيادة تنافسيتها، وبالتالي توسيع حصتها في السوق المصرفي المحلي والدولي، وفي السنوات الأخيرة اتجهت البنوك في الدول العربية نحو توظيف تقنية المعلومات والاتصالات، والاستفادة من المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت، واتخاذ كل التدابير اللازمة لتطويرها وتوفير مقومات العمل المصرفي الإلكتروني، لمواجهة منافسة البنوك الأجنبية التي تملئها التحولات الراهنة في ظل التحرير المصرفي.

#### هدف الدراسة:

نهدف من دراستنا لهذا الموضوع إلى تشخيص واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية و في الجزائر والبحث عن استراتيجية مناسبة لتطويرها، وذلك بتحقيق وبلوغ أهداف فرعية تتمثل في إبراز أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي، واستعراض كل ما يتعلق بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، وكذا تحليل واقعها في الدول العربية والجزائر، إضافة إلى الوقوف على أهم التحديات والمعوقات التي تواجهها ومتطلبات تطويرها لزيادة قدراتها التنافسية.

#### الأسئلة:

وانطلاقاً مما سبق ذكره في أهمية الموضوع وقصد بلوغ الأهداف المسطرة، نطرح السؤال الرئيسي التالي:  
ما هي متطلبات استراتيجية تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر؟.

تدعيماً للسؤال الرئيسي المطروح يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية التي تصب في جوهر الموضوع والتي تحتاج للإجابة:

- ما هي أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي؟.
- فيما تتمثل مقومات ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني؟.
- ما هو دور نظم ووسائل الدفع الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية، وماهي مخاطرها؟.
- ما هي إمكانات انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وما هو حجمها بها؟.



- ما مدى جاهزية النظام المصرفي الجزائري لتطبيقات الصيرفة الإلكترونية؟
- ما هي معوقات نمو حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية و في الجزائر؟ وكيف يمكن تنشيطها؟.

### الفرضيات:

- تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل المصرفي من خلال إتاحة الفرصة لمختلف البنوك لتواجدها وتقديم خدماتها عبر الانترنت ومختلف الوسائط الإلكترونية وتوفير نظم المعلومات المصرفية.
- يمثل العمل المصرفي الإلكتروني في الخدمات والأنشطة المصرفية التي تتم عبر الانترنت والوسائل الإلكترونية، لتحقيق مزايا للبنك والزبون، ومن مقوماته ومتطلباته البنية التحتية التقنية، والكوادر البشرية.
- تلعب وسائل ونظم الدفع الإلكترونية دوراً مهماً في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية من خلال تسوية المدفوعات بواسطة البطاقات المصرفية الإلكترونية وتقاص الشيكات إلكترونياً، وتهددها مخاطر مصرفية تقليدية ومخاطر أمن المعاملات والمعلومات.
- تتوفر الدول العربية على إمكانيات هائلة تساعد على التوسع في المعاملات المصرفية الإلكترونية من بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إلا أنّ حجمها يضاهاي الدول المتقدمة في هذا المجال.
- يتميز النظام المصرفي الجزائري بجاهزية مقبولة لإدخال تطبيقات الصيرفة الإلكترونية من خلال توفير البنية الإلكترونية والتشريعية وتحسين المؤشرات المصرفية.
- تتمثل معوقات نمو حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية عموماً والجزائر خاصة في نقص البنية التحتية الخاصة بها، نقص الثقافة المصرفية الإلكترونية.

### حدود الدراسة:

تقتصر دراستنا لهذا الموضوع على رصد مختلف الجوانب المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، وإبراز واقعها في الدول العربية وفي الجزائر من خلال عرض بعض التجارب للدول العربية وهي السعودية والأردن والكويت، وتحدد فترة الدراسة ببداية دخول كل دولة مجال العمل المصرفي الإلكتروني وعموماً خلال الفترة 2002-2012، والوقوف على واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ومتطلبات تنشيطها في الدول العربية عموماً وفي الجزائر خاصة.

### منهج الدراسة:

نعمد في دراستنا لهذا الموضوع للإجابة على الأسئلة واختبار صحة الفرضيات السابقة، على المنهج الاستنباطي مستعملين أداتي التحليل والتوصيف لإبراز مختلف الجوانب النظرية المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، وكذا على المنهج الاستقرائي في تحليل مختلف المعطيات والإحصائيات المتعلقة بواقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وفي الجزائر.

## الدراسات السابقة:

إثر المسح المكتبي على مستوى الجامعات الوطنية والأجنبية وعلى شبكة الأنترنت هناك نقص في الدراسات والبحوث التي تناولت بعض الجوانب ذات العلاقة بموضوع بحثنا، نعرض أهمها فيما يلي:

- دراسة **السعيد بريكة** بعنوان "عمليات الصيرفة الإلكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه، العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة أم البواقي، 2010-2011.

حيث قام الباحث بتسليط الضوء على بعض المفاهيم والقضايا المتعلقة بالعمليات التجارية الإلكترونية على المستوى العالمي، وإسقاط ذلك على الواقع الجزائري من خلال ابراز أهمية العمليات التجارية الإلكترونية واستخداماتها في الاقتصاد الرقمي وقنوات الصيرفة الإلكترونية و أهم مخاطر تبني عمليات الصيرفة الإلكترونية، ووضعية الجهاز المصرفي الجزائري، وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

- دراسة **فضيلة شيروف** بعنوان: " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية- دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير، علوم تجارية، تخصص تسويق، جامعة قسنطينة، 2009".

وهدفت هذه الدراسة إلى توضيح الأثر الذي يفرزه التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية ومعرفة الوسائل المطبقة لدى البنوك لتحسين الجودة المصرفية في بعض البنوك الجزائرية. وخلصت الدراسة إلى أن البنوك الجزائرية تعتمد مواقع إلكترونية خاصة على شبكة الأنترنت للتعريف بنفسها والفروع التابعة لها، إضافة إلى تعريف الزبائن بخدماتها الإلكترونية والتقليدية.

وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية الإلكترونية أمراً حتماً سيفرض نفسه في تحديد مستقبل البنوك وتطورها، كما أن هناك أثر للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذلك وجود بعض المخاطر المتمثلة في وسائل تقديم الخدمة الإلكترونية مثل السرية و الأمان، وأكدت الدراسة على مزايا الخدمات الإلكترونية لما توفره من تكاليف بالنسبة للبنوك والزبائن.

- دراسة **عبد الفتاح زهير العبد اللات**: "معيقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية: دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة، كلية العلوم المالية والمصرفية، تخصص المصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان- الأردن، 2006".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى المعوقات التي تحول دون توسع العملاء في الصيرفة الإلكترونية في الأردن من خلال (الصراف الآلي، نقاط البيع، بنوك الأنترنت، الصيرفة الهاتفية)، وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: كانت نسبة من يستخدمون قناة الصراف الآلي 85% من العينة، بينما الباقي كانت 6.8% نقاط البيع، بنوك الأنترنت 4.3 %، الصيرفة الهاتفية 3.9%. وبالنسبة لمعيقات التوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل العملاء تمثلت في عدم توفر الأمان والسرية، وصعوبة الاستخدام مثل اللغة. و أوصت الدراسة بضرورة تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك بالاهتمام بنظام الخدمة المقدمة وتوفير الأمان والسرية والاستخدام الأسهل.

- دراسة **برهان غسان الحلو** بعنوان: " أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية من منظور القيادات المصرفية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، التمويل والمصارف، جامعة آل البيت - الأردن، 2000".

وقد هدفت الدراسة إلى قياس رغبة إدارات المصارف في تطبيق أنظمة وتكنولوجيا المعلومات، وإلى قياس العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وقوة المصرف التنافسية.

وتوصلت الدراسة إلى أن معظم المصارف تدرك أهمية التكنولوجيا في تخفيض التكاليف على المدى البعيد، وزيادة رضا العملاء، كما توصلت إلى أن أقل من نصف عدد المصارف تستخدم التكنولوجيا لتقديم خدمات مصرفية متقدمة، ولا يقوم أي مصرف باستخدام شبكة الإنترنت في تقديم خدماته المصرفية.

- دراسة **اميل يونيل عقيل** بعنوان: "استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية في المصارف الأردنية- دراسة حالة عن بنك الاستثمار العربي الأردني، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة اليرموك- الأردن، 1997". ركزت هذه الدراسة على واقع العمل المصرفي في الأردن، ولم تغفل الجانب المعلوماتي في البيئة الداخلية، حيث جعلته محور اهتمامها، وهدفت إلى الكشف عن مستوى استخدام أنظمة المعلومات كأداة تنافسية بجوانبها المتعددة في إحدى المصارف الأردنية ودراسة الآثار الإيجابية لأنظمة وتكنولوجيا المعلومات المستخدمة.

وبينت أهمية تطبيقات لأنظمة المعلومات الحالية و المفترضة في المصرف، وهدفت إلى قياس مدى إدراك زبائن المصرف لأنظمة المعلومات المستخدمة وتأثيرها عليهم وعلى تعاملهم مع المصرف. وقد خلصت الدراسة إلى أن البيئة المحيطة بالمصرف هي بيئة تنافسية شديدة، وأن استخدام أنظمة المعلومات حقق ميزة تنافسية ساعدت في رفع قيمة الخدمات المقدمة إلى الزبائن.

- دراسة **سمر محمود درباس** بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي في الأردن- دراسة حالة، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك- الأردن، 2001".

حيث ركزت هذه الدراسة على المتغيرات التي تؤثر على بيئة الأعمال، حيث وجدت أن هناك ثلاثة تغيرات عالمية لها تأثير قوي عليها، التغير الأول تمثل بظهور الاقتصاد العالمي الجديد(العولمة الاقتصادية)، والثاني هو تحول المجتمعات والاقتصاديات الصناعية إلى مجتمعات واقتصاديات معرفة ومعلومات، أما التغير الثالث تمثل بظهور أنظمة معلوماتية حديثة، هو الذي أحدث تغير كبير في منظمات الأعمال، بالإضافة إلى تغيير السلع والخدمات التي تقدمها تلك المنظمات وأظهرت الدراسة أن هناك ثلاثة عوامل رئيسية لتحقيق الميزة التنافسية هي عامل جودة الخدمة المقدمة، والعامل المالي وعامل تكنولوجيا المعلومات .

وتوصلت الدراسة إلى أن القطاع المصرفي في الأردن هو قطاع متطور ويقدم معظم الخدمات التي تقدمها البنوك المتقدمة، وهناك فجوات سالبة بين توقعات الزبائن والخدمات المدركة فعلياً، وكانت توقعات العملاء أكبر من تلك التوقعات المدركة فعلياً، وكانت أكبر فجوة في بعد تكنولوجيا المعلومات، ثم البعد المالي، ثم جودة الخدمة. وأن بعد تكنولوجيا المعلومات أكثر تأثير على تحقيق الميزة التنافسية، ثم بعد الجودة فالبعد المالي على الترتيب.

- دراسة **الحوري فالح** بعنوان: " استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تعزيز الميزة التنافسية- تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، تخصص إدارة الأعمال، جامعة عمان للدراسات العليا- الأردن، 2004".

حيث هدفت الدراسة إلى تطوير نموذج دراسة يسعى إلى بيان الدور المؤثر الذي تلعبه استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات الثلاث وهي: قيادة التكنولوجيا، والتحرك الأول(الريادة)، والتحالفات التكنولوجية على القوى التنافسية الخمس في نموذج (Porter)، والتأثير على جودة الخدمة والكفاءة التشغيلية. وخلصت إلى أن استراتيجية التحرك الأول هي الأكثر تأثيراً على الميزة التنافسية، وأن أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق تلك الاستراتيجيات هي عدم قدرة الأفراد على مواكبة التطورات نتيجة قلة تدريبهم.

- دراسة **ليث محمود أحمد الحاج** بعنوان: " نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012".

وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر (SMS) وفقاً لأبعاد (الثقة، القيمة المدركة، الرضا، جودة الخدمة) ودورها في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية وهي ( البنك العربي، بنك القاهرة عمان، بنك الأردن، بنك الإسكان) في مدينة عمان.

بينت النتائج أن العوامل المؤثرة (الولاء) في استخدام (الرسائل القصيرة SMS) في تحقيق ولاء عملاء البنوك التجارية الأردنية كان متفاوتاً لكنه كان بشكل عام مرتفعاً لجميع الأبعاد، إذ احتلّ المرتبة الأولى بعد القيمة المدركة وفي المرتبة الثانية بعد الرضا وفي المرتبة الثالثة بعد الثقة والمرتبة الرابعة بعد جودة الخدمة.

كما توصلت الدراسة إلى وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين مجموع أبعاد نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية (الثقة، والقيمة المدركة، الرضا، جودة الخدمة) عبر الرسائل القصيرة وحالة الولاء لعملاء البنوك التجارية الأردنية.

- دراسة **(White, Helene and Nteli)** مقال بعنوان: الخدمات المصرفية عبر الانترنت في بريطانيا: لماذا لا يوجد هناك عملاء أكثر؟.

- Internet Banking in The U K : Why are not There More Customers ? Journal of Financial Services Marketing. Vo1,9 ,No.1, 2004."

وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك البريطانية، حيث كانت مشكلة الدراسة عدم وجود زيادة في عدد مستخدمي الانترنت للحصول على الخدمات البنكية (البنوك الإلكترونية) بالدرجة نفسها مقارنة مع الازدياد الكبير في أعداد مستخدمي الانترنت، وتوصلت الدراسة إلى أهمية تأكيد توفر السرية والأمان، وأن استخدام الصيرفة الإلكترونية يحقق مزايا توفير وقت وجهد المستخدم، وبالتالي يشجع العملاء على تبني تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية فيما يتعلق ببنوك الانترنت.

- دراسة ( **Anguelov, Christoslav, Hilgert , Marianne, Jeanne, 2004** ) مقال بعنوان: " US Consumers and Electronic Banking, 1995-2003. " وقد أجريت الدراسة على عملاء البنوك الأمريكية،

حيث هدفت إلى إثبات التوسع في استخدام وقبول تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية مثل: الصراف الآلي، وبنوك الإنترنت، ووسائل الدفع الإلكترونية، يعتمد على الصفات والميزات للتعامل مثل: المتغيرات الديموغرافية، كالعمر، والدخل، وغيرها، بالإضافة إلى ميزات تلك القنوات والتي تتمثل بسهولة الاستخدام.

وقد دلت الدراسة على أن منتجات الصيرفة الإلكترونية تستخدم من قبل ذوي الدخل المرتفع، وذوي الأرصدة المالية العالية، وفئات الشباب، والأفراد ذوي التحصيل العلمي المتقدم، وتوصلت الدراسة إلى أن أهم عائق يتعلق بالخدمة هو عدم توفر السرية والأمان، وسهولة الاستخدام. وقد أوصت الدراسة بقيام البنك الفيدرالي الأمريكي بإصدار سندات الإيداع ليتم الاكتتاب بها إلكترونياً.

أما عن إضافتنا من خلال دراستنا هذه بعنوان: **متطلبات تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر**، فقد تطرقنا فيها إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي وتطبيقاتها الاقتصادية، وكل ما يتعلق بالمعاملات المصرفية الإلكترونية وكذا مختلف وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية وعرض ملامح القطاع المصرفي العربي وإمكانات انتقاله نحو العمل المصرفي الإلكتروني وعرض تجارب عربية في هذا المجال وهي السعودية، الكويت، الأردن بالإضافة إلى رصد تطبيقات الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، ومعوقات واستراتيجية تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية عموماً والجزائر.

#### أقسام البحث:

لتحقيق أهداف الدراسة ولإجابة على التساؤلات المطروحة و لاختبار الفرضيات المقدمة، ارتأينا أن تكون أقسام البحث شاملة لجزء نظري بثلاث فصول و فصلين في الجزء التطبيقي على النحو التالي:

الفصل الأول بعنوان أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي تطرقنا فيه إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها الاقتصادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القطاع المصرفي، والعمل المصرفي في بيئة الانترنت ونظم المعلومات.

أما الفصل الثاني تحت عنوان مقومات العمل المصرفي الإلكتروني تعرضنا فيه إلى ماهية العمل المصرفي الإلكتروني، والعمل المصرفي عبر الانترنت و البنوك الإلكترونية، ثم صعوبات وتحديات العمل المصرفي الإلكتروني.

و في الفصل الثالث دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية تطرقنا إلى أنظمة الدفع الإلكترونية، ثم وسائل الدفع الإلكترونية، وبعدها إلى إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

وتطرقنا في الفصل الرابع إلى واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية، من خلال تشخيص واقع القطاع المصرفي العربي وإمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، عرض تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية وهي السعودية والكويت والأردن.

وخصص الفصل الخامس للنظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية من خلال عرض تطور النظام المصرفي الجزائري وهيكله، ثم واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، وبعدها أنظمة الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، وأخيراً وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر.

## الفصل الأول:

أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي

## الفصل الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي

### تمهيد:

أدى التقدم والتطور الذي يحصل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدماتها، إلى إزالة الحواجز التي كانت تقف عائقاً وراء تبادل المعلومات سواء بين الأفراد أو بين المؤسسات المختلفة العلمية والاقتصادية والتجارية وغيرها، وخاصة انتشار استخدامها في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية الذي أدى إلى أنشطة اقتصادية تتلاءم وطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها الاقتصاد الإلكتروني، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الصيرفة الإلكترونية، المؤسسة الرقمية وغيرها.

وأهم ما يميز التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات أن تأثيرها يمتد ليشمل مختلف المؤسسات الاقتصادية بتنوع أنشطتها ومنها المؤسسات المصرفية، وذلك من خلال استثمارها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة من مزاياها والرفع من جودتها للحصول على ميزة تنافسية.

بناءً على ما سبق سنحاول من خلال هذا الفصل الإحاطة بمختلف الجوانب التي تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العمل المصرفي، وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها الاقتصادية

المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القطاع المصرفي

المبحث الثالث: العمل المصرفي في بيئة الانترنت ونظم المعلومات

## المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقها الاقتصادية

عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نمواً ملحوظاً على المستوى العالمي، واهتماماً متزايداً خلال السنوات الأخيرة، كونه من القطاعات ذات الأثر الكبير على معدلات الإنتاجية في مختلف القطاعات الاقتصادية الأخرى، ومن ثم زيادة معدلات التنمية.

كما أدى التطور الهائل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخاصة انتشار استخدام الانترنت في المجال الاقتصادي إلى بروز العديد من المفاهيم منها: الاقتصاد الإلكتروني، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الصيرفة الإلكترونية وغيرها من الأنشطة الاقتصادية.

وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث إبراز: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من تعريفها وخصائصها، مكوناتها، ملامحها وأسباب زيادة أهميتها، والانعكاسات العالمية لتطورها، وكذا أهم التطبيقات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الاقتصاد الإلكتروني (الرقمي)، الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نتطرق في هذا المطلب إلى تعريف وخصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مكوناتها، ملامحها وأسباب زيادة أهميتها، والانعكاسات العالمية لتطورها، من خلال النقاط التالية:

#### الفرع الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

نوضح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتعريفها وخصائصها:

#### 1- تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

هناك العديد من المصطلحات المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها ثورة تكنولوجيا الاتصالات<sup>1</sup>، البيانات والمعلومات التي تتميز بخصائص حتى تستطيع أداء دورها على الوجه المطلوب وهي التوقيت المناسب، الدقة، الصلاحية، المرونة، الوضوح، الشمول قابلية القياس، إمكانية الوصول واستخدام المعلومات في المؤسسات<sup>2</sup>. أمّا تكنولوجيا المعلومات "تشير إلى الوسائل المستعملة للإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة"<sup>3</sup>.

كما تعني "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل، نقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال، شبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات"<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> لنفاصيل أكثر أنظر: سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام - تكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 108.  
<sup>2</sup> عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات و دورها في التسويق التقليدي و الإلكتروني، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007، ص 15-17.

<sup>3</sup> Michel Paquin, *Gestion des technologies de l'information*, Les éditions Agence d'arc, CANADA, 1990, P 17.

<sup>4</sup> فارس بوباكور، بومعيل سعاد، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجحت، العدد 03، مارس 2004، ص 205.



وعليه كتعريف شامل لتكنولوجيا المعلومات تتمثل في المكونات المادية من حاسبات والبرامج الجاهزة سواء برامج نظم أو برامج تطبيقات، بالإضافة لشبكات الاتصالات وغيرها من الأجهزة المطلوبة للقيام بمعالجة وتخزين، تنظيم، عرض، إرسال واسترجاع المعلومات وذلك بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة.

هناك عدة تعريفات لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات نورد أهمها فيما يلي:

تعرفها منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية على أنه "مجموعة الأنشطة الاقتصادية التي تشارك في إظهار، معالجة، تخزين، وتحويل المعلومة باستخدام وسائل إلكترونية".<sup>1</sup>

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي: "المكونات المادية و البرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسوب".  
وعرفها البنك الدولي على أنها: "مجموعة من النشاطات التي تسهل بالوسائل الإلكترونية، معالجة، إرسال وعرض البيانات".

كما تعني أنها مجموعة الموارد والأجهزة اللازمة لمعالجة المعلومات من أجهزة كمبيوتر وبرامج وشبكات، ضرورية لإنتاج هذه المعلومات وتوزيعها واسترجاعها وعرضها.<sup>2</sup>

وتم تعريف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما يلي: "يتضمن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كافة الأنشطة التكنولوجية (الفنية) والاقتصادية والأكاديمية والتنظيمية التي تتعلق بالتكنولوجيات الخاصة بتمكين الأفراد والمنظمات من معالجة المعلومات ونقلها في أي وقت ومكان على نحو أسرع وأكثر فعالية.<sup>3</sup>  
كما تختلف العديد من الهيئات والمنظمات الدولية ذات الصلة بمجال المعلومات والاتصالات حول تعريف وتحديد مفهوم ذلك المجال وفقا لدوره وأهميته في التنمية الاقتصادية، ففي حين ينظر إليه البعض على أنه وسيلة للمساعدة في تحقيق التنمية وخفض معدلات الفقر من خلال دعم مجالات التعليم والصحة وإدارة الموازنة العام والمساواة بين الجنسين.

يري البعض أنه مجرد قطاع من قطاعات الاقتصاد مستقل بذاته ومن ثم فهو في حاجة إلى التطوير والتحسين المستمر من خلال دعم البنية الأساسية له، وينظر آخرون إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنه الأساس والقاعدة الرئيسية لتحقيق التنمية وخفض الفقر من خلال وضع برامج وخطط استراتيجية وسياسية ورقابية فعالة، وتوجد بعض المنظمات الدولية مثل البرنامج الإنمائي للأمم المتحدة التي تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنه يشمل المفاهيم الثلاثة السابقة معا.

<sup>1</sup>Lombard D. et autres; "NTIC et commerce électronique: sait-on vraiment de quoi on parle?", problèmes économiques; N°2720; paris; juillet 2001 , p1-2.

<sup>2</sup> محمد علم الدين - محمد عبد الحسيب، الحاسبات الالكترونية و تكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1997، ص139.

<sup>3</sup> الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، أولويات تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في غربي آسيا... قضايا مختارة، نيويورك،

نستنتج مما سبق أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات اعتمدت على المكونات الرئيسية للتكنولوجيا من أجهزة وبرامج وشبكات الاتصال وقواعد البيانات وكافة الوسائل المرئية والسمعية والمكتوبة والتي تساعد في جمع وتحليل ومعالجة وعرض البيانات وبثها للمستفيد الأخير من منظمات وأفراد وزبائن عن طريق الاتصال الإلكتروني. وتنقسم التكنولوجيا المعلوماتية إلى الأقسام الثلاثة التالية: الأجهزة أو العتاد، البرمجيات والإدراك والفهم والمعرفة، وبتفاعلها أصبحت المعلوماتية بمثابة الشبكة العصبية في الذكاء الصناعي وبذلك اعتبرت تكنولوجيا الإعلام والاتصال قمة التقدم الذي حازت عليه المعلوماتية.

حيث تظهر هذه التكنولوجيا من خلال ظاهرتين وهما الجمع بين الكلمة مكتوبة ومنطوقة والصورة الساكنة ومتحركة، وبين الاتصالات السلوكية واللاسلكية، أرضية أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضامينها وإتاحتها بالشكل المرغوب وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة، واعتماد الأسلوب الرقمي للقيام بكل هذه العمليات.<sup>1</sup>

## 2- خصائص قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يمكن حصر أهم خصائص قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيما يلي:

1-1- اللامجاهيرية والتفاعلية: بمعنى أن الرسالة الاتصالية من الممكن أن تتوجه إلى فرد واحد أو إلى جماعة معينة، وليس إلى جماهير ضخمة كما كان في الماضي، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات، سواء من شخص إلى شخص آخر، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة، بمعنى درجة تحكم في نظام الاتصال بحيث تصل الرسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستهلكها، أما التفاعلية فالمستعمل لها يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت،<sup>2</sup> فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار، وهو ما سمح بخلق نوع من التفاعل بين الأفراد والمؤسسات، وباقي الجماعات.<sup>3</sup>

1-2- اللاتزامنية وقابلية التوصيل: حيث يكون بإمكان المستخدم إرسال واستقبال الرسائل في أي وقت يناسبه، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في الوقت نفسه، أما قابلية التوصيل تعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة بغض النظر عن البلد الذي تم فيه الصنع، وهذا ما يعبر عنه بالانتقال من تكنولوجيا التنوع إلى تكنولوجيا التكامل.<sup>4</sup>

1-3- الشبوع والانتشار والعالمية: أي قابلية الشبكة للتوسع والانتشار عبر مختلف مناطق العالم، وهذا ما يسمح بتدفق المعلومات عبر مسارات مختلفة مما يعطيها الطابع العالمي، أما العالمية والكونية أي انتقال الرسائل والمعلومات بين مختلف الروابط والمراكز ووصولها إلى ممرات وطرق مختلفة عبر أنحاء العالم.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000، ص102.

<sup>2</sup> طارق طه، التسويق والتجارة الإلكترونية، دار الكتب للنشر، القاهرة، مصر، 2005، ص331.

<sup>3</sup> فارس بوباكور، بومعيل سعاد، مرجع سابق، ص205.

<sup>4</sup> محمد تقوروت، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، الملتقى الوطني حول: السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، جامعة قلمة، 25-26 أكتوبر 2009، ص4.

<sup>5</sup> رمضان صديق، "الضرائب على التجارة الإلكترونية-دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2001، ص6-7.

1-4- تقليل الوقت والمكان واللامركزية: فالتكنولوجيا الحديثة تجعل كل الأماكن الكترونياً متجاورة، كما تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة، واللامركزية تعني استقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الإنترنت على مستوى العالم بأكمله.<sup>1</sup>

1-5- قابلية التحويل والتحرك والحركية: أي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة، أما التحرك والحركية أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته إلى أي مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة مثل الكمبيوتر المحمول، الهاتف النقال.

1-6- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.<sup>2</sup>

1-7- الذكاء الصناعي وسهولة الاستخدام والنممة: حيث تتسم بسهولة وبساطة التشغيل، وأمثلة ذلك: الفيديو، الفاكس، وأجهزة الكمبيوتر والإنترنت، والنممة أي أسرع، أرخص، وهي تلك وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات، والذكاء الصناعي يعني تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في الإنتاج، واقتسام المهام الفكرية مع الآلة نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

إضافة إلى ذلك يتسم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بسرعة التغير وعدم الوضوح، بل والغموض في كثير من الأحيان، حيث أنه قطاع تحركه قوى مختلفة وتؤثر فيه ضغوط كثيرة ويملك بدائل تكتيكية متعددة، ويرجع ذلك إلى ما يتميز به ذلك القطاع من أوجه الابتكار المستمر والمتواصل على المستوى التكنولوجي وعلى مستوى الأعمال، وهو ما يؤدي إلى الديناميكية والتغير.<sup>3</sup>

وكذا التمحور الشديد حول إنتاج المعرفة وتوفيرها ومعالجتها، كما أن هناك تبعات ونتائج خطيرة قد تنجم عن التغيرات في التكنولوجيا وأنماط العمل، ومنها هدر الاستثمارات الكثيفة، والمغالاة في تقدير المردود الاقتصادي المستقبلي للابتكارات، والاضطراب وعدم اليقين فيما يتعلق بالتوقعات المتتالية في مجال التكنولوجيا.

## الفرع الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يلي:

### 1- الأجهزة:

يمكن تعريفها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أنها ذلك الجزء المادي من المعدات والآلات التي تستخدم في تنفيذ المهام المطلوبة، وتعمل هذه الأجهزة على معالجة البيانات الخاصة بالمنظمة، ويعتبر جهاز

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، بشير عباس العلق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004، ص 98.

<sup>2</sup> جميلة بدرسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير - علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 1994، ص 5-6.

<sup>3</sup> الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مرجع سابق، ص 59.

الحاسوب أو الكمبيوتر من أهمها، حيث يقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها، ويتكون نظام الحاسوب من وحدة معالجة مركزية ووحدة تخزين رئيسية وثنائية وأدوات الإدخال والمخرجات وأدوات الاتصال، بالإضافة إلى الأجهزة الطرفية التابعة له.

وتكمن أهمية الحاسوب في عمليات الاتصال المباشر بقواعد ونظم المعلومات المختلفة ومنتجاته من أوعية المعلومات والمردود الاقتصادي الذي يوفره للمؤسسات المختلفة التي تستخدم هذه التكنولوجيا وبرامجها، بحيث يوفر المعلومات اللازمة في الوقت المناسب و بدقة عالية و بأقل جهد.<sup>1</sup>

كما اتسع دور الحاسب الإلكتروني في المؤسسات بحيث أنه يساعد على القيام بالأعمال الروتينية اليومية، ويؤدي إلى التكامل في الأعمال وذلك من خلال توحيد جميع الإجراءات والاستخدامات المختلفة وتجميعها في نظام كامل وشامل للمؤسسة ككل.

ويوفر المعلومات اللازمة في الوقت المناسب، مما يساعد الإدارة في تحديد وحل المشاكل والأخطاء في الوقت الملائم ودون تأخير، كما يوفر البيانات والمعلومات بدقة عالية وعند الطلب، ويشكل أداة لاستخدام النظام الحوسب الذي أصبح من المتطلبات الأساسية التي ترافق التطورات التكنولوجية والمتمثلة في عصر الانترنت والتجارة الإلكترونية.<sup>2</sup>

## 2- البرمجيات:

تعتبر البرمجيات من المكونات الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات فهي تضم جميع أنواع البرامج اللازمة لتشغيل الأجهزة، وهي الأساس في عمل الحاسوب ، وهناك ثلاثة أنواع من البرمجيات:

2-1- برمجيات التطبيق: وهي تلك البرمجيات التي صممت لإنجاز المهام والوظائف الخاصة بتطبيقات الأعمال والمستخدم النهائي، بالإضافة إلى برامج الجداول الإلكترونية، وبرامج العرض التخطيطية وبرامج إدارة قواعد البيانات وغيرها، تستعمل في معالجة الحسابات، وإدارة الجرد وغيرها، ويتم شراء هذه البرمجيات حسب الطلب من شركات الحاسوب المعنية بالبرمجة.

2-2- برمجيات الأغراض العامة: هي البرمجيات التي يستطيع أي شخص أن يستخدمها ومن برمجيات الأغراض العامة برنامج معالج النصوص وهو عبارة عن حزمة تطبيقية تساعد المستخدم في تحضير الوثائق كالرسائل والتقارير.

2-3- برمجيات النظام: وهي البرامج المتعلقة بإدارة أعمال الحاسوب والتي تدعم أنشطة معالجة المعلومات، تعمل هذه البرمجيات كواجهة حيوية بين أجهزة الحاسوب والبرامج التطبيقية للمستخدم النهائي.

<sup>1</sup> دياب مفتاح، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع، المجلة العربية للمعلومات، المجلد 19، العدد 01، تونس، 1998، ص 26-27.

<sup>2</sup> علاونة سعيد فرج، مدى تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية- دراسة مقارنة لمقاييس الأداء الحاسوبية و السوقية باستخدام نموذج 'Tobin Q' s، رسالة دكتوراه - محاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، 2004-2005، ص 6.

### 3- الشبكات والاتصالات:

الشبكات هي عبارة عن البنية التحتية للحواسيب التي تسمح لمجموعة من الأجهزة (اثنين أو أكثر) الاتصال مع بعضها البعض من خلال تزويدها بمجموعة من وسائل الاتصال المختلفة، وتحتوي الشبكات على نوعين من المكونات وهي العقد وخطوط الاتصال.<sup>1</sup>

كما أن الشبكة هي مجموعة الأشياء الملموسة المرتبطة والمتشابكة مع بعضها، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة، فالشبكة الهاتفية تسمح بمرور الصوت ما بين عدة محطات هاتفية، والشبكة المعلوماتية مكونة من حاسبين فأكثر مرتبطة مع بعضها عن طريق موصلات ناقلة قد تكون أسلاك نحاسية أو ألياف ضوئية وقد تكون موصولة لا سلكياً باستخدام الأشعة تحت الحمراء أو موجات الراديو أو عن طريق استخدام الأقمار الصناعية، بتنصيب أجهزة إرسال و استقبال فيما بينها.<sup>2</sup>

وتتكون الشبكة المعلوماتية من الحاسبات والمحطات الطرفية، وكذا قنوات الاتصالات ومشغلات الاتصال المتمثلة في الأجهزة التي تتيح وتسهل من عملية نقل البيانات التي تحملها الوسائط بين الحاسبات الآلية المرتبطة ببعضها داخل الشبكة، إضافة إلى برامج الاتصالات أي البرامج المسؤولة عن نقل الرسائل عبر شبكة الاتصال، والتي تتحكم وتدعم الأنشطة الاتصالية بشبكة الحاسبات.<sup>3</sup>

كما تهدف الشبكة المعلوماتية إلى تحقيق السرعة والموثوقية من خلال توفير البديل أو البدائل بسرعة فائقة في حال مواجهة أي تغيرات أو مشاكل، تأمين التوافق بين عناصر الشبكة من خلال البرمجيات المتخصصة يساعد على ربط الأجهزة المختلفة ببعضها البعض وبالتالي التخاطب فيما بينها وتحقيق التوافق، تبادل البيانات والمعلومات وتخفيض التكلفة، وكذا المشاركة في الطرفيات حيث يمكن ربط مجموعة من أجهزة الحاسوب بطابعة واحدة وهذا سيؤدي إلى تقليل التكاليف على المؤسسة توفير وتأمين المعالجة الموزعة للبيانات، وتحقيق الرقابة الفاعلة على النظام، ويمكن السيطرة على البيانات المرتبطة على الشبكة من خلال جهاز مركزي وبالتالي القدرة على التحكم بالكم الهائل من البيانات وتحقيق الأمن والحماية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> العقد هي عبارة عن نقطة التقاء تسمح باستقبال المعلومات من جهاز أو مجموعة أجهزة وإرسالها إلى جهاز آخر أو مجموعة أجهزة أخرى، أما خطوط الاتصال قد تتخذ مجموعة من الأشكال حتى في الشبكة نفسها مثل: الكابلات النحاسية، الألياف الضوئية، قنوات الإذاعة، خطوط الهاتف وغيرها.

<sup>2</sup> لنفاصيل أكثر أنظر: - إبراهيم بخي، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003، ص22.

- محمد عبيد، التجارة الإلكترونية كأحد اتجاهات التجارة الدولية في عصر العولمة و متطلبات تطبيقها في سورية، رسالة ماجستير - اقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2006، ص216.

- محمد خليل أبو زلطة - زياد عبد الكريم القاضي، مدخل إلى التجارة الإلكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص235.

<sup>3</sup> طارق طه، التجارة و التسويق الإلكترونية ، منشأة المعارف للنشر و التوزيع، الإسكندرية، الإصدار الثاني، 2005، ص588-597.

<sup>4</sup> عادل محمد القطاونة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي: دراسة استطلاعية في منشآت المصارف و التأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمان ضمن السوق الأول ، رسالة دكتوراه الفلسفة - محاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، 2005، ص80-81.

وتبرز أهمية الشبكات المعلوماتية من الإيجابيات التي تحققها، تتمثل في التواصل عن بعد، فالشبكة تتيح إمكانية التواصل بين المستخدمين في مواقع مختلفة يستخدمون نظم التشغيل المختلفة وبرامج مختلفة بل ولغات مختلفة، فاللقاءات عن بعد تسمح بالتخاطب اللحظي بين مجموعة من المستخدمين عوضاً عن عقد الاجتماعات بالطرق التقليدية، وتجنب تكاليف النقل، السفر، الإقامة... الخ.

وكذا ربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة (الجامعات، المعاهد، مراكز التدريب) مع سوق العمل، مما يتيح استغلال الطاقات البشرية الكامنة في المجتمع من طرف المؤسسات، والمشاركة في برامج ونظم المعلومات الحاسوبية إذ يكفي وجود نسخة واحدة من برنامج نظام إدارة قواعد البيانات أو برامج التطبيقات لكي يتم استخدامها من قبل جميع نظم الحاسوب الموجودة في الشبكة، واستغلال موارد نظام المعلومات من بيانات ومعلومات، والمشاركة بموارد المعرفة وأصولها وبرأس المال المعرفة الموجودة في المؤسسة.<sup>1</sup>

كما تسهّل عمليات إدارة المعرفة من تكوينها، تخزينها، نقلها، المشاركة فيها وتوزيعها، وضمان بث وتبادل المعلومات الأساسية لمختلف التطبيقات داخل المؤسسة، وتمكّن أعضاء المؤسسة من الحصول على معلومات من أيّ مكان متواجدين فيه، وتسمح بتبادل المعلومات المختلفة بين الشركاء الخارجيين للمؤسسة (زبائن، موردين، إدارة الضرائب... الخ).<sup>2</sup>

وتعمل على تشبيك جميع المستفيدين والزبائن مع المؤسسة وذلك من خلال شبكة المنظمات الخارجية (الأكسترنات)، وربط جميع العاملين في أقسامهم ووحداتهم من خلال شبكة المنظمة الداخلية (الانترانت)، ويمكن المؤسسة من تجهيز طلبات الموردين بعرض منتجاتها للزبائن عن طريق قوائم البيع بطريقة لم تكن متاحة تقليدياً من قبل، ومنه تحسين مرونة العمل لزيادة الإنتاجية، بالعمل عن بعد والمشاركة في الموارد، مما يسمح باستغلال موارد الشبكة بالمؤسسة عند وبعد إنجاز الأعمال التي لا تتطلب التأخير.

وتعتبر الشبكات منطلق جميع تطبيقات الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، المصارف الإلكترونية وتطبيقات الأعمال على شبكة الانترنت، وبالتالي الكفاءة والفعالية في تنفيذ أنشطة وعمليات المؤسسة، والسرعة والجودة، المرونة، والموثوقية العالية في إنتاج وتوزيع الخدمات الإلكترونية للمستفيدين والزبائن في الوقت الحقيقي.

كما نتميز بين عدة أنواع للشبكات المعلوماتية تختلف باختلاف معيار التقسيم، فحسب طريقة ربط أجهزة الكمبيوتر نجد الشبكة الخطية<sup>3</sup> والشبكة الحلقية، الشبكة الترابطية والشبكة النجمية<sup>4</sup>. ومن حيث المدى الجغرافي الذي تغطيه الشبكة فتقسم إلى الشبكة المحلية (LAN)، الشبكات المتوسطة (MAN) الشبكة الواسعة (WAN).<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سعد ياسين، نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص162.

<sup>2</sup> مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة: مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط "DML" - 2005/2004، رسالة ماجستير - علوم التسيير، جامعة الجزائر، ص49.

<sup>3</sup> زياد القاضي وآخرون، مقدمة في الانترنت، دار صفاء، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص24.

<sup>4</sup> برهان غسان سلمان "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم و تكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية : من منظور القيادات المصرفية، رسالة ماجستير - تخصص التمويل و المصارف، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2000، ص70.

<sup>5</sup> إبراهيم بخي، التجارة الإلكترونية : مفاهيم و استراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون- الجزائر، 2005، ص24.

وهناك أنواع أخرى من الشبكات المعلوماتية وهي الشبكة الداخلية (الانترانت - Intranet)، والشبكة الخارجية (الاكسترانت - Extranet) وشبكة الانترنت (INTERNET).<sup>1</sup>

#### 4- قواعد البيانات:

تعني مجموعة من البيانات والمعلومات مرتبطة مع بعضها البعض بعلاقات منطقية تسهل تخزينها واسترجاعها بغرض تعديلها أو الإضافة عليها لتكون جاهزة للاستخدام من قبل المستخدمين حين الحاجة إليها، وتطورت لسد الثغرات في طريقة الملفات المادية والناجمة عن ازدياد عدد الملفات.<sup>2</sup> ويمكن أن تساهم قواعد البيانات في تقليل حالة التكرار والتضارب في البيانات ومنع الازدواجية، وتقليل تعقيد بيئة نظام المعلومات المنظمة، زيادة كفاءة وسرعة تنفيذ العمليات الداخلية في المؤسسة، وكذا زيادة المرونة والسرعة في اتخاذ القرارات التنظيمية.

#### 5- الموارد البشرية:

أي الموظفين المهرة والذين يمثلون الخبرات والقدرة على القيام بالأعمال الإلكترونية. بمختلف أنواعها وبرامجها ومكوناتها، وهم المختصون والمهنيون في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، منهم محللو النظم ومديرو قاعدة البيانات ومدير الاتصالات عن بعد، مدير ضمان الجودة والمبرمجون، مهندسو الحاسوب ولكل وظيفته الخاصة.

### الفرع الثالث: ملامح وأهمية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

شهد العالم خلال النصف الثاني من القرن العشرين ثورة كبيرة وتطورات متلاحقة وسريعة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تعددت ملامحها ومظاهرها وأسباب كثيرة زادت من أهميتها.

#### 1- ملامح ومظاهر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

كانت أبرز ملامحها ومظاهرها حدوث معدلات غير مسبوق في تطور التكنولوجيا في حد ذاتها، حيث شهد العالم استخداما واسع النطاق للعديد من الأجهزة الجديدة التي لم تكن معروفة قبل 10 أو 15 سنة، مثل الانتشار الكبير للحواسيب، وتجهيزات الانترنت، والهواتف النقالة، والأجهزة المحمولة باليد مثل الحاسب المحمول، وألعاب الفيديو وغيرها.

وظهور نماذج أعمال جديدة في قطاع الاتصالات وتحديدًا في مجال الانترنت مع مطلع التسعينات لم تكن معروفة من قبل مثل مزودو خدمات الانترنت ومزودو النفاذ إلى الانترنت، وفي قطاع البرمجيات ظهرت أيضا أنواع جديدة من الشركات لم تكن معروفة مثل مزودي المحتوى الإلكتروني وغيرها.

كذلك بروز ظاهرة القرية العالمية واختراق كل الحواجز والموانع المكانية والزمنية التي تعرقل تدفق المنتجات وحركة التجارة، وتمحور الاقتصاد الجديد حول اللامادية والسرعة والآنية. وانقسام الدول إلى دول قادرة وأخرى

<sup>1</sup>Daniel Kaplan, **Guid du commerce électronique: Votre entreprise sur l'internet**, Paris, Maisonneuve et Larose, 2000, p43.

<sup>2</sup> عبد الرزاق محمد قاسم - علي اليوسف، نظم المعلومات المصرفية، منشورات جامعة دمشق، مديرية الكتب الجامعية، 2008، ص136.

عاجزة عن استخدام التكنولوجيا الحديثة، ونتيجة لذلك تزايد الاتجاه نحو إقامة شراكات استراتيجية وتكتلات اقتصادية للاستفادة من مزايا هذه الثورة التقنية.

كما أصبحت المعلومات أهم عناصر الإنتاج، متفوقة بذلك على العناصر التقليدية الأخرى، والتطور السريع للقطاعات الخدمية على حساب القطاعات المادية، وتراجع النموذج الصناعي التقليدي، وارتفاع نسبة مساهمة العمليات والصناعات كثيفة المعلومات في تحقيق القيمة المضافة، فقد كشفت بعض الدراسات أنها تحقق قيمة مضافة بين 200% إلى 300%، في حين أن الصناعات التقليدية تحقق حوالي 20%<sup>1</sup>، وتقليص فترة دورة حياة المنتج، أي سرعة تحويل الأفكار إلى منتجات مبتكرة قابلة للاستعمال، وسرعة تقادم تكنولوجيات هذه المنتجات.

إضافة إلى حدوث تطور كبير في تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً باستخدام أحدث وسائل تكنولوجيا المعلومات، وهو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، حيث ساهمت ثورة تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير في خفض تكاليف التشغيل في البنوك مما زاد من سرعة الأداء ومن الدقة في إنجاز العمل، وزيادة حدة المنافسة العالمية وارتكازها على التقنيات الحديثة والابتكارات بدلاً من اعتمادها على تخفيض الأسعار، وتشجيع بناء الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، الإدارة الإلكترونية وكذلك الشركات الإلكترونية.<sup>2</sup>

والنمو السريع في التجارة الإلكترونية، حيث تعتبر من أهم التطبيقات العملية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد أحدثت تطوراً في طرق إجراء المعاملات التجارية إلكترونياً وعقد الصفقات في البيع والشراء لمختلف السلع في أي مكان وأي زمان.<sup>3</sup>

كذلك اختلاف شكل المنظمات بسبب التدفق السريع والكثيف للمعلومات، مع ظهور هياكل تنظيمية جديدة تقل فيها مستويات الإدارة، وكذلك ظهور نوع جديد من الشركات هي الشركات الإلكترونية التي تمارس جزء من أنشطتها أو كلها عبر شبكة الانترنت، دون أن يكون لها أي فروع وهياكل.

وتراجع أهمية مصادر الطاقة التقليدية في الأسواق العالمية وانخفاض الطلب على المواد الأولية وبالمقابل زيادة الطلب على التجهيزات التكنولوجية، وتنمية رأس المال البشري وهيئته للعلم والتكنولوجيا، حيث زاد الوزن النسبي للعمال ذوي المهارات العلمية.<sup>4</sup>

إضافة إلى انتشار واتساع استخدام شبكة الانترنت كوسيلة للتجارة، حيث أحدثت شبكة الانترنت عملياً ثورة في الوسائل التقليدية للإنتاج والاتصال والتبادل التجاري، وبلغ إجمالي إيرادات التجارة العالمية عبر الانترنت منذ عام 1998 وحتى مارس 2005 نحو 540.4 مليار دولار. بالإضافة إلى تنامي التجارة عبر الهاتف المحمول، حيث

<sup>1</sup> السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006، ص 16.

<sup>2</sup> فريد النجار، الاقتصاد الرقمي: الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات البنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص 25.

<sup>3</sup> الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مرجع سابق، ص 59.

<sup>4</sup> محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 148.



تزايد استخدام الهاتف المحمول في إجراء المعاملات والتحويلات المالية وعقد الصفقات التجارية على مستوى العالم، وأثبتت معظم الدراسات أن امتلاك الهاتف المحمول يمثل التكنولوجيا ذات الأثر الأكبر على التنمية.<sup>1</sup>

**2- أسباب تزايد أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:**

هناك مجموعة من الضغوط والأسباب التي رفعت من أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتمثل فيما يلي:

أ- تعقد وتقلب بيئات الأعمال: حيث أصبحت البيئة التي تدور المؤسسات في فلكها وتعمل في ظلها أكثر تعقيداً وتقلباً، فالتقدم في الاتصال والنقل والتكنولوجيا يخلق العديد من التغيرات فضلاً عن التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية.<sup>2</sup>

وعليه يجب على مؤسسات الأعمال أن تقوم بأداء الأنشطة التي تهدف إلى تحسين وحماية عملياتها في البيئة غير المستقرة والمعقدة، ومنه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كما لو كانت أداة مدعّمة لكل هذه الأنشطة التي تهدف إلى حماية المؤسسات من تعقد وعدم استقرار بيئة الأعمال.

ب- انبثاق نماذج الأعمال الإلكترونية: أفرزت تقنيات ونظم المعلومات الإلكترونية نماذج جديدة للأعمال لم تكن معروفة من قبل من حيث مضمون النشاط وهياكله ووظائف الدعم الإداري المرتبطة به، التي تقع في عالم الأعمال الرقمي المفتوح والفوري في مقابل عالم ما قبل الانترنت وثورة تكنولوجيا المعلومات، وكذا التسارع التغير النوعي والكمي في بيئة الأعمال.

ج- تغير هيكل الموارد: إذ أن هذا أدى إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ففي العصر الصناعي ساد أربع موارد رئيسية متاحة لمؤسسات الأعمال هي: الأفراد، الآلات و المعدات، المواد الخام و الأموال، أما الآن فيوجد عامل رئيسي خامس هو المعلومات، وهذا بالطبع يعني أن المؤسسات في حاجة للمعالجة المعلومات كمورد.

د- المنافسة القوية: هناك العديد من الضغوط التي تمارس من قبل المؤسسات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة وإمكانيات الاتصال عن بعد، وهذه المنافسة تكون قوية عند تدخل الحكومات باستخدام الدعم أو من خلال السياسات الضريبية وحوافز التصدير.

وعليه يمكن لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تساعد المؤسسات التي تنافس عالمياً في الحصول على مزايا العولة، فباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يتم تحسين الإنتاجية، ورفع مستوى الخدمة، وزيادة الربحية، وهذه العناصر تمثل مدخلاً للتعامل مع العديد من مشاكل وفرص العولة.

هـ- المسؤولية الاجتماعية: لاشك أن التفاعل بين المؤسسات والمجتمع لا ينقطع، وأصبحت مؤسسات الأعمال في الآونة الأخيرة أكثر إدراكاً لهذا التفاعل وأهميته، وتسعى إلى المساهمة في القيام بالخدمات الاجتماعية التي تعرف باسم "المسؤولية الاجتماعية"، وتتمثل أهم مجالات المسؤولية الاجتماعية التي يجب أن تقوم بها مؤسسات الأعمال في الرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية، وتكافؤ الفرص، والمزايا الاجتماعية للعاملين، والتوظيف والإسكان

<sup>1</sup> الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، مرجع سابق، ص 63.

<sup>2</sup> عبد الله فرغلي على موسى، مرجع سابق، ص 28.

ومراعاة حقوق المستهلك. وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن تدعم أنشطة المسؤولية الاجتماعية حيث تمكن المؤسسات من استخدام نظم دعم القرار لمراقبة برامج تكافؤ الفرص مثلاً.

و- الطبيعة المتغيرة للقوى العاملة: حيث أصبحت القوى العاملة متنوعة، كما أن تركيبها تتغير بسرعة، فهناك عدد متزايد من السيدات والأطفال في سوق العمل، فضلاً عن المعاقين، وذلك في كل المواقع، وأيضاً هناك العديد من العمال الذين يعملون سنوات أكبر من طاقاتهم، وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساعد في تحقيق التكامل بين مختلف العمال داخل العمل.

ز- انبثاق ثورة المعلومات والمعرفة: ويعبر عن ثورة المعلومات وانفجار المعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصالات وتحولها المتزايد نحو التصغير، الرقمنة، السرعة، المرونة، حيث أصبح من الممكن فعلاً القول بأن العالم أصبح قرية صغيرة.<sup>1</sup>

ح- توقعات المستهلكين: أصبح المستهلك في عالم اليوم أكثر دراية ومعرفة بالمتاح من السلع والخدمات وجودتها، وهذا يؤدي بالمستهلك إلى طلب أفضل المنتجات من السلع والخدمات، وتنتج حسب طلب المستهلك، ويطلبون معلومات أكثر تفصيلاً عن السلع والخدمات التي يريدونها لمعرفة الضمانات المتاحة، والمؤسسات في حاجة إلى أن تصبح قادرة على توصيل المعلومات بسرعة لإشباع رغبات وحاجات المستهلكين ومن هنا ظهور دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تمكين المؤسسات من تحقيق ذلك.

ط- الاختراعات والابتكارات التكنولوجية: تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً متزايداً في التصنيع والخدمات، حيث أدت إلى خلق بدائل عديدة للمنتجات والخدمات، وإلى ارتفاع مستوى الجودة، ومنه تزيد من حدة المنافسة.

ي- العولمة: حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بمثابة المحرك لمؤسسات الأعمال اتجاه العولمة، من خلال استخدام الحاسبات الآلية وتكنولوجيا الاتصالات والثورة المعلوماتية كطاقة مولدة ومحركة للعولمة، وذلك عبر التجارة الإلكترونية، الطب الإلكتروني والتعليم الإلكتروني، الصيرفة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني وغيرها.<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع: الانعكاسات العالمية لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

مازالت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتغلغل داخل الدول في شتى أنحاء العالم، وذلك بفضل تزايد التوصيل بالشبكات، وكان له آثار وانعكاسات على الابتكارات والسياسات الإنمائية للدول المتقدمة والنامية. وللوقوف على ذلك نتطرق إلى النقاط التالية:

##### 1- تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالمياً:

لقد عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نمو مطرداً من سنة إلى أخرى، حيث ارتفعت كل المؤشرات الرئيسية باستثناء عدد خطوط الهاتف الثابت الذي يشهد تراجعاً منذ سنة 2005، وهذا ما يفسر زيادة أهميتها

<sup>1</sup> سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص37.

<sup>2</sup> عبد الله فرغلي على موسى، مرجع سابق، ص32.

## الفصل الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي

وتعدد استخداماتها في مختلف المجالات عالمياً، والجدول رقم (1-1) يوضح هذا التطور عالمياً خلال الفترة 2001-2012 لكل 100 فرد.

### جدول رقم (1-1): تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عالمياً خلال الفترة 2001-2012 ( لكل 100 فرد)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	*2012
ع م الهاتف الخليوي النقال**	15.5	18.4	22.2	27.3	33.9	41.7	50.6	59.8	68.1	77.2	85.5	91.2
مستخدمي الانترنت	8.0	10.7	12.3	14.1	15.8	17.6	20.6	23.2	25.7	29.5	32.7	35.7
خطوط الهاتف الثابت	16.6	17.2	17.8	18.7	19.1	19.2	18.8	18.5	18.4	17.8	17.3	16.9
اشتراكات النطاق العريض الثابت	0.6	1.0	1.6	2.4	3.4	4.3	5.2	6.1	6.9	7.6	8.4	9.1
اشتراكات النطاق العريض المتنقل							4.0	6.3	9.0	11.3	16.6	22.1

\*\* : عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال ، \* : تقديرات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، قاعدة بيانات الاتحاد لمؤشرات الاتصالات ، <http://www.itu.int/ict/statistics> ، (5/1/2012).

كما يترتب على أسعار خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثار هامة من حيث الطلب على هذه التكنولوجيا وعلى انتشارها يتبين من تحليل للاتجاهات العالمية، يقارن ما بين الأسعار على امتداد فترة أربع سنوات من عام 2008 إلى عام 2011، أن خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد أصبحت أكثر معقولة من حيث التكلفة في البلدان المتقدمة وفي البلدان النامية على السواء.

وخلال هذه الفترة، تراجع قيمة سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العالمية من 14,8 إلى 10,3 وانخفضت هذه القيمة في البلدان النامية بنسبة 30 في المائة، من 20,2 في عام 2008 إلى 14,2 في عام 2011 وفي الدول المتقدمة من 2.6 ليلعب 1.6 سنة 2011.

### 1-1- عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال:

من خلال الجدول رقم (2-1) الذي يوضح تطور عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال في العالم خلال الفترة 2001-2012، يتضح أن عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال لكل 100 فرد عالمياً في تزايد مستمر في هذه الفترة حيث انتقل المؤشر من 15.5 سنة 2001 إلى 91.2 سنة 2012، وهذا الانتشار يفسر بانخفاض تكاليف الاشتراك من سنة إلى أخرى ويمثل المعدلات العليا من حيث نمو استخدامها بالمقارنة مع باقي مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأخرى، كما أن هناك تباين في انتشارها بين الدول، حيث سجل مؤشر استخدامها في سنة 2012 نسبة أعلى في الدول المتقدمة بـ 123.6 لكل مائة نسمة بينما بـ 84.3 لكل مائة فرد.

### جدول رقم (2-1): عدد مشتركى الهاتف الخليوي النقال عالمياً خلال الفترة 2001-2012 (بالملايين، لـ 100 فرد)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	*2012
عدد المشتركين ( بالملايين)	962	1159	1418	1765	2205	2745	3368	4030	4640	5320	5962	6411
لكل 100 فرد	15.5	18.4	22.3	27.3	33.9	41.7	50.6	59.8	68.1	77.2	85.5	91.2
الدول المتقدمة	47.1	52.2	59.5	69.8	82.1	92.9	102.0	108.3	112.5	115.0	119.0	123.6
الدول النامية	7.9	10.3	13.5	17.5	22.9	30.1	39.1	49.1	58.3	69.0	78.3	84.3

\*تقديرات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

### 1-2- عدد خطوط الهاتف الثابت:

فيما يتعلق بعدد خطوط الهاتف الثابت نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-1) ارتفاع ملموس في انتشارها عالمياً حيث ارتفع عددها لكل 100 فرد من 16.6 سنة 2001 ليلعب 19.2 سنة 2006 ثم بدء في الانخفاض ليصل سنة 2012 معدل 16.9، وهذا ما يفسر بانتشار الهواتف الخلية النقالة على حساب الهواتف الثابتة.

كما يتضح من الجدول رقم (1-3) أن هناك تباين في معدل انتشار عدد خطوط الهاتف الثابت بين الدول النامية والدول المتقدمة خلال الفترة 2001-2012، إذ أن عددها لكل 100 فرد في الدول المتقدمة أكبر مما هو عليه في الدول النامية لنفس السنة ففي سنة 2009 بلغت معدل 45.7 لكل 100 فرد في الدول المتقدمة أما في الدول النامية سجلت 12.4 خط لكل 100 فرد، كما انخفض هذا المؤشر في الدول المتقدمة من 48.7 سنة 2001 إلى 42.7 سنة 2012، بينما في الدول النامية نلاحظ أنه ارتفع العدد من 9.0 سنة 2001، ليصل سنة 2007 إلى 13.0 خط لكل 100 فرد ثم بدء في الانخفاض ليلعب 11.3 سنة 2012.

#### جدول رقم (1-3): عدد خطوط الهاتف الثابت عالمياً خلال الفترة 2001-2012 (لكل 100 فرد)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	*2012
الدول المتقدمة	48.7	48.6	47.8	47.7	47.2	46.6	44.8	44.5	45.7	44.7	43.7	42.7
العالم	16.6	17.2	17.8	18.7	19.1	19.2	18.8	18.5	18.4	17.8	17.3	16.9
الدول النامية	9.0	9.8	10.8	11.9	12.7	13.0	13.0	12.8	12.4	12.0	11.5	11.3

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

### 1-3- مستخدمو الإنترنت:

أما فيما يخص عدد مستخدمي الإنترنت عالمياً، نلاحظ من الجدول رقم (1-4) أنه في تزايد مستمر في كل من الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، حيث بلغ 8.0 مستخدم لكل 100 فرد سنة 2001، ليصل 35.7 مستخدم سنة 2012، إلا أن هناك تفاوت في انتشار استخدامها بين الدول المتقدمة والدول النامية، حيث بلغ عدد مستخدمي الإنترنت 62.9 لكل 100 فرد سنة 2009 في الدول المتقدمة، في حين بلغ هذا المؤشر 17.5 مستخدم للإنترنت لكل 100 فرد في الدول النامية لنفس السنة.

#### جدول رقم (1-4): مستخدمي الإنترنت عالمياً خلال الفترة 2001-2012 (من بين 100 من السكان)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	*2012
الدول المتقدمة	29.4	37.7	41.5	46.3	50.9	53.5	59.0	61.3	62.9	67.3	70.5	73.4
العالم	8.0	10.7	12.3	14.1	15.8	17.6	20.6	23.2	25.7	29.5	32.7	35.7
الدول النامية	2.8	4.3	5.5	6.6	7.8	9.4	11.9	14.7	17.5	21.2	24.5	27.5

\*تقديرات

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، مرجع سابق.

### 1-4- اشتراكات النطاق العريض الثابت والمتنقل:

من خلال الجدول رقم (1-5) يتضح لنا تزايد الإقبال العالمي على خدمات النطاق العريض الثابت (السلكي) والمتنقل على السواء، حيث قفز اشتراك النطاق العريض الثابت من 588 مليون مشترك سنة 2011 بمعدل تغلغل 8.4 لكل 100 فرد ليصل إلى 638 مليون مشترك سنة 2012 بمعدل 9.1 لكل 100 فرد كما عرف عدد اشتراكات النطاق

## الفصل الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي

العريض المتنقل نمواً من 1.115 مليار مشترك بمعدل تغلغل سنة 16.6 لكل 100 نسمة عالمياً سنة 2011، لتبلغ 1.556 مليار مشترك بمعدل تغلغل 22.1 لكل 100 سنة 2012، ويكاد يبلغ عدد اشتراكات النطاق العريض المتنقل ضعف عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت التي تحتاج إلى استثمارات أكبر من الأولى<sup>1</sup>. وسجّل تفاوت في هذين المؤشرين فهما مرتفعين في الدول المتقدمة مقارنة بالدول النامية، والجدول رقم (1-5) يوضح ذلك.

### جدول رقم (1-5): تطور اشتراكات النطاق العريض والثابت عالمياً خلال الفترة 2001-2012

(بين 100 من السكان)

السنة	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*
اشتراكات النطاق العريض الثابت												
الدول المتقدمة	2.2	3.9	6.0	8.8	12.3	15.5	18.0	20.5	22.0	23.6	24.7	25.9
العالم	0.6	1.0	1.6	2.4	3.4	4.3	5.2	6.1	6.9	7.6	8.4	9.1
الدول النامية	0.2	0.4	0.6	1.0	1.3	1.8	2.3	2.9	3.5	4.2	4.9	5.5
اشتراكات النطاق العريض المتنقل												
الدول المتقدمة							18.5	27.5	36.6	42.9	55.1	63.3
العالم							4.0	6.3	9.0	11.3	16.6	22.1
الدول النامية							0.8	1.6	3.0	4.4	8.2	13.3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الاتحاد الدولي للاتصالات، قاعدة بيانات الاتحاد لمؤشرات الاتصالات. \*: تقديرات

نستنتج من التحليل السابق للإحصائيات نجد أن هناك تفاوت في انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين الدول النامية والدول المتقدمة، الأمر الذي يخلق ما يصطلح عليه بالفجوة (الهوة) الرقمية بينهما<sup>(\*)</sup>، مما يحول دون انتشار مختلف الأنشطة المرتبطة بالتطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### 2- انعكاسات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الابتكارات والسياسات الإنمائية:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثار اقتصادية، اجتماعية، قانونية وثقافية نوجز أهمها فيما يلي:

#### 1-2- الآثار الاقتصادية:

من بين الآثار الاقتصادية، نجد بالنسبة لمستويات التشغيل والتوزيع العادل للدخل، فإن تطور أدوات الإنتاج المختلفة يزيد من قدرة المشروعات في أداء وظائفها بأقل قدر ممكن من الموارد، وفي كثير من الصناعات يتقلص الاحتياج لتوظيف الأفراد، ومنه هنا ينبغي تأمين المساواة في الحصول على التكوين المناسب حتى تتاح لكل فرد فرصة للتأهيل لإيجاد منصب عمل، كما بدأ يظهر العجز في الإطارات المتخصصة في الدول المصنعة، كما بدأ الإلحاح على إعادة النظر في مناهج وبرامج التعليم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، قياس مجتمع المعلومات، ملخص تنفيذي، 2012، ص2.

<sup>(\*)</sup> يقصد بالفجوة الرقمية: البلوغ غير المتساوي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة بين الدول الغنية المتقدمة والدول السائرة في طريق النمو الفقيرة، كما تعني بوجه عام عدم وجود مساواة أمام إمكانيات بلوغ المعلومة (والمساهمة فيها) والمعرفة والشبكات، وكذا الاستفادة من مقدرات التنمية الهائلة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

<sup>2</sup> محمد تطار، النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الثاني، 2001، ص3-4.

## 2-2- الآثار الاجتماعية:

لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات آثار على المجتمع كأفراد وكمجموعة، منها قضية المساواة في الحصول على المعلومات وعلى الهياكل التي تسمح بذلك، كم ترتبط بذلك تسعير المعلومات وخاصة الحكومية منها، وتواجه عملية التنظيم والمراقبة صعوبات كبيرة، أما حقوق المستهلك فإنها تضع الحكومة أمام معضلة فرض الرقابة من أجل الصالح العام دون المساس بالحرية والفتح والتنظيم التلقائي للإنترنت. وحماية المعلومات والاتصالات الشخصية بالإضافة إلى الحريات الإلكترونية مثل حرية التشفير.

تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على بعض مظاهر القانون، حيث يصعب في العالم الافتراضي تنفيذ العقود، وبالتالي ربح القضايا في العدالة في حالة تملص المدين، وإشكالية قانون الملكية الفكرية عامة وحقوق المؤلف للإنتاج الرقمي خاصة، وكذا المسؤولية في حالة الأضرار غير المقصودة بالإضافة إلى تباين التشريعات من دولة إلى أخرى.

## 2-3- الآثار الثقافية:

ومن الآثار الثقافية مسألة السيادة باختلاف جوانبها، فيرى البعض أن السيادة أو الخصوصية الثقافية باتت مهددة بتفوق اللغة الإنجليزية والولايات المتحدة الأمريكية، وكما هو الشأن بالنسبة للسيادة الوطنية التي أصبحت مهددة نظرا لحرية انتقال المعلومات والاتصالات والأموال وغيرها عبر الحدود الوطنية، وامتدت موجة التهديدات إلى السيادة النقدية نتيجة ظهور النقود الإلكترونية التي جعلت إصدار النقود الخاصة أمرا ممكناً.

## 2-4- الآثار لأغراض التنمية الاقتصادية:

كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي تكنولوجيا للأغراض العامة، وهي بذلك ذات أثر على الاقتصاد بأسره، وهي تدخل نموذجا جديدا لتشكيل الأنشطة الاقتصادية، محدثة تغييرا جذريا في نهج التكنولوجيا من أجل التنمية. ويمكن تلخيص الجوانب الرئيسية لهذا النموذج الجديد على النحو التالي:<sup>1</sup>

أ- أن الأثر الاقتصادي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يمكن أن يكون من المؤثرات الخارجية والآثار غير المباشرة بفعل استخدامها وتطبيقها في مختلف قطاعات الاقتصاد، أكبر من مساهمتها المباشرة في الناتج المحلي الإجمالي كقطاع من قطاعات الإنتاج.

ب- أن أحد المؤثرات الخارجية هو النمط الجديد لتنظيم الإنتاج والاستهلاك، الذي يفضي إلى خفض التكاليف وتسريع الاتصالات بين الوكلاء الاقتصاديين وتحسينها. وفيما يتعلق بالبلدان النامية، فإن هذه الابتكارات تكون قد أتاحت فرصا جديدة لتنويع أنشطة الإنتاج والصادرات، وفي الوقت ذاته تسهّل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات استحداث شبكات وزيادة تبادل المعلومات محليا وعالمياً.

<sup>1</sup> مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، اقتصاد المعلومات - تسخير العلم والتكنولوجيا لأغراض التنمية - النموذج الجديد لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، منشورات الأمم المتحدة، تقرير 2007/2008: على الموقع الإلكتروني: [www.unctad.org/ecommerce](http://www.unctad.org/ecommerce)، ص4-5.

ج- أن وتيرة الاختراعات المتسارعة في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذاته قد قلصت بشكل كبير تكاليف الحصول على هذه التكنولوجيات، وقد سمح ذلك بإضفاء طابع ديمقراطي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما في ذلك من قبل الفقراء الذين يستخدمونها لتحسين سبل عيشهم، كما سهّل الأخذ بهذه التكنولوجيات في برامج الحد من الفقر.

د- أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أوجدت خدمات جديدة في شكل التجارة الإلكترونية، والتمويل الإلكتروني، والإدارة الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية، وهذه الخدمات الجديدة يمكن أن تساهم في زيادة الفعالية الاقتصادية، بيد أن تحديات أخرى تنشأ فيما يخص مسألتي الثقة والأمان في المعاملات التي تولدها هذه الخدمات الإلكترونية الجديدة.

ه- إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدت إلى ظهور أنماط جديدة لتقاسم المعارف والإنتاج الجماعي للأفكار والابتكارات، عادة ما تتخطى نظام تسجيل الملكية الفكرية الذي تتيحه حقوق الملكية الفكرية، أن استخدامها يتطلب مهارات، وأن التدريب والتعليم يكتسبان مزيداً من الأهمية في بناء اقتصاد المعرفة الذي تمثل فيه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة لا غنى عنها.

و- حققت المعاملات المصرفية الإلكترونية وخدمات المدفوعات الإلكترونية والصيرفة عبر الهاتف المحمول معدلات نفاذ عالية جداً في البلدان المتقدمة وفي عدد من الدول الناشئة، إلا أنها لا تزال في بداياتها في البلدان النامية والبلدان التي تمر اقتصادياتها بمرحلة انتقالية.

وفي ضوء تزايد توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومعقولية تكلفتها، تتزايد الأدلة على آثارها الاقتصادية والاجتماعية، حيث أصبح بنصيب وافر في التنمية الاقتصادية، ففي عام 2010، بلغ نصيب الصادرات العالمية من سلع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نسبة 12% من تجارة السلع العالمية، وما يصل إلى 20% في البلدان النامية. وفيما يتعلق بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وفي الفترة بين 2007 و 2011 نمت الإيرادات الإجمالية لقطاع الاتصالات بمقدار 12%، فقفزت إلى 1.8 تريليون دولار أمريكي في سنة 2010، ما يقابل 2,6% من الناتج الوطني الإجمالي في العالم وازدادت حصة البلدان النامية من إجمالي إيرادات هذا القطاع من 26 إلى 30% ما يبرر الأهمية المتزايدة له للنمو الاقتصادي في الدول النامية.

وفي سنة 2010، بلغ الإنفاق الرأسمالي في الاتصالات أكثر من 241 مليار دولار أمريكي، أو ما يقدر بنسبة 2% من مجموع تكوين رأس المال الثابت الإجمالي في العالم، وعلاوة على ذلك، يشير عدد من الدراسات إلى مساهمة استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في نمو الإنتاجية في الاقتصاد بأكمله.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، قياس مجتمع المعلومات، ملخص تنفيذي، مرجع سابق، ص 17-18.

## المطلب الثاني: التطبيقات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات

أهم ما يميز التطورات التي تحدث في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن تأثيرها يمتد ليشمل باقي قطاعات الاقتصاد وهيكله وخصائصه بما يصطلح عليه الاقتصاد الإلكتروني (الرقمي)، وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب الإحاطة بأهم إفرزات وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال الاقتصادي، لما لها من أهمية بالغة على المستوى الكلي والجزئي المتمثلة في: الاقتصاد الإلكتروني (الرقمي)، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية.

### الفرع الأول: أهمية الاقتصاد الإلكتروني (الرقمي)

لقد برز على ساحة الواقع الاقتصادي اقتصاد جديد يصطلح عليه الاقتصاد الرقمي أو الإلكتروني، يستند إلى التقنية المعلوماتية (الرقمية)، ويوظف المعلومات والمعرفة بوصفهما المورد الجديد للثروة، وتوفير فرص العمل ومصدر إلهام للابتكارات الجديدة.

#### 1- تعريف الاقتصاد الإلكتروني وملامحه:

يقصد بالاقتصاد الرقمي التفاعل والتكامل والتنسيق المستمر بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات من جهة والاقتصاد الوطني والقطاعي والدولي من جهة أخرى بما يحقق الشفافية والشفافية والإتاحة لجميع المؤشرات الاقتصادية المساندة لجميع القرارات الاقتصادية والتجارية والمالية في الدولة خلال فترة ما، وبالتحديد تقوم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأدواتها المختلفة مثل الانترنت تحويل وتغيير أنماط الأداء الاقتصادي في المال والأعمال والتجارة والاستثمار من الشكل التقليدي إلى الشكل الفوري بما يحقق تحسين المركز التنافسي بعنصر الوقت أي المنافسة بالوقت.<sup>1</sup>

ويرتكز الاقتصاد الرقمي على ركيزتين أساسيتين هما: التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات أو صناعة المعلومات.<sup>2</sup> وهناك العديد من الملامح والمعالم التي توضح التغير الجديد للاقتصاد الرقمي منها تحسن الربحية الإنتاجية بفعل الزيادة في إنتاجية الفرد لكل ساعة عمل نتيجة للدور الفعال للحواسيب بسرعتها الهائلة، ووجود شبكات تربط المنظومة الاقتصادية الشاملة وزيادة القيمة المضافة بفعل تقليص التكاليف الهيكلية للمؤسسات.

واجتذاب المواهب، حيث تجتذب الصناعات المرتكزة على تقنيات المعلوماتية المتقدمة، أفضل المواهب والطاقات الهندسية لتضيفها إلى مجموع القوى العاملة وذلك من خلال الإغراءات المادية، وتبديد المسافة وغياها، نتيجة التوسع الملحوظ في الطاقة الاستيعابية لشبكات المعلومات، وغياب البعد الزماني في الفضاء المعلوماتي المهيمن على أنشطة التجارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد الرقمي، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004، ص 11.

<sup>2</sup> هشام الديب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الإلكترونية: دراسة عن تأثير التجارة الإلكترونية على الملكية الفكرية والأمن الإلكتروني، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، القاهرة، 2001، ص 4.



كذلك تزايد ونمو الموجودات الرقمية (غير المادية)، وهذا بتهميش الجوانب المادية في العملية الاقتصادية، وسيادة المنتجات الرقمية على صفحات الويب المنتشرة على شبكة الانترنت.

## 2- عناصر وخصائص الاقتصاد الرقمي:

هناك عناصر وخصائص تميز الاقتصاد الرقمي عن الاقتصاد القديم نختصرها فيما يلي:

أ- المعرفة: في الاقتصاد الجديد يتزايد دور المعرفة كمكون لرأس المال، و تتغير أصول الشركات من أصول مادية إلى أصول معرفية، وتتغير أنواع المهارات المطلوبة لإنجاز الأعمال، وتصبح المؤسسات القادرة على التعلم أسرع من غيرها هي تلك القادرة على التنافسية أكثر من غيرها.<sup>1</sup>

ب- الرقمية: تؤدي إلى تداخل كبير في الحدود بين الشركات العاملة في صناعة الحواسيب الآلية، والاتصالات والمحتوى مع الشركات العاملة في مجالات الأرقام و الطباعة، الصوت و الصورة و الفيديو وغيرها.

ج- الجزئية: كانت أجزاء المؤسسة في الاقتصاد القديم غير متصلة بالقدر الكبير الذي تكون عليه المؤسسة في الاقتصاد الجديد، حيث تشيد المؤسسة من جزئيات متحركة، مجموعة من الأفراد والوحدات.<sup>2</sup>

د- التكاملية والتشابكية: في الاقتصاد الرقمي تتكامل الجزئيات في مجموعات وهذه بدورها تتشابك مع بعضها البعض من أجل ابتكار الثروة (بتقديم منتجات أو خدمات جديدة)، ويمكن اعتماد المؤسسات الصغيرة على التكنولوجيات الجديدة للشبكات كوسيلة للتغلب على ميزة المؤسسات كبيرة الحجم، مما يعني أن التشابكية والتكاملية تدعم المؤسسات الصغيرة في التنافس والتعاون مع المؤسسات الكبيرة.

هـ- التخلص والتقليص من المهام والخدمات الوسيطة بين المنتج والمستهلك أو بين المورد والزبون بفعل الشبكات الرقمية، وزيادة التقارب والالتقاء بين صناعات الحواسيب الآلية والاتصالات والمحتوى المعلوماتي أو المعرفي كأساس لازدهار كل قطاعات الأعمال، وكذا تقليص الفجوة بين صناعة المنتج أو تقديم الخدمة من ناحية واحتياجات ورغبات المستهلك من ناحية أخرى.

و- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات من خلال مشاركة الأفراد والمؤسسات على في شبكات المعلومات ومواقع الانترنت المختلفة.

ز- الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات والابتكار، أي تخطي ما يسمى بالتحسين المستمر بحيث أصبح " الابتكار المستمر"، وهكذا توليد وإعادة توليد منتجات جديدة، وتصبح درجة الفورية في الأداء متغيرا حاكماً مدى النجاح أو التفهق في أداء الأعمال والأنشطة.

ح- اقتصاد لحدودي: من إيجابيات الاقتصاد الرقمي، أن الموقع الجغرافي والحدود و العامل الزمني قد خف أثرها بينما تعظم دور المعلومات وأهمية الوصول إليها، وبالتالي فإن هذا الاقتصاد يركز على المعلومات والمحرك في عملية التكامل فالمعلومات هي المفتاح لتعميق عولمة الاقتصاد وشموليته.

<sup>1</sup> محمد رؤوف حامد، الاقتصاد الرقمي، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2001، ص34-38.

<sup>2</sup> Philip KOTLER et Bernard DUBOIS, Marketing Management , 11<sup>eme</sup> éditions, Public Union édition, paris,2000.p43-44.

ط- التعارض: نتيجة لكل العوامل السابقة فإن هناك بالفعل اقتصاد جديد، ومع هذا ينمو وتتطور حيويته بوضوح وبسرعة تتعرض مفاهيم وممارسات عديدة لتغيرات جذرية، وظهور قضايا وإشكاليات اجتماعية غير مسبوقه مما يؤدي إلى صراعات وصدامات كارتفاع حدة البطالة مثلا.

### 3- قواعد الاقتصاد الإلكتروني(الرقمي):

يقوم الاقتصاد الرقمي بتطوير قوانينه والقواعد الحاكمة له بطريقة ستكون مختلفة عن النماذج الاقتصادية التقليدية، نلخص هذه القواعد والقوانين فيما يلي:

3-1- تحول هيكل ووظائف العناصر التقليدية للإنتاج: من رأس المال، الأرض، قوة العمل وغيرها إلى توليفة جديدة هي المعلومات، المعرفة، قوة الابتكار والإبداع العقلي، وتوجد في الاقتصاد الرقمي ثلاثة أنواع من المنتجات والخدمات: منتجات معلومات، منتجات مادية، منتجات خدمات.<sup>1</sup>

3-2- اقتصاديات النطاق الجديدة: إن تقديم الخدمات عبر الأصول الرقمية لا يوفر الخدمة للجميع في نفس الوقت وفي مجال أو سوق معينة فقط بل إنه يمكن من تقديم الخدمة في المجالات والأسواق المختلفة والمتباينة.

3-3- قانون الأصول الرقمية: لأن الأصول الرقمية لا تشبه الأصول المادية ولا تستهلك عند استخدامها، فإن الشركة تستطيع أن تنشئ القيمة من استخدام هذه الأصول في عدد لا متناه من الصفقات، مما يتطلب تغيير الآلية التنافسية في مجالها، وظهور قوانين موضوعية جديدة مثل قانون تزايد العوائد في مجال الإنتاج الرقمي للسلع والخدمات الإلكترونية، مقابل تناقص العوائد في مجال إنتاج الأصول أو السلع المادية.

وعليه يمكن تحقيق اقتصاديات الحجم للمؤسسات الصغيرة بسبب قدرتها على تحقيق تكلفة منخفضة للوحدة المنتجة في الأسواق التي تهيمن عليه الشركات الكبيرة، لأن هيكلك التكلفة والقيمة لمنتجات المعلومات والمعرفة يتصف بتكاليف ثابتة كبيرة لإنتاج الوحدة الأولى وتكاليف حدية منخفضة نسبيا لإنتاج الوحدات الإضافية، وإعادة تشكيل اقتصاديات النطاق من خلال الاعتماد على سلسلة منفردة من المنتجات الرقمية التي يمكن تسويقها في السوق الإلكتروني.

3-4- الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد السرعة الفائقة: أدى إلى الحاجة لشركات تتسم بالمرونة في الحجم (التحجيم)، وفي التنظيم (العلاقات الشبكية) وفي المعلومات (تقاسم المعلومات الفوري).

### 4- آثار الاقتصاد الرقمي:

من بين الآثار التي خلفها الاقتصاد الرقمي نلخصها فيما يلي:

4-1- التغيرات في عنصر المنافسة: حيث وفرت الانترنت لأعمال التجارة الإلكترونية إمكانيات شملت الطرق والتقنيات الجديدة المستخدمة في الإعلانات، وتسويق المنتجات على العموم رقعة سوق الفضاء المعلوماتي العالمي وبكلف زهيدة.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية و آفاق تطبيقها العربية، مركز البحوث، الرياض - السعودية، 2005، ص165.

4-2- أطر التوظيف: تعد برامج التطوير المستمرة في إنتاجية الشركات داخل البيئة الرقمية مصدراً للتهديد المستمر على فرص التوظيف داخل هذه الشركات.

4-3- التغيرات في الأسعار والتضخم: أن تلازم ظاهري انخفاض تكاليف الإنتاج، وزيادة التنافس عبر شبكة الانترنت سوف تحمل معها تأثيرات كبيرة على الأسعار لتقلص حجم النفوذ سعري لبائعي التجزئة عن طريق توفير فرص سهلة للمستهلكين في المقارنة بين العروض المتاحة للسلعة ذاتها في موقع التسوق الإلكتروني، وانخفاض التضخم المالي في دائرة الاقتصاد الرقمي.<sup>1</sup>

4-4- منتجات جديدة وسبل متنوعة لإنجاز العمل: سيزيد تأثير التجارة الإلكترونية و يتضاعف مع ظهور منتجات وخدمات جديدة على سطح واقع التجارة والأعمال المعاصر. ورغم صعوبة تخمين التأثيرات المصاحبة للمنتجات الجديدة فإن من المحتمل بأن التطورات المستقبلية للابتكار سوف تركز إلى توظيف أشمل للتجارة الإلكترونية.

4-5- الأبعاد الإقليمية: إن زيادة حجم توظيف التجارة الإلكترونية سينتج عنها تأثيرات غير متوازنة على الأنشطة الصناعية المختلفة، وستختلف تأثيراتها على هذه الصناعات بمقادير ترتبط بعوامل مختلفة تتعلق بطبيعة الصناعة ذاتها، والظروف الخارجية المحيطة بمدخلاتها ومخرجاتها، وستؤدي هذه التأثيرات إلى حصول تباين في أنماط التوزيع الجغرافي للصناعات، فتنعم بعض المواقع والأقاليم بموارد اقتصادية جديدة نتيجة للمنطق الاقتصادي الذي يحكم جغرافية التوطن الصناعي وشبكة ترابطاته مع المنظومة الاقتصادية.

### الفرع الثاني: نموذج الأعمال الإلكترونية

تعتبر الأعمال الإلكترونية من أهم إفرزات استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجال الأعمال بحيث انتقلت المؤسسات من الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية لما لها من أهمية ومزايا للمؤسسات الصغيرة والكبيرة على حد سواء. و نبرز ذلك من خلال النقاط التالية:

#### 1- تعريف الأعمال الإلكترونية:

عرفت شركة IBM الأعمال الإلكترونية بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت<sup>2</sup>، إن الأعمال الإلكترونية هي استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية، أي استخدام الشبكات الإلكترونية وخاصة تكنولوجيا الويب في الأعمال. وعليه تعتبر الأعمال الإلكترونية مفهوماً أكثر شمولاً من التجارة الإلكترونية، تلك الأعمال الإلكترونية تستند إلى كل التطبيقات التكنولوجية لأنشطة الأعمال التي تمكن المنظمة من تنفيذ الخدمات الإلكترونية.

<sup>1</sup> حسن مظفر الرزق، مقومات الاقتصاد الرقمي و مدخل إلى اقتصاديات الانترنت، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2006، ص146-150.

<sup>2</sup> محمد الصبري، الإدارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية - مصر، 2007، ص116.

وباختصار تمثل الأعمال الالكترونية توليفة متكاملة من العمليات والنظم الرقمية التي تتيح للمنظمة أن تدير علاقاتها بالبيئة الداخلية والخارجية وأن تتجاوب معها بما في ذلك مواجهة تحديات المنافسة والمنافسين وتهديدات بيئة الأعمال الحالية والمتوقعة، وتحديد الفرص الموجودة والمتبقية والاستجابة لاحتياجات الزبائن، إضافة إلى تنظيم عمليات التجاوب والاستجابة مع متغيرات بيئة الأعمال بالوقت الحقيقي.

ومن العوامل المساهمة في زيادة انتشار الأعمال الالكترونية نجد الانخفاض المتواصل في أسعار تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خاصة أجهزة الحاسوب، مما يشجع على زيادة شرائها من قبل ذوي الدخل المتوسط والمنخفض، وكذا زيادة انتشار الخدمات الهاتفية بصورة كبيرة جدا ومتنوعة (الهاتف الثابت، المحمول)، وهذا يتيح فرصا متزايدة للأعمال الالكترونية وخصوصا بعد التقنيات التي أصبحت تتيح الدخول للشبكة من خلال الهاتف المحمول، بالإضافة إلى زيادة حدة المنافسة بين شركات الاتصالات ومزودي خدمات الانترنت، ينتج عنها خفض الأسعار، ومنه زيادة حجم الأعمال الالكترونية.<sup>1</sup>

وتهدف الأعمال الالكترونية إلى زيادة كفاءة وفاعلية، إنتاجية عمليات الإنتاج والتسويق والبيع في جميع مراحل التخطيط والتنفيذ والتقييم والرقابة، وتحقيق كفاءة العمليات من خلال تمكين منظمة الأعمال من القيام بعملياتها المختلفة بأفضل صورة ممكنة، وتحقيق فاعلية عمليات المنظمة من خلال تمكينها من تحقيق أفضل مستوى لأهدافها، أما الإنتاجية فتتحقق من خلال تعظيم المخرجات (من سلع وخدمات) بأقل قدر ممكن من المدخلات. بالإضافة إلى العمل على تخفيض التكاليف، حيث أن استخدام المؤسسات لمنهج الأعمال الالكترونية يؤدي إلى تخفيض تكاليف العمليات التشغيلية والعمليات المالية إلى درجة تساعد المؤسسات في تحقيق ميزة تنافسية من خلال التكلفة، وإنجاز العمليات المختلفة في أقرب وقت ممكن، وتحقيق اتصال أفضل وأوسع وأسرع بالأعوان الاقتصاديين من خلال وسائل وشبكات الاتصال المختلفة، وتمكين منظمة الأعمال من تحقيق الدعم والإسناد المطلوب للزبائن من خلالها في مجالات السيطرة على المخزون.

كما تهدف إلى زيادة مستوى جودة العمليات، فقد أصبحت تسعى المؤسسات من خلال تبني الأعمال الالكترونية إلى تعزيز وتكريس مفهوم إدارة الجودة الشاملة في جميع عمليات المؤسسة.

ومن منافع الأعمال الإلكترونية، نجد أنها تدعم إدارة المعرفة من خلال استثمار رأس المال الفكري وتوفير تسهيلات الدخول المرن والسريع إلى مصادر المعلومات وأسواق المعرفة على شبكة الانترنت، كما تسهم نظم الأعمال الالكترونية في أنشطة إدارة المعرفة وبالأخص أنشطة استقطاب المعرفة، المشاركة بالمعرفة، تخزين وتوزيع المعرفة، وابتكار المعرفة الجديدة.

<sup>1</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2004.ص31-

كما تحفز نظم الأعمال الإلكترونية المديرين والعاملين على الابتكار فرادى وجماعات وتوفر بيئة مرنة ومفتوحة لتشجيع المبادرة والابتكار في كل الميادين المهمة.

## 2- أهمية الأعمال الإلكترونية:

وتبرز أهمية الأعمال الإلكترونية من خلال ما تحققه للمؤسسات والزبائن على حد سواء، حيث خلقت الأعمال الإلكترونية ما يعرف بنموذج الأعمال الجديد الذي يقوم على فكرة تكوين وتنفيذ الأنشطة من دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية، ويستند ذلك على كون الموجودات المادية للمؤسسة لم تعد عاملاً أساسياً في التقييم المالي لها، كما أن كبر حجمها لا يتطلب زيادة متناسبة في التكاليف، كما لا توجد محددات مالية أو تقنية تمنع الدخول إلى المعلومات وقواعد البيانات من قبل الأفراد العاملين في المؤسسة أو من قبل زبائنها وشركائها، كما أن تأسيس شركات ذات وجود عالمي أو مؤسسات افتراضية (رقمية) لا يحتاج إلى فترة استعداد وتأسيس طويلة واستثمارات مالية ضخمة، وتساعد تقنيات الأعمال الإلكترونية على تطوير فهم صحيح للبيئة وتحسين علاقة المنظمة مع القوى الفاعلة والمؤثرة في الخارج.

بالإضافة إلى ذلك توفر الأعمال الإلكترونية مزايا جديدة لمنظمات الأعمال نذكر منها اختصاراً القدرة على اختراق أسواق جديدة وتوسيع أعمال المؤسسة، وتحسين الأداء الاستراتيجي للمؤسسة سواء من خلال توفير قنوات الاتصالات الإلكترونية والتكامل الوظيفي أو تقديم الدعم المباشر لمورديها وزبائنها وشركائها، وتخفيض تكلفة انجاز الأعمال الإدارية وغير الإدارية مما يعني تحقيق مزايا على المنافسين الآخرين أو على الأقل توفير قاعدة تطبيق استراتيجية التمييز واستراتيجية قيادة تندية التكاليف.

كذلك إدارة علاقات المؤسسة بزبائنها بسهولة ومرونة مع توفير بيئة عمل ملائمة لكل زبون وذلك عبر استخدام أدوات ونظم الأعمال الإلكترونية أو نوافذ بوابات الأعمال على شبكة الانترنت، وتوفير الخدمة ذات الجودة الشاملة للزبائن طوال الوقت وعلى الخط المفتوح وبتكلفة أقل وعائد أكبر للمؤسسة.<sup>1</sup> وتجدر الإشارة إلى أن هناك أخطاء التي أدت إلى إخفاقات الأعمال الإلكترونية منها مشكلة حقوق الملكية الفكرية، صعوبة التكامل بين الموقع المادي و الموقع الإلكتروني للشركة، كما أن الأعمال الإلكترونية بما قدمت من تسهيلات في الحصول على المعلومات، أدت إلى أن تكون التبادلات التجارية الإلكترونية تقع تحت وطأة الأسعار الأقل، كما أن انتشار الأعمال الإلكترونية الجديدة أدى إلى نشر المهوبة أو المقدررة الإدارية على نطاق واسع مما أظهر نقصاً في هذه القدرات، مما أدى بالأعمال الإلكترونية إلى أن تدار بشكل سيء.<sup>2</sup>

## 3- أهمية الانترنت في الأعمال الإلكترونية:

حيث أصبح للإنترنت أهمية كبرى في بناء عالم الأعمال الإلكترونية لاعتبارات منها أن شبكة الانترنت هي أم كل شبكات الاتصالات، وهي الفضاء الرقمي للأعمال والتجارة الإلكترونية.

<sup>1</sup> سعد غالب ياسين التكريتي، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص27.

<sup>2</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية "الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، المملكة العربية السعودية، دار المريخ، 2004، ص58-59.

كما تستخدم شبكة الانترنت كأداة للحصول على مكان في السوق الإلكتروني\*، وتخطيط وتنفيذ الأنشطة التسويقية، وتعتبر قاعدة انطلاق تقنية لتطور الاتصالات الإلكترونية نتيجة النمو الهائل للأنشطة التجارية والمالية والذي واكب التطور المتسارع باستخدام شبكة الانترنت في الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>. وتعتبر شبكة الانترنت الوسيلة المثلى لتنفيذ أنشطة الأعمال الكونية من قبل الشركات الكونية، متعددة الجنسيات والدولية، وبالتالي تكون قريبة من زبونها العالمي، وهي أساس الخيارات التقنية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والكبيرة الموجهة لربط أنشطتها وعملياتها في الداخل من خلال شبكات الانترنت والخارج باستخدام شبكة الاكسترنانت.

#### 4-اعتبارات تبني الأعمال الإلكترونية:

حتى يتحقق نجاح مؤسسات الأعمال في تبني الأعمال الإلكترونية، فإنه ينبغي أن تقوم بمجموعة من المهام والأنشطة نذكر أهمها فيما يلي:

أ- تدريب وتعليم العاملين للقيام بعمليات البحث عن الانترنت للحصول على البيانات والمعلومات المتعلقة بأعمالهم، وتدريبهم على تنفيذ البيع الإلكتروني عبر شبكة الانترنت، وعلى مطالعة الكتالوجات وطلب البيانات والاستفسارات عبر الانترنت، وتوفير المصادر المختلفة التي تتيح للعمال تطوير قدراتهم المهنية في مجال الأعمال الإلكترونية، وإتاحة بعض الرسائل الروتينية الإلكترونية للرد على العاملين بصورة آلية و فورية.

ب- تأسيس نظام اتصالات داخلي فاعل بين الموظفين، مع تطوير شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة بصورة مستمرة وفي حالة تشغيل موظفين من لغات مختلفة فإنه ينبغي أن تكون شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة بلغات مختلفة أيضا، والعمل على توفير لوحات إعلانية خاصة بالعاملين على شبكة الانترنت الخاصة بالمؤسسة.

ج- القيام بعملية تقييم أداء الموظفين من خلال شبكة الانترنت، ووضع آلية خاصة للرقابة على الموظفين، وإسناد الدعم الفني والتكنولوجي اللازم للموظفين لتمكينهم من أداء أنشطة الأعمال الإلكترونية بكفاءة وفعالية.

د- أن يكون الزبون هو المحرك الأساسي لأنشطة المؤسسة في ميادين الأعمال الإلكترونية ومراعاة أن بعض القرارات التسويقية التي لم تجد لها نجاحا في مجال الأعمال التقليدية قد تكون ناجحة جدا في ميادين الأعمال الإلكترونية والعكس بالعكس، واستخدام أساليب مناسبة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالزبون الإلكتروني ومراعاة الذكاء في جمع بيانات الزبائن الإلكترونيين.

هـ- تقديم الحوافز المناسبة والكافية للموظفين من أجل استخدام الانترنت ومباشرة العمل التجاري من خلاله، وعدم إهمال الزبائن القدامى في حقل الأعمال التقليدية بل المحافظة عليهم سواء في الأسواق التقليدية أو بإدخالهم إلى ميادين الأعمال الإلكترونية، هذا إضافة إلى كسب زبائن جدد من خلال ممارسة الأعمال عبر شبكة الانترنت.

\* السوق الإلكتروني: هو محل شبكي يتم من خلاله إتمام التعاملات التجارية للمشاركين في الأسواق الإلكترونية من شركات و زبائن و وكلاء وهذه الأسواق يتميز بأن زبائنها لا يعرفون بعضهم البعض و هم في أماكن متفرقة من العالم.  
<sup>1</sup>محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص62.

و- ضرورة توفير النظم الداعمة للأعمال الالكترونية، من قضايا الإمداد والتسليم في المواعيد المناسبة والأماكن المطلوبة على المستوى المحلي أو العالمي، ومراعاة التوافق مع التشريعات القانونية في الدول التي تمارس فيها المؤسسة تجارتها الالكترونية، وتحديد الأسواق المستهدفة بدقة وعناية.

وفيما يخص متطلبات توطين الأعمال الالكترونية، ينبغي إعادة هندسة منظومة التشريعات التي تتفق وبيئة الأعمال الالكترونية، وتوفير وسائل الدفع الالكترونية، مع تطوير مؤسسات نقل البضائع، توفير البنية التحتية اللازمة، وتوفير الموارد البشرية المؤهلة، ودعم أعمال تطوير المعلومات للمنشآت، وإتاحة إمكانية ربط مخدمات المؤسسات بالانترنت، تخفيض أسعار خدمات الهاتف والانترنت، وأخيراً توعية أصحاب المؤسسات والزبائن نتيجة بدء استخدام الأعمال الالكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: انتشار التجارة الالكترونية

أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من الشبكات بمختلف أنواعها، وخاصة الانترنت في المجال التجاري، إلى ظهور وانتشار التجارة الالكترونية ونموها عالمياً، لما لها من أهمية بالغة في تنمية الاقتصاد المحلي والعالمى.<sup>2</sup>

#### 1- تعريف التجارة الالكترونية:

تعرف المؤسسة العربية لضمان الاستثمار: "التجارة الالكترونية هي التي تتم باستخدام التقنيات التي وفرتها ثورة المعلومات، الاتصالات وشبكة المعلومات عبر التبادل الالكتروني للبيانات متجاوزة الزمان والمكان، تغطي قطاعات عديدة، وتضع قواعد جديدة لعمليات البيع والتسليم".<sup>3</sup>

وتعرفها منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية: "التجارة الالكترونية يدل بصفة عامة، على جميع أشكال التعاملات ذات الصلة بالنشاطات التجارية التي تجمع الأفراد والمنظمات، بالاعتماد على المعالجة والنقل الإلكتروني للمعطيات خاصة النصوص، الأصوات، الصور، ويدل ذلك على الآثار التي يمكن أن يحدثها التبادل الإلكتروني للمعلومات التجارية في المؤسسات والإجراءات التي تسهل وتحيط بالنشاطات التجارية، تسيير المنظمات، المفاوضات التجارية والعقود، الأطر القانونية والتنظيمية، التسويات والحماية كأمثلة بسيطة".<sup>4</sup>

كما تعرف المنظمة العالمية للتجارة: "التجارة الالكترونية هي أنشطة إنتاج السلع والخدمات وتوزيعها وتسويقها وبيعها أو تسليمها للمشتري من خلال الوسائط الإلكترونية".<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص.138.

<sup>2</sup> يتكون مصطلح التجارة الالكترونية من مقطعين هما: التجارة (Commerce)، ويعبر عن نشاط تجاري واقتصادي يتم من خلاله تداول السلع والخدمات وفقاً لقواعد ونظم متبعة متفق عليها، أما الإلكترونية (Electronique) فتعني القيام بأداء ذلك النشاط باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

<sup>3</sup> بماء شاهين، العولمة والتجارة الالكترونية، دار الفاروق الحديثة للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000، ص.62.

<sup>4</sup> إبراهيم نخعي، التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص.40.

<sup>5</sup> أحمد حمد الله السمان، التجارة الالكترونية وتنمية الصادرات، جامعة القاهرة، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 24، فبراير 2005، ص.9.

وتعرف اللجنة الأوروبية: "التجارة الإلكترونية هي عبارة عن أداء الأعمال إلكترونياً، وهي تقوم على أساس التبادل الإلكتروني للبيانات، سواء كانت مكتوبة أو مرئية أو مسموعة. كما أنها تتضمن أيضاً العديد من الأنشطة التجارية الخاصة بتبادل السلع والخدمات وإتمام عمليات البيع والشراء والتسليم بالنسبة للمحتويات الرقمية، والتحويلات الإلكترونية للأموال والفواتير الإلكترونية، والمزادات التجارية، وعمليات التسويق، وخدمات ما بعد البيع، وهي تشمل كل من السلع والخدمات وكذلك الأنشطة التقليدية وغير التقليدية".

كما تعرف التجارة الإلكترونية: "على أنها عمليات الإعلان والتعريف بالسلع والخدمات ثم تنفيذ عمليات عقد الصفقات وإبرام العقود ثم الشراء والبيع لتلك السلع والخدمات ثم سداد القيمة الشرائية عبر شبكات الاتصال المختلفة سواء الانترنت أو غيرها من الشبكات التي تربط المشتري بالبائع".<sup>1</sup>

ويعرفها الاقتصادي Turban: "بأنها ذلك النشاط الذي يصف عملية بيع وشراء المنتجات والخدمات والمعلومات باستخدام شبكة الانترنت".<sup>2</sup>

كما عرّف التجارة الإلكترونية: "على أنها عبارة عن عملية بيع وشراء المعلومات والمنتجات والخدمات بواسطة شبكة المعلومات، من خلال صيغة محددة للتعامل التجاري تتم بطريقة الكترونية بين مجموعة من الأطراف المستفيدة بعيداً عن استخدام المستندات والوثائق الورقية، ويتم من خلالها التبادل والتفاعل بين الأطراف لتنفيذ الأعمال والمهام باستخدام البنية الرقمية، وبما يضمن التنفيذ الفعال الكفء لإتمام الصفقات والعمليات التجارية وتسديد أثمانها إلكترونياً".<sup>3</sup>

بناء على ما سبق نستنتج أنّ التجارة الإلكترونية، هي تنفيذ كل ما يتصل بعمليات شراء وبيع البضائع والخدمات والمعلومات عبر شبكة الانترنت والشبكات التجارية العالمية الأخرى.

وتوجد في عدة مجالات منها تجارة التجزئة لمختلف المنتجات من سلع وخدمات، البنوك والتمويل، من خلال تقديم الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية، النشر من جرائد والمجلات بصورة الكترونية، والتعاملات التجارية بمختلف أنواعها سواء عن طريق تجارة الكترونية جزئية أو كاملة\*، وكذا عمليات التوزيع، وكذا التصميمات الهندسية للمنتجات.

وتتميز التجارة الإلكترونية بأنها لا يقتصر مفهومها على السلع والبضائع المادية، إذ أن هناك عناصر من التجارة الإلكترونية غير تبادلية موجهة للتزويد بمعلومات عن المنتجات والخدمات، وسرعة تغيير المفهوم وما يغطيه من أنشطة وما يحكمه من قواعد.

<sup>1</sup> رأفت عبد العزيز غنيم، دور جامعة الدول العربية في تنمية و تسيير التجارة الإلكترونية بين الدول العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2002، ص3.

<sup>2</sup> Chantal Uweniza, **The Role Of E-Commerce In Improving Productivity In Farming Communities**, Tshwane University of technology, 2004, p 28.

<sup>3</sup> أحمد عبد الله العموري، أثر التجارة الإلكترونية على المراجعة: دراسة ميدانية في اليمن، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق - سوريا، 2006، ص40-43.

\*التجارة الإلكترونية الجزئية تكون عن طريق انجاز بعض مراحل الصفقة عن طريق الوسائط الإلكترونية وبقيتها مادياً وهذا في حالة المنتجات المادية، أما التجارة الإلكترونية الكاملة (البحث) فكل مراحل انجاز الصفقة من البداية إلى النهاية تتم إلكترونياً، وهذا ينطبق على المنتجات الرقمية الكتب الإلكترونية، أفلام الفيديو وغيرها.



وتعتبر مرحلة متطورة من التجارة، طبقت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إنتاج وتوزيع السلع والخدمات على المستوى العالمي، هدفها هو بيئة تجارية تلغي مرحلة الوساطة بين المنتج والمستهلك، ويشترك في أداءها ثلاث مجموعات هي المؤسسات والسلطات العمومية والأفراد.

ومن سماتها السرعة في إنجاز الأعمال وغياب المستندات الورقية للمعاملات في التجارة الإلكترونية للمنتجات الرقمية، حيث يتم البيع والشراء من خلال شبكة الاتصالات، والتفاعل الجمعي أو المتوازي، بمعنى التفاعل مع أكثر من مصدر في الوقت نفسه، والتعامل دون الكشف عن هوية المتعاملين، أي غياب العلاقة المباشرة بين أطراف التعامل في صفقات التجارة الإلكترونية.

وأخيراً وجود الوسيط الإلكتروني المتمثل في استخدام أنظمة الحاسبات المتوفرة في مؤسسات الأعمال لانسياب البيانات والمعلومات بين الطرفين دون أن يكون هناك أي تدخل مباشر للقوى البشرية، مما يساعد على إتمام العملية التجارية بأقل التكاليف وبكفاءة عالية.

وتعددت أشكال التجارة الإلكترونية استناداً إلى الأطراف المرتبطة في العملية التجارية وهذه الأطراف قد تكون منشآت أعمال (B)، المستهلكين (C) أو الحكومات (G)، ويمكن حصرها في التجارة الإلكترونية بين مؤسسات الأعمال، مؤسسات أعمال وإدارة حكومية، مؤسسات أعمال ومستهلك، مستهلك وإدارة حكومية، مستهلك ومستهلك، وبين الأجهزة الحكومية بعضها البعض، المستهلكين ومؤسسات الأعمال، الأجهزة الحكومية ومؤسسات أعمال، الأجهزة الحكومية والمستهلكين، التجارة الإلكترونية داخل المنظمة نفسها.<sup>1</sup>

## 2-آثار التجارة الإلكترونية:

نميز في الآثار الاقتصادية للتجارة الإلكترونية بين الآثار الإيجابية، والسلبية للتجارة الإلكترونية على مختلف القطاعات الاقتصادية، نلخصها فيما يلي:

### 1-2- الآثار الإيجابية: تتمثل فيما يلي:

أ- تخفيض التكاليف الكلية: وتحسين إنتاجية القطاعات الاقتصادية المختلفة، والتأثير في دور الوسطاء بوضع المزيد من الضغوط على الوسطاء لإعادة التفكير في طرق توزيع المنتجات وتحديد أنواع القيم المضافة، وظهور أجيال جديدة من الموزعين يعتمدون على استخدام شبكة الانترنت لبيع أو إعادة بيع المنتجات للزبائن.

ب- دعم التجارة الخارجية وفرص زيادة معدلات الصادرات: من خلال سهولة الوصول إلى مراكز الاستهلاك الرئيسية، وإمكانية التسوق للسلع والخدمات عالمياً وبتكلفة محدودة، والقدرة على سرعة عقد وإنهاء الصفقات التجارية، والقدرة على تحليل الأسواق والاستجابة لتغير متطلبات المستهلكين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> للاطلاع أكثر أنظر: - محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص 161.

- عبد الحميد بسيوي، أساسيات ومبادئ التجارة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2004، ص 24.

- محمد صالح الحناوي وآخرون، مرجع سابق، ص 162.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص 37-38.

ج- تطوير الأعمال: من خلال التخفيض في تكاليف الشراء والتوزيع المادي الأمر الذي يمكن الشركات من التركيز على تعزيز وتطوير منتجاتها، وذلك اكتساب الخبرة لعقد الصفقات مباشرة على شبكة الانترنت، مما يوفر الفرصة للشركة لفتح المزيد من الأسواق بغض النظر عن حجم الشركة.

د- التنسيق بين القطاعات: من خلال زيادة نشاطات التعاون، والتنسيق بين القطاعات، تؤثر التجارة الإلكترونية في كيفية الحصول على استخدام الموارد البشرية.

## 2-2- الآثار السلبية: تنحصر في:

أ- عدم التأكد: فهي تسهل زيادة عدد المنافسين الجدد الذين يدخلون إلى الصناعة، والكل منهم يدخل بطرق مختلفة ويطبق معايير الخاصة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة عدم التأكد المتعلقة برود المنافسين والزبائن.

ب- المنافسة: فالشركات في العديد من القطاعات تعطي أهمية وميلا لفرص التكامل، والتي تمثل عنصرا مهما في قوة السوق، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى تحالفات يمكن أن ينتج عنها ارتفاع الأسعار.

ج- الوظائف: فقدان لبعض الوظائف بالاستغناء عن الوسطاء التقليديين أو استبدالهم بقنوات التوزيع الإلكترونية.

## 3- فوائد التجارة الإلكترونية:

### 1-3- بالنسبة للمؤسسات: تتمثل في:

أ- تخفيض التكاليف تطوير، معالجة وتوزيع وتخزين، استرجاع الوثائق الورقية، حيث يتم التعامل بالوثائق الإلكترونية بدل الوثائق الورقية التخلص من الإجراءات الروتينية، وتخفيض تكاليف العمليات التجارية.<sup>1</sup>

ب- تسويق أكثر فعالية وأرباح أكثر: حيث أن اعتماد المؤسسات على الانترنت في التسويق، يتيح لها عرض منتجاتها في مختلف أنحاء العالم دون انقطاع وتوسيع السوق محليا ودوليا، ومنه فرصة أكبر لجني الأرباح، ووصولها إلى الزبائن، وتخفيض تكاليف المخزون باعتماد نظام الإنتاج حسب الطلب، وتحكم في إدارة المخزون.<sup>2</sup>

ج- تواصل فعال مع الشركاء والزبائن: بحيث تطوي التجارة الإلكترونية المسافات وتعبء الحدود، من خلال الاتصال عبر الانترنت، مما يوفر طريقة فعالة لتبادل المعلومات مع الشركاء وفرص جيدة للاستفادة من البضائع والخدمات المقدمة من الموردين، والسرعة في الحصول على المنتجات مباشرة.

### 2-3- بالنسبة للمستهلكين: نلخصها في:

أ- توفير الوقت والجهد: بحيث تفتح الأسواق الإلكترونية بشكل دائم، ولا يحتاج الزبائن للسفر أو الانتظار في طابور لشراء منتج معين ونقله، ولا يتطلب شراؤها أكثر من النقر على المنتج، وإدخال بعض المعلومات عن البطاقة الائتمانية، من خلال وجود أنظمة الدفع الملائمة كاستخدام النقود الإلكترونية، وسرعة وسهولة التسوق، حيث تمكن المستهلكين بصفقات أخرى 24 ساعة في اليوم طوال السنة من أي موقع.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم - التجارب - التحديات - الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002م، ص 48.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 41.

<sup>3</sup> ثابت عبد الرحمان إدريس - جمال الدين محمد المرسي، التسويق المعاصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2004، ص 440.

ب- نيل رضا المستخدم: حيث توفر الانترنت اتصالات تفاعلية مباشرة، مما يتيح للمؤسسات الموجودة في السوق الالكتروني الاستفادة من هذه الميزات للإجابة على استفسارات الزبائن بسرعة، مما يوفر خدمات أفضل للزبائن ويستحوذ على رضاهم، وتعدد خيارات المستهلكين كما تزودهم بمنتجات وخدمات أقل تكلفة، من خلال السماح لهم بالتسوق في أي مكان وعقد مقارنات سريعة دون أي ضغوط من الباعة، والحصول على معلومات هامة ومفصلة في ثواني معدودة، وتسمح بعملية النقل الفوري للمنتجات وخاصة الرقمية منها والتي يمكن نقلها عبر شبكات الاتصال.

ج- خفض الأسعار: بحيث يؤدي وجود العديد من المؤسسات التي تباع السلع بأسعار اخفض مقارنة بالمتاجر التقليدية، لأن التسوق عبر الانترنت يوفر الكثير من التكاليف المنفقة في التسوق العادي، مما يرفع من المنافسة وبالتالي انخفاض الأسعار وأحسن جودة.

**3-3- بالنسبة للمجتمع:** نجد أنّها تمكّن العديد من الأفراد من تأدية مهامهم التسويقية في منازلهم بأقل ما يمكن من حالات التجول والسفر والتنقل، وبالتالي إمكانية تحقيق غاياتهم بعيداً عن ازدحام الشوارع وما ينجم عن ذلك من مزايا إيجابية في تقليل حالات التلوث البيئي، وتمكن أفراد المجتمع من الحصول على السلع والخدمات بأدنى الأسعار وسد الاحتياجات الإنسانية وزيادة الرفاهية الاجتماعية.

وتسهل عملية توزيع الخدمات العامة التي تقدمها مختلف المؤسسات الحكومية، وبالتالي فإنها تقلل من تكاليف التوزيع وتزيد من جودة وكفاءة النظم التوزيعية، وتمكين الأفراد في دول العالم الثالث والمناطق الريفية من الاطلاع على السلع والخدمات المعروضة في هذه الشبكات.

#### 4- مزايا التجارة الالكترونية:

من مزايا التجارة الالكترونية أنّها تعتبر أسلوباً مميزاً في عقد الصفقات التجارية الناجحة وتوفير فرص الاستثمار بعيداً عن معوقات التجارة التقليدية المتمثلة في الإجراءات الروتينية العقيمة وبيروقراطية المكاتب الرسمية، ووسيلة فاعلة في تنفيذ وتنشيط، تنظيم المشروعات، تحقيق أهدافها المتمثلة في المحافظة على حقوق أصحاب المشاريع وزيادة الربحية وسرعة دوران رأس المال مما يدفع المستثمرين ورجال الأعمال إلى الدخول عبر هذه التقنية بكل ثقة وطمأنينة.

كما تتيح للفرد التفاعل مع العالم أجمع بسرعة وبالتالي فإن متابعة الأسواق والأسعار العالمية أصبحت أسهل وأسرع، وهي عوامل تساعد على رواج ونجاح التجارة<sup>1</sup>.

ويعتبر الزمن من المزايا التي يلمسها رجال الأعمال والمستثمرين، لذلك لا بد من العمل على الاهتمام بالزمن خصوصاً في سرعة توفير المعلومات عن الأسواق والمنتجات والشركات والثروات، وتلغي التجارة الالكترونية دور الوسطاء في كثير من المعاملات وذلك لصالح المستثمر والمستهلك على السواء مما يؤدي إلى خفض التكاليف وبالتالي خفض الأسعار الأمر الذي يؤدي بدوره إلى سرعة دوران العملية التجارية.

<sup>1</sup> أكرم عبد الوهاب، التجارة الالكترونية، مكتبة ابن سينا للطباعة والنشر، القاهرة، 2004، ص49.

كما تفتح التجارة الإلكترونية أسواقاً جديدة للمستثمرين للدخول في مشاريع جديدة مثل: الخدمات العلاجية، التعليم عن بعد، وبيع وشراء المنتجات الرقمية والتي أثبتت نجاحها عالمياً بالعوائد الكبيرة والسريعة كما يفتح الاستثمار في تقنية المعلومات الباب أمام فرص عمل لخريجي المجالات التقنية وذوي المهارات الفنية والتسويقية<sup>1</sup>.

#### 5- عيوب التجارة الإلكترونية: تكمن فيما يلي:

أ- مخاطر القرصنة والأمن: من خلال دخول القرصنة إلى مواقع الشركات سواء يتم تخريبها أو إصاق الفيروسات بها يشكل خطر على التعاملات الإلكترونية، فضلاً عن مخاطر السمعة، وهناك احتمالات حدوث عمليات نصب واحتيال بسبب صعوبة التحقق من شخصية المتعاملين، وإمكانية قيام قرصنة الكمبيوتر باختراق مواقع التجارة الإلكترونية في بعض الأحوال وسرقة المعلومات الموجودة.

ب- عدم تمكن المستهلك من رؤية السلعة: قبل شرائها كذلك تكون تجربة السلع غير متاحة عبر الإنترنت بالإضافة إلى أنه من الممكن شراء سلع غير مصرح ببيعها، ويمكن حدوث تلاعب ببيانات النسخ الأصلية الخاصة بطلبات الشراء أو إرسال بضائع، وذلك نتيجة لعدم وجود مستندات ورقية، وعدم إمكانية التوقيع بخط اليد، مما يهدد الحقوق والمصالح الخاصة بالأفراد والمشروعات على السواء<sup>2</sup>.

ج- زيادة التكلفة بالنسبة للمؤسسة: من خلال عمليات الصيانة والتجديد وتكوين الإطارات المتخصصة، وستريد من نسبة البطالة على المستوى العالمي، بالاستغناء عن أعداد كبيرة من العمالة البشرية من خلال إنجاز المعاملات المالية من خلال شبكة الإنترنت.

د- المنافسة التي تواجهها المؤسسات: فأصبحت المؤسسة من خلال تواجدها على شبكة الإنترنت التي تفتح السوق العالمي على أبوابه، وبالتالي دخول المؤسسة للتعامل فيه بكل مخاطره وامتيازاته، وعدم وجود نظام قانوني دولي يحكم المعاملات التجارية الدولية عبر شبكة الإنترنت، ومن ثم ظهرت الحاجة إلى ضرورة تهيئة بيئة قانونية للانتقال الفعال من التعامل الورقي إلى التعامل الإلكتروني<sup>3</sup>.

هـ- هدر الوقت والإصابة بالإدمان: والذي يؤدي بدوره إلى فقدان علاقات اجتماعية جوهرية، مع عدم وجود حق الرجوع، بأن تدرج الشركة في موقعها الإلكتروني قانون المعاملات الإلكترونية، فتشترط على الزبون الموافقة على شروط البيع قبل إتمام عملية البيع والشراء، ومن بين تلك الشروط نجد "عدم وجود حق الرجوع"<sup>4</sup>.

نستنتج من تحليل أهم التطبيقات الاقتصادية لتكنولوجيا المعلومات أن هناك علاقة بين التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، حيث تمتد الأعمال الإلكترونية لسائر الأنشطة الإدارية والإنتاجية

<sup>1</sup> هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة عبر الإنترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000، ص9.

<sup>2</sup> محمد صالح الحناوي وآخرون، مرجع سابق، ص169.

<sup>3</sup> البنك الأهلي المصري، التجارة الإلكترونية تطورها ومستقبلها، النشرة الاقتصادية، إدارة البحوث، المجلد الخامس والخمسون، العدد الثاني، 2002، ص12.

<sup>4</sup> أحمد محمد أبو القاسم، التسويق عبر الإنترنت، دار الأمين للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى 2000، ص81، ص102.

والمالية والخدمية، ولا تتعلق فقط بعلاقة البائع أو المورد بالمستهلك، إذ تمتد لعلاقة المؤسسة بوكلائها وموظفيها وزبائنها، كما تمتد إلى أنماط أداء العمل و تقييمه والرقابة عليه.

في حين تنطوي التجارة الالكترونية على نشاط تجاري لاسيما تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تكنولوجية وضمن بيئة تكنولوجية، أي أن التجارة الالكترونية تغطي فقط العمليات التي تتعلق بالزبائن والموردين والشركاء الخارجيين وتشمل المبيعات والتسويق والتوصيل وخدمة الزبائن وشراء المواد الخام والإمداد للإنتاج.

أما التسويق الالكتروني هو استخدام إمكانيات شبكة الانترنت وشبكات الاتصال المختلفة والوسائط المتعددة في تحقيق الأهداف التسويقية، مع ما يترتب على ذلك من مزايا جديدة وإمكانيات عديدة.

### المبحث الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير القطاع المصرفي

تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دورا مهما عند استخدامها في مختلف المؤسسات الاقتصادية، لما لها من تأثيرات مباشرة وغير مباشرة على مختلف وظائفها وهيكلها، وكذا حصولها على ميزة تنافسية وتحولها من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات رقمية، وهذا من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

كما أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دور كبير في المجال المصرفي، فهي أداة مؤثرة وفاعلة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في البنوك، وتمنح لهم القدرة على إيجاد وتقديم خدمات جديدة للزبائن وعبر وسائط الكترونية في بيئة الانترنت ونظم المعلومات المصرفية.

وعليه خصصنا هذا المبحث لإبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية عموماً، ودورها في المؤسسة المصرفية على وجه الخصوص.

### المطلب الأول: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال، وأهمية الاستثمار فيها واستخدامها للحصول على ميزة تنافسية، والتحول من المؤسسة التقليدية إلى المؤسسة الرقمية، من خلال:

#### الفرع الأول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال

تتضح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في منظمات الأعمال من خلال ما يلي:

##### 1- أهمية استخدامها على الهيكل التنظيمي:

تبرز من خلال تأثيرها على الإدارة العليا والوسطى، وذلك من حيث محتوى الوظيفة ومتطلبات الكفاءة الإدارية في شاغلي هذه المراكز، وهذا بحلول اللامركزية في سلطة الإدارة الوسطى من خلال برمجة أتمتة العمليات وينتج عنها اللاشخصية في الأداء، وفسح المجال لأكبر عدد ممكن للمشاركة في عملية اتخاذ القرار، رؤية أوضح للمشكلات وبدائلها، وتخفيض عدد الكوادر بسبب عملية الأتمتة للوظائف الروتينية منها.

وما يميز الهياكل التنظيمية في ظل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو تقليل حالات عدم التأكد من خلال توفير البيانات والمعلومات لمتخذي القرارات في كافة المستويات الإدارية، وإزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية والوظيفية، وبالتالي تطوير الهيكل التنظيمي على أساس العمليات الرئيسية بصورة أكبر<sup>1</sup>. وكذا اتساع نطاق الإشراف للمدراء، والمساعدة على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا بما يسمح لها بالتفرغ لمسؤوليات أكثر استراتيجية<sup>2</sup>.

## 2- أثر استخدامها على الرقابة الإدارية وتفويض السلطة:

إن توحيد وتكامل عمليات المنظمة في مجال الرقابة يقود إلى مركزيتها، مما يترتب عليه رفع كفاءة أدائها، رغم أن ذلك يعتبر تحدياً لصلاحيات ومسؤوليات الإدارة الوسطى. وعن أثر استخدامها على تفويض السلطة تتيح تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للمديرين التنفيذيين تفويض بعض صلاحياتهم للإدارة الوسطى دون أن يفقدوا الرقابة على ذلك، فنظام الرقابة المؤقتة يسمح لهم بمراقبة التجاوزات من خلال المعايير الموضوعية لذلك، الأمر الذي يؤدي إلى توزيع أفضل للصلاحيات ضمن إطار المنظمة.

## 3- تأثيرها على الأداء الوظيفي:

حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات في التأثير على تحسين الأداء الوظيفي من حيث زيادة قدرة المؤسسة على الدخول إلى أسواق الجديدة، وزيادة فاعلية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل، وذلك من خلال تحسين عمليات التعليم ونقل المعرفة، واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية، وتحسين فاعلية عملية اتخاذ القرارات الإدارية وزيادة جودتها وتحسين محتواها، وزيادة فاعلية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها.

وترفع كفاءة المنظمة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد أفضل المخرجات بأقل التكاليف الممكنة، وزيادة عدد الفرص المتاحة أمام المنظمة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات<sup>3</sup>.

## 4- أهمية استخدامها على استراتيجيات المؤسسة: من خلال ما يلي:

4-1- الاستراتيجية الإنتاجية: من خلال تنفيذ الاستراتيجية الخاصة بحجم الإنتاج والجودة وخدمات المستهلكين، ومن خلال نظم التصميم الهندسي للعمليات ونظم الرقابة، ونظم إدارة المخزون والمشتريات والتصنيع بمساعدة الحاسب الآلي.

<sup>1</sup> حواس التيمطاط، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2007، ص37.

<sup>2</sup> نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة للميزة التنافسية وكأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (حالة الجزائر)، مجلة الاقتصاد المعاصر، المركز الجامعي بخميس مليانة، العدد 03، أبريل 2008، ص160.

<sup>3</sup> محمود إسماعيل علي إسماعيل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2008-2009، ص29.

4-2- الاستراتيجية المالية: تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تسهيل تنفيذ الاستراتيجية المالية من حيث الوصول إلى الأموال واستخدامها، السيطرة عليها وتوزيعها بكفاءة عالية، والعمل على توفير السيولة المالية من المصادر الداخلية والخارجية، ومراقبة التدفقات النقدية وترشيد الإنفاق وزيادة الإنتاج عن طريق تقييم الأداء المالي من حيث السيولة والربحية والمديونية.

4-3- الاستراتيجية التسويقية: من خلال إجراء بحوث التسويق عن طريق تعدد مصادر الحصول على المعلومات عن الزبائن واحتياجاتهم وعن المنافسين وقدراتهم، ومنه الإسهام في تقييم السوق، وتطوير السلع والخدمات اللازمة لمقابلة احتياجات هؤلاء الزبائن، وقصر طول القناة التسويقية، وتقليل تكاليف البيع وسهولة متابعة حجم المخزون. 4-4- استراتيجية الموارد البشرية: زيادة التوافق بين الأفراد والوظائف، وبالتالي اختيار الموارد البشرية المؤهلة والكفؤة، وتدريبها وتقييم أدائها، وتخطيط مسارها الوظيفي، كما وأسهمت في تحسين نوعية وظروف العمل من خلال تحسين عمليات الاتصال والحفز والدافعية لدى الأفراد، ومن خلال توسيع الوظائف والعمل على بناء قاعدة معلوماتية للموارد البشرية.

4-5- استراتيجية البحث والتطوير: من خلال تطوير المعرفة اللازمة للإدارة والعاملين ومساعدتهم في تصميم المنتجات الجديدة والعمل على تطوير المنتجات الحالية، والإسهام في تحسين العمليات الإنتاجية في المؤسسة ككل. وعن سبب إخفاق بعض الشركات في جني قيمة كاملة من استثمارها في تكنولوجيا المعلومات يعود إلى فشلها في الاستثمار في وقت واحد في الموجودات المتممة الضرورية لتحقيق المنافع.<sup>1</sup>

وعن الأسباب الأساسية لفشل الحاسبات في مجال الأتمتة الإدارية تتمثل عدم وجود البنية العلمية والخبرة الكافية لدى المدراء في مجال المعلوماتية، بحيث يبدون نوعاً من الخوف، وابتعاداً عن استخدام هذه التقنيات، وأنهم سيستمرون في الميل للاستخدام الورقي وللإستثمار الضعيف للحاسبات وتطبيقاتها، وضعف التأهيل والتدريب على مستوى الشركة في مختلف عناصرها في تقديم التدريب اللازم على هذه التطبيقات، ونظم العمل المعلوماتية، وحتى عدم توفير الخبراء المعلوماتيين القادرين على الأتمتة الإدارية.<sup>2</sup>

وضعف مفهوم المعلومات وآلية الاستفادة منها و تطبيقاتها بواسطة الحاسبات من قبل المديرين والمستخدمين العاديين في الشركة، وعدم وجود محلي نظم ومبرمجين كافيين لتقديم نظام معلوماتي متكامل في الشركة بحيث يطوروا نظام العمل اليدوي، ويشرفوا على تنفيذ هذه الأنظمة.

كذلك فوضى التدريب ونقل الخبرة من الأخصائيين إلى المستخدمين وانتشار مراكز التدريب التجاري التي لا تفي بالجانب العلمي، للحصول على أقصى ربح مادي بدون رقابة علمية فاعلة، وعدم وجود خطة على مستوى جماهيري لوعي مفاهيم عصر المعلوماتية، وتنسيق خطط تدريب وطنية طموحة.

<sup>1</sup> زياد عبد الحليم عبد المنعم الذبيبة، مرجع سابق، ص26-27.

<sup>2</sup> الخوري هاني، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الواحد والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، الجزء الأول، الطبعة الأولى، 1998، ص240.

وعموماً عندما تغيب الرؤية الاستراتيجية، فإن التكنولوجيا المستخدمة ستكون في أغلب الحالات إما غير مناسبة أو أنها غير مستخدمة بالصورة المثلى.

### الفرع الثاني: استخدام تكنولوجيا المعلومات للحصول على ميزة تنافسية

نوضح أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية لاكتساب ميزة تنافسية، وكذا عوامل نجاحها في تحقيق ذلك.

تتحقق الميزة التنافسية من خلال الاستغلال الأفضل للإمكانيات والموارد الفنية، المادية والمالية، التنظيمية والمعلوماتية، بالإضافة إلى القدرات والكفاءات وغيرها من الإمكانيات التي تتمتع بها المؤسسة والتي تمكنها من تصميم وتطبيق استراتيجياتها التنافسية، وتعبّر الميزة التنافسية على مجموعة المهارات والتكنولوجيات والموارد القدرات التي تستطيع الإدارة تنسيقها واستثمارها لإنتاج قيم ومنافع للزبائن أعلى مما يحققه المنافسون، وتأكيد حالة من التميّز والاختلاف فيما بين المؤسسة ومنافسيها.

وتنشأ الميزة التنافسية بمجرد توصل المؤسسة إلى اكتشاف طرائق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين، حيث يكون بإمكانها تجسيد هذا الاكتشاف ميدانياً، وبمعنى آخر بمجرد إحداث عملية إبداع بمفهومه الواسع.<sup>1</sup>

كما عرفها أحمد سيد مصطفى على أنها عملية ديناميكية تتغير باستمرار بتغير مكوناتها الذاتية والتي تشمل الموارد التقنية والبشرية والنظم والنتائج.<sup>2</sup>

ويمكن تعريف الميزة التنافسية على أنها قدرة المنظمة في تطبيق عمليات إنتاج غير مطبقة لدى المنظمات المنافسة وعندما لا تستطيع هذه المنظمات الحصول على الموارد الضرورية لتقليد تلك العمليات.

أما الميزة التنافسية الناتجة عن تكنولوجيا المعلومات، فتعرّف على أنها تطبيق تكنولوجيا المعلومات بشكل رائد بغرض التفوق على المنافسين.

إنّ استدامة الميزة التنافسية ليست بالأمر السهل، وعند استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الميزة التنافسية المعينة فإنها تصبح بعد فترة ضرورة لا بد منها لجميع المنظمات بنفس القطاع، وعندها لا بد من تطوير استخدامات أخرى لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للحصول على مزايا تنافسية أخرى للاستمرار في التفوق على المنافسين.

ومن خصائص الميزة التنافسية نجد أنها تبنى على اختلاف وليس على تشابه، وتؤسس على المدى الطويل، باعتبارها تختص بالفرص المستقبلية وعادة ما تكون مركزة جغرافياً، وحتى تكون الميزة التنافسية فعّالة ينبغي أن تكون حاسمة، حيث تعطي الأسبقية والتفوق على المنافس، والاستمرارية، أي يمكن أن تستمر خلال الزمن، مع إمكانية الدفاع عنها، أي يصعب على المنافس محاكاتها أو إلغائها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Michael PORTER, l'Avantage concurrentiel des nations, Inter .éditions, Paris 1993, p48.

<sup>2</sup> أحمد سيد مصطفى، التنافسية في القرن الحادي والعشرين، دار الكتب، القاهرة، الطبعة الأولى، 2003، ص12.

<sup>3</sup> Gerard GARIBALDI, *Stratégie concurrentielle: Choisir et gagner*, ed d'Organisation, Paris:1994,p 95-96.



أما عن مصادر الميزة التنافسية، فيمكن ترتيبها وفق درجتين هما: مزايا تنافسية من مرتبة منخفضة، مثل التكلفة الأقل لكل من قوة العمل والمواد الخام، حيث يسهل نسبياً تقليدها ومحاكاتها من قبل المؤسسات المنافسة، وأخرى من مرتبة مرتفعة، مثل تميز المنتج (التميز و التفرد من تقديم منتج أو خدمة من نوعية معينة).<sup>1</sup>

### 1- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في دعم الميزة التنافسية:

إنّ التطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات قد خلقت فرصاً غير مسبقة لاستخدامها في دعم الميزة التنافسية لمنظمات الأعمال، و يمكن تقييم التأثير الفعلي والكامن لها إلى ثلاث مستويات، وهي كما يلي:

#### 1-1- على مستوى الصناعة:

من شأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تغيير طبيعة الصناعة التي تتنافس الشركة فيها، فدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى صناعة ما يؤثر على المنتجات والخدمات، حيث تغير طبيعة المنتجات والخدمات من خلال تعديلها لدورة تطوير المنتج أو من خلال تسريع عملية التوزيع، وعلى الأسواق كالتسويق عبر الانترنت والحصول على خدمات مصرفية إلكترونية واقتصاديات الإنتاج في هذه الصناعة حيث تساعد المسوقين على ترشيد التكاليف وتقليص الجهود.<sup>2</sup>

#### 1-2- على مستوى الشركة (المؤسسة):

يتحدد تأثير تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة من خلال القوى التنافسية التي تواجه الشركة، حيث توجد خمس قوى تؤثر على ربحية الصناعة، وهي:

أ- تأثيرها على قوة المشتري: المساهمة في تقليص أرباح الصناعة، وبإستطاعة منشآت الأعمال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقليص القوة التي يمتلكها المشترون من خلال اعتماد أساليب تكاليف التحول، وهي التكاليف التي يتحملها المشتري إن هو حاول الانتقال في تعاملاته التجارية من مورد إلى آخر .

ب- تأثيرها على قوة الموردين: بإمكان الشركات التنافس بشكل أكثر فاعلية، إن هي استطاعت السيطرة على قوة الموردين، نقصد بالموردين المومنين بالمواد الخام وقطع الغيار، والتجهيزات اللازمة للإنتاج، القوى العاملة، خصوصاً الكوادر والكفاءات العالية. وبهدف تقليص قوة الموردين في هذا المجال بالذات، خصوصاً القوة التي تملكها نقابات العمال في فرض شروطها، لجأت عدد من المؤسسات إلى أتمتة عمليات الإنتاج لتقليص الاعتماد على اليد العاملة.<sup>3</sup>

ج- تأثيرها على قوة المنتج: تستطيع المؤسسة أن تثني زبائنها عن شراء البدائل من خلال تخفيض أسعار منتجاتها وخدماتها، أو من خلال تحسين القيمة المدركة لهذه المنتجات والخدمات، ومنه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتوجه بالمعلومات والزبون تتلاحم في إطار ما يسمى بالتسويق التفاعلي لتقديم منتجات وخدمات للزبائن تجعل من الصعب عليهم التحول إلى البدائل.

<sup>1</sup> نبيل مرسي خليل، الميزة التنافسية في مجال الأعمال، مركز الاسكندرية للكتاب، مصر، الطبعة الأولى، 1998، ص99-100.

<sup>2</sup> بشير عباس العلق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال (مدخل تسويقي)، مؤسسة الوراق، عمان- الأردن، الطبعة أولى، 2002، ص17-18.

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين التكريتي، بشير عباس العلق، مرجع سابق، ص50-53.

د- تأثيرها على قوة الداخلين الجدد: وتلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً مهماً ولهذا تلجأ هذه المؤسسات إلى عدم تمكينهم من الفوز بحصة سوقية وإعاقة دخولهم إلى هذه الصناعة والاستحواذ على جزء من أرباحها من خلال السمعة ومستويات الخدمة وقنوات التوزيع.

ه- تأثيرها على قوة المنافسين في الصناعة: لقد أتاحت تكنولوجيا المعلومات فرصة للمؤسسات العاملة في نفس الصناعة للتعامل مع المنافسين بشكل أكثر فعالية، فباستطاعة الشركات في نفس الصناعة استخدام تكنولوجيا المعلومات للتنافس مع الشركات القائمة في صناعات أخرى.

### 1-3- على مستوى الاستراتيجية:

تعني الاتجاه ومنظور المنظمة لفترة طويلة الأمد تحقق ميزة للمنظمة من خلال تشكيلة الموارد التي تملكها ضمن البيئة المتغيرة من أجل الإيفاء بتوقعات أصحاب المصلحة.

والاستراتيجية خطة تعتمدها وتطبقها إدارة المنظمة لتحقيق أهداف وغايات طويلة الأمد خاصة بها، وبناء المحددات والضوابط والسياسات التي توضح الطريق إلى الاستراتيجية، وصياغة مجموعة من الخطط والأهداف قصيرة الأمد تتبناها المنظمة اعتقاداً منها بأنها ستسهم في تحقيق أهدافها الأبعد.<sup>1</sup>

هناك العديد من الاستراتيجيات الممكنة لأي مؤسسة تبنيتها لتحقيق أهدافها التنافسية، وقد تم وضع الاستراتيجيات التالية في الصناعة باختلاف أنواعها، وبإمكان تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أن يدعمها ويساندها لنخصها في:

أ- استراتيجية قيادة التكلفة المنخفضة: أي تكون المؤسسة قادرة على تقليص تكاليفها أو تحسين إنتاجها دون أن تتحمل تكاليف إضافية، حيث أن الانترنت ونظم المعلومات وتقنياتها تساهم في تقليص تكلفة عمليات التبادل التجاري، وتدعم إلى حد كبير استراتيجية قيادة التكلفة المنخفضة.<sup>2</sup>

ب- استراتيجية تمييز المنتج (التمايز): يتحقق التمييز في المنتج بإضافة قيمة أو مزايا فريدة إليه لتحسين صورته وجودته أو الخدمة المرافقة له، وتنجح عندما تتمتع المؤسسة بمهارات وجوانب كفاءة لا يمكن للمنافسين تقليدها بسهولة. مثل قيام العديد من البنوك الأمريكية بتقديم خدمات مصرفية بديلة، مكاملة ومبتكرة من خلال الانترنت، ما يعرف بالتعاملات المصرفية عبر الشبكة.

ومن أهم مجالات التمييز التي تحقق ميزة تنافسية أفضل ولفترة زمنية أطول، إما على أساس التفوق التقني أو الجودة، تقديم خدمات مساعدة أكبر للمستهلك، التمييز على أساس تقديم المنتج قيمة أكبر نظير المبلغ المدفوع فيه.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>O'Brien, James A, **Management information systems: Managing information technology in the internet worked enterprise**, McGraw-Hill, Boston, 4edition, 1999, p427.

<sup>2</sup> زياد عبد الحليم عبد المنعم الذبيبة، مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات و أثره في مستوى الأداء للشركات الصناعية باستخدام إطار عمل " أهداف الرقابة للمعلومات و التكنولوجيا المرتبطة بها" - دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، أطروحة دكتوراه- محاسبة- العلوم المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، 2008، ص22-24.

<sup>3</sup> نبيل مرسي خليل، مرجع سابق، ص118-120.

ج- استراتيجية التخصص السوقي (التركيز): تهدف هذه الاستراتيجية إلى بناء ميزة تنافسية والوصول إلى موقع أفضل في السوق، من خلال إشباع حاجات خاصة لمجموعة معينة من المستهلكين، أو بواسطة التركيز على سوق جغرافي محدود، أو التركيز على استخدامات معينة للمنتج، وتعتمد على إمكانية قيام الشركة بخدمة سوق مستهدف وضيّق بشكل أكثر فاعلية وكفاءة مقارنة مع قيامها بخدمة السوق ككل.

وعليه توفر نظم المعلومات المساندة للتخصص السوقي معلومات حول ربحية قطاعات سوقية معينة، لتمكين الشركات من تصميم وتسويق منتجات وخدمات تتوافق مع حاجات ورغبات هذه القطاعات السوقية المشخصة. د- استراتيجية النمو: تهتم هذه الاستراتيجية في مجال التوسع، أي زيادة قدرة المنظمة على إنتاج سلع وخدمات، والتوسع إلى الأسواق العالمية، والتنوع في تقديم منتجات أو خدمات جديدة أو التكامل في المنتجات أو الخدمات ذات العلاقة.

هـ- الاستراتيجية التكنولوجية: تشير إلى الخيارات التي ارتأت المنظمات الحصول عليها لتطوير التكنولوجيا ونشرها لتحقيق أهدافها، فهي تضم الاستحواذ والإدارة، واستغلال تكنولوجيا العمليات والمنتج التي هي تدعم وتتواصل مع استراتيجيات المنظمة لكي تتمكن من توجيه أعمالها التنافسية من خلال توفير قاعدة تكنولوجية متميزة.<sup>1</sup> و- استراتيجية قيادة التكنولوجيا: تشير إلى التأسيس والاستدامة من خلال كل من التطوير والانتشار التكنولوجي للفتوق وفي إيجاد وضعاً تنافسياً للمنظمة في الميدان التنافسي بجميع أنواع التكنولوجيا على اعتبار أنها الأداة الرئيسية في إيجاد واستدامة الميزة التنافسية.

وقد تساعد استراتيجية قيادة التكنولوجيا المنظمة على هذا الأساس في إيجاد وتطوير منتجاتها وخدماتها لتكون أكثر استجابة لمتطلبات واحتياجات زبائنها المختلفة وفي تحسين وضعها التنافسي.

ز- استراتيجية التحالفات التكنولوجية: تقوم على بناء تعاقدات مع المنافسين، والمستشارين وشركات أخرى، هذه التعاقدات يمكن أن تأخذ أشكالاً مختلفة مثل الدمج، الاستحواذات والمشاريع المشتركة وبناء شركات افتراضية أو من خلال الاتفاقات التسويقية والتوزيعية والتصنيعية بين المنظمة والشركات التجارية.

نستنتج مما سبق أنه، ينبغي على المؤسسة تحديد استراتيجيتها التنافسية قبل أن تقرر كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، يعني أن تكون الشركة على دراية تامة بموقعها التنافسي، والقوى التنافسية المؤثرة عليها، وكذلك استراتيجيتها بشكل عام، ومن الأهمية أن تختار المؤسسة تلك التطبيقات التي تمكنها من التعامل مع القوى التنافسية في الصناعة بشكل فعال، وحال الانتهاء من تشخيص وتحديد الاستخدامات التنافسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تأتي ترجمة هذه الخطط إلى خطط تكنولوجية.

## 2-عوامل تحقيق الميزة التنافسية بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

حتى تستطيع المؤسسة تحقيق الميزة التنافسية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فإنه يجب على الإدارة العليا لها القيام بالخطوات التالية:

<sup>1</sup> فالج عبد القادر الحوري، استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: تطوير نموذج في قطاع المصارف الأردنية، دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، جامعة عمان العربية، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا- قسم الإدارة، 2004، ص54.

أولاً البحث عن طرق لإدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنتج أو الخدمة، فهي تساعد في تمييز المنتج أو الخدمة عن المنافسين، كما أنها يمكن أن تساعد في فتح أسواق جديدة أو زيادة حصتها في السوق الحالي، كما تستطيع المؤسسة استخدامها في الاتصال بالمؤسسات الأخرى، من موردين وشركاء و بائن وغيرها.<sup>1</sup> وثانياً البحث عن طرق لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمل تغييرات جذرية في أسلوب وطريقة أداء الوظائف التنظيمية، وتصميم الهيكل التنظيمي قائم على إحدى الاستراتيجيات التنافسية، وتكامل تكنولوجيا المعلومات مع التخطيط ولكي يتم ذلك فإن المؤسسات تحتاج إلى معلومات عن التطورات التكنولوجية المستقبلية، باستثمار موارد في البحوث والتطوير.

وينبغي أن تعمل الإدارة العليا على توفير جميع إمكانيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الفعالة من أجل الرقابة على التكاليف المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى تأثر أهداف المؤسسة أثناء استخدامها، والتأكيد على مركزية الزبائن، حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إيجاد الفرص البديلة الهادفة وتحسين عملية الاتصال بالزبائن، من خلال تأمين المعلومات والخدمات للزبائن على مدار الساعة بكل سهولة ويسر، وإدارة علاقات مع الزبون التي تساعد المنظمة في التعرف على احتياجاته وتلبيتها بالسرعة الكافية، لتحقيق ميزة تنافسية للمنظمة.

كذلك اعتبار الانترنت والتجارة الإلكترونية قوى أساسية في الاقتصاد المعاصر لأنها مبنية على أساس تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتأكيد على دورها في تمكين المنظمة من الاستعانة بالجهات الخارجية بحثاً عن مهارات أو خبرات معينة غير متوفرة في البيئة الداخلية.

أخيراً وجود نقص بالكفاءات التكنولوجية، وضرورة الاستعانة بالمؤهلات بالمشاركة مع المؤسسات التعليمية، وتكثيف العمل في البرامج المشتركة وتدريب العاملين في مجالات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والمجالات الأخرى، والتأكيد على إدارة المعرفة وخاصة المعرفة الضمنية المخزنة في أدمغة المديرين والمفكرين الاستراتيجيين، والعمل على تحويل هذه المعلومات إلى معرفة حقيقية وتوزيعها ونشرها.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

ترز أهمية الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية، فيما يلي:

أ- كونه المؤشر الوحيد: يعد الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مؤشراً للإنفاق الوحيد الذي يمتلكه المدراء عند السعي لتحديد مستويات الإنفاق على المعلومات من قبل المؤسسات المختلفة سواء تم ذلك اعتماداً على النسبة المئوية من العائدات أو مقدار الزيادة في موازنة الإنفاق على المعلومات في السنوات الأخيرة، ويعد ضرورياً للإشارة إلى مدى تحقيق زيادة ربحية المؤسسة أم لا.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد الله فرغلي علي موسى، مرجع سابق، ص 40.

<sup>2</sup> لنفاصل أكثر أنظر: فالج عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص 70-72.

<sup>3</sup> محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسين العلي، اقتصاديات المعلومات: القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 54.

ب- تعزيز مستوى أداء المؤسسات: تصبح تتمتع بمركز استراتيجي قوي على عكس المؤسسات ذات المركز الاستراتيجي الضعيف، وكذا تحقيق الربط والتكامل بين وحدات وتشكيلات المؤسسة في إطار المؤسسة الواحدة بشبكات الاتصالات المختلفة، ودعم الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة من خلال أتمتة العمليات الإدارية.

ج- تحديد الحد الأقصى والحد الأدنى من الاستثمار: فالمؤسسات التي تستثمر في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دون مستوى المعدلات المقبولة يكون أداؤها ضعيفا، وبالمقابل فإن الشركات التي تستثمر فوق هذه المعدلات تتحمل تكاليف إضافية غير ضرورية.

د- تعزيز الكفاءة التشغيلية: بأداء العمليات داخل المنظمة بأقل التكاليف وأفضل أداء وجودة ممكنة، ومنه جعل المنظمة تتبنى استراتيجية قيادة التكلفة أو استراتيجية التمايز. ويتم تحقيقها بزيادة كفاءة المنظمة لاستغلال مواردها المختلفة في تحقيق المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة، وأتمتة عمليات المنظمة وأنشطتها من خلال تطبيقات نظم الحاسب في تنفيذ العمليات المالية والتجارية، وإعادة هيكلة تكاليف الصناعة الناتجة عن دعم اقتصاديات وفورات الحجم.<sup>1</sup>

هـ- تشجيع الإبداع: من خلال تحرير الأفراد العاملين في المؤسسات من العمل الروتيني ويدفعه باتجاه العمل الخلاق ويسهم في فتح مجالات جديدة للإبداع أمامه.

و- كما حفزت مشكلات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الباحثين للعمل على دراستها بقصد تشخيص أهم الأسباب التي تكمن وراءها فضلا عن تقديم المقترحات التي تسهم في تسهيل مهمة تقييم الاستثمار فيها بشكل سليم واختيار المدخل الملائمة في التقييم.

ز- تعزيز الموقف التنافسي للمؤسسة: وعليه فإن الاستثمار في المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إطار مقومات المنافسة يمكن أن يتحول إلى قيد يعيق دخول المنافسين الجدد.

ح- تعزيز القدرة على إدارة قنوات التوزيع: فالاستثمار فيها يضمن وقت تسليم أسرع إلى الزبائن ومشاكل أقل في التسليم وأفضلية في المعاملات، والخبرة المكتسبة من تعلم كيفية استخدام نظم إدارة قنوات التوزيع.

ط- تكريس العلامة التجارية: ويمكن تيسير ذلك من خلال الاستثمار في نظم المعلومات التسويقية بشكل عام وفي نظم إدارة علاقة الزبون.

ي- تعزيز الاستقرار المنظمي: فالمؤسسات التي نجحت في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات حققت فرصا أفضل في التفاعل مع الزبائن والمجهزين والجهات الأخرى ومن ثم استقرارا أكثر في أداء أنشطتها، ويمثل قيدا في دخول المنافسين الجدد خاصة في المؤسسات المالية والمصرفية.

ك- تعزيز عمليات الإنتاج: أصبحت نظم المعلومات ضرورة حتمية في إدارة عمليات الإنتاج الكبيرة، فالأنظمة الأوتوماتيكية تعد الأسلوب الأكثر كفاءة قدر تعلق الأمر بالتكاليف في تنظيم عمليات الإنتاج كبيرة الحجم. وتعزيز إمكانية الإنتاج وفقا لطلب الزبون، إذ يسمح نظم معلومات الإنتاج في تيسير التعاون والتكيف والشفافية

<sup>1</sup> فالج عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص73-75.

وتحسين الإنتاج وفقاً لطلب الزبون، وهذه المرونة بدورها يمكن أن تزيد من هامش الربح فضلاً عن تعزيز رضا الزبون.<sup>1</sup>

ل- تعزيز جودة الخدمة /المنتج: الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يقود إلى إيجاد منتجات أو خدمات جديدة أو أشكال وخصائص جديدة لهذه المخرجات، حيث تزيد رغبة الزبائن في الإقبال عليها واستهلاكها.

م- تعزيز القدرة على الابتكار: حيث تسعى المؤسسة لاقتناء تكنولوجيا جديدة وأفكار جديدة، أو أي معلومات ومعرفة تسهم في مساندة المنظمات لتعزيز قدرتها على ابتكار منتجات أو خدمات، لضمان بقاءها وتعزيز ميزتها التنافسية.

يبرز تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنمية القدرة الابتكارية في المؤسسة من خلال الأدوار التي تلعبها في تعزيز قدرة المنظمة على الابتكار، حيث تستطيع تعزيز القاعدة المعرفية وتوفيرها لكل موظف فهي تسرع في مسح ومراقبة البيئة الخارجية، وتنظيم قواعد المعرفة ونشرها عبر الوحدات المختلفة داخل المنظمة، وهي أكثر استجابة إلى التغيرات المستمرة في بيئة الأعمال الداخلية والخارجية، كما تدعم التنسيق والتعاون بين المنظمة وفروعها، وبينها ومنظمات أخرى في القطاع نفسه سواء كان محلياً أو عالمياً مما يدعم قدرة المنظمة على الابتكار.<sup>2</sup>

#### الفرع الرابع: التحول إلى المؤسسة الرقمية (الافتراضية)

يعتبر تحول المؤسسة الاقتصادية من طبيعتها التقليدية إلى مؤسسة رقمية من أهم إفرازات التطور في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لما يحققه من مزايا، ولها عيوب. وعليه سنحاول الإحاطة بهذه النقاط من خلال إبراز:

##### 1- تعريف المؤسسة الرقمية (الافتراضية):

يقصد بالمؤسسة الرقمية أنها مؤسسة تدخل فيها تقنية المعلومات و وسائل الاتصال الإلكترونية وما يتفرع عنها من وسائل دون ارتباط العمليات المؤسسية. يمكن أن زمان محدد، فهي وحدة بلا حدود من حيث المكان والتنظيم والقدرات، تعمل على أساس شبكي لتقاسم المعلومات. بما يمكن من تحقيق ميزة تنافسية، وتتعدد تسميتها إلى المؤسسة الافتراضية أو الرقمية أو الإلكترونية لتؤدي نفس المعنى.

ومن أهم الخصائص المميزة للمؤسسات الرقمية عن المؤسسات التقليدية، نجدها قادرة على التكيف مع بيئة الأعمال سريعة التغير والتنوع، تستحدث وتستغل فرص الأعمال حال ظهورها (فرصية)، تمتلك جميع مقومات التفرد اللازمة للقدرة التنافسية (التميز)، وتتزود بتقنية معلومات عالمية التصنيف والتقنيات التي تتفرع عنها لحلول مشكلات الزبائن (التقنية)، وتطرح خدماتها بشكل تكاملي تستفيد منه جميع الشركات والأفراد في العالم (عابرة للحدود)، كما تعكس علاقات مع الآخرين على مستوى عال من الثقة والمصادقية (مصدر ثقة).<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسين العلي، مرجع سابق، ص56.

<sup>2</sup> فالح عبد القادر الحوري، مرجع سابق، ص78.

<sup>3</sup> محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص125-126.

هناك ثلاثة أنواع من المؤسسات الرقمية، نجد أولاً المؤسسة الرقمية الدعائية التي تنشئ موقع على شبكة الانترنت للدعاية الحديثة لمنتجاتها أو خدماتها فقط، التي يمكن أن تجلب لها الكثير من الزبائن و دون أن يقدم هذا الموقع أي نوع من أنواع التعاملات الخاصة بالمؤسسة.

وكذا المؤسسة الرقمية ذات الخدمات البسيطة، التي تحاول أن تحقق هدفين من موقعها على شبكة الانترنت، أولهما هو الدعاية وثانيهما تقديم خدمات بسيطة للزبائن بحيث تسهل لهم باقي الإجراءات التي لا بد و أن ينتقلوا إلى مقر المؤسسة على الأرض لإتمامها مثل ملئ الاستمارات التي تبين غرض الزبائن من التعامل مع تلك المؤسسة فقط.

وأخيراً المؤسسات الرقمية (الالكترونية) الكاملة، فهي تمارس نشاطها كاملاً عن طريق شبكة الانترنت وليس لها فروع على الأرض، فهنا المؤسسة تمارس كافة أنشطتها التي أنشأت من أجلها عن طريق الانترنت دون أي حاجة إلى موقع تقليدي على الأرض.<sup>1</sup>

يمكن حصر أهم مبررات إنشاء المؤسسات الرقمية في مساهمتها في تفعيل أساليب الإنتاج والعمليات ومحتوى السلع و الخدمات، وتصميمها من خلال استقبال الآراء والمقترحات من عدد لا محدود من خلال الشبكات والخبراء عبر شبكة الانترنت.<sup>2</sup>

وكذا توفير الأنماط الافتراضية للدولة في البنية التحتية للمنظمات التقليدية من أصول مادية وكادر إداري وفي ضخمة، والحاجة إلى زيادة تسهيلات وتغطية السوق المحلي والعالمي، وكذا الانتقال من بيع السلع والخدمات إلى بيع الحلول.

إضافة إلى السماح بتواجد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على شبكة الانترنت مع المؤسسات الكبيرة، والحصول على مزايا الدخول في الأسواق الجديدة والمشاركة في تحقيق ولاء الزبائن والمشاركة في المخاطر والبنية التحتية. ومن سمات العمل في المؤسسة الرقمية، كونها تتسم بتطورات عمل ديناميكية ومرنة عالية واستخدام مكثف لتكنولوجيا المعلومات باللجوء إلى المهارات والخبرات عالية التأهيل.

مع إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن والتوجه نحو حاجات الزبون، وتقديم خدمات تجارية كاملة وجديدة بتكاليف تشغيل منخفضة، وزيادة كفاءة أداء المؤسسات الإلكترونية. بالإضافة إلى كثافة عمليات ومحدودية حجم العاملين، والعمل من خلال أنماط العمل الفوري وتآلية الأعمال الإدارية على مختلف مستويات العمليات الإدارية والفنية، وتعاضد دور الحكومة الإلكترونية في مجال المال والاقتصاد والتجارة الإلكترونية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> منير محمد الجنهبي، ممدوح محمد الجنهبي، الشركات الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2005، ص 11-13.

<sup>2</sup> محمد محمود طعمانة، طارق شريف العلوش، الحكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004، ص 128.

<sup>3</sup> سعد غالب ياسين التكريتي، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2002، ص 111.

## 2- مزايا التحول من مؤسسات تقليدية إلى مؤسسات رقمية (إلكترونية):

2-1- على المستوى الاستراتيجي: تتمثل في تحقيق حالة من الحضور العالمي من خلال أداء الأعمال على نطاق عالمي وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة في مواجهة المؤسسات الجديدة الداخلة حديثاً إلى الأسواق، وتحقيق أعلى مستوى ممكن من الجودة فيما تقدمه من سلع وخدمات للزبائن ومنه تحسين صورة المؤسسة وزيادة حجم علاقاتها مع المؤسسات الأخرى، وكسب زبائن جدد والاحتفاظ بالزبائن الحاليين وتحقيق تواصل فعال مع الزبائن وأعضاء المؤسسة من خلال تقريب المسافات والحدود بينهم لتبادل المعلومات.

2-2- على مستوى العمليات: فتنحصر في تخفيف التكاليف تكاليف التجهيز، الترويج والاستخدام، وتحسين التدفقات النقدية للشركة، وزيادة كفاءة العمليات الإنتاجية والتجارية، وتعزيز كفاءة الأداء، مع إمكانية تطبيق النظم الخاصة بالإنتاج المؤقت.

2-3- على مستوى الزبائن: توفير الوقت والجهد، التكلفة وحرية الاختيار ورضا الزبون بالاتصالات التفاعلية المباشرة مع الزبون، مما يوفر خدمات أفضل للزبائن ويستحوذ على رضاهم.

## 3- عيوب المؤسسات الرقمية:

على الرغم من المزايا التي تحققها المؤسسة الرقمية إلا أن هناك العديد من المآخذ والعيوب والمخاطر نذكر منها:

3-1- الافتقار إلى القدرات الجوهرية: حيث أن المؤسسات الرقمية المجردة كوحدات صغيرة ديناميكية هي في الحقيقة الأمر شركات جوفاء، حيث أن نشاطها ستظل تحت إرادة مورديها وشركائها وزبائنهم.

3-2- مشكلة التنسيق: حيث تعتمد على موردين وشركاء وموزعين منتشرين في الوظائف والمهام على أنحاء جغرافية واسعة، وهذا ما يخلق مشكلة حقيقية في التنسيق.

3-3- القضاء الأعمال السابقة: حيث أن المؤسسات قد ترى أن النشاط الافتراضي لا بد أن يحل محل النشاط المادي، كما أن اقتصاديات الأعمال الافتراضية يمكن أن تحل محل اقتصاديات الأعمال السابقة على حساب استثمارات عظيمة للمؤسسات.

3-4- التعقيد التنظيمي: إنها تتسم بالتعقيد الكبير جراء التشبيك والصلات المفرطة بعدد كبير من الموردين والوسطاء والزبائن وغيرهم في ظل شبكات الأعمال.

3-5- مشكلة ثقافة المؤسسة الرقمية: حيث أنها تتعامل مع العمال الافتراضيين المنتشرين عبر مناطق جغرافية واسعة، يمكن أن تواجه مشكلة فقدان الهوية الناجمة عن عدم قدرة المؤسسة على تحقيق الوحدة والتجانس من خلال ثقافة المؤسسة.

3-6- عدم التأمين الكافي للنظم: وعدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وإساءة استخدام النظم والبرمجيات من طرف الزبائن نتيجة عدم إحاطتهم بإجراءات التأمين والوقاية، ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية التي تعترض المعاملات الإلكترونية.



#### 4- تحديات المؤسسات الالكترونية:

4-1- على المستوى العام: ومن التحديات التي تواجه المؤسسات الرقمية، على المستوى العام منها صعوبة الحفاظ على سرية المعلومات التي لا يرغب البعض في عرضها على شبكة الانترنت، زيادة البطالة بسبب تقلص الحاجة إلى أعداد الوظائف، المناخ التشريعي والقانوني الملائم لمقتضيات التعامل الالكتروني، والإدراك الصحيح للعلاقة مع الزبون، وتوفر إدراك مماثل لقيمة الأجل الطويل لهذا الزبون، مع ضرورة توفير المهارات الأساسية المطلوبة في إدارة أنشطة المنظمات الالكترونية، ومدى القدرة على التكيف الحاصل، جراء تغييرات شاملة وجزئية على كافة المستويات.<sup>1</sup>

4-2- على مستوى البنية التحتية: أما التحديات على مستوى البنية التحتية نجد هناك تكاليف عالية جدا، مما قد لا يمكن المؤسسات الصغيرة من الحصول عليها، وتأهيل الموارد البشرية متواضع جدا، ففي جانب تكنولوجيا المعلومات فإن الأمر يتطلب مزيدا من الاستثمار في هذا المجال، وكذا تكلفة الاتصالات العالية وخاصة بالنسبة إلى شبكة الانترنت، والبرمجيات لغرض التطبيق العلمي مكلفة جدا من مصادرها الأجنبية، وكذا البطالة الكبيرة والدخل الفردي المنخفض قياسيا بالمستويات العالية.

#### المطلب الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة المصرفية

هذا المطلب لإبراز وتحليل دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة المصرفية، بالتطرق إلى استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أهداف وآثار استخدامها على البنوك، وكذا التكنولوجيا في المجال المصرفي، وانعكاسات التطور التكنولوجي المصرفي.

#### الفرع الأول: استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

يعتبر استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ذا أهمية بالغة، لما يحققه من مزايا للبنك و زبائنه، وعليه سنحاول توضيح ذلك من خلال النقاط التالية:

#### 1- أسباب استثمار البنوك في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

هناك العديد من الأسباب التي تدفع البنوك إلى زيادة استثماراتها في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منها:

1-1- تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية والصفقات: حيث يؤدي الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تخفيض تكاليف الصفقات من خلال المنافذ الالكترونية مقارنة بتكاليف الفروع التقليدية، وأن تنويع هذه الأنظمة يؤدي إلى تحقيق كفاءة الأعمال وتخفيض التكاليف وتعظيم الربحية بزيادة العوائد من خلال الإبداع وتخفيض النفقات بتقليص حجم العمالة ومعالجة التكاليف.

1-2- المنافسة: حيث أن استمرار البنوك في الحصول على أحدث الوسائل التكنولوجية لمواكبة التطورات العصرية في تقديم خدماتها يعتبر هدفا أساسيا لتحقيق الميزة التنافسية، ويعتبر استخدام شبكات الانترنت في العمل المصرفي

<sup>1</sup> عبد الله صالح بورقة، واقع التجارة الالكترونية في الشركات السعودية و آفاق تطورها (دراسة تحليلية)، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2007-2008، ص193.

الوسيلة الأكثر فاعلية في استقطاب زبائن جدد من مختلف دول العالم لاختراقها الحدود التي تسمح لأي زبون من التعامل مع البنك الالكتروني أينما كان.<sup>1</sup>

1-3- تخفيض تكاليف العمليات الإدارية وغير الإدارية: من خلال انسياب المعلومات عن طريق الوسائل الالكترونية بدلا من الأعمال اليدوية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء، وبالتالي تحقيق مزايا على المنافسين الآخرين أو على الأقل توفير قاعدة تطبيق استراتيجية التمييز واستراتيجية قيادة تخفيض التكلفة. وكذا تحسين ورفع كفاءة الأداء وسرعة تنفيذ العمليات، دعم وتغيير طرق العمل، مما يساهم في تشجيع العاملين على تعظيم الإنتاجية، وتعظيم الأرباح.

1-4- التوسع الجغرافي: إمكانية انتشار البنك في أكبر عدد من الدول والتوسع في تقديم خدماته ومنتجاته المصرفية والاستفادة من الانتشار الجغرافي له ولفروعه في مختلف دول العالم.

1-5- تعميق الولاء: تحرص البنوك دائما على تعميق وتوطيد العلاقة بينها وبين الزبائن لخلق نوع من الولاء للبنك، حيث أن الانترنت يعمل على زيادة فرص اتصال الزبون ببنكه والحصول على خدماته ومنتجاته ضمن دائرة زمان ومكان أوسع، فإن ذلك يميل إلى توطيد العلاقة بين الزبون والبنك وخلق نوع جديد من الولاء له، وهذا يساعد البنك على المنافسة والاحتفاظ بزبائنه الحاليين واستقطاب زبائن جدد آخرين.<sup>2</sup>

وكذا العمل على خدمة الزبائن الحاليين وجذب زبائن جدد عن طريق توفير الخدمات ذات الجودة الشاملة طوال الوقت وعلى الخط المفتوح وتحسين راحة الزبائن وبتكلفة أقل وعائد أعلى للبنك.

## 2- مزايا استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي:

لقد ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين البنية التحتية للعمليات المصرفية الالكترونية من خلال ما توفره من تقنيات حديثة ومتطورة، أدى إلى إحداث تحول حقيقي في الصناعة المصرفية من خلال تطوير وتنويع المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لزبائنها إلكترونياً، حيث أدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إبداع نماذج وصور جديدة للخدمات المصرفية ومن ذلك خدمات التسويق المصرفي الالكتروني، وبطاقات الائتمان، طلب كشف حساب، الاستفسار عن الأرصدة، إجراءات تبادل العملات وتحويل الأموال إلكترونياً وغيرها.

وتعمل على رفع كفاءة إدارة البنك وزيادة ربحيته، نظراً للانخفاض الكبير الحاصل في تكلفة التشغيل، وتحويل فرع البنك التقليدي إلى قناة نشيطة تستخدم لتسويق وبيع جميع منتجات البنك وخدماته المتنوعة، وزيادة في حجم المعاملات الالكترونية عبر الحدود بين زبائن البنوك والشركات التجارية، والتي تتم بواسطة أدوات التجارة الالكترونية، مما يساعد على خلق قنوات جديدة للبنوك تحقق إيرادات إضافية من هذه الأنشطة المصرفية الإلكترونية الجديدة.

<sup>1</sup> نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت-لبنان، الطبعة الأولى، 2001، ص34.

<sup>2</sup> نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، مجلة البنوك في الأردن، المجلد 19، العدد 5، 2000، ص25.

كما تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في بناء أنظمة معلومات إدارة متقدمة، من بناء أنظمة المعلومات الداخلية التي توفر نظام معلومات يربط البنوك بفروعها داخليا ورفع من كفاءة العمل، ويمكن من بنوك المعلومات المصرفية عرض المعلومات على الورق أو الشاشة أو الأقراص، كما تسمح بخلق الأرضية اللازمة لتبادل المعلومات داخليا وخارجيا مع البنوك الأخرى.<sup>1</sup>

إضافة إلى تنامي نشاطات البنوك في أسواق رأس المال باستخدام الركائز الالكترونية الحديثة ولاسيما الانترنت، فأضحى الاستثمار المباشر والفوري (الاستثمار الالكتروني) يؤمن للبنوك ولزبائنها إمكانية شراء الأسهم والتداول المالي الإلكتروني، مما سهّل هذا النشاط وخفض من تكاليفه، فساهم ذلك بدوره في تغذية الدخل العام للبنوك. وتقوم بتحسين الأداء الاستراتيجي للبنك، من خلال تحقيق مستوى أفضل من المرونة والسهولة والسرعة، وسهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة الداخلية والخارجية وكذا الانترنت، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام، والاستفادة من المعلومات الجمّة، المجمعّة والمخزّنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء.

كما أنّها تقدم خدمات عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية، فهي خدمات عابرة للحدود لا تعرف قيودا جغرافية، وبالتالي تختصر الجهد بالنسبة للموظفين والزبائن على حد سواء، مما يعزز القدرة الإنتاجية للطرفين، وربط الزبائن بالبنك، وتحسين مستوى الخدمات التي يقدمها لهم، وكسب رضاهم عن خدماته، ومعرفة احتياجاتهم المستقبلية لمنع تحولهم إلى البنوك المنافسة.

وتخفّف تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتشار التجارة الالكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية الدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة، و الترويج للخدمات المصرفية حيث تؤمن للبنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها وإمداد الزبائن بالمعلومات اللازمة عن أرصدهم، ويزيد استخدامها من سرعة أداء العمليات المصرفية وزيادة الشفافية، مما يزيد ثقة المستثمرين بالبنوك.<sup>2</sup>

وأخيراً تعمل على تحقيق الميزة التنافسية للبنك، وتوسيع قاعدة الزبائن، حيث يمكن تحقيق الميزة التنافسية بواسطة تنفيذها لوظائف تعمل على خلق قيمة في مجالات تقليل التكلفة، مقارنة بمنافسيها أو العمل على أدائها بأساليب تقود إلى التميّز<sup>3</sup>، ويعتبر تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مجالات البحوث والتطوير وتصميم الخدمات والتقديم للزبائن تمكّن البنوك من بلوغ الميزة التنافسية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> علي الأعسم، الانترنت وسيلة هامة للمعلومات والتبادل التجاري: الصناعة المصرفية العربية في عالم المعلوماتية والاتصالات الحديثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، 1997، ص 185-186.

<sup>2</sup> فؤاد شاكر، التحرير العالمي تجارة الخدمات المالية والتكيف المالي العربي المطلوب: المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، 2002، ص 442.

<sup>3</sup> فؤاد نجيب الشيخ - فادي محمد بدر، العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردنية، مجلة الإدارة العامة، مجموعة 44، العدد 3، المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2004، ص 634.

<sup>4</sup> مصطفى أحمد سيد، التسويق العالمي: بناء القدرات التنافسية للتصدير، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2001، ص 146.

## الفرع الثاني: أهداف وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على البنوك

إنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك واستخدام تطبيقات النظم المالية والمصرفية، يتصل بمجموعة من الأهداف والآثار تنحصر فيما يلي:

### 1- أهداف استخدامها على البنوك:

يتصل استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في البنوك بأهداف، يمكن تحديدها في ثلاث مجموعات:

1-1- تحسين الخدمة للزبون: بتخفيض وقت الانتظار وخدمة كاملة لدى محطة عمل واحد، إمكانية السحب من أي فرع من الفروع، حصول الإدارة على بيانات الزبون بشكل أسرع وبطريقة أبسط وتحديث البيانات بشكل دوري.

1-2- تحسين الإنتاجية عن طريق خفض التكاليف: من خلال الحد من حجم الورق وتدفعه مما يقلل من التكلفة والتعقيد، وتخفيض عمليات تسجيل المعاملات المتزايدة، تخفيض التكلفة لكل معاملة، الحصول بشكل تلقائي على البيانات والمعاملات المحاسبية، بما في ذلك عمليات التجميع للفوائد والأرصدة وغيرها، مما يساعد ذلك على التخطيط الفعال والرقابة الجيدة على البيانات وكذلك سرعة اتخاذ القرار.

1-3- تحسين ظروف العمل المحيطة: من خلال توحيد الإجراءات والمعدات والتجهيزات، تطوير وسائل الاتصال مما يسمح لأي من العاملين الوصول إلى بياناتهم بشكل سريع، إلغاء الأعمال الروتينية، بحيث يمكن حصر جهود العاملين وطاقاتهم في أعمال خلاقية، والحصول على التقارير الإحصائية بشكل أسرع وأبسط، مما يساعد على اتخاذ القرارات اللازمة في الوقت المناسب.

### 2- أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك:

وفيما يتعلق أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك، ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك، كما أتاحت له إمكانيات ضخمة للتوسع. حيث تفضي التكنولوجيا إلى لامركزية الإدارة، إذ أن التنوع من شأنه تعزيز الهياكل الإدارية المتغيرة، هذا مع التركيز بدرجة كبيرة على مسؤوليات الأفراد وإقامة علاقات شديدة الصلة بالأسواق، والربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشترائها في تقديم الخدمات المالية المختلفة، وهو ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الميزة التنافسية لها على المستوى الدولي، وإتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بغض النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.<sup>1</sup>

وتساعد الإدارة العليا للبنك على اتخاذ القرارات المناسبة وإمدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية لمركز البنك المالي بما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة، وتسهيل معالجة كافة البيانات المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات المختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة زبائن القروض.

<sup>1</sup> عبد الحميد عبد المطلب ، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001، ص 146.

كذلك زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في الأنشطة التي تتوقف على توافر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها وتخزينها وتبادلها خاصة مع تزايد الاتجاه إلى نظام الصيرفة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كثافة المعلومات والبيانات.

كما تسهّل عملية الربط الدولي بين البنوك المختلفة لتبادل المعلومات والبيانات المصرفية (نظام السويفت)، وتدويل النشاط المالي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز المحلية، وتسهيل أنشطة الأسواق المالية الدولية.

### 3- آثار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خدمات البنك:

وهناك آثار إيجابية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على خدمات البنك، تتمثل في ترشيد الإنفاق والمعلومات المقدمة للزبائن، إذ أنّ الأرباح الإضافية المترتبة على تخفيض في التكاليف وتحويل العمليات المصرفية غير المربحة إلى عمليات مصرفية مربحة من خلال تقليل الاعتماد على عنصر العمل والإجراءات اليدوية، وكذا الاستخدام الكفء لنظم المعلومات المتعلقة بالزبائن يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية.<sup>1</sup>

وتعمل على تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للزبائن.<sup>2</sup>

كما تعمل على تحرير الأعمال المصرفية من الروتين والأعباء الإدارية، مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية البنك، وتساعد البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مثل توافر شاشات عرض المعلومات المصرفية والأسعار، مما يساعد الزبائن على سرعة اتخاذ قرارات التعامل معه.

ويسمح الابتكار التكنولوجي للبنوك بتنوع أسواقها، والتنوع القطاعي وعدم التركيز على قطاع واحد أهم من تنوع وتمييز تشكيلة المنتجات فيما يتعلق ببقاء واستمرار المؤسسات المصرفية، وبالتالي إدخال التكنولوجيا الجديدة في مجال الأعمال المصرفية يغري الزبائن بشراء خدمات جديدة، بما يؤدي إلى خلق طلب جديد على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك.<sup>3</sup>

### الفرع الثالث: التكنولوجيا في المجال المصرفي

نبرز من خلال هذه النقطة تعريف وتطور التكنولوجيا المصرفية وخصائصها، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، وذلك بالتطرق إلى:

**1- تعريف التكنولوجيا المصرفية:** التكنولوجيا المصرفية هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات، عمليات وخدمات مصرفية جديدة، وعليه التكنولوجيا في المجال المصرفي مجالين، الأول هو التكنولوجيا الثقيلة

<sup>1</sup> عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة و النشر، مصر، الطبعة الأولى، 1999، ص311.

<sup>2</sup> سامي أحمد محمد مراد ، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية "الجاتس" في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية بينوك القطاع العام في مصر (بالنظر على بنك القاهرة)، رسالة دكتوراه في العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، المعهد القومي للإدارة العليا، مصر، 2002، ص134.

<sup>3</sup> معهد الدراسات المصرفية، تسويق الخدمات المصرفية، الكويت، 1997، ص292.

وتشمل الآلات والمعدات المصرفية مثل آلات عد النقدية والشبكات، والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.

كما أنّ التكنولوجيا المصرفية هي المعلومات اللازمة لإنتاج الخدمة المصرفية، ونميز ثلاث مكونات للمعرفة الفنية المصرفية هي: تكنولوجيا المنتج المصرفي، المتضمنة مجموعة الأفكار اللازمة للخدمة المصرفية مثل خصائص تلك الخدمة، وخطوات أدائها، وتكنولوجيا العمليات المصرفية المتمثلة في الإجراءات والخطوات الضرورية اللازمة لتقديم خدمة مصرفية معينة، وكذا تكنولوجيا الإدارة وتشمل مجموعة الإجراءات الإدارية اللازمة لتصريف وبيع الخدمة المصرفية.<sup>1</sup>

وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ العملي، بحيث تساهم في تقديم خدمات مصرفية جديدة وتطوير الخدمات المصرفية الحالية.

نستنتج مما سبق خصائص التكنولوجيا المصرفية، فهي مجموعة من المعارف، المهارات، الطرق والأساليب المصرفية، والقابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي، وهي ليست هدفاً في حد ذاتها بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه.<sup>2</sup>

وأن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا، لا يقتصر تطبيقها على مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

وهناك أربعة عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل التكنولوجيا في المجال المصرفي هي الجانب المادي المتمثل في الآلات والمعدات والشبكات المستخدمة في الوحدة المصرفية، والجانب الإستخدامي المتمثل في طرق استخدام تلك الآلات، والجانب العلمي المنحصر في المعرفة المصرفية المطلوبة، وكذا الجانب الابتكاري مقتصر في المهارة اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية.

تتمثل المكونات الرئيسية للتكنولوجيا المصرفية في المجال المصرفي في التكنولوجيا المصرفية المحسنة (الصلبة)، مثل الآلات والمعدات المستخدمة في الوحدات المصرفية واللازمة لتقديم الخدمة المصرفية وترابط عناصر ومكونات الوحدة المصرفية مع بعضها لتحقيق رضا الزبون.

## 2- التطور التكنولوجي في العمل المصرفي:

ولقد مر التطور التكنولوجي في العمل المصرفي بالمراحل التالية:

2-1- مرحلة الدخول: وفيها دخلت التكنولوجيا إلى أعمال المصارف، لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الأعمال المصرفية الخلفية مثل مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير الحاسبية، دون تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعلية التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في كلفتها.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> أمين فؤاد الضرغامى، بيئة السلوك التسويقي، مكتبة دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1990، ص124.

<sup>2</sup> البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع والخمسون، 2001، ص138.

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشمري - عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الالكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر الطبعة الأولى، الأردن، 2008، ص25.

2-2- مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: على كافة العاملين بالبنك من خلال برامج تدريب معينة، وكانت مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا، وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا.

2-3- مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات الزبائن: تميزت بالتكاليف العالية، وبدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا.

2-4- مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف: أي ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، بالاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف.

2-5- مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصلاً من أصول البنك: ينبغي أن يجني عائداً كباقي الأصول، وهنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.

2-6- مرحلة التكنولوجيا من أعمال البنك: بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، المبنية على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

ومن هنا كانت بداية العمل المصرفي الإلكتروني، وتطور ليشمل قنوات عدة لإيصال الخدمات والمنتجات المصرفية إلى الزبائن، وتميزت هذه المرحلة بزيادة الاستثمار في تطوير العمل المصرفي الإلكتروني.

### 3- الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية:

إنّ استعمال التكنولوجيا مع تحقيق مردود لها يتناسب مع كلفتها، استدعى إدخال رؤيا جديدة على إدارة العمل المصرفي، وإيجاد طرق تكفل إعطاء مردود للتكنولوجيا مثل أيّ أصل من أصول البنك، وهو ما يُعرف بالإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا.

وترتكز الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية على اعتبارات أساسية هي:

#### 3-1- اعتبارات تتصل بالعمل المصرفي: تنحصر فيما يلي:

أ- تطور استخدام التكنولوجيا من قطاع الأعمال الخلفية إلى الأعمال الأساسية للبنوك وعلى تنوعها، وتساعد أهمية الخدمات المصرفية بالتجزئة كميدان أساسي ضمن أعمال البنوك، القائمة على التكنولوجيا المتقدمة.

ب- الاعتماد المتنامي للأعمال المصرفية على الركائز الإلكترونية، لتلبية احتياجات الزبائن من الخدمات المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

ج- ترشيد استخدام التكنولوجيا المصرفية يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وتعزيز فعاليتها إدارتها والرقابة على أعمالها ومنه تحسين ربحيتها الإجمالية، مع اهتمام الإدارة الاستراتيجية بمخاطر التكنولوجيا المصرفية لمنع أي تأثير سلبي على البنوك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> جو سروع، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، جمعية اتحاد المصارف العربية، مجموعة 23، عدد 277، 2003، ص20.

<sup>2</sup> عبد الفتاح زهير العبدلات، معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية: دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة، كلية العلوم المالية والمصرفية، تخصص المصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان- الأردن، 2006، ص23.

د- أصبح الفرع البنكي خياراً من بين قنوات توزيع الخدمات المصرفية والمالية، حيث يجري الزبون عملياته المصرفية بالوسائل الالكترونية من منزله أو مكتبه أو هاتفه النقال أو غيرها.

### 3-2- اعتبارات تتصل بالعمل الرقابي: تتمثل في:

أ- على الصعيد الداخلي: باتت التكنولوجيا أداة لإدارة البنك من أجل الاطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود من أجل إعداد التقارير المناسبة الخاصة بذلك، ومنه ضمان كفاءة وفعالية العمل المصرفي، وتحديد الاختلالات، ونقاط القوة، وبالتالي تمكين الإدارة من رسم وتنفيذ السياسات الكفيلة بالتغلب على الاختلالات أو الثغرات وبالتالي تصويب مسار العمل بشكل إجمالي.

ب- على الصعيد الخارجي: هناك شبكات مصرفية وشبكات دفع داخل الدولة بدأت بالظهور والتنامي تبعاً لاحتياجات ربط البنوك بعضها البعض للمصالح المشتركة للبنوك أو لاحتياجات رقابية وإشرافية من قبل البنك المركزي تتعلق بضمان حسن سير العمل في البنوك لتجنب الأزمات المالية للبنوك والرقابة على سلامة أوضاعها المالية.

ج- على الصعيد الدولي: نجد معايير بازل الجديدة تعبر اهتماماً كبيراً لمسألة " مخاطر التشغيل " وأهمية الإدارة الاستراتيجية لمخاطر التكنولوجيا المصرفية والحيلولة دون فشل أو تعطل الأنظمة التكنولوجية، لما لها من انعكاسات سلبية على عمل البنوك.

### 4- قضايا أساسية في الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا:

أ- تحديد استراتيجية البنك تجاه الصيرفة الالكترونية أو تقديم الخدمات المصرفية عبر فروعه، وبالتالي طريقة الارتباط بالزبون هل من خلال الركائز الالكترونية أو من خلال الفروع المصرفية، أو من خلالهما معاً مع الحفاظ على زبائنه، وتنمية قاعدتهم، بشكل متواصل.

ب- ضرورة الاختيار بين امتلاك برامج جاهزة أو تطويرها داخل البنك، وشراء البرامج الجاهزة هو الطريقة الأكثر فاعلية سواء من ناحية تخصيص الموارد أو فترة التسليم أو التكلفة، كما أنها تمكن من التطوير الدائم بكل سهولة لبرامجها المستعملة بحيث تجاري متطلبات واحتياجات العصر، وينبغي التأكيد على أن الميزة التنافسية للبنوك لا تكمن في تطوير برامجها الداخلية بل في توفير الخدمات وفق متطلبات العمل المصرفي الحديث.

ج- ضرورة مراعاة الاختلاف بين رجال البنوك ورجال التكنولوجيا، وأن التكنولوجيا ليست هدفاً في حد ذاته، بل عنصر واحد لتمكين البنوك من تنفيذ أعمالها بكل كفاءة وفاعلية وتعزيز ربحيتها.<sup>1</sup>

د- الزبائن وثقافة التغيير: إذ كما إن العمل المصرفي الحديث يتطلب تغيير ثقافة موظفي البنك في اتجاهات التسويق والبيع وخدمة الزبائن، فإن قبول الزبائن لهذا التغيير في آليات توزيع الخدمة الجديدة يشكل شرطاً أساسياً وحيوياً لنجاح استثمار البنك في التكنولوجيا.

هـ- التحوط ضد المخاطر المعترضة للعمل المصرفي الإلكتروني.

<sup>1</sup> جو سروع، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مرجع سابق، ص22.



## الفرع الرابع: انعكاسات التطور التكنولوجي المصرفي

من أهم انعكاسات التطور التكنولوجي المصرفي على مستويات عديدة تكمن فيما يلي:

### 1- النواحي التنظيمية:

تتمثل في ازدياد الحاجة للعمالة غير المباشرة إلى نسبة العمالة المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي، والحاجة إلى وظائف مثل أخصائيو البحوث والتطوير وفتوى الصيانة، مع الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة تحليلها ووصفها، وتغيير الأداء بالوظائف الجديدة.

وظهور الحاجة لتزويد القيادات المصرفية بمفهوم تمكين العاملين، أي إتاحة الفرصة للقادرين والراغبين لأن يقدرُوا الموقف ثم يتصرفوا دون الرجوع إلى رؤسائهم وبناء فرق العمل المستقلة وتهيئتهم.

كذلك تغيير هيكل الموارد البشرية، يؤدي التغيير في التجهيزات وفي طرق العمل، سواء في الأداء أو التسويق المصرفي أو في البحوث والتطوير، إلى تغيير في هيكل العمالة، حيث أن التحول إلى آلات تلقائية الأداء كاملة الأوتوماتيكية ولاستخدام الكمبيوتر سيقبل من أعداد العمالة اليدوية والكتابية، وغير الماهرة، لكنه سيزيد من العمالة الفنية في مجال التشغيل والصيانة.<sup>1</sup>

### 2- العمالة المصرفية:

تتأثر الأعمال التي يؤديها الأفراد في وظائفهم بالتكنولوجيا، مما يؤدي إلى تغيير الوظائف وتؤثر الأوتوماتيكية على الوظائف المصرفية على كل المستويات فهي تخفض مستوى بعضها، وترفع وتخفض أهمية البعض الآخر، ولا يشكل مثل هذا التحول تهديدا للعاملين للتحول إلى وظائف أخرى من خلال إعادة التدريب.<sup>2</sup>

### 3- برامج البحوث والتطوير:

يقترن التطورات التكنولوجية بالإنفاق على برامج البحوث والتطوير، فهي المحرك الأساسي للتطوير التكنولوجي ومخرجاته من منتجات مصرفية جديدة وأساليب أداء جديدة في مجالات العمليات التسويقية، البشرية والخدمية المصرفية، ويتطلب إنشاء وتطوير وحدات للبحوث والتطوير تهيئة وتطوير كوادر متخصصة من الباحثين المصرفيين من خلال مزيج متكامل من تكنولوجيا التعليم و التدريب المصرفي.

### 4- تكنولوجيا المعلومات:

ظهرت الحاجة إلى التزود بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها لتساعد على اتصالات تنظيمية أكثر مرونة وأعلى سرعة، حيث أن تطبيقها مع إعادة هندسة العمليات المصرفية من شأنه أن يؤدي إلى تقليل ملامح البيروقراطية وإلى تكامل بين العمليات.

<sup>1</sup> سامي أحمد محمد مراد، مرجع سابق، ص 141.

<sup>2</sup> مصطفى أحمد سيد، التسويق العالمي: بناء القدرات التنافسية للتصدير، مرجع سابق، ص 170-171.

## 5- تكنولوجيا التدريب المصرفي:

مع التطور التكنولوجي يتطلب الأمر التحول لاستخدام الحواسيب بدرجة أو بأخرى في تخطيط الاحتياجات التدريبية وتصميم برامج التدريب وتطويرها، وتصميم اختبارات التقييم وتصحيحها واستخدام الحاسوب كمدرب.

## 6- الصناعة المصرفية:

بالإضافة إلى ذلك، حدث تطور هائل على صعيد الصناعة المصرفية، وذلك فيما يختص بتكنولوجيا المعلومات سواء لخدمة إدارة البنوك أو لخدمة الزبائن.<sup>1</sup>

6-1- على صعيد إدارة البنوك: مكنت أجهزة الكمبيوتر البنوك من تجهيز مراكز مالية يومية متكاملة لجميع عمليات البنك الداخلية والخارجية، كما سمحت بمركزية لشبكة الفروع في علاقتها مع المركز الرئيسي، ويتم استخدام أجهزة الحاسب الآلي في أداء العديد من العمليات المصرفية القديمة والحديثة منها.

وساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تسهيل الأعمال المكتبية، حيث يوجد ما يسمى بالمكتب الإلكتروني في البنك الذي يضم جهاز كمبيوتر وجهاز نسخ عن بعد وهاتف وشاشة تتلقى الأوامر والمعلومات، وآلة التصوير الذكية التي تستخدم في مجال الأرشيف والتوقعات ومطابقتها.

وتوجد في مجال أمن البنك أجهزة كمبيوتر للتأكد من صحة التوقعات والأوراق المالية والحوالات المصرفية، كذلك تأمين المدخل، وتوجد وسائل تأمين إلكترونية لأجهزة المعلومات ذاتها، وسهولة ارتباط البنوك بالبورصات الدولية وتسهيل المعاملات بينها، واستخدام الكمبيوتر في حفظ الوثائق المختلفة الخاصة بعمليات البنوك دون حاجة لحيز مكاني ضخم أو للاحتفاظ بسجلات.

6-2- على صعيد خدمة الزبائن: تأمين الراحة للزبائن بوضع أجهزة الصراف الآلي في الفروع أو بالقرب منها، كما يمكن أن تجري العديد من المعاملات التي يحتاجها الزبون بتكاليف منخفضة نسبياً ودون الالتزام بالتواجد المكاني داخل البنك أو بوقت العمل.

وإمكانية حصول الزبون على بيانات فورية تتعلق بحساباته مع البنك أو بأسعار الفائدة و الصرف من خلال شاشات يتم تركيبها في مكتب الزبون وتكون متصلة بالبنك، وبيع تشكيلة أوسع من الخدمات إلى الزبائن الحاليين و الجدد والمحافظة عليهم.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الأول و الثاني، المجلد الرابع والخمسون، 2001، ص140-141.

<sup>2</sup> ثامر البكري- أحمد الرحموني، تسويق الخدمات المالية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص290.

### المبحث الثالث: العمل المصرفي في بيئة الانترنت ونظم المعلومات

إنّ التطور السريع في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات خلق بيئة عمل جديدة للبنوك وهي البيئة الرقمية التي تعتمد على وسائط إلكترونية عديدة في أداء عملها، وخاصة الانترنت ونظم المعلومات. وعليه خصصنا هذا المبحث لإبراز: أهمية الانترنت ونظم المعلومات المصرفية، أثر استخدام الانترنت ونظم المعلومات المصرفية على النشاط المصرفي، إضافة إلى أثر استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية.

#### المطلب الأول: أهمية الانترنت ونظم المعلومات المصرفية

من خلال هذا المطلب نوضح تعريف شبكة الانترنت وخدماتها، أهمية الانترنت كأحد عناصر البيئة المصرفية، أهمية نظم المعلومات المصرفية، تطبيقات الانترنت ونظم المعلومات المصرفية.

#### الفرع الأول: تعريف شبكة الانترنت وخدماتها

يعود نشأة الانترنت إلى عام 1969، من طرف وزارة الدفاع الأمريكية ومر تطورها بثلاثة مراحل، في المرحلة الأولى امتدت من أواخر الستينات إلى أوائل التسعينات، وكانت استخدامها محصورة في القطاع العسكري وقطاع البحث العلمي، لنقل النصوص (العادية) وعرضها على شاشات الكمبيوتر والبريد الإلكتروني ونقل الملفات، وفي المرحلة الثانية الممتدة من أوائل التسعينات حتى الوقت الحاضر، وهذه المرحلة التي شهدت انتشار واسع لها واستخدامها في الأنشطة التجارية. وفي مرحلة على وشك البدء سوف تشهد انتشار واسع النطاق لتكنولوجيا الاتصال ذات المدى الواسع، يجري اتصال المستخدم بالإنترنت من خلال وصلة فائقة السرعة وقابلة للاستجابة دائماً، كما ستشهد خدمات وتطبيقات الانترنت توسعا وتطورا عظيمين.<sup>1</sup>

#### 1- تعريف شبكة الانترنت:

وهناك عدة تعاريف لمصطلح الانترنت حيث عرفها "بوب نورتون-كاثي سميث": الانترنت (INTERNET) هي كلمة إنجليزية مختزلة لعبارة Interconnection of Network، وهي تنحزراً إلى كلمتين هما: Interconnection: وتعني الربط بين شبكتين أو عنصرين، وNetwork: وتعني الشبكة.<sup>2</sup> والانترنت هي شبكة الشبكات تربط العديد من أجهزة الحاسب الحكومية و الأكاديمية والخاصة معا تمهد الطريق لاستخدام البريد الإلكتروني ونقل الملفات وقواعد البيانات وغيرها من مصادر الحاسبات.<sup>3</sup> وتعتبر الانترنت تجميع لشبكات متصلة فيما بينها لتشكل بذلك شبكة عالمية أكبر.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> لنفاصيل أكثر أنظر: إبراهيم العيسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية القاهرة، الطبعة الأولى، 2003، ص22-23.

<sup>2</sup> بوب نورتون، كاثي سميث- ترجمة مركز التعريب والترجمة، التجارة على الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1997- ص10

<sup>3</sup> فريد النجار وآخرون، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006، ص32.

<sup>4</sup> Benot Aubect, *Les technologies de l'information et l'organisation*, Goëtan .marin, Québec, Canada, 1997, p124.

كما أنّ الانترنت هي الشبكة العالمية التي تربط ملايين من الأجهزة الحاسوبية ببعضها البعض عبر العالم، إما عن طريق الخطوط الهاتفية، أو عن طريق الأقمار الصناعية، أو عن طريق وسائط النقل المعلوماتية المختلفة.<sup>1</sup> الانترنت هي شبكة للحاسبات الآلية ليس لها كيان مركزي يتحكم فيها ومستخدميها مجهولون لبعضهم، بينما عرفها آخرون بأنها شبكة عالمية تضم مجموعة شبكات من الحاسبات الآلية التي لا تخضع لأي تحكم مركزي، وتعتبر طرق فائقة السرعة للمعلومات.<sup>2</sup>

الانترنت هي شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض، وهذا يتضمن الملايين من شبكات الشركات والحكومات والمنظمات وحتى الشبكات الخاصة، تحتفظ العديد من الحواسيب في هذه الشبكات على ملفات يمكن الوصول لها من أي جهاز حاسوب موصول بالشبكة، كما يمكن لأي جهاز خلوي أو كمبيوتر أو أي جهاز موصول بالشبكة أن يرسل المعلومات أو يستقبلها على شكل بريد الكتروني أو ملف إلكتروني إلى أي جهاز آخر على الشبكة من خلال الانترنت.<sup>3</sup>

هي ببساطة، ملايين من الحاسبات والشبكات، المنتشرة حول العالم والمتصلة مع بعضها البعض وفقاً لبروتوكول (TCP/IP)، بواسطة خطوط هاتفية، لتشكل شبكة عملاقة لتبادل المعلومات، ويمكن لأي حاسوب شخصي متصل مع أحد الحواسيب في هذه الشبكة يصل إلى المعلومات المخزونة في غيرها من حواسيب الشبكة، وفضلاً عن خدمة الوصول إلى المعلومات توفر خدمة البريد الإلكتروني التي تعتبر من أسرع وسائل الاتصال الحديثة وأكثرها مرونة وأرخصها تكلفة. ولا يقتصر وجود الانترنت، على بقعة جغرافية محددة إذ يمكن الوصول إليها في أي مكان من العالم يتوفر فيه الحاسوب مزود بمودم وبرمجيات الاتصال المناسبة، وخط هاتفي.<sup>4</sup> وعليه نستنتج أن الانترنت هي شبكة عالمية من الشبكات الحاسوبية المختلفة والمتصلة ببعضها البعض 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.

## 2- خصائص شبكة الانترنت: من الخصائص التي تميزها عن الشبكات الأخرى منها:

2-1- الانترنت شبكة مفتوحة مادياً ومعنوياً: وليس شبكة مغلقة ولها بروتوكول يسمى بروتوكول الانترنت "IP"، ولا يوجد قواعد أو شروط أو قوانين تمنع الأفراد والشركات أو تسمح لهم بإضافة ملحقات أو أجهزة إلى الانترنت، وبإمكان أية شبكة فرعية أو محلية في العالم أن ترتبط بشبكة الانترنت.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> حسين سلامة، تطبيقات الانترنت، الجزء الأول، مكتبة المجمع العربي، عمان، 2003، ص 11.

<sup>2</sup> طارق طه، التجارة والتسويق الإلكتروني، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، الإصدار الثاني، 2005، ص 618.

<sup>3</sup> محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الإلكترونية: "الحكومة الإلكترونية، الصحافة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الإدارة الإلكترونية، الاتصالات الإلكترونية، المدارس الإلكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص 149.

<sup>4</sup> علاء عبد الرزاق السالمي، حسين عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية: أساسيات وأنواع الشبكات الإلكترونية وامن و رقابة الشبكات و التجارة الإلكترونية و العمل عن بعد، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص 107-108.

<sup>5</sup> بشير عباس العلاق، التسويق عبر الانترنت، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2002، ص 25-26.

2-2- وسيلة تفاعلية وليست وسيلة جماهيرية: مثل التلفزيون فهو يؤمن الاتصالات التفاعلية المباشرة باتجاهين، بين الشركات والزبائن، وبين زبائن وزبائن آخرين، وبين الشركات نفسها، وهم فاعلين في العمليات الاتصالية.

2-3- متنامية وعملاقة ومتطورة باستمرار: حيث حققت ما لم تحققه أية تقنية سابقة في تاريخ الإنسان من حيث السرعة في الابتكار والنمو، وعدد مستخدميها في تزايد مستمر، وتميز بالكفاءة وقدراتها غير محدودة، إذ أن أدائها لا ينخفض بزيادة عدد مستخدميها، فهذا العدد لا يمكن التحكم فيه، لأنه كما سبق الإشارة مجهول، ويوفر استخدامات لكل المهن وكل الأغراض.

2-4- العشوائية: فالمعلومات الموجودة في الانترنت هي بشكل عشوائي، ولذا قامت عدة جهات غير ربحية وأخرى تجارية بإنشاء فهارس وتطوير برامج تقوم بالبحث عن المعلومة التي يطلبها المستخدم، ومن القضايا الشائكة هي أن شبكة الانترنت يصعب الرقابة أو المحاسبة على ما ينشر فيها، والشعبية أي لا توجد حالياً وسيلة تضاهي شعبية الانترنت، لأنها وسيلة جماهيرية وليست مقصورة على فئة معينة.

2-5- الانترنت تجارة إلكترونية هائلة: فهي وسيلة تجارية وتسويقية فعالة مقارنة مع الوسائل الأخرى وتصنع قواعد جديدة للتسويق، فالتجارة في المستقبل وأسواقها ستكون أغلبها على الشبكة.

2-6- شبكة الشبكات: بمعنى أنها واسعة النطاق تضم بداخلها مجموعة من شبكات الحاسبات الآلية سواء العامة أو الخاصة، والتشبيك الفائق يشير إلى أن الانترنت تعمل بقوة كل الحواسيب التي تشبك وتعمل عليها.

2-7- مستخدمو الشبكة مجهولون: نظراً لأنها شبكة دولية، يتعامل معها مستخدمون من مختلف دول العالم وبالتالي هم مجهولون لبعضهم البعض.

2-8- وسيلة من وسائل الاتصال عن بعد: باستخدام كوابل ووصلات و برامج ونظم تشغيل واتفاقيات دولية ومنظومات الاتصال والعديد من التطبيقات التي لها تأثير فعال على مجالات عديدة ومنها مجال الأعمال والمجالات الاقتصادية والاتصال وغيرها من مجالات الحياة.<sup>1</sup>

### 3- خدمات شبكة الانترنت:

ومن أهم خدمات شبكة الانترنت، يمكن حصرها فيما يلي:

3-1- خدمة البريد الإلكتروني: يعتبر البريد الإلكتروني من أهم الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت، تم تطويرها على يد الباحث Roytom Linson عام 1972<sup>2</sup>، وله عدة مميزات منها سرعة وصول الرسالة إلى المستقبل، والتكلفة المنخفضة، مجهولية صاحب الرسالة حيث لا يظهر على الشاشة، وإمكانية توزيع نفس الرسالة إلى عدة من الصناديق البريدية الإلكترونية دفعة واحدة وعدم ضياعها، ويمكن إبقاءها على حالها أو طبعها، وإعادة إرسالها ومعاينتها، التفاعلية بمجرد ووصول رسالة جديدة يؤثر لها عند وقت الاستعمال، وله أرشيف وقي وآمن لحفظ الرسائل.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مجبل لازم مسلم المالكي، المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005، ص11.

<sup>2</sup> حسين سلامة، مرجع سابق، ص19-20.

<sup>3</sup> مراد شلبي، علي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص20.

3-2- خدمة الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (World Wide Web:www): وتسمى أيضا بالنسيج العالمي الواسع.<sup>1</sup>

3-3- الحوار (chats) ومؤتمرات الفيديو (conferencing Video): يُعدّ الحوار (chatting) من النشاطات التي تحظى بشعبية واسعة ومشاهدة لتلك التي يتمتع بها البريد الإلكتروني ويختلف عنه كونه شكلاً فورياً من أشكال الاتصال.

3-4- مجموعة الاهتمام المشترك: فهي شبيهة إلى حد كبير بلوحة الإعلانات العامة، حيث يستطيع أي شخص أن يضع مواد عليها، فهي طريقة مثالية للحوارات المفتوحة، ونشأ هذا النظام عام 1979.<sup>2</sup>

3-5- إنشاء مواقع ويب: تُنشأ مواقع الويب لوضع معلومات حول شخص أو منظمة أو شركة على الإنترنت.

3-6- الانترنت أكبر مستودع للبيانات والمعلومات والمعارف والخبرات المتقاسمة يمكن أن يشارك فيه ويستفيد منه الجميع، بما يجعل العالم في حالات كثيرة أكثر قدرة على الوصول الحر للمعلومات وتبادلها وتوظيفها في الأنشطة المختلفة، وتقدم خدمات الاتصال المباشر والترفيه وتبادل الملفات.

3-7- الانترنت قناة التوزيع الرابعة: وهي تختلف في القدرة والكفاءة عن القنوات الثلاث الأخرى من الاتصال المباشر وجها لوجه، الهاتف، الأدلة، الفهارس بفعل القدرة الفائقة لهذه القناة في الوصول الحر إلى المعلومات والمواقع الكثيرة وبسرعة فائقة، فقد تحول السوق إلى السوق المرتكز على الزبون وليس على صانعي السوق، وهذه هي إحدى القواعد الذهبية للأعمال الإلكترونية.

3-8- التجارة والأعمال الإلكترونية: التي أصبحت المجال الأكثر أهمية في الاستثمارات وتصريف الأعمال على الانترنت وإنشاء القيمة، وأن ما يميزها عدم حاجتها إلى البنية التحتية التي تتطلب استثمارات، ومنه السمة البارزة في الأعمال الإلكترونية هي ما يسمى بالتردير تحول الشركة الكبيرة إلى ذرات صغيرة.<sup>3</sup>

### الفرع الثاني: الانترنت كأحد عناصر البيئة المصرفية

تعرف بيئة منظمات الأعمال بصفة عامة بأنها العوامل أو الكيانات التي يحتمل أن تؤثر على أداء المنظمة (البنك في هذه الحالة)، وتمثل تلك الكيانات في جميع المتغيرات التي تقع خارج حدود التنظيم ولها تأثير على أدائه ولا تخضع نسبياً لسيطرته.

وتصنف بيئة البنوك إلى بيئة خاصة وهي المتغيرات التي تؤثر على كل بنك بصفة خاصة كالزبائن، المنافسين، الموردين، وبيئة عامة تشمل المتغيرات التي تؤثر على جميع البنوك عموماً، مثل الظروف الاقتصادية والاجتماعية، الظروف السياسية، التأثيرات الحكومية، التغيرات التقنية والعولمة.

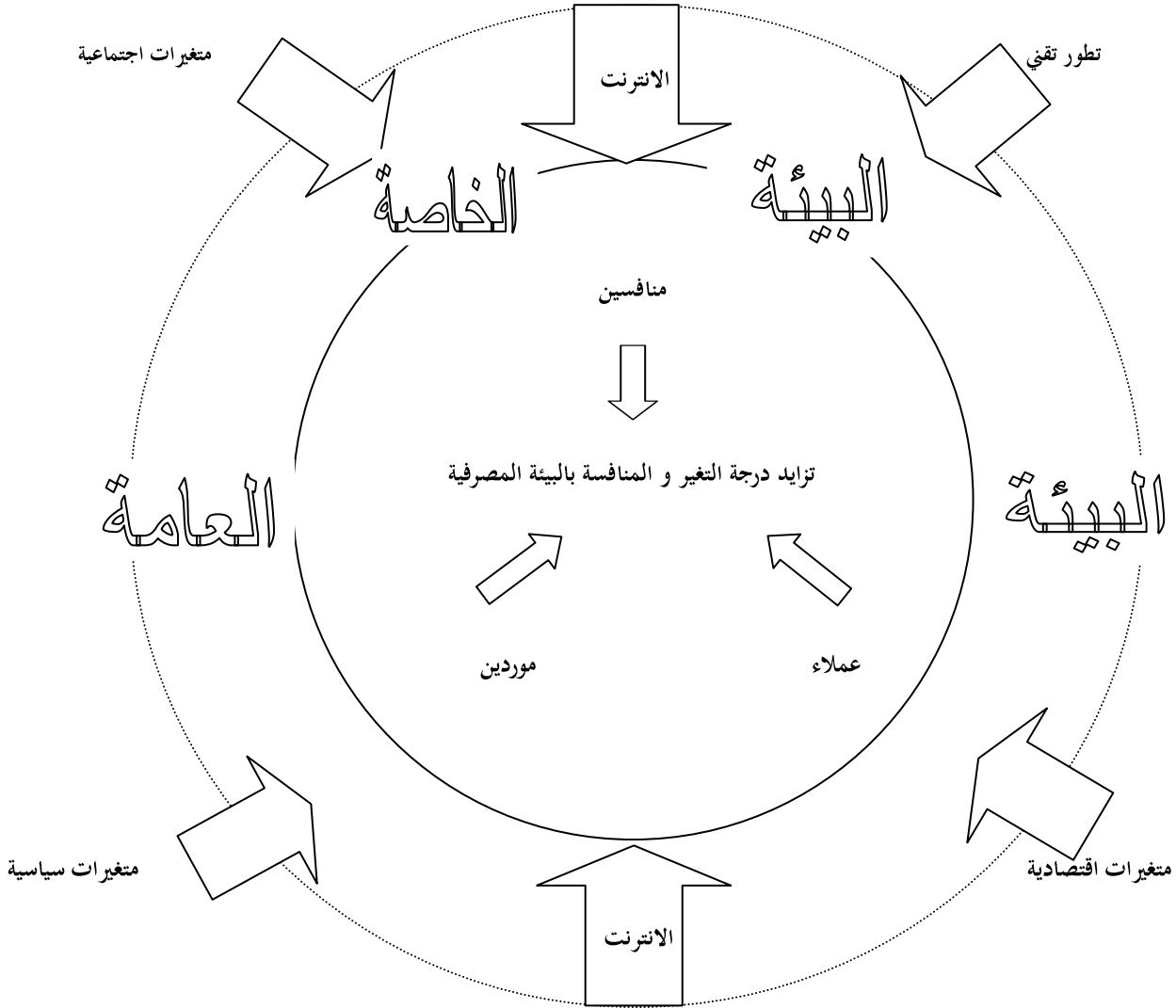
كما أنّ نجاح البنوك واستمرارها في السوق مرهون بمدى قدرة كل بنك على التعامل والتكيف مع تلك المتغيرات المؤثرة على البنوك، لذا فهي مطالبة بالتكيف معه بصورة أكبر، وهو ما يؤكده نموذج القوى المتفاعلة للبيئة المصرفية المبين في المخطط رقم (1-1).

<sup>1</sup> بختي إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003، ص 27.

<sup>2</sup> إبراهيم الفار، الحاسوب في التعليم، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2002، ص 170-176.

<sup>3</sup> نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004، ص 28.

مخطط رقم (1-1): نموذج القوى المتفاعلة بالبيئة المصرفية



المصدر: طارق طه، الانترنت كقناة استراتيجية للتوزيع المصرفي، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الأول، مارس 2002، ص206.

حيث يشير النموذج إلى أن متغيرات البيئة العامة كالظروف الاجتماعية، السياسية، الاقتصادية والتقنية، وإن كانت تؤثر بصورة ملحوظة على درجة التعقد البيئي وشدة المنافسة بين البنوك، فإن تأثير الانترنت أشد، ويعكس ذلك الأسهم المتقاربة المثلثة لتأثير الإنترنت في مقابل الأسهم المتباعدة نسبياً المثلثة لبقية المتغيرات الأخرى. ويعني ما تقدم، أن البنك الذي يتباطأ في تبني الانترنت، سيتعرض لتأثيرات سلبية محتملة من البنوك المنافسة للابتكار، والتي تستطيع استثمار الفرص التسويقية المتاحة من خلال التطور التقني.

## الفرع الثالث: أهمية نظم المعلومات المصرفية

نوضح مفهوم نظام المعلومات المصرفي وأهميته وأنواعه وخصائص نظام المعلومات المصرفي الفعّال.

### 1- تعريف أنظمة المعلومات المصرفية:

تعرف أنظمة المعلومات: "على أنها مجموعة المكونات التي تستخدم في تجميع و معالجة و تخزين و تحليل و توزيع المعلومات لخدمة غرض معين في العملية الإدارية كالتخطيط والموازنة والحاسبة والسيطرة وغيرها"<sup>1</sup>. أما تقنية المعلومات فتعرف: "بأنها المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في أنظمة المعلومات المعتمدة على الحاسب".

أي أن أنظمة المعلومات تختلف عن تقنية المعلومات في أن الأولى تمثل الحاجات المعينة للمؤسسة لتحقيق التعامل المتكامل مع المعلومات، أي أنها تتخذ جانب الطلب، أما تقنية المعلومات فتتخذ جانب العرض، وهي التي تلبى هذه الحاجات وتقدم الوسائل المختلفة لأنظمة المعلومات.

تكمن أهمية نظم المعلومات في قدرتها على تحقيق الكثير من المنافع للبنك مثل تقليل التكاليف وتحقيق المرونة والسرعة في إنجاز العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن وإمكانية تقديم معلومات مفيدة في الوقت المناسب، إضافة إلى استخدامها على مستوى العمليات والأنشطة المختلفة، أي المستوى التشغيلي وكذلك على المستوى الإداري في دعم القرارات الإدارية، كما تستخدم على المستوى الاستراتيجي كأداة تنافسية، أو تستخدم هذه الأنظمة في تقديم مخرجات معلوماتية وخدمات جديدة من أجل تدعيم مركز المؤسسة أمام منافسيها أو للتفوق عليهم.

لذلك لا بد أن تكون نظم المعلومات ذات طابع خاص يتلاءم وطبيعة عمل القطاع المصرفي، إذ يجب أن تكون قادرة على التوفيق بين احتياجات الزبون من ناحية، وأولويات البنك من ناحية أخرى، ونميز بين نوعين من نظم المعلومات المصرفية هما نظم معلومات الفروع ونظم معلومات الإدارة المصرفية.

### 2- أنواع نظم المعلومات المصرفية: نميز بين نوعين من نظم المعلومات المصرفية:

2-1- نظم معلومات الفروع: فمن خلال استخدامها تمكن الموظف من تقديم جميع الخدمات والتسهيلات المصرفية بالسرعة والدقة والشكل الذي يلي حاجات الزبون.<sup>2</sup>

لا بد أن تكون هذه النظم مطبقة في جميع الفروع ومتصلة مع بعضها البعض من خلال شبكة تمكن الموظف من الدخول إلى بيانات أي زبون من أي فرع من فروع البنك، وأن تكون قادرة على تلبية رغبة الزبون في الحصول على الخدمات المصرفية من أي فرع أو تمكنه من التواصل مع أي زبون آخر في فرع آخر أو في أي مكان آخر من العالم.

<sup>1</sup> أميل عقيل يوبيل - عبد الستار محمد العلي، نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف، مجلة الإدارة العامة، المجلد الثامن والثلاثون، العدد الثاني، الرياض، المملكة العربية السعودية، أوت 1998، ص417-418.

<sup>2</sup> رعد الصرن، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2005، ص61.



كما ينبغي على نظم معلومات الفروع أن تخدم حاجات البنك بربط مختلف الأقسام في حال وجود خدمات معينة في أقسام دون أقسام أخرى، بالإضافة إلى الحصول على بيانات محاسبية و قوائم مالية بشكل سريع، يمكن إدارة الفرع من معرفة نتيجة عمل الفرع وأدائه خلال فترات تحددها الإدارة (يومية، أسبوعية، شهرية أو سنوية).

2-2- نظم معلومات الإدارة المصرفية: نظم معلومات الإدارة المصرفية على أنها تلك النظم التي تدعم المديرين الماليين في تمويل الأعمال، وتخصيص ورقابة الموارد المالية بما فيها إدارة النقدية والأوراق المالية و الميزانية الرأسمالية والتنبؤ والتخطيط المالي.<sup>1</sup>

وتجدر الإشارة إلى أنه ينبغي أن تكون النظم المطبقة في الإدارات العامة للبنوك أعم وأشمل من تلك المطبقة في الفروع لأن هذه النظم ستحقق هدفين أساسيين هما تلقي جميع البيانات والعمليات التي تتم في الفروع لتخزينها في قواعد بيانات مركزية بحيث يتم تحديثها تلقائياً وأنيباً من كل عملية يقوم بها الزبون منعاً لأي فجوة في المعلومات بين أي فرع وآخر.

وكذا خدمة أهداف الإدارة العامة وأقسامها المختلفة بالحصول على بيانات وأعمال الفروع كل فرع على حده، ثم تجميع وتوحيد هذه البيانات عن البنك ككل، بما يخدم عملية التقييم والتخطيط، الرقابة والتنسيق بين الإدارة العامة وبين الفروع.

وكذلك أهمية التكامل بين نظم معلومات الفروع و نظم معلومات الإدارة المصرفية التي تشكل في النهاية نظام معلومات البنك ككل.

إضافة إلى وجود برمجيات حاسوبية خاصة بنظام معلومات الفروع، بالإضافة إلى برمجيات أخرى خاصة بنظم معلومات الإدارة المصرفية وذلك كما يلي:

أ- برمجيات التطبيقات المصرفية: وهي البرمجيات الخاصة بالفروع وتتضمن الاعتمادات المستندية لعمليات الاستيراد والتصدير، الكفالات والضمانات والحسابات الجارية، القسط الأجنبي، الحوالات المصرفية، الإقراض، خدمات دفع الفواتير وغيرها من الخدمات.

ب- البرمجيات الإدارية: وهي الخاصة بإدارة البنك وتتضمن الشؤون المالية كالموازنة والمحاسبة والعقود، الرواتب والأجور، الشؤون الإدارية والعلاقات العامة والرقابة الداخلية.

### 3- خصائص نظم المعلومات المصرفية الفعالة:

تميز خمس خصائص أساسية تحكم نظم المعلومات المصرفية لتكون فعالة وملائمة للعمل المصرفي هي:

أ- الشمولية والوضوح: أي الإفصاح عن المعلومات في تقارير، بما يفي احتياجات جميع الجهات المستخدمة له، وتتكامل المعلومات بحيث تستطيع كافة الجهات الفاعلة فيه المشاركة في الحصول على نفس المعلومة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> O'Brien, James A, Management information systems: Managing information technology in the internet worked enterprise, McGraw-Hill, Boston, 4edition, 1999, p427.

<sup>2</sup> محمد بوقموم، دور الصناعة المعلوماتية في عصرة المنظومة المصرفية - بناء نظام وطني للمعلومات الانتمانية، مجلة الاقتصاد المعاصر، العدد 02، المركز الجامعي بخميس مليانة، أكتوبر 2007، ص152.

ب- الاختيار والموضوعية: نعني بالاختيار توفير خيارات للجهات المشتركة والمستخدمه له بشأن استخدام بياناته، فيما يتجاوز غرض جمعها الابتدائي، أما الموضوعية تعني عرض المعلومات بشكل محايد تعبر بشكل صادق عن مضمونها وتخدم كافة الأطراف دون استثناء.

ج- الدقة والتوقيت: أي إمكانية الوصول للمعلومات وتحديثها والتأكد من صحتها في الوقت وبالسرعة المناسبة، ومن ثم المساعدة على اتخاذ القرارات في ضوء تصور شامل للوضع داخل الجهاز المصرفي.

د- الأمن: يعبر عن الإجراءات المتخذة لضمان سرية البيانات وسلامة الاستخدام وحظر الوصول غير المصرح به لهذه البيانات من خلال استخدام وسائل حماية نظم المعلومات مثل كلمات السر، وتحديد صلاحيات وامتيازات كل جهة في الوصول إلى الملفات والمواقع داخل النظام المعلوماتي المصرفي.

#### 4- تطبيقات الانترنت ونظم المعلومات المصرفية

تعدّ البنوك من منظمات الأعمال السبّاقة في إدخال نظم المعلومات فيها بشكل كبير وكان لها الأثر الكبير في طريقة عمل ومستوى أداء هذا القطاع، كما زاد الأمر أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في بناء هذه النظم، فبواسطتها استطاعت البنوك زيادة سرعة الاتصال بين العاملين وتطوير نظم عملياتها، تقديم خدمات عالية الجودة بدقة أفضل وبتكاليف ووقت أقل، وذلك من خلال تحليل وإعادة تصميم العمليات.

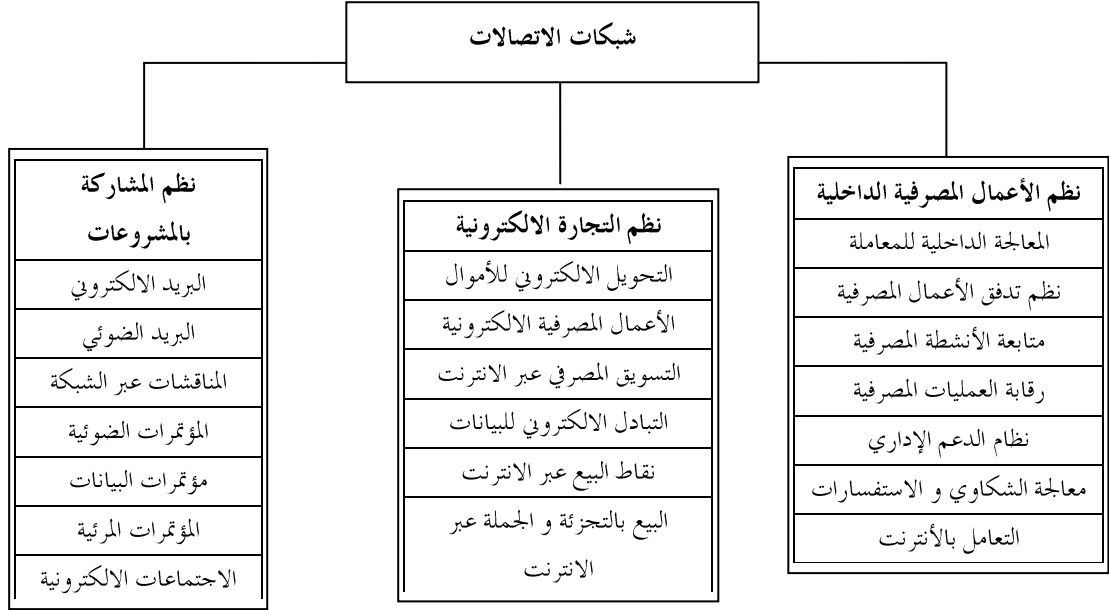
أدى تطور شبكات الاتصال وتطبيقاتها وزيادة أهميتها ودورها في ربط الفروع المختلفة إلى تمكين البنوك من استخدام العديد من التقنيات المعلوماتية بهدف تسهيل وتسريع العمل المصرفي، وذلك من خلال إمكانية الحصول على المعلومات دون انتظار وفي أي وقت وبلغات أجنبية للموضوع الواحد، وتحديث المعلومات بشكل مستمر وبتكلفة منخفضة.

وتخفيض تكلفة إرسال المعلومات للأفراد المستخدمين لهذه التقنية، والقدرة على مراجعة المعلومات بفاعلية وإمكانية المشاركة في المعلومات، وتصميم صفحات الويب للإعلام عن كل نشاطات الإدارة، وسهولة الاتصال مع المتواجدين بعيداً عن مركز المؤسسة والتسجيل الإلكتروني لأي أمر.

ويمكن تصنيف تطبيقات نظم المعلومات والانترنت في إطار العمل المصرفي إلى ثلاثة تطبيقات أساسية هي تقنيات معلوماتية مطبقة ضمن الفرع الواحد، وتقنيات معلوماتية مطبقة بين الفروع باختلاف موقعها الجغرافي، وتقنيات معلوماتية مستخدمة من قبل الزبون للحصول على خدمات البنك موضحة في المخطط رقم (1-2).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> سام سعد محمد، أثر تطبيق نظام المعلومات الإدارية على العمليات وجودة الخدمات في المصرف السوري، رسالة ماجستير - إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2009، ص55-56.

مخطط رقم (1-2): تطبيقات نظم المعلومات والانترنت في العمل المصرفي



Source: O'Brien, James A, OP. Cite, p427.

المطلب الثاني: أثر استخدام الانترنت ونظم المعلومات المصرفية على النشاط المصرفي

نوضح من خلال هذا المطلب أثر استخدام الانترنت ونظم المعلومات المصرفية على النشاط المصرفي وذلك بالتطرق إلى عوامل تزايد اعتماد البنوك على الانترنت ونظم المعلومات المصرفية، كذا معوقات تبني الانترنت بالبنوك، بالإضافة إلى تحديد أهم الاعتبارات الخاصة بالبنك والزبون اتجاه الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

الفرع الأول: عوامل تزايد اعتماد البنوك على الانترنت ونظم المعلومات المصرفية

وفقاً لمفهوم التقسيم القطاعي للسوق، تقوم البنوك العالمية بتقسيم أسواقها إلى قطاع متعامل مع الخدمات المصرفية المقدمة من خلال فروع البنوك، وقطاع متعامل مع الخدمات المصرفية بالانترنت، الذي ينمو بمعدل سريع، في مقابل تقلص للقطاع الأول، ما ينعكس في التراجع لعدد الفروع الجديدة للبنوك العالمية، بل وإغلاق نسبة كبيرة من فروعها القائمة.

يرجع تزايد اعتماد البنوك على الانترنت ونظم المعلومات المصرفية لتقديم وتوزيع خدماتها المصرفية إلى عوامل عديدة، يمكن حصر أهمها فيما يلي:

أ- تنمية قاعدة مستقبلية من الزبائن: حيث تتيح الانترنت توسيع قاعدة الأفراد المتعاملين مع البنك المستخدم لها ويرجع ذلك لاجتذابها لقطاعات جديدة من الزبائن فضلا عن القطاعات الغير مفضلة للتعامل مع مباني البنوك، والنمو المتزايد لمستخدمي الشبكة يغذي باستمرار تلك القاعدة، والانخفاض النسبي في أعمار مستخدمي شبكة الانترنت يتيح تدفق مستقبلي للزبائن المحتملين للبنك المستخدم للانترنت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> طارق طه، الانترنت كقناة استراتيجية للتوزيع المصرفي، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الأول، مارس 2002، ص208.

ب- تبسيط عملية إنتاج الخدمة المصرفية: وهذا باختصار خطوات عملية تقديم الخدمة، مقارنة بعملية تقديم الخدمة يدوياً، وبتعدد أقل من الموظفين لأدائها إلى الزبون، وتخفيض دورة وقت تأدية الخدمة.

ج- تحقيق الميزة التنافسية الاستراتيجية: والتي تتحقق عندما يتمكن البنك التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به بصورة أفضل من منافسيه في الأجل الطويل.

د- تحقيق الربحية في الأجل الطويل: ويرجع ذلك إلى القدرة العالية على تخفيض التكاليف ورسوم الخدمات المصرفية، باستخدام الانترنت والقدرة على تقديم بعض الخدمات التي كان لا يمكن توفيرها قبل استخدامها، وتتيح الفرصة لاستخدام استراتيجية التسويق الفردي، وهي إحدى استراتيجيات استهداف السوق، وارتفاع ربحية قطاع زبائن الخدمة المصرفية بالإنترنت نظراً للانخفاض النسبي في مرونتهم السعرية مقارنة بزبائن الخدمات المصرفية التقليدية.

هـ- تحسين جودة ودقة التصميم: حيث تزامنت عملية إعادة تصميم العمليات المصرفية مع محاولة توفير أعلى درجة ممكنة من الكفاءة والفعالية في آلية تقديم الخدمة. بما يحقق جودة الخدمة المصرفية من خلال اختزال الخطوات المتكررة وعدد الأفراد في تقديم الخدمة المصرفية، واستبدال الأساليب الورقية القديمة بوسائل إلكترونية حديثة تؤدي إلى تبسيط آلية تقديم الخدمة بالنسبة للموظف من ناحية، واختصار الوقت اللازم للحصول على هذه الخدمة بالنسبة للزبون من ناحية أخرى.

و- تحسين دقة إنتاج الخدمة: أي قلة الأخطاء الممكن حدوثها أثناء تقديم الخدمة، واختصار عدد خطوات تقديم الخدمة يؤدي إلى تقليل احتمال حدوث الأخطاء، ومنه انعكس إيجاباً على الوصول إلى توقعات الزبون بالحصول على الخدمة بأسرع وقت وأعلى دقة ممكنة.

ز- توفير فرص تسويقية جديدة: يقصد بالفرص التسويقية مجالات الأعمال التسويقية المرغوبة من البنك، والتي يمكن أن يؤدي فيها بربحية، وتتحقق عندما يستطيع كل بنك من خلال موارده وقدراته اقتناص المتاح منها في البيئة التي يعمل بها، حيث أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت تسمح للزبائن بالتسوق الإلكتروني ومقارنة الخدمات المقدمة عبر مواقع البنوك المختلفة في العالم، واختيار ما يناسبهم، وبالتالي إمكانية تحولهم إلى البنوك المنافسة مقدمة الخدمة بالإنترنت.

ح- تعمل على زيادة كفاءة وإنتاجية العمل: حيث تساعد هذه التطبيقات على تجنب الإجراءات المصرفية، وبالتالي تقديم الخدمات المصرفية بدون هدر للوقت أو الجهد، بالإضافة إلى القيام بتبسيط إجراءات تقديم الخدمة، ينعكس إيجاباً على إنتاجية العمال القائمين على تقديم هذه الخدمات.

ط- موائمة وواسعة الانتشار: ويقصد بالموائمة قدرة القناة التسويقية على تقديم العديد من الخدمات المصرفية في وقت واحد، ولكل بنمط يشبع احتياجات الزبون بصورة شخصية، والموائمة المنتشرة تعكس قدرة المنظمة على تقديم منتجات أو تصميم رسائل اتصالية على نطاق واسع تقابل بصورة فردية احتياجات كل زبون مستهدف.

ي- تحقق توزيع واسع الانتشار: كما أن الانترنت كقناة لتوزيع وتقديم الخدمات المصرفية لا تتيح فقط للبنوك تغطية جغرافية أوسع من أي قناة إلكترونية أخرى كآلات الصراف الآلي، نظم الخدمة المصرفية بالهاتف وغيرها.  
ك- تقليل الأخطاء المصرفية والتنبؤ بها: إذ أن إدخال البيانات ومعالجتها من خلال مراجعتها وفرزها، تصنيفها وتلخيصها، يؤدي إلى تقليل عدد الأخطاء في العمل وفي التقارير الصادرة عن هذا النظام، والتي سيتم توجيهها كمدخلات إلى نظم أخرى بمستويات أخرى.

ل- تحسين جودة الخدمة المصرفية: حيث يشير جودة الخدمة المصرفية وفقا لإدارة الجودة الشاملة التي تتبناها معظم البنوك العالمية للتكيف مع بيئة العولمة إلى قدرة الخدمة على توفير إشباع تام لاحتياجات الزبائن، و محاولة الوصول بالخطأ إلى المستوى صفر، لتحقيق رضائهم عن البنك.

### الفرع الثاني: معوقات تبني الانترنت بالبنوك

بالرغم من الأهمية البالغة للانترنت في تقديم الخدمات المصرفية، إلا أن هناك العديد من المعوقات التي تحول دون تبنيها نذكر منها:<sup>1</sup>

- 1- عدم توافر وعي كاف: إذ أن عدم توفر وعي أو إدراك كاف بأهمية الانترنت كقناة لتقديم وتوزيع الخدمات المصرفية يعد العائق الأول لتبنيها في البنوك، حيث من غير المعقول اتخاذ قرار التبني ولم يتوافر بعد لمسئولي تلك البنوك إدراك الدور الذي يمكن أن تؤديه تلك القناة في توفير فرص النمو المستقبلي، وتحقيق الميزة التنافسية.
- 2- مقاومة التغيير: يواجه تطبيق أي تقنية مبتكرة لتقديم وتوزيع الخدمات المصرفية بمقاومة مسئولو البنوك لهذا التغيير، لأن من شأن ذلك إحداث تداعيات مؤثرة على كل من هيكل التوزيع المصرفي المستخدم، والمهام التي اعتاد هؤلاء المسئولين عليها.
- 3- المخاطر المدركة للتعاملات الالكترونية: في اعتقاد أغلب مسئولو البنوك بتخوف الزبائن من مخاطر التعاملات الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت يشكل السبب الأول في بطئ تبنيها بالبنوك، وإحجام نسبة من الزبائن على التعامل مع هذا النظام.
- 4- السهولة المدركة لاستخدام النظام: يحدد مدى السهولة التي يدركها مسئولو البنوك حول تطبيق واستخدام نظام الخدمة المصرفية عبر الانترنت إمكانية تبنيها، ويقصد بها تمتع النظام ببيئة صديقة للمستخدم، لا تتطلب وقت وجهد من مستخدمه لتشغيله والتعامل معها.
- 5- مدى توافر بنية تحتية: حيث يقتضي تبني الانترنت كقناة لتقديم الخدمات المصرفية توافر بنية تحتية ملائمة لتطبيقها في البيئة التي يعمل بها البنك.

<sup>1</sup> طارق طه، الانترنت كقناة استراتيجية للتوزيع المصرفي، مرجع سابق، ص 217-223.

### الفرع الثالث: أهم الاعتبارات الخاصة بالبنك والزبون اتجاه الخدمات المصرفية عبر الانترنت

نميز بين اعتبارات خاصة بالزبون والبنك اتجاه الخدمات المصرفية عبر الانترنت نوجزها في:

#### 1- اعتبارات خاصة بالزبون:

إذا كان البنك التقليدي الذي يتعامل معه المستخدم يوفر خدمات مصرفية عبر الانترنت، فإنه يفضل التعامل مع نفس هذا البنك، لضمان استمرارية الحصول عليها عند تعطل مزود خدمة الانترنت وتوقفه عن العمل لأسباب تقنية، ومن الأفضل التعامل مع البنك الإلكتروني مدعوم بأكثر من مزود انترنت، وذلك لضمان استمرار عمل هذا البنك على الشبكة، فإذا تعطل مزود ما تحول موقع البنك إلى مزود آخر.<sup>1</sup>

ومن الأحسن التعامل مع البنوك التي لها وجود واقعي وليس البنوك الافتراضية (مع أن تكاليفها أقل وعوائدها أعلى في أغلب الأحيان)، إذ أن التعامل مع البنوك ذات الوجود المزدوج (الواقعي والافتراضي) يضمن للزبون استمرارية تلقي الخدمات، ويفضل التعامل مع بنك الكتروني له فروع محلية قريبة جغرافياً من مكان سكن أو عمل الزبون.

كذلك ينبغي تحديد تشكيلة الخدمات المالية والمصرفية التي يرغب المستخدم في الحصول عليها من البنك الإلكتروني، والبحث عن المصرف الذي يوفرها، ودمج حساباته في بنك الكتروني واحد، لأنه يوفر له بعض المزايا ويقلل التكاليف ويزيد العوائد، والتعامل مع البنك الذي يوفر درجة الأمن المطلوبة، وهي من القضايا الأساسية بالنسبة للأفراد وكذا المؤسسات التي تتعامل مع البنوك عبر الانترنت حيث تشترط توفير عنصر الأمن في تعاملاتها.

#### 2- اعتبارات خاصة بالبنك:

البنك الذي يرغب في تقديم خدماته المصرفية والمالية عبر الانترنت، تتمثل في تحقيق التكامل بين جميع أعمال البنك، وأن يظهر هذا التكامل بصورة فعلية ضمن موقع البنك على الانترنت، وتجميع اهتمامات الزبائن الزائرين للموقع والقيام بتلبيتها، إذ أن لزبائن البنك اهتمامات مصرفية ومالية قد لا تكون متوفرة على موقع البنك، ولذلك يجري جمع هذه الاهتمامات عن طريق استمارات إلكترونية خاصة يتم ملؤها ضمن الموقع.

كذلك إضفاء الحركة والتفاعل على الموقع لتزويده الموقع ببعض المعلومات والبيانات وتحديثها بصورة تلقائية (أسعار بعض العملات والأوراق المالية)، وتوفير المعلومات والبيانات الكافية والدقيقة والمحدثة باستمرار، والعمل على ترويج موقع البنك بصورة كافية باعتماد الأساليب التقليدية والأساليب الإلكترونية، منها ترويج موقع البنك عبر المواقع الأمامية، وهناك أكثر من طريقة يمكن اعتمادها للترويج لموقع البنك ضمن المواقع الأمامية\*.

<sup>1</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر الميزج التسويقي عبر الانترنت، مرجع سابق، ص177.

\* المواقع الأمامية: هي مواقع تحتوي على قدر كبير من المحتويات والموضوعات ذات الفوائد المتعددة، و القدرة على استقطاب عدد كبير جدا من مستخدمي الانترنت.

المطلب الثالث: أثر استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية  
خصصنا هذا المطلب لإبراز أثر استخدام الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية، وهذا من خلال تحديد مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها، جودة الخدمة المصرفية وأبعادها، وكذا أهمية تطبيق الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية.

### الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية وخصائصها

#### 1- تعريف الخدمة المصرفية

عرّف عبد الغفار حنفي وعبد السلام أبو قحف الخدمة: "على أنها أنشطة ومنافع يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها بمنتج مادي ملموس".<sup>1</sup>

أما الخدمة المصرفية هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة، المقدمة من قبل البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظتها وقيمتها النفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي نفس الوقت تشكل مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.<sup>2</sup>

#### 2- خصائص الخدمة المصرفية:

يمكن حصر خصائص الخدمة المصرفية في أنها غير ملموسة، حيث لا يمكن لمسها أو تذوقها أو شمها أو سماعها، أي لا تمتلك صفات مادية، والتلازم والتكامل أي تتحقق للزبون على نحو ملازم للإنتاج، ويستحيل تخزينها لذلك فالخدمات تستهلك بمجرد إنتاجها، والتكامل أي عدم الفصل بين الإنتاج والاستهلاك، لذلك فإن البيع المباشر هو أسلوب التوزيع الوحيد باستثناء بطاقة الائتمان وبطاقة الصرف الآلي.

والخدمة المصرفية غير نمطية (عدم التجانس) أي متنوعة، وهناك الكثير من العوامل التي تؤثر في أداء الخدمة ومن ثم تجعل طبيعة أدائها لا تتمتع بنمط ثابت في كل مرة تباع فيها هذه الخدمة.<sup>3</sup>

كذلك المسؤولية الائتمانية، حيث يسعى البنك إلى حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس فقط في البنوك وإنما في أغلب المؤسسات المالية الأخرى.

وصعوبة تحديد تكلفة أداء الخدمة المصرفية مقدما نظرا لتعدد متطلبات الزبائن تجاه الخدمة الواحدة، والحكم على الخدمة المصرفية عملية شخصية بحتة من قبل كل من القائم بتصميمها ومقدمها والزبون المستفيد منها، وكذا كثافة العمل، حيث يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذو كثافة عالية، الأمر الذي يزيد من كلفة الإنتاج ويؤثر في سعر المنتجات كما تحتاج إلى نوعية خاصة من المهارات البشرية (العمالة).

<sup>1</sup> عبد الغفار حنفي - عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، 1993، ص76.

<sup>2</sup> تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005، ص32.

<sup>3</sup> يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الإلكتروني: عناصر المزيج التسويقي عبر الانترنت، مرجع سابق، ص171.

إضافة إلى الموازنة بين النمو والمخاطرة، فعندما تكون المنتجات المصرفية ذات درجة معينة من المخاطرة يصبح من الضروري أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن في البيع و الحذر من ارتفاع المخاطرة، وكذا تقلبات الطلب، إذ قد يحدث تقلب في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض الفلاحية الموسمية، مما يخلق ضغطاً كبيراً على وظائف التسويق في البنك.

كما أن جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظفي البنك قبل تقديمها للزبائن، وإنتاجها لم يعد إنتاجاً للسوق المحلي، وإنما أصبح إنتاجاً لأسواق عديدة.

والانتشار الواسع (التمايز)، حيث تعمل المؤسسات المصرفية على تقديم مدى واسع للخدمات لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين وفي مناطق مختلفة، وعلى هذا فإن كافة الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها يجب تقديمها للزبون حيث يطلبها وفي أقرب مكان يناسبه.

كذلك الخدمات المصرفية تباع أولاً ثم تنتج وتوزع ثانياً، وهذا يجعل وظيفة البيع نقطة البداية عند التعامل مع الزبون وتداخل الزبون مع البنك في مراحل إنتاجها، وتزايد الاستخدام لأسلوب الابتكار في مجال إنتاج الخدمات المصرفية، والذي يترتب عليه إدخال خدمات جديدة أو تعديل الخدمات الحالية بصفة مستمرة.

و أخيراً الخدمات المصرفية غير قابلة للاسترجاع مرة أخرى في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب بها وإذا تحقق ذلك فإن الاعتذار والترضية هما البديل الوحيد المتاح أمام موظف البنك، وهي متشابهة وصعوبة تمييزها، فالخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف المختلفة تتصف بقدر كبير من التشابه.

### الفرع الثاني: جودة الخدمة المصرفية و أبعادها

عرّف الباحث محمد زيدان جودة الخدمة المصرفية: "على أنها مقياس للدرجة التي يرقى إليها مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات الزبائن أو التفوق عليها في بعض الأحيان، ولذلك فإن مفهوم جودة الخدمة المصرفية يكمن في المقارنة بين توقعات الزبائن لأبعاد الخدمة ومستوى الأداء الفعلي، الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل في الجودة التي تتضمنها الخدمات المصرفية المقدمة لهم".<sup>1</sup>

وفيما يتعلق بأبعاد جودة الخدمة المصرفية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- 1- الأشياء المادية الملموسة: أي حداثة الأجهزة والمعدات الخاصة بالبنك، تصميم صالات البنك وتأثيره، مظهر العاملين بالبنك، اللوحات الإرشادية داخل البنك، كتيبات ومطبوعات البنك وأماكن الانتظار خارج البنك.<sup>2</sup>
- 2- الاعتمادية: تتمثل في دقة السجلات والمعاملات وعدم حدوث الأخطاء، تقديم الخدمة المصرفية بشكل سليم، وفي الوقت المحدد لها، ثبات مستوى أدائها، والوفاء بالوعد المقدمة لإنجازها، توفر المعرفة المصرفية لدى العاملين

<sup>1</sup> محمد زيدان، دور التسويق في القطاع المصرفي: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية - تحطيط، جامعة الجزائر، 2004، ص98.

<sup>2</sup> محمد حمد عبد الهادي الرويس المري، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2002، ص91.



بالبنك لمساعدة الزبائن والرد على تساؤلاتهم، وتخصيص موظفي البنك الوقت الكافي لشرح الخدمات المصرفية للزبائن، حصول الزبون على الخدمات المصرفية أو الرد على استفساره بالهاتف، كذا صدق المعلومات التي يقدمها البنك للزبائن من خلال الموظفين أو الإعلان أو المطبوعات، وتوفير البنك لصراف آلي يقدم خدمات متعددة.

3- الأمان: تنحصر في سرية حسابات ومعاملات الزبائن بالبنك، وشعور الزبون بالأمان عند التعامل معه، ومن شهرة البنك وخبرته، وتطابق الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن مع المعلن عنها.

4- الاستجابة: تتمثل في سرعة تقديم الخدمة المصرفية، استجابة موظفي البنك للزبائن رغم ضغوط العمل، استعداد موظفي البنك الدائم للتعاون مع الزبون، وسرعة قيام موظفي البنك بالرد على استفسارات الزبون وحل مشكلاته، وإعلام زبون البنك بدقة عن وقت تقديم الخدمة والانتهاء منها، إضافة إلى تخصيص البنك لموظفين أو نوافذ خدمة أو فروع لخدمة السيدات فقط، وقيام البنك بزيادة ساعات الدوام بالبنك للزبون في حالة الضرورة، وقيام البنك بزيادة عدد الموظفين أو نوافذ الخدمة في حالة الزحام والطوابير.

5- التعاطف مع الزبون: لتحقيقها ينبغي تفهم موظفي البنك لاحتياجات الزبون، وملائمة ساعات عمل البنك لجميع الزبائن، والعناية الشخصية بالزبون من جانب موظفي البنك، وضع مصالح الزبون في مقدمة اهتمامات البنك وموظفيه، سيادة روح الود والصدقة في تعامل موظفي البنك مع الزبون، تقدير ظروف زبون البنك والتعاطف معه، كذا حرص العاملين بالبنك على تقديم خدمات إضافية للزبون.

### الفرع الثالث: أهمية تطبيق الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية

أدى تطبيق الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي إلى تغيير آلية تنسيق وتقديم الخدمات المصرفية ومنه زيادة جودتها، حيث يؤثر استخدام نظم المعلومات المصرفية إيجابيا على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنك نتيجة تغير ميزاتهما بما يتلاءم مع معطيات التكنولوجيا ومتطلبات البيئة الرقمية، حيث تلعب الانترنت ونظم المعلومات المصرفية دور أساسي في تحسين كفاءة العمليات المصرفية من خلال تحقيق التكامل والتنسيق بينها، مما يحقق تخفيض تكاليف تقديم الخدمات، وتوفير وقت الزبون، بالإضافة إلى تعزيز العلاقة بين البنك والزبون، كل ذلك ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية.

كما تساعد نظم المعلومات الفروع المعتمدة عليها في تحسين جودة الخدمة المصرفية عن طريق تزويد الزبون بالمعلومات التي تساعد في الوصول لأكثر وأفضل الخدمات من حيث الجودة ومن حيث تلبية احتياجاته ورغباته، إضافة إلى تزويده بالخدمات المصرفية وبالسعة الملائمة للعمل المصرفي الإلكتروني.

## خلاصة الفصل:

تعتمد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المكونات الرئيسية للتكنولوجيا من أجهزة وبرامج، شبكات الاتصال وقواعد البيانات، كافة الوسائل المرئية والسمعية والمكتوبة والتي تساعد في جمع وتحليل ومعالجة وعرض البيانات وبثها للمستفيد الأخير من مؤسسات وأفراد وزبائن عن طريق الاتصال الإلكتروني.

كما عرفت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات نمواً هائلاً في السنوات الأخيرة، وتفاوتاً كبيراً في انتشارها بين الدول المتقدمة والدول النامية مما نتج عنه فجوة رقمية بينها، إضافة إلى تزايد أهميتها وخاصة الشبكات المعلوماتية والانترنت في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية، حيث تعددت تطبيقاتها الاقتصادية منها: الاقتصاد الرقمي، الأعمال الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الصيرفة الإلكترونية وغيرها.

تبرز أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المؤسسة الاقتصادية، في قدرتها على تحقيق العديد من المزايا والمنافع مثل: المرونة، السرعة، ضبط المخزون، مراقبة الإنتاج، المساعدة في سرعة إنجاز العمليات ودقتها، تقديم الخدمات للزبائن بما يتلاءم مع حاجاتهم ورغباتهم، كما تساعدها من خلال التقارير التي توفرها في دعم عملية اتخاذ القرارات، وبالتالي تحسين نوعية القرار بناءً على المعلومات المقدمة.

بالإضافة إلى ذلك تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات منافع هامة لمختلف وظائف المؤسسة، وبالتالي تعمل على رفع إنتاجيتها، أرباحها وميزتها التنافسية، كما ازدادت أهمية استثمار المؤسسة الاقتصادية في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تسمح بتحول المؤسسة من مؤسسة تقليدية إلى مؤسسة رقمية (افتراضية).

وازدادت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنشيط العمل المصرفي، نظراً لما توفره من مزايا ومنافع للزبائن والبنوك على حد سواء، حيث نتج عن استخدامها في القطاع المصرفي انتشار العمل المصرفي الإلكتروني، مما يؤثر إيجاباً على رفع جودة الخدمات المصرفية وميزتها التنافسية، تخفيض تكاليفها ومنه زيادة ربحية البنك، وستتطرق في الفصل الموالي إلى كل ما يتعلق بالمعاملات المصرفية الإلكترونية.

## الفصل الثاني:

مقومات العمل المصرفي الإلكتروني المصرفي

## الفصل الثاني: مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

### تمهيد:

يشهد العالم توسعا وتطورا هائلا في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسوق المعلوماتية وتقنياته، ويعتبر القطاع المصرفي من أبرز القطاعات تأثراً بها، حيث شكّلت عاملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات وفي اتجاهات متطورة للغاية خلال العقدین الأخيرین.

وقد ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي، في الانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني، نتيجة تزايد المنافسة في الصناعة المصرفية وتوسعها لتصبح منافسة على نطاق سوق عالمية مفتوحة، لذا تسعى العديد من البنوك إلى الاستفادة منها لاغتنام الفرص المتاحة وكسب حصة في السوق المحلية والدولية.

يهدف هذا الفصل إلى توضيح أهم ما يتعلق بالعمل المصرفي الإلكتروني، وكذا العمل المصرفي عبر الانترنت والبنوك الإلكترونية، ومختلف صعوبات وتحديات المعاملات المصرفية الإلكترونية، وهذا من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية العمل المصرفي الإلكتروني

المبحث الثاني: العمل المصرفي عبر الانترنت والبنوك الإلكترونية

المبحث الثالث: تحديات العمل المصرفي الإلكتروني

### المبحث الأول: ماهية العمل المصرفي الإلكتروني

يعتبر العمل المصرفي الإلكتروني من المواضيع المصرفية الحديثة التي تلقى اهتماماً كبيراً، نظراً لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عالٍ من التعقيد، تتواءم والتطور التكنولوجي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

لكي تكون المؤسسة المصرفية ذات وجود فاعل على شبكة الانترنت، عليها تبني العمل المصرفي الإلكتروني، يعني أن تحقق الوصول إلى أكبر قدر من الزبائن، وأن تحقق شمولية الخدمات المقدمة وتيسير قبولها وطلبها، وأن تحقق قدرًا كافيًا من أمن المعاملات وأمن إدارة أموال المساهمين، وكذا تحقيق قدرًا مميّزًا من كفاءة الخدمة المقدمة للزبائن وقدرًا مقبولاً لحماية مصالح وأموال الزبائن وغيرها. وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث إبراز: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني، وكذا قنوات ومواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الأول: مفهوم العمل المصرفي الإلكتروني

نتطرق في هذا المطلب إلى تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية وخصائصها، مراحل تطور العمل المصرفي الإلكتروني، إجراءات تبني العمل المصرفي الإلكتروني، وهذا من خلال النقاط التالية:

### الفرع الأول: تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية

يقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية تقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال الزبائن بها، وهي بذلك تحقق للبنك فوائد عديدة، لاسيما تخفيض تكاليف الاستغلال ورفع الكفاءة التشغيلية ومستويات الجودة.<sup>1</sup>

ويعني العمل المصرفي الإلكتروني: "كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية (كالهاتف، الصراف الآلي، الحاسوب، الانترنت، التلفزيون الرقمي وغيرها)، وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية وكذلك العمليات التي يجريها مصدرها بطاقات الوفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكترونية على أنواعها كلها أو مروجوها، كذا المؤسسات التي تتعاطى التحويلات المالية إلكترونياً، ومواقع العرض و الشراء وتأدية سائر الخدمات الإلكترونية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والمقاصة العائدة لها.<sup>2</sup>

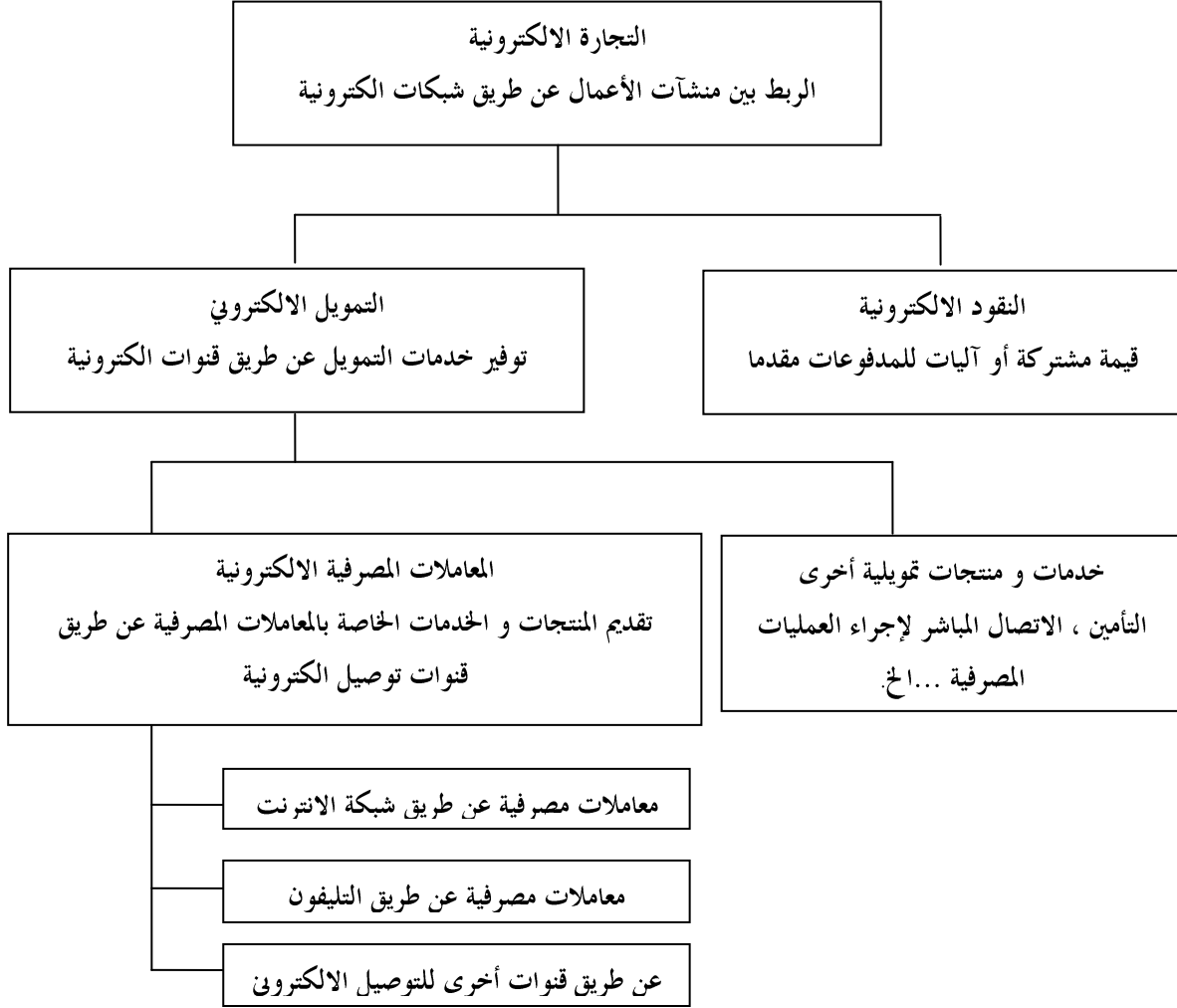
<sup>1</sup> ربح حسين و هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية- واقع وتحديات، 14 و 15 ديسمبر 2004 صص: 315-316.

<sup>2</sup> إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني: المفهوم، المتطلبات، و التحديات...، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، العدد 14، ديسمبر 2004، ص158.

## الفصل الثاني: مقومات العمل المصرفي الإلكتروني

نستنتج أنّ العمل المصرفي الإلكتروني يهدف إلى إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك وتقديم خدمات مصرفية على الشبكة، وحصول الزبائن على خدمات محددة منها التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم، تحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض، وطلبهم تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال، والمخطط رقم (1-2) يلخص صور المعاملات المصرفية الإلكترونية.

### المخطط رقم (1-2): صور المعاملات المصرفية الإلكترونية



المصدر : صالح نصولي و أندريا شايختر ، تحديات المعاملات الإلكترونية ، مجلة التمويل و التنمية ، سبتمبر 2002 ، ص48.

### 1- خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية:

تبرز خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية، من خلال مميزات هذه العمليات والمزايا التي تحققها، حيث تساهم في ارتفاع حدة المنافسة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجمها ونوعيتها، وتدعم نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية، وزيادة القدرات التنافسية للبنوك والمؤسسات المالية الوطنية مع نظيرتها العالمية، وفتح الباب أمام تواجد أكبر للبنوك الوطنية في الأسواق الخارجية.

وتتصف بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو غيرها، و يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الالكترونية، والاستفادة من المعلومات الكثيرة، المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء<sup>1</sup>.

إضافة إلى سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية، ومنه تخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز المعاملات المصرفية والتجارية والمالية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية، وعابرة للحدود، وترويج الخدمات المصرفية واستقطاب الزبائن وتيسير أعمالها وتلبية حاجاتها.

كما أنّ استخدام تكنولوجيا الانترنت في مجال الخدمات البنكية يُخفف من التكاليف الكبيرة التي يتحملها البنك لإجراء عملياته المختلفة، يقلل من حاجة البنك إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية، ومن ثم تحقق سرعة في أداء الخدمة للزبون بأقل تكلفة، وتخلص البنوك من أهم المشاكل التي تواجهها وهي صفوف الانتظار<sup>2</sup>. وتعمل على زيادة كفاءة أداء البنوك وتحسين مستوى الخدمة، وتقديم خدمات مصرفية جديدة مثل: دفع الفواتير إلكترونياً بدون رسوم، والتي تكون مرتفعة في البنوك التقليدية، وتوفير الوقت والجهد للزبون والموظفي البنك، توافر الخدمة في كل وقت، مما يحقق ملائمة زمانية للزبون، وإحكام الرقابة على العمليات المصرفية، كذا إرسال واستقبال المستندات بسرعة فائقة، مما يسهل عمليات التجارة الخارجية، مع توفير المزيد من فرص الاستثمار وبالتالي زيادة فرص العمل، وتسهيل إجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة و سهولة وأقل تكلفة.

وتسهيل الحصول على البيانات المالية الخاصة بالزبون، فالزبائن الذين يتعاملون مع القنوات الالكترونية يستطيعون استخدام تطبيقات برامج الكمبيوتر الخاصة بإدارة الأموال من خلال حساباتهم على الانترنت في نقل المعلومات الخاصة بهم من حساباتهم الالكترونية إلى ملفات على الكمبيوتر الخاص بهم عبر القنوات الالكترونية، ومنه تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

وأيضاً يمكن لأي فرد الدخول لموقع البنك على شبكة الانترنت ومن ثم طلب فتح حساب له، وقيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع، مع إمكانية إضافة أو خصم مبالغ إلى ومن الحساب الخاص بالزبون، ويمكنه إصدار أوامر متكررة على الموقع لتمكينه من دفع المبالغ المتكررة أسبوعياً أو شهرياً أو ربع سنوية وذلك باستخدام نماذج مخصصة لذلك.

كما تؤمن للبنوك وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها المصرفية وإمداد الزبائن بالمعلومات عن أرصدهم، وتوفير الخدمات الممكنة، كدفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة المصرفية وتحويل الأموال إلكترونياً، كما أنّ استخدام

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، 2006، ص109.

<sup>2</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية و أهم تطبيقاتها، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة و القانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول، ص18-19.

الانترنت في البنوك يشكّل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية للتعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأة البنك وتطوره و مؤشراتته المالية لوضعها بتصرف المهتمين.<sup>1</sup>

## 2- تطور العمل المصرفي الإلكتروني:

لقد سائر تطور العمل المصرفي الإلكتروني في البنوك عمليات التطور التكنولوجي بمراحلته المتدرجة، وخصوصاً في مجال التحويلات الخارجية للبنوك، ومن خلال الاطلاع على الأدبيات المختصة في الصيرفة الإلكترونية، يمكن رصد بعض مظاهر تطور العمل المصرفي الإلكتروني حسب التسلسل الزمني إلى المراحل التالية:

**1-2- المرحلة الأولى (حتى نهاية الخمسينات):** شهدت اختراع أول حاسب آلي في عام 1925، وتم تطويره في عام 1935 ويعد الجيل الأول من الحاسب الآلي، عييه كبر حجمه وصغر حجم ذاكرته، وبطئ استرجاع المعلومات، واستهلاك طاقة كهربائية كبيرة والحاجة إلى طاقة كبيرة للتبريد، كما تم ابتكار نظام غرفة المقاصة الآلية للبنك الفيدرالي لتسوية المدفوعات بين البنوك الأمريكية داخل الولايات المتحدة، كما شهدت ولادة فكرة بطاقات الدفع، حيث بدأت بها بعض الفنادق عام 1917 وتبعتها شركات البترول عام 1924 وبطاقة نادي الداينرز عام 1948، كما طرحت أول بطاقة دفع مصرفية في أمريكا التي أصدرها البنك الوطني في نيويورك عام 1951، كما صدرت بطاقة American Express عام 1958.<sup>2</sup>

**2-2- المرحلة الثانية (فترة الستينات):** وفيها عرفت بداية انطلاق البنوك للأنشطة العالمية، حيث بدأت البنوك الأمريكية، فالأوروبية واليابانية وبعدها البنوك الآسيوية، نتيجة اهتمام الشركات بالتجارة الخارجية بشكل أساسي، وقد سميت هذه الفترة بفترة المكننة في أنظمة العمل المصرفي، وهي مرحلة التحول من النظام اليدوي إلى النظام الآلي، وفيها ظهرت بطاقة (Visa Card, Master Card)، كوسيلة دفع مصرفية للزبائن، كما شهدت ولادة الجيل الثاني من الحاسب الآلي عام 1965 بذاكرة أكبر من الجيل الأول، ويستهلك طاقة أقل.

وتعتبر هذه المرحلة بداية الصيرفة الإلكترونية، فقد شهدت اختراع أول جهاز صراف آلي عام 1967 في لندن لحل مشكلة الازدحام في البنوك عند سحب الرواتب وتوفير خدمات صرف النقود خارج أوقات الدوام الرسمي وفي العطلات، كما تطور استخدام البطاقات المصرفية في عدة بنوك أمريكية.<sup>3</sup>

**3-2- المرحلة الثالثة (فترة السبعينات):** تعد فترة التحرير المالي، حيث بدأت الخدمات المصرفية عبور القارات والدول فبدأ العمل بنظام مقاصة المدفوعات بين البنوك عام 1970 في أمريكا، وطوّر نظام غرفة المقاصة الآلية للبنك الفيدرالي عام 1974، كما شهدت هذه الفترة تأسيس جمعية الاتصالات العالمية بين البنوك (SWIFT) في سنة 1978 في بلجيكا، وهي أولى المؤسسات المصرفية التي تقدم خدمات تسوية المدفوعات بين البنوك حول

<sup>1</sup> حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية و الاقتصادية: أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2007، ص207.

<sup>2</sup> منظور أحمد الأزهرى، مواقف الشريعة الإسلامية من البطاقات البنكية- دراسة اقتصادية قانونية شرعية، مكتبة الصحابة، الشارقة، 2007، ص28.

<sup>3</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص141.



العالم، كما تم تطوير الجيل الثالث للحاسبات الآلية، وتم تأسيس أكبر اتحادين عالميين لتنظيم وإصدار بطاقات الدفع المصرفية وهما جمعية الفيزا وجمعية الماستر كارد عام 1979.<sup>1</sup>

**2-4- المرحلة الرابعة (فترة الثمانينات):** تميّزت بنقل الخدمات المصرفية إلى بيوت الزبائن، أو ما يسمى بالبنك المتزلي أو الخدمات المصرفية المباشرة، من خلال الربط بين كمبيوتر الزبون، وشبكة البنك الداخلية عن طريق محطات طرفية وخط الهاتف، بحيث يستطيع الزبون الوصول إلى حساباته وطلب الخدمات المصرفية، كما تم تطوير الجيل الرابع للكمبيوتر، وتم استخدام الهاتف الثابت في خدمات الاستفسار المصرفي عام 1983 في بريطانيا، وتم إنشاء أول بنك ناطق من قبل بنك HSBC في بريطانيا عام 1989، حيث يقدم الخدمات المصرفية على مدار الساعة طيلة أيام السنة.

**2-5- المرحلة الخامسة (في التسعينات):** شهدت هذه الفترة أهم التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية، فقد تم تطوير الجيل الخامس للحاسوب الموجود في وقتنا الحاضر، وتطوير الحاسبات الشخصية، وانتشار شبكة الانترنت، والهواتف المحمولة بشكل واسع، وظهر منتصف الفترة ما يعرف بالبنوك الإلكترونية، حيث لم يكن الثامن عشر من أكتوبر عام 1995 يوماً عادياً في تاريخ الصناعة المصرفية، فقد شهد ولادة أول بنك إلكتروني يقدم خدماته للزبائن عبر الانترنت وهو (نت بنك) في أمريكا.

كذلك شهدت هذه الفترة تطوير نظام الصفقات الإلكترونية الآمنة (SET)، وهو نظام تكنولوجي ومعلوماتي يهدف إلى توفير الأمن و الوثوقية في العمليات التجارية و الدفع عبر الانترنت، وانتشرت أنظمة تبادل البيانات إلكترونياً وأنظمة تحويل الأموال إلكترونياً (EFT) وأنظمة تسوية الشيكات الإلكترونية عبر الانترنت.<sup>2</sup> كما تم اختراع البطاقة الذكية في فرنسا عام 1993 ونظام النقود الإلكترونية الذي أطلقته الشركة الهولندية-digi-cash، وقد اعتمدت من قبل بنك Mark Twain Bank منذ 23 أكتوبر 1995 وهو أول بنك أمريكي يقبل تبديل الدولار الأمريكي إلى عملة إلكترونية وفق نظام شركة digi-cash.

**2-6- المرحلة السادسة (الألفية وحتى الوقت الحاضر):** انتشرت في هذه المرحلة البنوك الإلكترونية، وقد تميّزت هذه المرحلة بتقديم الخدمات المصرفية عبر القنوات اللاسلكية، وأهمها الهواتف النقالة، فظهر ما يعرف بالبنوك المحمولة، و تميّزت هذه المرحلة بالتوجه لدمج قنوات الخدمة الإلكترونية مع شبكة الانترنت، كربط أجهزة الصراف الآلي والهواتف الخلوية مع الانترنت.<sup>3</sup>

كما شهدت هذه المرحلة ظهور العديد من أنظمة الدفع عبر الانترنت، والتي تتيح الدفع بواسطة البطاقات المصرفية البلاستيكية، الذكية والمحفظة الإلكترونية، وكذلك الشيكات الإلكترونية، بالإضافة إلى النقود الإلكترونية. وأهم ما حدث في تطور الصناعة المصرفية هو اعتماد المصارف على شركات التكنولوجيا، كما أصبحت الكثير من الشركات تقدم الخدمات المصرفية و خصوصا خدمات الدفع بالوسائل الإلكترونية المختلفة.

<sup>1</sup> زهير بشنق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2006، ص60.

<sup>2</sup> حسين إبراهيم القضماني، البطاقة المصرفية و الأنترنت: دراسة حول الوضعيتين النقدية والقانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2002، ص57.

<sup>3</sup> حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعّال في المصارف العربية (فكر ما بعد الحداثة)، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2003، ص106-109.

في بداية ظهور المعاملات المصرفية الإلكترونية كانت تتم في شكل آلات الصرف الآلية والمعاملات الهاتفية، ثم انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت وشبكة الهاتف النقال كقائمتين جديدتين لتقديم الخدمات المصرفية لتحقيق مزايا لكل من الزبائن والبنوك، وهي سريعة، مريحة ومتاحة في زمان ومكان.

### الفرع الثاني: إجراءات تبني العمل المصرفي الإلكتروني

من أجل ممارسة وتبني تقديم المعاملات المصرفية الإلكترونية هناك خطوات ومستلزمات ومتطلبات ينبغي توفرها تنحصر فيما يلي:

#### 1- خطوات ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني:

قبل أن يقوم البنك باستخدام وتبني التكنولوجيا الحديثة في خدماته، ينبغي عليه إجراء بعض الخطوات المهمة حتى يضمن فعالية الخدمات المقدمة لتحقيق أهدافه، ومن أهم تلك الخطوات ما يلي:

1-1- دراسة الجدوى الاقتصادية: إن الصيرفة الإلكترونية تعد مشروعاً بالنسبة للبنك، فبالإضافة إلى المحافظة على الموقع التنافسي للبنك، يجب أن يحقق البنك أرباحاً من تطبيقها، وهذا يتطلب من إدارة البنك القيام بدراسات الجدوى وتقدير التكاليف والعوائد من هذا المشروع ودراسة السوق ومدى جاهزيته. فقد يقوم البنك بالتدرج في تقديم الخدمات والمنتجات إلى السوق، وهذا يتطلب الدراسة الكافية لجميع متغيرات البيئة الداخلية والخارجية للدخول في هذا المجال.<sup>1</sup>

1-2- تحديد المتطلبات: إذا وجدت إدارة البنك أن هناك جدوى من إدخال و تبني الخدمات الإلكترونية، تأتي الخطوة الثانية المتمثلة في تحليل النظام الجديد، وتحديد متطلبات تنفيذه.

1-3- التصميم: عند اختيار النظام الذي سيستخدم، يجب على الإدارة أن تراعي مدى الدقة المطلوبة، مدى مرونة النظام في استيعاب التغيرات المستقبلية، سرية و ضمان أمن المعلومات المتعلقة بالنظام.

1-4- بناء النظام و توريده: هذه النقطة تعد الركيزة الأساسية في تقديم الصيرفة الإلكترونية، ويتم فيها الاختيار بين مسارين، وهما إما أن يتم تطوير النظام داخلياً من قبل البنك، أو الاعتماد على جهة خارجية متخصصة لتطوير وإدارة النظام.<sup>2</sup>

1-5- تجربة النظام وتقييمه: فيها يتم تجربة النظام على البيانات الحقيقية باستخدام أساليب مختلفة، يجري بين وقت وآخر تقييم شامل للنظام ومدى فاعليته.

#### 2- مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني:

فيما يخص مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني، نشير إلى أن شبكة الانترنت أدت دوراً ملحوظاً في تبني العمل المصرفي الإلكتروني غير أن تفاعل القطاع المصرفي يستلزم تفاعل وتطوير البيئة التي يتحرك في إطارها هذا القطاع، مثل: البنية القانونية، البنية الإدارية، البنية الإجرائية والبنية الإعلامية، البنية الثقافية، إضافة إلى ما يحتاجه هذا التطور

<sup>1</sup> مروان محمد أبو عرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية و التقليدية، دار تسنيم للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، 2006، ص114.

<sup>2</sup> لنفاصيل أكثر أنظر: مروان محمد أبو عرابي، مرجع سابق، ص115.

في القطاع المصرفي من تأهيل البنية البشرية وتدريبها على المنتجات والخدمات الإلكترونية الجديدة، وعليه، فإن البنية اللازمة لتفعيل العمليات المصرفية الإلكترونية تتطلب ما يلي:

أ- إنشاء شبكة اتصال إلكترونية واسعة، تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بشبكة الانترنت العالمية، ضمن القواعد والشروط التي تؤمن السرية والسلامة والأمان والحماية من أعمال القرصنة الإلكترونية.<sup>1</sup>

ب- تحضير الدراسات التقنية والقانونية والإدارية والمالية المرتبطة بالخدمات المصرفية وأبعادها وآثارها ومخاطرها وكيفية حمايتها، ووضع خطة تدريبية للانخراط في سياسة تقديم الخدمات الإلكترونية وفقا لأولويات تحددتها السلطات المختصة في البنك المركزي على مستوى الدولة.

ج- الاستفادة من خبرات البنوك الكبرى في الدول المتقدمة التي تمارس هذه الخدمات وتقدمها بشكل واسع، لمعرفة تفاصيلها على كافة الأصعدة المصرفية والتقنية والإدارية والقانونية وغيرها.

د- إنشاء هيكل إداري يتولى التنسيق بين كافة الأطراف في القطاعين العام والخاص، كما يتولى مراقبة عمل البنوك ونتائج تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لتطويرها وسد الثغرات التي تشوبها وتوسيع دائرة انتشارها.

هـ- الاهتمام بتنمية الموارد البشرية في البنوك وتهيئة العاملين وتطوير نوعية تدريبهم بما يتواءم مع مستجدات العصر، وذلك عن طريق الاستفادة من دورات تدريبية لاستيعاب وسائل التكنولوجيا المستخدمة في البنوك والاستعانة بخبراء في تكنولوجيا المعلومات لتدريب كوادر جديدة على استخدام الأدوات المعاصرة، مع وضع خطة تنفيذية لكافة أطراف المجتمع للتفاعل مع هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية الجديدة للوثوق بها وفهمها ومعرفة كيفية تشغيلها وكيفية التعاطي معها.

و- يجب أن يكون الزبائن على دراية كافية بالتعامل مع الحاسبات الآلية حتى يستطيعوا إنجاز عملياتهم المصرفية بأسرع وقت ممكن وتنمية قدرتهم على استخدام شبكة الانترنت في معاملاتهم المصرفية، كما يجب أن يكون الزبائن ملمين تماما بجميع الخدمات المصرفية، مع ضرورة الاهتمام باستيعاب أساليب التكنولوجيا بسرعة وبكفاءة واقتناء الوسائل الحديثة وتطبيقها على نحو سليم، حتى يمكن للبنوك الصمود أمام المنافسة الشديدة في ظل إزالة القيود والحدود أمام المعاملات في إطار العولمة التي تمتد آثارها بسرعة مذهلة.<sup>2</sup>

ز- ضرورة سن التشريعات التي تحفظ حقوق كل من البنوك والزبائن في حالة البنوك الإلكترونية وخاصة فيما يتعلق بالتوقيع الإلكتروني والذي يعد الشرط الأساسي للمعاملات الدولية والمحلية عبر الانترنت.

ح- ضرورة حصول البنوك على ترخيص بتقديم الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت، وذلك لحماية البنوك ذاتها من المخاطر التشغيلية المرتبطة بتقديم تلك الخدمات وحماية السوق المصرفي المحلي من مقدمي الخدمات المصرفية من الأجانب غير المرخص لهم محليا بتقديم تلك الخدمات، وكذلك حماية أصحاب المدخرات المقيمين من الانسياق وراء الاعلانات الوهمية عند تقديم خدمات مصرفية متميزة من غير المرخص لهم بذلك، بالإضافة إلى حماية الأمن

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص 86.

<sup>2</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، مرجع سابق، ص 21-19.

الوطني من عمليات غسل أموال محتملة قد تتم عبر الشبكة، وضع مبادئ مناسبة لإدارة المخاطر المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية الإشراف الدولي والرقابي عليها .

ط- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع، فقد يحتاج بنك الانترنت إلى إرسال بعض المستندات للزبون كإلزامات المستندية أو دفتر الشيكات وهي المستندات التي يلزم تسليمها باليد، لذا لابد من توافر شركة للتوزيع المأمون التي تستطيع تسليم هذه المستندات إلى الزبون في أدقّ وأسرع وقت، ولابد من توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين البنوك مع إيجاد آلية متكاملة للربط الإلكتروني بين البنوك.

### المطلب الثاني: قنوات ومواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بتقديم جميع الخدمات المصرفية مباشرة للزبائن من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة المتوفرة لجميع المستخدمين (الأفراد والشركات) على مدار الساعة، وتميز أربعة أنواع من المواقع المصرفية الإلكترونية تختلف باختلاف الخدمات التي تتيحها للزبون، ونبرز ذلك من خلال النقاط التالية:

#### الفرع الأول: قنوات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

هذه القنوات قد تتم من خلالها الخدمة المصرفية بشكل كامل من بداية اختيار الخدمة من جانب الزبون، مروراً بإجراءات إتمامها وانتهاء بأدائها بشكل إلكتروني كامل، أو أن يتم جانب من هذه الخدمة المصرفية إلكترونياً والآخر بصورة تقليدية، وذلك مرده إلى عوامل كثيرة، أهمها طبيعة البيئة المحيطة، وأهمية تدرج الخدمة المصرفية لتظل متوائمة مع كافة الأوضاع المحيطة.<sup>1</sup>

ومن أهم قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية نوجزها فيما يلي:

#### 1- آلات الصراف الآلي (ATM):

يعد الصراف الآلي نقطة البداية للبنوك في دخول مجال الصيرفة الإلكترونية وتقديم الخدمات للزبائن بدون تعامل مباشر مع موظف البنك، حيث يعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الواحد أو فروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة أي زبون من أي بنك.

وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات الزبائن فوراً، إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الحكومية، وظهور البطاقات الذكية أصبح بإمكان الزبون شحن تلك البطاقات واستعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعددة، ودخلت تقنية الصراف الآلي حيز التنفيذ في عام 1967 عندما عرضها هذا الشخص على مدير بنك Berclays الذي وافق عليها، وتم تركيب أول جهاز صراف بينك Berclays في فرع شمال لندن، ثم تبعه بنك Westminster.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 86.

<sup>2</sup> للاطلاع على تطور الصراف الآلي أنظر: فادي العلوش، أكثر من 400 صراف و العلامة الفارقة "خارج الخدمة": الصرافات الآلية في سوريا.... واقع في غياب ثقافتها، المصارف و التأمين، العدد الثالث، فيفري 2008، ص 39.

الصراف الآلي هو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الإلكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي، هدفه تلبية الحالات الطارئة لحاجة زبائن البنك للنقود، لذلك يتم تقدير كمية المبالغ النقدية التي يمكن سحبها بواسطة الصراف الآلي بتحديد الحد الأقصى للمسحوبات.

والصراف الآلي هو آلة مبرمجة للتواصل بين البنك وزبائنه إلكترونياً عن بعد، بحيث تسمح للزبائن بإجراء بعض عملياتهم المصرفية على مدار الساعة، دون حاجة دخول البنك أو انتظار أوقات عمله المعتادة.

ويتم ربط آلات الصراف الآلي مع حاسب رئيسي في مركز البنك من خلال محطة طرفية صغيرة، ويتم تزويد حامل الحساب ببطاقة بلاستيكية تحمل اسمه وبعض التفاصيل الأخرى الهامة، والتي توضع داخل الصراف، ويطلب من الزبون ادخال رقم التعريف الشخصي أو كلمة السر، ليتمكن من الوصول إلى حسابه والحصول على الخدمة المطلوبة من سحب النقود، كشف حساب، تسديد الفواتير وتعبئة الخطوط الخلوية، ايداع الأموال وتحويلها.

ونميز ثلاثة أنواع شائعة الاستخدام من أجهزة الصراف الآلي وهي صراف الصالات أو الغرف، الذي يتوفر في معظم فروع البنوك ومراكز التسوق، المستشفيات والمطارات وغيرها من الأماكن التي يرتادها الناس، والنوع الثاني الصراف السيّار، التي تتوزع في الطرق، تمكنّ الزبون من إتمام معاملاته المصرفية دون الحاجة إلى مغادرة سيارته، والنوع الثالث هو الصراف المتنقل أو الجوال، والتي تعمل في الأماكن التي لا توجد فيها خطوط الاتصال بالشبكة، وبهذه الخدمة أصبح بمقدور البنوك أن تقدم خدماتها للزبائن في جميع المناطق النائية التي لا تصل إليها شبكة الاتصالات.<sup>1</sup>

كما تظهر مميزات الصراف الآلي من خلال تقصير صفوف الانتظار داخل البنك، تقديم الخدمات المصرفية الاعتيادية للزبائن بصورة سريعة، تخفيض حجم الموظفين اللازمين للقيام بتلك العمليات المصرفية، وتقديم تلك الخدمات المصرفية على مدار الساعة من خلال وضع آلة الصراف الآلي خارج البنك في أي مكان، تسهيل طلبات الزبائن دون تقييدهم بزمان و مكان محددين.

ويمر عمل الصراف الآلي بعدة مراحل لتلبية العمليات المصرفية الإلكترونية المطلوبة، حيث يتم إدخال بطاقة مصرفية صادرة عن البنك الذي لديه حساب الزبون ويطلق عليه "البنك المصدر"، وتكون البطاقة من نوع البطاقات ذات الشريط المغنط أو من البطاقات الحديثة الإلكترونية للقيام بهذا النوع من العمليات.

ثم يظهر على شاشة الصراف الآلي عبارة "أدخل رقمك السري"، فيقوم الزبون بإدخال رقمه السري عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقّمة، بعدها يقوم الصراف الآلي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزّنة في الشريط المغنط، ويقرأ الرقم السري الذي تم ادخاله، فيرسل الصراف الآلي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الإلكترونية إلى جهاز مركزي يسمى المحوّل الذي يخزّن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من البنوك حول تلك البطاقات.

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص 147.

وبعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري، يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يريد إجرائها، ليختار الزبون أحد الخدمات المدوّنة على شاشة الصّراف الآلي، وفي الأخير يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة إذا كانت ممكنة، بعد الاتصال بقاعدة بيانات الزبائن لدى بنك الزبون.<sup>1</sup>

## 2- نقاط البيع الإلكترونية (EPOS):

ويطلق عليه نظام تحويل النقد إلكترونياً من نقاط البيع (EFTPOS)، وهي الأجهزة الموجودة في المحلات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، والتي تقبل سداد المشتريات بواسطة البطاقات المصرفية وغيرها من البطاقات، وهذه الأجهزة مبروطة بمحطات اتصال مع البنوك، فيتم الخصم من حساب حامل البطاقة، وإضافة القيمة إلى حساب التاجر إلكترونياً، وذلك بواسطة تمرير البطاقة بالقارئ الموجود في هذه الأجهزة.<sup>2</sup> و من أهم الأسباب التي أدت إلى انتشار هذه الخدمات حصول المستهلكين على طريقة مريحة وآمنة في الدفع أفضل من حمل النقود، وكذلك ميل التجار إلى تخفيض حجم النقد المتوفر لديهم، بالإضافة إلى حاجة المؤسسات المالية إلى تخفيض كمية النقد المعتمد على دفع الشيكات.

## 3- البنك المتزلي:

ويطلق عليه أيضاً البنك على الخط ويقدم البنك هذه الخدمة للزبائن بأن يقوم بربط أجهزة الكمبيوتر الخاصة بالزبون في المنزل أو العمل أو أيّ مكان مباشرة بالشبكة الداخلية للبنك للوصول إلى حساباته، ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما إتمام العمليات المصرفية.<sup>3</sup> وتتم هذه العملية بثلاث طرق وهي:

أ- الانترنت: حيث أصبح بإمكان الزبون الدخول إلى حسابه لدى البنك عن طريق الانترنت باستخدام رقم سري وبمساعدة برنامج بالحاسب الشخصي للزبون يمكنه من الوصول إلى حسابه.

ب- برامج الكمبيوتر المصرفي: ويتم ذلك بواسطة ربط الحاسب الشخصي للزبون بالشبكة الداخلية للبنك، بحيث يتمكن الزبون من الوصول إلى حساباته وذلك بواسطة خط اتصال مثل الهاتف الثابت وموصل (مودم).

ج- البرامج المالية الشخصية: حيث يقوم البنك بتزليل برامج كمبيوتر على جهاز الزبون تمكنه من الدخول إلى حساباته وإدارتها.

ويقدم البنك المتزلي أو على الخط عدّة خدمات مصرفية منها: الاطلاع على الحساب، التحويلات المباشرة بين الحسابات، الاطلاع على وضع القروض، الخدمات الاستشارية، تقديم طلبات القروض، دفع الفواتير إلكترونياً، وشراء الأسهم والاستثمارات الأخرى.

<sup>1</sup> نادر عبد العزيز شافي، المصارف و النقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، الطبعة الأولى، 2007، ص 205-206.

<sup>2</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 88.

<sup>3</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدالات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات ومعيقات التوسع، مرجع سابق، ص 31.

#### 4- البنك المحمول:

يعد الهاتف النقال أحدث وسيلة اتصال مبتكرة مع البنوك، ويعتبر من أفضل الوسائل راحة للزبون، يستخدم الهاتف النقال في البداية كقناة اتصال بين البنك والزبائن عن طريق الاتصال أو الرسائل القصيرة لتأكيد قيام الزبون بتنفيذ بعض المعاملات مع البنك عن طريق الرسائل القصيرة وتسمى خدمة مرسل أو خدمة الرسائل القصيرة.<sup>1</sup> إلا أن التطورات التكنولوجية في عالم الخدمات المصرفية طورت استعمالات الهاتف النقال حتى أصبحت تعرف بالبنوك المحمولة أو اللاسلكية، وذلك بإقامة قناة اتصال بين الزبون والبنك عن طريق الانترنت من خلال المحمول، ويستطيع الزبون الحصول على الخدمات المصرفية التي يريدها، فيمكن له الاتصال بحسابه البنكي وإجراء المعاملات المصرفية المختلفة، كالاستفسار عن الرصيد، أو إضافة أو تحويل مبالغ من حسابه، بالإضافة إلى الحصول على المعلومات الخاصة بالبورصات المالية، كما يمكنه إصدار طلبات هذه الأوراق. وتحقق البنوك المحمولة العديد من الفوائد والمزايا، فتستطيع البنوك توسيع مجال خدماتها وأرباحها، وتوفر الوقت والجهد للزبائن، وزيادة الرضا عن البنك.

وبالرغم من استعمال الهاتف المحمول ما يزال في بدايته إلا أن الكثير من المؤسسات المالية الدولية قد تسابقت نحو ادخال خدمات البنوك المحمولة، كما استطاعت أيضا الخدمات المصرفية اللاسلكية أن تجتذب عمالقة صناعة الخدمات المالية في العالم.<sup>2</sup>

#### 5- آلة الإقراض الآلي (ALM):

تنشر البنوك نوعاً جديداً من آلات الصراف الآلي كوسيلة اتصال غير مباشرة للزبائن مع البنك للتقدم للحصول على قرض شخصي، أو بطاقة ائتمان، وتتيح للزبون تقديم كافة البيانات والمعلومات وتحديد احتياجاته من خلال الآلة، التي تقوم بدورها بتحويل كافة البيانات إلى البنك الذي يقوم بالرد على الزبون بالقبول أو الرفض.

#### 6- البنك الناطق (Call Center أو Voice Bank):

يسمى أيضا بمركز خدمة الزبائن، وهو نظام آلي يجيب عن استفسارات الزبائن هاتفيا باستعمال رموز معينة، ويمكن أن يقدم لهم العديد من الخدمات منها: الاستفسار عن حركة وأرصدة الحسابات، وإجراء عمليات التحويل، طلب دفاتر شيكات، وكشف حساب، أسعار الفوائد، وأسعار العملات، وأرقام هواتف الفروع الرئيسية، والخدمات الجديدة.<sup>3</sup>

وتقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة الزبائن بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات ومعيقات التوسع، مرجع سابق، ص70.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي و إلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، 2007، ص38.

<sup>3</sup> خالد أمين عبد الله - اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية و الدولية، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، الطبعة الأولى، 2006، ص214.

<sup>4</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص89.

كما تطورت هذه الخدمة، بحيث أصبح من الممكن سداد الالتزامات حيث تسمح للزبائن بالتحويل المباشر من أرصدهم إلى الأطراف الأخرى من خلال أمر صوتي أو من خلال لمس نغمة الهاتف.

#### 7- بنوك الانترنت (Internet Banking):

ويطلق عليها أيضا البنوك (المصارف) الإلكترونية، أو بنوك الويب، أو البنوك الافتراضية، فهذه البنوك ليس لها وجود مادي، فكل التعاملات تتم عن بعد عبر شبكة الانترنت.

وتعد بنوك الانترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمات المصرفية إلكترونياً، بفضل اتساع شبكة الانترنت، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، ويمكن تمييز بنوك الانترنت إلى قسمين رئيسيين هما:<sup>1</sup>

يتعلق القسم الأول، بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت الدولية من خلال ربط البنوك لحواسيبها على الشبكة العالمية، فيتمكن الزبون من أي مكان و في أي وقت من الدخول إلى هذه الشبكة، ثم من خلال رقم سري شخصي يمكنه الدخول إلى حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفية، وفقاً للقواعد والشروط المسموح بها والمحددة.

أما القسم الثاني يتعلق بالتجارة الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري وكل من بنكيهما، لتسوية الصفقة بمختلف أشكالها حسب أطراف التعامل.

وهناك العديد من الميزات التي تميز بنوك الانترنت عن الخدمات التقليدية، القنوات الإلكترونية الأخرى، ويرجع ذلك للأسباب التالية:

أ- انخفاض تكلفة أداء الخدمات المصرفية على الشبكة: إنَّ تكلفة الخدمات المصرفية عبر الانترنت تقل تكلفتها عن باقي القنوات، حيث بلغت تكلفة الخدمة بالجنيه الاسترليني عن طريق الانترنت 0.09، الصراف الآلي 0.17، الهاتف 0.4 وعن طريق الفروع 1.06 جنيه استرليني.<sup>2</sup>

ب- الأزداد المطرد لاستخدامات الشبكة: تشير الدراسات والاحصائيات إلى أن عدد مستخدمي الانترنت ممن لديهم حاسبات شخصية في تزايد مستمر، ومنه بدء بنوك عديدة في مختلف أنحاء العالم في إنجاز عملياتها عبر الانترنت، وارتفع عدد الزبائن الراغبين في توسيع نطاق تعاملاتهم واستثماراتهم، في الشبكة على مدار الساعة.<sup>3</sup>

ج- التحوّل من البطاقات المغنطة إلى البطاقات الذكية: وذلك في إطار مكافحة عمليات النصب والاحتيال، وفي نطاق تطبيق المواصفات العالمية للبطاقات البنكية التي ستحوّل كافة البطاقات المغنطة إلى البطاقات الذكية، مما يسهل من عمليات الامضاء الإلكتروني، وبالتالي يسهّل القيام بالأعمال عبر الانترنت.

<sup>1</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سابق، ص32-33.

<sup>2</sup> دود بول، تفهم آثار الثورة المصرفية العالمية، مؤتمر الأكاديمية العربية العاشر تقدم المنتجات والخدمات المصرفية أمام تحديات القرن الواحد والعشرين، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2000، ص73.

<sup>3</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص91.



- د- مواجهة المنافسة العالمية: في ظل مبادئ منظمة التجارة العالمية، وتحرير الخدمات المالية واتجاه البنوك المتقدمة نحو تقديم خدماتها عبر الانترنت، واتجاه التشريعات الدولية نحو التبادل غير المادي للعمليات التجارية والمصرفية.
- ه- تناقص ربحية العمليات المصرفية التقليدية: ويعود ذلك لانفتاح العديد من زبائن البنوك على الأسواق المالية العالمية للقيام بعمليات الوساطة التي كانوا يلجؤون إلى البنوك للقيام بها، وتقليص الفارق بين الفائدة المدينة والدائنة وزيادة النفقات والتكاليف للبنوك نتيجة الموجات التضخمية، مما يساعد على الاستثمار في الخدمات عبر الانترنت.
- و- مشاكل النقل والازدحام داخل المدن عموماً، والمدن الكبرى خصوصاً، بالتالي يفضل العديد من الزبائن إتمام عملياتهم عبر الشبكة من المنزل أو المكتب.
- ز- استقطاب رؤوس الأموال الخارجية: فالانترنت أحسن قناة لاستقطاب رؤوس الأموال، والترويج لاستثماراتها، مما يعظم فرص الربحية.<sup>1</sup>

ومن أهم معيقاتها، الخوف من عدم توفر الأمان في التعاملات المصرفية، بالإضافة إلى عدم المحافظة على السرية.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: أنواع المواقع المصرفية الإلكترونية

وفقاً لدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فإنه يمكن تصنيف المواقع المصرفية الإلكترونية إلى الصور الأساسية التالية:

#### 1- الموقع المعلوماتي (Informational):

هو الحد الأدنى من العمل المصرفي على الانترنت، تقوم المواقع المصرفية الإلكترونية المعلوماتية بتمكين الزبائن من الاطلاع على المعلومات العامة عن المؤسسات المالية المعنية والخدمات التي تقدمها ومنتجاتها، والاطلاع عن الرصيد.

و يجب أن تتحمل الشركة صاحبة الموقع المسؤولية القانونية تجاه الزبائن في حال عدم صحة أي من المعلومات المعروضة في الموقع عن منتجات البنك وخدماته والأسعار التي يجري التعامل بها، وأن تتحمل المسؤولية القانونية إذا قام موقعها بدور ما في نشر الفيروسات أو أي نوع من البرامج التخريبية إلى الحواسيب التي تتصل بالموقع. يجب ألا يكون أي احتمال للولوج إلى المعلومات المالية السرية للبنك أو لزبائنه، ويعتبر الموقع المعلوماتي للبنك الإلكتروني شكلاً من أشكال الدعاية الإعلامية للبنك.

وينطوي هذا النوع من المواقع على مخاطر متدنية نسبياً، بسبب عدم وجود قناة اتصال إلكتروني عبر الانترنت تمكن أحداً من الدخول إلى شبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك.<sup>3</sup>

#### 2- الموقع الاتصالي (التفاعلي) (Communicative):

وهو المستوى الثاني، بحيث يسمح بالتبادل الاتصالي بين البنك وزبائنه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات، وينطوي هذا النوع من الخدمات على مخاطر أعلى، حيث أنه

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 117-125.

<sup>2</sup> يونس عرب، البنوك الإلكترونية، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 19، ع4، عمان، 2000، ص9.

<sup>3</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سابق، ص39.

يسمح بنوع من الاتصال المحدود بشبكة وأنظمة المعلومات الداخلية للبنك، وعليه فإن على البنك اتخاذ كل ما يلزم لحماية أنظمتها الداخلية من العبث والتغيير، وكذلك الحماية من فيروسات الكمبيوتر المحتمل دخولها من خلال الإنترنت.

### 3- الموقع التبادلي أو التنفيذي (التعاملات) (Transactional):

وهو المستوى الثالث، ويمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يمكن الزبائن من الحصول على نطاق عريض من الخدمات المصرفية عن بعد من خلال شبكة الإنترنت.<sup>1</sup>

وهذا النوع يسمح لزبون البنك تنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الإنترنت، حيث يمكن للزبون إجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير وإجراء عمليات تنفيذية على حسابه وغيرها . ويعتبر هذا النوع من المواقع المصرفية الإلكترونية الأكثر خطورة على الإطلاق، حيث أنه يمكن زبون البنك من الدخول إلى أنظمة المعلومات الداخلية وتنفيذ العمليات المطلوبة، وعليه فإن هذا النوع يحتاج من البنك عمل كافة الإجراءات الاحترازية اللازمة للتحوط والسيطرة على مخاطره.<sup>2</sup>

و يجب على هذه المواقع أن تأخذ بعين الاعتبار الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالزبائن عند تبادل البيانات عن طريق موقع البنك، و الاستيقان بهدف التحقق من هوية الزبائن الجدد، واستيقان الزبائن الموجودين الذين يحاولون استخدام خدمات البنك الإلكتروني، كذا المسؤولية القانونية في حال القيام بأي عملية غير قانونية. والتقليل من عمليات الاحتيال في حال عدم التحقق من هوية الشخص أو المؤسسة التي تحاول انشاء حساب جديد أو فتح اعتماد عن طريق الانترنت، وذلك بعدم السماح لها بالقيام بذلك إلا بعد الحصول على اثباتات معينة، واحتمال اختراق الأنظمة والقوانين الخاصة بحماية الخصوصية للزبون من قبل جهات معينة عند البنك في حالات غسيل الأموال.

كما يتحمل البنك المسؤولية القانونية عند الإخفاق في تحويل دفعات مالية من الزبون إلى طرف ثالث غير البنك كما هو محدد تماما، أو التأخير في التحويل أو حصول أي عملية قرصنة على حساب الزبون خلال عملية التحويل أو التخزين.<sup>3</sup>

### 4- المواقع المتقدمة (Advanced):

و هذه المواقع تقدم خدمات ذات تقنية عالية جداً من الناحية المصرفية، إذ تحتاج برامج في غاية التعقيد للتعامل مع أكثر من طرف، في أكثر من مكان لأداء الخدمة المصرفية المطلوبة للزبون، مثل خدمات إدارة الأموال، و عمليات مدفوعات الاعتمادات المستندية.

لقد أنشأت غالبية البنوك في العالم بشكل أو بآخر مواقع معلوماتية تعد من قبيل المواد الدعائية، واتجهت معظم المواقع إلى استخدام بعض وسائل الاتصال مع الزبون على عكس المواقع التبادلية، التي لا تزال اتجاهات البنوك

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 103-104.

<sup>2</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص 36-38.

<sup>3</sup> عامر سعد، المصارف الإلكترونية... خدمات مالية خارج حدود الزمان و المكان، مجلة المعلوماتية، العدد السابع، جويلية 2006، ص 9.

نحوها تخضع لاعتبارات عديدة، فهذه المواقع تعني قدرة الزبون على التعامل مع الخدمة المصرفية عن بعد ومن خلال الانترنت، وعليه إن بنوك الانترنت إنما هي البنوك التي تقع في نطاق الصنف الثالث.

### المبحث الثاني: العمل المصرفي عبر الأنترنت والبنوك الإلكترونية

تسعى العديد من البنوك إلى انشاء مواقع إلكترونية على شبكة الانترنت باختلاف أنواعها لتوسيع حصتها في السوق المحلي والدولي وبالتالي تحقيق مزايا أكبر من التواجد المادي، خصوصا مع انتشار استخدام شبكة الانترنت وشيوع ما اصطلح عليه البنوك (الصيرفة) الإلكترونية. وعليه خصصنا هذا المبحث لإبراز ما يتعلق بالعمل المصرفي عبر الانترنت والبنوك الإلكترونية (مفهومها وإطار عملها، متطلباتها وخدماتها)

#### المطلب الأول: أهمية العمل المصرفي عبر الأنترنت

نتطرق في هذا المطلب إلى تعريف العمل المصرفي عبر الانترنت، وشروط ممارسة العمل المصرفي عبر الانترنت، ومتطلبات العمل المصرفي عبر الانترنت، اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي عبر الانترنت، وهذا من خلال النقاط التالية:

#### الفرع الأول: تعريف ومراحل العمل المصرفي عبر الانترنت

يعرّف العمل المصرفي عبر الانترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وذلك بمساعدة نظم أخرى يصبح الزبون قادراً على الحصول على الخدمات والمنتجات المصرفية، من خلال استخدام جهاز كمبيوتر شخصي موجود لديه يسمى المضيف (Host) أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بموظف البنك.<sup>1</sup>

ومع انتشار الأنترنت أصبح بإمكان البنوك الاتصال بعدد كبير من الزبائن عبر مناطق جغرافية مختلفة من العالم، وبالتالي فإن الانترنت ساعدت البنوك على كسر الحواجز السياسية والجغرافية والتوسع في تقديم خدماتها ومنتجاتها، كما أنّ التطور الذي تشهده الأسواق، فإن الانترنت أعطى للبنوك بعدا جديدا، وفرصاً للتغيير من نمط خدماتها المالية والمصرفية المقدمة للزبائن مستقبلا، ومن هنا جاءت فكرة البنوك عبر الانترنت.

لقد تم إطلاق أول بنك إلكتروني على شبكة الانترنت في 18 من أكتوبر عام 1995 يقدم خدماته للزبائن عبر الانترنت وهو (نت بنك) في أمريكا، وتصنف بنوك الانترنت على أساس أنها بنوك صغيرة الحجم من حيث التكلفة، فهي لا تحتاج لتكاليف البناء والتكاليف الثابتة الكبيرة مثل البنوك التقليدية، فهي أنسب من ناحية التكلفة، وبالرغم من المستقبل المجهول لهذه البنوك فيتوقع رواجها مع تطور المجتمعات وازدياد الإقبال على الانترنت والتجارة والمعاملات الإلكترونية عبر الانترنت.

وفي يتعلق بمراحل تبني العمل المصرفي عبر الانترنت، تمر بمرحلتين أساسيتين هما:

<sup>1</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص32.

## 1- مرحلة بناء موقع إلكتروني (Web Site):

لأنه يعد البوابة للقيام بالأعمال التجارية وتقديم الخدمات، أمّا تصميم الموقع وما يتضمن هذا الموقع من خدمات، وما يحتاج من إدارة وتوفير الأمن والحماية والسرية، يعد من الأمور المهمة في بناء بنية تحتية للتجارة الإلكترونية. ويمكن من الوصول إلى ملايين الزبائن بسهولة، وتخفيض تكاليف الإعلان، وتخفيض تكاليف الخدمة والوصول إلى الأسواق العالمية وعرض خدمات البنك.

وقد يقوم البنك بالاستعانة بخدمات لتصميم وحماية وصيانة لهذا الموقع، أو قد يقوم البنك بذلك بنفسه مع توفر خبرة في التصميم، والبرمجيات، والأجهزة والدعاية على الانترنت، وعند تصميم الموقع يجب مراعاة العديد من الأمور المهمة منها: المظهر الخارجي، والدقة، والتآلف بين مكوناته، والحفاظة على السرية والأمان، والقدرة على التفاعل مع الزبائن والتطور.<sup>1</sup>

## 2- مرحلة تطوير الموقع الإلكتروني:

يمكن تطوير موقع البنك إلى موقع خدمات مصرفية فورية، إذ يوفر للزبون إمكانية إنجاز عمليات تحويل الأموال ودفع الفواتير التجارية، واستعراض معلومات الرصيد والعمليات المنجزة، وغيرها من الخدمات، وتتطلب من البنك اتخاذ بعض الإجراءات ذات الطابع الأمني كحماية للموقع باستعمال البرمجيات الحارسة مثل: الجداري الناري، والتعامل مع موزّع انترنت يضمن سلامة موقع البنك، ومراعاة أصول وأشكال منح الائتمان الإلكتروني، وشروط إصدار البطاقات الإلكترونية، وممارسة النشاط المصرفي والمالي عبر الانترنت من وإلى الخارج، إجراءات الأمان والوقاية وتدابير الرقابة الداخلية والخارجية في العمليات الإلكترونية وغيرها من الشروط.<sup>2</sup> وبذلك يمكن القول إنّ بنوك الانترنت أصبحت نموذجاً للأعمال التي جعلت من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ميزة استراتيجية مؤكّدة للبنك، وقيمة مضافة للزبائن.

كما ينصح الخبراء بتركيز البنوك على أربع نقاط في صدد عزمهم تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وهي كما يلي:

- استمرارية تطوير الموقع: ذلك أن موقع البنك على الشبكة لا يجب أن يكون جامداً بل لابد أن يخضع دائماً للتطوير، ويتطلب الأمر المتابعة المستمرة لكل ما يستجد من معلومات في الصناعة المصرفية، أو القطاع المصرفي ومناخ التكنولوجيا الحديثة التي تحقق الهدف.

- النظر دائماً لما يقدمه الموقع من وجهة نظر الزبون: إذ لابد من أن يقدم الموقع المعلومات من وجهة نظر الزبون، وليس بمفهوم أو وجهة نظر منشئ الموقع، وكما يأخذ في الحسبان غنى المعلومات، يعني الموضوع والمضمون، وجود معلومات سريعة، دقيقة ومكتوبة جيداً، وذات مضمون متفاعل حسب استفسارات ورغبات الزبون، ومراعاة اهتمامات الزوار.

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق، ص43.

<sup>2</sup> رشوان حشنان - جورج نهاد أبو جريش، المدخل إلى مصارف الانترنت: دراسة قانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004، ص97-100.

- تكامل الموقع ليشمل كل أنشطة البنك: يحظى موقع البنك على الانترنت بتفاعل كافة أقسامه بدءاً من قطاع التسويق المصرفي إلى إدارة البنك العليا التي قد تكون متابعة الموقع ضمن مسؤولياتها مع مجموعة تكنولوجيا المعلومات، إلاّ تنقيف باقي العاملين بالبنك حول أهمية ومسئولية هذا الموقع قد يعطي أهمية أكبر لما يستثمره البنك في التكنولوجيا.<sup>1</sup>

نستنج مما سبق أنّ الدخول في مجال الصيرفة الإلكترونية بالمرحلة السابقة، يتطلب التزاماً من المؤسسة بالأهداف المرجوة من الاستثمار على المستوى الآني والاستراتيجي، وبالتالي لا بد للمؤسسات التي تود ذلك أن تتوفر لديها المعرفة الناضجة والقدرة على تطوير استراتيجية شاملة وواضحة التي من شأنها إذا اقترنت بتطبيق دقيق أن توفر عناصر النجاح لتحقيق الأهداف المرجوة.

### الفرع الثاني: متطلبات العمل المصرفي عبر الانترنت

من أهم متطلبات العمل عبر شبكة الانترنت عموماً، والعمل المصرفي عبر الانترنت بشكل خاص ما يلي:

#### 1- البنية التحتية اللازمة:

لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل إلكتروني من ضمنه العمليات عبر الانترنت دون وجود بنية تحتية أساسية، وتتألف تلك البنية من المتطلبات الآتية:

1-1- الحاسبات الشخصية: لدى البنوك والمؤسسات المختلفة والمنازل وعن طريقها يتم إجراء الأعمال الإلكترونية، وكلما زادت كثافة انتشار الحاسبات على المستوى المؤسسي والشخصي كلما قل التحدي أمام انتشار الخدمات الإلكترونية، ومنها ما هو عبر الانترنت.

1-2- انتشار شبكات الاتصال بأنواعها: أي وجود شبكات الاتصال الهاتفية العادية المعتمدة على التكنولوجيا الرقمية والهواتف الخلوية، وكذا شبكات الأقمار الصناعية لكونها قنوات ومسارات انتقال العمليات الإلكترونية.

1-3- الحاسبات المضيفة (Hosts): وهي تلك الحاسبات المضيفة المحلية التي تتصل بشبكة الانترنت الدولية، وتتيح من خلال خطوط اتصال محلية الدخول إلى الشبكة، ويكون لها عنوان رقمي على الانترنت، وقد نمت عدد الحاسبات المضيفة بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة.<sup>2</sup>

1-4- أمن البنية التحتية: طالما أنه سيتم تبادل معلومات وبيانات خاصة بأعمال وعمليات مصرفية بما تحتوي عليه من سرية فائقة، فلا بد من أن تكون كل من الخدمات أو الحاسبات المضيفة آمنة، وأن تكون هناك بنية تحتية للاتصالات آمنة، تقوم على تأمين خطوط الاتصال وعدم تداخلها، فضلاً عن وجود طرف ثالث يضمن الجهات المتعاملة مع بعضها البعض على الانترنت، وهو ذلك الطرف الذي يمنح الأطراف الشهادات الضامنة لوسائل وبرمجيات الاتصال المشفرة، وتقدم خدمة التحقق من شخصية المتصل عبر الانترنت، وتسهيل عملية التوقيع الإلكتروني.

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 109-110.

<sup>2</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 134-136.

1-5- المتطلبات التقنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: تمثل إطاراً شاملاً للقدرات والمكونات والعناصر المتنوعة، القادرة على جمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات الملائمة والمفيدة إلى مستخدميها، مما يكسبها دوراً فعالاً في عملية خلق المعرفة التي أصبحت إحدى وسائل القوة.

ويعد الجهاز المصرفي الأكثر استفادة من التغيرات والتطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، نتيجة ارتفاع حدة المنافسة بين البنوك، والتي تستدعي مساهمة هذا التطور، وزيادة حجم استثماراتها في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوظيف الاستثمارات لخدمة عملياتها، وتحسين قدرتها التنافسية.<sup>1</sup>

## 2- الموارد البشرية:

إنّ العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الإلكترونية، وكلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية، ومنها الانترنت ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ويعتمد ذلك على مدى توفر الحاسبات بأسعار مناسبة، و حسن صيانتها، ورخص الدخول إلى الانترنت، ويقتضي رفع كفاءة العنصر البشري في كافة الأجهزة التشغيلية والإنتاجية والرقابية، لمواكبة التطور الذي تشهده العمليات المصرفية الإلكترونية.

كما أن توفير متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هو الخطوة الأولى في تطوير العملية المصرفية، وإنّ النجاح في إدارتها واستخدامها يتوقف على مدى نجاح الكوادر البشرية التي تستخدمها، وهذا يقودنا لأهمية اختيار وتوظيف الأفراد والكوادر البشرية المؤهلة والمدربة، ولا بد من الاستمرار في صقل معرفة الموظفين الذين يتمتعون بالكفاءة العلمية والعملية، وتزويدهم بالخبرات العلمية والتطبيقية اللازمة من خلال عمليات التدريب المستمر.

## 3- استمرار بحوث تطوير الخدمات المصرفية عبر الانترنت:

والتي تعد لازمة لدعم وانتشار وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتوطينها، ورفع درجة تأمينها وتخفيض تكلفتها وانعكاس ذلك على تسعيرها، وبالتالي مزيد من الإقبال عليها لتحقيق التميز والاستمرارية والقدرة التنافسية.

## 4- البنية التشريعية:

إنّ البنية التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتوفير المناخ الملائم الذي يضمن لكافة أطراف التعامل المصرفي الإلكتروني الاطمئنان، ومن ثم تسهيل انتشار تلك العمليات، فمثلاً لانتشار التوقيع الإلكتروني لا بد أن يكون له كامل الحجية القانونية.

## 5- الدعم الحكومي والسياسات الضريبية والجمركية المشجعة:

وتشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية من الحاسبات وملحقاته، أو أجهزة اتصالات وملحقاتها، وكذا تلك الضرائب أو الرسوم الجمركية التي تفرض على المعاملات المصرفية الإلكترونية ذاتها، كما

<sup>1</sup> صيام وليد زكريا، كفاءة نظام المعلومات في القطاع المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 21، ع9، عمان، 2002، ص17-19.

يلعب الدور الحكومي دوراً كبيراً في انتشار تلك الخدمات من خلال تعبئة أنظمة التعليم لتخدم المعلوماتية وإزالة كل صور الأمية فيها، وشبكات اتصالات آمنة وأيضاً تشريعات وسياسات ضريبية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

إضافة إلى ما سبق، هناك مجموعة من العناصر أو المتطلبات يجب توفرها لإدامة الثقة العامة لدى الزبائن قبل الانخراط في العمل المصرفي عبر الانترنت، وهذه المتطلبات تتمثل في الخصوصية، فكلما أولى البنك العناية والاهتمام بذلك كلما انعكس ذلك إيجاباً عليه من حيث توطيد العلاقة وإدامتها مع زبائنه.

والثقة، لأن التعامل عبر الانترنت يتطلب تأكد كل طرف متعامل بالانترنت من هوية المتعامل الآخر، ومن الممكن أن يتم ذلك من قبل طرف ثالث معتمد وموثوق به من قبل الجميع، وهذا الطرف الثالث هي البنوك التي تقوم بتأكيد هوية الأطراف المتعاملة عبر الانترنت، بالإضافة إلى المصادقة على توقيعهم الرقمية، وهذا يذكرنا بدور البنك في الاعتمادات المصرفية حيث أن كلا من البائع والمشتري لا يعرف أي منهما الآخر، إلا أن كليهما معروفان لدى البنك.<sup>2</sup>

كذلك عدم التنصل، أي وجود اثبات غير قابل للإنكار من قبل أي من المرسل أو المستقبل على تنفيذ عملية معينة من خلال التبادل الإلكتروني عبر الانترنت.

والأمان لأن أخطر العمليات المصرفية المقدمة عبر الانترنت هي الخدمات التنفيذية، حيث تكون أنظمة البنك الداخلية مرتبطة إلكترونياً عبر الانترنت، الأمر الذي يشكل خطورة على موجودات وأنظمة معلومات البنك الداخلية، فقد تتعرض للاختراق والقرصنة سواء من الأفراد غير المخولين أو المخولين، ولكنهم يقومون بعمليات غير مصرح بها، كالموظفين أو الزبائن أنفسهم، ولحماية أنظمة الشبكة الداخلية للبنك، وحماية الزبائن تقوم البنوك باستخدام تقنيات وأساليب متعددة، وقد تتعاون مع الجهات والشركات المختصة في هذا المجال، ومنها استخدام تكنولوجيا الجدران النارية.<sup>3</sup>

بالإضافة إلى التوثيق، حيث يتطلب العمل المصرفي عبر الانترنت تحقيق سرية وحماية الرسائل المتبادلة بين الأطراف من التغير والعبث، بالإضافة إلى التوثيق والتأكد من هوية مصدر هذه الرسائل، باستغلال علم التشفير الإلكتروني وأجهزة فحص شبكية العين، أو أجهزة فحص بصمة إبهام أو أصبع اليد، أو أجهزة فحص الصوت. وأخيراً التوفر، مما يستوجب على البنك أن يكون على استعداد تام ودائم لتوفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت، فالزبون يتوقع الاستفادة من هذه الخدمة على مدار 24 ساعة، وعليه ينبغي على البنوك امتلاك الطاقة والمقدرة الاستيعابية اللازمة، القيام بالفحص الدوري للتأكد من كفاءة وسرعة وسائل الانترنت المزودة لتوصيل الخدمات المصرفية للزبائن وكذا قيام الإدارة بوضع وفحص خطط الطوارئ لديها تحسباً لوقوع أي طارئ أو خلل ما.

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 147.

<sup>2</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص 39-55.

<sup>3</sup> وهي عبارة عن مجموعة من البرمجيات والأجهزة تفصل بين شبكة أنظمة البنك الداخلية و بين الانترنت، وتقوم بمراقبة كافة البيانات الإلكترونية المرسلة من وإلى الشبكة الداخلية للبنك، وذلك لمنع أية محاولة لدخول إلكتروني غير مصرح به.

### الفرع الثالث: اتجاهات البنوك العالمية في حقل العمل المصرفي عبر الانترنت

تظهر الدراسات التحليلية التي أجريت على مواقع البنوك على الانترنت، والدراسات البحثية الصادرة عن مؤسسات الأبحاث المختلفة، ما يلي:

1- غالبية مواقع البنوك على الانترنت، مواقع تعريفية معلوماتية وليست مواقع خدمات مصرفية على الخط، وهناك اتجاه دولي للتواجد على الانترنت لكن وفق التقييم الاستراتيجي فان مجرد الوجود على الانترنت ليس هو الغرض المطلوب بقدر ما هو مطلوب استثمار هذه البيئة في نشاط فعال.

2- أن الكثير من مواقع الانترنت البحثية توفر مداخل شاملة لكافة مواقع البنوك على الانترنت، وهذا يعني قدرة المستخدم على التحرك بين هذه المواقع بسهولة للوصول إلى أفضل عروض متاحة، ومن هنا فان أهم استراتيجية في واقع البنوك على الانترنت هي أن يدرك القائمون عليها أن الكل يراك وما تظنه مميّزاً قد يكون عادياً بالنسبة للغير.

3- لا تزال الولايات المتحدة الأمريكية في مقدمة الدول في حقل أتمتة العمل المصرفي، وتشير خلاصات الدراسات البحثية حول البنوك الإلكترونية في أمريكا التي تغطي الواقع الفعلي لهذه البنوك من عام 1997 وحتى نهاية عام 2000 إلى تنامي الاتجاه نحو بناء مواقع تبادلية إلكترونية للبنوك.

4- تعتبر الانترنت وسيط تفاعلي لبيئة الأعمال بوجه عام، فمن وجهة نظر المستخدم الفرد، بيئة ملائمة لإنجاز العمليات المصرفية، ومن وجهة نظر المؤسسة فإنها وسيلة لتخفيض التكاليف التشغيلية والتأسيسية للفروع وبالتالي زيادة الأرباح وخفض رسوم خدمة الزبائن وزيادة فوائد الايداع وخفض فوائد الاقراض، وابتكار برامج جديدة وتحفيز الخدمات وجذب الزبائن و دخول أسواق جديدة.<sup>1</sup>

5- إن أول بنك افتراضي أنشئ على شبكة الانترنت هو (Net Bank)، وتعتبر تطبيقات برامج التعاملات المصرفية الإلكترونية بمثابة الدليل الجاهز لمساعدة البنوك على دخول سوق البنوك الإلكترونية والاحتفاظ بزبائنها.

6- البنوك الإلكترونية ليست حكراً على المؤسسات المصرفية، بل ربما تكون الريادة في مشروعاتها راجعة إلى تدخل جهات غير مصرفية لتلبية احتياجات التسويق الإلكتروني التي تمارسها عبر مواقعها، والمتتبع لوضع سوق الانترنت يجد أن قطاعات غير بنكية قد دخلت بقوة سوق الاستثمار في البنوك الإلكترونية، إما عن طريق الاستثمار المباشر لشركات ليس لها علاقة بالعمل البنكي الفعلي، أو توفير منصات خدمات للتعاملات المصرفية، تقديم خدمات بنكية بالنيابة، المشاريع الشاملة، أو اندماجات بنكية ضخمة لتوفير الخدمات الإلكترونية الشاملة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>عبد الله خيايه، الاقتصاد المصرفي: البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية- مصر، 2008، ص103-104.

<sup>2</sup>يونس عرب، الدراسة الشاملة حول البنوك الإلكترونية: آليات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر النجاح- الجزء الثاني، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، العدد الرابع، المجلد التاسع عشر، الأردن، ماي 2000، ص10.



## المطلب الثاني: تطبيقات البنوك الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق إلى: تعريف وخصائص البنوك الإلكترونية، إطار عملها وأهداف التحول إليها، متطلبات وخدمات البنوك الإلكترونية مزاياها وعيوبها، وهذا من خلال النقاط التالية:

### الفرع الأول: تعريف وأهداف البنوك الإلكترونية:

يستخدم اصطلاح البنوك الإلكترونية أو بنوك الإنترنت، كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المتزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية، جميعها تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالبنك عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريد الزبون، ويعبر عنه بعبارة "الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان"، فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها.

ويعرف يونس عرب البنوك الإلكترونية: "على أنها تلك الأنظمة التي تتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى كالهواتف النقالة أو غيرها من الوسائل التقنية."<sup>1</sup> هناك تعريف آخر للبنوك الإلكترونية أو ما يسمى بالبنوك الافتراضية: "هي بنوك تعمل بالكامل على الإنترنت، وهذا البنك الذي تقوم العلاقات والتعاملات والصفقات فيه ليس من خلال اللقاء المباشر وجها لوجه، وإنما من خلال الوسائل الإلكترونية."<sup>2</sup>

كما عرفها الشمري والعبد اللات وحافظ كامل الغندور على: "أن البنوك الإلكترونية تمثل البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الرّكائز الإلكترونية، من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، وبأقل كلفة، وأسرع وقت، وأقل جهد للزبائن."<sup>3</sup> كما يعرف البنك الإلكتروني: "بأنه جميع العمليات المصرفية التي تتم من خلال الوسائط الإلكترونية، وبشكل خاص من خلال شبكة الإنترنت"، سواء ما يتعلق منها بالخدمات المصرفية التقليدية للبنك كقبول الودائع بمختلف أنواعها ومنح التسهيلات الائتمانية أو الخدمات المصرفية غير التقليدية المرتبطة بالنقود الإلكترونية المستخدمة في عمليات الدفع والتسويات الناشئة عن عمليات التجارة الإلكترونية لزم من البنوك مواكبته من خلال توفير خدمات مصرفية إلكترونية لزبائنها عبر شبكة الإنترنت لتكون متاحة لهم في الوقت والمكان المناسبين.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> يونس عرب، قانون الكمبيوتر، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2001، ص414-416.

<sup>2</sup> عبد الخالق السيد أحمد، التجارة الإلكترونية و العوامة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، الطبعة الأولى، 2006، ص189.

<sup>3</sup> ناظم محمد نوري الشّمري- عبد الفتّاح زهير العبدللات، الصّرفة الإلكترونيّة: الأدوات و معيقات التّوسّع، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص29.

<sup>4</sup> خليل محمد القصاص، تجربة البنك الإلكتروني في الأردن: الطموحات والتحديات، مجلة البنوك في الأردن، العدد الثامن، المجلد الثالث والعشرون، جمعية البنوك في الأردن، أكتوبر 2004 ص 55.

وتعريف شامل للبنوك الإلكترونية : بأنها تلك المؤسسات المصرفية التي تقوم بتقديم نطاق واسع و متنوع ومتزايد من المنتجات والخدمات المصرفية لعدد كبير من العملاء من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية التي تتيح للعملاء الحصول على نفس المنتجات والخدمات المصرفية التي توفرها البنوك التقليدية دون الحاجة لتواجدهم بالفروع.<sup>1</sup>

ويوجد تعابير أخرى للمصارف الإلكترونية منها يعبر المصرف عبر الخط عن التقنيات والأدوات التي يحتاجها الزبون للتواصل مع بنكه عبر كميوتره الشخصي، أما الخدمات التي يستخدمها الزبون من خلال المصرف عبر الخط، فهي متوقفة على قدرات الكمبيوتر الذي يستخدمه، للاستفادة من هذه الخدمات، من خلال قيام الزبون بإيصال كميوتره الشخصي سواء كان في مكتبه أو في منزله أو من أي مكان بنظام الكمبيوترات في بنكه.<sup>2</sup> أما مصطلح الخدمة المالية عبر الخط، فهو يتعدى الخدمات المصرفية في النشاطات المالية الأخرى، يمكن إجراؤها عبر الخط من قبل الزبون أو المستثمر بالأوراق المالية كالأسهم وغيرها.

ويعبر المصرف الإلكتروني عن التّظم التي تسمح بالوصول إلى الحسابات المصرفية عبر أي وسيط إلكتروني كالهاتف أو جهاز الصراف الآلي... الخ.<sup>3</sup>

إذا كانت البنوك الإلكترونية تعني أنها تلك البنوك والمؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحادثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، فإن إطار عملها مرّن إلى حد كبير، إذ يتسع وتتغير مكوناته كل يوم ليستوعب العديد من مبتكرات التكنولوجيا الجديدة، والتي عند تطويعها مصرفياً تساعد النظام المصرفي في تحسين مكوناته، أو إضافة الجديد إليها من خدمات، وتطويرها بتوسيع نطاقها من خلال زيادة وتنويع المنتجات والخدمات الإلكترونية، و تنويع قنوات التوزيع.

### 1- خصائص البنوك الإلكترونية:

يمكن الوقوف على خصائص البنوك الإلكترونية من خلال مميزاتا المتمثلة في اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات: حيث أن كافة الإجراءات و المراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونياً، وهكذا تصبح الرسالة الإلكترونية هي السند القانوني لكلا طرفي الخدمة المصرفية إذا ما نشأ خلاف.<sup>4</sup>

وتفتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم لتوسيع نشاطها عالمياً باستخدام شبكة الانترنت، دون الحاجة إلى التفرع خارجياً، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها، والقدرة على إدارة العمليات المصرفية للبنوك عبر شبكة الانترنت بكفاءة من أي موقع جغرافي، بالتالي يستطيع البنك أن يختار أفضل الأماكن على مستوى العالم، من حيث النظم الاقتصادية المشجعة أو الأوضاع السياسية المستقرة، أو المعاملة الضريبية الأفضل ليمارس أعماله في بيئة مناسبة وينشرها في جميع أنحاء العالم.

<sup>1</sup> البنك الأهلي المصري ، النشرة الاقتصادية ، العدد الثالث ، المجلد الخامس والخمسون ، القاهرة ، 2002 ، ص12.

<sup>2</sup> Paul A. Murphy, Banking For Dummies, IDG, books, New Jersey, 1999, p 246.

<sup>3</sup> رشوان خشان- جورج نهاد أبو حريش، مرجع سابق، ص17.

<sup>4</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سابق، ص34-35.

وكذلك عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونياً بشكل لا يسمح بالخطأ، وإمكانية تسليم بعض المنتجات إلكترونياً، مثل المنتجات الرقمية ككشوف الحساب والرصيد وغيرها.

وتتميز بسرعة تغيير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع، مع توفر السرية، لأنّ المعاملات بين البنك بين البنك وزبائنه تقوم على الثقة فيه، وفي العاملين لديه، فإنّ التزام البنك بالسرية في معاملاته، إنما هو التزام عام تقتضيه أصول المهنة، وظروف معاملاته التي تتسم بحساسية فائقة.

بالإضافة إلى حسن المعاملة والراحة والسرعة، لأنها الأساس في تحويله إلى زبون دائم، هي أداة اجتذاب الزبائن للتعامل مع بنك دون غيره مادامت الخدمات المصرفية التي تقدمها كافة البنوك واحدة، وكذا كثرة الفروع وانتشارها في مناطق جغرافية مختلفة تعود على البنك بفوائد كثيرة.<sup>1</sup>

## 2- عوامل انتشار البنوك الإلكترونية:

ومن العوامل المساعدة على انتشار البنوك الإلكترونية نجد تخفيض احتمالات خسارة البنوك لزبائنها الحاليين وتحويلهم للبنوك التي تقدم الخدمات المالية الإلكترونية على مدار 24 ساعة في اليوم وكل أيام الأسبوع، وهي فرصة لتخفيض تكاليف انشاء الفرع وتكلفة خدمة الزبون، وتقديم البنوك التقليدية جزءاً من الحلول لمشكلات الزبون ولكنها لا تقدم حلولاً شاملة، وهي فرصة لتحقيق معدلات أفضل للمنافسة، والبقاء في السوق من خلال تقديم خدمة شاملة وسريعة وبأقل تكلفة، مع زيادة درجة مرونة العاملين بالبنك لمواجهة أيّ تغيير في تكنولوجيا الخدمات المصرفية.<sup>2</sup>

وتمنح فرصة التركيز على القطاعات المستهدفة من الزبائن والذين يفضلون وسائل الاتصال الإلكترونية من الشباب ورجال الأعمال ذوي الدخول المرتفعة وتعزيز الثقة بالبنك، وتعتبر مؤسسة للمشورة، مع إعطاء صورة حضارية متطورة للبنك لدى الزبائن.

وتمثل البنوك الإلكترونية فرصاً للاستثمار، من خلال تقديم خدمات مالية ومصرفية سريعة، وتقدم أيضاً خدمات ضريبية واستشارية واستثمارية تلي حاجة الزبائن وتحل مشكلاتهم التي كانت تتعلق بالمكان والزمان.<sup>3</sup> ويتم من خلالها تقديم خدمات شاملة بأقصر وقت وأقل عدد من الموظفين لقاء كلفة قليلة نسبياً، باعتبار أن البنك الإلكتروني يوفر في كلفة موجودات البنك، لكن عائد خفض تكلفة تقديم الخدمة لا يتعين أن يعود للبنك نفسه، لهذا تقوم البنوك الإلكترونية على قاعدة رئيسية وهي أن الوفرة في تكلفة الخدمة عائد مشترك بين البنك والزبون.

<sup>1</sup> لتفصيل أكثر أنظر: خيري مصطفى كنانة، التجارة الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2009، ص188.

<sup>2</sup> خيري مصطفى كنانة، مرجع سابق، ص185.

<sup>3</sup> إناس فحري محمد أبو عكر، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي، وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات الحاسوبية - دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية، رسالة ماجستير- جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم الحاسبة، 2004-2005، ص16.

كما تعتبر المنافسة من أقوى العوامل التي دفعت البنوك لاستخدام الانترنت لتقديم الخدمات والمنتجات المصرفية لزبائنها قصد الاحتفاظ بهم واستقطاب زبائن جدد، والتوسع الجغرافي وتعميق ولاء الزبائن للبنك المتعامل معه. إضافة إلى العامل البشري، حيث تزيد الانترنت من الخيارات المفتوحة أمام البنوك لتقديم خدماتها المصرفية لشرائح مختلفة من الزبائن حيث أن البعض يفضل التعامل بالاتصال المباشر بإطار البنك، والبعض يفضل استخدام الانترنت كوسيلة للحصول على الخدمة المصرفية المناسبة.

### 3- أهداف التحول إلى البنوك الإلكترونية:

ولكي نقول عن بنك أنه تحول من تقليدي إلى بنك إلكتروني إذا حقق الأهداف التالية:

1-1- فتح أسواق جديدة أمام منتجات وخدمات البنك: ذلك أن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على زبائن جدد، وفتح آفاق جديدة، وبما يغطي تكلفة استثماراته التكنولوجية، ومخاطر تشغيله يصبح بمثابة خسارة للبنك.<sup>1</sup>

1-2- تحسين طرق إدارة العلاقات مع الزبائن: وذلك لكون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء، الأمن، وفي أي وقت وأي مكان، وبالتالي من المفروض أن تؤدي إلى تحسين العلاقات مع زبائن البنك.

1-3- تخفيض تكلفة أداء الخدمة: أي تحسين الانتاجية والخدمة المقدمة للزبائن، بالرغم مما تتطلبه من بنية تحتية، وبرامج، وحاسبات، تدريب، إلا أنه يظل أقل تكلفة من تقديم الخدمة المصرفية بالوسائل التقليدية عبر الفروع.<sup>2</sup>

1-4- تحسين ظروف العمل: من خلال تطوير وسائل الاتصال وتوحيد الإجراءات والمعدات والتحضيرات، وإلغاء الأعمال الروتينية، والحصول على التقارير الإحصائية والمحاسبة بسهولة وسرعة.<sup>3</sup>

1-5- مواجهة المنافسة الإقليمية والعالمية: لصدور البنوك في وجه المنافسة المحتملة من طرف البنوك الإقليمية والعالمية خاصة في ظل الانفتاح وتحرير الخدمات المالية والمصرفية، ينبغي استحداث خدمات مصرفية حديثة تركز على التكنولوجيا المصرفية المتقدمة وتطوير التعامل بالأدوات المستخدمة في الأسواق المالية والنقدية الدولية وتطوير مواقعها على شبكة الانترنت، و لا بد من السعي نحو تقديم وتطوير خدمات ومنتجات مالية ومصرفية تعتمد على التقنيات الآلية العالية كالانترنت لكي تحصل على حصة معقولة من الخدمات المصرفية.<sup>4</sup>

ونستنتج أنه لكي يكون البنك الإلكتروني أو المؤسسة المصرفية ذات وجود فاعل على شبكة الانترنت، لا بد من توافر أربعة عناصر هي تقديم خدمات تنافسية لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن، تحقيق شمولية الخدمات المقدمة وتسهيل قبولها وطلبها، المحافظة على السمعة، السلامة، الثقة والأمان للمعاملات المصرفية الإلكترونية لإدارة أموال المساهمين والزبائن والوصول إلى الكفاءة والخبرة العالية في حماية مصالحها ومصالح زبائنها.

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 113.

<sup>2</sup> يونس عرب، الدراسة الشاملة حول البنوك الإلكترونية: آليات عمل البنوك الإلكترونية وعناصر النجاح - الجزء الثاني، مرجع سابق، ص 50.

<sup>3</sup> سمير محمد - طارق عبد العال حامد، المحاسبة عن العمليات المصرفية الحديثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، 2000، ص 284.

<sup>4</sup> شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الإلكترونية: دراسة تحليلية عن البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية - كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 27 أبريل 2005، ص 12.

## الفرع الثاني: خدمات ومتطلبات البنوك الإلكترونية

هناك عدد من الخدمات المقدمة من البنوك الإلكترونية، ولتحقيقها ينبغي توفر متطلبات للتحويل من البنوك التقليدية إلى الإلكترونية نبرزها فيما يلي:

### 1- خدمات البنوك الإلكترونية:

بالإضافة إلى المنتجات والخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك التقليدية، تزودنا البنوك الإلكترونية بمجموعة من الخدمات المتنوعة والمصممة لدعم عمليات التجارة الإلكترونية، ويقع على عاتق المؤسسة المصرفية وإدارتها تحديداً استيعابها هذه الخدمات الإضافية وإدراك مدى المخاطرة التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة من جراءها، نتطرق إليها باختصار فيما يلي:

1-1- الروابط الإلكترونية (Web linking): تمتلك معظم المؤسسات المالية مواقع إلكترونية على شبكة الأنترنت، ويستخدم بعض هذه المواقع فقط للاستفسار عن خدمات المؤسسة، في حين يتيح بعضها الآخر للزبون إمكان القيام بعمليات دفع الفواتير، أو تحويل مبالغ مالية من حساب لآخر، ومهما كان نوع هذه المواقع فلا بد من أن تحتوي على روابط إلكترونية.<sup>1</sup>

يعد وجود واستخدام الروابط في المواقع الإلكترونية شيئاً مألوفاً، لكن وجود هذه الروابط في مواقع البنوك الإلكترونية يمكن أن ينتج عنه بعض المخاطر كأن يتحيز الزبون بين الموقعين، ولا يعرف من هو الموقع المسؤول عن المعلومات التي سيحصل عليها أو الخدمات المقدمة، وهناك الكثير من المقترحات والحلول لإدارة هذا النوع من المخاطر، كإضافة تعليق توضيحي لكل رابط في الموقع الإلكتروني.<sup>2</sup>

1-2- تجميع الحسابات: تعني هذه الخدمة تجميع المعلومات من عدة مواقع إلكترونية، وعرضها على المستثمر بصيغة معبرة، وتتفاوت هذه المعلومات ما بين المعلومات العامة والمعلومات عن الحسابات الشخصية الخاصة كبطاقات الاعتماد والعمولات والبيانات المصرفية. وتقوم خدمة التجميع هذه بتسهيل الحصول على المعلومة للزبون، بتجنيبه عدداً من تسجيلات الدخول إلى الحسابات المختلفة، وتمكينه من الدخول إلى الأدوات التي يمكن أن تساعد على إدارة حساباته المختلفة.

تسمى الأدوات المستعملة في تجميع الحسابات المجمّعات، وتعمل هذه المجمّعات بعدة طرق، فمنها ما يأخذ بيانات الدخول للزبون من موقع البنك الإلكتروني ليتمكن الزبون من استخدام أدوات التجميع، ومنها ما يطلب ثانية اسم الزبون وكلمة السر ليسمح له باستخدام الخدمة المطلوبة، وفي كل الحالات يجب أن تأخذ بعين الاعتبار حماية البيانات الخاصة بالزبون (اسم المستخدم وكلمة السر)، وكذلك على مواقع المجمّعات ضمان صحة البيانات التي تم الحصول عليها عن طريق المجمّعات وشمولها.

<sup>1</sup> الربط الإلكتروني هو كلمة أو جملة أو صورة على صفحات الموقع تتضمن رموزاً معينة تقود المتصفح إلى صفحة أخرى من الموقع، أو إلى موقع آخر مختلف كلياً عن الموقع الأصلي، وذلك بالضغط على الرابط بالفأرة.

<sup>2</sup> عامر سعد، المصارف الإلكترونية... خدمات مالية خارج حدود الزمان والمكان، مجلة المعلوماتية، العدد السابع، جويلية 2006، ص 10.

1-3- الاستيقان الإلكتروني: يعدّ التّحقق من هوية الزبائن و استيقانهم إلكترونياً من خلال فعاليات البنك الإلكتروني، الجزء الأهم للوصول إلى خدمات البنك الإلكتروني. و يوجد حالياً عدة طرق للقيام بعملية التّحقق منها: اسم الزبون وكلمة السرّ، الشهادة الرّقمية باستعمال مفتاح عام للبنية التحتية، البطاقة الذّكية، مقارنة البيانات، مطابقة البصمات.

وتختلف هذه الطرق بعضها عن بعض تبعاً لمستوى السّرية المطلوب، فكلما كان مستوى السّرية عالياً ازداد التعقيد في بناء البنية التحتية لهذه الأنظمة.

1-4- تضييف المواقع الإلكترونية: تقوم بعض المؤسسات المالية بتضييف مواقع إلكترونية خاصة بها أو خاصة بمؤسسات أخرى، وهذا يتطلب ترتيبات لحفظ وتخزين الملفات الخاصة بالموقع الضيف، وعلى أكثر من مزود خدمة تابع للمؤسسة المالية المضيفة. وهذا يتطلب مهارات عالية في التشبيك و أمن المعلومات والبرمجيات، وللتقليل من المخاطر التي تؤدي إلى فقدان الزبائن والحفاظ على سمعة الموقع يجب مراجعة خدمات تضييف المواقع للتقليل من أوقات الصيانة، والتي يمكن أن يكون الموقع عندها خارج الخدمة، وللحفاظ دائماً على محتويات صحيحة ضمن الموقع.

1-5- مدفوعات التجارة الإلكترونية: هناك العديد من الأعمال التي تعتمد طرق الدفع الإلكترونية مقابل تقديم الخدمات أو المنتجات، تؤدي المؤسسات المالية دوراً كبيراً في انتشار طرق و أجهزة الدفع الإلكترونية كبطاقات الاعتماد عن طريق الأنترنت و غيرها. و يمكن أن يتزايد حجم هذا الدور كثيراً بالاعتماد على البنوك الإلكترونية لدفع الفواتير و قيم السلع في التجارة الإلكترونية، و ذلك بالسماح للزبائن بتحويل المبالغ المالية داخلياً من حساب لآخر، لكن التحويل من حساب الزبون في مؤسسة مالية ما إلى حساب زبون آخر لدى مؤسسة مالية أخرى، يحتاج إلى عوامل أمان أكثر ومعلومات إضافية للتعرف على الزبون وتأكيد الدفع.

1-6- المصارف الإلكترونية اللاسلكية: هي قناة أخرى للنقل تسهل عملية الوصول وتحسّن أداء البنوك الإلكترونية، وتتم هذه العملية عندما يتمكّن الزبون من الدخول إلى شبكة المؤسسة المالية التابع لها بوساطة جهاز الهاتف النقال الخاص به، أو أي جهاز آخر يمكّنه من إجراء الاتصال لاسلكياً مع شبكة المؤسسة المالية.

وهذه الطريقة لها بعض المساوئ منها رفع مستوى المخاطرة في العمليات المالية الإلكترونية، والقدرة المحدودة للأجهزة المستعملة على نقل السجلات المخزّنة وصغر حجم شاشة العرض، والزمن المحدود لبقاء الجهاز في حالة العمل دون الحاجة إلى إعادة شحن بطاريته، وسرعة المعالجة المحدودة، لكن شركات صنع أجهزة الهاتف النقال تعمل جاهدة على تلافي هذه السلبيات لتتماشى مع متطلبات البنوك الإلكترونية، واحتياجات الزبائن لإنجاز أعمالهم بأكثر الطرق انسجاماً مع ظروف عملهم.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> عامر سعد، مرجع سابق، ص11.

## 2- متطلبات البنوك الإلكترونية:

لكي يتحول البنك التقليدي إلى بنك إلكتروني يقدم خدمات مصرفية إلكترونية ينبغي توفر متطلبات أساسية تسمح له بذلك أهمها:

2-1- البنية التحتية التقنية: والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، والمتطلب الرئيس لضمان أعمال إلكترونية ناجحة، ودخول آمن وسلس لعصر المعلومات، عصر اقتصاد المعرفة، ينبغي توفر ثلاثة عناصر تتمثل في الاتصالات، ضمان تقنية المعلومات، تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة.<sup>1</sup>

وتوفر البنية التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء بنية تحتية خاصة بالمؤسسات المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، ونكتفي في هذا المقام بالقول إن عنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بني وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الانفتاح الجديد، والمسألة ليست مسألة أموال إنما خطط سليمة وكفاءات إدارة مميّزة.

2-2- الكفاءة الأدائية المتفوقة مع عصر التقنية: تكون قائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية، والتسويقية والقانونية، والاستشارية والإدارية المتصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني.

2-3- التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات (التطوير - الاستمرارية - التنوع): إذ أن الجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط 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 و تجنب المخاطرة، وهذا لا يعني أن الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتما تتطلب السرعة في إنجاز ذلك.

2-4- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية: والتفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط، أو مع البنية التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، تلك الأفكار التي تأتي نتيجة تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي.

2-5- الرقابة التقييمية الحيادية: أي التقييم الموضوعي، ومن هنا أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق، والقانون والنشر الإلكتروني، لتقييم فعالية وأداء مواقعها، وعدم الاعتماد على عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، ليس كذلك دائما، وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> للاطلاع أكثر أنظر: يونس عرب، مرجع سابق، ص 10-11.

<sup>2</sup> إبراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2010، ص 392.

2-6- تأمين الشبكات والمعاملات المالية: عن طريق التشفير، الذي يعرف بأنه عملية تحويل المعلومات إلى تشفيرات غير مفهومة لمنع الأشخاص غير المرخص لهم من الاطلاع على المعلومات أو فهمها. وعليه أقرت لجنة بازل مجموعة من متطلبات الحماية والأمن الخاصة بالرقابة على أمن العمليات المصرفية الإلكترونية:

- على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية الزبائن الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت.<sup>1</sup>
- على البنوك استخدام طرق التحقق من المعاملات و أن تتولى ترويج عدم النقص، و أن تحدد المساءلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية.
- ينبغي أن تتأكد البنوك من توافر الضوابط المناسبة للتحويل من صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الإلكترونية وإلى قواعد البيانات و التطبيقات.
- على البنوك أن تضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصادقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية من سجلات و معلومات.
- لا بد من أن تضمن البنوك وجود مسارات تدقيقية واضحة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية.
- يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية سرية المعلومات الخاصة بالعمليات الإلكترونية، كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها و/أو خزنها في قواعد البيانات.
- كما أكدت العديد من الدراسات على أن أمن الأعمال الإلكترونية يحتاج إلى تأكيد قيمة المعلومات المراد التعامل معها من حيث الوثوقية مثل حقوق الملكية، الخصوصية وكافة المعلومات المتعلقة بالزبون، والتكاملية أي مدى الحاجة إلى التأكد من دقة و سلامة البيانات الرئيسية، والإتاحة، مدى توفر المعلومات في الوقت والمكان المناسب للزبون، والمساءلة، أي مدى قانونية المعلومات المتوفرة و مرجعيتها.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: مزايا وعيوب البنوك الإلكترونية

نميز العديد من المزايا والمآخذ على الصيرفة الإلكترونية بالنسبة لأطراف المعاملات من خلال البنوك الإلكترونية نوضحها فيما يلي:

#### 1- مزايا الصيرفة الإلكترونية

تنفرد البنوك الإلكترونية في تقديم خدمات متميزة عن غيرها من البنوك التقليدية تلبية لاحتياجات الزبون، وهو ما يحقق للبنك مزايا عديدة منها:

- 1-1- الملاءمة وعدم وجوب استعمال نظام خاص: يستطيع الزبون أن يتمتع بالخدمات المصرفية في أي مكان و عبر أي جهاز موصول بالإنترنت، لأنه لا يتطلب البنك عبر الانترنت تنزيل أي نظام خاص بالمقارنة مع البنوك الأخرى، ويجب تحميله لجهاز المستخدم، كما يستطيع الزبون الاستفادة من الخدمات المصرفية في أي وقت، لأن

<sup>1</sup> Bank for international Settlement , Basel Committee on Bank Supervision, "Risk management principles for electronic banking", pp12.

<sup>2</sup> Ahmed Abu-Musa, "Auditing E-Business: New Challenges for External Auditors". The Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol 4, Issue 1/2, March 2004. P34.



العمل المصرفي عبر الانترنت يفترض التواصل مع الزبائن حول العالم على مدار الساعة، و هذا يتطلب من البنوك عبر الانترنت تقديم الخدمات بشكل متواصل.

1-2- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن: دون التقييد بمكان أو زمان معين، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طول أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للعميل، إضافة إلى أن سرّية المعاملات التي تميز هذه البنوك تزيد من ثقة العملاء فيها، وإمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج حدود الدولة الأم.<sup>1</sup>

1-3- خيارات أكثر للزبائن: ستكون للزبائن خيارات أكثر عند دخولهم في مواقع بنوك عدة يمكنهم مقارنة أسعار الفائدة واختيار الأمثل لهم، و لا يتأتى ذلك في ظل البنوك التقليدية إلا بزيارة البنوك فعلياً و معرفة الأسعار، أي توسيع قاعدة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وسهولة المقارنة والتحليل عبر الانترنت.

1-4- انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المدى الطويل: مقارنة مع الخدمات التي تقدم من خلال الفروع التقليدية، فبالرغم من ارتفاع تكلفة الأجهزة و المعدات والبرمجيات الخاصة بالخدمات الإلكترونية، إلا أنه على المدى المتوسط والطويل تنخفض التكاليف التشغيلية والتكاليف الإدارية الأمر الذي ينعكس إيجاباً على أرباح البنك ومركزه المالي، كما أن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبائن وتشجيعهم.

1-5- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية: ستكون الصناعة المصرفية أقل حاجة للمصروفات الرأسمالية الضخمة وبالتالي يكون أمر دخول الصناعة المصرفية أمر أسهل مما كانت عليه الحالة في ظل البنوك التقليدية، وزيادة الحصة السوقية من خلال القدرة على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة، ومراعاة السرية والأمان والدقة، وحاجات الزبائن الحالية والمستقبلية.<sup>2</sup>

1-6- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية: بما أن الموظفين لا يميلون للتغيير، و بما أن البنوك الإلكترونية تستخدم عدداً أقل من الموظفين، فيصبح التغيير أسير، كما أن المعلومات المحفوظة إلكترونياً أسهل من غيرها في إعادة هيكلتها.

1-7- زيادة القدرة على المنافسة: بتوسع البنوك في الصيرفة الإلكترونية يستطيع تقديم خدمات مصرفية بسعر أقل وبجودة أحسن وبتكلفة أقل، وزيادة الأرباح من خلال تخفيض النفقات وزيادة الحصة السوقية للبنك، تحقيق ميزة تنافسية وتوسيع دائرة انتشار الخدمات المصرفية خارج الحدود.

1-8- السهولة والسرعة: لأن الصفحات التي يطّلع عليها مستخدم البنك عبر الأنترنت تكون مصممة بشكل مبسط، لأنها تتوجه إلى قطاع واسع من الزبائن، لا يملكون جميعاً القدرة والصبر الكافيين للتعامل مع التعليمات المعقدة للأنترنت، وكذلك البنوك عبر الأنترنت بخلاف التقنيات الأخرى لم تكن حكرًا على البنوك الكبيرة، بل تعدتها لتطال كافة البنوك والمؤسسات المصرفية وغير المصرفية الأخرى.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مفتاح صالح، معارف فريدة، البنوك الإلكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن، ص5-6، من الموقع: <http://www.philadelphia.edu.jo/arabic>.

<sup>2</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات ومعوقات التوسع، مرجع سابق، ص193.

<sup>3</sup> جورج نهاد أبو جريش، مدخل إلى مصارف الانترنت: دراسة قانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2004، ص19-20.

9-1- تطوير وتنويع وابتكار المنتجات المصرفية: التي تقدمها البنوك لربائنها إلكترونياً حيث أدت الصيرفة الإلكترونية التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها، وتخفيض تكلفة تقديم تلك الخدمات، والتنويع في تلك الخدمات وإلى إبداع نماذج وصور جديدة للخدمات المصرفية ومن ذلك نظام التحويلات الإلكترونية، الصراف الآلي وغيرها.

10-1- زيادة رضا الزبائن: من خلال تلبية احتياجاته على مدار الساعة وذلك من خلال وجود القنوات الإلكترونية التي تمكنه من الحصول على الخدمة المصرفية في أي وقت، وأيضاً من خلال تخفيض التكلفة والجهد للحصول على الخدمة، والحصول على نصائح مالية من البنك سواء من خلال البريد الإلكتروني أو بشكل مرئي من خلال الكاميرات.<sup>1</sup>

## 2-عيوب الصيرفة الإلكترونية:

هناك بعض المآخذ على البنوك الإلكترونية منها:

1-2-عدم معرفة الزبون مع من يتعامل: حيث يتعامل زبائن البنك التقليدي مع موظفي البنك مباشرة فيكونوا على معرفة بإدارة ومجلس إدارة البنك وكذا بياناته المالية، أمّا في حالة البنوك الإلكترونية يتعامل الزبون مع كمبيوتر أو هاتف ولا يدري من يدير هذا البنك وبالذات لو كان بنكاً إلكترونياً أجنبياً.<sup>2</sup>

2-2-اختلاف القوانين والتراعات: حيث تختلف القوانين المصرفية بين بلد وآخر، مما يجعل الأمر أكثر تعقيداً للزبائن الذين يتعاملون مع بنوك إلكترونية أجنبية حيث لا يكون واضحاً ما إذا كان قانون بلد البنك الأجنبي أم قانون بلد الزبون هو السائد.

2-3-الاحتيايل الإلكتروني: على أجهزة الصراف الآلي وكذلك اختراق شبكات الانترنت رغم المحاولات الحثيثة على سد الثغرات الأمنية، وزيادة التكلفة على الودائع، نظراً لارتفاع حدة المنافسة على الودائع في الأنترنت للبنوك الإلكترونية، ترتفع تكلفة الأموال بارتفاع الفوائد الممنوحة.

2-4-عدم وجود مستندات مصرفية للمراجعة: إذ تواجه الجهات الرقابية والمراجعين الخارجيين مشاكل عدم وجود مستندات للمراجعة في حالة البنوك الإلكترونية، حيث كل المعلومات محفوظة إلكترونياً، وفي حالة البنوك التقليدية يقوم المراجعون والمفتشون مراجعة الاتفاقيات والشيكات والسجلات للتأكد من صحتها.

2-5-انقطاع الخدمة لأسباب فنية: عندما تنقطع الخدمة لأسباب فنية أو غيرها من بنك إلكتروني، فإن التعاملات الإلكترونية تتوقف تماماً مما يسبب ضجر الزبائن، وفقدان الثقة، أما في حالة البنوك التقليدية عندما يحدث طارئ في فرع ما يمكن تحويل الخدمة لفرع آخر.

2-6-نقص الوعي الإلكتروني لدى الزبائن: إذ يعتبر من العوامل التي تحد من التعامل إلكترونياً حيث أن جزءاً لا يستهان به من الزبائن ليسوا على دراية كافية بهذا المجال، ولكن يعتقد أن هذه المشكلة لن تطول لأن الأجيال القادمة تحب استخدام الأجهزة الإلكترونية.

<sup>1</sup>خيري مصطفى كتانة، مرجع سابق، ص185.

<sup>2</sup>سيف الدين السماقي عبد الكريم، العمليات المصرفية الإلكترونية و الإطار الإشرافي، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، جانفي 2004، ص67-68.

### المبحث الثالث: تحديات العمل المصرفي الإلكتروني

لما كان العمل المصرفي الإلكتروني مبني على أساس الاتصال الإلكتروني عبر الشبكة، ولا يتطلب بالضرورة وجود معرفة شخصية مسبقة فيما بين أطراف التعامل، ولما كانت القوانين الوطنية والدولية التي تحكم العمل المصرفي التقليدي لا تتماشى مع مستجدات العمل المصرفي الإلكتروني، نتج عنها العديد من الصعوبات والتحديات القانونية على المستوى المحلي والدولي، الأمر الذي أدى إلى إيجاد بنية قانونية مناسبة تعمل على حماية حقوق كافة الأطراف. وعليه سنحاول في هذا المبحث الوقوف على التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الإلكترونية، والحلول القانونية المطلوبة، وأهم صعوبات ومشاكل العمل المصرفي الإلكتروني عموماً، بالإضافة إلى إبراز القضايا الإشرافية للعمليات المصرفية الإلكترونية، ومختلف الجرائم المعلوماتية المصرفية وعناصر الأمان وأنظمة الحماية المصرفية اللازمة لتأمينها وحمايتها وهذا من خلال النقاط التالية:

#### المطلب الأول: التحديات القانونية أمام العمليات المصرفية الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرض إلى أهم التحديات القانونية التي تثيرها العمليات المصرفية الإلكترونية والحلول القانونية المطلوبة التي من شأنها تنظيم ولوج البنوك إلى العمل المصرفي الإلكتروني، والاستفادة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي والمالي، لتحقيق أهدافها على المدى المتوسط والطويل، وأهم صعوبات ومشاكل العمل المصرفي الإلكتروني والقضايا الإشرافية للعمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، وإبراز ذلك نتطرق إلى النقاط التالية:

#### الفرع الأول: أهم التحديات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية

إن الصعوبات القانونية التي تواجه انتشار العمليات المصرفية الإلكترونية لا تزال محط اهتمام الدراسات الحقوقية، من أجل توفير الأطر القانونية والقواعد التنظيمية لها، ولعل أهم تلك الصعوبات القانونية، هي: قضية إثبات شخصية الأطراف المتعاقدين أو المتعاملين عبر الانترنت بصورة نهائية و أكيدة، وحجية التوقيعات الإلكترونية بالمقارنة مع التوقيعات التقليدية، وخصوصية الزبون، والقوة الثبوتية للمراسلات والعقود والصفقات المصرفية الإلكترونية، سرية المعلومات وأمنها من مخاطر الجرائم الإلكترونية، كذا أنظمة الدفع النقدي وماهية النقد الإلكتروني أو الرقمي.<sup>1</sup>

وكذا الاختصاص القضائي وأصول التقاضي وإجراءاته في النزاعات الناشئة عن العمليات المصرفية الإلكترونية، والقانون الواجب التطبيق على المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حماية الملكية الفكرية للبرامج المصرفية الإلكترونية وقواعد معلومات البنك وما يتفرع عنها، مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون والمعلوماتية.

ويمكن حصر التحديات القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

<sup>1</sup> إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني: المفهوم، المتطلبات، و التحديات...، مجلة العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، العدد 14، ديسمبر 2004، ص 164.

## 1- التعاقد المصرفي الإلكتروني و إثباته:

تقوم العمليات المصرفية على تبادل المعلومات والمفاوضات والاتفاقات والعقود، وكلها تتم بالوسائل الإلكترونية عبر شبكة الانترنت وغيرها، إلا أن ما يعترضها هي ذات المشاكل التي تعترض التجارة الإلكترونية بشكل عام، والتي تتمثل في التوقيع والإثبات ومكان وزمان التعاقد.<sup>1</sup>

وقد أثارت وسائل الاتصالات الحديثة التساؤل حول مسألة مدى صحة العقود المبرمة بالوسائل الإلكترونية عبر شبكة الانترنت، وما يتصل بها من حجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني، في ظل غياب المعايير والأنظمة القانونية التي توضح الطبيعة الحقوقية للبيانات وتسمح بقبولها كأدوات إثبات، ومدى قدرة الغير على التلاعب بمضمون تلك الرسائل والعقود، إضافة إلى اشكاليات قانونية عديدة مثل: مكان وزمان إبرام العقد، و القانون الواجب التطبيق عليه، والجهة القضائية المختصة لفض النزاعات التي قد تنجم عنه.<sup>2</sup>

بناء على ذلك، فإن السلطات التشريعية والقضائية مدعوة للوقوف أمام مستجدات نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات في التعاقد، وتحديد طبيعة هذه الاتفاقات والعقود، وبحث مدى حجية مستخرجات الكمبيوتر والبريد الإلكتروني والمعلومات المستخرجة من تلك الوسائل الإلكترونية عبر شبكة الانترنت.

## 2- سلامة التعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية:

إن الحماية التقنية للعمليات المصرفية الإلكترونية وأمن المعلومات لا تكتمل إلا بالحماية القانونية، فالمطلوب وضع استراتيجية كاملة لأمن المعلومات، تتناول البنك و موقعه، ونظم الحماية الداخلية، بالإضافة إلى استراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية والخارجية للأنظمة المصرفية وما تحتزنه من معلومات سرية خاصة بالبنوك وبالزبائن.

وتبرز أهمية الحماية القانونية عند ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود بين عدة دول، الأمر الذي يتطلب وجود قواعد قانونية تحكم هذه العمليات الدولية، وإمام البنوك بها وبالضوابط الرقابية التي تحكم هذه العمليات، مثل الحصول على ترخيص قانوني وحماية المستهلك والاحتفاظ بالمستندات.

إضافة إلى وجوب الاهتمام بمكافحة الجرائم الإلكترونية، ووضع قوانين خاصة للمعاقبة عليها، خاصة ما يتعلق بمكافحة الفيروسات والقرصنة الإلكترونية وأنظمة اختراق الأنظمة المعلوماتية، ووجوب حماية الاتصالات، وما يرتبط بذلك من مخاطر قانونية.<sup>3</sup>

وتتطلب المخاطر والاعتداءات في بيئة المعلومات أربعة مواطن هي: الأجهزة، البرامج، المعطيات والاتصالات، ولضمان أمن المعلومات عبر شبكة الانترنت فيتعين اتخاذ العديد من الخطوات، ويمكن تقسيمها إلى ثلاثة اتجاهات

<sup>1</sup> يونس عرب، التشريعات والقوانين المتعلقة بالانترنت في الدول العربية، مجلة اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، مجموعة 22، العدد 265، ص 52.

<sup>2</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، ص 102.

<sup>3</sup> حسين شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية في جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2002، ص 212.

هي سرية المعلومات وسلامتها وإيجاد أو إعادة المعلومات بضمان عدم حذف تلك المعلومات المخزنة على أجهزة الحاسبات الآلية أو تلك المنقولة عبر شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### 3- تحديات وسائل الدفع الإلكترونية:

إنّ الاتجاه السائد في الانتقال من التعامل بالنظام الورقي في التعاملات المالية إلى نظام الوسائل الإلكترونية، فإن تطبيق التعاملات المالية الإلكترونية واجه عدة مشاكل منها صعوبة توجيه الأنظمة الإلكترونية، وعدم جاهزيتها وخاصة الاتفاق على دلالات موحدة لعمليات تبادل وانتقال الأوراق التجارية القابلة للتداول من شخص لآخر إلكترونياً، وحياسة الورقة التجارية إلكترونياً بمفهوم الحياسة المادية. بمعنى عرض الورقة التجارية للقبول ودفع القيمة واتخاذ الإجراءات القانونية في حالة المعروضة للوفاء، ومسألة إتمام الدفع وعدم قابلية الإلغاء.<sup>2</sup> و بناء عليه يجعل المعايير والقواعد والنظريات تتغير تدريجياً لتصبح أكثر ملائمة مع المفاهيم الجديدة للمال ووسائله، وصولاً إلى بناء قانوني يسهّل على إدارات البنوك التعامل مع تحديات العمليات المصرفية الإلكترونية، خاصة التي تتمثل في مشاكل وسائل الدفع والوفاء بالالتزامات وتقديم الخدمات وغيرها، مع مراعاة خصوصيات العمليات المصرفية الإلكترونية.<sup>3</sup>

وما يبرر حجم هذه الإشكاليات هو شيوع استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني، وكافة العمليات المصرفية التي تتم عبر شبكة الاتصالات الإلكترونية.

### 4- التحديات الضريبية:

إنّ طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية تطرح إشكالية تحديد النظام الضريبي الواجب التطبيق على تلك الأنشطة، بسبب عدم إمكانية تحديد مكان إجراء تلك العمليات ليتم على أساسه تحديد القانون الواجب التطبيق على هذه العمليات.

فقد ظهرت عدة مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب على التبادل التجاري الإلكتروني، وهذه الإشكالية ذات أهمية كبرى بالنسبة للدول النامية التي قد تؤدي إلى حرمانها من أهم مصادر الإيرادات، مما يقتضي وضع قواعد واتفاقيات دولية تضمن حقوق هذه الدول دون الحرمان من مزايا التجارة الإلكترونية.

لأن فرض الضرائب على هذا النوع من الأنشطة يتطلب أنظمة ضريبية مختلفة عن الأنظمة التقليدية من ناحية تحديد المكلفين وتحقيق الضريبة وتأديتها ومراقبتها، بالإضافة إلى ضرورة التعاون والتنسيق الإقليمي والدولي في مجال الأنظمة الضريبية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> يونس عرب، أمن المعلومات، ماهيتها وعناصرها واستراتيجياتها، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد 281، بيروت- لبنان، أبريل 2004، ص55، ص59.

<sup>2</sup> سعد موسى نفاع، التعاملات المالية الإلكترونية، مجلة البنوك في الأردن، العدد 11، عمان- الأردن جانفي 2002، ص19.

<sup>3</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص105.

<sup>4</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سابق، ص152.

### الفرع الثاني: الحلول القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية

إنّ تحقيق خطوات عملية ذات أبعاد ومقومات، يمكن أن يستند إليها البنك في انتقاء خياراته الاستراتيجية إزاء التحديات الكبيرة التي تواجهه، يجب أن تنطلق من توازن حقيقي بين المؤسسة المصرفية والبيئة التي تعمل فيها، ومحورها بناء قدرة تنافسية عالية لمواجهة تلك التحديات الجديدة.<sup>1</sup>

وضرورة سن تشريعات خاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية المرتبطة بالإثبات والتوقيع الإلكترونيين والتجارة الإلكترونية، تتطلب العمليات المصرفية الإلكترونية أيضاً تجاوز التحديات والصعوبات والنقائص والعقبات القانونية، الأمر الذي يستلزم توفر ما يلي:

1. بنية مؤسسية كنظام قضائي ذي أجهزة متخصصة في الأمور الاقتصادية والمالية والمصرفية وقادر على تطبيق القانون وتحقيق العدالة والمساواة بالسرعة الممكنة والمطلوبة، واستقرار سياسي واقتصادي ومناخ استثماري ملائم لجذب وتشجيع الاستثمار في المشاريع التكنولوجية، وسياسة حكومية قادرة على فرض ونشر الاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والأجانب، وتخطي عقبة البيروقراطية وتبسيط المعاملات الإدارية والمالية والضريبية على أساس التسهيل والشفافية.

2. تشريعات ضريبية ومالية ملائمة للتطور التكنولوجي، من تشريعات الخصوصية، تشريعات جرائم الكمبيوتر أو الاعتداء على نظم المعلومات ذات القيمة الاقتصادية والمالية لحماية الأنظمة التكنولوجية من مخاطر هذه الجرائم، بالإضافة إلى تشريعات حماية الملكية الفكرية، ودراسة الآثار القانونية للتطورات التكنولوجية، خاصة في مجال المعلومات وتقنية الانترنت وتحدياتها.

3. تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً وصولاً إلى خفض تكاليف البنوك التي تجربها مقارنة مع تكاليف البنوك التقليدية وإلى توفير خدمات قروض وودائع تنافسية وكذلك تمكينها من زيادة حجم أعمالها وعدد زبائنها.<sup>2</sup>

4. تحديد المخاطر المالية والإدارية المحتملة (مخاطر الأعمال المصرفية الإلكترونية)، وتحديد الاتجاهات الحديثة نحو الخدمات المالية المؤتمتة كماً ونوعاً، والحفاظ على سلامة العمليات المصرفية والتجارة الإلكترونية وتحسين وسائل الأداء والإنتاج.<sup>3</sup>

5. تحديد الاحتياجات المادية والفنية والمعرفية والبشرية والاستشارية المتطلبة لهذا النوع المستجد من الأعمال، وبشكل خاص اعتماد معايير الأمن والخصوصية، وتحديد التحديات القانونية الناجمة في بيئة علاقات البنوك الإلكترونية وحلولها وفحص وتقييم القواعد التنظيمية المتصلة بتجارة الانترنت عموماً و البنوك الإلكترونية على

<sup>1</sup> الجميل سرمد كوكب، المؤسسة المصرفية العربية: التحديات والخيارات في عصر العولمة، مجلة دراسات استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، العدد 72، ص 66-67.

<sup>2</sup> أحمد سفر، التطبيقات العملية للعمل المصرفي الإلكتروني: استراتيجيات النجاح في العالم الرقمي، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، ديسمبر 2002، ص 44-45.

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سابق، ص 161.

وجه الخصوص، مع وضع خطط العمل المناسبة والملائمة لتطبيق أنشطة العمل المصرفي الإلكتروني، وضمان التطوير ومواصلة التقييم والبحث للملائمة مع التطورات السريعة في هذا القطاع.

بالإضافة إلى ما سبق هناك نقاط تتعلق بحقوق والتزامات الأطراف عند التعاقد على تأدية الخدمات المصرفية والمالية الإلكترونية تتمثل في الاتفاق على النظام المتعلق بأمان العمليات واستخدام الرموز وتحديد موضوع العقد أو أن يكون قابلاً للتعيين وأن يكون مشروعاً، مع التحقق من هوية الزبون وأهليته فإذا تم العقد مع قاصر فإنه يمكن إبطال العقد مع عدم الإخلال بإلزامه بالتعويض إذا لجأ إلى طرق احتيالية لإخفاء نقص أهليته.

وتنظيم المسؤولية في حال التدخل خلال مرحلة تنفيذ الأوامر، بما يضمن نزاهة الاتصالات والدخول غير الشرعي والحماية ضد الفيروسات، وبحث مسألة التوقيعات الرقمية، وتنظيم مسألة الإثبات فيما يتعلق بالعمليات التجارية و المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى تحديد القانون المطبق على العقد في حال حدوث نزاع ويمكن التغلب على هذه المشكلة باللجوء لمشروعات القوانين النموذجية ولا يوجد اتفاقية دولية تقدم حلولاً لتضارب القوانين حول مكان العقد. ولكي يتوسع حجم الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية لابد من التركيز على مسألتين مهمتين هما، مسألة الأمن والمخاطر وسلامة المعلومات على الشبكات الإلكترونية، ومسألة المعايير التقنية الواجب اعتمادها على هذه الشبكات.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: أهم صعوبات العمل المصرفي الإلكتروني

إن تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت تسبب إحداث نقلة نوعية في صناعة الخدمات المصرفية والمالية، وقد أدت إلى إثارة المخاوف والقلق لدى المصرفيين والسلطات الإشرافية على حد سواء، مما أدى استوجب توافر ضوابط محددة قبل الدخول إلى العمل المصرفي الإلكتروني، وذلك لتجنب العديد من المشاكل والصعوبات التي يمكن التعرض لها ومنها:

أ- زيادة المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية الإلكترونية وارتفاع حدتها بين مفردات الجهاز المصرفي والمؤسسات المالية والناجمة عن عولمة الصناعة المصرفية في ظل ممارسة الأعمال الإلكترونية، وخصوصاً مع دخول المؤسسات غير المصرفية إلى أسواق الصناعة المصرفية لتغطية العجز الذي ينشأ عن ضعف العمليات المصرفية التقليدية في توفير الدعم المطلوب لنشاطات الأعمال الإلكترونية، وما ينطوي عليها من مخاطر فنية وتشغيلية، حيث تتسابق الشركات والمؤسسات والبنوك لاستحداث منتجات وخدمات مالية جديدة دون مراعاة الآثار التي يمكن أن تحدث عند الاستخدام الفعلي.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية، مرجع سابق، ص116.

<sup>2</sup> إخلاص باقر النجار، مرجع سابق، ص161.

<sup>3</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرقاوي، الرقابة المصرفية و الضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي الإلكتروني، اتحاد المصارف العربية، فيفري 2004، ص40.

ب- ارتفاع التكاليف الرأسمالية المتعلقة بتجهيزات البنية التحتية اللازمة لدعم عمليات الصيرفة الإلكترونية في المدى القصير، خاصة مع التطورات الهائلة في مجال الاتصالات وأجهزة الحاسب الآلي والبرامج، وعدم القدرة على ملاحقة ومتابعة التطورات.

ج- إن الاتجاه المتسارع للإبداع التكنولوجي الداعم للعمليات المصرفية الإلكترونية أدى إلى إحداث تغيرات أساسية في حجم وطبيعة المخاطر الرقابية التي يتعرض لها العمل المصرفي، كما أدى إلى خلق تحديات جديدة أمام السلطات الإدارية والرقابية للتحكم والسيطرة على هذه المخاطر، مما يضاعف الحاجة إلى إدارة كفؤة وفعالة للمخاطر الرقابية تقوم بإعادة تقييم الإجراءات الرقابية وتتبنى أسلوباً متوازناً لبناء وتصميم أدوات وضوابط رقابية تتلاءم مع طبيعة الأنشطة والعمليات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تفرضها.

د- ظهور مشاكل مالية تتعلق بكيفية تحصيل الرسوم والضرائب على التبادل التجاري الإلكتروني، خاصة بالنسبة للدول النامية إذ قد تؤدي لحرمانها من أهم مصادر الإيرادات، وهذا يقتضي وضع قواعد تضمن حقوق هذه الدول بدون أن تؤدي للحرمان من مزايا التجارة الإلكترونية.

هـ- هناك مخاطر تتعلق بفشل مورد الخدمة في تقديم ما يتوقعه البنك من خدمات نتيجة القصور في النظام المستخدم، الأمر الذي يستلزم وضع ضوابط للالتزامات مورد الخدمة ومتابعة ما يقوم به المورد للمحافظة على خطة أداء البنك لخدماته، وقد تحدث المخاطر نتيجة وجود مشاكل داخل النظام ناتجة عن قيام الغير بتعطيل هذا النظام كأن يتم إدخال فيروسات في النظام، وينبغي الاهتمام ببرامج مكافحة الفيروسات ووضع أسس لاكتشاف أي محاولة لاختراق النظام وحماية الاتصالات وكلمات المرور، ويجب الاهتمام بوضع خطة تحسباً لأي ظروف طارئة.

و- هناك مخاطر ناتجة عن ممارسة العمليات المصرفية عبر الحدود، الأمر الذي يتطلب من البنوك الإمام بالقوانين والضوابط الرقابية التي تحكم هذه العمليات، ومخاطر أمن البيانات، والتي تفاقمت مع زيادة استخدام الانترنت، حيث زاد هذا التحدي الجديد من تكاليف إدارة البيانات في البنوك واضطرها لوضع سياسات وخطط جديدة للتعامل مع المخاطر الناجمة عن ذلك.<sup>1</sup>

ز- هناك مخاطر مرتبطة بالتغيرات التكنولوجية السريعة في هذا المجال الأمر الذي يترتب عليه عدم استطاعة الموظفين الإمام باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مما قد يؤدي للقصور في الناحية الفنية وقصور في النظام، وقد يأتي الخطر من العاملين في هذه الخدمة، و الحقيقة أن احتيال العاملين يمكن أن ينشأ في العمل المصرفي التقليدي والإلكتروني معاً، إلا أنه يمكن أن يتم اكتشافه وإثباته بصورة أسهل في العمل المصرفي التقليدي عنه في العمل المصرفي الإلكتروني.<sup>2</sup>

ح- تتعرض شبكة الانترنت إلى اعتداءات ومحاولات اعتداء وقرصنة بسبب غياب المعايير القياسية التي تتبعها المؤسسات للتحقق وإثبات هوية الزبون في بيئة شبكات مفتوحة مثل شبكة الانترنت، مما تكبد المتعاقدين خسارة

<sup>1</sup> إيداد عبد الله شعبان، دور البنوك في التجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، أوت 2004، ص 49.

<sup>2</sup> حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الإلكترونية: الصيرفة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 112-113.



كبيرة، خاصة أن بعض تلك الاعتداءات غير معاقب عليها في معظم القوانين والتشريعات المطبقة حاليا في معظم الدول، لاسيما مع تعاضم جرائم الكمبيوتر والانترنت والاعتداءات على البيانات والمعلومات في السنوات الأخيرة. ط- صعوبة تحديد القواعد القانونية الواجبة التطبيق على هذا النوع من الأعمال، خاصة بالنسبة إلى حجية العقود وآثارها وإثباتها وحجية توقيعها إلكترونيا، وتحديد المراجع القضائية المختصة للنظر في النزاعات التي يمكن أن تنجم عليها.

ي- إن أهم تحدي في مجال الصناعة المصرفية الإلكترونية، هو في محتوى الخدمة والقدرة على جذب الزبائن، حيث تقوم استراتيجيات التسويق في هذا الميدان على تقديم برامج تحفيزية إلى جانب برامج الترويج والتوعية، لكن اتساع نشاط بعض المؤسسات عن غيرها يرجع في الحقيقة إلى مدى شمول الخدمات المقدمة، حيث أن مواقع البنك على الانترنت يتعين أن يتيح للمستخدم البقاء في الموقع، لأن انتقاله إلى مواقع خدمية أخرى قد لا يعيده إلى موضع البنك، خاصة أن كثيرا من المؤسسات غير المصرفية من موقعها مباشرة.<sup>1</sup>

ك- الغموض التشريعي والتنظيمي وعدم اليقين بشأن اختصاص وانطباق القوانين واللوائح الحالية على الأنشطة المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى اختلاف القوانين بين بلد وآخر، مما يجعل الأمر أكثر تعقيدا للزبائن وحتى للبنوك، وكذا ضعف أو عجز التشريعات القانونية المتعلقة بأمن وحماية المعلومات الخاصة بالعملاء والحفاظ على سريتها.

ل- إن التنظيم القانوني للعمليات المصرفية الإلكترونية، تواجهه الكثير من التحديات بالنظر إلى خصوصية هذه العمليات التي تمتاز بالطبيعة الدولية وشمولية وكثرة المسائل التي تنظمها، والتي تتجاوز تنظيما تشريعا محليا، إضافة إلى مسائل الملكية الفكرية للعناصر الرقمية الإلكترونية، وأصول التقاضي وإجراءاته وغيرها من التحديات والإشكاليات التي لا تزال محل جدال و نقاش حتى الآن.<sup>2</sup>

م- افتقار الكوادر البشرية العاملة في الجهاز المصرفي (من إدارات بنكية وموظفين) إلى التأهيل العلمي والعملية والخبرة اللازمة في قضايا تكنولوجيا المعلومات و الصيرفة الإلكترونية و مخاطرها، وعدم توفر الخبرات الكافية في هذا المجال، بالإضافة إلى ضعف برامج التدريب المصرفي في مجال تكنولوجيا المعلومات، وكذا عدم كفاية المعايير المهنية المتعلقة بممارسة الأعمال الإلكترونية و معايير الرقابة والتدقيق على هذه النشاطات، وكذا نقص الوعي الإلكتروني لدى الزبائن .

ن- إن زيادة الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في انجاز وتنفيذ الأعمال يؤدي إلى زيادة مستوى التعقيد في القضايا التشغيلية ومخاطر الأمن وحماية المكونات المادية والمنطقية الناتجة عن قدرة العديد من مستخدمي شبكة الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الوصول إلى الأنظمة والبيانات المصرفية وانتشار عمليات القرصنة وجرائم الكمبيوتر والتحديات التي تطرحها هذه المخاطر من حيث الحاجة إلى توفير ضوابط وإجراءات رقابية كافية للتأكد من هوية المستخدم وشرعية دخوله إلى النظام ومنع العمليات والممارسات غير السليمة.

<sup>1</sup> عبد الله خبايا، مرجع سابق، ص105.

<sup>2</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سابق، ص143.

س- تواجه السوق المصرفية الإلكترونية صعوبات في مجال تقنية المعلومات، مما يستدعي إنشاء نظام خاص بتقنية المعلومات، لتشكيل عملية تكاملية تقوم على استراتيجيات وسياسات وطنية وعالمية، تتناول قضايا البنية التحتية والتقنية والإدارية.\*

### الفرع الرابع: القضايا الإشرافية للعمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود

هناك العديد من القضايا التي تهتم بها السلطات الإشرافية بشأن العمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، وعلى الرغم من أن هذه العمليات ليست بجديدة، ولكنها تزداد تعقدا بسبب طبيعة البنوك الإلكترونية التي لا تعرف الحدود الجغرافية، وكذا التطور التكنولوجي المتسارع.

#### 1- أهم القضايا الإشرافية:

من هذه القضايا نجد قضايا الترخيص والرقابة، فعلى الرغم من أن البنوك قد شرعت مسبقا في تقديم الخدمات خارج حدودها الوطنية، فإن تكنولوجيا الانترنت تزيد إمكانية حدوث غموض وعدم وضوح تشريعي فيما يتعلق بالمسؤوليات الرقابية للسلطات الوطنية المختلفة، وقد تؤدي هذه الأوضاع إلى عدم كفاية الإشراف على العمليات المصرفية عبر الحدود.

كما قد تقوم بعض المؤسسات غير المصرفية بسهولة بتقديم خدمات مشابهة للخدمات المصرفية دون أن تكون حاصلة على أي ترخيص من السلطات الإشرافية أو رقابة من جانبها، وذلك بسبب الغموض التعريفي الذي قد يحدث فيما يتعلف بالخصائص التي تجعل من مؤسسة ما بنكا، أو من خدمات ما خدمات مصرفية.<sup>1</sup> وقد تجد بعض البنوك نفسها منخرطة دون قصد في إجراء عمليات مصرفية عبر الحدود الوطنية دون معرفة كافية بقيود وقوانين البلد الآخر، ومن شأنها أن تعرض البنوك لمخاطر قانونية كبيرة تتعلق بعدم التقيد ببعض القوانين واللوائح المختلفة السائدة في ذلك البلد، بما في ذلك القوانين والأنظمة المتعلقة بالترخيص وحماية الزبائن، وحفظ السجلات ومتطلبات الإبلاغ ومتطلبات مكافحة عمليات غسيل الأموال.

#### 2- فرص الإشراف التعاوني:

وفيما يتعلق بالفرص المتاحة للإشراف التعاوني بشأن قضايا العمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، فقد تحدث التطورات في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية خارج السوق المحلي للسلطة الإشرافية بشكل يختلف عن التطور الذي تتطور به داخل السوق المحلي، أي قد يكون أسرع أو قد يكون أبطأ غير أن طبيعة شبكة الانترنت كفضاء لا يعرف الحدود، ومنه بإمكان التطورات الخارجية أن تؤثر على السوق المحلي.

وعلى الرغم من أن العمليات المصرفية الإلكترونية المتصلة بالمعاملات قد لاقت قبولا متواضعا النطاق من قبل زبائن البنوك، وأفرزت مخاطر محدودة، إلا أن الأرجح أن يتغير هذا الوضع.

\* السوق المصرفية الإلكترونية: هي سوق إلكترونية مركزية متكاملة تتوفر فيها العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية لإنجاز الصفقات التجارية و كل ما يتعلق بها، من مرحلة البحث و التعرف و التفاوض بين طرفي البيع و الشراء، إلى مرحلة عقد الصفقات، ثم إلى مرحلة تنفيذها، وما قد يعترضها أثناء التنفيذ.

<sup>1</sup> سيف الدين السماوي عبد الكريم، العمليات المصرفية الإلكترونية و الإطار الإشرافي، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، جانفي 2004، ص73

وينبغي فهم ومعالجة التبعات المتوقعة للتطورات المتسارعة في العمليات المصرفية الإلكترونية والمخاطر المتصلة بها قدرات إشرافية ومصادر، وتعاون بين السلطات الإشرافية في البلد الأم والبلد المضيف في حالة المعاملات عبر الحدود الوطنية.

كما أنّ التعاون بين السلطات الإشرافية على المستوى الدولي يعتبر مطلباً هاماً، إذ من شأنه تقوية الدعائم الرقابية في كل الأنظمة القانونية الدولية ويساعد على إزالة الحواجز الرقابية، ومن ثمّ يدعم تكافؤ الفرص على المستوى العالمي.

وقد يسهم التعاون بين السلطات الإشرافية بشأن توسيع دائرة النظم الإشرافية القائمة والممارسات الرقابية السليمة، واستحداث موجّهات استرشادية سليمة بشأن إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، في تفاعلي الحاجة إلى إصدار قوانين ولوائح جديدة بشأن العمليات المصرفية الإلكترونية.

وفي إطار استحداث هذه الأدوات الرقابية والتوجيهات الإرشادية، يتعين على السلطات الإشرافية أن تدرك أن هناك مستويات مختلفة لتقبل المخاطر، وطرق مختلفة لتخفيف آثارها، وفي إطار توقعات السلطات الإشرافية بشأن مؤسساتها المالية، تتبنى الأنظمة الإشرافية في معظم أنحاء العالم على مبدأ أن " المقاس الواحد لا يصلح لكل الأحجام".

فقد تختلف التوقعات باختلاف الحجم والتعقيد وحجم المخاطر بالنسبة لكل مؤسسة، ونوعية تعاملاتها بالإضافة إلى إدارة المخاطر الداخلية وفعاليتها، وينبغي على إطار التوجيهات الاسترشادية استكشاف البدائل اللازمة التي يمكن للجهات الإدارية المصرفية انتهاجها، فإذا كانت التوجيهات الإرشادية جامدة وتقييدية مثلاً، فقد تحد من المرونة والإبداع الإداري.

ويصبح لزاماً على السلطات الإشرافية أن تعمل بالتعاون مع القطاع المصرفي الخاص لمعرفة مواطن المخاطر في العمليات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي التوصل إلى توجيهات استرشادية سليمة بشأن إدارة المخاطر، ومعايير تسهم في تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية في إطار ضوابط احترازية للمخاطر، ودون تقييد لتوجهاتها الابتكارية.

### 3- خطوات التصدي لقضايا المعاملات المصرفية الإلكترونية:

وفيما يخص الخطوات المتبعة للتصدي لقضايا المعاملات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود، فإنّ النمو المتسارع للعمليات المصرفية الإلكترونية يطرح قضايا إشرافية جديدة بشأن الأعمال العابرة للحدود الوطنية ويفرض تحديات على السلطات الإشرافية، خاصة فيما يتعلق بتخصيص وتحديد المسؤوليات الإشرافية للسلطات في البلد الأم والسلطات في البلد المضيف، وفيما يتعلق بالتنسيق الدولي. و بناءً عليه، تركز الخطوات التالية التي ينبغي اتباعها على النحو التالي:

أ- مراجعة وتحديد ما إذا كانت التوجيهات الإرشادية الحالية بحاجة إلى تعديل بحيث توفر معالجات لقضايا العمليات المصرفية الإلكترونية عبر الحدود.<sup>1</sup>

ب- العمل بتعاون تام مع المجموعات الإقليمية المشرفة على البنوك بشأن التطورات في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية، والعمل على استنباط الأطر الإشرافية السليمة وتشجيع التنسيق الدولي.

ج- العمل مع المنظمات الدولية الأخرى والتي تقوم بوضع الأنظمة العامة والتوجيهات الإرشادية الخاصة بالتجارة الإلكترونية عبر الحدود، التي من شأنها أن تؤثر على العمليات المصرفية الإلكترونية والتي ستؤثر على البنوك الإلكترونية.

د- تشجيع الوعي التعاوني الدولي في الأوساط المصرفية وفي أوساط الجمهور والقطاع الخاص، بهدف تحديد القضايا ذات الصلة بمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية والأساليب السليمة للتعامل معها.

### المطلب الثالث: الجرائم المعلوماتية المصرفية وطرق الأمان والحماية المصرفية

نظرا لاعتماد البنوك على تقنيات المعلوماتية والاتصالات المتطورة في إدارة أعمالها وتسيير أمور زبائنهم، ونتيجة للتحول الجذري للمعاملات المصرفية الإلكترونية، كان طبيعيا أن تتعرض هذه البنوك لاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستعملة، في ظل قلة التشريعات المختصة التي ترعى هذا النوع من الجرائم المستجدة بالإضافة إلى انتشار ظاهرة الاحتيال الإلكتروني للأموال.

وعليه خصصنا هذا المطلب لإبراز أهم أنواع وتقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية، التي تتعرض له العمليات المصرفية الإلكترونية، بالإضافة إلى عناصر الأمان عبر الانترنت وأنظمة الحماية المصرفية لتأمينها، من خلال:

#### الفرع الأول: أهم تقنيات الجرائم المعلوماتية المصرفية

من هنا نستعرض أهم الجرائم المعلوماتية ذات الأثر على القطاع المصرفي فيما يلي:

#### 1- جريمة الاحتيال المعلوماتية:

عرّفت غرفة التجارة الدولية الاحتيال: " بأنه تمكّن أي طرف من الأطراف المتعاقدة على صفقة تجارية سواء بوصفه بائع أو مشتري أو بنك أو سمسار أو وكيل بأن ينجح دون وجه حق وبطريقة غير مشروعة في الحصول على النقود أو السلع من طرف آخر".<sup>2</sup>

كما عرّفت لجنة أوديت Audit Commission في المملكة المتحدة الاحتيال أو الغش المعلوماتي بأنه: " سلوك احتيالي أو خداعي مرتبط بالكمبيوتر، يهدف شخص بواسطته إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية عالية".<sup>3</sup> وقد تطلّ هذه الجريمة البنوك التقليدية والإلكترونية على حد سواء، والمجرم إمّا أن يكون من موظفي البنك أو من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجيا. وتتم هذه الجريمة من خلال ثلاث أساليب وتقنيات هي:

<sup>1</sup> سيف الدين السماقي عبد الكريم، مرجع سابق، ص 74.

<sup>2</sup> حسام العابد، الانترنت و الاحتيال المصرفي، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 19، ع5، عمان- الأردن، 2000، ص27.

<sup>3</sup> جورج فهاد أبو حريش، مرجع سابق، ص 81.

1-1- التلاعب في البيانات المدخلة: التي قد يلجأ إليها المحتالين، خصوصاً الموظفين والتقنيين العاملين في القطاع المصرفي الذين يعملون على إدخال البيانات في ذاكرة الكمبيوتر عن طريق إدخال معطيات مصطنعة.

كذلك الحال مع بعض المبرمجين الذين يولّو لهم تحديث بعض البرامج المصرفية، فيكون بإمكانهم تعديل هذه البرامج بنحو يسمح لهم باختلاس أرصدة موجودة في البنك، علماً أن هذه الجريمة قد تقع على البنوك عبر الانترنت، باستيلاء المجرم على كلمة السرّ أو مفتاح التشفير، فيدخل من أي مكان في العالم إلى ذاكرة الكمبيوتر ويقوم بتعديل المعطيات و أرقام الحسابات لصالحه.<sup>1</sup>

1-2- التلاعب في البرامج: تتطلب هذه العملية مهارات فنية عالية لا يجيدها سوى مختصين في عالم المعلوماتية والبرمجة، و تتم مثل هذه العمليات أثناء تطوير البرامج أو صيانتها من خلال استعمال طريقتين هما: ويطلق على الطريقة الأولى اسم (Perruque)، وتقوم على برمجة الكمبيوتر كي يقوم باقتطاع قيمة صغيرة من الایداعات أو السحوبات الدورية.

أمّا الطريقة الثانية، فتعرف باسم (Salami)، وهي عبارة عن استيلاء على المال بكميات صغيرة من الحسابات الخاصة الكبيرة بشكل لا يلاحظ نقصانها، وتحويله إلى حساب خاص يستطيع الجاني استعماله والسحب منه بشكل شرعي.

1-3- التلاعب في معطيات البنك عن بعد: مع اتساع رقعة المبادلات المالية والمصرفية واشتمالها على شبكة الانترنت وشبكات خاصة مغلقة، ووسط تقنية بث المعلومات عن بعد، ظهرت جريمة الغش المعلوماتي عن بعد من قبل أشخاص خارجيين، وذلك من خلال اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات واستعمالها من أجل اختلاس الأموال المرتبطة بها. و من أمثلة ذلك ما قام به المبرمج الأمريكي Stany Rifkin من التقاط الشيفرة التي يستخدمها البنك في لوس أنجلوس Secarity Pacific، و ذلك من خلال قيامه بالاتصال بشبكة معلومات البنك عن طريق الهاتف، و تمكن من الدخول إلى أنظمة معلوماته و زرع فيروس فيها، وقام هذا الفيروس بتحويل المبالغ النقدية من حسابات الزبائن إلى حسابه الخاص به في نيويورك.<sup>2</sup>

## 2- جريمة إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته:

وتقوم على الاعتداءات المنطقية، التي تستهدف التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها، من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين يتغلغل في نظام البنك ويتسبب في عطبه وإيقافه عن العمل، والهدف منه تكبيد البنك خسائر ضخمة، والإضرار بسمعته بإشاعة مخاوف في نفوس الزبائن.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Giannakoudi , Sofia , "Internet Banking : The Digital Voyage of Banking & Money in Cyberspace", Information & Communications Technology Law .V1.8 , Issue 3 , October 1999, p205.

<sup>2</sup> أحمد هلال، حجة المخرجات الكمبيوترية: دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1990، ص90.

<sup>3</sup> محمد أمين رومي، جرائم الكمبيوتر و الانترنت، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص84، ص123.

وتتبع البنوك وخصوصاً تلك التي تتعاطى الخدمات المالية عبر الانترنت أساليب وتقنيات معلوماتية تبقى بموجبها أنظمتها وكمبيوتراتها المركزية بمنأى عن تلك التي تتصل مباشرة بشبكة الانترنت، حيث تكتفي بنسخة مصغرة عنها لكن كافية لتسيير الأعمال.

أما عن الأساليب التقنية المعتمدة في ارتكاب جريمة إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته فتتمثل في:

1-2- الجرثومة المعلوماتية (الفيروس المعلوماتي): فهو شبيه بالفيروس البيولوجي من حيث عمله والانتشار السريع وتكاثره أينما وجد، وهو عبارة عن برنامج معلوماتي يعمل على تدمير أنظمة المعلومات، ويتميز بقدرته على تعديل برامج أخرى حيث يرتبط بها، ويعمل على زيادة حجمها. ويعود السبب في تفشي هذا الفيروس إلى الانتشار الواسع والاستعمال المكثف لشبكة المعلومات خصوصاً عبر شبكة الانترنت.

ويتميز هذا الفيروس بقدرته على نسخ نفسه في البرنامج الذي يصيبه والتميز بين البرامج المصابة من غيرها، وقدرته على التحكم بالبرامج المصابة وتعديلها، ومن ثم سرقة كلمة السر من موقعه على شبكة الانترنت، وقدرته على عدم نقل العدوى إلى البرامج المصابة أكثر من مرة واحدة، وقدرته على إرسال رسالة بريد إلكتروني لكل مستخدم جهاز كمبيوتر مصاب.

2-2- القنبلة المعلوماتية: وهو برنامج يعدّه مصمّم النظام المعلوماتي ويثبته بداخله، وينطلق هذا البرنامج بعد انقضاء مدة محددة على استعمال النظام المعلوماتي بهدف تعطيله أو تدميره أو محو البيانات التي يحتويها، ويكثر استخدام هذا البرنامج في البنوك وغيرها من الشركات التجارية وغالباً ما يقوم به موظفين أو تقنيين من الداخل.

ويمكن تصنيف هذه القنبلة إلى القنبلة المنطقية، تهدف إلى تدمير المعلومات عند حدوث ظرف معين كانقطاع التيار الكهربائي وغيرها، أو عند تغيير أمر ما كشطب اسم أحد الموظفين أو زبون مثلاً، والقنبلة الزمنية التي تعمل في وقت محدد و في يوم معين مثل فيروس (Shernobel) الذي اكتشف سنة 1998.<sup>1</sup>

### 3- جريمة الدودة المعلوماتية:

وهي عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر الشبكات المعلوماتية، بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها من خلال شلّ قدراتها على التبادل، من أشهر هذه الفيروسات ما سمي بدودة الانترنت والتي أطلقها طالب أمريكي يدعى (Robert Morris) عام 1988.<sup>2</sup>

ويمكن إضافة طرق الاحتيال المالي والمصرفي الإلكتروني التي يتعرض لها البنوك والzebائن نختصرها في النقاط التالية:<sup>3</sup>  
أ- القرصنة وذلك بعمل برامج ورموز خاصة تهاجم المجمع الرئيسي الداخلي للبنك أو اختراق المجمعات الرئيسية المستضيفة للمجمع الداخلي للبنك، وإذا كانت المؤسسة المصرفية تحمي نفسها باتخاذ التدابير الأمنية لمنع اختراق

<sup>1</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدلات، *الصرفة الإلكترونية: الأدوات ومعوقات التوسع*، مرجع سابق، ص199.

<sup>2</sup> هذه الأنواع من الاعتداءات على الأنظمة المعلوماتية داخل الشبكات المغلقة للبنوك والشركات أو عبر شبكة الانترنت يتطلب التدخل السريع للمشروع لوضع التشريعات الرادعة وتعتبر كل من فرنسا والولايات المتحدة الأمريكية السبّاقين في ذلك سنة 1988.

<sup>3</sup> مقال بعنوان: *الاحتيال الإلكتروني*، مجلة إضاءات مالية و مصرفية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، العدد الأول، أكتوبر/نوفمبر 2008، ص2-4.

المجمع الداخلي، فإن المخترق يقوم بسرقة المعلومات والبيانات للمؤسسة المصرفية أو بيانات الزبائن المالية ثم بيعها للمؤسسات المنافسة بأسعار عالية أو استغلالها لحسابه.

ب- تعطيل شبكة المجمع للمؤسسة المقصودة، حيث يقوم المحتال بإحداث أعطال بسيطة فيها تتسبب في إبطاء المجمع فتصبح الخدمات الإلكترونية التي يقدمها موقع المؤسسة ضعيفة جدا مما يؤثر على جودة الخدمات فيها ويهدد عملها، فيتسبب في انسحاب الزبائن وبجثهم عن بنوك تقدم خدمات أفضل وأسرع، هذه الطريقة يتخذها المنافسون والمؤسسات المصرفية المنافسة للبنك المستهدف.

ج- عبر مواقع الشراء الإلكتروني غير الموثوقة، حيث يطلب من الزبون إدخال رقم بطاقته الائتمانية، إضافة إلى تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة وأرقام التحقيق الأمنية المدرجة خلف البطاقة ويكون مصيرها الاحتيال، كما تقوم بعض المواقع المشبوهة بطلب رقم حساب الزبون الجاري ورقم بطاقة الصراف الآلي الخاصة به وطلب إدخال رقمه السري بحجة الخصم المباشر من حسابه، في حين يتمكن المحتال من طبع بطاقة مزورة برقم البطاقة الأصلية نفسه واستخدامها عبر أجهزة الصراف الآلي بالرقم السري نفسه.

د- عملية الاضطهاد الإلكتروني ذلك بأن يرسل المحتال رسالة للضحية باسم مؤسسة معينة يخبره فيها أنه إذا أراد الحصول على خدمة مجانية ما من موقع المؤسسة، فيكتب بياناته الخاصة، أو قد تصل الضحية رسالة إلكترونية كتب فيها أنك ربحت مليون دولار وللحصول عليها اكتب اسمك وبياناتك الخاصة ورقم حسابك بالبنك فيقوم بعض الناس بكتابة تلك البيانات أملا في الفوز ولكنه في الحقيقة يرسل بيانات المحتال فيستغلها.

هـ- الاحتيال من نقاط البيع، إذ ينسخ البائعون في هذه المحلات بيانات الزبون ويقومون بعمليات شرائية كبيرة عبر الانترنت أو تحويل مبالغ مالية.

كما يتعرض زبائن البنوك للعديد من طرق الاحتيال الإلكتروني المعتمدة على ثقة الزبائن في البنك، ولكنها في الوقت نفسه لا تمر بسهولة على الأنظمة الأمنية للبنوك التي تملك حماية كافية ومتطورة لأجهزتها، تتمثل في سرقة البيانات الإلكترونية باستخدام موقع مزور، وهذه العملية من أخطر العمليات التي تواجهها البنوك، حيث يقوم المحتال بإنشاء صفحة إلكترونية لموقع شبيه بالموقع الحقيقي للبنك يقوم خلاله الزبون بإدخال رقم المستخدم والرقم السري الخاصين بالعمليات المصرفية الإلكترونية له عبر الانترنت، فتظهر هذه المعلومات عند المحتال الذي يقوم باستخدامها فوراً دون أن يشعر الزبون بذلك.

كذلك ورود رسائل إلكترونية إلى بريد الزبون يذكر فيها أن البنك بصدد العمل على تحديث بياناته وتطوير إجراءاته الأمنية وأن عليه إرسال جميع تفاصيل حساباته وأرقامه السرية بالسرعة الممكنة ويتم توجيهه للدخول إلى موقع البنك المزيف عبر رابط إلكتروني لا يمت لموقع البنك الأصلي بصله، فيثق الزبون لكون الموقع شبيهاً بالموقع الأصلي فيكتب بياناته المطلوبة ويرسلها، أو عبر رسائل إلكترونية مزيفة أو رسائل صوتية من جهات تدعي أنها شركات خاصة بالبطاقات الائتمانية، تطلب فيها بعض البيانات من الزبائن.

ومن الأساليب الأخرى محاولات اختراق أو سرقة البريد الإلكتروني والمعلومات الشخصية لزبائن البنوك، حيث يقوم المحتال بهذا العمل لبيع البريد الإلكتروني والبيانات الشخصية للضحية أو الاستفادة الشخصية من تلك المعلومات بسحب وتحويل مبالغ من حساب الضحية إلى حساباته المصرفية.

كما أنّ من أخطر عمليات الاحتيال التي واجهتها بعض البنوك الخليجية في أجهزة الصراف الآلي مؤخرًا هي وضع عصابات متخصصة أجهزة مزيفة لقراءة البطاقات عند مكان إدخال البطاقة في أجهزة الصراف الآلي، تمكنهم من اصطياد أيّ بطاقة ائتمانية بنكية أو بطاقة صراف آلي، فيقوم بنسخ بيانات البطاقة وأرقام التعريف الشخصي الموجودة عليها، بالإضافة إلى تركيب آلة تصوير دقيقة في مكان محدد لقراءة رقم التعريف الشخصي عند إدخاله من قبل الزبون.

والإتصال بالزبون والادعاء بأنه أحد موظفي البنك الذي يتعامل معه الشخص ويطلب جميع المعلومات المتعلقة بأرقام الحساب وأرقام الهوية الشخصية ضمن طلب تحديث البيانات الذي اعتادت عليه البنوك بشكل روتيني.

### الفرع الثاني: عناصر الأمان عبر الانترنت وأنظمة الحماية المصرفية

مما لا شك فيه أنّ السرية تشكّل هاجساً كبيراً بالنسبة للبنك والزبون بالدرجة الأولى، و لاسيما الناحية المالية، ولأنّ عنصر الأمان يمثل راحة نفسية مطلوبة للزبون، و هذا بدوره ينعكس إيجاباً على أعمال البنك، وبالنسبة للبنوك تمثل البيانات في الحقيقية أموالاً رقمية وحقوقاً مالية وعناصر رئيسية في الائتمان، و عليه لا بد من توفير عناصر الأمان وأنظمة الحماية للمعلومات المصرفية نُختصرها فيما يلي:

#### 1- عناصر الأمان:

يتحقق الأمان من خلال وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات، وأمن أنظمة المعلومات المصرفية وموقعه الإلكتروني، ونظم الحماية الداخلية من الأنشطة التي قد يمارسها بعض موظفيه داخل البنك، الأمر الذي يتطلب من البنك وضع استراتيجية حماية من الاختراقات التي قد تحدث من داخل أو خارج البنك، و التي يجب أن تمتد إلى الزبائن كذلك، قصد ضمان نشاطاً واعياً للتعامل مع المعلومات وتقدير حمايتها وتوفير مظلة أمن شاملة لنظام البنك والزبون والنظم المتصلة بها.<sup>1</sup>

ونظراً لطبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية، المعتمدة على الانترنت على وجه الخصوص والتي تكون مفتوحة وغير مراقبة بشكل كامل، فإنّه يجب على البنوك التعامل معها بحذر وعقلانية، وعدم إساءة استخدامها لتجنب حجب الخدمة عن الزبون، لذا فلا بد أن تقوم البنوك بوضع إجراءات تأديبية وجزائية من خلال مراقبة استخدام الموظفين للإنترنت، ومنع النسخ الغير مشروعة والمحتويات الغير مناسبة (غير مشروعة)، ومنع الدخول إلى ملفات الآخرين (الزبائن).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عمر شقير، الرقابة والتفتيش و التدقيق على الفعاليات والأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العربية عبر الوسائل الإلكترونية و دورها في تقليل مخاطر العمل المصرفي، المؤتمر العلمي السنوي الثاني حول تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الاقتصادية، كلية الاقتصاد و العلوم الإدارية- جامعة الزيتونة، عمان- الأردن، الجزء الثاني، ماي 2002، ص153-175.

<sup>2</sup> عمر شقير، مرجع سابق، ص177.



## 2- طرق وأنظمة الحماية المصرفية عبر الانترنت:

تمت حماية البنك عبر الانترنت من خلال حماية كمبيوتر البنك، حيث يوجد في كل بنك جهاز كمبيوتر مركزي يخترق المعلومات المتعلقة بمستخدمي الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا يتطلب من البنك وصل هذا الكمبيوتر بشبكة الانترنت، ومن أجل قيام الزبائن بإدارة عملياتهم التي يجرونها عبر شبكة الانترنت، وهذا قد يجعل البنك عرضة للاختراق، لذا يتطلب من البنك توفير الحماية بقدر عالٍ من المسؤولية<sup>1</sup>.  
من الأساليب التي تعتمد عليها البنوك لتحقيق هذه الحماية نذكر:

أ- **الجدران النارية:** عبارة عن حاجز فاصل بين شبكة الانترنت والشبكة الخاصة التابعة للبنك، لذا يتم توجيه رزم المعلومات إلى السور الحريق الناري مباشرة ومن ثم يقوم بالتحقق من مصدر هذه المعلومات، ويحدد وجهتها ثم يعطيها عنوان مناسب داخل الشبكة الداخلية للمؤسسة أو البنك الذي يستخدمها.

ويمكن تعريف الجدران النارية بأنها: "عبارة عن تطبيق برنامج خاص يتفحص كل أعمدة البيانات والمعلومات التي تدخل من وإلى الانترنت، ويمكن ترتيب برنامج الجدار الناري الواقى للاهتمام بأنواع معينة من البيانات، مثل الأوامر التي يجب أن تعمل على مقدم الانترنت لديك، ويمكنك أيضاً ترتيب الجدار الناري لمنع أي بيانات قد تنشأ عندما يحاول المستخدم الوصول إلى مقدم الانترنت لديك، فإن المستخدم يرسل أوامر للمقدم يطلب منه إجراء بعض الأوامر إذا أراد الاطلاع على صفحة شبكة، فإن مستعرض الشبكة يرسل هذه الأوامر إلى المقدم طالباً منه أن يعيد البيانات للصفحة التي ستظهر على الشاشة مرة ثانية<sup>2</sup>.

وعندما يقدم البنك خدمات مصرفية عبر الانترنت فإن الشبكة سوف تقوم بنقل المعلومات من حواسيب البنك لأي زبون، وهذه الحواسيب البينية تسمى بمقدمات البنك عبر الانترنت، فهو يجمع المعلومات ويهيئها بهدف توصيلها إلى طالبي الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

ويلعب هذا الملقم دور الجدار الناري بالنسبة للأجهزة الرئيسية للبنك، وبفضله لا يسمح بالدخول إلى حواسيب البنك، وفي هذه الحالة تبقى آمنة من كل من يريد الاعتداء عليها.

ويعود السبب في ذلك أن عمليات التبادل التي تتم عبر شبكة الانترنت تتم مع الملقم وليس مع الحواسيب الرئيسية للبنك، عندما يبدأ الحديث عن البنوك عبر الانترنت ومشاكل الأمان فيها، فإن الشركات الاستثمارية وشركات البرمجيات تنصح بأن الطريقة الوحيدة لحماية البنك من المجرمين هي استخدام الجدران النارية.

ب- **التشفير:** تزداد أهمية التشفير عندما يتصل الأمر بالمعاملات الإلكترونية، لأنها تنطوي على معلومات حساسة جداً، من هنا جاءت ضرورة ملحة لإيجاد وسائل وتقنيات متطورة توفر الأمان والسرية، وتقنية التشفير لا تقتصر على تأدية وظائف الحماية والسرية الرقمية، بل تلعب دوراً كبيراً في تدعيم الإثبات المعلوماتي، وهذا جعل البنوك تتبنى هذه التقنية لتوفير الأمن والسلامة للمعلومات والمعاملات والتحويلات المالية التي تتم عبر الانترنت.

<sup>1</sup> يونس عرب، التحديات القانونية للبنك الإلكتروني، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 19، ع5، عمان، 2000، ص23-33.

<sup>2</sup> رشوان خشان- جورج فهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص 107.

ويقصد بالتشفير: "القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها، دون معرفة طريقة التشفير المتبعة والمفتاح السري المستخدم في ذلك، وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية المراسلة، ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير شكل البيانات الحقيقية عند الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام و هو ما يسمى بفك التشفير".<sup>1</sup>

وعليه فالتشفير هي عملية تحويل المعلومات المفهومة إلى معلومات غير مفهومة بالاعتماد على أجهزة طرفية إلكترونية وبروتوكول سري قابل للانعكاس ذو وظيفة ثنائية كما هو الحال في الأشرطة المغنطة، يقوم بإجراء عملية معاكسة وإرجاع المعلومات إلى حالتها الأصلية. و نميز نوعين، في التشفير المتماثل أو المفاتيح الخصوصية، التي تقوم على أساس استخدام مفتاح خصوصي، أو رمز في تشفير الرسائل وفي فك تشفيرها، وهو يصلح فقط في الأنظمة المغلقة التي تقوم بين أطراف يوجد بينهم علاقة سابقة تسهل معرفة هوية المصدر.

والتشفير غير المتماثل، وهو الأكثر انتشاراً في البنوك عبر الانترنت، لأنه يوفر قدراً كبيراً من الأمان والثوقية عبر الانترنت، ويطلق عليه أيضاً بالمفاتيح العمومية، وتعتمد هذه التقنية على استخدام مفتاحين أو رمزين مختلفين، الأول خاص بمعرفة مستخدم الانترنت ويبقى خاصاً به، وثاني عام الذي يتم توزيعه وإبلاغه لجميع المستخدمين عبر الانترنت و يرغبون بحيازة مفتاح خاص، لتلقي وإرسال معلومات منهم وإليهم.

**ج- طريقة (بروتوكول) الطبقة الآمنة (SSL):** وهو بروتوكول تشفير معلوماتي يؤمن الحماية والسرية والسلامة للمعلومات الإلكترونية المتبادلة عبر الانترنت، ويتميز ببساطة استخدامه، ومجهز للتكليف والتكامل مع جميع برامج التصفح المعتمدة على شبكة الانترنت، وتهدف هذه الطريقة إلى تشفير الرسائل، ضمان عدم تحوير محتوى الرسالة و ضمان سلامتها، والتحقق من الطرف الآخر.<sup>2</sup>

**د- طريقة أمن الطبقة الناقلة (TLS):** وهذه الطريقة نسخة معدلة من طريقة الطبقة الآمنة (SSL)، و تستخدم لمقارنة الطرق الأخرى التي تستخدم في شبكة الانترنت.

**ه- طريقة تكنولوجيا الاتصالات الخاصة (PCT):** وهذه الطريقة تشبه طريقة الطبقة الآمنة (SSL)، إلا أنها تستخدم مفاتيح أكثر لزيادة درجة الأمان، بالإضافة إلى أنها تستخدم مكونات أقل من الجزء الأول من طريقة (SSL) والتي تسمى بروتوكول المصافحة (Hand Shake Protocol) الذي يشتمل على معلومات الهوية والمفتاح العمومي لكل من المرسل والمرسل إليه و بعض المعلومات الأخرى الإضافية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، البيع والشراء عبر الانترنت، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2008، ص315.

<sup>2</sup> وقد أطلقته شركة أمريكية (Netscape)، وهو الأكثر انتشاراً في العالم، و يقوم على نظامين من التشفير هما (Record Protocol) ويفيد في نقل المعلومات بسرية عالية، و بروتوكول المصافحة (Hand Shake Protocol) يفيد في تبادل المعلومات، و يوفر قدراً كبيراً من الوثوقية و السلامة للعمليات التي يتم القيام بها.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي التجارة الإلكترونية، مؤسسة حورس الدولية للنشر والتوزيع — الاسكندرية— مصر، الطبعة الأولى، 2005، ص324.

ومزايا هذا البروتوكول أن له دور في أمور التشبيك وربط الشبكات مع بعضها البعض، كما يتمتع بدرجة عالية جداً من الموثوقية التي تضمن تراسلاً دقيقاً للمعطيات، ويقوم بتجهيز عمليات فحص الأخطاء وإعادة عملية البث، ويقدم تقارير عن هذه الأخطاء إن وجدت ولم يستطع تصحيحها بنفسه.

وتم تطويره إلى بروتوكول جديد ناجحاً لبروتوكول PCT، عندما يتعلق الأمر بالموثوقية بالشبكة، ويقوم بتجزئة المعطيات إلى عدة أجزاء و يعطيها أرقاماً معينة، تساعده في إعادة تجميعها مع بعضها البعض، ثم يقوم بإرسالها إلى الهدف المقصود، دون أن ينشئ اتصالاً معه ودون استلام إشعاراً باستلامها وهذا ما يعاب عليه.<sup>1</sup>

و- **نظام تأمين المعاملات الإلكترونية (SET):** يطلق عليها الصفقات الإلكترونية الآمنة التي تجري عبر الانترنت، حيث تم تطويرها بمعرفة شركة فيزا و ماستر كارد لتأمين المعاملات المالية لبطاقات الائتمان عبر شبكة الانترنت والتي تتعرض كثيراً لحالات القرصنة والسرقة، ويهدف إلى توفير الأمان والموثوقية العالية للعمليات التي تتم عبر الانترنت، وتأمين صدورها عن البنك والمستخدم لها، ويقوم على أساس اعتماد التوقيع الإلكتروني، للتأكد من هوية الزبون أو من الحسابات المصرفية، وتعتمد هذه التقنية على البطاقات المعلوماتية والمغنطة كما تتميز بدرجة عالية من الأمان.

ز- **نظام (C-SET):** يعتمد نظام (Chip-Secure Electronics Transactions) على المبادئ نفسها التي يقوم عليها النظام SET، ولكن يهدف هذا النظام إلى رفع درجة الأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت، ويمتاز بسهولة استخدامه ونقله، وكذلك يمكن استخدامه في الأماكن العامة عن طريق البطاقات الذكية الموصولة بجهاز الكمبيوتر، ويوفر نظام C-SET حماية كافية للخدمات المصرفية المقدمة حتى عبر الهواتف الخلوية أو المكتب أو المنزل عن طريق الانترنت، ومثل طلب كشف للحساب أو تحويل الأموال أو الدخول إلى البورصة وغيرها، وهو يوفر حماية ضد الفيروسات.<sup>2</sup>

ح- **التوقيع الكودي (السري):** يتم توثيق المراسلات والمعاملات المصرفية الإلكترونية التي تتم عبر الشبكات باستخدام التوقيع الكودي أو السري أو باستخدام مجموعة من الأرقام أو الحروف أو كلاهما والتي يختارها صاحب التوقيع لتحديد شخصيته، ولا تكون معلومة إلاّ منه فقط، وغالباً ما يرتبط هذا التوقيع السري بالبطاقات البلاستيكية و البطاقات المغنطة وغيرها من البطاقات الإلكترونية.<sup>3</sup>

وتعتبر هذه الطريقة الأكثر انتشاراً من حيث الاستخدام في القطاع المصرفي، لذا أصبح لدى معظم البنوك خدمة الصراف الآلي التي تعتمد أساساً على البطاقات المغنطة، حيث أنها تحتوي على بيانات خاصة بالزبون وتكون مشفرة عن طريق دائرة إلكترونية مغلقة مثبتة على البطاقة، وتشتمل هذه البطاقة على (رقم سري للزبون، رقم

<sup>1</sup> حسين سلامة، تطبيقات الانترنت، الجزء الأول، مكتبة الجمع العربي، عمان- الأردن، 2003، ص 57-60.

<sup>2</sup> حسين ابراهيم قزمان، بطاقة المصرفية و الانترنت: دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية، اتحاد المصارف العربية، رياض الصلح، بيروت، الطبعة الأولى، 2002، ص 52.

<sup>3</sup> وتسمى هذه الطريقة بالإنجليزية (personal identification number) واختصارها PIN.

الحساب، ورقم البطاقة) بحيث تمكّن حاملها من الدخول إلى الموقع الإلكتروني للبنك، ومن ثم استخدام الخدمات المصرفية المقدمة عبر الانترنت، كما هو الحال في استخداماتها في جهاز الصراف الآلي.

**ط- التوقيع البيومتري:** يقصد به التحقق من شخصية المتعامل بالاعتماد على الخواص الفيزيائية والطبيعية والسلوكية للأفراد مثل البصمة الشخصية، مسح العين البشرية، التعرف على الوجه البشري، خواص اليد البشرية، التوقيع الشخصي، ويقوم على حقيقة علمية مفادها أن لكل فرد صفاته الجسدية الخاصة التي تختلف من شخص إلى آخر، والتي تتميز بالثبات النسبي الذي يجعل لها قدر كبير من الحجية في التوثيق والإثبات.

و يتم التحقق من شخصية المستخدم أو المتعامل مع هذه الطرق البيومترية عن طريق أجهزة إدخال المعلومات إلى الحاسب الآلي مثل الفأرة ولوحة المفاتيح التي تقوم بالتقاط صورة دقيقة لعين المستخدم أو صوته أو يده أو بصمته الشخصية، و يتم تخزينها بطريقة مشفرة في ذاكرة الحاسب الآلي، ليقوم بعد ذلك بمطابقة صفات المستخدم مع هذه الصفات المخزنة ولا يسمح له بالتعامل إلا في حالة المطابقة.

و ما يعاب على التوقيع البيومتري، هو إمكانية نسخ التوقيع بواسطة قرصنة الحاسب الآلي، والافتقار إلى الأمن والسرية حيث تعمل الشركات المنتجة للطرق البيومترية على توحيد نظم عملها كما أنها لا تقدم نتائج كاملة.

**ي- التوقيع بالقلم الإلكتروني:** تطورت طرق التوقيع البيومتري لتأخذ طريقة التوقيع بالقلم الإلكتروني، ومع هذه الطريقة يقوم مرسل الرسالة بكتابة توقيعه الشخصي الخطي باستخدام قلم إلكتروني خاص على لوحة معدنية ذات حساسية عالية تكون مرفقة مع جهاز الحاسب الآلي فيظهر التوقيع على شاشة الكمبيوتر، وعن طريق برنامج خاص يصمم للتحقق من صحة التوقيع بالاستناد إلى حركة القلم والأشكال التي يتخذها من دوائر أو المنحنيات أو التواءات وغيرها من سمات خاصة بالتوقيع و الذي قد سبق تخزينه بالحاسب الآلي.

ويحتاج التوقيع بالقلم الإلكتروني إلى جهاز حاسب آلي ذات مواصفات خاصة تمكنه من أداء مهمته في التقاط التوقيع من الشاشة والتحقق من مطابقته للتوقيع المحفوظ أي وجود جهة توثيق تضمن عدم التلاعب به أو عدم تزويره<sup>1</sup>

**ك- التوقيع الإلكتروني (الرقمي):** عرفته لجنة التجارة الدولية التابعة للأمم المتحدة عام 1996 بأنه: "عبارة عن مجموعة أرقام تمثل توقيعاً على رسالة معينة يتحقق التوقيع من خلال اتباع بعض الإجراءات الحسابية المرتبطة بمفتاح رقمي خاص بالشخص المرسل ومن ثم فإنه بالضغط على الأرقام الخاصة بمستخدم الانترنت يتكون التوقيع الإلكتروني".

و تتم الكتابة الرقمية للتوقيع ومحتوى الرسالة عن طريق التشفير الذي يتم باستخدام مفاتيح سرية وطرق حسابية معقدة "لوغاريتمات" تتحول بواسطتها المعاملة من رسالة مقروءة ومفهومة إلى رسالة رقمية غير مقروءة وغير مفهومة ما لم يتم فك تشفيرها.

<sup>1</sup> منصف قرطاس، حجبة الإضاء الإلكتروني و الخدمات المصرفية و المالية عبر الانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2000، ص238.

ويعتمد نظام التشفير على مفتاحين أحدهما للتشفير ويسمى المفتاح الخاص والثاني لفك التشفير ويسمى المفتاح العام، ويتكون كل منهما من مجموعة من الأرقام الحسابية منها يتشكل التوقيع الإلكتروني، ويرتبط المفتاح العام بالمفتاح الخاص ولكن يتميز عنه بعدم الاحتفاظ بسريته وإنما يبلغ إلى المرسل إليه ليتمكن بواسطته من فك شفرة الرسالة.

فمن يرغب في التعامل إلكترونياً يقوم بكتابة الرسالة والتوقيع عليها إلكترونياً باستخدام مفتاحه الخاص وتمريها من خلال برنامج خاص بالتشفير في الحاسب الآلي، حيث يقوم هذا البرنامج بتشفير المعاملة بعمليات حسابية معقدة بمقتضاها تتحول الرسالة المكتوبة إلى رسالة رقمية، ولكي يتمكن مستلم الرسالة من قراءتها يتعين عليه أولاً فك شفرتها باستخدام المفتاح العام الذي يرسل إلى مستلم الرسالة.<sup>1</sup>

### خلاصة الفصل:

العمل المصرفي الإلكتروني يتجاوز الوظائف التقليدية، ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتقنيات الحديثة، وتؤدي إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ولاء الزبائن بمصارفهم وتحسين جودة المنتجات المصرفية المقدمة، مما يعزز القدرة التنافسية للبنوك وتوسيع حصتها السوقية محلياً ودولياً.

إنّ العمل المصرفي الإلكتروني بمعناه الواسع عمل ممارس فعلاً وواقعاً في مختلف المؤسسات المصرفية والمالية الكبيرة والصغيرة، إمّا بمعناه المتصل بالإنترنت، أي البنوك الإلكترونية أو بنوك الويب فإنه للآن ليس خيار سائر البنوك مع أن الكل يؤكد على أهميته.

يقوم العمل المصرفي الإلكتروني على الفعالية في العمل، سرعة في الإنجاز، وفرة في المعلومات عن الزبائن والأسواق والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى الزبائن في أي مكان وزمان.

كما ساهمت البنوك الإلكترونية في تنشيط المعاملات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال الخدمات المصرفية التي توفرها على الإنترنت ووسائل الاتصال الحديثة الأخرى، بالرغم من مختلف المخاطر والجرائم المصرفية التي تكتنفها.

تعرض العمليات المصرفية الإلكترونية إلى العديد من الجرائم والاعتداءات من قرصنة إلكترونية واحتيال إلكتروني مالي ومصرفي وغيرها من العمليات الإلكترونية غير المشروعة، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على طرق ونظم الحماية لتأمينها.

<sup>1</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، الرقابة و الضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي الإلكتروني، مرجع سابق، ص45.

## الفصل الثالث:

دور أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية في تنفيذ  
المعاملات المصرفية الإلكترونية

## الفصل الثالث: دور أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية

### تمهيد:

أدى بروز وانتشار المعاملات المصرفية الالكترونية، إلى حدوث تغير في مفهوم الدفع من الدفع التقليدي إلى الدفع الإلكتروني الذي يتماشى مع طبيعة التجارة والصيرفة الالكترونية، وهو مصطلح واسع يجمع في طياته كل وسائل الدفع المستخدمة فيها تكنولوجيا متقدمة للوفاء والسداد.

وقد ظهرت وسائل ونظم الدفع الالكترونية نتيجة تضافر جهود القطاع المصرفي وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المستوى المحلي والدولي، لما لها من أهمية بالغة في تسوية المدفوعات بين الأعوان الاقتصاديين محلياً ودولياً، وهذا باستخدام عدة نظم ووسائل دفع إلكترونية.

على الرغم من الأهمية البالغة للعمل المصرفي الإلكتروني ومختلف وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة فيه لكل من البنك والزبون، إلا أنه ينطوي على العديد من التحديات والمخاطر التي يتوجب على البنوك والسلطات الإشرافية والرقابية التحوط لها وإدارتها لضمان تحقيق ربحية للبنك.

يهدف هذا الفصل إلى الوقوف على أنظمة الدفع الالكترونية باختلاف أنواعها واستخداماتها، ووسائل الدفع الإلكترونية مزاياها وعيوبها وكيفية استعمالها وإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية. وهذا من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: أنظمة الدفع الإلكترونية

المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

## المبحث الأول: أنظمة الدفع الالكترونية

هناك العديد من أنظمة الدفع الإلكترونية، منها ما كان موجوداً مع تطور الصيرفة الإلكترونية، ومنها ما هو حديث، ولعل أحدثها ما يستخدم عبر شبكة الانترنت الذي توفره عدة شركات متخصصة، فتقدم الخدمات المصرفية الالكترونية استمد تطوره من شركات التقنية والتكنولوجيا.

ومن هذه الأنظمة ما يعمل على طريقة نظام تحويل الأموال إلكترونياً، ومنها ما يعمل على نظام التبادل الإلكتروني للبيانات المالية، ويختلف هذا النظام عن تحويل الأموال إلكترونياً بأنه يحوّل بيانات وشروط الصفقة أي تحويل كامل للبيانات، وبالتالي فهو تحويل إلكتروني كامل، وقد تعددت وتنوعت أنظمة الدفع الإلكترونية الدولية والمحلية وشركات الدفع. وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية نظام الدفع الإلكتروني، وأنظمة الدفع الإلكترونية الرئيسية المتمثلة في نظام التحويلات المالية الإلكترونية، نظام المقاصة الالكترونية (الآلية)، نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك ونظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات وأنظمة الدفع الإلكترونية الأخرى.

## المطلب الأول: ماهية نظام الدفع الالكتروني

كانت عمليات الدفع تتم عن طريق وسائل مادية ملموسة وهي أدوات الدفع الشائعة الاستخدام كالنقود والشيكات وغيرها، نشأت بعدها وسائل دفع وتسوية حديثة نتيجة للتطور التقني وثورة المعلومات وهو ما يصطلح عليه بأنظمة الدفع الإلكترونية. وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف أنظمة الدفع الإلكترونية، مكونات نظام الدفع الإلكتروني، ومستقبل أنظمة الدفع الإلكترونية.

## الفرع الأول: تعريف أنظمة الدفع الالكترونية

أنظمة الدفع الإلكترونية هي عبارة عن الأنظمة التي تسمح بتحويل أو إجراء التسويات المالية عبر الوسائط الالكترونية سواء بين الشركات أو الأفراد، وذلك من خلال البنوك، فالنظام المصرفي هو الذي يحرّك أو يحوّل الأموال وجميع أنواع المدفوعات إمّا بالشيكات أو الطرق الإلكترونية الأخرى.

وعليه يمكن تعريف عمليات الدفع الإلكترونية بأنها: "كل عملية تحويل أموال خلاف العمليات المنشأة بموجب شيك أو سند أو أي أوراق أخرى، وتجري تنفيذاً لتعليمات بواسطة نقطة إلكترونية عبر أية وسيلة اتصال، ويقصد بالنقطة الإلكترونية، الجهاز الإلكتروني الذي يسمح بتحويل الأموال إلكترونياً".<sup>1</sup>

وتعمل نظم الدفع الإلكترونية مثل عمل أي بنك من البنوك على أساس أنّ كل البنوك الأعضاء في نظام الدفع يكون لديها حسابات بودائع يمكن أن تستخدم كأرصدة تسوية في إطار النظام، حيث تتم تسوية هذه المدفوعات بين البنوك الأعضاء في آن واحد بدائنية ومديونية الحسابات المعنية بذلك في بنوك الدفع والاستلام.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> زهير بشنق، مرجع سابق، ص239.

<sup>2</sup> Committee on Payment and Settlements Systems of central Banks of the Group of Ten Countries, **Settlement Risks in Foreign Exchange Transactions**, Bank for International Settlement, 2000, <http://www.bis.org>



وتعني أنظمة الدفع الإلكترونية تسوية المعاملات المالية إلكترونياً عبر أجهزة الحاسوب أو بواسطة الناقل الإلكتروني، وهي الوسائل والأجهزة التقنية الخاصة التي تستخدم كأدوات لإجراء المدفوعات النقدية بين الأطراف المتعاملين بها.

### الفرع الثاني: مكونات نظام الدفع الإلكتروني

وتتم عملية الدفع في هذا النظام إلكترونياً، أي بدون استخدام الورق (النقد، الشيكات والمستندات وغيرها)، فالزبون يقوم مثلاً بدفع فواتيره ونقل الأموال إلكترونياً، وتتضمن طريقة الدفع الإلكترونية خمسة أطراف تتمثل في الزبون، وهو الطرف الذي يقوم بالدفع إلكترونياً لشراء السلع والخدمات، والتاجر الذي يقوم باستقبال الدفعة الإلكترونية مقابل بيع سلعة أو خدمة معينة، والجهة المصدر لأداة الدفع الإلكتروني، وقد تكون مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية، والمنظم يمثل الجهة التي تقوم بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني، وعادة ما تكون إحدى الدوائر الحكومية، وغرفة المقاصة الإلكترونية وتمثل شبكة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك.

إن أنظمة الدفع عبر الوسائط الإلكترونية وخصوصاً الانترنت تعتمد بشكل كبير على الشركات التقنية التي توفر مختلف البرامج وتقنيات الدفع الآمن وتحويل عبر الانترنت تسمى شركات الدفع الإلكتروني، ونذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي: شركة Bill Point، شركة C2it، شركة Mondex، شركة Pay Box، شركة Pay، شركة Pal، شركة x-pay، شركة Yahoo، شركة Master Set، شركة Net Bill، شركة Digi Cash، شركة Milli Cent، شركة Cyber Cash.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مستقبل أنظمة الدفع الإلكترونية

بقيت البنوك حتى عام 1997 تعتبر أن أنظمة الدفع الإلكترونية عمليات غير مربحة ولكن وجودها بالبنك ضروري، حتى أن عدداً كبيراً من البنوك لا تعرف ما هي ربحية هذه الأنظمة داخل بنوكهم ولا يناقشون تطويرها داخل البنك طالما أن عمليات الإقراض أو عمليات دائرة تسهيلات الشركات الكبرى ومنتجات الهندسة المالية المتطورة، بحيث تلقى هذه الخدمات اهتماماً كبيراً من قبل الإدارة العليا وحتى من الجهات الرقابية ممثلة بالبنك المركزي.

وقد قام البنك الفدرالي بدراسة طالما أحدثت ضجة في هذا الموضوع، حيث أثبتت هذه الدراسة التي شملت 25 بنكاً في أمريكا أن إيرادات أنظمة الدفع في هذه البنوك تعادل عمولات البنوك من كافة الخدمات الأخرى. أما السبب وراء عدم إدراك البنوك لأهمية ربحية أنظمة الدفع أن أرباح البنوك منها تكون موزعة في التقارير على خطوط الانتاج والخدمات المختلفة، حيث لا يوجد نماذج اقتصادية لتحليل الأنشطة المصرفية ومعرفة الأنشطة المتعلقة بخدمات الدفع التي تدخل في معظم الخدمات المصرفية التي لها علاقة مع الزبائن سواء على مستوى الشركات أو الأفراد.

<sup>1</sup> لنفاصيل أكثر حول نشاطها أنظر: زهير بشناق، مرجع سابق، ص 67-70.

أثبتت الدراسة المشار إليها أنّ هذه الإيرادات الناتجة عن خدمات الدفع تعادل ما نسبته 42% من الإيرادات التشغيلية التي بلغت 140 بليون دولار في عام 1997، كما شكلت هذه الإيرادات من 50% إلى 70% من الإيرادات التشغيلية في حوالي خمس بنوك من البنوك التي شملتها الدراسة.

أثارت هذه النتائج تساؤلات حول طريقة العمل المصرفي الحالي والصناعة المصرفية، حيث أصبحت أنظمة الدفع من أهم مخارج الصناعة المصرفية بشكل عام.

إنّ أنظمة الدفع الحالية في العالم لم يجري عليها أيّ تحديث جوهري منذ أكثر من 25 عاماً وحتى أنّ الأفكار نفسها كانت في القرن التاسع عشر على الرغم من التطور التكنولوجي والاقتصادي، فلا زالت أساسيات الدفع والمعايير واحدة حتى في سوق الجملة وسوق الشركات الكبرى والعملات الأجنبية والأسواق النقدية.

إنّ عدداً من البنوك مازالت تستخدم مفهوم الحق الآني أي حق يومي عمل، وهذا ما كان مستخدماً في البنوك منذ القرن التاسع عشر عندما كانت الحسابات في البنوك تعالج بطريقة يدوية.

إنّ كافة القروض والإيداعات في البنوك يتم تسويتها بتاريخ يدعى يوم التسوية وتحتسب الفوائد على الأساس اليومي، حيث أنّه لا يوجد إمكانية لتسجيل هذه الفوائد وتسويتها في الوقت الحقيقي لتعكس الفرق بين دفعة وصلت بين الساعة العاشرة صباحاً ودفعة أخرى وصلت الساعة الرابعة مساءً.

لقد بدأت بعض البنوك في العالم وخاصة في بريطانيا بالاهتمام بهذا الموضوع خاصة فيما يتعلق بالدفعات الكبيرة، حيث يتم احتساب الدفعات على أساس الوقت الفعلي منذ عام 1996 عن طريق نظام يسمى Chaps وهو نظام يعتمد على الأساس اللحظي أي بالساعة وليس باليوم. وعلى الرغم من أنّ أغلب الدفعات على هذا النظام هي كبيرة وتتكون من عدة ملايين، إلا أنّ هذا النظام يحتوي أيضاً على دفعات تصل في صغرها إلى عشرة آلاف جنيه استرليني، وتشكل الدفعات باستخدام نظام Chaps في بريطانيا حالياً 25% من مجموع الدفعات، بالرغم من تكلفته العالية، إلا أنّ الزبائن على استعداد لدفع هذه التكاليف كون النظام يستخدم مبدأ الوقت الفعلي أو الحقيقي.

إنّ السبب واضح في عدم توفير هذه الأنظمة من قبل البنوك، هو الاستفادة من الفترة الضائعة في عدم دفع الفوائد واستغلال المبالغ.

### المطلب الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية الرئيسية

سنتطرق في هذا المطلب إلى نظام التحويلات المالية الإلكترونية، نظام المقاصة الإلكترونية (الآلية)، نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك ونظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات.

### الفرع الأول: نظام التحويلات المالية الإلكترونية

يعد نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EFT)، جزءاً بالغ الأهمية من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت، ويُتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة، نقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر، إضافةً إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات.

### 1- ماهية نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

يعرّف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنّه عملية منح الصلاحية لبنك ما، للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر؛ أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة الحاسب الآلي وأجهزة المودم عوضاً عن استخدام الأوراق. وتُنفَّذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية (ACH) ، وهي شبكة تعود ملكيتها وأحقية تشغيلها إلى المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الإلكترونية.<sup>1</sup>

ومنذ عام 1978 أصبحت مؤسسة (EFT) تُتيح للشركات والمؤسسات تحصيل تحويلاتها المالية إلكترونياً عبر دار المقاصة الآلية، تميّزت هذه الخدمة عن النظام القديم (أي النظام الورقي) بأنها أسرع وأقدر على معالجة مختلف خدمات التحويلات المالية مثل: خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عند استحقاقها، وخدمة تحصيل الأقساط.

### 2- مكوناته:

ويتكون نظام التحويلات المالية الإلكترونية من أربع عناصر أساسية هي:

1-2- أجهزة طرفية: مهمتها إرسال واستقبال الرسائل والمعلومات، تطورت من مجرد أداة لنقل البيانات إلى أجهزة كمبيوتر تعرف بالطرفيات الذكية.

2-2- أجهزة كمبيوتر: تمر خلالها الرسائل والمعلومات ويتم استخدامها في مراكز معالجة البيانات.

3-2- خطوط أو شبكات اتصال: تعمل على ربط الطرفيات بأجهزة الكمبيوتر.

4-2- برامج الكمبيوتر: وهي برمجيات متخصصة لتشغيل جهاز الكمبيوتر، تمكن الزبون من مباشرة تعاملاته المصرفية.

### 3- مزايا نظام التحويلات المالية الإلكترونية:

يقدم نظام التحويلات المالية الإلكترونية مزايا لكل من البنوك والزبائن وتجار التجزئة ، تتمثل في تخفيف الخدمات التي تقدمها البنوك لتسوية الحسابات الجارية مع الشركات و الأفراد ، بما أن إدخال النظام الإلكتروني يحل محل استخدام الشيكات الورقية من عمليات الدفع التي تتم من شركة لشركة أخرى أو من الشركة إلى الزبائن وتقل طبقاً لذلك الحاجة لإعداد كشوف تسوية الحسابات بمقدار استخدام النظم الآلية.<sup>2</sup> كذلك تنظيم الدفعات، حيث يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع، دون أية شك في إمكانية السداد في الوقت المحدد، وتقليل الأعمال الورقية من النماذج الورقية، والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

<sup>1</sup> منير محمد الجنبهي - ممدوح محمد الجنبهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2006، ص15-16.

<sup>2</sup> Markx.Xu ; Siobhan wilkes and Mahmood H. Shah , e-banking application and Issues in abbey national PLC , (Encyclopedia of E-commerce, E-government and Mobile commerce), Idea group publishing ,2006 .p25.

كما توفرّ النقدية بصورة فورية، حيث يرفع إنجاز التحويلات المالية إلكترونياً موثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد، وتوفرّ السلامة والأمن، حيث ألغت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة<sup>1</sup>.

بالإضافة إلى زيادة رضا الزبائن وعميق الولاء، حيث تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفتها تحقيق رضا الزبائن وتوطيد ثقتهم في التعامل مع المستفيدين، وكذا تيسير العمل بإلغاء حاجة الزبون والمستفيد إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات المالية، مما يعني تيسير الأمر، ورفع فعالية نظام العمل.

توفير التكاليف وتقليل مصاريف معالجة الشيكات إلى الحد الأدنى نتيجة عدم استخدام الشيكات الورقية، وانخفاض مصاريف المعالجة بالنسبة للشركات، وتستفيد البنوك من هذه العملية لأن المصاريف التشغيلية ستخفّض، نتيجة الاستغناء عن معالجة الشيكات الورقية، ولذلك تحقق البنوك نسبة عالية من الأرباح التشغيلية وتخفيض حجم العمالة<sup>2</sup>.

#### 4- طريقة إجراء عملية التحويل المالي الإلكتروني:

يقوم الزبون بتوقيع نموذج معتمد واحد لصالح الجهة المستفيدة، والذي يُتيح اقتطاع القيمة المحددة من حساب الزبون وفق ترتيب زمني معيّن (يوميّاً أو أسبوعياً أو شهريّاً)، ويختلف نموذج التحويل المالي الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة وفي العادة، يتعامل البنك والزبون مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ويمكن إيجاد العديد منهم على الإنترنت.

قصد اتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني، نميز حالتين:

4-1- حالة وجود وسيط: ويقوم الزبون ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويقوم الوسيط بتجميع التحويلات المالية وإرسالها إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك الزبون، ويقارن بنك الزبون التحويل المالي (الوارد من دار المقاصة) برصيد الزبون، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي، يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى الزبون، أمّا إذا كان الرصيد كافياً لتغطيته فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج<sup>3</sup>.

4-2- حالة عدم وجود وسيط: أما إذا رغب المستفيد في تنفيذ التحويلات المالية عبر دار المقاصة الآلية (ACH) دون المرور بوسيط، فعندها يتوجّب على المستفيد نفسه أن يشتري البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، وتكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة به وفي هذه الحالة، يقوم الزبون باعتماد نموذج الدفع

<sup>1</sup> نصري عباس عصمان، " نظام التحويلات المالية "، نشرة التجارة والتنمية، العدد35، [www.newsofcd.com/page.asp?page=141](http://www.newsofcd.com/page.asp?page=141)، 2005/05/10.

<sup>2</sup> نوال بن عمارة، " وسائل الدفع الالكترونية - الآفاق والتحديات -"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، ص13.

<sup>3</sup> زهير بشناق، مرجع سابق، ص64.

مرفقا بشيك مصادق عليه لصالح المستفيد، ثم يقوم هذا الأخير بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي تقوم بدورها بإرسال الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب الزبون في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب المستفيد وفي هذه الحالة، لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد الزبون، لأن الصك المصادق عليه يضمن ذلك.<sup>1</sup> ويمتاز نظام التحويلات المالية الإلكترونية، في حال تطبيقه بطريقة صحيحة، بدرجة عالية من الأمن، وسهولة الاستخدام والموثوقية.

### الفرع الثاني: نظام المقاصة الالكترونية (الآلية)

سنتطرق إلى تعريف نظام المقاصة الالكترونية، الآثار الاقتصادية لها وفوائدها على البنك وعلى المستفيدين من الشيكات وعلى البنك المركزي والاقتصاد الوطني.

#### 1- تعريف نظام المقاصة الالكترونية:

المقصود بنظام المقاصة الإلكترونية هو النظام الذي يسمح بإجراء تقاص الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي، بموجب صور إلكترونية للشيكات وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعلياً بين البنوك. وتعرف مقاصة الشيكات بأنها تبادل الشيكات المودعة في حسابات الزبائن لدى البنوك والمسحوبة على حسابات زبائن في بنوك أخرى واستخراج صافي وضع كل بنك وقيدته على حساب أو لحساب ذلك البنك لدى البنك المركزي.

إن الهدف الرئيس من النظام هو تحويل عملية تقاص الشيكات من الطريقة الآلية لتصبح الكترونية تعتمد على صور الشيكات ما يعود على المودعين والمستفيدين من الشيكات بتحصيل قيمتها خلال فترة وجيزة بنفس يوم تقديم الشيك.

كما يهدف هذا النظام إلى إجراء عملية التقاص في نفس يوم التقدم، ليصبح الشيك أداة دفع فورية شأنه في ذلك شأن الايداع النقدي في الحساب، الأمر الذي من شأنه أن ينعكس بآثار إيجابية كبيرة على الاقتصاد الوطني والمواطن، كما يهدف إلى توفير أرشيف كبير لصور ومعلومات الشيكات المقدمة للتقاص لمدة تماشيا مع المتطلبات القانونية.

#### 2- الآثار الاقتصادية للمقاصة الالكترونية:

إن تطبيق النظام سيعود بمردود مادي ومعنوي على البنوك من جهة والزبائن من جهة أخرى، ففي دراسة أجراها البنك المركزي الأمريكي عام 1995 و جد أن خسائر البنوك من الشيكات الخاطئة بلغت 600 مليون دولار عام 1995، كما أن هذا المبلغ يتزايد بمعدل 19% سنويا وهذا لوحده يعزز من ضرورة الإسراع لإيجاد الحلول اللازمة لتقليل الخسائر.

وفي دراسة لجمعية البنوك الأمريكية تبين أن التقاص الالكتروني الأني للشيكات يقلص حجم خسائر الاحتيال بما نسبته 95% .

<sup>1</sup> منير محمد الجنبهي - ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2006، ص38-39.

في دراسة أجرتها منظمة غرف التقاص الإلكتروني للشيكات حول الجدوى الاقتصادية المتوقعة من تطبيق نظام المقاصة الالكترونية، وجدت المنظمة أنه يمكن للولايات المتحدة الأمريكية توفير من 2 إلى 3 مليار دولار سنوياً من خلال تحويل تقاص الشيكات بين بنوكها إلى تقاص إلكتروني، وأنه يمكن لأي بنك تبلغ ودائعه 100 مليار دولار أن يوفر نحو 260 مليون دولار سنوياً.<sup>1</sup>

2-1- فوائده على البنك: نجده يعمل على تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة والمعادة أكثر من مرة وفقدان الشيكات أثناء النقل، إدارة أفضل للأموال، وتسهيل أعمال البنوك، وتخفيف الأعباء على كاهل البنك المركزي والبنوك، الحد من الاستغلال السيء للشيكات، توفير إحصائيات دقيقة عن عدد الشيكات الصادرة والواردة والمعادة ومبالغها، وتوفير أرشيف وطني لصور الشيكات ومعلوماتها لمدة 15 سنة.

2-2- فوائده على الزبائن: تنحصر في تحصيل قيمة الشيكات خلال فترة وجيزة في نفس يوم تقديم الشيك، ويصبح الشيك أداة دفع فورية مثل الايداع النقدي، زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارئ مغناطيسي وماسح ضوئي.

2-3- فوائده على البنك المركزي والاقتصاد الوطني: من تحسين مستوى إدارة أرصدة البنوك، وتبسيط وتوحيد الإجراءات المصرفية المتعلقة بالشيكات، تقليل عدد الشيكات المعادة بسبب عدم كفاية الرصيد أو لأسباب أخرى، زيادة سرعة إنجاز متطلبات العمل، تقليل الأعمال المكتبية وبالتالي زيادة إنتاجية المستخدم، زيادة عدد الشيكات التي يتم إنجازها مقارنة بالطريقة التقليدية.

### الفرع الثالث: نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)

نعرض نظام جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) والحلول أو الخدمات التي يقدمها نظام سويفت من حيث تصنيف الزبائن ومن حيث مجال وطبيعة الأعمال.

#### 1- تعريف شبكة سويفت:

تأسست شبكة سويفت (SWIFT) شركة بلجيكية عام 1978، وهي منشأة عالمية لتبادل المعلومات المالية والخدمات المالية على نطاق عالمي من خلال الاتصالات الدولية بين البنوك أي لتأمين نقل الأموال بين حسابات البنوك، حيث اقتصر أعضاؤها في بادئ الأمر على البنوك ثم المؤسسات المالية وشركات التأمين والسمسرة والاستثمار، هذه المنشأة المملوكة من قبل أشخاص تقوم بتقديم هذه الخدمات في مجال الأعمال بالسرعة المطلوبة، والأداء الفعلي الجيد المضمون وبثقة عالمية، وهناك ما يزيد عن (8300) بنك موجود في أكثر من (208) بلد يتقنون بهذه الخدمات من خلال تبادل الملايين من المعلومات وبالكفاءة المطلوبة.

ويقوم نظام السويفت على إرسال وتوزيع الرسائل الالكترونية بشكل آمن مؤكد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثوان حول العالم، ويستخدم هذا النظام في المدفوعات الدولية، بحيث تلجأ البنوك إلى هذا النظام عادة

<sup>1</sup> عدلي قندح، الآثار الاقتصادية للمقاصة الالكترونية، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، عمان- الأردن، العدد 5، ماي، 2008، ص 21-22.

لإرسال تعليمات الدفع وإشعارات البنوك وإشعارات أخرى، وبشكل موحد قياسي متعارف عليه بين البنوك الأعضاء في جمعية (سويفت).<sup>1</sup>

إن الخدمات التي تقدمها سويفت خدمات موثوقة وآمنة، وتمتلك سويفت معالج إقليمي في كل بلد مضيف يتم من خلاله توجيه الرسائل الخاصة بذلك البلد، ومطلوب من كل مستخدم في ذلك البلد أن يركب محطة تعتمد على الحاسوب تكون موجودة في مبناه الخاص، وهذه المحطة تمثل وسيلة الاتصال مع سويفت عبر الهاتف، وتمتلك كل الحواسيب المرتبطة بهذه الشبكة معالجا أو مشغلا احتياطياً يعطي التأمين الكافي ضد فشل الحواسيب، ولقد توسعت الخدمة لهذا النظام لتشمل المؤسسات غير المالية مثل تجار العملات والوسطاء ومؤسسات الإيداع ومؤسسات وشركات التخليص وشركات الخدمات الائتمانية.<sup>2</sup>

ولقد تم بناء هذا النظام بطريقة آمنة حيث تعمل الشركة باستمرار على تحديث البرامج المعتمدة إلكترونياً، ودون الرجوع إلى المشتركين أنفسهم بالتعاون مع كبار شركات الأمن العالمية المهتمة بأمن الشبكات، مثل توكيسدو (Toxedo)، وقد تطورت هذه الشبكة العالمية الرائدة مع التقدم التقني الحاصل، فمن استعمالها لبروتوكول X25 في توصيل الرسائل لمدة طويلة، تحولت إلى البروتوكول المعتمد في شبكة الانترنت واعتمدت أيضاً على الشبكة الافتراضية الخاصة المعتمدة من قبل بعض الشركات للمحافظة على أمن المعلومات على شبكة الانترنت، ويوفر هذا النظام الخدمة 24/24 ساعة على مدار العام، وهذا النظام غير مكلف حيث تصل تكلفته إلى أقل من ربع الكلفة المستخدمة في التلكس التقليدي.<sup>3</sup>

من البرامج المعتمدة حديثاً و المطبقة من قبل البنوك في الاتحاد الأوروبي 2004/4/1 برنامج يعمل على إدراج الرقم التعريفي الدولي للزبون (IBAN)، والذي يوزع على زبائن البنوك والمؤسسات المالية، ويقوم نظام سويفت بالتحقق من خلال برامجه المعتمدة والتي تعالج تلقائياً المعطيات والرسائل للتأكد من وجود الرقم التعريفي الجديد، بالإضافة إلى التأكد من وجود نوع العملة وكمية المبلغ في الرسالة لتوفير الوقت وتسريع العمليات وتخفيض التكلفة.<sup>4</sup>

## 2- حلول شبكة سويفت:

**2-1- حسب الزبائن:** تتوسع سويفت في أعمالها عن طريق الزبائن الجدد الذين يطلبون خدماتها وتنقسم إلى:

أ- الزبائن: ومن هذه الشريحة البنوك والمؤسسات المالية التي تستعين بقاعدة المعلومات التي تحتفظ بها سويفت لتبادل المعلومات المالية (المدفوعات، شراء الأسهم، والتقارير المالية وغير المالية)، وتستخدم البنوك مثلاً هذه البيانات فيما بينها لضمان سرية التعاون بين الجهات ذات العلاقة وحسب التقاليد المقبولة بين هذه المؤسسات.

<sup>1</sup> زهير بشناق، مرجع سابق، ص60.

<sup>2</sup> Manoranjan padhy, **Banking Future**, Dominant Publisher and Distributors, New Delhi 2002, p134-135.

<sup>3</sup> خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الثانية المعدلة، 2010، ص452-454.

<sup>4</sup> لمزيد من المعلومات انظر : <http://www.SWIFT.com>

ب- البنوك: حيث تستخدم قاعدة المعلومات لدى نظام سويفت لغرض زيادة منافع هذه المعلومات، سرّية ومرونة المعلومات التجارية بينها. بما يؤمّن تخفيض تكاليف هذه المعاملات وتقليل المخاطر المالية التي قد تتعرض إليها وتحصل نتيجة عدم التأكد التي قد تكثف بعض المعاملات التجارية وتعظيم العوائد.

ج- بنية السوق الكفؤة: فمن خلال قاعدة البيانات يمكن توفير المعلومات التي تحتاجها الأسواق المالية لعقد الصفقات، بالسرعة المطلوبة وإعادة استخدام هذه المعلومات عدة مرات، بما يضمن البساطة في إجراء العمليات وبكفاءة وبتكاليف أقل.

د- المدراء المستثمرين: يستخدم هؤلاء المدراء المعلومات المتوفرة لدى سويفت، في عقد الصفقات التجارية الاستثمارية بتكاليف قليلة وبوسائل اتصال كفؤة مع أقرانهم الآخرين من المدراء والمؤسسات الاستثمارية الأخرى، وتشمل هذه الشريحة من الزبائن السماسرة والوسطاء والموزعين من خلال تعاملهم بالأصول المختلفة والموجودات المتعددة الأنواع وبطريقة سلسلة وآلية وبالنسبة لكافة الأنواع من الأصول والموجودات.

ويمكن لهؤلاء المتعاملين الاستفادة من قاعدة البيانات والبنية التحتية للسوق والأسواق المالية، بما يضمن لهم تقليل المخاطر والقدرة على إيصال خدماتهم لأوسع قاعدة من المتعاملين.

ه- يتمتع أصحاب الأموال المحجوزة أو ممثليهم من المنافع التي توفرها قاعدة البيانات المتاحة في نظام سويفت للجهات ذات العلاقة، بما يضمن الوصول إلى حلول مرضية بين الأطراف المتنازعة وتقليل المخاطر إلى حد مرض وبأقل تكلفة ممكن، ويسري هذا القول على الأطراف المخوّلة لحل مثل هذه النزاعات المالية.

و- تتمكن سويفت من خلال قاعدة المعلومات التي تمتلكها من تقوية أسس البنية التحتية لسوق الأوراق المالية، سواء كانت المعاملات على نطاق الأفراد، أو التعامل الدولي، أو المحلي وتوفير قاعدة صلبة لتأمين الاتصالات بين الجهات المعنية، وبما يعظم منفعة المتعاملين والمجتمع على حد سواء.<sup>1</sup>

## 2-2- حسب مجال وطبيعة الأعمال: تضمن شبكة سويفت خدماتها إلى المتعاملين معها من خلال ما يلي:

أ- خدمات الوصاية والأموال المحجوزة: تتضمن توفير المعلومات التي تدعم الحسابات الشخصية، تأمين وتحسين الاتصالات بين الشركات العامة ومساهميها ونشر البيانات المتعلقة بالأسواق والبنية التحتية لها ووضعها في متناول يد ذوي العلاقة.

ب- إدارة النقد والمدفوعات النقدية: وتشمل توفير البيانات على أرصدة الحسابات الشخصية أولاً بأول، ودفع ما تتطلبه التحقيقات نيابة عن ذوي العلاقة في حالات التحقيق والأوقات غير الاعتيادية، وتسوية الديون عن طريق الدفع للأشخاص الراغبين في ذلك، ومكنة العمليات المالية للأشخاص بصورة مركزية وفعّالة، وتسوية المدفوعات بين العاملين فيها بكفاءة، كذا تسوية وإنجاز ودعم معاملات المشتقات المستقبلية والأموال في الأسواق المالية والتحويل الخارجي، إضافة إلى تأمين الحلول والتوسط للأطراف الأخرى لإتمام العمليات المالية.

<sup>1</sup> خالد وهيب الراوي، مرجع سابق، ص 455.



بالإضافة إلى ما سبق، قد استفادت البنوك المستخدمة لنظام سويفت من خدمات متنوعة وسرعة فائقة عبر مختلف دول العالم، لهذا أصبحت أكثر وعياً وأشدّ إقبالاً على التحويل الإلكتروني للأموال عن طريقها، ومن المزايا التي تتحقق باستخدام نظام سويفت نذكر:

- ضمان أمن وسلامة الرسائل المتنقلة عبر شبكة سويفت للقيام بتشفير الرسائل من طرف البنك المرسل لها، وتوفير نظام سويفت الخدمة على مدار 24 ساعة وعلى مدار السنة، ويلتزم كل بنك مشارك فيه باستقبال رسائل سويفت لمدة 7 ساعات يومياً خلال ساعات العمل الرسمية.

- يغطي نظام سويفت احتياجات البنوك المستخدمة له والمتضمنة العمليات التالية: مدفوعات الزبائن، التحويلات التي تتم بين المؤسسات المالية، العمليات التجارية المالية المشتملة على عمليات الصّرف الأجنبي، الودائع والقروض وغيرها، الاعتمادات المستندية وعمليات التحصيل المستندي وخطابات الضمان وكشوف الحسابات بين البنوك.

#### الفرع الرابع: نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات (RTGS)

يعد نظام التسوية الإجمالية الفورية للمعاملات (RTGS)، الصورة الوحيدة الأكثر وضوحاً للتسوية الإجمالية الفورية التي تقوم بتسوية آنية وبشكل نهائي بمجرد نهاية وصول أمر الدفع، شرط أن الأموال المتاحة تكون كافية في حساب بنك الإرسال.

تشير الخبرة العلمية إلى أن غياب التسوية الفورية للمعاملات وطول فترة التسوية بسبب إفلاس أحد أطراف التعامل أثناء العملية وقبل إنجازها بشكل نهائي، كما أن تأخر ومن ثم تراكم المعاملات عند أحد الأطراف من شأنه أن يؤثر على سرعة أداء النظام المالي، كما يزيد من احتمال تعرّض الاقتصاد الوطني ككله لمخاطر أكبر في حالة إفلاس أحد المؤسسات المالية التي تراكمت لديها المعاملات.

كما أنه في حالة غياب التسوية الفورية، فإن تراكم المعاملات لدى أحد الأطراف المدينة لغرفة المقاصة يمثل إعاقة لها، كما أن هذا التراكم يمثل ضريبة تفرض على الأطراف الذين لهم حقوق لدى غرفة المقاصة المركزية. وينبغي أن تكون عملية التسوية سريعة وآنية ومستمرة على مدار الساعة يومياً وطوال أيام الأسبوع دون توقّف، وهذا ما يوفره نظام (RTGS) للنظام المالي.

ويوجد في الولايات المتحدة الأمريكية نظام يسمى السلك الفيدرالي (Fedwire) هو بمثابة نظام للتسوية الإجمالية الفورية يضم تقريباً نحو 700 بنك عضواً فاعلاً في هذا النظام، كل بنك يمتلك حساب احتياطي في البنك الاحتياطي الفيدرالي، تعمل مع النظام الاحتياطي الفيدرالي، وتقدر الأموال التي يتم تحويلها سنوياً من خلال هذا النظام نحو 3 تريليون دولار أمريكي في اليوم الواحد أو تقريباً نحو عشرة أضعاف أو أكثر مما كانت عليه منذ عشر سنوات، وتأخذ العملية عبر هذا النظام عدّة ثوانٍ لإنجازها فقط.

وهو نظام دفع يتم تشغيله من قبل البنك الفيدرالي بين الولايات في أمريكا منذ عام 1918 ويسوي أغلبية الدفعات المحلية، فهو نظام إرسال ورسائل يعتمد على الحاسوب وعلى نظام الدفع، ويعمل على أساس التسوية الإجمالية، حيث تحتفظ جميع البنوك الأمريكية بحسابات مع البنك الفيدرالي مخصصة بأرقام اتحاد المصارف

الأمريكية للتعرف على مرسلي ومستقبلي الدفعات، وعند مقارنة هذا النظام مع نظام (CHIPS) فإن هذا النظام أضخم حيث يتضمن 9500 عضو ويدير عدداً ضخماً من الدفعات عبر الولايات المتحدة الأمريكية، ويغطي التحويلات بين البنوك خارج نيويورك والإقراض والاقتراض المحلي والدفعات التجارية وبعض صفقات ومعاملات العملات المربوطة بالدفعات للبنوك الريفية.

يستخدم نظام (Fedwire) في الاقتصاد الأمريكي بشكل أساسي في مدفوعات الإنترنت والتي كثيراً منها تكون متعلقة بمدفوعات الأموال الفيدرالية لشراء السندات الحكومية، وتستغرق عملية (Fedwire) النموذجية فقط بعض ثوان لإنجازها بشكل نهائي، فمجرد استلام النظام أمر الدفع من بنك الإرسال يصبح حسابه مدين بينما حساب بنك البائع يصبح دائن بنفس القيمة وتنتهي العملية بإرسال رسالة إلكترونية من نظام (Fedwire) إلى بنك البائع لتأكيد التسوية.

وخارج الولايات المتحدة الأمريكية حتى نهاية التسعينيات كانت استخدامات نظام الدفع كبيرة القيمة قليلة ولا يوجد منها سوى نظامين هما نظام التسوية إنترنت السويصري (SIC)، والآخر هو نظام الدفع الأتوماتيكي لغرفة المقاصة (CHAPS) المطبق في المملكة المتحدة.<sup>1</sup>

وكان نظام (SIC) حتى بداية القرن الحالي يعمل بشكل كامل لأكثر من عشر سنوات في البنوك السويسرية باعتباره النظام الأساسي في تسوية المدفوعات الناجمة عن المعاملات المالية والمصرفية للتجارة الإلكترونية، وكان نظام (CHAPS) يعمل في البنوك البريطانية كبديل فقط لنظام (RTGS).

### المطلب الثالث: أنظمة الدفع الإلكترونية المحلية

بالإضافة إلى أنظمة الدفع الإلكترونية الرئيسية السابقة، هناك نظم دفع أخرى أغلبها محلية وليست دولية تميز فيها نظام التحويلات التلغرافية، نظام التسوية متعددة الأطراف، نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك، نظام الدفع لغرفة المقاصة الآلية، نظام خدمات المقاصة المصرفية الآلية، نظام غرفة المقاصة الآلية لنظم المدفوعات، نظام غرفة أو بيت المقاصة الآلية، نظام التحويل (TARGET)، نظام (RTGS- plus and EBA)، نظام خدمة (E-Switch)، نظام خدمة الزبائن عن بعد (Home Banking)، نظام خدمة الصراف الآلي، نظام خدمة البطاقة الذكية (Smart Card)، نظام خدمة الزبائن عبر الإنترنت (E-Banking)، نظام خدمة الهاتف المصرفي (Phone-Banking) وأنظمة الدفع عبر الأنترنت. وفيما يلي عرض لهذه النظم:

#### 1- التحويلات التلغرافية:

يتيح هذا النظام تسوية المدفوعات ودفع الحوالات المالية خلال اليوم وبطريقة فورية بين الشركات والمستهلكين باعتباره نظاماً لاستيعاب تحريك الأموال بصورة سريعة ومؤكدة، لكنه لا يحتوي على أية معلومات أو شروحات، إذ يحتوي فقط على وجهة الدفعة، ويستخدم فقط في الحوالات ذات المبالغ الكبيرة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> عبد الرحيم الشحات البحيطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه التظم المصرفية، مجلة الاقتصاد و الإدارة، جامعة الملك عبد العزيز- السعودية، المجلد 21، العدد 02، 2007، ص56.

<sup>2</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص69.

## 2- نظام التسوية متعددة الأطراف (PMNS):

يوجد مقابل نظام (RTGS) نظام التسوية الدورية (PMNS) ، وفيه لا تحدث التسوية فوراً عند إرسال أوامر الدفع للنظام، ولكن بشرط نمطي عند استلام النظام لأمر الدفع يقوم فوراً بإخبار المستلم في حالة ما إذا كان أمر الدفع وفقاً للمعايير التي يضعها النظام ولكن التسوية لا تنفذ، وبعد الوقت المستقطع لإرسال رسائل الدفع، يقوم النظام بتقدير المدفوعات الصافية أو التزامات التسوية لكل شريك وإبلاغ كل منهم بالتزاماته، بعد ذلك تتم عملية تحويل الأموال وإنجاز التسويات ولكن في نهاية اليوم على الساعة الرابعة مساءً.

وفي هذا النظام لا يحتاج إلى وكلاء حيث ينقسم النظام وظيفياً إلى جزأين هما، غرفة المقاصة يتم تسجيل كل أوامر الدفع، والتأكد ما إذا كانت تستوفي القواعد والشروط الخاصة بالنظام وبعد ذلك يتم التنازل عنها للشركاء المستلمين، وفي نهاية اليوم تقوم غرفة المقاصة بتقدير التزامات التسوية الصافية لكل عضو وتخبر الأعضاء بها، ووكالة التسوية، تقوم بعد ذلك بتحويل الأموال فعلياً.

وبذلك يتضح أن وظيفة غرفة المقاصة يمكن أن تكون مؤداة بواسطة أي مؤسسة مصرفية أو غير مصرفية خاصة أو حكومية، على الجانب الآخر تمثل وكالة التسوية بنك البنوك الأمر الذي يجعل البنك المركزي للقطر يقوم بهذا الدور.

وعليه نجد أن نظام (RTGS) يعمل عادة من خلال وكالة للتسوية حيث يتطلب الاستمرارية أو فورية التسوية، لهذا لا يجب عملياً فصل عمل النظام عن وكالة التسوية.

وعليه نوضح الفرق بين آلية عمل نظام (RTGS) ونظام (PMNS) ، حيث في نظام (RTGS) نجد أن كل أوامر الدفع يتم تسويتها بنفس سرعة إرسالها، إلا أنه في نظام (PMNS) يخبر المستلم ويحتفظ بكل أوامر الدفع خلال اليوم، ولكن الأموال المحوَّلة بالفعل يتم تحويلها في نهاية اليوم.

كما أن نظام (PMNS) لديه فقط نهاية مشروطة ولكن لإنجاز العمليات في النظم الشبكية المنظمة جيداً أوامر الدفع المرسله للنظام لا يسمح لها بالإلغاء بمجرد قبولها بواسطة النظام ويتم التنازل عنها للبنوك المستلمة، وهذا قائم على فرضية غياب فشل عملية التسوية، وباعتبار أن فشل التسوية لا يحدث إلا إذا سمح النظام لشركائه بإلغاء كل أو جزء من أوامر الدفع المرسله له خلال اليوم.

## 3- نظام مقاصة المدفوعات بين البنوك (CHIPS):

يعتبر نظام (CHIPS)، نظام دفع كبير ورئيسي في الولايات المتحدة الأمريكية، وهو نظام المدفوعات الأكبر الخاص بمعالجة المدفوعات كبيرة القيمة.<sup>1</sup>

وهذا النظام هو عبارة عن نظام تحويل إلكتروني فوري يستخدم في الحوالات ذات المبالغ الكبيرة و المدفوعة مرة واحدة أو مرات، ولكنها لا تحتوي في طياتها على معلومات و شروحات الدفع، وهذا النظام يؤدي دورا هاما في

<sup>1</sup> عبد الرحيم الشحات البحيطي، مرجع سابق، ص58.

المدفوعات الخارجية لكنه لا يسهم بشكل كبير في نظام التحويل الإلكتروني إلا بعدد صفقات لا يتعدى مقدارها 150 مليون صفقة في السنة الواحدة.

بدأ العمل به في عام 1970، و تعود ملكيته إلى القطاع الخاص المصرفي و إدارته إلى مجموعة من البنوك الأعضاء في هيئة غرفة المقاصة التابعة إلى جمعية المقاصة نيويورك، و يتم الاتصال المباشر بين الأعضاء داخل النظام من خلال شبكة كمبيوتر، حيث يتم تنفيذ نحو 3 تريليون دولار متوسط يومي و هي تعادل نحو 30 ضعف حجم عمليات التعامل منذ عقدين من الزمن، وقد صمم هذا النظام ليسهل تنفيذ أوامر الدفع بين البنوك الأعضاء فيه خصوصاً المدفوعات بالدولار المضمونة بواسطة معاملات الصرف الأجنبي بين البنوك الأمريكية و البنوك الأجنبية، ما يسهل عملية الدفع الإلكتروني إلى شركات موجودة خارج الولايات المتحدة الأمريكية.<sup>1</sup> و يعتبر هذا النظام بمثابة نظام التسوية الدورية متعددة الأطراف لنحو 100 بنك أمريكي، و فروع أمريكية لبنوك تأسست خارج الولايات المتحدة الأمريكية في أكثر من 50 بلد.

#### 4- نظام الدفع لغرفة المقاصة الآلية (CHARPS):

هو نظام بريطاني مكافئ لنظام (CHIPS) يسوي الدفعات والايصالات في لندن، ويعمل بنفس مبادئه ويعمل بنظام تسوية الدفعات الصافي، و يستخدم من قبل معظم البنوك في بريطانيا ويتضمن 20 عضواً من البنوك، وأكثر من 400 عضو غير مباشر و يستخدم عبر البنوك الكبيرة.

كذلك يتم تقديم الخدمات المتعلقة بالدفع الدولي لهذا النظام عن رويترز Reuters وهذا مفيد للتجار الذين يتعاملون مع البنوك والذين يستطيعون الربط مع مشترك آخر من خلال شاشة رويترز، يستطيع التجار أن يتصلوا مع بعضهم بعضاً من خلال شاشات الفيديو التابعة لروترز، وهذه الطريقة تعتبر فعالة واقتصادية أكثر من الخدمات التي تكون عبر الهاتف.

#### 5- نظام خدمات المقاصة المصرفية الآلية (BACS):

ظهر نظام المقاصة المصرفية الآلية في إطار سلسلة التطور السريع للإلكترونيات سنة 1971، حيث قامت بنوك المقاصة في المملكة المتحدة بتأسيس شركة مباشرة تنفيذ عمليات بين البنوك على أساس إلكتروني أطلق عليها اسم "خدمات المقاصة المصرفية الآلية".<sup>2</sup>

تتولى هذه الشركة تنفيذ التحويلات النقدية بين البنوك المختلفة أو بين فروع البنك الواحد، التي تتم باستخدام شرائط ممغنطة تتضمن التحويلات التي سيتم تنفيذها، فتقوم البنوك بإعدادها و تسليمها يومياً في مواعيد محددة إلى نظام (BACS)، إما إرسالها باليد أو عن طريق الهاتف حيث تجري معالجتها إلكترونياً، و ترسل شريطاً ممغنطاً إلى كل بنك على حدة يتضمن المبالغ التي سيجري تنفيذها لحسابات زبائنه.

يعتبر هذا النظام الإلكتروني للتحويلات مستقلاً عن وحدة المعالجة الإلكترونية (أي خارج الخط)، حيث لا ترسل التعليمات مباشرة من البنك إلى الكمبيوتر المركزي.

<sup>1</sup> أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، مرجع سابق، ص70.

<sup>2</sup> مدحت صادق، تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة- مصر، الطبعة الأولى، 2001، ص314.

يستفيد من خدمات هذا النظام الزبائن الذين لديهم مدفوعات متكررة كسداد الأجور، المرتبات الشهرية، المعاشات و أية تحويلات نقدية أخرى، و بعض الشركات مثل شركات التأمين لتحويل أقساط التأمين. كما لوحظ أن البنوك المشاركة في نظام خدمات المقاصة المصرفية الآلية قد حققت وفراً كبيراً حيث قدرت ان تكلفة المدفوعات التي تتم من خلال هذا النظام تقل 3 أضعاف عن تكلفة معالجة المدفوعات التي تتم بواسطة الشيكات.

#### 6- نظام غرفة المقاصة الآلية لنظم المدفوعات (CHAPS):

تأسس نظام (CHAPS) وبدأ العمل به في فيفري 1994 باتفاق من بنوك المقاصة البريطانية وبنك إنجلترا (البنك المركزي) على تطوير نظام إلكتروني للمدفوعات تشارك جميعها فيه، حيث يمكن لزبون البنك أن يجري أيّ تحويل يريده ويتلقى ما يرد إليه من تحويلات شريطة أن يملك اتصالاً مع جهاز الكمبيوتر بالبنك، هذا ما يجعل النظام مختلفاً عن سابقه بكونه نظاماً إلكترونياً متصلاً بوحدة المعالجة المركزية.<sup>1</sup> بالإضافة إلى استخدامه لإجراء التسويات بين البنوك، يقوم أيضاً بتنفيذ تعليمات التحويل الثنائية بين البنوك لاستلامها في نفس اليوم، كل بنك يستخدم هذا النظام يمكنه إجراء مدفوعات فورية لبنوك أخرى، حيث تقيد الفروق في نهاية اليوم في حسابات البنوك المفتوحة لدى بنك إنجلترا المركزي، وتغطي خدمات هذا النظام جميع البنوك وفروعها في المملكة المتحدة.

#### 7- نظام التحويل الفوري الآلي للتحويلات الأوروبية (TARGET):

يمثل نظام تحويل فوري آلي للتحويلات الأوروبية (TARGET) ، نظام دفع أوروبي ويشمل 15 نظاماً دولياً من (RTGS) ويعمل في أوروبا، وهي أنظمة مربوطة بواسطة إجراءات عامة وأرضية موحدة لمعالجة الدفعات ذات المبالغ الكبيرة عبر 30000 مشارك من مؤسسات مختلفة عبر أوروبا، وهذا يسهّل الدفعات والايصالات للأموال عبر الدول الأوروبية.

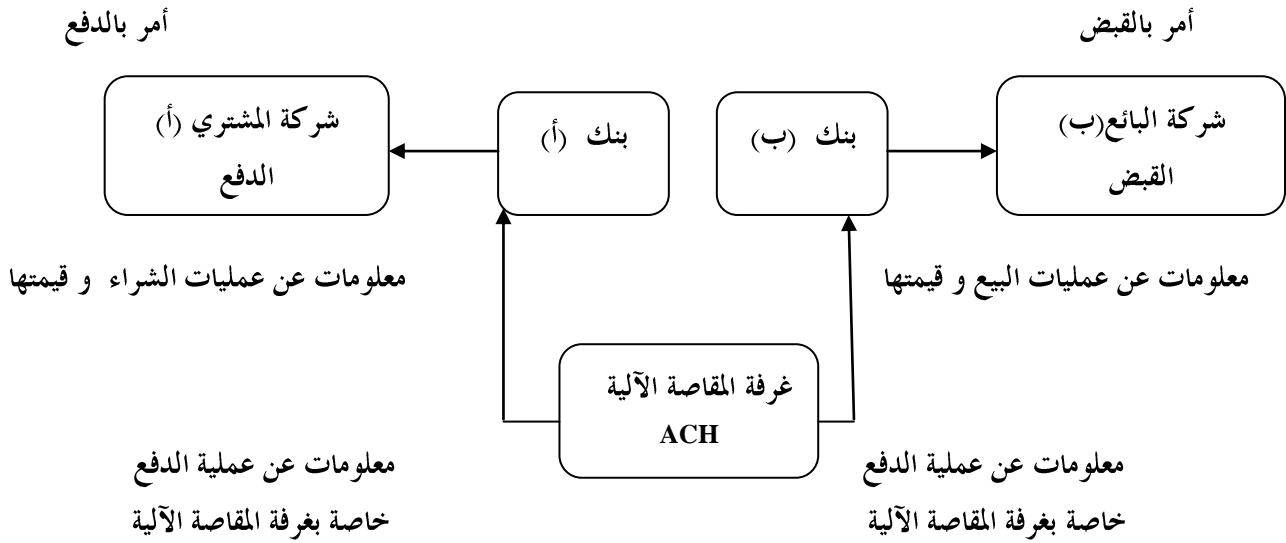
#### 8- نظام غرفة أو بيت المقاصة الآلية (ACH):

تم تطوير نظام (ACH) في عام 1974 ويربط حوالي 12000 مؤسسة مالية ببعضها، وحوالي 40000 شركة ببعضها بعضاً، وحوالي مليون فرد مستخدم لهذا النظام، ويعتبر هذا النظام الأكثر شيوعاً كونه يتم تشغيله بين البنك الاحتياطي الفيدرالي والبنوك الأخرى، ويتم وضع قواعده وشروط التراسل فيه من قبل الجمعية الوطنية لغرفة المقاصة الآلية، ويستخدم هذا النظام في دفع الحوالات خلال يوم أو يومين والذي تم تصميمه خصيصاً للحوالات الصغيرة والمدفوعات المتكررة بين الشركات والمستهلكين.

وهو نظام غير مكلف، ويستخدم عادة لإيداع الأموال في حسابات الأفراد ودفع الرواتب، واستحقاقات التقاعد، وتحويل أقساط التأمين، والدفعات العادية المتكررة، والمخطط رقم (3-1) يلخص كيفية إجراء الدفع الإلكتروني ونقل البيانات المالية عبر النظام المصرفي.

<sup>1</sup> محي الدين إسماعيل، موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، الجزء الأول، القاهرة، 2000، ص710.

مخطط رقم (1-3): إجراء الدفع الإلكتروني و نقل البيانات المالية عبر النظام المصرفي



المصدر: أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص158.

9- نظام خدمة (E-Switch):

وهي كناية عن خدمة تتمثل في الربط بين فروع البنك الواحد، بحيث يتمكن الزبون من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع من دون وجوب حضوره إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، وكذلك الأمر بالنسبة إلى الشيكات، كما تتمثل في الربط بين البنك والبنوك الأخرى للتحويل منه وإليه وتبادل الرسائل المالية وغير المالية إلكترونياً عبر نظام مشفّر وعلى درجة عالية من الإتقان.<sup>1</sup>

10- نظام خدمة الزبائن عن بعد (Home Banking):

يمكنّ الزبون من الاتصال بواسطة هاتفه الشخصي من منزله أو مكتبه للقيام بعدة عمليات مصرفية عن بعد كالتحويل ومعرفة تفاصيل حسابه وطلب دفاتر الشيكات، وهذا بدخوله عبر كلمة سر معينة.

11- نظام خدمة الصراف الآلي (ATM): يمكن للزبون استخدام بطاقة معينة للصراف نقداً من آلة الصراف الآلي المرتبطة بهذا النظام، الذي هو عبارة عن آلة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، ومبرمجة بحيث تتعرف على البطاقة الخاصة بها وتسمح بإدخال مبلغ مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة كما يمكن برمجتها بحيث تسمح بصراف مبالغ محددة ومنع تكرار السحب من الرقم نفسه في يوم واحد.

12- نظام خدمة البطاقة الذكية (Smart Card): إنها تتشابه مع الصراف الآلي، حيث أنّ الصراف عبارة عن آلة توضع فيها النقود، لكن البطاقة الذكية تعتمد على تدوين مبالغ محددة، على اعتبار أنّ حفظ المبالغ في البطاقة النقدية هو حفظ غير نقدي، إذ يمكن للزبون استخدام المبلغ المحفوظة في البطاقة الذكية في سداد التزاماته عند نقاط البيع التي تتعامل مع هذه البطاقة، وعندما يحصل الزبون على البطاقة الذكية فإنّه يغدّبها بالمبلغ الذي يريده من البنك و يتم الخصم من البطاقة في نقاط البيع حسب مدفوعات الزبون حتى يستنفذ هذا المبلغ.

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص158.

وبالنسبة لنقاط البيع فإنَّ البنك عندما يغذي البطاقة فإنه يحفظ قيمتها في حساب، وعندما تجمع نقاط البيع مبالغ من مختلف البطاقات فإنها تحاسب البنك، فيسدد لها من المبالغ التي وضعت في ذلك الحساب إما نقداً أو بالإضافة إلى حساباتها.

### 13- نظام خدمة الزبائن عبر الانترنت (E-Banking):

يستطيع الزبائن من خلال موقع البنك على الانترنت التعامل و الاستعلام عن حساباتهم من أجهزتهم الشخصية في المنازل أو المتاجر أو المكاتب، وذلك بواسطة رقم سري خاص لكل منهم، حيث يزود البنك دورياً عنوانه على الانترنت نسخاً من البيانات لديه إذ يمكن الزبون من الاستفادة من المعلومات الخاصة به أولاً بأول، ومن ثمَّ التصرف بها مع علمه بإمكانية تجدد وتطور هذه المعلومات لاحقاً، وكل ذلك مؤمّن بدقة، بحيث يستحيل الوصول أي معلومة أو الدخول إلى حساب أيّ زبون إلاّ بواسطة كلمة السر الخاصة به يضعها ويمكن تغييرها متى شاء.

### 14- نظام خدمة الهاتف المصرفي (Phone-Banking):

عبارة عن آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها الزبون إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج كخدمة الرصيد وأسعار العملات حيث يرد عليهم نظام آلياً بعد اتصال الزبون برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول إلى البيانات إلاّ بإدخال رقمه السري ليتمكن من ثمَّ التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح بها البرنامج.

### 15- نظام الدفع عبر الأنترنت:

وهي الأنظمة التي تتيح استخدام أدوات الدفع الالكتروني عبر الانترنت سواء باستخدام البطاقات المصرفية أو الشيكات الإلكترونية أو النقود الإلكترونية، وأهم ما دعم انتشار ونجاح هذه الأنظمة هو زيادة الإقبال على التجارة الإلكترونية، ومن أشهر هذه الأنظمة نظام الصفقات الإلكترونية الآمنة الذي يتيح الدفع بواسطة البطاقات المصرفية والذي أطلقته عام 1994 كل من Master card و Visa بالتعاون مع IBM، Microsoft، Netscape وانضمت إليهما فيما بعد American Express.

أما طريقة عمل نظام (SET) فتقوم على اتصال حامل بطاقة فيزا أو الماستر كارد أو الأمريكان إكسبريس بهذه الشركات للحصول على شهادة رقمية تسمح له بإجراءات عمليات الدفع عبر الانترنت، فيقوم بملء استمارة خاصة بالبيانات المطلوبة مثل الاسم، رقم الحساب ورقم البطاقة وغيرها، وبعد ذلك يتم تحويل هذه البيانات إلى البنك المصدر للبطاقة للتأكد، وبعد تحقق صحة البيانات يتم إصدار شهادة رقمية وإرسالها إلى الزبون فيحزنها على كمبيوتره الشخصي على أن يقوم الزبون بتتيل برنامج خاص مجاني على جهاز الكمبيوتر، ليتمكن من الدفع عبر الانترنت وكذلك يتطلب من التاجر أن يقوم بنفس الإجراء ليحصل على شهادة بائع<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> رشوان حشان- جورج فهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص188.

وأهم ما يميّز هذا النظام أنه يعني الزبون من الإفصاح عن رقم البطاقة عند كل عملية شراء عبر الانترنت، وتوجد العديد من الأنظمة الأخرى مثل الأنظمة الخاصة بالسداد بالشيكات الإلكترونية، وكذلك الأنظمة التي تتيح السداد بالنقود الإلكترونية.

### المبحث الثاني: وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز شبكة الانترنت بالفورية وهو السبب الذي جعلها من أقوى وأقدر وسائل الاتصال على نشر التجارة الإلكترونية، فإذا رغب العميل في شراء شيء معين من أحد المواقع الموجودة على الشبكة فهو يريد شرائه في الحال ودفع المبلغ المراد لثمنه، بل والحصول عليه إن أمكن في نفس الوقت، دون الحاجة لطلب الشراء وإرسالها بالبريد أو الفاكس أو القيام بإجراء مكالمات هاتفية لطلب الشراء.

لذا فكان لابد من توفير وسائل دفع فورية تتلاءم مع الطبيعة المميزة لشبكة الانترنت، وكذلك تحقق رغبة العميل في الشراء فور اتخاذ القرار، فظهرت طرق دفع عديدة يمكن من خلالها الشراء وإتمام عملية البيع بما في ذلك سداد ثمن السلعة أو الخدمة على الخط، ويتم استعراض أهم هذه الوسائل فيما يلي:

#### المطلب الأول: البطاقات المصرفية الإلكترونية (البلاستيكية)

تحظى البطاقات المصرفية الإلكترونية بالقبول العام والثقة في التداول وإتمام المعاملات المصرفية الإلكترونية على المستوى المحلي والعالمي، وتتعدد المنظمات العالمية التي تشرف على إصدارها كما تتعدد منتجاتها. وعليه سنبرز من خلال هذا المطلب إلى ماهية البطاقات المصرفية الإلكترونية، أهم مزاياها وعيوبها لأطراف التعامل بها، وأنواع البطاقات المصرفية الإلكترونية.

#### الفرع الأول: ماهية البطاقات المصرفية الإلكترونية

يوجد أكثر من مسمى لبطاقات الائتمان، فيطلق عليها بطاقات الدفع الإلكتروني والبطاقات البلاستيكية وبطاقات الاعتماد، البطاقات المصرفية الإلكترونية، وبطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعاً، لأنها بجانب كونها وسيلة دفع تعطي لحاملها ائتماناً قصير الأجل.

#### 1- تعريف البطاقات المصرفية الإلكترونية:

تم تعريف بطاقة الائتمان انطلاقاً من العقد الأساسي لها، الذي يوضّح العلاقة بين البنك المصدر للبطاقة وحاملها بأنها: "بطاقة تمنح بناء على تعاقد خاص بين إحدى الهيئات المالية القائمة على تسهيل الائتمان وبين أحد الأشخاص، وبموجب هذا التعاقد تقوم هذه الهيئة بفتح اعتماد بمبلغ محدد من المال، فإذا أراد حامل البطاقة شراء سلعة أو الحصول على خدمة من أحد المحال المعتمدة لدى تلك الهيئة المصدرة يقوم بتقديم البطاقة إليه، حيث تقوم الجهة المصدرة بتسوية العملية ثم تسترد مقابلها من حامل البطاقة وفقاً لشروط عقد فتح الاعتماد"<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> حسين ابراهيم القضيبي، النظام القانوني للدفع بالبطاقة المصرفية عبر الانترنت، بيروت، اتحاد المصارف العربية، 2002، ص46.



أما التعريف المصرفي للبطاقة المصرفية الالكترونية، يتناول النواحي الإجرائية عند استعمال البطاقة بأنّها: " أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات المقبولة على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والبنوك كبديل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شراءه للسلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل قيمة الخدمة من البنك المصدر للبطاقة عن طريق البنك الذي صرّح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع، ويطلق على عملية التسوية بين البنوك الأطراف فيها اسم نظام الدفع الإلكتروني وهو ما تقوم بتنفيذه الهيئات الدولية المصدرة للبطاقات".<sup>1</sup>

كما أنّها " سند مصنوع من البلاستيك يتضمن في متنه عقداً مبرماً بين مصدر البطاقة وحاملها ويحوي من الأمور الفنية ما يشعر بأنه صادر بشكل مشروع وبأن حامله هو صاحبه الشرعي".<sup>2</sup> والملاحظ أنّ أغلب هذه التعاريف ركّزت على فكرة الائتمان، حيث أنّ الجهة المصدرة للبطاقة تعجّل بالوفاء بالقيمة على أن تقوم باستردادها من حامل البطاقة بعد ذلك على دفعات مؤجلة مما يحقق معنى الائتمان، وهذا ما يسهّل على الزبون الوفاء بأسعار السلع والخدمات.

كما تعرّف بطاقة الائتمان على أنّها: " أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها بنك تجاري أو مؤسسة مالية، تمكّن حاملها من الوفاء بالتزاماته المالية الناتجة عن شراء السلع أو الخدمات، وبشكل إلكتروني وذلك بأجل وعلى ذمة مصدرها أو بالحصول على النقد اقتراباً من مصدرها أو من غيره بضمانات معينة".<sup>3</sup>

ارتبط تعريف البطاقة المصرفية بالوظيفة التي تؤديها، ومع تطور وظائف البطاقة وتعدد أنواعها وأشكالها وتنوّع طرق استعمالها وأنظمتها، قد لا يكون من السهل إيجاد تعريف دقيق لها، دون الأخذ بالاعتبار التصنيفات المختلفة باختلاف وجهات النظر إلى الموضوع.

نستنتج مما سبق أنّ البطاقة المصرفية هي مستند يعطيه مصدره (البنك المصدر) لشخص معين (حامل البطاقة)، بناءً على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند (التاجر) دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع.

## 2- تطور بطاقة الائتمان:

مرت نشأة وتطور بطاقات الائتمان، بثلاث مراحل متتالية نوجزها فيما يلي:

1-2- المرحلة الأولى: بدأت المرحلة الأولى مع بداية القرن العشرين عام 1914، حيث قامت بعض الشركات التجارية بعمل بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تعطيها لزبائنها المميزين، يمكنهم بموجبها الحصول على مزايا خاصة عند تعاملهم مع الشركة المصدرة، إضافة إلى ذلك تعطي لهم ائتمان يمكنهم سداده خلال فترة معينة.

<sup>1</sup> عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان و العمليات المصرفية الالكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007، ص 27.

<sup>2</sup> أنس العلي، النظام القانوني لبطاقات الاعتماد، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2005، ص 120.

<sup>3</sup> شبيب بن ناصر البوسعيدي، وسائل الدفع في التجارة الالكترونية، القاهرة، مركز الغندور، الطبعة الأولى، 2010، ص 70.

ما ميّز هذه المرحلة أنّ أطراف عقد بطاقة الائتمان الصادرة عن المحلات والشركات التجارية والفنادق اثنان هما مصدر البطاقة أي المحل التجاري وحامل البطاقة، والبطاقة الائتمانية الصادرة عنها يقبلها مصدرها والفروع التابعة له فقط، وتعتبر بطاقات إقراض أي تتضمن تقديم قرض متجدد وغير متجدد، ولا يشترط فتح حساب دائم لدى مصدر البطاقة أو وضع تأمين نقدي لديه، وكان لها حدود للائتمان و طرفاً معينة في السداد.

2-2- المرحلة الثانية: وفيها بدأت بعض المؤسسات غير البنكية في منتصف القرن العشرين سنة 1950، حيث تم إنشاء (Diners Club) الذي قدم بطاقات بلاستيكية يمكن عن طريقها الحصول على السلع والخدمات من المحلات والفنادق الكبرى على ضمان مصدر هذه البطاقة، ثم توالى دخول بطاقات أخرى في السوق مثل أميريكان اكسبرس (American Express) وكارد بلانش (Card Blanch).<sup>1</sup>

بعد ذلك قام بنك أمريكا وتشيز منهاتن عام 1958 بإصدار بطاقة أمير كارد والتي عرفت انتشاراً واسعاً في الولايات المتحدة الأمريكية، مما أدى إلى ظهور منافسين جدد نتيجة قبول هذه البطاقات، حيث اتحدت بعض البنوك وكونت جمعية وأصدرت بطاقة ماستر كارد (Master Card).

وفي هذه المرحلة تحددت الملامح الرئيسية لبطاقة الائتمان، كان يقتصر التعامل بالبطاقات داخل الولايات المتحدة الأمريكية، وتستخدم البطاقة الائتمانية للحصول على السلع والخدمات من جهات متعددة تقبل التعامل بموجبه داخلها.

2-3- المرحلة الثالثة: وبدأت عند انشاء منظمة الفيزا العالمية عام 1977، وهي منظمة غير هادفة إلى الربح وتعطي ترخيصاً للبنوك الأعضاء لديها في جميع أنحاء العالم بإصدار بطاقات الائتمان (بطاقة الفيزا)، ومع زيادة عدد البنوك الأعضاء للمنظمة قامت بإنشاء شعبتين الأولى شعبة الفيزا الأمريكية والثانية الفيزا العالمية والتي تتولى شؤون البطاقات في جميع أنحاء العالم.

وأهم ما ميّز هذه المرحلة انتشار بطاقات الائتمان في جميع أنحاء العالم ولم تعد تقتصر على الولايات المتحدة الأمريكية، تنوع استخدامات البطاقة، وظهور مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقات بنفسها ومؤسسات غير مالية تقوم بإعطاء تراخيص للبنوك الأعضاء لإصدار بطاقات الائتمان في دول الأخرى غير الولايات المتحدة الأمريكية، وإن كانت معظم هذه المؤسسات تتركز في الولايات المتحدة الأمريكية.

### 3- أطراف التعامل بالبطاقة المصرفية الإلكترونية:

هناك خمسة أطراف متعاملة بالبطاقة المصرفية الإلكترونية، تربطهم علاقات تعاقدية هي:

3-1- المنظمة العالمية: لها حق منح التراخيص للبنوك لإصدار البطاقات، وهي تقوم بدور الوسيط بين البنوك الأعضاء المتعاملة في مجال البطاقات وإعطاء الموافقات على تنفيذ أو عدم تنفيذ العمليات التي تستخدم فيها البطاقات، كما تقوم بدور التسوية بين البنوك الأعضاء وذلك من خلال حساب التسوية الذي يفتحه كل بنك من

<sup>1</sup> نادر شعبان ابراهيم السواح، النقود البلاستيكية و أثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، مصر، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2006، ص14.

البنوك الأعضاء ويكون تحت تصرف المنظمة، وكذا معالجة أي خلاف بين البنوك الأعضاء، ومنها مؤسسة الفيزا العالمية ومنظمة ماستر كارد العالمية.<sup>1</sup>

3-2- البنك المصدر: هو البنك الذي يقوم بإصدار البطاقة لزيائته بناءً على موافقة المنظمة العالمية وطبقاً لشروط وأحكام المنظمة ويقوم البنك المصدر بمتابعة حسابات حملة البطاقة وإصدار كشف حساب البطاقة لهم، يحوي كافة العمليات التي قاموا بتنفيذها باستخدام البطاقة ويلتزم بالرد على استفسارات حملة البطاقات ومتابعة شكاوهم واعتراضاتهم على العمليات المدرجة بكشوف حساب بطاقاتهم.

3-3- حامل البطاقة: هو ذلك الشخص المصرح له باستخدام البطاقة المصدرة له من أحد البنوك وتكون البطاقة مطبوعة باسمه وموقعة بتوقيعه ولديه الرقم السري الخاص بها ويلتزم حامل البطاقة بشروط وأحكام البنك المصدر للبطاقة.

3-4- التاجر: هو كل المحلات والفنادق والشركات التي تقبل البطاقات المصرفية الإلكترونية كوسيلة دفع للسلع والخدمات المقدمة من خلالها والذي بدوره يتعاقد مع أحد البنوك لتحصيل قيم الإيصالات المحررة من حملتها.

3-5- بنك التاجر: الذي يتعاقد مع التاجر لتحصيل قيم مستحقاته نتيجة التعامل مع حملة البطاقات من خلال تقديم السلع والخدمات وعمل التسويات اللازمة لحساباتهم بعد استقطاع نسبة الخصم المتفق عليها يلتزم بنك التاجر بإمداد التاجر بالأدوات اللازمة لأداء الخدمة على أكمل وجه.<sup>2</sup>

بناءً على ما سبق تقوم البطاقة المصرفية الإلكترونية على ثلاث علاقات تعاقدية مستقلة عن بعضها البعض، وهذه العقود هي عقد الانضمام بين المصدر وحامل البطاقة، وعقد التوريد بين المصدر والتاجر قابل البطاقة، وعقد التوريد بين حامل البطاقة وقابلها.<sup>3</sup>

وبشكل عام يعتبر المركز العالمي للبطاقة والمصدر المحلي كطرف واحد، لأن التزاماتهما وواجباتهما تجاه بقية الأطراف واحدة، وبالتالي يبقى بالعلاقة التعاقدية وحقوقها ثلاثة أطراف: مصدر البطاقة، التاجر، حامل البطاقة.<sup>4</sup>

#### 4- خدمات البطاقة المصرفية الإلكترونية

تنحصر الخدمات المصرفية الإلكترونية، الممكن تنفيذها باستخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

##### 4-1- العمليات المالية: تتمثل عمليات البطاقات المصرفية المالية في الحصول وتنفيذ الخدمات المالية التالية:

أ- سحب النقد: يلتزم البنك بأن يرد قدرًا من النقود المودعة لديه، من دون اعتبار للتغير الطارئ على قيمتها بين الإيداع والسحب، حيث تمكن البطاقة المصرفية حاملها من سحب النقد عن طريق استعمالها من خلال الصراف

<sup>1</sup> رشوان خشان- جورج نهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص183.

<sup>2</sup> هير بشنق، مرجع سابق، ص243-244.

<sup>3</sup> رشوان خشان - جورج أبو جريش، مرجع سابق، ص183.

<sup>4</sup> لنفاصيل أكثر أنظر: محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية و المصرفية و الخاسية لبطاقات الائتمان، ايتراك للنشر و التوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 1997، ص29.

الآلي بإتباع التعليمات المحددة، أو من داخل شبائيك البنوك أو المؤسسات المالية بواسطة آلة نقاط البيع الموجودة داخل هذه المؤسسات.<sup>1</sup>

ب- الشراء بواسطة البطاقة المصرفية: أي تسديد أثمان مشتريات حامل البطاقة من السلع والخدمات من التجار الموردين، بالإضافة إلى تقديم خدمات وتسهيلات أخرى إلى زبائنها لتشجيعهم على استعمال البطاقة المصرفية بشكل كبير.

هذا وتجري عملية الشراء بواسطة البطاقة المصرفية، إما الشراء من نقاط البيع لدى التاجر المورد الذي يقبل تسديد أثمان مبيعاته عن طريق استعمال البطاقات المصرفية، وتجري عملية قيد المبالغ الناتجة عن استعمال البطاقة المصرفية على حساب حامل البطاقة لدى البنك المصدر الذي يمسك الحساب، كما هي الحال في عمليات سحب النقد من آلات الصراف الآلي أو شبائيك البنوك.<sup>2</sup>

وكذلك تنفيذ عمليات التجارة الإلكترونية، حيث يطلب المورد من حامل البطاقة إذا وافق على عملية الشراء تعيين رقم بطاقته والرقم الخاص للشراء من خلال شبكة الإنترنت، ليتأكد من أن البطاقة صحيحة وتعود إلى من يقوم بعملية الشراء، وذلك في مكان مخصص لكل منهما في موقعه على الشبكة.<sup>3</sup>

ج- تحويل الأموال: التحويل من حساب بطاقة إلى حساب بطاقة أخرى أو إلى أي حساب آخر، ويمكن أن تكون هذه الحسابات للزبون نفسه أو لزونين مختلفين في البنك ذاته، أو لزونين مختلفين في بنكين مختلفين، وإذا كان التحويل من حساب حامل البطاقة إلى حساب شخص آخر، فيجب أن تكون البطاقة ذكية، لتمكّن من تسجيل المعلومات اللازمة لعملية التحويل في الكمبيوتر الصغير، أو الرقاقة الإلكترونية الموجودة عليها، وتتم هذه العملية بواسطة نظام التحويل الإلكتروني للأموال بين البنوك في العالم (SWIFT).

د- الإيداعات عبر آلات الصراف الآلي: بحيث يمكن للمتعامل حامل البطاقة المصرفية القيام بإيداع النقود في حسابه البنكي عن طريق الصراف الآلي في أي وقت يريده دون الحاجة إلى زيارة فروع البنك أو التقيد بساعات الدوام الرسمية للبنك.

هـ- دفع الفواتير: وهي خدمة تمكن المتعامل حامل البطاقة المصرفية من القيام بدفع فواتيره (الكهرباء، المياه، الهاتف...) أو الأقساط الشهرية المترتبة عليه لسلفة ما قد اشتراها بالأقساط، ويمكن أن يتم تقديم هذه الخدمة عبر القنوات الحديثة مثل: الصراف الآلي والهاتف المحمول والإنترنت... الخ.<sup>4</sup>

**4-2- العمليات غير المالية:** غالباً ما يتم تقديم هذه الخدمات عن طريق الصراف الآلي أو عن طريق موقع البنك على شبكة الإنترنت، ومنها: الاستعلام عن الرصيد، الحصول على كشف حركات مختصر لآخر عدد من العمليات التي المنفذة، طلب الحصول على كشف الحساب ودفتر الشيكات.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الثقافة للنشر، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص17.

<sup>2</sup> طويبا ييار، بطاقات الاعتماد، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2000، ص222.

<sup>3</sup> Kotler Philipe, **Marketing Management**, Pearson Prentice Hall- Upper Saddle River, New Jersey, 2006, p495.

<sup>4</sup> ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص22.

<sup>5</sup> فداء يحي أحمد محمود، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص17.

### الفرع الثالث: مزايا وعيوب البطاقة المصرفية الإلكترونية

إنّ البطاقات المصرفية الإلكترونية مثل بقية وسائل الدفع الالكترونية، لها مزايا أو إيجابيات وعيوب لمختلف أطراف العلاقات التعاقدية فيها نلخصها فيما يلي:

#### 1- مزايا البطاقات المصرفية الإلكترونية:

1-1 بالنسبة لحامل البطاقة: نجد سهولة ويسر استخدامها لتلبية حاجات حاملها لسداد ثمن مشترياته من السلع والخدمات كبديل للنقود أو الشيكات، إذ يسهل حملها وإمكانية الشراء الفوري والآجل، والحد من التكاليف المرتبطة باستخدام الطرق التقليدية في المدفوعات، وتجنب حاملها الإجراءات المطوّلة التي تتم عند الشراء الآجل من التجار مباشرة أو عند الحاجة لنقوده المودعة في البنك.

وتحقيق عنصر الأمان من ناحية صغر حجمها، وحماية النقود من الضياع والسرقة بإبلاغ الجهة المصدرة لها لتوقيفها مع تمكين حاملها من إعطاء حق استخدامها لمن يريد من خلال تسليمها وإعطاء الرقم السري، وتكسب حاملها المرونة في الحصول على احتياجاته من سيولة نقدية وسلع وخدمات من مصادر متنوعة في أيّ مكان وفي أي وقت وبأي عملة، ويتضمن كشف حساب الزبون بياناً تفصيلياً بالمبالغ التي أنفقت في كل مكان استخدم فيه بطاقته ونوع العملة المستخدمة والتاريخ وبالتالي يتوافر لدى الزبون سجل تفصيلي بنفقاته.

بالإضافة إلى الاستفادة من القروض التي تقدمها البنوك لحاملها، بسهولة أكبر من الطرق التقليدية في الاقتراض، والحصول على السلع والخدمات بأسعار مخفضة، بإعلان كثير من الشركات الكبرى عن عروض وتخفيضات لحاملها.

كما تتيح إمكانية استخدامها كوسيلة إثبات شخصية لحاملها عندما تتضمن صورته، والتيسير على المسافرين الذين يزورون أكثر من دولة من خلال استخدام أداة دفع واحدة بدلاً من حمل العملات الأجنبية المختلفة، وتعطي لحاملها وضع مميز ومكانة اجتماعية ورضاء نفسي وثقة كبيرة في معاملاته التي تتم باستخدامها.<sup>1</sup>

1-2 بالنسبة للبنك أو مصدر البطاقة: تعتبر مصدر جديد لإيراداته، من خلال رسوم الاشتراك المحصلة من حملة البطاقات ورسوم تجديدها أو ضياعها، والأرباح المحققة من الفوائد على الأرصدة المستخدمة عبرها، و فوائد التأخير في السداد وفوائد القروض عبر البطاقات عند السحب النقدي أو عند شراء السلع والخدمات بواسطة البطاقة المصرفية، وفرق سعر الصرف في حالة السداد بعملة أجنبية، ارتفاع عدد زبائن البنوك التي تتعامل بأنظمة البطاقات المصرفية والمشاركة مع الشركات والمنظمات العالمية المصدرة لها.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى تخفيض تكاليف البنوك من خلال خفض نفقات كتابة الشيكات المصرفية وتكاليف متابعتها وتحصيلها، وتقليل الضغط على البنوك وبالتالي تخفيض التكاليف اللازمة لتوظيف أعداد كبيرة من الموظفين لتلبية احتياجات المتعاملين، واكتساب زبائن جدد للبنك من التجار وحملة البطاقات.

<sup>1</sup> فلاح حسن الحسيني- مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص11.

<sup>2</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سابق، ص242.

1-3- بالنسبة للتاجر: تساهم في تحقيق السرعة المطلوبة في اتمام العمليات التجارية، وهي من أهم الوسائل الأكثر أماناً وأقوى ضماناً بالنسبة للتاجر عند الدفع بواسطتها، لأن الشركات والبنوك المصدرة لها تضمن وصول حقوق البائعين لهم، ولا يحق لها الرجوع على التاجر في حال امتنع أو تأخر حامل البطاقة عن سداد الديون الناجمة عن استعمال البطاقة، نمو أرباحه تبعاً لارتفاع نسبة مبيعاته الناتجة اتساع الشريحة التي تتعامل معه وتحمل البطاقات المصرفية.<sup>1</sup>

إضافة إلى انخفاض عبء متابعة التجار لتحصيل ديون زبائنهم، والذي يتحوّل على عاتق البنوك والشركات المصدرة للبطاقات، وانخفاض مخاطر سرقة التجار بالتعامل مع الأرقام بعيداً عن الحيازة المادية للنقود التقليدية، والاستفادة من ادراج اسم المتجر في الدليل الذي يوزعه مصدر البطاقة على حملة البطاقات ووضع شعار البطاقة في مكان ظاهر بالمتجر، مما يمثل إعلاناً مجانياً عن المتجر، كما يكسبه ميزة تنافسية عن غيره من المتاجر الأخرى.

1-4- بالنسبة للاقتصاد والمجتمع: أصبحت البطاقات المصرفية الإلكترونية مثل فيزا وماستركارد وأمريكان اكسپريس تشكل استثماراً ضخماً للشركات المصدرة لها، وللدول التي تحتضنها حيث يتم اقتسام الأرباح الضخمة التي تحصلها عن طريق الضرائب التي تفرضها الدول على هذه الشركات، كذا تخفيض نفقات البنك المركزي على طباعة النقود الورقية وحمايتها وصيانتها ومراقبتها من التزوير على أساس أن جانباً منها انتقل إلى الشركات المصدرة للبطاقات المصرفية، وزيادة كفاءة السياسة النقدية لأن استخدام البطاقات يقلل من التسرب النقدي خارج النظام المصرفي، الأمر الذي يعزز قدرة السلطات النقدية على التحكم بسهولة في المتغيرات النقدية.

## 2- عيوب البطاقات المصرفية الإلكترونية:

2-1- بالنسبة لحامل البطاقة: نجد ميل حامل البطاقة إلى زيادة الاقتراض أو الإنفاق بما يتجاوز قدراته المالية بفوائد مرتفعة، وارتفاع نسبة الفوائد على الخدمات التي تقدمها، ويؤدي عدم التزام حاملها على تسديد كامل التزاماته في المواعيد المحددة إلى زيادة ديونه ووضع اسمه على القائمة السوداء لذوي الائتمان غير المقبول من البنوك والشركات المالية، مما يسبب عسراً مالياً واربكاً في تعاملاته المالية و المصرفية ذات الصلة، كما تشعر حاملها بالغنى الوهمي، خاصة إذا نظر إليها على أنها أصل يملكه، بدل من النظر إليها كأداة مالية تهدف إلى توفير راحته المالية وليس لزيادة أعبائه وديونه.<sup>2</sup>

2-2- بالنسبة للبنك أو مصدر البطاقة: ارتفاع نسبة الديون المعدومة تبعاً لزيادة نسبة عدم تسديد الديون الناجمة عن البطاقات المصرفية، وتفاقم من خطر السيولة لعدم وجود رأسمال كافي لمواجهة السحب النقدي والاقتراض المتزايد على البطاقات المصرفية، النفقات والمصاريف التي يتحملها البنك جرّاء ضياع البطاقة أو سرقتها أو ارتكاب أيّ غش أو احتيال أو تزوير بشأنها، والمنافسة التي تواجهها البنوك من المؤسسات المصدرة للبطاقات الخاصة بها كمحطات البترين، مما قد يقلل من حجم المتعاملين مع البنك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2000، ص114.

<sup>2</sup> عبد الهادي النجار، مرجع سابق، ص29.

<sup>3</sup> رمضان زياد- جودة محفوظ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2000، ص21.

2-3- بالنسبة للتاجر: منها خضوع التجار لقواعد وشروط البنوك والشركات المصدرة للبطاقات، إذ أن عدم التزامهم بما قد يؤدي إلى إلغاء التعامل بينهما ومنع حاملي البطاقات الدفع بواسطتها لدى التجار الموضوعين على اللائحة السوداء الصادرة عن تلك البنوك والشركات، وبالتالي توجه المستهلكين إلى تجار آخرين.

ودفع نسبة من أرباحهم للبنوك والشركات المصدرة للبطاقات عند تحصيل فواتيرهم، كمقابل للخدمات والمزايا التي تؤمنها لهم تلك البطاقات، وكذا محدودية أثر البطاقات في رفع الاستهلاك على المدى الطويل، إذ أن رفع القدرة الاستهلاكية لا يتوقف على وسائل الدفع الإلكترونية بقدر ما يعتمد على نمو أو انخفاض الدخل الحقيقي للفرد.

إضافة إلى التخوف من هذه التكنولوجيا الجديدة، وعدم الرغبة في التطور والانتقال من مجتمع يدفع نقداً الذي اعتاد عليه إلى مجتمع النقد الإلكتروني، فهو في الغالب لا يثق بهذه التكنولوجيا وربما لا يثق بالبنوك أيضاً.<sup>1</sup>

2-4- بالنسبة للاقتصاد والمجتمع: تفاقم بالجرائم المعلوماتية المصرفية، واحتمال ارتكاب الغش أو التزوير من غير صاحب البطاقة الذي استطاع معرفة رقم البطاقة أو استخدام بطاقة ضائعة أو مسروقة، ويؤدي استخدامها إلى رفع الأسعار من قبل التجار الذين سيعمدون إلى زيادة الاقتراض على المستهلكين بنسبة مماثلة أو أكثر من تلك التي يخضعها مصدرو البطاقات من حساباتهم، كما أن قروضها عادة غير مضمونة بأي رهون، باعتبار أن ضمانها الوحيد هو وعد المقترض بالتسديد، كما أن المجتمع المعاصر يميل أكثر فأكثر إلى الاستهلاك، مما يؤدي إلى استخدام متزايد للبطاقات مع العلم بعدم القدرة على التسديد في المستقبل.

وبالنسبة للدول الإسلامية فإن البطاقات الائتمانية تكتنفها بعض المحظورات الشرعية، كفائدة البنك عند تأخر الزبون عن السداد، وكذلك العمولة التي يتقاضاها البنك من التجار فهناك من الفقهاء من يعتبرها فائدة محرمة.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: أنواع البطاقات المصرفية الالكترونية (البلاستيكية)

أدت المنافسة بين البنوك إلى ابتكار أنواع جديدة من البطاقات المصرفية الإلكترونية وبتسميات مختلفة، تتشابه بشكلها والخدمات التي يمكن تقديمها من خلالها، تتعدد وفقاً لمعايير مختلفة نركز على بعضها فيما يلي:

#### 1- معيار العلاقة التعاقدية بين المصدر وحامل البطاقة:

أي حسب معيار التعامل بها، حيث تنقسم البطاقات هنا إلى نوعين: البطاقات الائتمانية (الإقراضية)، البطاقات غير الائتمانية (غير الإقراضية).<sup>3</sup>

<sup>1</sup>BNA, Système de paiements éléments pour une solution interbancaire, BNA Finance, 2<sup>ème</sup> Anné, N°6, Octobre/Décembre 2003, p31.

<sup>2</sup> سليمان ناصر، تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك الإسلامية، المطبعة العربية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2002، ص260.

<sup>3</sup> هناك تقسيم حسب نوع الضمان المقدم من حامل البطاقة إلى بطاقات تصدر بضمان شخصي، بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي، بطاقات تصدر بضمان عيني كامل وحسب جهة الإصدار، يوجد بطاقات صادرة مباشرة عن المؤسسات المصرفية العالمية، بطاقات صادرة من المؤسسات التجارية الكبيرة والبطاقات الصادرة عن بنوك مرخص لها من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة، أما حسب شبكات إصدارها ونطاق استخدامها تميز بطاقات محلية، بطاقات عالمية.

للإطلاع أكثر حول هذه التقسيمات أنظر: - نادر شعبان ابراهيم السواح، مرجع سابق، ص21-22.

- رشوان خشان- جورج نهاد أبو جريش، مرجع سابق، ص181-182.

- محمود الكيلاني، بطاقة الائتمان، مجلة البنوك في الأردن، العدد الأول، المجلد الواد والعشرون، فيفري 2002، ص37-38.

**1-1- البطاقات الائتمانية (الإقراضية):** هي بطاقة بلاستيكية ووسيلة اعتماد لحاملها أي أنها تمنح حاملها خطأً ائتمانياً بحد معين، يحدده البنك بناءً على اتفاق مسبق مع الزبون، ليتم السحب من خلاله، ولهذا السبب سميت بطاقة ائتمان، ويتراوح الحد الأعلى للسحب من هذه البطاقة عادة بين خمسمائة وعشرة آلاف دولار أمريكي، أو ما يعادلها من العملات الأخرى، ولا يسمح بتجاوزه، حتى ولو كان حامل البطاقة على استعداد تام لتسديد المبلغ المطلوب تجاوزه كاملاً عند الاستحقاق نهاية كل شهر، إلا بعد موافقة البنك، وعن طريق تعديل الحد، مع العلم بأن هناك بطاقات أخرى تصدر بالأورو، تفادياً لإجراء تحويل بين العملات.

وبما أن كل عملية إلكترونية تتم بواسطة البطاقة المصرفية تستوجب إجراء اتصال إلكتروني من خلال وسيلة إلكترونية بحساب حامل البطاقة للتأكد من توافر رصيد يغطي قيمة المشتريات من المورد، فإن كثرة العمليات وتسويتها يؤدي إلى الضغط على شبكة الاتصالات التابعة للشركة الراعية، لذلك ألزمت بعض الشركات الراعية للبطاقات المصرفية مثل شركة فيزا الدولية، البنوك والمؤسسات المالية المصدرة لبطاقة الائتمان أن تعين حد أقصى لكل عملية، يختلف باختلاف نشاط المؤسسات القابلة للبطاقات، مثل: الفنادق، وكالات السياحة و الأسفار، الأسواق الكبيرة، وغيرها.<sup>1</sup>

وتقيد عند كل عملية سحب نقدي من الصراف الآلي عمولة على الحساب، تحسب بنسبة مئوية تبلغ حوالي 2% من المبلغ المسحوب، أما عن إجراء عمليات الشراء تقوم بعض المؤسسات والشركات الراعية بإعادة نسبة 1% تقريباً من قيمة المشتريات وتقيد بمبلغ واحد شهرياً في حساب حامل البطاقة.

كما تقدم البنوك إلى حاملي بطاقات الائتمان خدمات مصرفية أخرى مرتبطة بالبطاقة هي عبارة عن رسائل قصيرة يتلقاها الزبون عبر هاتفه النقال نذكر منها: ابلاغ حامل البطاقة برصيده في نهاية كل شهر عن طريق رسائل (SMS) يتلقاها عبر هاتفه النقال، ورسائل (SMS) يتلقاها حامل البطاقة مباشرة بعد إجراء أي عملية على بطاقته، تتضمن قيمة العملية، تاريخ ووقت إجرائها، بحيث إذا تعرضت البطاقة للسرقة يمكن لحاملها متابعتها ومعرفة مكان إجراء عمليات السحب غير الشرعية، ورسائل (SMS) يتلقاها الزبون عند ورود مختلف الفواتير على حسابه لدى البنك.<sup>2</sup>

ويمكن تقسيم البطاقات الائتمانية إلى نوعين هما:

أ- بطاقات الائتمان المتجددة (Credit Card): تسمى بطاقة التسديد بالأقساط أو بطاقة التسديد بالأقساط أو بطاقة الائتمان المتجددة (Credit Card): وهي بطاقات للدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت حيث تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها والدفع الآجل لقيمة تلك السلع والخدمات وذلك للبنك المصدر لها.

<sup>1</sup> سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الأمين للطباعة، مصر، الطبعة الأولى، 2001، ص15.

<sup>2</sup> أبو سليمان ابراهيم عبد الوهاب، البطاقات البنكية: الإقراضية و السحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، 1998، ص27.



حيث يقوم هذا النوع من البطاقات على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة، كما لا يدفع حامل البطاقة كل المستحقات في نهاية الشهر، وإنما بأقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري، وما يتبقى على حامل البطاقة من مستحقات يعتبر قرصاً بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه ونسبة الفائدة تكون حسب ما تم الاتفاق عليه.<sup>1</sup>

بمعنى آخر هي بطاقة تسمح بالحصول على تسهيلات ائتمانية من البنك و بسقف محدد يتبع مدى ملائمة الزبون

أو الضمانات المقدمة من قبله للبنك.<sup>2</sup>

وحامل هذه البطاقات غير ملزم بأن يفتح حساباً لدى البنك مصدر البطاقة، و في المقابل فإنّ البنوك لا تمنح هذه البطاقة إلاّ بعد التأكد من ملاءة الزبون مالياً، أو بعد أن يحصل البنك على ضمانات عينية أو شخصية منه.<sup>3</sup>

وبما أنّها أداة للوفاء والائتمان، ونتيجة استخدامها من قبل حاملها فإنّها تنشئ ديناً متجدداً في ذمته بقيمة مشترياته الشهرية أو سحباته النقدية، وما يدفعه من أقساط دورية في العادة تغطي الفوائد المتراكمة عليه، والتي تعتبر جزءاً من أصل الدين، هذا مع مراعاة أنّ هناك حد أقصى لقيمة هذا الدين و مدته، و يتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك و حامل البطاقة، الذي من خلاله يمنح البنك المصدر لحاملها ائتماناً يسمح له بسداد رصيد المبالغ المستخدمة عن طريق البطاقة على آجال قصيرة أو طويلة، مقابل دفع فوائد على الرصيد المدين الذي يظهر بكشف الحساب كل شهر مع الأرصدة السابقة عليه.<sup>4</sup>

ب- بطاقة الائتمان غير متجددة (بطاقة الخصم الشهري: Charge Card): يصطلح عليها بطاقة الدفع المؤجل أو القيد لأجل أو بطاقة الدين، وهي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان عن فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها بين البنك والزبون وغالباً ما تتعدى فترة الشهر، بمعنى أن يقوم حامل البطاقة باستخدام البطاقة كوسيلة دفع يحصل بمقتضاها على السلع والخدمات والنقد من البنوك، ويصدر في تاريخ معين كشف حساب للبطاقة يظهر إجمالي استخدامات الفترة السابقة ويلتزم حامل البطاقة بسداد ذلك الرصيد دون تحمّل فوائد مدينة.

وتتم المحاسبة مع حاملها شهرياً عن طريق إرسال البنك المصدر للبطاقة كشفاً للحساب الشهري للزبون، يتضمن تفاصيل المبالغ النقدية المستحقة عليه نتيجة مشترياته و حصوله على السلع والخدمات، كما ينظم ما تم سحبه من الصراف الآلي (السحب النقدي)، أو من البنك وكل ذلك يجب أن لا يتجاوز الحد الأقصى المسموح له باستخدامه وسحبه ببطاقته، فيطلب من الزبون تسديد هذه المبالغ خلال فترة تتراوح بين 25-40 يوماً وإلاّ فإنّ البنك سوف يحمّله فوائد تتراوح بين 1.5-1.75% شهرياً على المبالغ المسحوبة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> للاطلاع أكثر أنظر:- رشوان حشان- جورج نهاد أبو جريش، المدخل إلى مصارف الانترنت: دراسة قانونية، مرجع سابق، ص181.

- محمد رأفت عثمان، ماهية بطاقة الائتمان و انواعها و طبيعتها القانونية و تمييزها عن غيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الثاني، ص623.

<sup>2</sup> أحمد باتورة- نواف عبد الله، أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، 2006، ص46.

<sup>3</sup> شبيب بن ناصر البوسعيد، مرجع سابق، ص85.

<sup>4</sup> محمد رأفت عثمان، ماهية بطاقة الائتمان و انواعها و طبيعتها القانونية و تمييزها عن غيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الثاني، ص623.

<sup>5</sup> جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، عمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2009، ص31.

من الملاحظ أنّ هذا النوع من البطاقات يستخدم كأداة وفاء وائتمان، حيث تمثل الفترة ما بين الشراء والسداد مدة الائتمان المسموح بها من البنك لحامل البطاقة في صورة قرض بدون فوائد، وهذا يعتبر ائتماناً قصيراً الأجل، وهما أداة وفاء وائتمان إلا أنّ إحداهما تسدد على أقساط والأخرى بدفعة واحدة.

**1-2- البطاقات غير الائتمانية (غير الإقراضية: Debit Card):** تسمى بطاقة الخصم الفوري (المدينة) أو الدفع الفوري، بطاقة الخصم أو القيد المباشر الفوري، ويعد هذا النوع من البطاقات الائتمانية أداة وفاء لا يمكن اعتبارها بأي شكل من الأشكال أداة ائتمان، لأنّها لا تعطي الزبون أجلاً لفترة من الزمن.<sup>1</sup>

يقوم حامل البطاقة بفتح حساب جاري لدى البنك المصدر لها يودع فيه مبلغاً معيناً من المال يعادل الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده شهرياً،<sup>2</sup> لهذا سميت بطاقة الخصم لأنّ البنك يستطيع الخصم المباشر من الحساب الجاري للزبون المفتوح لديه فور حصول الزبون على احتياجاته من السلع والخدمات، حيث يتم خصم قيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح لدى طرف البنك المصدر مباشرة، دون الانتظار لحين إعداد كشف البطاقة في نهاية الشهر، حيث يستخدم الكشف هنا كوسيلة لعرض تفاصيل الحركات فقط ويوجد منها عدة أنواع: البطاقات المدينة، بطاقات الصراف الآلي والبطاقات المدفوعة مقدماً.

وقد تطورت عملية الخصم من حساب الزبون بفضل أجهزة الربط الإلكتروني بين نقاط البيع والبنوك، حيث يدفع البنك المستحقات على حامل البطاقة من أمواله المودعة لديه، وهي بذلك تمثل أداة وفاء فقط ولا تتضمن منح الزبون ائتماناً من البنك، وهذا بدوره ساهم في التقليل من مخاطر الديون المعدومة لدى البنوك مصدرة البطاقات، وعليه هذا النوع من البطاقات أكثر شيوعاً وانتشاراً في البنوك العربية بالمقارنة مع البنوك الأجنبية.<sup>3</sup> ويتميّز هذا النوع من البطاقات عن بطاقات الائتمان ما يلي: لا يمنح حامل البطاقة أي تسهيلات ائتمانية على البطاقة بفائدة أو بدونها، بل يمكنه التصرف في حدود الرصيد الموجود فقط، ويمكن منح الزبون فائدة على رصيد حساب البطاقة الدائن، لأنه يعتبر وديعة مصرفية كسائر الودائع تحت الطلب، يمكن الاستفادة من قرض مصرفي في حساب البطاقة، يضاف إلى رصيده الدائن (إذا وجد)، و تحسب الفائدة المدينة على الرصيد المدين المستعمل، ولا تخضع عملية سحب النقد من الصراف الآلي لأية عمولة إذا كان الصراف الآلي تابعاً للبنك المصدر للبطاقة.<sup>4</sup>

## 2- حسب المزايا المقدمة لحامل البطاقة: يوجد ثلاثة أنواع هي:

**1-2- البطاقات العادية أو الفضية (Classic Card):** حيث يعطي لحاملها حداً من الائتمان منخفضاً نسبياً، عندما يتوافر الحد الأدنى من المتطلبات، وتعتبر البطاقة العادية أكثر البطاقات استخداماً في العالم لأنّها تصدر بشروط

<sup>1</sup> فياض ملفي القضاة، مسؤولية البنوك عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء، مؤتمر القانون و الكمبيوتر و الانترنت، كلية الشريعة الإسلامية و القانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة- دبي، من 1-3 جويلية 2000، ص5.

<sup>2</sup> خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر و التوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الثانية، 2005، ص30-31.

<sup>3</sup> كميث طالب البغدادي، الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008، ص63.

<sup>4</sup> فياض ملفي القضاة، الالتزامات الناتجة عن استعمال بطاقات الائتمان، مجلة الدراسات، المجلد 26، العدد 02، الأردن، 1999، ص400.

ميسرة ومصاريف منخفضة تناسب أغلب الزبائن، كما أنّها وسيلة دفع وأداة وفاء واثمان، وتقدم كافة الخدمات المقررة كالسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي أو شراء السلع والخدمات، كما تقدم لحاملها بعض الامتيازات كالتأمين ضد الحوادث والوفاة.

2-2- البطاقات الذهبية (Gold Card): إنّ المنظمات راعية هذا النوع من البطاقات تعطي حاملها حداً مالياً من الائتمان مثل شركة Visa، كما أنّ البعض الآخر يعطي حاملها ائتماناً غير محدد بسقف مثل شركة American Express، وتصدر هذه البطاقة لكبار الزبائن ذوي المراكز المالية العالية الذين يتميزون بدرجة مخاطر منخفضة ومعدلات انفاق عالية واستخدامات متكررة، لذلك تصدر بمبالغ أكبر من المبلغ التي تصدر بها البطاقات العادية، وهذا النوع من البطاقات يعطي حامله وضع مميّز وخدمات إضافية وسرعة اتمام العمليات الخاصة به.

ومن المزايا التي يحصل عليها حامل البطاقة التأمين ضد الحوادث، الحصول على بطاقة بديلة في حالة الطوارئ أو الضياع، خدمة تليفونية مخفضة، أسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران، الحصول على استشارات طبية وقانونية، ونجد أنّ قيمة الاشتراك في هذه البطاقة تكون أكبر من البطاقة العادية.<sup>1</sup>

2-3- البطاقة الماسية: وهي بطاقة تصدر لكبار الزبائن، وتتميز بعدم وجود حدود ائتمانية وتعطي لحاملها نفس المزايا للبطاقة الذهبية، وتصدر عن طريق بعض المؤسسات المالية مثل أمريكيان اكسبريس.

### 3- حسب الاستخدامات:

نميّز فيها بين:

3-1- البطاقة العادية: وهي أكثر أنواع البطاقات استخداماً، إذ تستخدم في الشراء من التجار الذين لديهم آلة يدوية أو إلكترونية (POS) والحصول على الخدمات، وتستخدم أيضاً في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

3-2- البطاقة الإلكترونية: تسمى بطاقة السحب النقدي الإلكترونية، تستخدم بطاقة الصراف الآلي في عملية سحب النقود، سواء من أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي، أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة المغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة وتكون تلك البنوك مشتركة في عضوية هذه البطاقات.

3-3- البطاقات المتوأمة: هي بطاقات بلاستيكية تصدر عن بنوك أو مؤسسات مالية بالاتحاد مع مؤسسات تجارية أو خدماتية إلى زبائنها أو إلى زبائن مرتقبين لتشجيعهم على التعامل مع هذه البنوك أو المؤسسات ومن أمثلتها بطاقة أياتا المتوأمة بين مؤسسة أياتا للطيران والبنوك العربية. وتمنح امتيازات لحاملها منها: بطاقة تأمين طبية ضد حوادث السفر، بطاقة تأمين على مشتريات حاملها من المؤسسة ضد السرقة والتلف، اشتراك مجاني في خدمة حوادث الطرق للسيارات.

3-4- بطاقة الانترنت (Internet Cards): هي بطاقة بلاستيكية تصدر في بعض البنوك مع رقم سري يسلم إلى حامل البطاقة، يبين فيها أحياناً حد السحب بشكل منخفض قياساً بغيرها من البطاقات (200 دولار) للحد من

<sup>1</sup> جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص32.

مخاطر الغش و الاحتيال التي تجري عليها في عمليات الشراء عبر شبكة الانترنت، علماً أنّ حاملها يمكنه طلب تعديل سقف السحب للبطاقة لعملية واحدة، أو بشكل دائم إذا كانت عملياته تتطلب ذلك شرط موافقة البنك مع الأخذ بعين الاعتبار خطورة هذا التعديل.

و تكمن خطورة هذه البطاقات أنّ عملية الشراء عبر شبكة الانترنت تتطلب تزويد المورد برقم البطاقة ليتمكن من أن يقيد عليها ثمن السلع والخدمات التي تمّ شرائها، وبالتالي ينتشر رقم البطاقة عبر الشبكة ويصبح في متناول جميع من يمكنه الدخول إليها.

و يتم تسديد قيمة بطاقة الانترنت على الشكل التالي:<sup>1</sup>

أ- بطاقة مسبقة الدفع (prepaid Card): وتسمى البطاقة المعبأة مسبقاً، حيث يسدد حامل هذه البطاقة كامل قيمة الحد الممنوح له مسبقاً قبل تسليمها آلياً، ولا يتطلب عندها أن يكون لحاملها حساب مفتوح لدى البنك المصدر أو في أي بنك آخر من أجل قيد المبالغ التي ستنتج عن استعمال البطاقة فيه.

ب- البطاقة المربوطة بحساب (Account Linked Card): يتعين في هذه الحالة أن يكون لحامل البطاقة حساب في البنك تقيد عليه قيمة المبالغ الناتجة عن استعمالها، وقد يكون هذا الحساب في البنك ذاته أو في بنك آخر يقوم بإرسال كشف الحساب إلى البنك الذي لديه الحساب لتحصيل المبالغ الناتجة عن استعمال البطاقة.

ج- بطاقة ضمان الشيكات (Cheque Card): يتم إصدارها لضمان الوفاء بشيك حيث يضمن فيها البنك المصدر لها الوفاء بقيمة الشيكات التي يصدرها الزبون لحاملها، أي أنّها نوع من أنواع الضمان الصادر في ورقة مستقلة، ويضع الزبون رقم بطاقته على ظهر الشيك حتى يستطيع الزبون الاستفادة من هذا الضمان للتأكد من أنّ الشيك ستصرف قيمته عند تقديمه من حامله إلى البنك، وسبب إصدارها رفض التجار التعامل بالشيكات خشية عدم وجود رصيد للزبون يسمح بالوفاء بقيمة المشتريات فتقوم البنوك بدعم زبائنها بإصدار بطاقة الضمان.

د- بطاقة الاعتماد المضمونة: نظراً لكون بعض الزبائن ليسوا مؤهلين ائتمانياً للحصول على بطاقة ائتمانية، تقوم بعض البنوك بمطالبة الزبون بإيداع مبلغ مالي عندها تبقيه رهناً مقابل العمليات على البطاقة، فإذا قام حامل البطاقة باستخدامها قام البنك بمحاسبة الزبون بشكل عادي، ولكن إذا لم يسدد حامل البطاقة في الأجل المحدد يقوم البنك بإيقاف البطاقة لسداد الدين المطلوب على الزبون من المبلغ المودع لدى البنك.

#### 4- حسب النظم التكوينية الرئيسية: نميز فيها الأنواع التالية:

4-1- البطاقات الممغنطة: هي نوع من البطاقات تحمل شريطاً ممغنطاً، بحيث يمكن حفظ البيانات عليه من خلال تغيير حالة الممغنطة للجزيئات الحديدية الصغيرة التي يتشكل منها هذا الشريط، ويشبه هذا الشريط إلى حد كبير أشرطة التسجيل الصوتي أو أشرطة تسجيل الفيديو.

حيث تسجل على الشريط الممغنط للبطاقة كافة المعلومات اللازمة لإتمام أي عملية سحب من الصرافات الآلية أو شراء عن طريق نقاط التحصيل الإلكتروني لدى التجار، ومن هذه المعلومات، اسم حامل البطاقة، تاريخ انتهاء

<sup>1</sup> رشا عصام الخليل، أثر تطور أنظمة الدفع بواسطة البطاقات على تعثر حاملي البطاقات الائتمانية: دراسة عملية على أسباب تعثر حملة بطاقات فيزا الائتمانية في الأردن، أطروحة دكتوراه الفلسفة - تخصص مصارف، كلية العلوم المالية و المصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، 2009، ص26-27.

صلاحيتها، رقم التحقق من صحة البطاقة... الخ، ويتم قراءة هذه المعلومات باستخدام قارئ للشريط المغنط يوجد في الصراف الآلي أو نقطة التحصيل الإلكتروني.<sup>1</sup>

4-2- البطاقات الرقائمية: تسمى أيضاً البطاقات الذكية (Smart Cards)، وتستخدم فيها تكنولوجيا متطورة وهي تحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية المغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية الخاصة بالزبون وكذا المعاملات التي قام بها الزبون سواء عمليات شراء وسحب نقدي والتي تخصم مباشرة من حد البطاقة المخزن على الدائرة الإلكترونية، وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظام متكامل لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة. تعمل البطاقة الذكية كجهاز تحكم حيث أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددين، وتمكّن الأشخاص من الشراء وإمكانية نقل المعلومات بشكل آمن، مما يعطي أمان أكبر للبنك الصراف أو التاجر.

كما تمتاز هذه البطاقات بقدرتها على تخزين المدخل البيولوجي، وهي الوسائل التي يمكن عن طريقها التعرف على السمات الشخصية للفرد مثل مسح شبكية العين أو هندسة اليد أو بصمة الأصبع وبصمة الشفاه وبصمة الصوت، وتجدر الإشارة بأن أغلب البنوك يستخدمون البطاقة الذكية مع الرمز السري لإمضاء أوامر الدفع العالمية التي تتم عبر أكبر شبكة عالمية لتحويل الأموال إلكترونياً (Swift)، والتي تربط أكثر من 90% من بنوك العالم.<sup>2</sup>

و نظراً للمعدلات الأمان الكبيرة في التعامل بالبطاقات الذكية مقارنة بالبطاقات الأخرى، فإن أكبر شركتي إصدار للبطاقات المصرفية في العالم وهما شركتي (visa, Master card) صرحتا أنهما لا تتحملا مخاطر أي عملية شراء بطريقة غير قانونية ما دامت البطاقات التي يتم التعامل بها غير ذكية، مما نتج عنه تحول العديد من الشركات والبنوك في جميع أنحاء العالم إلى تغيير نظم عملها لتكون مستعدة للعمل بالبطاقات الذكية.<sup>3</sup>

4-3- البطاقة البصرية (Optical Cards): وهي إما بطاقة مغنطة أو رقائمية تحتوي على صورة مجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة وهذا يزيد عنصر الأمان وخاصة لدى التجار والبنوك الذين ليس لديهم آلات إلكترونية. تعددت جهات إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية عالمياً من منظمات عالمية (اتحاد فيزا العالمي، شبكة ماستركارد العالمية) ومؤسسات مالية كبيرة (أمريكان إكسپرس، نادي الداينرز كلوب) ومؤسسات تجارية كبيرة، الأمر الذي أدى إلى تنوع البطاقات الصادرة عنها أو تحت إشرافها.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عطية سالم عطية، مجموعة محاضرات في معهد الدراسات المصرفية، مركز التدريب المصرفي بالمصرف المركزي المصري، 1997-1998، ص143.

<sup>2</sup> قرطاس منصف، التجارة الإلكترونية و الخدمات المصرفية عبر الانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2000، ص232.

<sup>3</sup> فايز رضوان، بطاقات الوفاء، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، 2001، ص12.

<sup>4</sup> للإطلاع على جهات إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية عالمياً ونشاطها أنظر: - نوال بن عمارة، مرجع سابق، ص5.

- إبراهيم كشت و آخرون، دليل القانونيين إلى الأعمال المصرفية، البنك الأردني الكويتي، عمان- الأردن، 2005، ص221.

- نواف عبد الله باتونارة، "أنواع بطاقات الائتمان و أشهر مصدريها"، مجلة الدراسات المالية و المصرفية، المجلد 6، العدد4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، ديسمبر 1998، ص4، ص49.

وعليه يمكن الإشارة إلى توسع نطاق استخدامات البطاقة المصرفية الإلكترونية، حتى أن الجهود تسير نحو إيجاد بطاقة موحدة متعددة الاستخدامات وعلى مستوى دولي، رغم أنه ما يزال يطرح إشكالات تتعلق أساساً بمشكلة أمنية البطاقة وبعدهم تجانس مستويات تكنولوجيا صناعة البطاقات ما بين البلدان الصناعية نفسها، فضلاً عن تضارب مصالح المصدرين لهذه البطاقات، مما يجعل إيجاد تجمع توافقي فيما بينهم ليس سهلاً.

يتضح مما سبق أن البطاقات المصرفية الإلكترونية تعتمد على نظام معلومات متكامل، وتعتبر طريقة حديثة من طرق الدفع التي يتعامل بها الناس وتلقى قبولاً دولياً من أجل تحقيق السرعة في أداء معاملاتهم بدلاً من الوسائل التقليدية والتي تتطلب وقتاً أطول في إتمام التسوية النهائية لها وتكلفة أكبر لإتمامها.

كما أن التعامل بالبطاقات المصرفية الإلكترونية مهما كان نوعها والجهة المصدرة لها فإن لها مزايا ومخاطر على جميع أطراف العلاقة التعاقدية وللمجتمع والاقتصاد الوطني مما يستوجب اليقظة والتنظيم السليم لتلافيها.

### المطلب الثاني: أدوات الدفع الالكترونية الحديثة

تسعى بعض المؤسسات المصرفية إلى تطوير كافة وسائل الدفع المعروفة لتناسب مع مقتضيات الصيرفة والتجارة الإلكترونية، وعليه تم تطوير استخدامها نذكر منها:

### الفرع الأول: استخدام الشيك الالكتروني

الشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلكترونياً إلى مستلم الشيك (حامله)، ليكون دليلاً على أنه قد تم صرف الشيك فعلاً ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونياً من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.<sup>1</sup>

وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها هذا الشيك توقيعات إلكترونية أو رقمية، وهي عبارة عن نوع من أنواع التشفير المستخدم من أجل إتاحة فرصة توقيع الوثائق إلكترونياً بصورة تجعل المستقبل يتأكد من هوية المرسل، ويستخدم التوقيع الإلكتروني في توقيع الشيكات الإلكترونية، والعقود وجميع الوثائق الأخرى.<sup>2</sup>

كما أن الشيك الإلكتروني هو المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل بها، ويعتمد على وجود وسيط تخليص (غالبا ما يكون بنك)، هذا وتتبنى عدة بنوك عالمية فكرة بناء مواصفات قياسية للشيكات الرقمية من أهمها سيبي بنك وبنك بوسطن والبنك الاحتياطي الفدرالي الأمريكي نظراً لأهمية هذا النوع من الشيكات للعمل في المستقبل، وتتضمن دورة استخدام الشيك الإلكتروني الخطوات في المخطط رقم (2-3):

أ- الخطوة رقم-1: يقوم المشتري بفتح حساب جاري لدى البنك، ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة البيانات الخاصة بالبنك.<sup>3</sup>

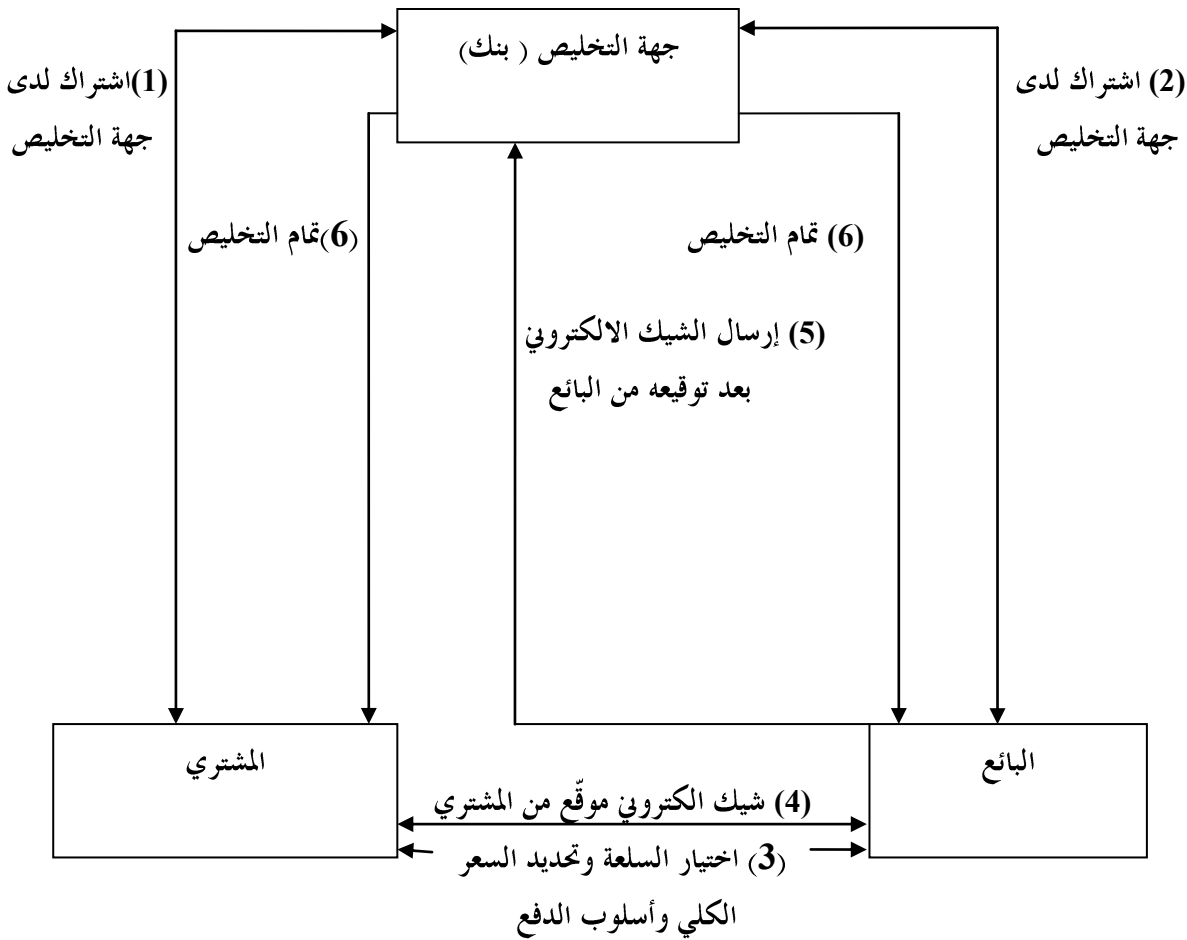
<sup>1</sup> منير محمد الجنهبي - ممدوح محمد الجنهبي، النقود الالكترونية، مرجع سابق، ص12-13.

<sup>2</sup> هند محمد حامد، التجارة الالكترونية في المجال السياحي، حلوان، دار النهضة العربية، 2003، ص115.

<sup>3</sup> عبد الحميد بسيوني، أساسيات و مبادئ التجارة الالكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر و التوزيع، 2004، ص 78.

- ب- الخطوة رقم-2-: اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
- ج- الخطوة رقم-3-: وفيها يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.
- د- الخطوة رقم-4-: يقوم المشتري تحرير شيكاً إلكترونياً للبائع مقابل السلعة أو الخدمة التي يرغب في شرائها ويوقع هذا الشيك بالتوقيع الإلكتروني المشفر ويتم إرساله للبائع عبر البريد الإلكتروني المؤمن.
- هـ- الخطوة رقم-5-: يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.
- و- الخطوة رقم-6-: تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات، وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية (خصم الرصيد من المشتري وإضافته إلى البائع).

مخطط رقم (3-2): دورة استخدام الشيك الإلكتروني و إجراءاتها



## الفرع الثاني: البطاقات الذكية (الكروت الذكية)

نميز شكلين أساسيين هما:

### 1- الكروت الذكية (Smart Cards):

البطاقة الذكية عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة محددة من قبل منظمة "ISO"، وتحتوي تلك البطاقة على رقاقة الكترونية " Chip " تعمل كشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، تاريخ حياة الزبون المصرفية.<sup>1</sup>

ويشبه البعض هذه البطاقات بالكمبيوتر المتنقل لكونها تحتوي فعلاً على سجل من البيانات والمعلومات والأرصدة القائمة لصاحب البطاقة والحدود المصرفية التي يقوم بها، فضلاً عن بياناته الشخصية والرقم السري. ويمتاز هذا النوع من البطاقات بعدة عناصر للحماية ضد عملية التزوير والتزيف وسوء الاستخدام من جانب الغير في حالة سرقتها أو محاولة تقليدها، من أهمها الشريط الممغنط والصورة الفوتوغرافية للزبون والرقم السري وعدم القدرة على فتح الغطاء الخارجي لها.<sup>2</sup>

بمعنى آخر البطاقة الذكية هي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع.

المعالجات الموجودة في البطاقات الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع، عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع، فإن المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الالكتروني للبائع يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزون في معالج البطاقة.

ولذلك، فإن في نظام البطاقات الذكية المفتوح لتحويلات الأموال الالكترونية، فإن صاحب البطاقة لا يحتاج أن يثبت هويته من أجل البيع والشراء، فإن مستخدم البطاقة الذكية يستطيع أن يظل مجهولاً، ولا يوجد هناك أي داع للتحويل بإجراء المعاملات من خلال خدمات اتصالية مكلفة، فعندما يستخدم صاحب البطاقة الذكية، فإن قيمة الشراء يتم خصمها بطريقة أوتوماتيكية من بطاقة المشتري ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة إلكترونية طرفية للبائع، ومن ثم، يستطيع البائع أن يحول ناتج عمليات البيع والشراء لليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التلفونية، مما يسمح لعمليات البيع والشراء أن تتم في ثواني معدودة.

لقد تم تطوير تكنولوجيا البطاقة الذكية منذ منتصف السبعينات، إلا أن القفزة الكبيرة في انتشار استعمالها قد تحققت في الثمانينات في كل من أوروبا وآسيا، وشهدت تطوراً كبيراً سنة 1994، حيث تضاعفت اهتمامات المصارف وشركات الخدمات المالية لاستعمالها بسبب تعاظم الاهتمام بالتعامل عن بعد، عبر الهواتف، الحواسيب

<sup>1</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص54.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق و التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص77.



الشخصية، وتناقص تكلفة البطاقة الذكية، حيث أصبحت تكلفة الوحدة الواحدة منها (1-2.5 دولار أمريكي)، وتزايد المخاوف حول احتمالات التزوير التي ترافق استعمال نظم البطاقات الاعتيادية، والبحث عن فرص جديدة لتحقيق الإيرادات ليس فقط من قبل المصارف ومجهزي الخدمات المالية، بل حتى من قبل شركات الاتصالات والحواسيب ومجالات استخدام البطاقة الذكية متعددة.<sup>1</sup>

ويتم استخدام البطاقة الذكية في العالم في مجالات عديدة منها:

أ- تحويلها إلى حافظة نقود إلكترونية تملأ وتفرغ من النقود، و تتميز في ذلك عن البطاقات العادية، حيث أن عملية تحويل النقود من البائع إلى المشتري باستخدام البطاقة الذكية لا يحتاج إلى عملية تصديق أو إثبات من طرف ثالث (البنك)، وبالتالي فإنّ التاجر ليس في حاجة إلى الرجوع للبنك للتأكد من وجود مبالغ في حساب الزبون لأنّ البطاقة مزودة بذاكرة ذات سقف مالي لا يمكن تجاوزه عند إنجاز التعاملات.<sup>2</sup>

ب- تحويلها إلى بطاقة لتعريف الهوية أو بطاقة صحية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومي أو بطاقة أمنية، واستخدامها من قبل مستخدمي الشبكات لتعريف هويتهم والحصول على بريدهم الإلكتروني بدلاً من استخدام الشفرات والرموز، التي تكون غير آمنة في بعض الأحيان يمكن أن يتم معرفتها أو التنبؤ بها من قبل الآخرين.<sup>3</sup>

ج- وتستخدم هذه البطاقة في تأمين إجراءات التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت).

لقد بدأت المنظمات العالمية في إنتاج بطاقة دفع جديدة أطلق عليها اسم الموندكس (Mondex Cards)، لجعل نظام الدفع الإلكتروني أكثر مرونة.

**2- بطاقة الموندكس (Mondex Cards):** ويتمثل في بطاقة ذات شريحة إلكترونية قادرة على تخزين المعلومات وتعد بمثابة كمبيوتر صغير تحمله البطاقة، مما يعطيها مرونة كبيرة في الاستخدام تجعلها تجمع بين مميزات النقود الورقية وبطاقات الدفع الحديثة مع تلافي عيوبها، وتتمتع بالعديد من المزايا نذكر منها:<sup>4</sup>

أ- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة الزبون، وسهولة إدارتها مصرفياً حيث لا يمكن للزبون أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الإلكترونية للبطاقة.

ب- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية، بحيث يصبح تزويرها أو التلاعب بها مستحيلاً لاعتمادها على تكنولوجيا شديدة التعقيد والتخصص.

ج- تتيح التعامل بين حاملي تلك النوعية من البطاقات دون اللجوء إلى فروع البنوك حيث يمكن التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو باستخدام أجهزة التليفون العادي أو المحمول مما يسهل العمليات التجارية ويفتح مجالاً آمناً في السوق للتعاملات المالية.

<sup>1</sup> نوال بن عمارة، مرجع سابق ص 7.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 56.

<sup>3</sup> هند محمد حامد، مرجع سابق، ص 112.

<sup>4</sup> رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق والتجارة الإلكترونية، مرجع سابق، ص 78-79.

د- يمكن للزبون السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الآلي أو باستخدام أجهزة الهاتف الثابت أو المحمول دون الحاجة للتعامل مع الفرع الذي به حسابه الجاري.

ه- تسهل العمليات التجارية حيث يمكن استخدامها لدى التجار والمنشآت الخدمية، ويتم الخصم الفوري من حساب البطاقة وإضافة القيمة إلى حساب التاجر المدون على ذاكرة إلكترونية داخل نقطة البيع المنفذ عليه العملية.

### الفرع الثالث: الأساليب البنكية الحديثة في الدفع و السداد

من أهم الأساليب البنكية الالكترونية الحديثة نجد ما يلي : الانترنت المصرفي، أوامر الدفع المصرفية، خدمات المقاصة الالكترونية والهاتف المصرفي، وسوف نبين ذلك.

#### 1- الانترنت المصرفي:

حقق انتشار الانترنت واستخدامه للبنوك إمكانية إتاحة خدمات المصرف المتزلي ومن ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مواقع إلكترونية لها على الانترنت بدلاً من إنشاء مقرات ومباني جديدة لها حتى يستطيع الزبون أن يصل إلى الفرع الإلكتروني بطريق أسهل، و يوفر البنك على الانترنت خدمات منها شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية، وإمداد الزبائن بطريقة للتأكد من أرصدهم لدى المصرف، وتقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً، وكيفية إدارة المحافظ المالية لهم وطريقة تحويل الأموال بين حسابات الزبائن المختلفة.

ومع اتساع استخدام شبكة الانترنت، فإنّ الزبائن، سوف تكون لهم القدرة على مقابلة موظفي المصرف من خلال عقد اجتماعات على شاشات الكمبيوتر سؤلهم واستقبال الردود والنصائح المالية من الخبراء.<sup>1</sup> كما يمكن للبنوك من خلال نظم الانترنت Intranet توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة و التسويق الجيد لخدماتها المالية للزبائن حتى في المناطق التي لا يوجد بها فروع مصارف محلية، ويتطلب ذلك أن تقوم المصارف بعرض وتنسيق بياناتها على الانترنت المصرفي بشكل جذاب للمستخدمين لهذه الشبكة، وذلك من خلال خفض التكلفة ، وتخفيض الوقت وإقناع الزبائن بأن الانترنت المصرفي يعد وسيلة آمنة.

#### 2- أوامر الدفع المصرفية وخدمات المقاصة الالكترونية:

تعد أوامر الدفع المصرفية إحدى وسائل الدفع في تاريخ محدد و لشخص محدد بناءً على طلب الزبون، وقد كانت تتم يدوياً ولكنها الآن تتم في بعض المصارف من خلال نظام خدمات المقاصة الالكترونية المصرفية. وبحلول عام 1995 أصبح تطبيق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي (RTGS) يتم في خدمات مقاصة الدفع الإلكترونية للتسوية الإلكترونية في المدفوعات بين البنوك، وذلك ضمن "نظام المدفوعات الالكترونية للمقاصة " و هو نظام إلكتروني للمقاصة تم إنشاؤه عام 1984 وتطبقه العديد من طرف البنوك للحصول على مزاياه المتعددة

<sup>1</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص 61.

والتي تشمل عنصري اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير، وأيضا توافر عنصر دفع المدفوعات بقيمة اليوم نفسه.

### 3- الدفع عبر الهاتف المصرفي والهاتف المحمول:

نشأ الهاتف المصرفي مع تطور خدمات البنوك للرد على استفسارات الزبائن بخدمة مستمرة ويختلف نظام خدمات الهاتف المصرفي من بنك لآخر في أساليب وعدد وأنواع الخدمات التي يوفرها هذا النظام.

وعموما يفضل الزبائن استعمال الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة، أما عمليات الحصول على قروض ائتمانية أو فتح اعتمادات مستندية فيفضلون أن يتم إجراؤها وجها لوجه مع موظفها المصرفي نظراً لتعقيداتها، ولتحاشي حدوث أي خطأ ولرد على استفساراتهم بخصوص بعض الأمور المعقدة فيها.

يمكن أن يتم الدفع عبر الهاتف المحمول ذلك باستخدام عدة طرق كما يلي:

أ- أن يقوم الزبون أو المشتري بالاتصال بالبنك الخاص: فيقوم بطلب تحويل المبلغ المطلوب مقابل السلعة أو الخدمة المشتراة إلى البائع، ويقوم البنك بإتمام المعاملة المالية بعد التأكد من هوية الزبون.<sup>1</sup>

ب- أن يقوم الزبون بإرسال رسالة SMS عن طريق هاتفه المحمول للبنك الخاص به: يطلب فيها تحويل المبلغ المطلوب مقابل السلعة أو الخدمة إلى البائع، فيقوم البنك بعملية التحويل بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بهاتفه المحمول، وكذلك بعد إدخال الزبون الرقم السري الخاص به المعطى إليه من قبل البنك.

وتستخدم طريقة الرسائل عبر الهاتف المحمول كذلك في المعاملات البنكية المباشرة بين الزبون والبنك الخاص به وتعرف باسم " المعاملات البنكية عبر الرسائل " أو SMS Banking، فباستخدام نفس الخطوات السابقة يستطيع الزبون الكشف عن حسابه الخاص أو السحب من رصيده أو الإضافة إليه، و يقوم البنك بالرد على الزبون بعد التأكد من هويته عن طريق إرسال رسالة مكتوبة أو صوتية تحمل الرد على طلبه، أما إذا لم يتأكد البنك من هوية الزبون عن طريق إدخاله لرقم سري خاطئ على سبيل المثال، فإن البنك يرد عليه عن طريق إرسال رسالة تقول " آسف هذا الرقم غير صحيح ".

ج- استخدام الهاتف المحمول كوسيلة للدخول على الانترنت: وهنا يقوم المشتري بإجراء المعاملة التجارية بأكملها عن طريق استخدام هاتفه المحمول كوسيلة للدخول على الموقع التجاري الذي يريد شراء السلعة أو الخدمة منه على شبكة الانترنت، ويقوم باختيار طريقة الدفع الملائمة له للسداد عن طريقها.

د- أن يقوم الزبون بشراء السلعة أو الخدمة وإضافة حسابها على فاتورة هاتفه المحمول: بحيث تقوم شركة الاتصال التي يتعامل معها الزبون بدفع مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها من أحد البائعين بدلاً منه، ثم تقوم شركة الاتصال بإضافة المبلغ المدفوع مقابل السلعة على فاتورة المكالمات الخاصة بهاتف الزبون، وتحويل المبلغ منه بهذه الطريقة.

<sup>1</sup> هند محمد حامد، مرجع سابق، ص 117-119.

#### 4- المحفظة الإلكترونية (Electronic Wallet):

وهي عبارة عن عدة برامج يتم تحميلها مجاناً على الكمبيوتر الخاص به، يتيح للزبون استخدام أكثر من طريقة للدفع بها إلكترونياً كالدفع باستخدام النقود الرقمية، أو باستخدام بطاقات الائتمان، أو باستخدام الشيكات الإلكترونية وهي بطاقة من نفس قياسات بطاقات الدفع، قادرة على تخزين قدرات شرائية يمكن صرفها وإعادة تعبئة البطاقة في بعض الشروط.<sup>1</sup>

يقوم المشتري من خلال البرنامج بتحديد أساليب الدفع التي سوف يقوم باستخدامها (تحديد محتوى المحفظة)، فهي تقوم بنفس العمل الذي تقوم به المحفظة العادية، ويتم تحديد رقم سري للمحفظة لا يعرفه سوى صاحب المحفظة ويتم تحديد مفتاح عام خاص بهذه المحفظة ليكون متداول مع كل المعاملات التي تتم من خلال هذه المحفظة، كما أنها تحدد هوية صاحبها، وتستخدم أسلوب التشفير لحماية المعاملة المالية.<sup>2</sup> كما تعرف المحفظة الإلكترونية بالبطاقة التي تحتوي على رقاقة وشاشة صغيرة قابلة للتفريغ والشحن والتي تضمن المدفوعات الصغيرة والتي ستحل محل النقود العادية مستقبلاً.<sup>3</sup>

يتميز أسلوب المحفظة بعدم الاحتفاظ ببيانات مالية كثيرة عن المشتري، حيث يتم تحرير وتسجيل بيانات قليلة لدى شركة Cyber Cash عند بداية إنشاء المحفظة وبالتالي فلا يوجد احتياج مستقبلي لتبادل وإرسال هذه البيانات في كل مرة يتم فيها إجراء معاملات مالية من المحفظة.

بالنسبة للبائع فإن المطلوب منه هو أن يكون لديه حساب لدى أحد البنوك المشتركة في نظام Cyber Cash وأن يتم تطوير نظام البيع الخاص به لتسجيل مفتاح الدفع والذي يقوم المشتري بضبطه إذا رغب في إتمام عملية الشراء.

#### المطلب الثالث: النقود الرقمية (الإلكترونية)

تعد النقود الرقمية تطوراً واضحاً في وسائل الدفع عبر الانترنت، بل هي الوسيلة الوحيدة التي نشأت خصيصاً لتسوية معاملات التجارة الإلكترونية عبر الانترنت (التجارة الإلكترونية التامة)، فالدفع عن طريق التحويل البنكي أو عن طريق البطاقات المصرفية الإلكترونية ووسائل عرفها الواقع التجاري قبل ظهور الانترنت.

#### الفرع الأول: ماهية النقود الرقمية

النقود الرقمية ليست نوعاً جديداً من النقود بقدر ما هي طريقة جديدة في إدارة النقود، حيث تحصل معادلة قيمة وحدة نقدية معينة بوحدة رقمية أو إلكترونية، وهي شكل جديد من وسائل الدفع الإلكترونية بدأ ينمو ويتطور سريعاً بحيث يتوقع البعض أنه سيؤدي إلى اختفاء كامل لاستخدام النقود العادية في الوفاء ويصبح بديلاً لها.\*

<sup>1</sup> Marcel Aucoin, Vers l'argent électronique, Québec, Sefit, 1996, P351.

<sup>2</sup> رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق و التجارة الإلكترونية، القاهرة، Arabesque Graphica، 2003، ص 91-92.

<sup>3</sup> Guy Hervierr, Le commerce électronique, Paris, Edition d'organisation, 2001, p191.

\* تباينت الآراء حول طبيعة النقود الرقمية: الرأي الأول: يعتبرها صيغة غير مادية للنقود الورقية، الرأي الثاني يعتبرها أداة تبادل و ليست أداة دفع و الرأي الثالث يعتبرها أداة للائتمان أما الرأي الرابع فيشير إلى أنها صورة افتراضية ثلاثية الأطراف (للاطلاع أكثر أنظر: جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 60-68).

## 1- تعريف النقود الرقمية:

قد عرّف الإرشاد الأوروبي رقم 2000/46 الصادر في 2000/9/18 النقد الرقمي (الإلكتروني) بأنه قيمة نقدية مخلوقة (مشتقة) من المصدر وتمثل في العناصر الثلاثة التالية مخزنة على وسيط إلكتروني، تمثل إيداعاً مالياً بحيث لا تكون قيمتها أقل من القيمة المودعة ومقبولة كوسيلة دفع من قبل الشركات المالية غير الشركة المصدرة.<sup>1</sup>

وتعريف آخر للنقود الرقمية: "هي القيمة النقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني من قبل القطاع العام أو القطاع الخاص ويتم تخزينها في جهاز إلكتروني، ويمكن اعتبارها أحد أشكال الأدوات المالية الرقمية التي مهمتها إنجاز بعض أو كل وظائف النقد العادي (النقود الورقية والمعدنية)."<sup>2</sup>

وعرفها بنك التسويات الدولية على أنها قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية يحوزها المستهلك.<sup>3</sup>

تعرف كذلك: "على أنها قيمة نقدية تمثل دين على من يصدرها والتي يتم تخزينها على دعامة إلكترونية، ومصدرة مقابل دفع مبلغ قيمته لا يمكن أن يقل عن قيمة النقدية الالكترونية المصدرة، والتي تقبل كوسيلة دفع من قبل المؤسسات غير المؤسسة المصدرة لها."<sup>4</sup>

وعرفها "منير محمد الجنبهي" على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، أي هي المكافئ المالي للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها.<sup>5</sup>

كما تعرّف النقود الرقمية: "بأنها عبارة عن مستودع للقيمة النقدية، يحفظ به في شكل رقمي، بحيث يكون متاحاً للتبادل الفوري في المعاملات."<sup>6</sup>

كما عرفتها المفوضية الأوروبية: "على أنها قيمة نقدية مخزنة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة المصدرة لها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات إلكترونية لمدفوعات ذات قيمة محددة."<sup>7</sup>

<sup>1</sup> حسين ابراهيم القضماني، البطاقة المصرفية و الانترنت: دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، الطبعة الأولى، 2002، ص42.

<sup>2</sup> توفيق شنبور، بطاقات الدفع الإلكترونية: بطاقات الوفاء- النقود الإلكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، مرجع سابق، ص102-103.

<sup>3</sup> Bank for International Settlements (BIS), **Implication for central banks of the development of electronic money**, Basele, 1996, p13.

<sup>4</sup> Wery Etienne, *Facture, Monnaie et Paiement électronique, aspect juridique*, Litec, paris, 1993, p111.

<sup>5</sup> منير محمد الجنبهي، مدوح محمد الجنبهي، البنوك الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2006، ص47.

<sup>6</sup> أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور المصارف في إدارة السياسة النقدية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، مرجع سابق، ص128.

<sup>7</sup> European Commission, **proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institutions**, Brussels, com(98 727), 1998, p2.

وعرفها المجلس الاقتصادي والاجتماعي الأوروبي أنها: "مجموعة تقنيات رقمية، مغناطيسية إلكترونية تسمح بانتقال النقود وتبادلها بدون دعامة ورقية".<sup>1</sup>

وكتعريف آخر للنقود الرقمية: "هي عبارة عن قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي، وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لأغراض مختلفة".<sup>2</sup> وعليه فالنقد الرقمي هو عبارة عن نقد يتم تخزينه بواسطة الخوارزميات في المعالجات وأجهزة كمبيوترية أخرى، حيث أن معالجات البطاقات الذكية تستطيع التعامل والاتصال مع أي جهاز يحوي على برمجيات تتناسب معها، والنقد الرقمي المخزن في البطاقات الذكية أو في أجهزة أخرى تملك معالجات شبيهة بمعالجات البطاقة الذكية نستطيع أن نرسلها عبر شبكة الانترنت، في حين أن العملات المعدنية والنقدية لا نستطيع أن نرسلها عبر الانترنت.

يعتمد النقد الرقمي على قيام الزبون بشراء عملات إلكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها حيث يتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص به وتكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص أو علامة خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العملات الإلكترونية محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى (Tokens).

كما يعتمد كذلك على آليات وطرق جديدة ومتوافقة بالكامل مع أساليب التجارة الإلكترونية وبخاصة نسبة المشتريات ذات القيمة المتخصصة (صغير جداً)، بينما الشراء بالأساليب الإلكترونية الأخرى (بطاقة الدفع والائتمان) يتطلب دفع عمولة قد تزيد في قيمتها عن قيمة بعض المشتريات صغيرة القيمة.

ويرتكز نظام النقد الإلكتروني (الرقمي) الكامل على البروتوكول الذي طورته شركة ديجي كاش (Digi Cash) والذي يسمى إي كاش (E-Cash) وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994، ومع نهاية 1995 بدأ بنك مارك توين (Mark Twain Bank) في سانت لويس في إصدار نقود إلكترونية بالدولار، كما بدأت شبكة (Event) الأوروبية في فنلندا بإصدار النقود الرقمية.

وأمام تنوع أنظمة النقود الإلكترونية والتطور المتسارع لها يبدو من الصعب التوصل إلى تعريف جامع ودائم للنقود الرقمية (الإلكترونية) يتضمن كافة المميزات من النواحي القانونية والتقنية والاقتصادية، ويكاد يتفق الخبراء على عدم جدوى وضع تعريف دقيق لها في المرحلة الحالية، نظراً للتطور المتسارع للأنظمة التي تحكم هذه النقود.<sup>3</sup> وعليه مصطلح النقود الرقمية يشمل الصورة الأولى وهي البطاقة المدفوعة مسبقاً التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة، ويطلق عليها اسم البطاقة المخترنة القيمة أو محفظة النقود الإلكترونية (Electric Purses)، والصورة الثانية

<sup>1</sup> Toering Jean - Pierre et Brion François, **les moyens de paiements**, PUF, édition que sais- je ? ,1<sup>er</sup> édition, paris, 1999, p 32.

<sup>2</sup> محمد إبراهيم محمود الشافعي، النقود الإلكترونية: ماهيتها، مخاطرها و تنظيمها القانوني، مجلة الأمن و القانون، دبي، العدد الأول، جانفي 2004، مقال منشور على الموقع : <http://www.Mostathmr.com. /vb/t12223.htm>

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سابق، ص 85.

هي آليات الدفع مخزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال الانترنت، المعروفة باسم نقود الشبكة (Net Money) أو النقود السائلة الرقمية (Digital Cash).<sup>1</sup>

وعليه يمكن القول أن النقود الرقمية تعبير يستخدم في الأساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدودة القيمة ومخزنة على وسيط إلكتروني وتستخدم كأداة للدفع في أغراض متعددة، وأهم ما يميزها هو أن قيمتها مسددة مسبقاً أو أن قيمتها مخزنة في داخلها، وغير مرتبطة بحساب بنكي وتتمتع بقبول واسع من غير الشركة أو المؤسسة المصدرة لها.<sup>2</sup>

## 2- خصائص النقود الرقمية:

وتتميز النقود الرقمية بمجموعة من الخصائص، يمكن تقسيمها إلى نوعين رئيسيين:

### 2-1- خصائص عملية متعلقة بالاستخدام:

تميّز النقد الرقمي عن وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى بالفعالية، الأمان، سهولة استعمالها، قبولها على نطاق واسع، عدم كشف هوية مستخدميه ومضمون عملياتهم وتعدد استخداماتها كالتسوق عبر الانترنت أو الدفع.<sup>3</sup> والاحتفاظ بالقيمة كمعلومات رقمية غير مرتبطة بحساب بنكي، فهذه الأخيرة عبارة عن بطاقات إلكترونية مرتبطة بحسابات بنكية للزبائن حاملها، تمكنهم من القيام بدفع أثمان السلع والخدمات المشتراة مقابل عمولة للبنك مقدم هذه الخدمة.<sup>4</sup>

كما تمثل قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً، فهي خلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي، ويسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية، وإمكانية التحويل عن بعد عبر الشبكات.

والنقود الرقمية ثنائية الأبعاد، إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود، ولا يستلزم في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكيده التبادل.

كما أنه يناسب التعاملات قليلة القيمة فلا تكون عمولات التحويل أو الدفع أكبر من قيمة الصفقة مثل وسائل الدفع الأخرى، وهي وسيلة دفع لتحقيق أغراض مختلفة، يجب أن تكون النقود الإلكترونية صالحة للوفاء بالالتزامات كسواء السلع والخدمات، أو كدفع الضرائب... الخ.

والنقود الرقمية ليست متجانسة، حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة سواء من حيث القيمة أو عدد السلع والخدمات الممكن شراؤها بها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 58.

<sup>2</sup> هناك عدة تقسيمات للنقود الرقمية: بحسب متابعتها و الرقابة عليها نجد نوعين النقود الرقمية المحددة و النقود الرقمية غير الإسمية (مغفلة الهوية)، و بحسب أسلوب التعامل بها نجد نقود إلكترونية عن طريق الشبكة و النقود الرقمية خارج الشبكة (للاطلاع أكثر أنظر: جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 59-60).

<sup>3</sup> توفيق شنبور، مرجع سابق، ص 106.

<sup>4</sup> أحمد جمال الدين موسى، مرجع سابق، ص 128-131.

<sup>5</sup> شريف محمد غنام، *محفظة النقود الالكترونية: رؤية مستقبلية*، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة و القانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول، ص 117.

كما يمكن إعادة استخدام شهادة النقود الرقمية مرات متعددة، حيث لا يوجد ما يحول دون أن يقوم البائع الذي تلقاها باستخدامها في الوفاء بالالتزامات النقدية لصالح بائع أو أيّ دائن آخر.<sup>1</sup> وتستخدم في أي وقت ومن أي مكان تماشياً مع الطبيعة الكونية للإنترنت وما تقتضيه طبيعة التجارة الدولية لاختلاف الأوقات بين دول العالم.<sup>2</sup>

ولها قابلية الانقسام ويكون متاح بأصغر وحدات النقد الممكنة تيسيراً لإجراء معاملات محدودة القيمة، وتستعمل كأداة لمبادلة قيم السلع والخدمات دون الحاجة لقطع مالية مادية، وأقل تكلفة وفعالية وأمان، مع وجود مخاطر كبيرة لوقوع أخطار بشرية وتكنولوجية.

وتعتبر النقود الرقمية نقود خاصة على عكس النقود القانونية التي يتم إصدارها من قبل البنك المركزي، أما النقود الرقمية يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة أو من طرف البنك المركزي أو جهات حكومية.<sup>3</sup>

## 2-2- خصائص عملية متعلقة باحتياطات الأمان:

قصد توفير أكبر قدر من الأمان يتعين توافر عدّة خصائص بأن تحقق الأمان عند استخدامها بحيث يصعب اختراقها من قبل القراصنة والمزيفين والمختلسين، وأن يكون المتعاملون بها قادرين على التأكد من صلاحيتها وأنها لم تصرف من قبل الغير.

وأن تسمح بتحقيق كل طرف من أطراف التعامل من هوية الطرف الآخر (التوقيع الإلكتروني، مفاتيح الشفرة العامة والخاصة)، ولا تستغرق عملية التحقق سوى ثوان معدودة، وتحقق الثقة في التعامل على النحو الذي يجعل في غير مقدور المتعامل بها انكار قيامه بالدفع النقدي بعد اتمامه، والقدرة على العمل المتواصل والتشغيل في كافة الظروف، بما يحفظ حقوق المتعاملين بالنقود الرقمية.

## الفرع الثاني: مزايا وعيوب النقود الرقمية

نميز بين مزايا وعيوب النقود الرقمية فيما يلي:

### 1- مزايا استخدام النقود الرقمية:

من مزايا استخدام النقود الرقمية نجد الكفاءة، حيث أنّ صفقات النقد الإلكتروني أقل تكلفة من الطرق الأخرى وهذا ما يشجع على زيادة أنشطة الأعمال، حيث تحويل النقد الإلكتروني على الإنترنت يكلف أقل من إجراءات عمليات بطاقات الائتمان، لأن التحويل يتم عبر الإنترنت، ومن خلال نظم الكمبيوتر الموجودة، لذلك فإنّ التكلفة الثابتة للعناصر المادية للقيام بعملية النقد الرقمي تكاد تنعدم، ولأنّ الإنترنت ذات مجال عالمي فإنّ مسافة العملية الإلكترونية لا تؤثر في التكلفة.

<sup>1</sup> إبراهيم العيسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003، ص 87.

<sup>2</sup> جلال عايد الشورة، مرجع سابق، ص 69.

<sup>3</sup> محمد إبراهيم محمود الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الإلكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول، ص 140.



كما أنّها لا تخضع للحدود، حيث يمكن تحويل النقود الرقمية من أيّ مكان إلى آخر في العالم وفي أيّ وقت، وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية أو السياسية.<sup>1</sup> وكذلك السرية وحماية الخصوصية والمرونة في التعامل والأمان، بالتالي تجنّب مشاكل تزيف وتزوير النقود العادية وتخفيض تكاليف وزمن إجراء المبادلات إلى أقلّ قدر ممكن بالنسبة لأصحاب المشروعات والتجار والمستهلكين على حد سواء.

وهي أداة تسويق فعّالة للمنتجات في كل البلدان التي تعتمد عليها، حيث تقدّم إمكانيات وآفاق جديدة للاتصال بالزبائن بفضل الجاذبية والثقة التي تحققها من خلال ما تقدمه من خدمات تجارية متعددة، كما تساعد على فتح أسواق جديدة، كما تسهّل تسويق المنتجات ذات القيمة الصغيرة مثل الصحف وتذاكر المترو، الاتصال الهاتفي... الخ.

سهولة الاستخدام وسرعة التعامل، فالنقود الالكترونية تسمح بإتمام المعاملات المبادلات المالية عبر تحويل القيمة النقدية المخزّنة إلكترونياً إلى جهاز إلكتروني آخر دون إذن، ودون إشراك الحسابات المصرفية المدينة والدائنة، كما هي الحال عند استخدام وسائل الدفع الالكترونية الأخرى كالبطاقة الائتمانية أو التحويلات التقليدية، وتسهّل جمع بيانات عن السوق وعن تفضيلات المستهلكين، مما يعطي مؤشرات واضحة يمكن أن يستفيد منها التجار والمنتجين في الإنتاج والبيع.<sup>2</sup>

ومن سماتها انخفاض تكاليف المعاملات المصرفية بصورة كبيرة أي تحويل النقود الرقمية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص بكثير من استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، حيث يقدر الخبراء أن تكلفة العملية الواحدة قد تتراوح بين سنت أمريكي واحد وبين خمس سنتات وربما في بعض الأحيان أقل من ذلك. كذلك تسرّع عمليات الدفع، حيث تجري حركات التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أيّ وساطة مما يعني تسريع هذه العملية عكس الاعتماد على الوسائل الأخرى، وتُشجّع عمليات الدفع الآمنة باستخدام البنوك التي تتعامل بها أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة وغيرها، مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.<sup>3</sup>

وأخيراً سهولة استخدامها مقارنة بوسائل الدفع الأخرى، مما يشجع المستهلك على استخدامها إذا تم قبول نظام معين من أنظمة النقود الالكترونية بشكل واسع يكون هذا بمثابة ضمانة لاستمرار استخدام هذه النقود.<sup>4</sup>

## 2- عيوب النقود الرقمية:

تواجه النقود الرقمية نفس المخاطر والعيوب التي يمكن أن تواجهها النقود التقليدية عموماً، غير أنّ هناك بعض المخاطر الخاصة التي يمكن أن تواجهها النقود الرقمية، ونذكر منها:

<sup>1</sup> منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص14.

<sup>2</sup> محمد إبراهيم محمود الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية، مرجع سابق، ص144.

<sup>3</sup> منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، البنوك الالكترونية، مرجع سابق، 2006، ص55.

<sup>4</sup> حسن علي القفعي، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية، مؤتمر القانون والحاسوب، كلية القانون - جامعة إربد، الأردن، 12-14 جوان 2004، ص4.

أ- غسيل الأموال: من السهل وقوعه من خلال شراء سلع وخدمات بالنقد الإلكتروني الذي يمكن صرفه بدون إظهار اسم الشخص بالنسبة لسلع ذات قيمة، وتباع السلع مقابل نقد حقيقي في السوق المفتوحة، وبالطبع يمكن شراء السلع في دولة أخرى بما يزيد من تعقيد الأمور الخاصة بالولاية القضائية.

ب- التزوير: ومثلما هو الحال بالنسبة للعملة الحقيقية، فإنّ النقد الإلكتروني عرضة للتزوير، فمن الممكن رغم أن هذا بالغ الصعوبة إيجاد وصرف نقد إلكتروني مزيف (مثل أي نوع من النشاط على أساس الانترنت)، فبدون إجراءات وقائية ومضادة قوية فإنّ التزوير الإلكتروني يمكن حدوثه، وبعد التزوير هناك عوامل اقتصادية رقمية مدمرة عديدة محتملة.

ج- سيطرة البنوك المركزية على إصدار النقود والتي يمكن أن تتحول في حالة التوسع في النقد الإلكتروني إلى بنوك إلكترونية.

د- تعطل أجهزة الكمبيوتر أو الأنظمة الالكترونية التي تقوم بحفظ وتشغيل وتحويل النقود الالكترونية، وسرقة هذه النقود عبر الدخول غير المشروع إلى أجهزة أو أنظمة الحساب الشخصي المحفوظ على أجهزة الكمبيوتر، ويرتبط بذلك أيضا المشاكل الناجمة عن استنساخ العملات الالكترونية وما قد يؤدي ذلك إليه من مشاكل ومتطلبات الحماية الخاصة بعمليات الاستنساخ.

ه- الضريبة: تثار فكرة ضريبة الانترنت التي تطرح مشكلات وأسئلة كثيرة فهل يستطيع تاجر في بلد ما تحميل وتحصيل ضريبة انترنت على سلعة مباعه لمشتري في بلد آخر، وهل على الدولة الثانية أن تتلقى نصيبا من الضريبة، وللأسف فإن استخدام النقد الإلكتروني لسداد أي ضرائب لا يتيح مجالاً للمراجعة، فالنقد الإلكتروني ما هو إلا مثل النقد الحقيقي لا يمكن تتبعه بسهولة.

### 3- مخاطر النقود الرقمية:

يمكن أن ينتج عن استخدام النقود الرقمية مخاطر يمكن حصرها في النقاط التالية:

#### 3-1- مخاطرها بالنسبة للمستخدمين: نميز المخاطر التالية هي:

أ- حماية الحق في الخصوصية: والتي تعني أنّ كلّ أو بعض المعلومات الخاصة بالصفقة يتم حجبتها عن بعض أطراف التعامل سواء كانوا مشتركين في الصفقة أو يراقبونها.\*

ولا شك أنّ التوسع في استخدام النقود الرقمية سيزيد من المخاطر التي تمس الخصوصية حيث سيزيد التنوع والكمية المتميّزة من المعلومات التي يتم جمعها من المستهلكين أو عنهم، كما ستتعدد الأماكن التي تجمع منها أو تخزن فيها هذه المعلومات، والتي تستغل من طرف المنتجين لتمكنهم من إعادة تخصيص مواردهم وتحسين نوعية المنتج والاستجابة بشكل أفضل لرغبات المستهلكين ومتطلباتهم، كما تساعد على تصميم وتوريد المنتجات والخدمات على نحو أكفأ خاصة في مرحلة التخزين والتسويق.<sup>1</sup>

\* تشمل عناصر الصفقة المبلغ والتاريخ والوقت وجهة إبرام الصفقة وهوية البائع والمشتري والمنتج، ويقصد بالخصوصية عادة قدرة المستهلك على ممارسة الشراء عبر الانترنت دون الكشف عن هويته، أما القابلية للتتبع تعني قدرة السلطات المختصة على تحديد هوية من قام بالشراء.

<sup>1</sup> صفوت عبد السلام، أثر استخدام النقود الالكترونية على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص48-49.

كما أنّ تلك المعلومات المجمّعة عبر طرق الدفع الالكترونية قد لا تكون مؤمّنة ضد أي اختراق أو استخدام غير مشروع أو غير مأذون به، وليس بإمكان معظم المستهلكين أن يعرفوا أو يدركوا متطلبات وانعكاسات الخصوصية عند اختيارهم بين مختلف نظم النقود الرقمية، لذلك لا بد من بذل جهود لإرشاد وتوعية الجمهور بشأن سرية المعلومات وأمانها أو إعادة النظر في الأوضاع القانونية التي تحمي الحق في الخصوصية في هذا المجال.

ب- المخاطر المالية: قد يتعرّض مستخدمو نظم النقود الرقمية لبعض المشاكل التي ترجع للأوضاع والظروف المالية لمصدري هذه النقود، فقد يتعرض المستخدمون لمخاطر عدم قدرة المصدر على سداد التزاماته نحوهم أو توقفه عن السداد مؤقّناً بسبب عدم توافر السيولة النقدية الكافية لديه.<sup>1</sup>

وتكمن خطورة هذا النوع في عدم قدرة معظم المستخدمين لها على التحقق من المخاطر التي يتعرّضون لها بسبب عدم ملاءة مصدر البطاقة، والتي ترجع إلى عدم شفافية السوق أو تعدّر الحصول على المعلومات المناسبة في وقتها، أو عدم التمكن من فهم طبيعة ومدى هذه المخاطر بالنظر للطبيعة المعقدة لنظم وعمليات تخزين القيم النقدية.

والملاحظ أنّه في حالة تعرّض سمعة المصدر المالية للخطر سيكون من الصعب توافر قبول عام لاستخدام النقود الرقمية من جانب التجار والمستهلكين على حد سواء، خاصة وأنّ سوق النقود الرقمية لاتزال حديثة الاستخدام.

**3-2- المخاطر بالنسبة لمؤسسات الإصدار:** يؤدي إصدار النقود الرقمية إلى انشاء التزام على عاتق المصدر بأن يقوم بدفع أو رد قيمة النقود للأفراد أو المؤسسات التي قبلت التعامل بها كأداة دفع وهو ما يعرّض المصدر لثلاثة أنواع من المخاطر تتعلّق بالسيولة المالية والائتمان والمخاطر الفنية المتصلة بالكفاءة السوقية والمخاطر القانونية.

أ- المخاطر المالية: فالبنوك التي تشتري النقود الإلكترونية من إحدى المؤسسات المصدرة بغرض إعادة بيعها لربائنها قد تتعرّض لمخاطر الائتمان إذا عجزت مؤسسة الإصدار عن الوفاء بالتزاماتها باسترداد النقود الإلكترونية وإعادة تحويلها إلى نقود تقليدية.

كما قد تتعرّض البنوك التي تتخصص في أنشطة النقود الإلكترونية لمخاطر السيولة إذا أصبحت غير قادرة على توفير الأموال اللاّزمة لتغطية طلبات الاسترداد والتسوية في أيّ وقت، وهو ما يعرّضها لخسارة كبيرة في سمعتها فضلاً عن المخاطر القانونية.

وقد تتعرّض البنوك والمؤسسات المتخصصة في تقديم النقود الرقمية لمخاطر سعر الفائدة في حالة ما إذا حدث تحوّل عكسي على نطاق واسع في معدلات الفائدة على نحو يقلل من قيمة الأصول المتعلقة بالالتزامات القائمة للنقود الإلكترونية.<sup>2</sup>

أما بالنسبة لمخاطر السوق فقد تنجم عن تحركات الأثمان بما في ذلك أسعار صرف العملات الأجنبية فالبنوك والمؤسسات التي تقبل العملات الأجنبية في مدفوعات النقود الإلكترونية تكون عرضة لهذا النوع من المخاطر، كما قد تنجم عن السياسات غير الموفقة في مجال استثمار الأموال التي تمّ تحصيلها كمقابل لإصدار النقود الإلكترونية.

<sup>1</sup> عبد الباسط وفا محمد، سوق النقود الإلكترونية، مجلة مصر المعاصرة، العدد 471-472، جويلية/أكتوبر 2003، ص 262.

<sup>2</sup> أحمد جمال الدين موسى، النقود الإلكترونية و تأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة البحوث القانونية و الاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، أبريل 2001، ص 71.

ومن المخاطر المالية التي تتعرض لها مؤسسات الإصدار ما قد ينجم عن سوء استخدام الزبائن لنظام النقود الإلكترونية، وقد يكون ذلك عمدياً أو بالخطأ أو الإهمال.

وقد تتعرض مؤسسات إصدارها لهجمات خارجية منظمة من قبل قرصنة النقود الإلكترونية والمعلومات مما يؤدي إلى نشوء التزامات على عاتق تلك المؤسسات عن طريق الغش والتزييف، خاصة إذا تم اكتشاف ذلك بعد مراحل طويلة من استخدام البطاقات المزورة.

كما قد تتعرض تلك المؤسسات لمخاطر تشغيلية ناجمة عن غش وتلاعب من جانب العاملين بها، فهؤلاء قد يحصلون على المعلومات الخاصة بالاستيثاق، بهدف اختراق حسابات الزبائن أو سرقة البطاقات مخترنة القيمة. هناك أيضاً مخاطر السمعة تتعلق بالضرر الذي يمكن أن يصيب سمعة البنك أو المؤسسة المصدرة للنقود، والذي ينشأ عادة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك مما يؤدي إلى خسارة جسيمة في عدد الزبائن أو حجم المعاملات ومن ثم مقدار الأرباح، وينجم هذا النوع من المخاطر عن فقدان ثقة الجمهور في قدرة البنك على تحسين أدائه عند التعامل مع التقنيات الحديثة المرتبطة بإصدار وإدارة النقود الإلكترونية.<sup>1</sup>

وقد يحدث ذلك بسبب اختراق احتياطات الأمان نتيجة هجوم على النظام من خارج المؤسسة أو من داخلها، وهو ما يؤدي إلى تفويض ثقة الزبائن في البنك أو المؤسسة، أو بسبب عدم قدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة مما يؤدي إلى رد فعل سلبي واسع عند المستخدمين.

ب- المخاطر الفنية: قد تتعرض مؤسسة الإصدار أو البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية لمخاطر فنية تؤثر على سمعتها نتيجة اختيارها لنظام إصدار نقدي غير مصمم بشكل جيد، أو معيب عند التطبيق بحيث أنه لا يتناسب مع متطلبات المستخدمين نتيجة التوقف أو الأداء البطيء.

كما يؤدي التطور السريع والمتلاحق في تقنيات المعلومات إلى أن تصبح أجهزة الحاسبات والبرامج التي تشغيلها لدى المستخدمين غير ملائمة للتعامل في مجال النقود الإلكترونية، خاصة إذا حدث تطور سريع في النظام النقدي لدى مؤسسة الإصدار.<sup>2</sup>

ج- المخاطر القانونية: من الممكن أن تتعرض مؤسسة الإصدار لمخاطر قانونية في حالة انتهاك القوانين أو القواعد المقررة خاصة خارج إطار الحدود الإقليمية (كأهمها بعدم التقيد بما تفرضه التشريعات الوطنية من التزامات متعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو بحماية المستهلكين أو توفير السرية والخصوصية للمعلومات التي يتم جمعها عن المستخدمين أو التهرب الضريبي... الخ)، مما قد يعرضها إلى المساءلة القانونية في بعض الدول.

وتقع هذه المخاطر نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن إصدار النقود الإلكترونية، وذلك بالنظر للطبيعة الحديثة نسبياً لأنشطة إصدار وإدارة نظم النقود الإلكترونية وهو ما يؤدي إلى وقوع مؤسسات الإصدار في مخاطر قانونية متعددة.

<sup>1</sup> محمود أحمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، مرجع سابق، ص52.

<sup>2</sup> أحمد جمال الدين موسى، مرجع سابق، ص74.

د- المخاطر النقدية: تتمثل أهم المخاطر النقدية المرتبطة بانتشار التعامل بالنقود الإلكترونية في احتمال أن يؤدي هذا التعامل إلى حدوث توسع في المعروض النقدي من النقود الالكترونية، ومن ثم حدوث تضخم ائتماني، فالنقود الالكترونية قد تستخدم في اشتقاق الائتمان مما يسبب مشاكل للسياسة النقدية، حيث يؤدي توسع الجهات المصدرة للنقود الالكترونية في اصدارها بهدف الربح إلى زيادة المعروض النقدي مما يولد آثاراً تضخمية ضارة، ومما يزيد من ذلك احتمال إمكان التوسع الخارجي في القروض الإلكترونية أي اقتراض النقود الإلكترونية من مؤسسات خارجية دون رقابة البنك المركزي، مما يضعف من قدرته على استخدام أدوات السياسة النقدية، ويؤدي التوسع في إصدار الائتمان الالكتروني من قبل جهات خارجية إلى تدفقات خارجية للأصول، وسينفق هؤلاء المقترضون النقود الرقمية بشكل أكبر مما يتسبب في حدوث تضخم نقدي ومشاكل في إدارة السياسة النقدية.

### الفرع الثالث: دورة استخدام النقد الرقمي

تتكون دورة إجراءات النقد الرقمي واستخداماته من مرحلتين، كما يلي: (أنظر المخطط رقم (3-3))

#### 1- المرحلة السابقة لعملية الشراء:

وهي خطوات إجرائية سابقة لعملية شراء تتصل بعمليات إدارة النقد الرقمي.

أ- الخطوة رقم-1: يقوم المشتري باقتناء النقد الإلكتروني من أحد البنوك المصدرة بالقدر الكافي لاحتياجاته وعادة ما تكون في صورة وحدات نقد صغيرة للغاية وتسمى Tokens.

ب- الخطوة رقم-2: تتضمن اقتناء برنامج خاص بإدارة النقد الرقمي للمشارك وهو برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركة Cyber Cash، الذي يقوم بحماية وحدات النقد الإلكتروني من الحو والنسخ، ويقوم بحساب الأرصدة في ضوء عمليات اقتناء النقد الإلكتروني أو صرفها في عمليات الشراء.<sup>1</sup>

ج- الخطوة رقم-3: وهي خاصة بالبائع والذي سيقوم بالتعامل في النقد الرقمي حيث يلزم أن يشترك في أحد البنوك التي تتعامل في النقد الرقمي وهذه البنوك تعمل على شبكة الإنترنت.

د- الخطوة رقم-4: وتتضمن حصول البائع على برنامج خاص لإدارة النقد الإلكتروني للبائع وهو أيضا برنامج مجاني يتم الحصول عليه من شركة Cyber Cash، ويقوم البرنامج بتنفيذ مهام الحماية والتأمين للنقد الرقمي، كما يقوم بإدارة العمليات الخاصة بتسجيل المتحصلات وإضافتها إلى رصيد البائع (على الحاسب الخاص به) كما يقوم بالسيطرة على عملية تحويل الأرصدة من نقد إلكتروني إلى نقد حقيقي.

2- مرحلة عملية الشراء والسداد: بعد إتمام الخطوات المتعلقة بعمليات إدارة النقد، تأتي الخطوات المتعلقة بعملية الشراء، وتبدأ بعد قيام المشتري بتصفح مقر البائع واختيار السلع التي يرغب في شرائها والتعرف على أسعارها وتجميع هذه الأسعار من خلال برنامج البيع الخاص بالبائع.<sup>2</sup>

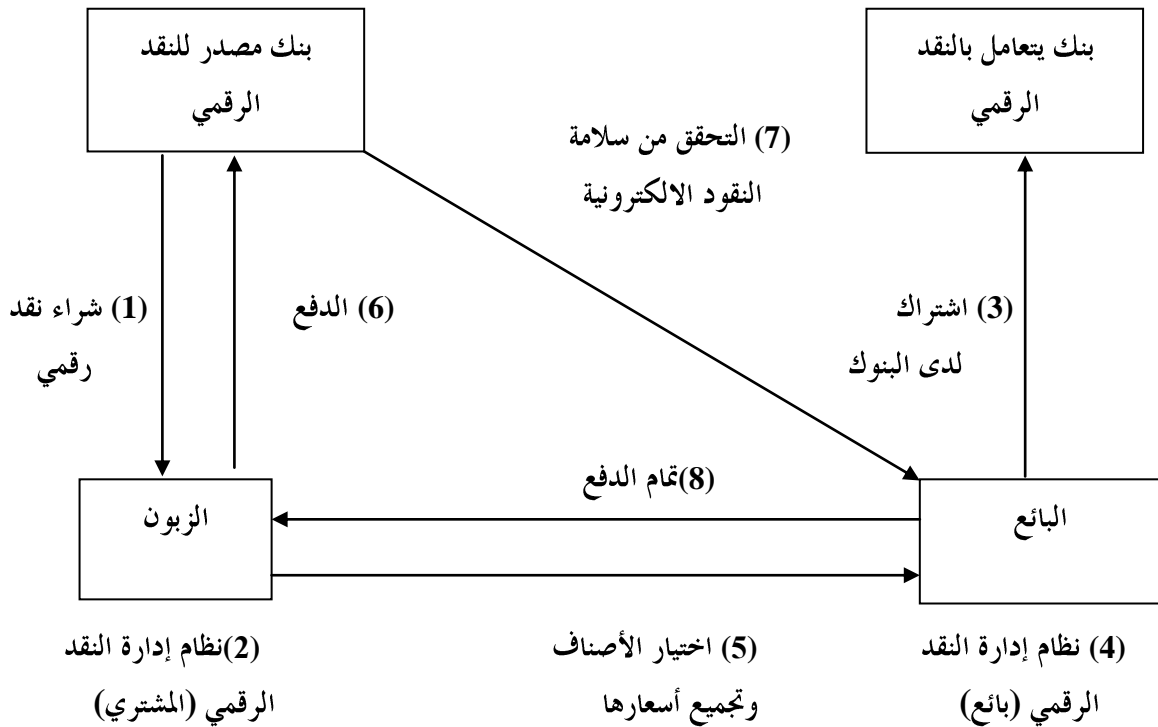
<sup>1</sup> رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق والتجارة الالكترونية، القاهرة، Arabesque Graphica، 2003، ص87.

<sup>2</sup> صفوت عبد السلام، أثر استخدام النقود الالكترونية على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص26-30.

### الفصل الثالث: دور أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية

- ه- الخطوة رقم-5:- وهي تختص بالدفع حيث يقوم المشتري باتخاذ قرار الدفع من خلال النقود الرقمية بالقيمة المطلوبة فيقوم برنامج إدارة النقد الالكتروني للمشارك باختبار الرصيد وهل يسمح بالسداد من عدمه، فإذا كان الرصيد يسمح بالسداد فيقوم البرنامج باختيار وحدات النقد التي سيقوم بالدفع بها حيث يتم تحديد هذه الوحدات بالرقم الخاص لكل وحدة وقيمتها في كشف خاص لإرساله إلى البائع عن طريق البنك المصدر للعملة.
- و- الخطوة رقم-6:- وفيها يقوم البنك بتلقي كشف الدفع من المشتري ويتأكد من صحة النقود الالكترونية بطرق التأكد المختلفة (صحة الأرقام الخاصة بوحدات النقد الالكترونية، أو أي بصمات الكترونية)، وبمجرد التأكد من صحة هذه الأرقام يقوم بإرسال كشف وحدات النقد الرقمي إلى البائع.
- ز- الخطوة رقم -7:- وفيها يتلقى برنامج إدارة النقد الرقمي للبائع كشف العملات الالكترونية الموقعة من البنك، ويقوم بإضافة وحدات النقد الجديدة بأرقامها وعلامات التأمين الخاص بها إلى خزانة البائع الرقمية.
- ح-الخطوة رقم-8:- يقوم برنامج إدارة النقد الرقمي للبائع بإخطار المشتري بتمام السداد فيقوم نظام النقد الرقمي للمشتري بمحو هذه الوحدات المخصصة بهذا الكشف من محفظة المشتري بصورة نهائية.
- ط- الخطوة النهائية: ففي هذه الدورة ترتبط بقيام بتحويل أرصده من النقد الرقمي إلى النقد العادي وهي تتم بين البنك المشترك لديه وبين نظام إدارة النقد الرقمي (البائع)، وفيها يتم إرسال كشف حساب بكل وحدات النقد الالكتروني لدى البائع أو بعضها ويقوم البنك بزيادة رصيد البائع لديه القيمة بعد قيام البرنامج بمحو هذه الوحدات من أجهزة البائع.

#### مخطط رقم (3-3): دورة استخدام النقد الرقمي و إجراءاته



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص66.

## الفرع الرابع: الآثار المترتبة عن استخدام النقود الالكترونية

في الواقع إن انتشار النقود الإلكترونية وتوسيع استخدامها سوف يولد آثاراً هامة على السياسات الاقتصادية والنقدية والمالية للدولة.

### 1- أثر النقود الالكترونية على السياسة النقدية:

إن اتساع التعامل بالنقود الالكترونية من شأنه أن يؤثر على حجم التعامل بالنقود القانونية، مما يؤثر بدوره على السياسة النقدية التي يمكن أن يتبعها البنك المركزي،<sup>1</sup> وتتلخص فيما يلي:

1-1- تأثير النقود الالكترونية على دور البنك المركزي في إقرار سعر الفائدة: يمكن القول أن قدرة البنك المركزي في السيطرة على سعر الفائدة تتوقف على الطريقة التي يتم بها خلق النقود الإلكترونية، فالأفراد يمكنهم القيام بشراء النقود الإلكترونية مقابل النقود العادية أو نظير ودائعهم، وفي كلتا الحالتين سوف تدخل هذه النقود في خزينة البنوك، وذلك لأن مصدري النقود الالكترونية سيقومون بإيداع النقود القانونية التي تلقوها نظير النقود الالكترونية في أرصدهم المصرفية.<sup>2</sup>

وفي حالة إذا قام مصدرو النقود الالكترونية بعرض المزيد منها عن طريق منح قروض، أي خلق نقود جديدة دون أن يتم تعويضها من خلال انخفاض النقود في مكان آخر، فيها سيكون من الصعب على البنك المركزي التحكم في سعر الفائدة إذا ظلت البنوك تتمتع بسلطة منح هذه القروض بدون رقابة من السلطات النقدية.

1-2- تأثير النقود الالكترونية على عمليات السوق المفتوحة: إن تأثير النقود الإلكترونية على عمليات السوق المفتوحة للبنك المركزي تتوقف بصورة رئيسية على مدى شيوع استخدام النقود الالكترونية، فكلما كان التعامل بالنقود الالكترونية هامشياً كلما كان تأثيرها ضعيفاً على فعالية السوق المفتوحة التي يقوم بها البنك المركزي، وعلى العكس من ذلك، فإن استخدام النقود الالكترونية كبديل للنقود القانونية قد يكون له تأثير على تدخل البنك المركزي مشترياً أو بائعاً في سوق الأوراق المالية.<sup>3</sup>

فالتوسع في استخدامها سيقصص ميزانية البنوك المركزية بشكل ظاهر، وعند مستوى معين قد يقيد هذا التقليل قدرة البنوك المركزية على إجراء عمليات السوق المفتوحة.

1-3- تأثير النقود الالكترونية على الاحتياطي النقدي: من المتوقع أن يتقلص الطلب على الاحتياطي النقدي لدى البنك المركزي في حالة انتشار النقود الالكترونية وحلولها محل النقود القانونية التي يحتكر البنك المركزي عملية إصدارها، حيث أن استعمال الزبائن للنقود الالكترونية كبديل للنقود القانونية من شأنه أن يمثل ضغطاً على البنوك المركزية ويدفعها إلى تخفيض نسبة الاحتياطي المطلوبة من البنوك التجارية وكذلك عدد وأشكال الأصول المدوعة.

<sup>1</sup> هناك العديد من المواقف والآراء والمبررات حول تأثير انتشار النقود الالكترونية على دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية.

للاطلاع أكثر أنظر: أحمد جمال الدين موسى، مرجع سابق، ص 166-174 - صفوت عبد السلام، مرجع سابق، ص 59-85.

<sup>2</sup> محمد إبراهيم محمود الشافعي، مرجع سابق، ص 157.

<sup>3</sup> صالح محمد حسني محمد الجمالوي، دراسة تحليلية لدور النقود الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول، ص 221.

4-1- تقلص دور البنك المركزي كمقرض أخير: قد تستمر بعض البنوك المركزية في أداء دور المقرض الأخير للمؤسسات المالية الكبيرة، لكن الحاجة إليها قد تنخفض في عالم تنتقل فيه المعلومات بشكل فوري فيما يتعلق بكل النشاطات وكل المؤسسات.

5-1- تأثيرها على عرض النقود: إذا كانت رغبة الأفراد الاحتفاظ بأرصدة قابلة للتسييل بشكل نقود رقمية، فإن مجموع الودائع تحت الطلب التي يحتاجها أو يرغب بها الأفراد سينخفض ويؤدي إلى خفض عرض النقد من قبل البنك المركزي، وسيؤدي التمادي في استعمال النقود الرقمية إلى تقليص ميزانيات البنوك المركزية بشكل كبير.<sup>1</sup>

## 2- آثارها على المتغيرات الاقتصادية الكلية:

تمتد إلى بعض المتغيرات الاقتصادية الكلية كالاستهلاك والاستثمار والعمالة، بالإضافة إلى تأثيرها المحتمل على معدل التضخم، نوضح ذلك فيما يلي:

1-2- أثرها على الاستهلاك: سوف تجعل النقود الالكترونية ابرام الصفقات أقل تكلفة باعتبار أن نفقة تحويل النقود الالكترونية عبر الانترنت هي أقل بكثير من تحويل ثمن الصفقات من خلال النظام المصرفي التقليدي، من ناحية أخرى فإن استخدام النقود الالكترونية كوسيلة للدفع من شأنه أن يشجع على زيادة توزيع بعض المنتجات الرقمية التي يسهل تحميلها عبر الانترنت وبالنتيجة تشجع النقود الالكترونية على زيادة الاستهلاك.<sup>2</sup>

2-2- أثرها على الاستثمار والعمالة: من المتوقع أن يزيد حجم الاستثمار في مجال الصناعات الالكترونية وبصفة خاصة ما يتعلق بإنتاج الحواسيب الشخصية، وذلك بهدف توفير الوسيلة التي يتم من خلالها استخدام النقود الالكترونية عبر شبكة الانترنت، إلا أن أهم مجالات الاستثمار التي يمكن أن يشجعها التعامل بالنقود الالكترونية هو الاستثمار في انتاج السلع والخدمات التي يمكن ترويجها من خلال شبكة الانترنت مثل برامج الموسيقى والأفلام الروائية.<sup>3</sup>

ومما لاشك فيه أن هذا سيؤثر بصورة ايجابية على حجم العمالة في مجالات انتاج السلع سالفة الذكر، ومع ذلك فإنه يترتب على استخدام النقود الالكترونية بعض الآثار السلبية بالنسبة للعمالة، حيث قد يستغني بعض البنوك وشركات الصرافة عن بعض الموظفين طالما أن انتشار النقود الالكترونية قد يؤدي إلى وجود سوق صرف الكتروني عبر شبكة الانترنت.

- أثرها على سعر الصرف: إن التعامل في سوق الصرف الالكتروني من شأنه أن يؤدي إلى عدم استقرار أسعار الصرف، إذ حدث اختلاف بين سوق الصرف الالكتروني وسوق الصرف الحقيقي لأن تكاليف تحويل عملة الكترونية إلى عملة الكترونية أخرى سوف تكون منخفضة مقارنة بتكاليف تحويل العملة القانونية في سوق الصرف الواقعي، ويوجد دافع قوي للمضاربة في سوق الصرف الالكتروني أكبر منه في سوق الصرف الواقعي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> توفيق شنيور، مرجع سابق، ص 113-114.

<sup>2</sup> زين الدين صلاح، دراسة اقتصادية لمشكلات وسائل الدفع الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة و القانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول، ص 305.

<sup>3</sup> صالح محمد حسني محمد الحملاوي، مرجع سابق، ص 37.

<sup>4</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، مرجع سابق، ص 22.



2-3- أثرها على معدل التضخم: إذا سمح للمؤسسات الخاصة بإصدار النقود الالكترونية دون وجود إشراف حكومي جاد، فقد يؤدي هذا إلى ضعف السيطرة على حجم النقود الالكترونية التي يتم إصدارها، مما يفتح الطريق أمام ارتفاع معدل التضخم إذا ما زاد حجم النقود الالكترونية المعروضة عن حجم السلع والخدمات الموجودة في السوق.

كما أنّ استخدام النقود الالكترونية عبر الحدود من خلال شبكة الانترنت قد يخلق عدم الشفافية أو نوعاً من الدوران الخفي للنقود الالكترونية، وهذا يضاعف من تقدير معدلات التضخم الناتجة عن استخدام النقود الالكترونية عدم الاشتراط على الاحتفاظ باحتياطي نقدي لهذه النقود كما هو متبع بالنسبة للبنوك التقليدية.<sup>1</sup>

### 3- الآثار المالية للنقود الالكترونية:

إنّ تأثير النقود الالكترونية لا يقتصر على السياسة النقدية للدولة بل يمتد إلى جوانب المالية العامة للدولة كالإيرادات العامة، وقد تتركز هذه الآثار بصفة خاصة في الانخفاض المتوقع حدوثه في رسوم صك العملة، وفي انخفاض الإيرادات الضريبية.

3-1- أثرها على إيرادات الدولة في صك العملة: تمثل الدخول الناتجة عن صك العملة الفرق بين القيمة الاسمية للنقود وبين التكلفة التي تتحملها الحكومة عند صك هذه النقود وطبعها.

3-2- أثرها على الإيرادات الضريبية: النقود الالكترونية هي وسيلة لصفقة لا يعرف قيمتها سوى طرفيها، أي البائع والمشتري وتظل هذه القيمة مجهولة بالنسبة لمصلحة الضرائب ما لم يتقدم أحد الطرفين طواعية بإقرار إلى مصلحة الضرائب ببيان فيه حجم مبيعاته أو مشترياته حتى يتم فرض الضريبة عليه.

3-3- أثرها على عمليات تبييض الأموال والجريمة: إنّ أنظمة النقود الرقمية خاصة التي تخفي هوية المتعاملين قد تسهل عمليات غسيل الأموال، كما أنّ المخولين بتطبيق القانون يتخوفون من إساءة استعمال تلك الأنظمة لغاية تبييض الأموال.

كما ينظر مؤيدي الخصوصية أنّ منافع استخدام النقود الرقمية تفوق بكثير أية استخدامات إجرامية محتملة، ولذلك يجب مقاومة أية إجراءات تقيد استعمال النقود الرقمية، وعدم توفر الأنظمة التي تتمتع بالسرية سيزيد من حذر الأفراد ويؤخر انتقاهم بشكل كامل نحو أنظمة الدفع الإلكترونية والنقود الرقمية.<sup>2</sup>

إنّ تحليل الآثار الاقتصادية والمالية والنقدية للنقود الالكترونية، وكذلك ما يمكن أن ينتج عنها من مشاكل قانونية، يقتضي بذل المزيد من الجهود من قبل المختصين للحد من الآثار الخطيرة التي تثيرها تلك النقود وذلك في إطار قانوني لتنظيم عملية إصدار النقود الالكترونية والضوابط التي يجب أن تتوافر في المؤسسات المصدرة لها.

وعليه يقع على عاتق البنك المركزي مجموعة كبيرة من المسؤوليات الجديدة التي يتعين عليه التصدي لها:

- الحفاظ على سلامة نظم الدفع بما في ذلك الدفع الإلكتروني والتأكد من فاعلية نظم التسوية والمقاصة الخاصة بالتعامل بالنقود الالكترونية، ووضع المعايير والمستويات التي يتعين إلزام مصدري النقود الإلكترونية باحترامها.

<sup>1</sup> محمد إبراهيم محمود الشافعي، مرجع سابق، ص 164.

<sup>2</sup> توفيق شنبور، مرجع سابق، ص 115-116.

- تقليل المخاطر التي يمكن أن تهدد استقرار الأسواق المالية أو تؤثر بالسلب على الثقة في نظم أو أدوات الدفع، بما في ذلك وضع ومتابعة النظم الكفيلة بحماية المستهلكين من إفلاس مصدري النقود الالكترونية.
- وضع النظم واتخاذ الإجراءات التي تكفل أكبر قدر من الشفافية والمنافسة العادلة بين موردي منتجات النقود الإلكترونية وما قد تقود إليه من آفاق ومخاطر بسبب طبيعتها الدولية.
- العمل على تقييد الاستخدام غير المشروع لوسائل الدفع الإلكترونية في الأنشطة غير المشروعة، وزيادة قدرة الجهات المختصة على تنفيذ القوانين لمنع حركة الأموال المرتبطة بالأنشطة الإجرامية أو على الأقل كشفها وتعقبها، خاصة فيما يتعلق بجرائم غسيل الأموال والتهرب الضريبي.
- من خلال ما سبق يمكن القول أن مستقبل النقود الرقمية مرهون بالعديد من العوامل المؤثرة في انتشارها من ارتفاع تكلفة استخدام النقود الرقمية ومدى تطور البنية التحتية المتعلقة بوسائل الاتصالات، وجود الدعاية الكافية ومدى تقدم الصناعة المصرفية والمالية، إضافة إلى العوامل النفسية وقبول كل ما هو جديد أم لا ومدى توافر ضوابط الأمن المتعلقة بالإنترنت.

### المبحث الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

إن استخدام البنوك للتكنولوجيا الحديثة، في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبح محل تنافس بينها، لذا من المتوقع زيادة قنوات الاتصال بين البنوك الزبائن والتي قد تتسبب في ظهور بعض المخاطر للبنوك. لذلك فقد أفرزت لجنة بازل-2 للرقابة المصرفية، أنه رغم فوائد الأنشطة الإلكترونية فإنها تحمل الكثير من المخاطر، لذا يجب أن يكون هناك توازن بين المخاطر والفوائد عن طريق التركيز على السلطات الرقابية في البنك حيث تقوم بتحديد وتقييم وإدارة ورقابة المخاطر التي تلازم العمليات المصرفية الإلكترونية عن طريق تأمين المعلومات وتجهيز إمكانية متابعة العمل المصرفي في الحالات الطارئة بمختلف أنواعها. وعليه سنحاول من خلال هذا المبحث إبراز مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وكيفية إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

يمكن للأعمال المصرفية الإلكترونية أن تحدث نقلة في المخاطر البنكية، وتفرض على البنوك تحديات جديدة في مجال التحكم في المخاطر، وعليه يتوجب على السلطات الإشرافية الأخذ بالاعتبار تبعات قيام بنك ما باستخدام قناة العمليات المصرفية الإلكترونية على المخاطر الاستراتيجية ومخاطر الأعمال، المخاطر التشغيلية، مخاطر السمعة، القانونية، مخاطر السوق التي يتعرض لها ذلك البنك. وعليه خصصنا هذا المطلب لإبراز أهم المخاطر التي تتعرض لها العمليات المصرفية الإلكترونية، والمتمثلة في المخاطر الاستراتيجية ومخاطر الأعمال، المخاطر التشغيلية، مخاطر السمعة، المخاطر القانونية، المخاطر المصرفية التقليدية، من خلال النقاط التالية:

### الفرع الأول: المخاطر الاستراتيجية ومخاطر الأعمال

هي المخاطر المؤثرة على ربحية ورأسمال البنك جرّاء ضعف القرارات الإدارية المتخذة و/أو عدم التطبيق السليم لهذه القرارات و/أو ضعف الاستجابة لمتطلبات وتغيرات السوق المحيطة.<sup>1</sup>

أي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق الميزج المناسب من الخدمات التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية، وتأتي أهمية هذا النوع من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل البنك ومن حيث العناصر المكونة لها، ولكل منها ضوابط رقابية تتوافق مع ظروف كل بنك وكل سوق مصرفي.<sup>2</sup>

وتنشأ هذه المخاطر بسبب عدم ملائمة الاستراتيجيات المرسومة مع الأهداف الموضوعية، وعدم اختيار التكنولوجيا والخبرات البشرية والمصادر الإدارية الأخرى اللازمة والمتوافقة مع بعضها البعض ومع الأهداف الموضوعية، حيث على إدارة البنك أن تعمل باستمرار على تقييم ما لديها من مصادر تكنولوجية وبشرية وتعيد صياغتها وتشكيلها بما يتلاءم والتغيرات الحاصلة على المستوى الاقتصادي والتكنولوجي والتشريعي والتنافسي المحيط.<sup>3</sup>

لذلك يترتب على البنك قبل قيامه بتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية، أن يقوم أولاً بتقدير تكاليف إدارة المخاطر المرافقة لها مقابل العائد المتوقع تحققه منها، والتأكد من انسجام هذه الخدمات مع الأهداف الملموسة في الخطة الاستراتيجية للبنك، إلى جانب وجود الخبرة والمصادر المناسبة لتحديد ومتابعة ومراقبة المخاطر المصاحبة لها. وبالتالي يجب أن تركز عملية التخطيط واتخاذ القرار على كيفية مقابلة الصيرفة الالكترونية لحاجة محددة لا أن يتم التركيز عليها كهدف مستقل، ولذلك يتوجب على خبراء التكنولوجيا ومدراء التنفيذ والتسويق المشاركة في عملية التخطيط واتخاذ القرار للتأكد من أنّ خطة العمل منسجمة مع الأهداف الكلية للبنك، وأنها ضمن مستوى المخاطر التي يستطيع أن يتحملها.<sup>4</sup>

وترتبط بعض المخاطر الاستراتيجية للأعمال المصرفية الإلكترونية مباشرة بتوقيت القضايا، فقد تكون هناك مخاطر كبيرة تتصل بقرار لإدارة البنك بالريادة في استخدام تكنولوجيا جديدة دون القيام بتحليل مناسب للعائد والتكلفة، حيث ينعكس ذلك بتكاليف أعلى وتزداد درجة التعقيد في عملياتهم، خاصة إذا أثقلت المؤسسة كاهلها بأنظمة غدت فائضة عن الحاجة بسبب التغيرات التكنولوجية المتسارعة.

<sup>1</sup> تختلف المخاطر الاستراتيجية عن بقية المخاطر الأخرى في كونها أكثر عمومية واتساعاً في طبيعتها، فالقرارات الاستراتيجية التي يتخذها مجلس إدارة بنك ما أو إدارته التنفيذية تكون لها عادة تأثيرات وتبعات على كافة فئات المخاطر الأخرى.

<sup>2</sup> خيرى مصطفى كنانة، مرجع سابق، ص 189.

<sup>3</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص 120.

<sup>4</sup> (CCANB): Comptroller of the Currency Administrator of National Banks, **Internet Banking**, Comptroller's Handbook, October 1999. P11- 10 [www.occ.gov/publications/publications-by-type/comptrollers-handbook/intbank.pdf](http://www.occ.gov/publications/publications-by-type/comptrollers-handbook/intbank.pdf) - 2011-06-29

وعلى العكس يمكن أن تنشأ هذه المخاطر في حال تباطؤ إدارة البنك في إدخال التقنيات المصرفية الحديثة، فعلى الرغم من أن ذلك قد يُمكّن البنك من تجنب التكاليف العالية، غير أن ذلك يعرّضه لخطر عدم إقبال الزبائن على تلك الخدمات والمنتجات، وأن يجد نفسه غير قادر على إيجاد موقع له في سوق مشبعة، أو سوق تتقوى وتتوحد بسرعة.

كما أن ضعف التخطيط الاستراتيجي يؤدي إلى ضعف في الأنظمة والبرمجيات وأنظمة الحماية وضعف تنظيم العلاقة التعاقدية بين البنك والأطراف الأخرى، وهذا سيؤدي إلى نقص قدرة البنك على مواجهة المشاكل وتوفير الكادر البشري المؤهل لإدارة النشاطات الإلكترونية والرقابة عليها.

إضافة إلى ذلك، يحتاج التخطيط الاستراتيجي الجيد إلى إجراء دراسات وافية تتضمن السوق الحالي والسوق المستهدف، الأجهزة والمعدات، أنظمة الحماية اللازمة وتكاليفها، المخاطر وتكاليفها، الكادر البشري اللازم والتدقيق و المراقبة والعلاقة مع الأطراف الخارجية طبيعتها وتنظيمها والمتطلبات القانونية المحلية والخارجية، خطط الطوارئ والمعاينة ونظام تقييم وإدارة المخاطر.

ومن حيث الجوهر، فإن إدارة البنك بحاجة إلى دراسة متأنية المدى مساهمة استراتيجية الانترنت في الحفاظ على تنافسية المؤسسة المصرفية وربحياتها، مع التأكد من عدم حصول زيادة غير مرغوبة بها في بنية المخاطر وعلى السلطات الرقابية أن تتوقع من البنوك قيامها بتقييم الفوائد والمخاطر المرتبطة بخيارها الاستراتيجية.<sup>1</sup>

عند إدارة المخاطر الاستراتيجية لخدمات الصيرفة الالكترونية، فإنه يتوجب على البنك تطوير أهداف واضحة لها، لتتمكن من تقييم نجاح استراتيجيتها المتعلقة بها، وتراعي مدى كفاءة نظام معلومات الإدارة لمتابعة عائد استخدام وربحية الصيرفة الالكترونية، وتصميم وتسليم وتسعير الخدمات بالشكل الذي يولد طلباً كافياً عليها من قبل الزبائن، ودرجة المنافسة من قبل الأطراف الأخرى المقدمة لخدمات الصيرفة الالكترونية وتخفيض التكاليف المصاحبة لمتابعة ومراقبة أنشطتها إلى جانب تكاليف الإشراف على موردي الخدمة التقنية، مدى توافر الدعم التقني والتشغيلي والتسويقي لخدمات ومنتجات الصيرفة الالكترونية.<sup>2</sup>

وكذا يتوجب على الإدارة العليا النظر في اعتبارات تتعلق بالربحية والوضع التنافسي للبنك والانعكاسات على المخاطر الأخرى بالشكل الذي يساهم في تبني الخيارات الملائمة عند وضع استراتيجية تقدم هذه الخدمات.

وينبغي لإدارة البنك أن تعي حجم المخاطر المتأتية من قرار لتقديم منتجات أو خدمات مصرفية إلكترونية، كما يجب عليها أن تقابل هذه المخاطر بما لديها من موارد تكنولوجية وبشرية تمكنها من تحديد ومراقبة والسيطرة على هذه المخاطر، وذلك قبل وضع الخطة التي تحتوي أهداف واستراتيجيات تحقيقها، الأمر الذي يتطلب أن يكون هناك ارتباط وثيق بين القسم التكنولوجي الفني والأقسام التسويقية والتنفيذية، بحيث تكون آلية وضع الخطط والأهداف والاستراتيجيات وآلية اتخاذ القرارات مشتركة فيما بينها.

<sup>1</sup> فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الإلكترونية: الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، أوت 2001، ص56-57.

<sup>2</sup> (FFIEC): Federal Financial Institutions Examination Council, **E-Banking**, HANDBOOK, AUGUST 2003, P14. <http://ithandbook.ffiec.gov/it-booklets/e-banking.aspx>. 6-5-2011.

## الفرع الثاني: المخاطر التشغيلية

عرّفت لجنة بازل 2 المخاطر التشغيلية: "بأنها خطر الخسارة الناتجة عن فشل أو عدم كفاية العمليات الداخلية أو العاملين أو النظم أو عن الأحداث الخارجية".<sup>1</sup>

وهي المخاطر التي تؤثر على ربحية ورأس مال البنك نتيجة التعرض لعمليات التزوير والخطأ وعدم القدرة على إيصال الخدمات المصرفية للزبائن بالإضافة إلى عدم القدرة على إدارة المعلومات والحفاظ على المستوى التنافسي للبنك.<sup>2</sup> والمخاطر التشغيلية هي المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات والأنظمة، وتنتج عن خلل في شمولية النظام، أو خلل في كفاءة البنية التحتية القائمة أو عن عدم ملائمة تصميم هذه الأنظمة، أو عدم توفر المتطلبات الأمنية اللازمة، أو من أخطاء الزبائن، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية، والأمر الذي يجعل هذه المخاطر أكثر أهمية بالنسبة للخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك نظراً للاعتماد الكبير على التقنيات التكنولوجية في كافة أوجه تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية، ويشمل هذا النوع المخاطر المتولدة من ضعف في الرقابة الداخلية، أو ضعف في الأشخاص والأنظمة، أو حدوث ظروف خارجية والتي تؤدي جميعها إلى خسائر غير متوقعة، ومنها الاحتيال المالي والتزوير.<sup>3</sup>

ويتناسب مستوى المخاطر التشغيلية عكسياً مع مدى قدرة البنك على القيام بعمليات التخطيط، التنفيذ والرقابة على منتجاته وخدماته المقدمة عبر الانترنت.

وقد ترغب البنوك، بهدف حصر وتقييد المخاطر التشغيلية، النظر في استحداث هيكلية موحدة على نطاق المؤسسة، ببناء أنظمة ذات كفاءة متكاملة، وتوفير بنية تحتية تكنولوجية تسهل إمكانية الارتباط والعمل مع أنظمة أخرى، وتضمن أمن وسلامة وتوفر البيانات، وتوفر المساندة المطلوبة لإدارة العلاقات مع الأطراف الأخرى الموردة للخدمات.<sup>4</sup>

وتجنح معظم البنوك إلى الاعتقاد بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية ستمكّنها من خفض نفقاتها التشغيلية، غير أنّ العديد من زبائن البنوك يرغب في الحفاظ على علاقة بنكية تقليدية، الأمر الذي يجعل من الصعب على البنوك التخلي عن البنية التحتية المادية القائمة، مما يعني بدوره أنّ على البنوك أن تدير لفترة من الوقت مجموعة من قنوات التوصيل، وتكون الخدمات المصرفية الإلكترونية بذلك صافي نفقات إضافية، وعليه يمكن القول إنّ تحقيق وفورات في جانب النفقات التشغيلية أمر قد لا يحدث إلاّ على المدى البعيد.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Christian Jiménez et autres, **Risques opérationnels de la mise en place du dispositif à son audit**, Revue banque, La Fayette- France, 2008, p19.

<sup>2</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص117-118.

<sup>3</sup> ابراهيم كراسنة، أطر أساسية و معاصرة في الرقابة على البنوك و إدارة المخاطر، صندوق النقد العربي، معهد السياسات الاقتصادية، أبوظبي، مارس 2006، ص40.

<sup>4</sup> نعيم دمش، مخاطر العمليات المصرفية التي تتم من خلال القنوات الالكترونية، مجلة المصارف، العدد الثاني، المجلد الثالث والعشرون، الأردن، مارس 2004، ص13.

<sup>5</sup> سعيد عبد الله الحامز، العمليات المصرفية الإلكترونية و الإطار الإشرافي، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة و القانون، كلية الشريعة والقانون - جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الخامس، ص2396-2397.

وبما أن التكنولوجيا تحدث حالياً تغييرات في نماذج الأعمال وعمليات التشغيل فإن على البنوك التحقق من أن لديها إجراءات سليمة وكافية للضبط والتحكم، بما في ذلك التحكم في التغييرات، وأن لديها عمليات تدقيق توفر ما يلزم لتفادي أو تقليل المخاطر.

وهناك عدة مصادر للمخاطر التشغيلية منها:

أ- البنية التحتية التكنولوجية: يعتمد الكثير من البنوك على طرف ثالث لإدارة البنية التحتية التكنولوجية لدعم عمليات الصيرفة الالكترونية، بحيث ترتبط أنظمتها بأنظمة هذا الطرف الثالث، وهكذا فإن البنوك يمكن أن تتعرض إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حال كانت أنظمة الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، ويبقى محتفظاً بالمسؤولية النهائية عن ضمان أن هذه الأعمال تخضع للتحكم الكافي وتدار على نحو سليم، وسترغب السلطات الإشرافية بالطبع في تقييم قدرة إدارة البنك الحالية على القيام بذلك بالكفاءة المطلوبة.

من هنا يتعين على البنوك مراقبة هذه العمليات والتحكم فيها بشكل ملائم، كما يتعين على السلطات الرقابية تقييم مدى القدرة المتواصلة لإدارة البنك على تحقيق ذلك.<sup>1</sup>

ب- عدم التأمين الكافي للنظم(الأمن): تنشأ هذه المخاطر عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالزبائن واستغلالها سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به بما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف وإعاقة ذلك الاختراق.<sup>2</sup>

يعتبر غالبية المصرفيين أن المخاطر الأمنية هي أحد الهموم الرئيسية في مجال العمليات المصرفية الإلكترونية، فالمهددات الخارجية مثل انتهاك الشبكات والتجسس والسخرية والقرصنة، وتعطيل الخدمات تعرض جميعها البنوك لمخاطر أمنية جديدة، وتتسبب قنوات التوصيل الالكترونية المفتوحة في خلق قضايا أمنية للبنوك فيما يتعلق بالسرية وسلامة المعلومات وعدم رفض المعاملات وتكامل المعلومات، والتأكد من هوية الزبائن، والتحكم في الدخول إلى الأنظمة والشبكات.<sup>3</sup>

وتلجأ معظم المؤسسات المالية الدولية إلى استخدام نظام الشفرة في المعاملات وإلى استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة لتحقيق الأمن والسلامة لجميع أطراف المعاملات المصرفية.

وتمضي أفضل الممارسات الدولية في اتجاه فرض متطلبات التشفير، بما في ذلك الجوانب القانونية أو التوقيعات والسجلات الإلكترونية، وبما أن الشبكات الداخلية لمعظم البنوك تعتمد على تكنولوجيا أمنية مشاهمة لتلك المستخدمة في أنظمتها الخارجية، فإن من الأهمية بمكان أن تنتبه البنوك لضرورة إدارة المخاطر الأمنية الناشئة في شبكاتها الداخلية ومن شأن التهديدات الأمنية الداخلية أن تجعل سلامة و سرية السجلات المصرفية وبيانات الزبائن عرضة للخطر إن لم تتم إدارتها على نحو سليم.

<sup>1</sup> فؤاد شاكر، الأعمال المصرفية الالكترونية: الإطار الرقابي والقضايا المتعلقة بإدارة المخاطر، مرجع سابق، ص57.

<sup>2</sup> البنك المركزي المصري، الضوابط الرقابية لعمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لنقود إلكترونية، جلسة مجلس إدارة البنك المركزي المصري بتاريخ 27-2-2002، ص70.

<sup>3</sup> سيف الدين السماوي عبد الكريم، مرجع سابق، ص70.

وعليه يتوجب على البنوك تطوير أنظمة الحماية الملائمة وإدارة أنظمتها الداخلية بما يتناسب والمعايير والقواعد المعمول بها دولياً على أوسع النطاق من هوية الزبائن وشرعية التوقيع الإلكتروني والتشفير، و على المستوى الدولي يتعين على السلطات الدولية تشجيع عملية تطوير منهج شامل لإدارة المخاطر المرتبطة بتعرض الحماية الداخلية والخارجية.

بالإضافة إلى مسألة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكوناً هاماً لحماية النظام، من هنا، يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل العمليات في داخل وعبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع الزبائن والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين، وعلى البنوك أن تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة وتكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها ونقلها.

كما ويتعين على البنوك مراعاة عدد من المبادئ في هذا الخصوص، منها وجود الإجراءات والوسائل الضرورية والكفؤة للتحقق من شرعية الزبون أو من يخول له لإجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية وشرعيتها، والإجراءات اللازمة للتأكد من فصل المهام أثناء إجراء المعاملات المصرفية الإلكترونية داخل البنك، والتأكد من وجود نظام تحويل سليم للدخول على الأنظمة الخاصة بشبكة الانترنت، ومتطلبات حماية المعلومات المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية والسجلات والمعلومات، والمحافظة على سرية هذه المعلومات أثناء انتقالها أو تخزينها، وتوفير آليات وقواعد واضحة لتدقيق جميع المعاملات المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ذلك، يتعين على البنوك أيضاً معالجة المخاطر الأمنية التي قد تنشأ من شبكاتها الداخلية، كذلك يتعين العمل بصورة جماعية في القطاع المصرفي، للوصول إلى مبادئ ومعايير عامة موحدة بشأن المعاملات المصرفية الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بالقضايا القانونية والتحقق من هوية المتعاملين.

ج- سلامة البيانات ومصداقيتها: تعتبر سلامة البيانات مكوناً هاماً من مكونات أمن النظام ويتوجب على إدارات البنوك أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للارتباط والعمل مع أنظمة أخرى داخل المؤسسة نفسها ومع المؤسسات الأخرى كي يتسنى لها أن تدير العلاقات مع الزبائن والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين بالكفاءة المطلوبة.

وإلى أن يتم، ضمن الصناعة تحديد مقاييس لإدارة البيانات الإلكترونية، ستظل المؤسسات المصرفية مواجهة بالتحدي المتمثل في تأسيس عمليات تحكم فعالة للتحقق من صحة ودقة وسلامة البيانات المرسل والمستلمة، ويجب أن تتضمن هذه العملية، في حدها الأدنى سياسات وممارسات سليمة فيما يتعلق بإدارة المشروع، ودورة حياة لتطوير النظام، والتحكم في التغيير وضمان الجودة، كما يجب على السلطات الإشرافية أن تشجع البنوك على مراجعة سلامة البيانات التي يتم استخدامها بواسطة أنظمتها الخاصة بإدارة المخاطر.

كما أن الضغوط التنافسية والاعتماد المتزايد على جعل الخدمات متوفرة على مدى 24 ساعة، وكل أيام الأسبوع أسهمت بدورها في رفع سقف تطلعات الزبائن وقللت من درجة استعدادهم لتحمل وقوع الأخطاء.

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي - اللجنة العربية للرقابة المصرفية، العمليات المصرفية الإلكترونية والإطار الإشرافي، الاجتماع الحادي عشر، 2002، ص 61.

<http://www.amf.org.ae/ar/acbspubs?page=1>، 2010-4-5.

د- إساءة الاستخدام من قبل الزبائن: ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة الزبائن بإجراءات التأمين الوقائية أو السماح لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات الزبائن أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلومات الزبائن الشخصية، وغياب الإجراءات المناسبة للتأكد من صحة العمليات، قد يقوم الزبون بإنكار عمليات قام بها مما يسبب خسائر مالية كبيرة للبنك.<sup>1</sup>

ه- انتظام تقديم الخدمة: إن انتظام توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مدار الساعة يمثل عنصراً هاماً من مكونات إدارة وتوفير هذه الخدمات، الأمر الذي تعززه متطلبات المنافسة من جهة والحاجة إلى الحد من مخاطر السمعة التي قد تنشأ من عدم انتظام الخدمة من جهة أخرى.

ويتعين على البنوك التأكد من كفاءة إجراءات انتظام الخدمة ووجود البدائل عند انقطاعها، كذلك من وجود بدائل فيما يتعلق بالأطراف الخارجية الموردة للخدمات، وللحد من الهجمات التي قد تساهم في تعطل انتظام الخدمة، قد يكون من المفيد التعاقد مع إحدى الخبراء المختصين لاكتشاف الخلل في الأنظمة، وذلك بصورة دورية، كذلك ينبغي أخذ الحيطة لحالة حدوث عطل ما في شبكة الانترنت تبني خطط الطوارئ.<sup>2</sup>

و- عدم ملائمة تصميم النظم أو إجراء الصيانة الدورية اللازمة للنظام: تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل المتعلقة بالنظم والصيانة الخاصة بها، وخاصة إذا تم الاعتماد على جهات خارجية فنية من خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة، مما قد يؤدي إلى تسرب معلومات عن الحسابات المصرفية للزبائن إلى حسابات زبائن آخرين، وكذا ظهور مشاكل فنية لمستخدمي شبكة الانترنت، وأخطاء في البرمجة، وهو ما يؤدي إلى فقدان البنك لمصداقيته في عالم الخدمات المالية الإلكترونية، بالإضافة إلى ظهور بعض المشكلات الفنية التي يمكن أن تصيب أجهزة الكمبيوتر والتي من شأنها أن تؤثر على ثقة الزبائن في بنوك الانترنت.<sup>3</sup>

و يجب على البنوك أن تراقب الأداء الفعلي المستمر للجهات التي تتعاقد معها لتزويدها بالخدمات المتصلة بالحواسيب أو البرامج قبل التعاقد معها، كما يجب أن تراجع بعناية فائقة شروط العقود مع هذه الجهات لتقييم مستوى الخدمة المقدمة تجنباً للمخاطر القانونية، وكذلك معالجة مخاطر العمليات، وإدارة الجوانب الأمنية، والتأكد من سلامة توفير المعلومات الأكثر تعقيداً.

بالإضافة إلى التحقق من توفر شبكة داخلية مؤمنة لأنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية، فإن التخطيط الفعال للطاقة الاستيعابية يعد مطلباً حيوياً لضمان التوفر المستمر لمنتجات وخدمات العمليات المصرفية الإلكترونية. كما أن الهجمات التي تهدف إلى منع تقديم الخدمة أن تقلل أو تقضي على قدرة البنك على خدمة زبائنه، وقد باتت هذه الهجمات ضد أكبر المؤسسات التي تقدم خدمات التجارة الإلكترونية ظاهرة متكررة على نحو متزايد.

<sup>1</sup> نبيل الحشاد، دليلك إلى إدارة المخاطر المصرفية: موسوعة بازل 2- الجزء الثاني، بيروت- لبنان، 2005، ص347.

<sup>2</sup> صندوق النقد العربي- اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص62.

<sup>3</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سابق، ص245.



وعدم القدرة على التحكم في توفر شبكة الانترنت نفسها، ومن ثمّ فإنّ على البنك أن ينظر في إمكانية استحداث وسيلة بديلة لتقديم الخدمة في حال حدوث عطل رئيسي في شبكة الانترنت.

ز- الضبط والتدقيق الداخلي: تمثل كفاءة إدارة البنك في ضبط جوانب الخلل وتصحيحها في الوقت المناسب من خلال إجراءات التدقيق الداخلية عاملا مهما في إدارة العمليات المصرفية الإلكترونية. ولا شك أنّ طبيعة العمليات المصرفية الإلكترونية تفرض تحديات كبيرة امام أجهزة التدقيق و الرقابة الداخلية، نظرا لطبيعتها المفتوحة وارتكازها على جملة واسعة من التقنيات والبرمجيات.

كما أن القدرة على اكتشاف وتصحيح الأخطاء هي أحد عناصر الضبط الداخلي الجوهرية لأي عمليات مصرفية، كما أنّ على المؤسسات المصرفية أن تضع ضوابط كافية لتفادي العمليات الاحتيالية، سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية، وتأمين وحماية معلومات وأصول البنك.

وتتحقق الكفاءة في أداء العمل المصرفي الإلكتروني ومدى القدرة على خفض نفقات التشغيل على قدرة البنك على معالجة كافة نواحي ومراحل العمل المصرفي الإلكتروني، وكذلك القدرة على الفصل السليم بين المهام والمسؤوليات لتحقيق الضبط الداخلي بفاعلية وعلى نطاق واسع.

وتتضاعف التحديات في ظل الظروف التي قد تفرض نفسها على البنك من نقص حاد في الخبرات والمهارات ضمن الصناعة المصرفية في مجالي العمليات والتدقيق وقدرة البنك على معالجة الظروف الطارئة.

ويتعين على البنوك أن تسعى لإرساء ممارسات قوية وفعّالة للتدقيق على التقنيات والبرمجيات المستخدمة، على أن تقع ضمن صلاحيات إدارات التدقيق الداخلي، أمّا في حالة استخدام طرف خارجي للقيام بعمليات التدقيق هذه، فإن على البنك القيام بذلك بصورة دورية، لتقييم استمرارية وفعالية سياسات وإجراءات البنك المتعلقة بأمن المعلومات والأنظمة والشبكات والبرمجيات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

ح- التعاقد مع أطراف خارجية لتوفير الخدمات: لعل تأثير اعتماد البنوك المتزايد على التعاقد لتوفير الخدمات من جهات خارجية على حجم مخاطر المؤسسات المصرفية الكبرى منها والصغيرة، يفوق تأثير أي تطور آخر في الصناعة المصرفية يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

وتقوم البنوك بالتعاقد مع جهات خارجية بشأن العديد من الأنشطة، بينما يتزايد تركيزها على أنشطتها الجوهرية، وتعقد الشراكات مع مؤسسات أخرى لتوفير حلول تخرج عن مجالات اختصاصها.

وتضطر البنوك الصغيرة عادة إلى التعاقد لتوفير الخدمات من جهات خارجية، لأنها غالبا ما تفتقر إلى الخبرات الفنية اللازمة والمصادر الكافية للقيام بنفسها بتأسيس قناة لتوصيل الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما أنّ الانخفاض في تكلفة الحلول الجاهزة أتاح للبنوك الصغيرة إمكانية شراء تطبيقات العمليات المصرفية الإلكترونية من الموردين، ويسهم في الارتقاء بالكفاءة، ويتيح للمؤسسات الأصغر حجما إمكانية التنافس بفعالية، كما يشجع

<sup>1</sup> سعيد عبد الله الحامز، العمليات المصرفية الإلكترونية و الإطار الإشرافي، مرجع سابق، ص 2399.

على إدخال أحدث التطبيقات في الصناعة المصرفية، غير أن بإمكان هذه التطورات أيضا أن تضيف مزيداً من التحديات للبنوك في جانب إدارة المخاطر التشغيلية.

ولكي يتسنى لها إدارة المخاطر المتصلة بالتعاقد مع أطراف خارجية لتوفير الخدمات، يجب على البنوك أن تتوخى الحرص الكافي، وتراقب الأداء الفعلي المستمر للأطراف الأخرى الموفرة للخدمات قبل التعاقد معها، كما ينبغي أن تقوم بعناية بمراجعة الشروط التي يقضي بها العقد واتفاقيات مستوى الخدمة لمواجهة المخاطر القانونية، كما يتوقع أن تغدو مخاطر معالجة العمليات، وإدارة الجوانب الأمنية، وسلامة وتوفر المعلومات، أكثر تعقيدا.

وعلاوة على ما تقدم، فإن العديد من موردي التكنولوجيا والشركاء، هي مؤسسات حديثة التأسيس، ومن ثم فقد تفتقر إلى المعرفة بالضوابط المطلوبة ضمن بيئة مصرفية، ومن شأن التعطيلات البسيطة من جانب موردي الخدمات الآخرين أن تعرّض المؤسسات المصرفية لخسائر مالية محتملة ومخاطر قانونية، ومخاطر السمعة.

ومن شأن التعاقد مع أطراف خارجية لتوفير الخدمات أن يثير مخاطر تتعلق بالخصوصية، فالبنوك قد لا تكون مدركة في كل الأوقات للكيفية الفعلية التي يتم بها جمع واستخدام بيانات الزبائن بواسطة موردي الخدمات والأطراف الخارجية الأخرى، وقد لا تكون متولية لإدارة هذه الأنشطة على نحو سليم، هذا بالإضافة إلى الحقوق والمسؤوليات القانونية لموردي الخدمات قد لا تكون واضحة، ومن ثم ينبغي تشجيع البنوك على التصدي لقضايا الخصوصية في علاقاتها التعاقدية والمستمرة مع موردي الخدمات.<sup>1</sup>

وهناك توجيهات استرشادية تم وضعها من قبل السلطات الإشرافية للبنوك، لكيفية التعاقد مع أطراف خارجية لتقديم الخدمات المصرفية، وعند القيام بذلك فإن على إدارات البنوك تكلف جهة ثالثة مستقلة بمراجعة النواحي الأمنية لهذه الأطراف، من حيث أنظمة وإجراءات التحكم، على أن تقدم هذه الجهة تقريرا للسلطات الإشرافية.<sup>2</sup> وتزويد السلطات الإشرافية بنسخة من مستندات التعاقد الرسمية مع هذه الأطراف الخارجية (موردي الخدمات التقنية)، التي يجب أن تشمل جميع النواحي ذات الأهمية وعلى وجه الخصوص النواحي المتعلقة بضمان السرية والسلامة وكذلك مدة وشروط انتهاء الخدمة المقدمة من قبل هذه الأطراف.

كما يتعين التأكيد في الاتفاقية على ضرورة قيام هذه الاطراف الخارجية بمعالجة المعلومات والبيانات وتطبيق الإجراءات المتعلقة بالأمن وفق التعليمات الصادرة من قبل البنك.

ولتقليل حجم المخاطر التشغيلية يجب على البنك التأكد من وضع ومدى فعالية خطط الطوارئ اللازمة لتقديم نفس المستوى المطلوب للخدمة المصرفية المقدمة للزبائن، وبنفس مستوى الاعتمادية والدقة والأمان، وذلك في حالة حدوث خلل تشغيلي ما، وعليه فقد أوصت لجنة بازل البنوك بتغطية المخاطر التشغيلية، بنفس الاهتمام بتغطية مخاطر السوق وسعر الفائدة وذلك بتطوير التطبيقات والاحتفاظ برأسمال كافي لذلك.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> سيف الدين السماقي عبد الكريم، مرجع سابق، ص71-72.

<sup>2</sup> صندوق النقد العربي - اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص64.

<sup>3</sup> Chartier Evelyne, *Le système d'information du risque opérationnel: anticiper, alerter, évaluer*, Economica, Paris, 2008, p7.

### الفرع الثالث: مخاطر السمعة

تنشأ في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك مما يؤثر على أرباحه ورأسماله، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى مما تنتج عنه خسارة كبيرة في الزبائن والمال، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة أنظمتها بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها.<sup>1</sup>

وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية، في حال فشل البنك في إرساء شبكة موثوقة وآمنة لتقديم هذه الخدمات، أو عند تقديم خدمات غير كفؤة، أو عند عدم انتظام تقديم الخدمة، وكذا في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للزبائن أو عند حدوث انتهاك للخصوصية.

كما قد تنشأ عند حدوث اختراقات أمنية على موقع بنك ما في شبكة الأنترنت، وتمتد لتشمل بنوك أخرى، نتيجة فقدان ثقة الزبائن أو السوق بمقدرة البنوك على الإدارة الكفؤة والسليمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

وكلما ازداد اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية، ازدادت احتمالات مخاطر السمعة، وإذا ما واجه أحد البنوك الإلكترونية مشاكل تؤدي بالزبائن إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمات الالكترونية في مجموعها أو اعتبار فشل البنوك قصورا في الإشراف على نطاق النظام كله، فإن هذه المشاكل يمكنها أن تؤثر في النهاية على الموردين الآخرين للخدمات المصرفية الالكترونية، وفي كثير من البلدان التي تغدو فيها المعاملات المصرفية الالكترونية اتجاهها سائدا، قامت جهات الإشراف على البنوك بوضع إرشادات داخلية لمن يقومون بالفحص، كما قامت جهات كثيرة بتوزيع مبادئ توجيهية عن إدارة المخاطر للبنوك.<sup>2</sup>

ويتعين على البنوك لتفادي مخاطر الإضرار بسمعتها، أن تسعى لوضع معايير لأنشطتها المصرفية الإلكترونية، وأن تقوم بمراقبة ومراجعة هذه الأنشطة والخدمات بصورة دورية ومنظمة، بالإضافة إلى وضع خطط للطوارئ بما يضمن استمرارية الخدمة، كما أن على البنوك إرساء علاقة وطيدة مع الزبائن من خلال إرشادهم إلى الإجراءات والمخاطر المحتملة بالعمليات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل.

وفي ضوء ذلك، يتوجب على البنوك الإفصاح عن أحكام استخدام الخدمات المصرفية التي تقدمها، بما في ذلك الرسوم والمسائل الأمنية وكافة الأحكام العامة والتفصيلية وغير ذلك من المعلومات المقدمة للزبائن، كيفية استخدام المنتج، وكيفية تجنب المخاطر الأمنية، ونصائح فنية لمواجهة أي تحديات أثناء استخدام هذه التقنية، وكذلك كيفية التعامل مع المشاكل التي قد تحدث، وكيفية استخدام الأسماء والأرقام السرية.

### الفرع الرابع: المخاطر القانونية

هي المخاطر التي يتعرض لها البنك المتعامل عبر الأنترنت وتؤثر على ربحيته ورأسماله نتيجة مخالفة، أو عدم التوافق، أو عدم المعرفة بالقوانين والقواعد والتعليمات والمعايير التشريعية والأدبية التي تحكم التعامل المصرفي عبر الأنترنت في بلد ما.

<sup>1</sup> (CCANB):Comptroller of the Currency Administrator of National Banks, op cit,p11 ,

<sup>2</sup> صالح نصولي و أندريا شايختر، تحديات المعاملات الالكترونية، مجلة التمويل والتنمية، سبتمبر 2002، ص50.

تقع هذه المخاطر في حالة الإخلال أو عدم الالتزام بالقوانين أو القواعد أو اللوائح أو الممارسات المعتمدة والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

تنطوي المعاملات المصرفية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، فثمة مصادر متعددة للمخاطر القانونية بالنسبة لنشاطات البنك في ميدان الصيرفة الإلكترونية، فالبنك الذي يؤدي خدماته عبر الانترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة بقوانين وتشريعات حماية زبائنه في دولة أخرى غير الدولة التي يعمل فيها، وكذا الاستخدام غير المشروع أو سوء استخدام المعلومات المحصلة عبر الانترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات البنك للاطلاع عن زبائنه والموجودات لدى البنك ذاته ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الذين يتعامل معهم هذا البنك.<sup>1</sup>

كما يمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة أسرع مما يمكنها تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية. ومع ذلك فإنه، في بعض الحالات، قد لا تكون لدى البنوك المعرفة الكاملة بالقوانين واللوائح المحلية المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه، سواء كان ذلك بترخيص أم بدون ترخيص إذا لم يكن ذلك مطلوباً، وعندما لا يكون الترخيص مطلوباً، فإن البنك الافتراضي الذي يفتقد الاتصال مع الجهة المشرفة في الدولة المضيفة له، قد يجد أن الأمر أكثر صعوبة في البقاء على علم بالتغيرات التنظيمية. وعليه، فإن البنوك الافتراضية قد تنتهك بدون علم، قوانين حماية المستهلك، بما في ذلك تلك المتعلقة بجمع البيانات والخصوصية، واللوائح الخاصة بالترويج، وبالتالي تعرض نفسها لخسائر عن طريق الدعاوى القانونية أو الجرائم التي لا تجري ملاحظتها بسبب تنازع الاختصاص.

يمكن أن تقع المخاطر القانونية أيضاً نتيجة الإخفاق في توفير السرية الواجبة لمعاملات الزبائن أو نتيجة الإساءة في استخدام البيانات والمعلومات، ويعزز هذه المخاطر النقص في التشريعات المصرفية المتعلقة بالتعاقدات والعمليات الإلكترونية والآليات القانونية لضبط تعقيد هذه التعاقدات والتعاملات.

وهناك مصدر آخر للمخاطر القانونية يتعلق بنوع التشريع الذي يجب أن يتم تطبيقه على معاملات الصيرفة الإلكترونية، هل هو تشريع الدولة التي منح فيها البنك الافتراضي رخصة مزاولة الزبون أم تشريعات الدولة التي يقدم فيها البنك خدماته، وذلك نظراً لاحتمال وجود تعارض بين تلك التشريعات.

ثم هناك حقيقة أخرى وهي العقود الإلكترونية والتوقيعات الإلكترونية مازالت قيد النضج وهي تختلف من دولة إلى أخرى، وإن ممارسات "أعرف عميلك" الفعالة باتت أكثر أهمية للبنوك في محاولاتها لمنع الاحتيال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص 230.

<sup>2</sup> فؤاد شاكر، مرجع سابق، ص 58.

وللحد من هذه المخاطر، يتعين على البنوك التأكد من اكتمال متطلبات الإفصاح للزبائن، والتعريف بالإطار القانوني والإشرافي التي تخضع له هذه المعاملات الإلكترونية وما قد ينشأ عنه من حقوق والتزامات، وعلى البنوك التأكد من الإجراءات القانونية والقضائية السائدة في المناطق التي تقدم فيها خدماتها المصرفية الإلكترونية. كذلك، على البنوك الاهتمام بجوانب التسجيل والتوثيق للعمليات المصرفية الإلكترونية في كافة مراحلها وتفصيلها وحفظها بصورة آمنة، ليتسنى اللجوء إليها عند الحاجة، كذلك ومن جانب آخر، على السلطات الإشرافية السعي لتنظيم الأطر القانونية والرقابية لمعالجة القضايا القانونية والقضائية المرتبطة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية.<sup>1</sup>

### الفرع الخامس: المخاطر المصرفية التقليدية

إنّ لقنوات تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية انعكاسات بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية الأخرى، نوضح ذلك فيما يلي:

#### 1- المخاطر الائتمانية:

يمكن للمخاطر الائتمانية لبنك ما أن تتأثر بالخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>2</sup>، إذ يمكن لاستخدام قناة التوصيل عبر الانترنت أن يتيح للبنوك خاصة المؤسسات الصغيرة أن تتوسع على نحو متسارع في أنشطتها، الأمر الذي قد يؤدي إلى زيادة في مخاطر نوعية الأصول ومتطلبات التدقيق الداخلي اللازمة.<sup>3</sup> كما يتيح استخدام الانترنت للبنوك إمكانية التوسع في نطاقها الجغرافي لتقديم الخدمات، سينتج عنها مخاطر ائتمانية مرتبطة بمتطلبات معرفة السوق وطبيعة الزبائن، وكذا التحقق من صحة الضمانات.<sup>4</sup>

#### 2- مخاطر السيولة:

تؤثر المعاملات المصرفية الإلكترونية على مخاطر السيولة، حيث تساعد السرعة الكبيرة في انتشار المعلومات الصحيحة أو المضللة عن أوضاع البنوك في مشاكل سيولة لهذه البنوك، حيث يؤدي تناقل معلومات سلبية عن وضع بنك، عبر الانترنت، إلى تدافع الزبائن بأعداد كبيرة وفي وقت واحد على سحب ودائعهم من هذا البنك، بشكل أسرع من خلال استخدام المعاملات الالكترونية، مما قد يزيد من مخاطر سيولة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> جورج نهاد أبو جريش، حشان يوسف رشوان، المصرف عبر الانترنت: تقنية جديدة تثير مشاكل قانونية قديمة جديدة، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، العدد 274، سبتمبر 2003، ص 62-63.

<sup>2</sup> لتفاصيل أكثر أنظر: - محمد نضال الشعار، أسس العمل المصرفي، دار الجندي للطباعة و النشر، دمشق- سوريا، الطبعة الأولى، 2005، ص 316-317. - سيف الدين السماقي عبد الكريم، مرجع سابق، ص 73.

<sup>3</sup> سعد عبد الله الحامز، العمليات المصرفية الالكترونية و الإطار الإشرافي، مرجع سابق، ص 2402.

<sup>4</sup> وليد النجار، وسائل المدفوعات الالكترونية: التجارة و الأعمال الالكترونية المتكاملة، الدار الجامعية، الاسكندرية- مصر، الطبعة الأولى، 2006، ص 118.

<sup>5</sup> للاطلاع أكثر أنظر: - نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص 116.

- علي بدران، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل 2، مجلة المحاسب المجاز- الفصل الثالث، العدد 23، 2005، ص 12.

كما أن اشتداد المنافسة بين البنوك في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، سيؤدي إلى زيادة حدة التقلبات في حركة الودائع مما سيخلق مشاكل سيولة إضافية لهذه البنوك، ومن هنا تظهر أهمية حرص البنك على مراقبة سيولته وأيضا التغيرات الحاصلة في ودايعه وقروضه بشكل مستمر ودقيق.<sup>1</sup>

### 3- مخاطر السوق:

وتواجه البنوك مخاطر الخسارة في عملياتها الداخلة في الميزانية العمومية والخارجة عنها، وهي مخاطر ناجمة عن تغيرات في الأسعار السائدة في الأسواق المالية والتي تؤثر على أصول البنك وتقلل من قيمتها.<sup>2</sup> كما يبدو تأثير النمو الذي حدث مؤخرا في إصدار الأوراق المالية والتداول من خلال شبكة الانترنت على حجم مخاطر السوق الخاصة بالبنوك معقدا بعض الشيء. فمن وجهة نظر المستثمر، يمكن للزيادة في حجم الأوراق المالية التي يتم تداولها عبر شبكة الانترنت أن تؤدي من ناحية إلى زيادة حدة التقلبات، كما يمكن من ناحية أخرى، أن تؤدي إلى زيادة السيولة، أما من وجهة نظر البنك، فإن البنوك قد تتعرض لمخاطر كبيرة إذا لجأت للأعمال المصرفية الإلكترونية عبر الانترنت، إلى اتباع أساليب سمسرة الودائع أو تخفيض أسعار الفائدة على القروض، كما هو الحال بالنسبة إلى مخاطر السيولة، فإن من المتوقع على البنوك والسلطات الإشرافية على حد سواء، أن يحرصوا على مراقبة تأثيرات الزيادة في أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية على تقلبات السوق.<sup>3</sup> وتتكون مخاطر السوق من أربعة مكونات هي:

3-1- مخاطر تقلبات سعر الفائدة: وهي المخاطر التي تنشأ بسبب الفروقات الزمنية بين التدفقات النقدية وقدرة البنك على تعديل سعر الفائدة على خدماته ومنتجاته المصرفية في الوقت المطلوب، وتمكن الانترنت من اجتذاب ودايع ومنح تسهيلات ائتمانية لعدد أكبر من الزبائن حول العالم، وبالتالي توسيع إطار المنافسة بين البنوك، الأمر الذي يزيد من احتمالية تغير زبائن البنك بشكل مستمر، وكل ذلك يضع تحديات أمام البنك المتعامل عبر الانترنت تتمثل بضرورة العمل المستمر على تطوير وتحسين إدارته للموجودات والمطلوبات وسرعة التأقلم في هذا المجال مع تغيرات سعر الفائدة.<sup>4</sup>

وعليه تواجه البنوك المتخصصة في تقديم الأنشطة المصرفية الإلكترونية، تقلبات في أرباحها بسبب تقلبات أسعار الفائدة، ومنه تغيرات انخفاض قيمة الأصول بالمقارنة بخصوم الأنشطة المصرفية الإلكترونية المستحقة. ويستطيع البنك إلى حد ما السيطرة على مخاطر سعر الفائدة من خلال التطابق بين محفظتي الموجودات والمطلوبات ومرونتها، أي توظيف مصادر التمويل الحساسة لسعر الفائدة في موجودات حساسة لسعر الفائدة أيضا، واتباع أسلوب إدارة الفجوة بين الفائدة المقبوضة والفائدة المدفوعة، القائم على إيجاد توازن ومواءمة بين آجال استحقاق موجوداتها وآجال استحقاق التزاماتها.

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي - اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص66.

<sup>2</sup> Michel Crouhy, and Etal, **Risk Management**, McGraw hill, New York, 2001, p34 .

<sup>3</sup> سيف الدين السعدي عبد الكريم، مرجع سابق، ص73.

<sup>4</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص115.

3-2- مخاطر تقلبات أسعار الأوراق المالية: وتعرّف بالمخاطر التي تؤثر على ربحية ورأسمال البنك جرّاء التغير في قيم محافظ البنك الاستثمارية وأدواته المالية، وذلك نتيجة التعامل بالأوراق المالية أو اتخاذ المراكز المالية مقابل أسعار الفوائد، أو أسعار الصرف، أو أسواق رأس المال، أو أسواق السلع والخدمات، وتعطي الانترنت البنك فرصة أوسع للتعامل بهذه الأدوات المالية مما يزيد من حجم مخاطر السعر.

3-3- مخاطر تقلبات أسعار الصرف: وهي مخاطر تقلب بيع وشراء العملات الأجنبية مقابل العملة الوطنية، في حالة امتلاك البنك لموجودات مقومة بالعملات الأجنبية، خاصة أن أسواق العملات الأجنبية أخذت تشهد تقلبات حادة في الفترة الأخيرة، حيث يتطلب وجود رأسمال مطلوب لتغطية مخاطر أسعار الصرف بالإضافة إلى الذهب.<sup>1</sup>

3-4- مخاطر تقلبات أسعار السلع: فالأسواق السلعية يمكن أن تكون أقل سيولة من أسواق العملات ومعدلات الفائدة، ولذلك فالتغيرات في العرض والطلب له تأثير أكبر على الأسعار والتقلبات.<sup>2</sup>

3-5- مخاطر النقد (القطع) الأجنبي: وبما أن شبكة الانترنت تتيح للبنوك إمكانية توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها، حتى إلى المستوى الدولي، فإن الأرجح أن بعض البنوك ستكون لديها من خلال أنشطتها المصرفية الإلكترونية مخاطر نقد أجنبي أكبر من مخاطر النقد الأجنبي التي تتعرض لها من خلال القنوات التقليدية لتقديم خدماتها.<sup>3</sup>

وعليه يتوجب من ثم على السلطات الإشرافية التحقق من أن البنك الذي يباشر أنشطة مصرفية إلكترونية عبر الحدود تتوفر لديه أنظمة وخبرات ملائمة لإدارة المخاطر، كي يتمكن من إدارة هذه المخاطر على نحو سليم.

### المطلب الثاني: مبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

يتبين من استعراض المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، أن السمات التي تتّصف بها هذه العمليات والتي تتميز بالتغير السريع في الابتكارات التقنية والخدمات المصرفية المصاحبة واستخدام الشبكات المفتوحة وتزايد الاعتماد على أطراف خارجية، تتطلب إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر على ضوء التغيرات في مكونات المخاطر المصرفية التي تعززها هذه العمليات.

وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى إجراءات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، أسس الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وكذا ضوابط بناء نظام رقابي للعمليات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الأول: إجراءات إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

المخاطر هي جزء جوهري من انشغالات أي مؤسسة، كيف لا وهي تمثل جميع الأحداث التي قد تؤدي إلى منع هذا التنظيم جزئياً أو كلياً من تحقيق أهدافه أو تعظيم أداؤه، ذلك بالقضاء على مزايا لكل نشاط ترافقه.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> (CCANB):Comptroller of the Currency Administrator of National Banks, op cit,p7.

<sup>2</sup> (FFIEC) :Federal Financial Institutions Examination Council, op cit ,p12.

<sup>3</sup> صندوق النقد العربي - اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص66.

<sup>4</sup> لتفاصيل أكثر حول الخطر وسياق نشوء المخاطر أنظر:

-Amine TARAZI, **Risques bancaires, déréglementation financières et réglementations prudentielles**, PUF, Paris, 1996, P 10.

-Banque de France, «**Gestion du risque de crédit et stabilité financière**», Revue de la stabilité financière, Paris, N : 05, novembre 2004, P116.

والمقصود بالمخاطر المصرفية هي درجة أو احتمال وقوع البنك بخسائر مالية، أي احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها، و/أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين، مما ينتج عنه آثار سلبية، لها قدرة على التأثير على تحقيق أهداف البنك المرجوة، وتنفيذ استراتيجياته بنجاح.<sup>1</sup>

أما إدارة المخاطر المصرفية هي العملية التي يقوم بموجها البنك بتحديد وقياس ومراقبة والإشراف على المخاطر، وذلك لضمان أن المخاطر ضمن قدرات التحمل التي يوفرها مجلس الإدارة، وتتفق مع الأهداف الاستراتيجية وتخصيص رأس المال يتناسب مع التعرض للمخاطر.<sup>2</sup>

أما الهدف من عملية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية هو معرفة والتأكد من وجود معايير السلامة والأمان المصاحبة لتقدم العمليات المصرفية الإلكترونية، ومنه تعمل البنوك المقدمة لها على تبني طرق ووسائل تحليلية صارمة تمكنها من تحديد وقياس ومراقبة والتحكم في المخاطر الناشئة، وفي هذا المجال يكون هدف التدقيق الداخلي والتفتيش والرقابة معرفة التأكد من امتلاك إدارة البنك المقدرة اللازمة لإدارة والتحكم في حجم هذه المخاطر.<sup>3</sup>

وتمارس إدارة المخاطر في المؤسسات المالية والمصرفية على جميع المستويات التنظيمية لها، فعلى المستوى التخطيطي يعتبر مجلس إدارة أي مؤسسة مالية هو الجهة المسؤولة عن وضع الأهداف الكلية، والسياسات والاستراتيجيات الخاصة بإدارة المخاطر، ويجب بلوغ هذه الأهداف العامة إلى كل موظف في البنك، وينبغي أيضا على مجلس الإدارة أن يتأكد من أن الإدارة التنفيذية قد اتخذت الإجراءات اللازمة لتحديد هذه المخاطر وقياسها ومراقبتها والسيطرة عليها، كما يجب اطلاع مجلس الإدارة بصورة منتظمة على المخاطر المختلفة التي يواجهها البنك من خلال التقارير.

أما على مستوى الإدارة العليا، تقوم الإدارة العليا بتطبيق استراتيجية وسياسة مجلس الإدارة من خلال البرامج، وتنفيذ المهام والإجراءات المستخدمة في إدارة المخاطر، من تحديد للمخاطر والنظم الكافية لقياسها وآليات المراقبة الداخلية الفاعلة، وتعين بوضوح الأشخاص واللجان المختصة بإدارة المخاطر، حدودها، صلاحيتها ومسئولياتها. بينما على مستوى العمليات التشغيلية، يحدث الخطر عند هذا المستوى من خلال ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية من قبل موظفي البنك، وتنفيذ المخاطر هنا من خلال العمليات التشغيلية السليمة وإرشادات وتوجيهات الإدارة العليا.

وعليه أعدت لجنة بازل نموذجاً، يقتضي اعتماد استراتيجية متكاملة عند البنوك لمواجهة الأوجه الجديدة للمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنك، وهذه الإجراءات تتضمن ثلاثة عناصر أساسية تتمثل في التقييم والرقابة والمتابعة، وذلك على النحو التالي:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> Mary Keegan, **Management of Risk "Principles and Concepts**, H M Treasury, The Orange Book, working Papers, October 2004. www.hmtreasury. gov.uk, p9.

<sup>2</sup> علي بدران، مرجع سابق، ص13.

<sup>3</sup> نادر ألفرد قاحوش، مرجع سابق، ص122.

<sup>4</sup> Committee of Payment and Settlement : **Security of Electronic Money**, www.bis.org.1996.



## 1- تقييم المخاطر:

تقييم أو تقدير المخاطر عبارة عن إجراءات مستمرة تتضمن ثلاثة مراحل هي: تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك ومدى تأثيرها عليه وذلك بعد تقدير أهميتها المالية، ثم تحديد مقدار الخطر الواجب اتخاذه وذلك من قبل مجلس إدارة البنك، أي وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمّله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر، وأخيراً مقارنة الخطر الذي يمكن أن يسمح به مع احتمال زيادة هذا الخطر فيما إذا تواتر في وقت واحد مع غيره من المخاطر ومن ثمّ التأكد من إمكانية البنك لمواجهة هذا الخطر المتعاطم.

## 2- الرقابة على التعرّض للمخاطر:

من خلال هذا العنصر يجب على البنك الحد من التعرض لهذه المخاطر، حيث تشمل الرقابة ستة مجالات على النحو التالي:

1-2- تنفيذ سياسات وإجراءات التأمين والحماية: يعني تطبيق نظام الحماية من جهة والمراقبة الداخلية له من أجل المحافظة على تكامله وصحة عملياته وسرية المعلومات التي يحتويها من جهة أخرى، وهذا بهدف تحديد شخصية المتعامل مع التّظّم وسلطة التصديق، وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل الزبائن وأثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية، وضمان الحفاظ على سرية معاملات الزبائن، وضمان عدم انكار مرسل الرسالة لها.<sup>1</sup>

ويراعى في هذا المجال اتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الاتصالات من وإلى التّظّم لمنع أو الحد من اختراق غير المرخص لهم للتّظّم أو إساءة استخدامها.<sup>2</sup> والرقابة على الدخول إلى التّظّم وتحديد شخصية المستخدمين، وحماية التّظّم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص لها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

كما يتطلب الأمر بالنسبة لإصدار وسائل دفع إلكترونية اتخاذ إجراءات إضافية للتأمين، ويشمل وجود اتصال مباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزي للحماية من التزيف، ومتابعة العمليات الفردية، والاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال من خلال متابعة التحويلات غير العادية، كذا توافر شروط الأمان في البطاقات الذكية، أو غيرها، مع مراعاة حدود مالية قصور لتلك البطاقات حتى لو كانت بطاقة خصم.

2-2- الاتصالات الداخلية: تدعيم الاتصالات والحوار بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة وإدارة عليا وبين العاملين بشأن سلامة أداء التّظّم وتوفير التدريب المستمر للعاملين مهم جداً، فتفاديا لتضارب المصالح بين المستويات المختلفة المسئولة عن أمن النظم والإدارة العليا، إذ قد يرى أحد فريق أمن التّظّم أنّ هناك اختراق بينما يرى رئيس الفريق أنّه لا يمكن إخبار الإدارة العليا بهذا الاختراق.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حافظ كامل الغندور، مرجع سابق، ص 206-208.

<sup>2</sup> البنك المركزي المصري، الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية و إصدار وسائل دفع لنقود إلكترونية، مرجع سابق، ص 72.

<sup>3</sup> Jim Kates & Stephen Nickson, *The Reality of Hackers, Risk Management*, July 2001, p28 .

كما يجب اعتماد سياسة المناقشة المستمرة بين إدارة البنك والتقنيين فيه المسؤولين عن وضع نظام الصيرفة الالكترونية وطريقة عمله ونقاط ضعفه وميزاته، الأمر الذي يساعد على الحد من السمعة السيئة للبنك، التي يمكن أن تنتج عن أخطاء في نظام المعلوماتية لديه وكذا تجنب مخاطر نقص السيولة وضعف سياسة الائتمان. وقصد التأكد من ملائمة وكفاية الاتصالات الداخلية لعمل البنك، يفضل كتابة محاضر العمل، كما يجب تأهيل إطارات البنك بشكل مستمر مما يساهم في الحد من الوقوع في الأخطاء العملية الناتجة عن ضعف خبرة العاملين في البنك.

2-3- تحديث المتطلبات الإلكترونية وتطويرها: أي استمرار تقديم وتطوير الخدمات، مما يحسّن باستمرار من فرص الأمن والتأمين، من خلال الفحص الدوري والمستمر للأجهزة ولنظام عملها ونتائجها، وتحديث الأجهزة ونظم المعلومات يساهم في الحد من المخاطر العملية والسمعة السيئة لنشاطات البنك.

2-4- ضوابط المصادر الخارجية للدعم الفني: وضع ضوابط للحد من المخاطر في حالة الاعتماد على مصادر خارجية لتقديم الدعم الفني، حيث أن المصادر الخارجية لتقديم الخدمات المالية لا تعفي البنك من المسؤولية تجاه الزبائن والغير فلا بد على البنك من اعتماد سياسة تهدف إلى التخفيف من المخاطر التي قد تنجم من اعتماده على مصادر خارجية لتقديم خدمات مصرفية الكترونية، وهذا من خلال الضوابط التالية:

أ- متابعة الأداء المالي والتشغيلي لمقدمي الدعم الفني والتأكد من نوعية العمليات المالية وسمعة مقدم هذه الخدمات، مع التأكد من توافر الاتفاقيات التعاقدية مع مقدمي الدعم الفني تحدد التزامات الأطراف تفصيلاً بعقد مكتوب، وتوفير ترتيبات طوارئ لتغطية احتمالات تغيير مفاجئ في مقدمي الدعم الفني.

ب- ينبغي التأكد من قدرة مقدم هذه الخدمات على الحفاظ على سرية المعلومات بنفس المستوى المطلوب من البنك والتأكد من سياسة مقدم الخدمات في مجال حماية سرية المعلومات، وتوفير التأمين اللازم بما يتفق مع ما هو متبع داخل البنك في حالة تعرفهم على بيانات ذات حساسية تخص البنك، وذلك من خلال مراجعة سياساتهم وإجراءهم في هذا المجال.

2-5- إرشاد وتثقيف الزبون: إحاطة الزبائن بالعمليات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها وعن إجراءات كيفية حل الأخطاء، مما يساعد في حماية المستهلك واحترام قواعد خاصية المعلومات، من خلال نشر هذه المعلومات على موقعه في شبكة المعلومات أو أي طريقة أخرى، مما يساعد في الحد من خطر سوء السمعة للخدمات المصرفية المقدمة من بنك ما.<sup>1</sup>

2-6- إعداد خطط طوارئ مضادة للأعطال الإلكترونية: تتضمن اعتماد إجراءات معينة في حال حدوث أي خلل أو عطل في عمليات الصيرفة الإلكترونية، هذه الإجراءات أو النظام المضاد تسمح باستعادة المعلومات المفقودة أو إصلاح ما تلف أو عدل فيها، إضافة إلى وجود خدمة مستعجلة دائمة بين الموظفين والمستهلك، و هذا من خلال الإجراءات التالية:

<sup>1</sup> موسى خليل ميري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية، مرجع سابق، ص 274.

- أ- إعداد خطط طوارئ بديلة في حالة إخفاق النظم عن أداء الخدمات وذلك فيما يتعلق إعادة البيانات إلى الوضع الذي كانت عليه قبل الإخفاق، وتوفير قدرات بديلة لتشغيل البيانات، وتوفير عاملين لمواجهة الظروف الطارئة.
- ب- توافر التأمين اللازم في حالة تنفيذ خطط الطوارئ وكذا توافر تعليمات لاستخدام هذه الخطط لدى مقدمي الدعم الفني، مع الاصرار على مزود أجهزة الكمبيوتر ونظم المعلومات وعلى مقدم خدمة الانترنت وشركات الاتصالات أن يزوده ببرنامج مضاد للأعطال الإلكترونية.
- ج- اختبار نظم التشغيل البديلة بصفة دورية للتأكد من فاعليتها، وإبرام عقود بديلة مع مقدمي دعم فني متخصصين جدد في حالة إخفاق المقدمين الأساسيين لتفادي خسارة الزبائن المرتبطين بالخلل الإلكتروني.

### 3- متابعة ومراقبة المخاطر:

- تعتبر مراقبة المخاطر هامة جداً في مجال الصيرفة الالكترونية بسبب سرعة التطورات التي تحدث في هذا النوع من النشاطات المصرفية وبخاصة بسبب الاستعمال الواسع للشبكات الالكترونية بمختلف أنواعها. و تتضمن ما يلي:
- أ- إجراء اختبارات دورية للنظم: إذ أن الفحص المستمر لنظام العمليات المصرفية يمكن أن يساعد في إظهار العمليات غير الطبيعية في وقتها ووقايتها من مشاكل خلل محتملة في النظام الإلكتروني، كما بين الغموض أو عدم الدقة في تصميم ووضع النظام الإلكتروني بالبنك موضع التنفيذ. التي يكون من ضمنها إجراء اختبار إمكان الاختراق الذي يهدف إلى تحديد وعزل وتعزيز تدفق البيانات من خلال النظم واتباع إجراءات لحماية النظم من المحاولات غير العادية للاختراق، وإجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية التأمين والوقوف على مدى اتساقها مع سياسات وإجراءات التأمين المقررة.<sup>1</sup>
- ب- إجراءات المراجعة الداخلية والخارجية (تدقيق الحسابات): تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر للتحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك بها.<sup>2</sup> ويمكن أن يكون تدقيق الحسابات بواسطة خبراء عاملين بالبنك أو من شركات تدقيق حسابات مستقلة عنه، حيث يساعد في وضع آلية لبيان الأخطاء وللتقليل قدر الإمكان من مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية.
- أما في حال كون عملية التدقيق من خبراء عاملين بالبنك فالأفضل أن يكونوا مستقلين وبعيدين في عملهم عن إدارة خدمات الصيرفة الإلكترونية، والوظيفة الأساسية لمدققي الحسابات هي التأكد من أن المعايير الواجب اتباعها يتم تطبيقها ومن أن البنك يحترمها بدقة.

### 4- إدارة الأخطار الناجمة عن العمليات الدولية:

- أثار ذلك اهتمام لجنة بازل وإدارة المخاطر الناجمة عن العمليات الدولية، وتستلزم فهماً دقيقاً للمتطلبات القانونية في الدول الأخرى وتقدير نوعية المخاطر المتعلقة بها واعتماد خطة لمواجهة أي خلل قد يحدث بالخدمات بسبب مشاكل متعلقة بالأجواء السياسية والاقتصادية الخارجية.

<sup>1</sup> محمود أحمد إبراهيم الشوقاوي، الرقابة المصرفية والضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي الإلكتروني، مرجع سابق، ص43.

<sup>2</sup> البنك المركزي المصري، الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الالكترونية وإصدار وسائل دفع لبقود إلكترونية، مرجع سابق، ص74.

والمخاطر الناتجة عن خدمات مصرفية خارج حدود الدولة التي يوجد فيها البنك هي أكثر تعقيدا وصعوبة في الإدارة من المخاطر الداخلية، لذلك يجب على البنوك وعلى السلطات المشرفة عليها أن تنتبه إلى كيفية تقدير هذه المخاطر وإمكانية السيطرة عليها وإدارتها من الوجهة العملية والقانونية وغيرها.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

مبادئ الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية تقع في ثلاث فئات عريضة ومتداخلة، تنحصر في:

#### 1- إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا:

من خلال الالتزام بما يلي:

1-1- الإشراف الفعال على أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية: يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا إنشاء إشراف فعال فيما يخص المخاطر المتعلقة بأنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية، بما في ذلك تحديد كيفية وضع المسألة، والسياسات وأدوات تحكم خاصة لإدارة تلك المخاطر وأساليب الرقابة المحددة لها وتحديد صريح للمسؤوليات.<sup>2</sup>

1-2- إنشاء عمليات شاملة لضبط ومراقبة الأمان: يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا مراجعة والموافقة على الجوانب الأساسية لعمليات رقابة أمان البنك، بحيث يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا ممارسة الإشراف على تطوير البنية التحتية لرقابة الأمان، وضمان استمراريتها، وصيانتها، بحيث يمكن المحافظة على النظم المصرفية الإلكترونية والبيانات وحمايتها من التهديدات الداخلية والخارجية، ولا بد أن يتضمن ذلك تحديد متطلبات التحويل المناسب للصلاحيات، وضوابط الدخول المادي للشبكة، وأمان مناسب للبنية التحتية، للمحافظة على حدود مناسبة وقيود على كل أنشطة المستخدمين الداخليين والخارجيين، إضافة إلى المحافظة على أصول البنك.

1-3- الاهتمام الشامل بعملية إشراف الإدارة فيما يخص العلاقات مع الأطراف الخارجية، حيث يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا إنشاء عملية شاملة ومتواصلة لممارسة الاستلام السليم وعملية للإشراف لازمة لإدارة علاقات الموردين الخارجيين للبنك، وغير ذلك من أنواع الاعتماد على الأطراف الأخرى المساندة للعمليات المصرفية الإلكترونية.

#### 2- ضوابط رقابة الأمان:

في حين أن مجلس الإدارة يعتبر المسؤول عن التحقق من توافر الإجراءات المناسبة لرقابة الأمان اللازم للأنشطة المصرفية الإلكترونية، من خلال الالتزام بالمبادئ التالية:

أ- على البنوك اتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة المناسبة للتحقق من صحة هوية الزبائن الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت، وطبيعة تحويلهم.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> موسى خليل ميري، القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الالكترونية، مرجع سابق، ص276.

<sup>2</sup> نبيل حشاد، مرجع سابق، ص386.

<sup>3</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سابق، ص238.

ب- ينبغي على البنوك استخدام طرق التحقق من صحة المعاملات التي تعزز عدم الإنكار وأن تتولى ترويج عدم النقص، وأن تحدد المساءلة عن المعاملات المصرفية الإلكترونية، واتخاذ الإجراءات اللازمة المناسبة لحماية واقعية وسلامة المعلومات الخاصة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، والسجلات والمعلومات المرتبطة بها..

ج- على البنوك أن تضمن وجود إجراءات مناسبة للسماح بفصل المهام والواجبات ضمن الأنظمة المصرفية الإلكترونية وقواعد البيانات والتطبيقات، وأن تتأكد البنوك من توافر الضوابط المناسبة للتحويل، ومن صلاحيات الدخول للنظم الإلكترونية، وإلى قواعد البيانات والتطبيقات.

د- لا بد أن تضمن البنوك وجود أسس تدقيق مناسبة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية. فقد يجعل تقديم الخدمات المالية عبر الانترنت أكثر صعوبة للبنوك لتطبيق وتنفيذ الرقابة الداخلية والمحافظة على أسس وتطبيقات تدقيق واضحة، إذ لم تكن هذه الإجراءات قد تم تكييفها لبيئة العمليات المصرفية الإلكترونية.

هـ- يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية سرية المعلومات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية، كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها أو تخزينها في قواعد البيانات.

### 3- إدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة:

يتعين على المؤسسات المصرفية أن تراعي:

أ- التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالبنك، قصد السماح للزبائن المحتملين للتوصل لاستنتاج واضح حول هوية هذا البنك والوضع التنظيمي والقانوني له قبل الدخول في تعاملات مصرفية إلكترونية.<sup>1</sup>

ب- اتخاذ الإجراءات المناسبة التي تضمن الوفاء بمتطلبات سرية الزبون، في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في الدولة التي يقدم فيها البنك منتجاته وخدماته من العمليات المصرفية الإلكترونية.

ج- ضرورة امتلاك البنك القدرة الفعالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ، بما يكفل توفر الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية في جميع الأوقات.

د- وضع خطط مناسبة للتجاوب في حالات وقوع حوادث، من أجل إدارة المشكلات واحتوائها والتقليل من آثارها، التي قد تظهر نتيجة لأحداث غير متوقعة بما في ذلك عمليات الانتهاك والقرصنة، والتي قد تعيق تقديم الأنظمة والخدمات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الثالث: ضوابط بناء نظام رقابي للعمليات المصرفية الإلكترونية

حتى يتسنى للبنوك مواصلة العمليات المصرفية الإلكترونية، ينبغي الأخذ بعين الاعتبار ضوابط إضافية لازمة لبناء نظام رقابي لها نلخصها فيما يلي:

1- استيفاء شروط الحصول على ترخيص مواصلة العمليات المصرفية الإلكترونية: وأهم هذه الشروط ما يلي:

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي - اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مرجع سابق، ص 68.

- أن يكون البنك مستوفياً للضوابط الرقابية التي تتعلق بمدى التزامه بكل من معيار كفاية رأس المال، وأسس تصنيف الديون، وتكوين المخصصات، والتوازن في مركز العملات، وتركز التوظيفات لدى المرسلين بالخارج.
- أن يتبع البنك مبادئ حصيفة لإدارة مخاطر تقديمه خدماته الإلكترونية، والتي تشمل على تقييم المخاطر والرقابة عليها ومتابعتها، ويحدد نوعية الخدمات التي سيقوم بتقديمها إلكترونياً.
- 2- أن يحدد البنك المسؤوليات الواقعة عليه من جراء تقديم الخدمات الإلكترونية: وأهم هذه المسؤوليات ما يلي:
  - موافقة مجلس الإدارة على استراتيجية تتضمن قيام البنك بتقديم خدماته عبر الشبكة على أن يحاط المجلس بكافة المخاطر الناشئة عن ذلك، وموافقة مجلس الإدارة على سياسة الإدارة التنفيذية للبنك فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر وتدعيم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر.<sup>1</sup>
  - في حالة وجود طرف آخر تقدم من خلاله الخدمات، فيجب على مجلس إدارة البنك إقرار اتفاقية التشغيل التي تنظم العلاقة بين البنك مع الطرف الآخر وتحديد مسؤوليته في الحفاظ على سرية الحسابات والمعلومات و التعليمات التي تتم عبر الشبكة.
  - تصميم نماذج عقود لتأدية الخدمات المصرفية التي تقدم عبر شبكات الاتصال الالكترونية وأن يتأكد البنك من توافر القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع زبائن البنك عبر الشبكات مع تحديد ساعات تقديم هذه الخدمات.
  - إعلان البنك عن طريق موقعه الالكتروني بما يفيد حصوله على ترخيص بتقديم خدماته عبر الشبكات من البنك المركزي ورقم وتاريخ الحصول على الترخيص والخدمات التي يجوز للبنك تقديمها عبر الشبكات، مع ربط هذا الموقع بصفحة البنك المركزي المعلن فيها عن أسماء البنوك المرخص لها حتى يتحقق الزبائن من صحة التصريح.
  - إفصاح البنك عن القوانين التي تحكم الخدمات التي يقوم بتأديتها، وضرورة أن يتحقق البنك من شخصية طالب الخدمة بأساليب ثابتة تضمن الحقوق المتبادلة.
- 3- يحدد البنك المسؤوليات الواقعة على الزبون من العمليات المصرفية الإلكترونية: وفيما يلي أهمها:
  - يتحمل الزبون مسؤولية صحة المعلومات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات مستخدماً للخدمات التي تؤدي من خلالها ويقر الزبون بأن التعليمات والمعاملات التي يدخلها يتم التعامل عليها بدون أية مراجعة إضافية من البنك أو إشعارات خطية أو التأكد منها بطرق أخرى.<sup>2</sup>
  - لا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أرسلها الزبون عبر الشبكة، ويتحمل الزبون مسؤولية إعداد البيانات الخاصة بالمستفيد أو الإضافة أو التعديل.
  - يلتزم الزبون بمراعاة إجراءات الحماية في التعامل عبر الشبكة مع البنك، مع تحمله مسؤولية سوء استخدام الخدمة الناتج عن عدم الالتزام بإجراءات الحماية أو الشروط والأحكام الواردة في العقد الذي يتم إبرامه مع البنك بشأن العمليات المصرفية الالكترونية أو الناتج عن قيامه بالكشف عن إجراءات الحماية أو مخالفتها لدى الاستخدام.

<sup>1</sup> عادل عبد الرزاق، مبادئ و أسس إدارة التحديات في عصر العولمة، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2007، ص285.

<sup>2</sup> محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، الرقابة المصرفية و الضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي الإلكتروني، مرجع سابق، ص43.

- عدم تحمل البنك مسؤولية تعطل الخدمة لظروف خارجة عن إرادته، وتعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانوناً على صحة المعاملات والتعليمات.
- يلتزم الزبون في حالة فقد أو سرقة جهاز الشفرة بإخطار البنك لكي يقوم بإبطال هذا الجهاز، وتعتبر أدوات الحماية وسيلة للتعرف والتحقق من شخصية الزبون وبمجرد إتمام إدخالها بنجاح يعتبر الزبون هو مصدر جميع التعليمات والمعاملات.
- 4- توافر استراتيجية جديدة معتمدة من مجلس الإدارة تتوافق وتقدم البنك لخدماته الإلكترونية، وما تتضمنها من رؤية واضحة لهيكل الخدمات المستقبلي والمزيج التقليدي والإلكتروني به، وعدد الفروع، ونوعية العاملين ومهام إدارات التدريب، والمخاطر الحالية والمستقبلية وسبل السيطرة عليها.
- 5- تحديد واضح للمخاطر التي قد يتعرض لها البنك نتيجة قيامه بتقديم الخدمات الإلكترونية، والحدود القصوى لما يمكن أن يتحمّله البنك من خسائر نتيجة التعامل مع كل نوعية من نوعيات هذه المخاطر.
- 6- وجود الكوادر الإدارية التي تملك الخبرات والمهارات التقنية الملائمة لضمان التأكّد من إدراكهم التام بالمخاطر والتحديات المحيطة بتقديم الخدمات عبر شبكة الانترنت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> رمضان الشراح، الرقابة المصرفية في ظل العولمة المالية: الحكم المؤسسيّ السليم في البنوك و المؤسسات المالية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2002، ص36.

### خلاصة الفصل:

يعتبر الدفع الإلكتروني منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مجموعة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمأن وصول الخدمة.

كما ساهم التوسع في استخدام نظم ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة (النقود الإلكترونية) إلى سهولة وسرعة تسوية المدفوعات، مما انعكس على انتشار ورواج المعاملات المصرفية الإلكترونية.

ويلقى العمل بنظام البطاقات المصرفية الإلكترونية بأنواعها نجاحاً وانتشاراً ملحوظاً في معظم دول العالم، لتصبح هذه البطاقات حلقة هامة من حلقات التداول النقدي البديل باختزالها الزمن والجهد، ودرئها لمخاطر حمل النقود ومصاعب نقلها من مكان إلى آخر، فضلاً عن دورها في إبطاء سرعة دوران النقود، ويأتي هذا النجاح مدعوماً بالمزايا العديدة والفوائد والخصائص المتميزة التي يعجز التعامل بالعملات النقدية عن تحقيقها، فضلاً عن المنافع التي تحققها لأطراف العلاقة الناشئة عن إصدار واستخدام هذه البطاقة.

ورغم المزايا التي توفرها نظم ووسائل الدفع الإلكترونية لكل أطراف المعاملات المصرفية الإلكترونية سواء البنوك والزبائن على حد سواء، إلا أنها تعترضها بعض المخاطر والسلبيات على المستوى الجزئي وعلى الاقتصاد الوطني، إلا أنها أدت إلى تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية، وبروز مخاطر خاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية من مخاطر استراتيجية ومخاطر الأعمال، المخاطر التشغيلية، مخاطر السمعة والمخاطر القانونية، حيث لم تستوعب القوانين الحالية هذه التطورات.

حتى تؤدي وسائل ونظم الدفع الإلكترونية دورها بفعالية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية، ينبغي العمل على التحكم في التكنولوجيا المصرفية الحديثة، وحماية تقنيات الاتصال وخاصة شبكة الانترنت من الاحتيال وضمأن سرية جميع العمليات المصرفية، وتوفير إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل وإقامة رقابة صارمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية، واتباع خطط وإجراءات الإدارة السليمة لمخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية وكذا وسائل ونظم الدفع الإلكترونية التي أقرتها لجنة بازل.



## الفصل الرابع:

واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

## الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

### تمهيد:

أولت السلطات النقدية والمصرفية في الدول العربية اهتماماً متزايداً لتطوير وإصلاح وتحرير قطاعها المصرفية انطلاقاً من الدور المهم الذي تلعبه في تعزيز النمو الاقتصادي، وقد شهد القطاع المصرفي في الدول العربية تطوراً كبيراً في السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة التي بذلتها أغلب الدول العربية لإصلاحه وتطويره إلى جانب الدور الكبير لهذه البنوك على المستويات المؤسسية والرأسمالية والبشرية والتكنولوجية.

إنّ البنوك العربية تواجه تحديات كبيرة فرضتها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية، وتحرير تجارة الخدمات المالية في ظل المنظمة العالمية للتجارة وازدياد المنافسة المحلية والدولية، لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم مع هذه التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور مستقبلاً من خلال تبني المعاملات المصرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها لزيادة تنافسيتها وتوسيع حصتها السوقية محلياً ودولياً.

المبحث الأول: القطاع المصرفي العربي وإمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية

المبحث الثاني: تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية

## المبحث الأول: القطاع المصرفي العربي وإمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية

تسعى الدول العربية من خلال الجهود المبذولة والإجراءات المتخذة من طرف السلطات المعنية بالقطاع المصرفي إلى إصلاح أنظمتها المصرفية، ومسايرة مختلف التحولات العالمية في ظل الانفتاح المالي والمصرفي ومنها مجازة التطور الحاصل في التكنولوجيا المصرفية، التي تسمح بالتحول من الصيرفة التقليدية نحو تبني العمل المصرفي الإلكتروني، وهذا بمواجهة التحديات من خلال إعادة النظر في سياساتها واستراتيجياتها لتكون أكثر تطوراً وشمولاً. وعليه خصصنا هذا المبحث للوقوف على نقاط القوة والضعف للقطاع المصرفي العربي من خلال عرض الملامح الأساسية لواقع البنوك العربية، وتشخيص واقع البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية لأنّها المؤشر الأساسي في مدى جاهزيتها لولوج مجال الصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الأول: الملامح الأساسية لواقع البنوك العربية

لاتزال غالبية البنوك العربية تعاني عدد كبير من التحديات تمنعها من مجابهة البيئة الاقتصادية المتغيرة، والتي تشهد تحولات متسارعة نتيجة للعولمة والاتجاه نحو إعادة هيكلة اقتصادياتها ضمن برامج إصلاحات واسعة لقطاعها المصرفية، ويمكن تحديد الملامح الأساسية لواقع المصارف العربية بالنقاط الآتية:

### الفرع الأول: حجم هيكل وملكية البنوك العربية

#### 1- صغر أحجامها:

تعاين معظم البنوك العربية من صغر أحجامها مقارنة مع البنوك في البلدان المتقدمة، وبمطالعة البيانات الواردة في الجدول رقم (1-4) يمكن رصد الملاحظات الآتية:

**1-1- موجودات البنوك التجارية العربية:** شهدت قيمة إجمالي موجودات البنوك التجارية العربية ارتفاعاً ملحوظاً خلال الفترة (2005-2011)، إذ ارتفعت من 1,045,354.7 مليون دولار في عام 2005 حتى بلغت خلال عام 2011 ما يقارب 1,459,538.7 مليون دولار، إلا أن هذه الموجودات (بمجمعة) تقل عن موجودات واحد من البنوك الكبيرة في العالم، فتشير البيانات الواردة عن أكبر ألف بنك في العالم سنة 2008 من حيث أصولها ورؤوس أموالها إلى أن عدد من البنوك العربية ضمن هذه القائمة هو (81) بنكاً، وشكّلت موجودات هذه البنوك نحو 1.2 من مجموع موجودات أكبر ألف بنك في العالم، وتشير البيانات إلى أن موجودات البنوك العربية بمجمعة شكلت نحو 5910273 مليار دولار وهي تقل بكثير عن موجودات بنك واحد من البنوك الكبرى في العالم، فمثلاً إن موجودات البنك الأكبر في العالم (بنك أمريكا الأمريكي) نحو 18820554 مليار دولار، وهي تفوق بكثير موجودات البنوك العربية بمجمعة.<sup>1</sup>

**1-2- حجم الودائع المصرفية:** شهدت الودائع المصرفية للبنوك التجارية للدول العربية كمجموعة، نمواً ملحوظاً من 601,157.1 مليون دولار في عام 2005 إلى 1,459,539 مليار دولار في سنة 2011 أي بنسبة 7.7% عن سنة

<sup>1</sup>نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، العدد 4، سنة 2011، ص17.

2010 التي سجلت نمواً بمعدل 6.8%، ويلاحظ ارتفاع نسب نمو الودائع في أغلب الدول النفطية مع التوسعات الاستثمارية والزيادات في الأجور والمعاشات والإعانات، وفي المقابل هناك تراجع في هذه النسب لدى الدول غير النفطية وخاصة تلك الدول التي تعرضت لظروف عدم الاستقرار.

وقد شكلت ودائع القطاع الخاص الجانب الأكبر من تلك الودائع، إذ ارتفعت إجمالي الودائع لدى المصارف العربية من 546,683.5 مليون دولار في عام 2005 حتى بلغت 1,323,420 مليون دولار عند عام 2011، وقد شكلت ودائع القطاع الخاص الجانب الأكبر من تلك الودائع، إذ كانت تمثل ما نسبته 91% خلال العامين 2005 و2011، في حين شكلت إجمالي الودائع إلى الناتج المحلي الإجمالي نسبة تراوحت بين 55.1% و62% خلال نفس العامين على التوالي.

والجدول رقم (1-4) يبين لنا تطور الودائع بمختلف أنواعها وإجمالي الموجودات للميزانيات المجمعة في البنوك التجارية العربية خلال الفترة (2005-2011).

#### الجدول رقم (1-4): تطور الودائع وإجمالي الموجودات للميزانيات المجمعة في البنوك التجارية العربية (2005-2011)

( مليون دولار )

السنوات	الودائع الإجمالية	الودائع الادخارية و الآجلة	الودائع الجارية للقطاع الخاص	الودائع الإجمالية للقطاع الخاص	إجمالي الودائع	إجمالي الموجودات
2005	601,157.1	375,253.3	171,430.2	546,683.5	1,045,354.7	1,045,354.7
2006	723,927.8	455,904.9	201,926.0	657,830.9	1,262,116.6	1,262,116.6
2007	922,493.1	553,461.5	273,794.2	827,255.7	1,674,365.3	1,674,365.3
2008	1,140,689.2	657,905.4	318,869.7	976,775.1	2,013,206.1	2,013,206.1
2009	1,263,098.2	757,094.2	374,890.0	1,131,984.2	2,177,642.1	2,177,642.1
2010	1,355,274	808,011	417,377	1,225,388	1,355,273.6	1,355,273.6
2011	1,459,539	837,401	486,019	1,323,420	1,459,538.7	1,459,538.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على أعداد مختلفة من التقرير الاقتصادي العربي الموحد، متاحة على الموقع: <http://www.amf.org.ae>.

– صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2007، ص141/، 2008، ص134، 2009، ص128، 2010، ص151، 2011، ص136، 2012، ص144.

**1-3- حجم القروض والتسهيلات الائتمانية:** بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (1-4)، الذي يلخص تطور القروض والتسهيلات الائتمانية المقدمة من قبل البنوك التجارية العربية (2005-2011)، ارتفعت قيمة إجمالي الائتمان المقدم من قبل البنوك العربية من نحو 575,710.1 مليون دولار في عام 2005، ليشهد بعض التحسن نهاية عام 2011 إلى نحو 1,391,995 مليون دولار محققاً بذلك نمواً بنسبة 10.4% مقارنة مع نسبة نموه بـ 7.4% في سنة 2010، إلا أن نسبة النمو هذه لا تزال أقل من النسب ما قبل الأزمة المالية، والتي وصلت ذروتها خلال عام 2008 بنحو 29%<sup>1</sup>. ومن الملاحظ أنه خلال 2009-2011، سجلت نسبة النمو في الائتمان المقدم من قبل البنوك العربية للقطاع الخاص بالمحصلة أقل نسبة من نمو الائتمان المصرفي للقطاع العام، مما يعكس بشكل واضح تأثير القيود

<sup>1</sup> يرجع ذلك إلى استمرار البنوك في تحفظها في منح الائتمان في العديد من الدول العربية في ضوء تشديد القواعد الاحترازية والحلجة لتعزيز مستويات السيولة ورأس المال، بالإضافة إلى تراجع مستويات الطلب على الائتمان الخاص.

والقرارات الصادرة من قبل السلطات النقدية العربية في ضبط التوسع لهذا الائتمان من جهة، وتوجه البنوك للإقراض قليل المخاطر من جهة أخرى من خلال إقراض الحكومة وشركات القطاع العام، على ضوء تزايد احتياجات هذا القطاع.

وتشير المعطيات إلى أن رصيد إجمالي القروض والتسهيلات المقدمة للقطاع الخاص من قبل البنوك العربية ارتفع بنسبة 8.7% خلال عام 2011، وشكّل ما نسبته 71% من إجمالي رصيد القروض والتسهيلات المقدمة من قبل البنوك العربية عندها، في حين ارتفع رصيد إجمالي القروض والتسهيلات للقطاع العام بنسبة 14.9% ليصل إلى نحو 400,988 مليون دولار في نهاية نفس السنة، أي ما نسبته 29% من إجمالي رصيد القروض والتسهيلات المقدمة للاقتصادات العربية.

من جانب آخر، يظهر الاستقرار في الإقراض المصرفي الخاص من خلال تقارب نسبة الائتمان المقدم لهذا القطاع إلى إجمالي الودائع خلال العامين 2010 و 2011 بـ 67% و 68% على التوالي. و يرجع ذلك إلى أن نسبة النمو في الائتمان المقدم للقطاع الخاص خلال سنة 2011، كانت قريبة نسبياً من نسبة النمو في إجمالي الودائع.

الجدول رقم (4-2): تطور القروض والتسهيلات الائتمانية المقدمة من قبل البنوك التجارية العربية (2005-2011)

( مليون دولار )

السنوات	إجمالي الائتمان	ائتمان القطاع العام	ائتمان القطاع الخاص	الائتمان الخاص إلى الإجمالي (%)	الائتمان الخاص إلى إجمالي الودائع (%)	الائتمان الخاص إلى PIB (%)
2005	575,710.1	160,038.1	414,672.0	72.2	69.0	38.0
2006	677,709.2	184,455.2	493,254.0	72.8	68.1	38.2
2007	851,147.0	213,261.5	637,885.5	74.9	69.1	43.3
2008	1,125,767.5	291,690.9	834,076.6	74.1	73.1	43.2
2009	1,181,739.4	311,819.5	869,919.9	73.6	68.9	51.2
2010	1,260,619	349,068	911,551	72	67	45
2011	1,391,995	400,988	991,007	71	68	42

المصدر: صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أعداد مختلفة: 2007، ص142، 2008، ص135 / 2009، ص129، 2010، ص152 / 2011

ص137 / 2012، ص145.

## 2- اختلال هيكلها وملكيته:

سجّل هيكل القطاع المصرفي في البلدان العربية حتى سنة 2008 من نحو 500 مصرف ومؤسسة مالية، وتشكل كل من البنوك التجارية التقليدية والبنوك الإسلامية والبنوك المتخصصة الأخرى المكونات الأساسية للقطاع المصرفي العربي، وفي هذا السياق نجد أن العدد الأكبر من البنوك العربية يتواجد في لبنان بواقع 63 بنك، ومن ثمة الإمارات بنحو 52 بنك، ومصر بحوالي 39 بنك والعراق بواقع 35 بنك، والبحرين بنحو 27 بنك.

وتشير البيانات المجمعة من قاعدة Bankscope أن البنوك التجارية التقليدية، تهيمن على الحجم الكلي للقطاع المصرفي في الدول العربية، حيث حافظت هذه البنوك على الحصة الكبرى من الموجودات المصرفية، بنسبة 81.5% من إجمالي الموجودات المصرفية العربية في عام 2008.

ويلاحظ تزايد أهمية البنوك التجارية، حيث شكلت نسبة موجوداتها حوالي 87.5% من إجمالي الموجودات المصرفية في عام 2000 ونحو 89% في 2003، وذلك بالتزامن مع تحسّن أوضاع الاقتصاد في الدول العربية، بالإضافة إلى جهود الإصلاح التي بذلتها العديد من البنوك العربية، والمتمثلة في زيادة رساميلها وتعزيز قدراتها التمويلية، وتطوير أنظمة إدارة المخاطر المصرفية وتبني معايير مكافحة غسيل الأموال.

و عليه نقول أنه لا تزال البنوك التجارية التقليدية تهيمن على الجزء الأكبر من إجمالي الموجودات للقطاع المصرفي في البلدان العربية، والجدول رقم (3-4) يعطي نظرة حول هيكل القطاع المصرفي في البلدان العربية. وقد تزايدت الأهمية النسبية للبنوك الإسلامية بصورة ملحوظة في السنوات الأخيرة، من خلال تأسيس عدد متزايد منها في مختلف الدول العربية، ولقد قفزت موجوداتها من حوالي 4.3 في المائة من إجمالي الموجودات المصرفية للدول العربية في عام 2000 إلى نحو 12 بالمائة في سنة 2008.

وتأتي البنوك المتخصصة الأخرى في المرتبة الثالثة في هيكل القطاع المصرفي العربي، وهي تتضمن مؤسسات مالية واستثمارية ومصارف لتمويل المشاريع الصناعية والزراعية والعقارية في دول مجلس التعاون الخليجي، بينما في غالبيتها بنوك صغيرة الحجم عموماً، وموجهة لقطاعات وفئات اقتصادية معينة، مثل توفير التسهيلات والقروض لتمويل المشاريع الصغيرة للأفراد والمؤسسات الصغيرة في الدول غير النفطية، مثل تونس والأردن.

ولقد تراجعت أهميتها خلال العقد الماضي في ضوء قيام عدد من الدول العربية بإعادة هيكلية القطاع المصرفي وتأسيس البنوك الشاملة، ووصلت موجودات البنوك المتخصصة الأخرى إلى نسبة 6.5 في المائة من إجمالي الموجودات المصرفية في الدول العربية عام 2007.

ورغم الجهود الحثيثة التي تبذلها البلدان العربية في مجال خصخصة القطاع المصرفي، إلا أنّ هيكلية ملكية البنوك في عدد كبير من البلدان العربية يتم بالمساهمة الكبيرة للقطاع العام، وسيطرة شبه كاملة لهذا القطاع على إدارة العمليات المصرفية بشكل عام. مما سينعكس سلباً على استراتيجية النظام المصرفي بشكل عام، مثلاً أكبر مصرفين في اليمن (البنك الأهلي اليمني والبنك اليمني للإنشاء والتعمير)، وكذا أكبر أربعة بنوك في مصر تعود ملكيتها للقطاع العام، وكذا الحال في عدد كبير من البلدان العربية الأخرى.

كما أدت برامج الخصخصة التي نفذها عدد من الدول العربية إلى تخفيض مساهمة القطاع العام في ملكية البنوك التجارية وتخفيف قيود دخول البنوك الأجنبية إلى السوق المصرفية، ففي مجموعة الدول غير النفطية، شهدت كل من تونس ومصر والمغرب تطورات في هيكل ملكية البنوك خلال السنوات الأخيرة، إثر تنفيذها إصلاحات شملت خصخصة بعض بنوك القطاع العام أو إعادة هيكلتها، والاتجاه نحو انشاء البنوك الشاملة وتقليل قيود الدخول إلى السوق المصرفية المحلية أمام البنوك الأجنبية.

وبالنسبة لمجموعة الدول النفطية الأخرى، فعلى الرغم من قيام عدد من هذه الدول بإصلاحات تتعلق بدمج بعض بنوك القطاع العام والسماح بدخول بعض البنوك الأجنبية، كما في الجزائر واليمن وإنشاء بنوك تجارية مشتركة

بين القطاع العام و بنوك أجنبية كما في ليبيا، لكن لا يزال القطاع العام يستحوذ في الجزائر على حوالي 90 % من ملكية البنوك العاملة فيها.<sup>1</sup>

الجدول رقم (3-4): هيكل القطاع المصرفي في البلدان العربية

نسبة التغير (%)		2008	2003	2000	السنوات البيان
2008 - 2003	(2008 - 2000)				
197.8	21.7	1960.8	658.5	541.1	إجمالي الموجودات (مليار دولار)
8.3 -	1.6	81.5	88.9	87.5	نسبة البنوك التجارية (%)
164.4	4.7	11.9	4.5	4.3	نسبة البنوك الإسلامية (%)
1.5-	19.5 -	6.5	6.6	8.2	نسبة البنوك الأخرى (%)

المصدر: جمال الدين زروق وآخرون، أوضاع القطاع المصرفي في البلدان العربية وتحديات الأزمة العالمية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الطبعة الأولى، 2009، ص13.

### 3- التركز في نصيب البنوك:

يتمثل التركيز في نصيب البنوك العربية في ارتفاع نصيب عدد قليل من البنوك في مجمل الأصول المصرفية، مما يعني هيمنة تلك البنوك على السوق بشكل عام، الأمر الذي يحد من المنافسة المطلوبة للارتقاء بالعمل وتقديم أفضل الخدمات المصرفية ومواكبة التطورات الحديثة التي تشهدها ساحة العمل المصرفي، فحصة أول مائة بنك عربي من الأصول تصل إلى 93.5% من إجمالي أصول البنوك العربية.

أما على مستوى البلدان العربية منفردة فتكون هذه الظاهرة أكثر وضوحاً، فمثلاً تسيطر في تونس خمسة مصارف على النظام المصرفي الذي يضم 13 بنكاً تجارياً من خلال امتلاكها نحو ثلثي إجمالي الأصول فضلاً عن كافة التسهيلات التي يقدمها النظام المصرفي، كما تمتلك خمسة مصارف في الأردن نسبة مماثلة، وهناك مصارف منفردة تمتلك نسبة كبيرة من تلك الأصول في الدولة الواحدة مثل بنك قطر 45.2% وبنك الكويت 30% وتبرز هذه الظاهرة بشكل واضح في الجزائر ومصر، ففي الأولى تمتلك المصارف الستة المملوكة للدولة 95% من إجمالي الأصول المصرفية وفي مصر تبلغ حصة المصارف الأربعة التجارية الحكومية 70% من إجمالي المصارف التجارية العاملة في مصر.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: الرقابة، الإفصاح ومؤشرات الربحية

#### 1- ضعف الرقابة والإفصاح:

تفتقر غالبية البنوك في البلدان العربية إلى الحد الأدنى المطلوب للإفصاح والشفافية ومحدودية نشر البيانات والمعلومات، مما يضعف من ثقة المستثمرين بها، لذلك إذا أرادت البنوك العربية مواجهة المنافسة على الصعيد الدولي فينبغي عليها استخدام المعايير الدولية الخاصة بالحاسبة والتدقيق والإفصاح.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> جمال الدين زروق وآخرون، أوضاع القطاع المصرفي في البلدان العربية وتحديات الأزمة العالمية، الطبعة الأولى، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2009، ص12.

<sup>2</sup> عبد الكريم جابر شنجار، قراءة في اتجاهات القطاع المصرفي العربي نحو الاندماج والتكامل بالإشارة إلى تجارب عربية مختارة، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري و أعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية و المالية، جامعة فيلادلفيا، عمان 2007، ص8.

<sup>3</sup> أحمد سفر، التعاون المصرفي العربي: التوسع والتكامل، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، الطبعة الأولى، 2008، ص104.

وعلى المستوى الدولي، تضافرت جهود التعاون للعمل على الارتقاء بالتشريعات الرقابية والمالية والمصرفية، بما يساهم في تقوية أركان النظام المالي العالمي، وتوصل التعاون الدولي في إطار لجنة بازل إلى وضع متطلبات جديدة لكفاية رأس المال أطلق عليها بازل3، وعلى الرغم من أهمية التعديلات المقترحة في بازل3، إلا أن بعض التعديلات لها تأثير محدود على الأنظمة المصرفية في الدول العربية.<sup>1</sup>

كما واصلت السلطات الإشرافية الرقابية في الدول العربية خلال عام 2011 جهودها الرامية للاستعداد لتطبيق معايير الرقابة الدولية الجديدة وزيادة مستويات قدرة القطاعات المصرفية العربية على مقاومة الصدمات، وقد تم في هذا الإطار، اتخاذ الإجراءات اللازمة لتطبيق المعايير الرقابية الصادرة عن لجنة بازل3.<sup>2</sup>

وقد تباينت وتنوعت بشكل كبير جهود البنوك المركزية العربية لدعم الاستقرار المالي خلال عام 2011، حيث ركزت بعض البنوك على تعزيز آليات الرقابة الداخلية في قطاع البنوك، بما يساعد على تقليل مستويات المخاطر وتعزيز مناعة الجهاز المصرفي، وفي المقابل اتجهت بنوك مركزية أخرى إلى تفعيل دور مجالس الإدارات لتطبيق معايير الحوكمة الرشيدة وتقليل مستويات المخاطر.<sup>3</sup>

وبصفة عامة فقد تحسن الأداء العام لنظم الرقابة في معظم الدول العربية، الأمر الذي ساهم في انخفاض نسبة القروض المتعثرة وارتفاع المعدلات المناسبة لكفاية رأس المال، كما أدى تحسن أداء النظام الرقابي والامتثال للقوانين الدولية إلى تحقيق الدول العربية تقدماً ملحوظاً في مكافحة غسيل الأموال.

## 2- مؤشرات الربحية:

تظهر البيانات المتوفرة عن البنوك العربية في الجدول رقم (4-4) حول بعض مؤشرات أداء القطاع المصرفي العربي خلال 2010-2011، نمو صافي أرباحها في أغلب الدول العربية خلال عام 2011، بعد أن كانت قد شهدت هذه الأرباح تراجعاً ملحوظاً خلال عام 2009، باستثناء بنوك سورية ومصر و ليبيا والكويت واليمن التي شهدت أرباحها الصافية عن عام 2010 تراجعاً، فقد ارتفعت صافي أرباح البنوك في قطر والإمارات بشكل ملحوظ وبنسب زادت عن 18 في المائة، كما ارتفعت أرباح البنوك في كل من الأردن و السودان والمغرب بنسبة 6.4% و 4.3% و 0.5% على التوالي، كما نمت الأرباح الصافية للبنوك الموريتانية بشكل ملحوظ خلال سنة 2011. وفيما يتعلق بمعدل العائد على حقوق المساهمين، فقد بقيت هذه المعدلات قريبة من مثيلاتها المسجلة في 2010، ووصل أعلاه لدى بنوك السودان، إذ بلغ نحو 27.8%، تليها بنوك كل من قطر، المغرب ومصر بنسب 18.6% و 15% و 14.3% على التوالي، كما كانت معدلات العائد على الأصول مماثلة تقريباً لمثيلاتها عن سنة 2010، وقد وصلت أعلاها لدى بنوك السودان وموريتانيا وقطر في 2011.

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2011، مرجع سابق، ص133.

<sup>2</sup> حيث تشمل هذه الحزمة من الضوابط الخاصة بتحسين جودة رأس المال، وضوابط الرفع المالي، وتعزيز معايير السيولة التي تستهدف إدارة مخاطر السيولة وتعزيز درجة الاستقرار في الموارد المالية بما يتناسب مع هيكل الاستخدامات، بالإضافة إلى المعايير التي تستهدف إجراءات الرقابة الكلية لمواجهة المخاطر النظامية.

<sup>3</sup> لتفاصيل أكثر أنظر: صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2012، ص148-151.



الجدول رقم (4-4): بعض مؤشرات أداء القطاع المصرفي العربي خلال 2010-2011

معدل العائد على حقوق المساهمين (%) 2011	معدل العائد على الأصول (%) سنة 2011	نسبة نمو الأرباح (%)	صافي أرباح البنوك (مليون دولار أمريكي)		البلد
			2011	2010	
8.4	1.1	6.4	549	516	الأردن
27.8	4.2	4.3	725	695	السودان
12.3	1.2	67.0-	171	519	سورية
7.9	1.1	10.6-	1733	1939	الكويت
18.6	2.7	22.4	4471	3654	قطر
14.3	1.0	10.7-	1758	1969	مصر
15.0	1.3	0.5	1167	1161	المغرب
-	-	18.4	7241	6114	الإمارات
8.2	0.5	44.8-	308	558	ليبيا
10.0	3.0	450.0	33	6	موريتانيا
14.2	1.5	5.7 -	120	124	اليمن

المصدر: صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2012، مرجع سابق، ص148.

### الفرع الثالث: الكثافة المصرفية

#### 1- الفروع المصرفية:

جاءت هذه السمة من خلال انتشار البنوك الصغيرة في مناطق واسعة جغرافياً في الدول العربية، وهو ما يكسب الجهاز المصرفي العربي ظاهرة الكثافة المصرفية، ويعود ذلك إلى استمرار النمط المصرفي التقليدي، ويكتمل هذه السمة عدم التناسب بين الكثافة المصرفية وعدد السكان، ففي لبنان مثلاً يوجد 63 بنكاً في حين أن عدد السكان لا يزيد عن 3.5 مليون نسمة، في حين يوجد في مصر 39 بنكاً وعدد سكانها نحو 65 مليون نسمة، وترتب على ذلك الخدمات المصرفية التي تقاس على أساس فرع لكل مليون نسمة، فالمؤشر بالنسبة للدول العربية يبلغ 23.8 ألف نسمة لكل فرع.<sup>1</sup>

فمن منظور تطور الكثافة المصرفية، فقد تحسن هذا المؤشر في الدول العربية كمجموعة خلال السنوات القليلة الماضية، حيث حققت أعداد الفروع المصرفية نمواً تجاوز معدل النمو السكاني في الدول العربية من 24.7 ألف شخص لكل فرع في عام 2000 إلى 23.8 ألف شخص لكل فرع في عام 2007، وقد حافظ لبنان على المرتبة الأولى في أفضل كثافة مصرفية بواقع 4.6 ألف شخص لكل فرع مصرفي في سنة 2007 مقارنة بحوالي 4.9 ألف شخص لكل فرع مصرفي في سنة 2000، وجاءت قطر في المرتبة الثانية بكثافة مصرفية بلغت 5.6 آلاف شخص لكل فرع في عام 2007 مقابل 9.5 ألف شخص لكل فرع في عام 2000. وقد حلت البحرين في المرتبة الثالثة

<sup>1</sup> نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص21.

بكثافة مصرفية بلغت من 6.4 ألف شخص لكل فرع في عام 2000 إلى 5.8 ألف شخص لكل فرع في سنة 2007، فالإمارات بكثافة مصرفية تحسنت من 7.8 إلى 7.1 ألف شخص لكل فرع خلال نفس الفترة.

وعلى صعيد المجموعات فقد استمرت دول مجلس التعاون الخليجي في تحقيق أفضل مؤشر كثافة مصرفية، حيث تحسن من 12.9 ألف شخص لكل فرع مصرفي في عام 2000 إلى 12.4 ألف شخص لكل فرع عام 2007، كما تحسن المؤشر في الدول العربية غير النفطية من 21.6 إلى 17.6 ألف شخص لكل فرع.

و استمر ارتفاع عدد الفروع المصرفية، حيث عرفت سنة 2009 زيادة في عددها 15,096 فرعاً لمجموع الدول العربية، ويصل عددها كنسبة لعدد السكان أعلاه في البحرين بنحو 253 فرعاً لكل مليون نسمة، ثم في لبنان بنحو 219 فرعاً لكل مليون نسمة، والإمارات بنحو 158 فرعاً لكل مليون نسمة، وتتجاوز هذه النسبة 80 فرعاً لكل مليون نسمة لبقية الدول العربية، باستثناء العراق والسعودية وسوريا ومصر وموريتانيا واليمن.<sup>1</sup>

ويلاحظ أيضاً أن مستويات انتشار الفروع المصرفية في الدول العربية لكل مائة ألف نسمة من السكان البالغين نحو 17 فرعاً في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، بما يفوق المستوى المسجل بباقي المجموعات الجغرافية والمستوى المسجل على صعيد الدول النامية، ويقترّب من المستوى المسجل في أوروبا ووسط آسيا والبالغ 18 فرعاً بينما في إفريقيا جنوب الصحراء بلغ 3 فروع، وجنوب آسيا 7 فروع، أمريكا اللاتينية والكاربي 14 فرع، شرق آسيا والباسيفيك 15 فرع، متوسط الدول النامية 10 فروع، وفي الدول مرتفعة الدخل 32 فرع لكل مائة ألف من السكان البالغين.<sup>2</sup>

## 2- أجهزة الصراف الآلي:

وقد اهتمت المؤسسات المصرفية في عدد من الدول العربية بزيادة مستويات النفاذ للخدمات المالية من خلال التوسع في نشر أجهزة الصراف الآلي ووحدات نقاط البيع كونها أقل تكلفة وأكثر ملائمة مقارنة بالنفاذ من خلال الفروع المصرفية.

واستمر العديد من البنوك العربية في السعي لتطوير أنشطتها عبر تقديم خدمات تقنية متميزة للزبائن، إضافة لاستخدامها أحدث تقنية لنظم المعلومات في أعمالها الداخلية، وكذا انتشار أجهزة الصراف الآلي في الدول العربية، حيث ارتفع عددها في السعودية من 2234 جهاز في عام 2000 إلى 7534 جهاز في 2007، وزيادتها في تونس من 249 جهاز إلى 729 جهاز سنة 2006.<sup>3</sup>

وفيما يتعلق بأجهزة الصراف الآلي، بلغ عدد هذه الأجهزة 24074 صرافاً آلياً، ويصل هذا العدد أعلاه في السعودية بنحو 9950 جهازاً، ويتجاوز هذا العدد 3500 جهازاً في كل من المغرب ومصر والإمارات، ونحو ألف جهاز في البحرين والكويت ولبنان.

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2010، مرجع سابق، ص 154.

<sup>2</sup> Consultative Group to Assist the Poor, The World Bank Group. "Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis". 2010, P 49-54. [http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.26.14235/\(10/02/2011\)](http://www.cgap.org/p/site/c/template.rc/1.26.14235/(10/02/2011)).

<sup>3</sup> جمال الدين زروق وآخرون، مرجع سابق، ص 14.

وبالمقارنة مع عدد السكان، فإن نسبة عدد أجهزة الصراف الآلي لكل مليون نسمة تصل أعلاه لدى الإمارات حيث تتجاوز 500 جهازاً لكل مليون نسمة، وحوالي 400 جهازاً في قطر والسعودية، في حين تتجاوز 300 جهازاً لكل مليون نسمة في كل من البحرين والكويت ولبنان، وتصل أدناها في العراق وسوريا والسودان وليبيا واليمن وموريتانيا إلى أقل من 30 جهازاً لكل مليون نسمة، وبالمقارنة الدولية، فإن هذه النسبة تتجاوز 800 جهازاً لكل مليون نسمة في المتوسط في دول الاتحاد الأوروبي.<sup>1</sup>

كما تشير المقارنة مع المجموعات الدولية في سنة 2009 إلى عدد أجهزة الصراف الآلي لكل مائة ألف من السكان البالغين في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا و البالغ 28 جهاز يقترب من نظيره المسجل في الدول النامية والبالغ 29 جهاز ودول أمريكا اللاتينية والكاربي 31 جهاز وأفريقيا جنوب الصحراء 5 أجهزة وجنوب آسيا 4 أجهزة، بينما في أوروبا ووسط آسيا 50 جهاز وشرق آسيا والباسيفيك 11 جهاز، والدول مرتفعة الدخل فاربت 94 جهاز لكل مائة ألف نسمة من البالغين.<sup>2</sup>

### 3- نقاط البيع:

بلغ إجمالي عدد نقاط البيع أكثر من 217 ألف نقطة بيع في الدول العربية سنة 2009، حيث يصل عدد هذه النقاط أعلاه في السعودية بنحو أكثر من 80 ألف نقطة بيع، تليها مصر نحو أكثر من 32 ألف نقطة بيع، ثم الإمارات بنحو أكثر من 25 ألف نقطة بيع، ثم المغرب والكويت بنحو أكثر من 20 ألف نقطة بيع لكل منهما. وبالمقارنة مع عدد السكان لكل مليون نسمة، فإن عدد نقاط البيع يصل أعلاه لدى البحرين قرابة 10 آلاف نقطة بيع لكل مليون نسمة، فالكويت نحو 5,9 ألف نقطة بيع لكل مليون نسمة، فالإمارات نحو 5,7 ألف نقطة بيع لكل مليون نسمة، ثم لبنان بنحو 4,4 ألف نقطة بيع لكل مليون نسمة.<sup>3</sup>

كما أنه يتواجد في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا نحو 641 نقطة بيع لكل مائة ألف نسمة من السكان البالغين، وهو ما يعد متوسط مرتفع مقارنة ببعض الأقاليم الجغرافية الأخرى، و في أمريكا اللاتينية والكاربي بلغ 881.6 نقطة بيع لكل مائة ألف نسمة و667.6 في أوروبا ووسط آسيا، بلغ في شرق آسيا والباسيفيك 352.3 نقطة بيع وفي جنوب آسيا حوالي 39.6 نقطة بيع لألف نسمة.<sup>4</sup>

### 4- البطاقات المصرفية الإلكترونية:

وعلى صعيد البطاقات الإلكترونية التي تصدرها المصارف العربية، فقد سجلت ارتفاعاً لدى جميع البنوك العربية، عاكسة التوسع في الخدمات الإلكترونية المصرفية، وقد كانت أعلى نسبة نمو في عدد البطاقات في الدول التي باشرت مؤخراً في تطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية، مثل سوريا والسودان واليمن، حيث تجاوزت نسبة النمو 60 بالمائة في هذه الدول، كما سجلت بقية الدول زيادة في عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية.

<sup>1</sup> عن بنك التسويات الدولية، إحصاءات نظم الدفع، عام 2009.

<sup>2</sup> Consultative Group to Assist the Poor, The World Bank Group. "Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis", op-cit, p49-54.

<sup>3</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2010، مرجع سابق، ص155.

<sup>4</sup> Consultative Group to Assist the Poor, The World Bank Group. "Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis", op-cit, p49-54.

وتجدر الإشارة، إلى أن السعودية في سنة 2009 تأتي في المرتبة الأولى بعدد البطاقات المصرفية غير الائتمانية نحو أكثر من 12 مليون بطاقة، ثم مصر بحوالي 7 مليون بطاقة، فالإمارات بنحو أكثر من 5 مليون بطاقة مصرفية، ومع ذلك لا يزال عددها ضعيفا في المتوسط لدى معظم الدول العربية بالمقارنة مع الدول المتقدمة.<sup>1</sup> إضافة إلى ما سبق، نشير إلى أن البطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة في الدول العربية قد بلغت 62.6 مليون بطاقة سنة 2009، تشكل من بينها بطاقات الصراف الآلي (ATM Cards) حوالي 18.8 مليون بطاقة، فيما بلغ عدد البطاقات المدينة (Debit Cards) حوالي 36.9 مليون بطاقة، كما بلغ عدد البطاقات الائتمانية (Credit Cards) حوالي 6.9 مليون بطاقة.<sup>2</sup>

وعلى مستوى الدول العربية فرادى وحسب الجدول رقم (4-5)، فقد جاءت مصر في المركز الأول من حيث عدد البطاقات البلاستيكية المصدرة، إذ بلغت حوالي 18.3 مليون بطاقة، منها حوالي 9.1 مليون بطاقة صراف آلي، وحوالي 6.9 مليون بطاقة مدينة، وحوالي 2.3 مليون بطاقة دائنة، وقد جاءت السعودية في المرتبة الثانية من حيث عدد البطاقات البلاستيكية المصدرة والتي بلغت حوالي 14.3 مليون بطاقة، تتمثل أساساً في البطاقات المدينة. ثم جاءت كل من المغرب والإمارات بإجمالي عدد من البطاقات البلاستيكية المصدرة بلغ حوالي 10.2 مليون و8.8 مليون بطاقة، حيث بلغ عدد بطاقات الصراف الآلي في المغرب حوالي 5.1 مليون بطاقة، وإجمالي البطاقات الائتمانية والمدينة بلغ حوالي 5.1 مليون بطاقة، كما بلغ عدد البطاقات المدينة في الإمارات حوالي 5.3 مليون بطاقة، والبطاقات الائتمانية حوالي 3.5 مليون بطاقة.

أما في الكويت فقد بلغ إجمالي عدد البطاقات الائتمانية المصدرة حوالي 6.3 مليون بطاقة موزعة بين 3.2 مليون بطاقة صراف آلي، 2.7 مليون بطاقة مدينة وحوالي نصف مليون بطاقة ائتمانية، وسجلت سورية وفلسطين وليبيا وموريتانيا أدنى عدد إذ بلغ عدد البطاقات المصدرة حوالي 340 ألف، 310 ألف، 30 ألف، 10 آلاف على التوالي، وتركزت أساساً في بطاقات الصراف الآلي.

وفيما يتعلق ببطاقات الائتمان منسوبة إلى الكثافة السكانية في الدول العربية، فقد بلغت حوالي 220 بطاقة لكل ألف نسمة من السكان، وحققت كل من الإمارات والكويت أعلى معدل نفاذ للأفراد إلى البطاقات البلاستيكية في الدول العربية إذ يمتلك الفرد إلى ما يقارب بطاقتين، ثم جاءت قطر محققة نفاذ بلغ حوالي 830 بطاقة لكل ألف نسمة من السكان، فالسعودية بحوالي 500 بطاقة لكل ألف نسمة، وبلغ في كل من لبنان والمغرب حوالي 360 بطاقة و 330 بطاقة لكل ألف نسمة من السكان، بينما حققت كل من اليمن والسودان وسورية معدلات أكثر انخفاضاً، إذ بلغ مؤشر النفاذ للأفراد بحوالي 20 بطاقة لكل ألف من السكان، بينما في ليبيا وموريتانيا حوالي 10 بطاقات لكل ألف نسمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2010، مرجع سابق، ص155.

<sup>2</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2012، مرجع سابق، ص218.

<sup>3</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2012، مرجع سابق، ص220.

الجدول رقم (4-5): عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة في بعض الدول العربية سنة 2009

(مليون بطاقة)

البلد	بطاقة صراف آلي	بطاقة مدينة	بطاقة دائنة	الإجمالي
مصر <sup>(*)</sup>	9.14	6.86	2.29	18.29
السعودية	-	14.30	-	14.30
المغرب <sup>(*)</sup>	5.10	5.10	5.10	10.20
الإمارات	-	5.34	3.47	8.82
الكويت <sup>(*)</sup>	3.17	2.67	0.49	6.33
تونس	0.17	1.70	-	1.87
لبنان	-	1.22	0.35	1.56
قطر <sup>(*)</sup>	0.60	0.60	0.60	1.20
السودان <sup>(*)</sup>	0.31	0.31	-	0.63
اليمن	-	0.41	-	0.41
سورية	0.24	0.04	0.06	0.34
فلسطين	0.06	0.23	0.02	0.31
ليبيا	0.03	-	-	0.03
موريتانيا <sup>(*)</sup>	0.01	0.01	-	0.01
المجموع	18.835	38.801	6.677	64.31

(\*) كل أنواع البطاقات تتيح إجراء كل من السحب النقدي و عمليات الدفع

المصدر: صندوق النقد العربي، أنظمة و عمليات الدفع و التسوية في الدول العربية، كتاب إحصائي عام 2009.

## الفرع الرابع: التكنولوجيا المصرفية

### 1- الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول:

تشمل الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الهاتف المحمول (النقال) أساساً خدمات الدفع والمعاملات، وهناك محاولات لتطوير تلك الخدمات المقدمة لكي تشمل بعض الخدمات الأخرى التي تتوفر حالياً في بعض الدول المتقدمة مثل خدمات الإيداع والائتمان.

وتعتبر الخدمات المصرفية المقدمة من خلال الهاتف المحمول في الدول العربية من الخدمات المصرفية الواعدة وذلك لتوفر البنية التحتية اللازمة لها، ولانخفاض تكلفة تقديمها لشريحة واسعة من المستخدمين، كما أنّ شبكات الهاتف المحمول المتواجدة بالفعل في كافة الدول العربية سوف تؤدي إلى سهولة وصول الخدمات المصرفية للأشخاص في الأماكن النائية والتي تتوفر فيها الخدمات المصرفية التقليدية سواء تلك المرتبطة بالفروع أو غير المرتبطة بالفروع مثل وحدات الصراف الآلي أو نقاط البيع.

ولقد صنفت دراسة للبنك الدولي، الدول العربية حسب عدد من المؤشرات إلى دول منخفضة الإمكانيات ودول متوسطة الإمكانيات ودول عالية الإمكانيات، حيث تقع دول مثل مصر والأردن والمغرب واليمن وتونس ضمن المجموعة الثالثة التي من المتوقع أن تستفيد بشكل كبير من خدمات النفاذ للتمويل عبر المحمول ومختلف الخدمات

الأخرى، حيث أشارت الدراسة إلى أن مصر تعتبر من أكبر الدول العربية من حيث عدد السكان، وعلى الرغم من أن نسبة 65 في المائة (حوالي 55.4 مليون) من السكان يمتلكون الهاتف المحمول إلا أن معدل النفاذ للتمويل يعتبر منخفض جداً، وفي اليمن هناك حوالي 70 في المائة من السكان يقطنون المناطق الريفية التي تتصف بعدم توافر البنية التحتية الأساسية، وهناك حوالي 8 مليون مشترك في خدمة الهاتف المحمول، بينما لا يتواجد سوى حوالي واحد مليون حساب بنكي.<sup>1</sup>

وبدأت بعض الدول العربية في استخدام وتطبيق الخدمات المصرفية من خلال الهاتف النقال، ففي المغرب يتم حالياً تقديم خدمة موبى كاش (Mobicash)، والتي بدأ تنفيذها في نهاية 2009، وذلك بالاتفاق بين اتصالات المغرب والبنك التجاري وفاء والبنك الشعبي، ومن المتوقع أن تقدم خدمة موبى كاش خدمات الإيداع والسحب ودفع الفواتير وتحويل الأموال المحلية والدولية، وفي اليمن بدأ في تطبيق خدمة (MTN Mobile Money)، وذلك بالتعاون بين كل من شركة (MTN) للاتصالات وبنك التسليف التعاوني الزراعي، والتي بدأت فعلاً بالاستحواذ على جزء كبير من دفع الفواتير الخاصة بالأعمال، ويتم النفاذ إلى هذه الخدمة من خلال 85 فرعاً من فروع بنك التسليف التعاوني الزراعي، ومن خلال 92 وحدة صراف آلي.

وفي تونس تم البدء في تطبيق خدمة (M-dinar) في فيفري 2010 من خلال البنك العربي الدولي الفرنسي (BIAT) بالاشتراك مع شركة (MNO Tunisia) ومنظمة البيئة والتنمية في العالم العربي (ENDA Inter-Arab)، وتتيح هذه الخدمة التحويل من شخص إلى شخص آخر، وخدمة دفع القروض للمؤسسات المالية، وإمكانية معرفة الرصيد وكشف الحساب، بالإضافة إلى إمكانية طلب نقدية من المستخدمين الآخرين.

## 2- ضعف استخدام التكنولوجيا:

ما يميز البنوك العربية أنها لازالت تعمل في ظل أنظمة مصرفية تقليدية، حيث تفتقر إلى استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة والبرامج العصرية لتكون قادرة على المنافسة على الصعيدين الداخلي والخارجي، وضعف استخدام التكنولوجيا يعني انحسار التنوع في الخدمات المصرفية المقدمة وبالتالي انخفاض كفاءة الأداء فيها.<sup>2</sup>

وتشير بعض البيانات الواردة في الجدول رقم (4-6) إلى انخفاض في أعداد الصرافات الآلية في بعض البلدان والتي بلغت في أفضل الأحوال إلى 7534 صراف آلي في السعودية وإلى 1071 صراف آلي في ليبيا وإلى 884 صراف آلي في الكويت سنة 2007.

<sup>1</sup> Pearce Douglas, **Financial Inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and Roadmap Recommendations**, The World Bank. (2010), p 18.

<sup>2</sup> عماد صالح سلام، البنوك العربية والكفاءة الاستثمارية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، الطبعة الأولى، 2004، ص71.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

الجدول رقم (4-6): الكثافة والتقنية المصرفية في البلدان العربية

البلد	عدد البنوك		عدد الفروع المصرفية		الكثافة المصرفية (ألف نسمة لكل فرع)		عدد أجهزة الصراف الآلي			عدد نقاط البيع
	2007	2000	2007	2000	2007	2000	2009**	2007	2000	
الأردن	27	21	597	462	9.6	10.5	26.27	643	274	-
الإمارات	49	46	638	383	7.1	7.8	-	576	512	-
البحرين	27	21	131	107	5.8	6.4	-	249	154	-
تونس	20	20	1051	811	9.7	11.8	-	729	249	-
الجزائر	25	19	1338	1071	25.5	28.4	5.75	-	-	-
السعودية	17	11	1353	1199	17.9	17.0	-	7534	2234	-
السودان	32	24	557	617	66.8	50.4	-	-	-	-
سورية	15	6	348	270	54.9	60.4	-	-	-	-
العراق	35	21	586	492	52.1	48.9	-	-	-	-
عمان	19	20	386	358	7.1	6.7	45.91	666	-	-
فلسطين	22	22	126	115	32.4	27.9	-	-	-	-
قطر	17	8	157	65	5.6	9.5	-	316	169	-
الكويت	16	10	275	153	12.1	14.6	53.42	884	-	1040.14
لبنان	67	76	864	773	4.6	4.9	39.32	632	433	1382.77
ليبيا	15	10	441	378	16.0	14.9	18.63	1071	16	89.93
مصر	41	62	1809	1346	40.2	47.0	-	-	-	-
المغرب	15	21	2747	1703	11.7	16.9	-	-	-	-
موريتانيا	9	7	66	32	47.4	82.7	-	-	-	-
اليمن	17	15	157	169	149.5	108.3	-	-	-	-
المجموع	450	440	13627	10504	30.31	30.26	-	-	-	-

\*: تعبر عن عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100000 نسمة خلال سنة 2009.

\*\* تعبر عن عدد نقاط البيع لكل 100000 نسمة خلال سنة 2009.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على:

- جمال رزوق وآخرون، أوضاع القطاع المصرفي في البلدان العربية وتحديات الأزمة العالمية، ط1، صندوق النقد العربي، أبوظبي، 2009، ص66.

- صندوق النقد العربي: قاعدة بيانات التقرير الاقتصادي العربي الموحد، ومصادر وطنية ودولية.

- البنك المركزي العراقي، المديرية العامة للإحصاء والأبحاث، النشرة السنوية، 2008، ص86.

### 3- نظم الدفع والتسوية والمقاصة الإلكترونية:

مع التطور التقني الكبير والتوسع في استخدام الوسائل الإلكترونية في مجال نظم الدفع والمقاصة والتسوية داخل الدولة الواحدة وعبر الدول، بدأ معظم البنوك المركزية العربية في السنوات القليلة الماضية بتطبيق إصلاحات تتعلق بتحسين نظم وعمليات الدفع والتسوية، بما يتسق مع التوجهات العالمية في هذا المجال.

وقد جاءت هذه الإصلاحات لتتوافق مع المبادئ الأساسية لتصميم نظم الدفع والتسوية وتشغيلها والإشراف عليها والتي اعتمدها لجنة الدفع والتسوية الدولية بالاتفاق مع عدد من البنوك المركزية وصندوق النقد الدولي والبنك الدولي في عام 2001.

وقد جاء تطوير هذه المبادئ الأساسية لنظم الدفع والتسوية كجزء هام من التوجه نحو معالجة قصور تشريعات وهياكل القطاعين المالي والمصرفي بغية تحقيق الاستقرار المالي على الصعيد العالمي، ومنها توفير الإطار القانوني المناسب وفق التشريعات المعنية لإنشاء وعمل نظم الدفع والتسوية، وأن يسمح عمل هذه النظم إدراك الأطراف المعنية بالتأثير المحتمل لهذه النظم على المخاطر المالية كما أشرنا لها في السابق، و تمتلك هذه النظم إجراءات واضحة بخصوص إدارة المخاطر الائتمانية ومخاطر السيولة، وأن توفر تسوية نهائية للمدفوعات خلال اليوم، أو كحد أدنى في نهاية اليوم.

وقد أظهرت مراجعة الإصلاحات التي تمت في نظم الدفع والتسوية في بعض الدول العربية، بأن قضايا الإطار القانوني مازالت بحاجة إلى تطوير كبير في معظم الدول العربية مثل مسألة نهائية التسوية، التعامل مع الرهونات والضمانات، القواعد القانونية للتعامل والقيود والتوقيع الإلكتروني وحماية التسوية من إجراءات الإفلاس، والقواعد القانونية المنظمة لإشراف البنك المركزي على نظم الدفع والتسوية.<sup>1</sup>

وقد أعدت بعض الدول قانوناً لنظم الدفع والتسوية، مثل اليمن، حيث كان قيد المصادقة التشريعية، في حين تسعى دول أخرى لإدخال التعديلات اللازمة من خلال مراجعة وتطوير قانون البنك المركزي مثل سورية وقطر، وفي مصر تم تشكيل مجلس للمدفوعات وإدارة متخصصة بنظم الدفع في البنك المركزي، في حين أن إنشاء مثل هذه المجالس والإدارات يتفاوت من دولة إلى أخرى.

وفيما يتعلق بنظم المدفوعات الكبيرة بين البنوك، فإن معظم الدول العربية قامت بجهود متفاوتة لتطبيق نظام للتسوية الآنية الإجمالية في وقت حقيقي، فقد أصبح بنك قطر المركزي يدير نظاماً للتسوية الآنية الإجمالية للمدفوعات الكبيرة بين البنوك، و تدير مؤسسة النقد العربي السعودي النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة ( نظام سريع) في السعودية، وهو نظام للتسوية الآنية الإجمالية للمدفوعات بين البنوك الذي بدأ العمل به في سنة 1997 ويجري تطويره وتحديثه بشكل مستمر، وقد بدأت الكويت العمل بالنظام الآلي للتسوية الآنية الإجمالية للمدفوعات منذ عام 2004، وتم توسيعه لاحقاً ليشمل فروع البنوك الأجنبية المرخص لها بالعمل في الكويت.

كما تعمل كل من تونس والجزائر والمغرب بنظم التسوية الآنية الإجمالية فيما يخص المدفوعات الكبيرة بين البنوك منذ سنة 2006، بينما تقوم ليبيا بالعمل بشكل على تطبيق نظم التسوية الآنية الإجمالية، كذلك قام بنك الإمارات المركزي بتطبيق نظام تحويل المدفوعات الذي يعمل وفقاً للتسوية الآنية الإجمالية في عام 2001.

<sup>1</sup> جمال الدين زروق وآخرون، مرجع سابق، ص 26-27.



وفيما يخص نظم المدفوعات الصغيرة، فقد شهدت السنوات القليلة الماضية تطورات ملموسة في العديد من الدول العربية بمبادرة من المؤسسات المصرفية والمالية حيث تم إنشاء شبكات تربط أجهزة الصراف الآلي عبر البنوك ونقاط الدفع والبطاقات المصرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها.

وعلى صعيد نظم تقاص الشيكات إلكترونياً، فقد بذل العديد من الدول العربية جهوداً كبيرة لإدخال نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات، قصد تسريع عملية صرف الشيكات وتفاصيلها بين البنوك.

نستنتج من التحليل السابق لملامح القطاع المصرفي العربي، أن غالبية البنوك العربية تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، ورغم الجهود المبذولة للمساهمة في تدعيم هذا القطاع الواعد، إلا أنها لا تزال دون المستوى المطلوب، حيث تتصف البنوك في الدول العربية بصغر أحجامها، واختلال هيكل ملكيتها، وضعف الرقابة والإفصاح، وضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، والتركز في نصيبها، مما يحد من قدرتها على المنافسة والاستمرار في ظل انتشار المعاملات الإلكترونية.

### المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية

على الرغم من أن وضع البلدان العربية النفطية أفضل بكثير من غيرها من دول المنطقة<sup>\*</sup>، تستمر اقتصاداتها في تحقيق الاستقرار والازدهار، وأدركت الحاجة إلى استخدام هذه الثروة لتطوير بنيتها التحتية، وتطوير مواردها البشرية وتنويع اقتصاداتها، كما تحرص هذه الدول على استخدام الثروة لتعزيز اقتصاد المعرفة والاقتصاد الرقمي وكذا تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية، وهذا من خلال الرفع من استثماراتها في قطاع التقنية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### الفرع الأول: المؤشر الأساسي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي

يأخذ في الحسبان المؤشر الأساسي السنوي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي، أربعة مؤشرات رئيسة لكل من البلدان العربية الـ 18 التي يغطيها تقرير مركز مدار للأبحاث والتطوير، وهي: اشتراكات الهاتف المحمول، اشتراكات الهاتف الثابت، مستخدمو الإنترنت، وعدد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة<sup>1</sup>.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-7)، الذي يوضح مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي سنوي 2010 و2011 ارتفاع معدل البلدان العربية الـ 18 على هذا المؤشر بمقدار 0.16 نقطة، ليحقق 1.48 في عام 2011 مقارنة مع 1.32 في عام 2010.

وقد تصدرت المملكة العربية السعودية المؤشر الأساسي لعام 2011 بعلامة قدرها 2.82، إذ كانت من بين الدول الخمس الأوائل في كافة قطاعات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وقطر في المركز الثاني مسجلة 2.78 درجة

\* فقد استفادت الدول النفطية الغنية في المنطقة إلى حد كبير - قبل الانكماش الاقتصادي - ودرجات متفاوتة من احتياطي النفط لديها وحصص الإنتاج، وأسعار النفط العالية جداً وكذلك أسعار الغاز، بحيث ساهمت هذه العوامل في نمو قطاع الاتصالات في الدول العربية.

<sup>1</sup> ويتم حساب المؤشر الأساسي بجمع قيم هذه المؤشرات الأربعة لكل بلد وقسمة الناتج على عدد السكان، وكلما كانت درجة المؤشر الأساسي أعلى فلها تشير إلى مستوى أعلى في تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

على العام 2010، هذا وجاءت دولة الإمارات في المركز الثالث، بإجمالي نقاط 2.59، أما عمان احتلت المرتبة الرابعة على المؤشر الأساسي برصيد 2.38 نقطة، بينما البحرين جاءت في المرتبة الخامسة على المؤشر الأساسي لعام 2011 للسنة الثانية على التوالي، مع علامة إجمالية قدرها 2.37.

وعلى الرغم من هيمنة دول مجلس التعاون الخليجي على المؤشر الأساسي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي باحتلال المراكز الخمسة الأولى، من حيث النمو حلت الإمارات والسعودية في المركز الأول والثاني على التوالي لنمو خطوط الهاتف الثابت، في حين احتلت كل من عمان والسعودية المركز الخامس في انتشار الإنترنت ونمو أجهزة الكمبيوتر المستخدمة.

الجدول رقم (4-7): مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي 2010-2011

مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	مؤشر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		أجهزة الكمبيوتر المستخدمة	مستخدمو الانترنت	مشاركو الهاتف الثابت	مشاركو الهاتف المحمول	عدد السكان	الدولة	المرتبة
	2011	2010							
	2.82	2.68	8.098.276	13.600.000	4.633.100	53.700.000	28.376.355	السعودية	1
	2.78	2.76	798.715	854.958	305.969	2.794.043	1.707.756	قطر	2
	2.59	2.41	3.862.177	4.574.578	1.825.496	11.727.401	8.494.707	الإمارات	3
	2.38	2.25	551.714	1.146.880	287.323	4.809.248	2.859.457	عمان	4
	2.37	2.17	469.360	715.928	242.407	1.693.650	1.316.750	البحرين	5
	2.34	2.17	1.305.955	1.853.394	523.161	4.973.160	3.697.292	الكويت	6
	2.21	2.15	892.601	1.355.796	1.012.100	10.000.000	6.000.000	ليبيا	7
	1.79	1.64	1.108.866	2.187.519	424.000	7.483.000	6.249.000	الأردن	8
	1.72	1.46	3.045.939	12.728.464	3.566.076	36.554.000	32.419.800	المغرب	9
	1.71	1.54	1.272.643	3.432.988	1.217.781	12.387.656	10.732.470	تونس	10
	1.64	1.45	910.965	1.730.914	912.132	3.389.000	4.222.836	لبنان	11
	1.47	1.29	5.878.810	21.671.400	8.714.200	83.430.000	81.348.421	مصر	12
	1.36	1.22	3.763.607	7.767.641	3.153.500	35.711.159	37.100.000	الجزائر	13
	1.16	1.05	396.770	1.280.172	385.057	2.865.000	4.231.084	فلسطين	14
	1.13	1.02	1.819.690	5.113.749	4.381.100	12.791.647	21.381.111	سورية	15
	1.03	0.94	2.545.761	5.510.556	1.945.000	24.413.656	33.564.325	العراق	16
	0.83	0.62	2.068.436	6.959.517	483.617	25.107.343	41.919.368	السودان	17
	0.74	0.62	938.623	3.327.558	1.075.412	12.530.235	24.312.000	اليمن	18
	1.48	1.32	39.728.908						

المصدر: مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، دبي- الإمارات العربية المتحدة، 2012، <http://www.madarresearch.com>، ص2.

أما عن قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في باقي الدول العربية يتصف بالتخلف إلى حد كبير، حيث يظهر النمو فيها بوضوح، فقد حقق السودان نمواً كبيراً 37.18% في عدد مشتركى الهاتف المحمول لعام 2011 هو الأعلى في العالم العربي، ثم تليها اليمن ولبنان بنسبة نمو 22.03% و 19.27% على التوالي.

بينما حقق العراق نسبة نمو 11.11 بالمائة في انتشار خطوط الهاتف الثابت، في حين حققت الجزائر 7.90% وسورية 7.62 بالمائة، والمغرب أعلى معدل نمو في المنطقة على مؤشر مستخدمي الإنترنت، في حين احتلت الجزائر صدارة مؤشر أجهزة الكمبيوتر المستخدمة ونسب 46.45% و 27.08% على التوالي، بينما سجل السودان ثاني أعلى معدل نمو في قطاع الإنترنت في المنطقة مع معدل 40.89% في حين حل اليمن في المرتبة الثالثة بـ 39.83%، ولقد شهد النمو في قطاع أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في عام 2011 سيطرت العراق بمعدل نمو بـ 23.13%، ثم المغرب 20.06 بالمائة والسودان 13.22%.

أما العراق والسودان واليمن واصل احتلال المراكز الثلاث الأخيرة في قائمة الدول العربية في مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي 2011، في المراكز 17، 16، 18 برصيد على الترتيب 1.03، 0.74، 0.83 نقطة.

#### الفرع الثاني: مؤشر اشتراك الهاتف المحمول والهاتف الثابت

##### 1- اشتراكات الهاتف المحمول:

بالاطلاع على الجدول رقم (4-8) الملخص لنمو اشتراكات الهاتف المحمول بين 2010-2011 ومعدل انتشاره في الدول العربية في سنة 2011، نجد أن إحدى عشرة دولة عربية سجلت مستويات تخطت فيها نسبة المائة بالمائة في انتشار الهاتف المحمول، ففي سنة 2011 بلغ معدل نمو مشتركى الهاتف المحمول في الدول العربية 12.61%.

ومن معطيات الجدول رقم (4-9) الملخص لاشتراكات الهاتف المحمول حسب المناطق الجغرافية للدول العربية للفترة 2010-2011، نلاحظ أن دول المشرق العربي شهدت نمواً نسبته 15.50%، مقارنة مع نسبة نمو 15.54% في سنة 2010، في حين أن دول مجلس التعاون الخليجي سجلت أدنى معدل للنمو، إذ انخفض إلى 5.04% في 2011 مقارنة مع 11.85% في سنة 2010، هذا نتيجة لتشبع أسواق المنطقة، فيما شهدت دول شمال أفريقيا نمواً بنسبة 9.08% في عام 2011، ما يمثل انخفاضاً طفيفاً عن معدل نموها في عام 2010 والذي بلغ 12.26% أما السودان واليمن فقد سجلا معاً أعلى معدل للنمو بلغ 31.73% أكبر من معدل نموها بها في عام 2010.<sup>1</sup>

##### 2- اشتراكات خطوط الهاتف الثابت:

بلغ عدد اشتراكات خطوط الهاتف الثابت في الدول العربية الثمانية عشرة 35.087.431 في سنة 2011 بارتفاع من 34.869.247 مشترك في سنة 2010، وشهدت انخفاضاً في عام 2009 إذ بلغت 34.493.090 اشتراك مقارنة بـ 35.161.551 مشترك في سنة 2008، ومع ذلك شهد نمو خطوط الهاتف الثابت في عام 2010 انتعاشاً، وبالرغم

\*تعتبر المنافسة بين شركات الاتصالات المتنقلة في المنطقة العربية فريدة من نوعها، وتعتمد على عوامل متعددة مثل البيئة التنظيمية والطلب والتعريفات الجمركية والجغرافيا والتغطية وطرق الترويج لدى كل من السعودية والأردن واليمن أربع شركات مشغلة نشطة، فيما لدى معظم دول المنطقة ثلاث شركات مشغلة للهاتف المحمول وهي: الجزائر والعراق والسودان ومصر والمغرب وتونس والبحرين والكويت.

من ذلك عرفت المنطقة في عام 2011 تراجعاً في نموها بنسبة 0.63% بالمقارنة مع نمو 1.09% في سنة 2010، حيث بلغ معدل انتشار خطوط الهاتف الثابت في الاقتصاديات العربية الـ 18 حوالي 10%.

والجدول رقم (4-10) يلخص نمو اشتراكات الهاتف الثابت ومعدل انتشاره في الدول العربية بين 2010-2011، حيث نجد أن 11 دولة عربية سجلت معدل نمو موجب في اشتراك الهاتف الثابت، في حين سجلت 6 دول انخفاضاً وهي ليبيا والأردن، السودان ومصر، تونس والمغرب.<sup>1</sup>

وارتفعت اشتراكات دول مجلس التعاون الخليجي بمعدل نمو 13.13% سنة 2011 الذي كان سلبيا عام 2010 بـ (-0.98%)، الذي يفسر بعودة الاقتصاد بعد فترة من تباطؤ النمو الذي حدث نتيجة الأزمة المالية منذ 2008، ليعرف انتعاشا في 2011 وزيادة تدفق العمالة الأجنبية وبالتالي يؤثر ايجابيا على معدل نمو خطوط الهاتف الثابت، بينما السودان واليمن انتقلا مجتمعين من معدل نمو ايجابي 4.47% في 2010 إلى معدل سلبى (-2.00%) سنة 2011، وكذا واصلت اشتراكاتها للهاتف الثابت في الانخفاض من (-1.58%) سنة 2010 إلى (-2.43%) عام 2011، وسجلت دول شمال إفريقيا في سنة 2011 أدنى معدل نمو في المنطقة العربية بـ (-2.61%) مقارنة بمعدل نمو 8.47% في 2010.<sup>2</sup>

نستنتج أن معدل انتشار الهاتف الثابت في الدول العربية لا يزال منخفضاً مقارنة بالدول المتقدمة، وكذا الحال بالنسبة لمعدل نموها.

### 3- نسبة الهواتف المحمولة إلى الهواتف الثابتة:

حسب تقارير قطاع الاتصالات الأخيرة، انخفضت اشتراكات الهاتف الثابت وإيراداتها في جميع دول العالم، ويرجع ذلك إلى استبداله بالمحمول لسهولة استخدامه ومريح وعملي وبالإضافة إلى ميزات الهاتف المحمول والركود في أسواق الهواتف الثابتة في الدول العربية أدى إلى ارتفاع اشتراكاته مقارنة بالهاتف الثابت، وبالتالي ارتفاع نسبة الهاتف المحمول إلى الهاتف الثابت في جميع الدول العربية، حيث بلغ إجمالي نمو اشتراكات الهاتف الثابت فيها 0.63% عام 2011 مقارنة بمعدل نمو اشتراكات الهاتف المحمول بـ 1.09% في نفس السنة، وبالنتيجة بلغت نسبة الهاتف المحمول إلى الهاتف الثابت 9.8 سنة 2011 وكانت 8.82 اشتراك هاتف محمول مقابل اشتراك واحد في الهاتف الثابت سنة 2010.

<sup>1</sup> يمكن تفسير سبب تلك الزيادة المتسارعة في نمو اشتراكات الهاتف الثابت بالإمارات على مستويين: أدى الانهيار الاقتصادي لسنة 2008 إلى غلق العدد من الشركات في 2009-2010 وبالتالي قطع عدد كبير من خطوط الهاتف الثابت، بينما في سنة 2011 عرف طفرة في الاقتصاد مما أثر ايجابياً على ذلك، بالإضافة إلى احتدام المنافسة بين مؤسستي دو و اتصالات المحتكرتين لقطاع الاتصالات بما إلى تقديم حزم تنافسية تشمل خطوط الهاتف الثابت مع رسوم رمزية.

<sup>2</sup> مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي- 2012، دبي- الإمارات العربية المتحدة، <http://www.madarresearch.com>، ص30.

الجدول رقم (4-8): نمو اشتراكات الهاتف المحمول و معدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011

الترتيب العالمي 2011	نسبة النمو (%)	معدل الانتشار 2011 (%)	اشتراكات الهاتف المحمول		الدولة	المرتبة
			2011	2010		
4	4.07	189.24	53.700.000	51.600.000	السعودية	1
8	1.10	168.19	2.794.043	2.763.540	قطر	2
10	7.33	166.67	11.727.401	10.926.019	الإمارات	3
15	4.41	163.61	4.809.248	4.606.133	عمان	4
29	10.70	138.06	1.693.650	1.530.000	البحرين	5
32	11.76	134.51	4.973.160	4.450.000	الكويت	6
37	8.26-	128.62	10.000.000	10.900.000	ليبيا <sup>(*)</sup>	7
53	13.04	119.75	7.483.000	6.620.000	الأردن	8
61	14.30	115.42	36.554.000	31.982.000	المغرب	9
65	11.46	112.75	12.387.656	11.114.206	تونس	10
95	19.27	102.56	3.389.000	2.841.385	لبنان	11
106	18.14	96.26	83.430.000	70.620.000	مصر	12
131	8.94	80.25	35.711.159	32.780.165	الجزائر	13
139	10.02	72.74	2.865.000	2.604.000	فلسطين	14
148	15.76	67.71	12.791.647	11.050.421	سورية	15
156	8.00	59.89	24.413.656	22.604.498	العراق	16
157	37.18	59.83	25.107.343	18.303.000	السودان	17
166	22.03	51.54	12.530.235	10.268.000	اليمن	18
-	12.61	98.98	346.360.198	307.563.412	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص 23-24.

(\*) الاتحاد الدولي للاتصالات

الجدول رقم (4-9): نمو اشتراكات الهاتف المحمول حسب المنطقة الجغرافية 2010-2011

النمو (%)	اشتراكات 2011	اشتراكات 2010	المنطقة
15.50	134.372.303	116.340.304	دول المشرق العربي
5.04	79.697.502	75.875.692	دول مجلس التعاون الخليجي
9.08	94.652.815	86.776.371	دول شمال إفريقيا
31.73	37.637.578	28.571.045	السودان و اليمن
12.61	346.360.198	307.563.412	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص 25.

الجدول رقم (4-10): نمو اشتراكات الهاتف الثابت ومعدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011

الترتيب العالمي 2011	نسبة النمو (%)	معدل الانتشار 2011 (%)	اشتراكات الهاتف الثابت		الدولة	الترتيب
			2011	2010		
75	2.52	21.60	912.132	889.700	لبنان	1
76	24.95	21.49	1.825.496	1.460.985	الإمارات	2
81	7.62	20.49	4.381.100	4.070.749	سورية	3
91	6.62	18.41	242.407	227.353	البحرين	4
94	4.97	17.92	305.969	291.478	قطر	5
97	17.55 -	16.87	1.012.100	1.227.500	ليبيا	6
98	12.18	16.33	4.633.100	4.130.000	السعودية	7
109	0.72	14.15	523.161	519.418	الكويت	8
111	5.57 -	11.35	1.217.781	1.289.585	تونس	9
114	4.89 -	11.00	3.566.076	3.749.364	المغرب	10
116	9.42 -	10.71	8.714.200	9.620.000	مصر	11
120	2.25	10.05	287.323	281.000	عمان	12
123	6.08	9.01	385.057	363.000	فلسطين	13
127	7.90	8.50	3.153.500	2.922.731	الجزائر	14
135	12.58 -	6.79	424.000	485.000	الأردن	15
138	11.11	5.79	1.945.000	1.750.500	العراق	16
144	2.79	4.42	1.075.412	1.046.200	اليمن	17
168	11.21 -	1.15	483.617	544.684	السودان	18
-	0.63	10.03	35.087.431	34.869.247	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص 27-28.

### الفرع الثالث: مؤشر استخدام الانترنت والحواشيب واشتراكات النطاق العريض

#### 1- مستخدمو الانترنت:

من خلال الجدول رقم (4-11)، والجدول في الملحق رقم (4-1) الملخص لمعدل انتشار الانترنت في الدول العربية سنة 2011، نلاحظ ارتفاع إجمالي عدد مستخدمي الإنترنت في الاقتصاديات العربية الـ18، وبلغ العدد الإجمالي 95.812.013 مستخدم في عام 2011 مقارنة مع 74.377.285 مستخدم، وبارتفاع نسبته 28.82% عن سنة 2010، وحققت الأسواق الناشئة ذات الكثافة السكانية العالية ومعدلات الانتشار المنخفضة نسبيًا أحدث وأعلى معدلات النمو فيها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> يرجع نمو استخدام الإنترنت في المنطقة العربية إلى التقدم المطرد في البلدان ذات معدلات الانتشار المنخفضة تقليديًا، مثل الجزائر واليمن والسودان، وهناك فجوة كبيرة بين البلدان فيما يتعلق بالانتشار، حيث تظهر هذه الفجوة بوضوح عند المقارنة بين البحرين ومعدلها العالمي من جهة، والسودان بمعدله المنخفض من جهة أخرى.

كما قدرّ الاتحاد الدولي للاتصالات أنه بحلول نهاية 2011 سيكون هناك أكثر من ثلث سكان العالم "على الخط"، إلا أنّ معدل تغلغل مستخدمي الإنترنت في الدول العربية أقل من ذلك إلى حد ما، أي حوالي (28%)، ويقارن هذا بمستويات متدنية من تغلغل الإنترنت في آسيا والمحيط الهادي (27.2%) وأفريقيا (12.8%)، ولكنه وضع المنطقة العربية في مرتبة متخلفة عن كومنولث الدول المستقلة (47.6%) والأمريكيتين (56.3%) وأوروبا (74.4%).<sup>1</sup>

تصدرت المغرب الدول العربية في سنة 2010 بمعدل نمو 39.36%، مسجلة أقوى نمو مرة أخرى في عدد مستخدمي الإنترنت في عام 2011 بنسبة 46.45%، وجاءت السودان في المرتبة الثانية على هذا المؤشر، مع ارتفاع عدد مستخدمي الإنترنت بنسبة 40.89%، لتسجل 6.959.517 مستخدم مع نهاية عام 2011، بينما في المركز الثالث على مؤشر النمو، سجل اليمن معدلاً قدره 39.83% في عدد مستخدمي الإنترنت، بارتفاع من 2.379.724 مستخدم في عام 2010 إلى 3.327.558 مستخدم في عام 2011.

أما الدول العربية الخمس التي حلت في أدنى القائمة على مؤشر النمو في المنطقة، هي: لبنان في المرتبة 14 والبحرين 15 والكويت 16 والإمارات 17 وليبيا 18.

كما بلغ معدل انتشار الإنترنت في الاقتصادات العربية الـ18 نسبة 27.38% في عام 2011، وهو أعلى من معدل 21.64% في 2010، وتصدرت البحرين المؤشر بمعدل قدره 54.37%، مسجلة بذلك نمواً معتبراً مقارنة مع النمو المسجل في عام 2010 والذي قدر بـ47.68%، وجاءت الإمارات في المرتبة الثانية بعدما خسرت صدارتها على مدى السنوات الماضية مع معدل انتشار للإنترنت بـ53.85%، تلتها في القائمة الكويت وبنسبة انتشار 50.13%، فيما حلت قطر في المرتبة الرابعة وبمعدل 50.06%، وأكملت السعودية قائمة الخمس الأوائل مع معدل انتشار 47.93%.

ومن جهة أخرى سجلت اليمن أقل نسبة انتشار في الدول العربية 13.69% وبالتالي المرتبة الأخيرة في هذا المؤشر، وسجل العراق معدلاً أفضل بقليل 16.42% وفي المرتبة 17 عربياً، في حين تفوق السودان عليه وجاءت في المرتبة 16 بمعدل انتشار 16.60%، في حين جاءت الجزائر في المرتبة 15 بمعدل انتشار 20.94%، وفي الرتبة 14 ليبيا بمعدل انتشار 18.46% في سنة 2010 و22.60% في عام 2011.

من جانب آخر فقد شهدت معدلات النمو على المستوى الإقليمي في عام 2011 ارتفاعاً هاماً، إذ حقق اليمن والسودان بالإجمالي معدل نمو بلغ 40.55%، وبلغ عدد المستخدمين 10.287.075 مستخدم مقارنة مع نسبة نمو 20.19% و7.319.402 مستخدم في عام 2010.

ومن خلال الجدول في الملحق رقم (4-2)، الموضح لنمو مستخدمي الإنترنت حسب المنطقة الجغرافية 2010-2011، نلاحظ أنّ دول شمال أفريقيا سجلت معدل نمو مرتفع قدره 38.09% و25.284.889 مستخدم، مقارنة مع معدل نمو 27.28% و18.310.000 مستخدم في عام 2010، بينما سجلت دول المشرق العربي معدل نمو قدره

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآفاقها في المنطقة العربية-2012،

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

25.70% مقارنة مع 18.67% في عام 2010، في حين سجلت دول مجلس التعاون الخليجي أبطأ نمو ونسبة بلغت 20.23%، و22.745.738 مستخدم، بالمقارنة مع معدل 18.31% و18.919.034 مستخدم في عام 2010.

الجدول رقم (4-11): نمو مستخدمو الانترنت في الدول العربية 2010-2011

المرتبة	الدولة	مستخدمو الانترنت		نسبة النمو (%)
		2011	2010	
1	المغرب	12.728.464	8.691.338	46.45
2	السودان	6.959.517	4.939.678	40.89
3	اليمن	3.327.558	2.379.724	39.83
4	الجزائر	7.767.641	5.684.315	37.52
5	عمان	1.146.880	842.722	36.09
6	فلسطين	1.280.172	966.781	32.54
7	مصر	21.671.400	16.670.308	30.00
8	تونس	3.432.988	2.737.805	25.39
9	السعودية	13.600.000	11.015.185	23.47
10	العراق	5.510.556	4.516.849	22.00
11	سورية	5.113.749	4.294.791	19.07
12	قطر	854.958	734.583	16.39
13	الأردن	2.187.519	1.884.599	16.07
14	لبنان	1.730.914	1.495.521	15.74
15	البحرين	715.928	621.567	15.18
16	الكويت	1.853.394	1.611.162	15.03
17	الإمارات	4.574.578	4.093.815	11.74
18	ليبيا	1.355.796	1.232.542	10.00
	الإجمالي	95.812.013	74.377.285	28.82

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص32.

2- عدد الحواسيب المستخدمة:

شهدت عدد الحواسيب في الدول العربية انخفاضاً في معدل نموها من 18.85% في عام 2010 إلى 12.05% سنة 2011، وقد بدأ أن نموها وصل إلى طريق مسدود، إذ سجلت ثلاث دول فقط نمواً أعلى من 20% مقارنة مع سبع دول في عام 2010، حيث جاءت الجزائر في المرتبة الأولى عربياً بمعدل نمو 27.08%، ثم العراق بنسبة 23.13% في أجهزة الكمبيوتر، فيما حل المغرب في المرتبة الثالثة بمعدل نمو 20.06%، تليه السودان 13.22%، السعودية بـ 13.21%.

في حين، سجلت سورية وليبيا أدنى معدلات نمو في عدد الحواسيب بالمنطقة العربية، حيث شهدت ليبيا معدل نمو سلبي قدره (-10%) سنة 2011، سبقتها البحرين لتحتل المرتبة 16 على المؤشر بمعدل نمو 3.19%، أما الإمارات



الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

وفلسطين كانت في المرتبة الأولى سنة 2010 في قائمة الدول الخمس صاحبة أدنى معدلات نمو على هذا المؤشر، وفي المراكز 14 و 15 على التوالي.

الجدول رقم (4-12): نمو عدد الحواسيب ومعدل انتشاره في الدول العربية 2010-2011

المرتبة	معدل الانتشار 2011 (%)	عدد الحواسيب و معدل نموها			الدولة	
		المرتبة	النمو (%)	2011		2010
11	10.14	1	27.08	3.763.607	2.961.551	الجزائر
15	7.58	2	23.13	2.545.761	2.067.489	العراق
12	9.40	3	20.06	3.045.939	2.536.986	المغرب
17	4.93	4	13.22	2.068.436	1.826.908	السودان
5	28.54	5	13.21	8.098.276	7.153.148	السعودية
7	19.29	6	10.58	551.714	498.911	عمان
4	35.32	7	10.24	1.305.955	1.184.631	الكويت
6	21.57	8	9.82	910.965	829.520	لبنان
8	17.74	9	9.53	1.108.866	1.012.413	الأردن
16	7.23	10	8.59	5.878.810	5.413.972	مصر
18	3.86	11	8.36	938.623	866.192	اليمن
1	46.77	12	8.35	798.715	737.184	قطر
10	11.86	13	8.29	1.272.643	1.175.191	تونس
2	45.47	14	7.89	3.862.177	3.579.752	الإمارات
13	9.38	15	7.53	396.770	368.989	فلسطين
3	35.65	16	3.19	496.360	454.847	البحرين
14	8.51	17	1.21	1.819.690	1.797.886	سورية
9	14.88	18	10 -	892.601	991.779	ليبيا
	11.35		12.05	39.728.908	35.457.349	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص 37-38.

وبالنظر إلى الجدول رقم (4-12)، من حيث انتشار أجهزة الكمبيوتر فقد تصدرت قطر القائمة بالمقارنة مع دول المنطقة وبنسبة 46.77%، وجاءت دولة الإمارات خلف قطر مع معدل انتشار 45.47%، وفي المرتبة الثالثة حلت البحرين مع معدل انتشار 35.65%، فيما كان المركز الرابع من نصيب الكويت بمعدل 35.32%، وظلت السعودية في المركز الخامس، مسجلة تحسنا في نسبة الانتشار والتي بلغت 28.54% في عام 2011. فيما سجلت سبع دول عربية نسبة انتشار أقل من 10% وهي المغرب، فلسطين، سورية، العراق، مصر، السودان، وسجلت اليمن أقل معدل انتشار أجهزة الكمبيوتر في المنطقة العربية بمعدل 3.86%. أما عن معدل انتشار الحواسيب حسب المنطقة، نجد أن دول مجلس التعاون الخليجي سجلت معدلا منخفضا نسبيا في نمو هذا المؤشر بنسبة 10.86% بعد دول المشرق العربي التي سجلت أبطأ نمو 10.19% في أجهزة

الكمبيوتر، في حين سجلت دول شمال أفريقيا واليمن والسودان نمواً أفضل نوعاً ما، وبمعدل 17.08 % و11.66 % على الترتيب.<sup>1</sup>

كما كان أداء البلدان الغنية بالنفط مثل دول مجلس التعاون الخليجي، وكذلك ليبيا أفضل من أداء البلدان الأخرى في نسبة مستخدمي الإنترنت إلى أجهزة الكمبيوتر سنة 2011، وهذا ما يوضحه الجدول في الملحق رقم (4-3). في قطر هناك حوالي 1.07 مستخدم إنترنت لكل جهاز كمبيوتر مقارنة مع 4.18 مستخدم إنترنت لكل جهاز في المغرب، وتعكس هذه البيانات بطبيعة الحال زيادة انتشار استخدام أجهزة الكمبيوتر المستخدمة التي تقدمها مراكز النفاذ لشبكة الإنترنت العامة والمكتبات، ومراكز التعليم، للنفاذ إلى الإنترنت في الاقتصادات العربية النفطية مقارنة مع غير النفطية مثل اليمن ومصر والسودان والمغرب.

### 3- اشتراكات النطاق العريض:

خلافًا لاشتراكات الهاتف الثابت، ما فتئ يتزايد عدد اشتراكات النطاق العريض الثابت والمنتقل في المنطقة العربية، إلا أن معدلات تغلغل النطاق العريض (السلكي) الثابت لا تزال منخفضة نسبياً، وتكاد لا تتوفر هذه الخدمة في جزر القمر وموريتانيا واليمن، بينما يصل معدل التغلغل في الإمارات العربية المتحدة من حيث النطاق العريض (السلكي) الثابت بحوالي 10 في المائة، وتحتل قطر المرتبة الثانية في المنطقة بمعدل تغلغل قدره 8.2%، وتتبعها السعودية والبحرين وكذلك بلدان أخرى مثل لبنان وتونس اللتين تمكنتا من الاستفادة من معدلات تغلغل الهاتف الثابت المرتفعة نسبياً لديهما لتقوماً بنشر خدمة خط المشترك الرقمي (DSL).

أما من حيث اشتراكات النطاق العريض المنتقل، فمن الواضح أن بلدان مجلس التعاون الخليجي تأتي في الطليعة، وبحلول نهاية سنة 2010 حقق كل من الكويت والإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية معدلات تغلغل في النطاق العريض المنتقل تجاوزت 50%، تليها قطر 28.4%، ثم البحرين 21.3%، وبلغت معدلات تغلغل النطاق العريض المنتقل في المغرب وعمان حوالي 10%، وبقية المستويات متدنية، أو لم تتوفر الخدمات في تونس والجزائر وجزر القمر وجيبوتي وسورية والعراق ولبنان واليمن، والجدول رقم (4-13) يلخص اشتراكات النطاق العريض (السلكي) الثابت والمنتقل في الدول العربية سنة 2010 لكل 100 نسمة.

وتشير البيانات المتاحة إلى أن معدلات سرعة غالبية اشتراكات النطاق العريض (السلكي) الثابت في المنطقة هي أدنى من 2 ميغابايت/ثانية، ويتميز المغرب والإمارات العربية المتحدة بتوفر معدلات السرعة الأعلى، ففي الإمارات العربية المتحدة فقط هناك أكثر من 1% من جميع اشتراكات النطاق العريض السلكي الثابت يوفر معدلات سرعة تساوي أو تزيد عن 10 ميغابايت/ثانية، ويعني نحو 30% من اشتراكات البلد ما بين 2 و 10 ميغابايت/ثانية، أما في المغرب هناك حوالي 60% من جميع اشتراكاتها بمعدلات سرعة تتراوح بين 2 ميغابايت/ثانية و 10 ميغابايت/ثانية، ولكن نسبة صغيرة فقط توفر معدلات سرعة أعلى من 10 ميغابايت/ثانية، أما في الأردن وتونس وقطر

<sup>1</sup> مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي - 2012، مرجع سابق، ص38.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

ومصر فإن الغالبية العظمى من اشتراكات النطاق العريض(السلكي) الثابت توفر معدلات سرعة ما بين 256 كيلوبايت/ ثانية و2 ميغابايت/ ثانية.

وهكذا يمكن القول أن اشتراكات النطاق العريض (السلكي) الثابت المنخفض السرعة هي الغالبة في البلدان العربية، إذ هنالك في معظم هذه البلدان أكثر من 10% من جميع توصيلات النطاق العريض (السلكي) الثابت تعمل بمعدلات سرعة تساوي أو تزيد عن 10 ميغابايت/ ثانية.<sup>1</sup>

الجدول رقم (4-13): اشتراكات النطاق العريض(السلكي) الثابت والمنتقل في الدول العربية سنة 2010

لكل 100 نسمة

الدولة	معدل تغلغل النطاق العريض (السلكي) الثابت	معدل تغلغل النطاق العريض المنتقل النشط
الجزائر	2.5	00
البحرين	5.4	21.3
جزر القمر	00	00
جيبوتي	0.9	00
مصر	1.8	6.4
العراق	00	00
الأردن	3.2	2.4
الكويت	1.7	63.5
لبنان	4.7	00
ليبيا	1.2	42.7
موريتانيا	0.2	3.1
المغرب	1.6	10
عمان	1.6	10.7
قطر	8.2	28.4
السعودية	5.5	57.8
الصومال	-	00
السودان	0.4	3.1
سورية	0.3	1.3
تونس	4.6	1.1
الإمارات	10.5	58.4
اليمن	0.4	00

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، قاعدة بيانات الاتصالات العالمية/ مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، جنيف، 2011، www.itu، 2012/01/10.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربية-2012، مرجع سابق، ص26.

### الفرع الرابع: سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الدول العربية

من المهم تحليل أسعار خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإمكانية تحملها من قبل المشتركين، وعليه لا بد من النظر إلى اتجاهات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المنطقة العربية بالنسبة إلى أسعار هذه التكنولوجيا، باستخدام سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.<sup>1</sup>

وتؤكد نتائج سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بأن الأسعار الإجمالية لخدمات هذه التكنولوجيا، عالمياً وفي المنطقة العربية في انخفاض وأنها تصبح معقولة أكثر من ذي قبل، وعلى وجه الخصوص انخفضت أسعار خدمات النطاق العريض الثابت بأكثر من 50 في المائة عالمياً بين عامي 2008 و2010، وبنسبة 35% في المنطقة العربية، وفي نفس الوقت تشير المقارنة الإقليمية بين سلال الأسعار إلى أن الأسعار في البلدان العربية بقيت عالية نسبياً وأنه بحلول نهاية 2010 كانت الأسعار في إفريقيا فقط هي الأعلى نسبياً.

كما تشير النتائج أيضاً، إلى أن هناك اختلافات كبيرة من حيث معقولة تكلفة الخدمات في المنطقة، وجميع الاقتصادات في المنطقة العربية التي جاء ترتيبها ضمن الخمسين دولة الأولى من سلال هذه الأسعار (الإمارات العربية المتحدة والبحرين و المملكة العربية السعودية وعمان) تتمتع بمستويات دخل عالية نسبياً.

حيث نجد الأسعار في الإمارات العربية المتحدة التي تحتل المرتبة الخامسة عالمياً، هي أرخص الأسعار نسبياً في المنطقة العربية تليها البحرين والمملكة العربية السعودية وعمان، حيث تمثل سلة هذه الأسعار أقل من 2% من متوسط الدخل الشهري، بينما تمثل سلة الأسعار في تونس وقطر والجزائر ولبنان ومصر والأردن أقل من 4% من متوسط الدخل الشهري، ولا تزال تكلفة خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باهظة في جزر القمر واليمن وجيبوتي وموريتانيا (حيث تمثل أكثر من 20% من متوسط الدخل الشهري).

يبين تحليل السلال الفرعية الثلاث (المهاتف الثابتة والمهاتف الخليوية المتنقلة وإترنت النطاق العريض الثابت)، بأن الأسعار في الدول العربية ككل باهظة نسبياً، وبأن الأسعار في إفريقيا فقط أعلى نسبياً.

وبناءً على السلة الفرعية للمهاتف الخليوية المتنقلة، يدفع الأوروبيون وسطيماً ما لا يزيد عن 1.6 في المائة من دخلهم الشهري مقارنة بنسبة 4.1% و4.6% في كومنولث الدول المستقلة وآسيا والمحيط الهادئ، و5.1% في الأمريكتين.<sup>2</sup> أما في الدول العربية فقد بلغ متوسط السلة الفرعية لأسعار الهاتف الخليوية المتنقلة 7.4%، لم تتجاوزها سوى إفريقيا، حيث تمثل السلة الفرعية ما يصل إلى 24.6 في المائة من متوسط الدخل الشهري، بينما انخفضت أسعار الخدمات الخليوية المتنقلة بين عامي 2008 و2010 بنسبة 15% في الدول العربية (وفي أوروبا) فقد شهدت إفريقيا وكومنولث الدول المستقلة انخفاضاً أكبر في الأسعار، بنسبة 25%.

<sup>1</sup> سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي سلة مركبة مبنية على أسعار الهاتف الثابتة والمهاتف الخليوية المتنقلة وخدمات إنترنت النطاق العريض الثابت، وتحتسب كنسبة مئوية من متوسط مستويات الدخل. وتشمل أحدث سلة لأسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات 165 اقتصاداً وتوفر مؤشراً مفيداً عن مدى معقولة تكلفة الخدمات في مختلف البلدان والمناطق وعلى مر الزمن.

<sup>2</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربية-2012، مرجع سابق، ص21.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

وما زال متوسط قيمة السلة الفرعية لأسعار النطاق العريض الثابت تحديداً، في المنطقة العربية باهظاً نسبياً، في حدود 53% من متوسط الدخل، مقارنة مع حوالي نصف هذه القيمة في آسيا والمحيط الهادئ والأمريكتين، وأقل من ذلك بكثير في كومنولث الدول المستقلة وفي أوروبا. وتجدد الإشارة هنا إلى أنه رغم الأسعار المرتفعة نسبياً في المنطقة فإن انخفاض أسعار النطاق العريض الثابت (بنسبة 35 %) كان معتدلاً إلى حد ما بين عامي 2008 و2010، وخصوصاً بالمقارنة مع كومنولث الدول المستقلة وآسيا والمحيط الهادئ، حيث هبطت أسعار النطاق العريض الثابت بنسبة تصل إلى 52% و47% على التوالي.

وتشير هذه النتيجة إلى وجوب بذل المزيد من الجهود لجعل خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات النطاق العريض الثابت متاحة بأسعار معقولة في المنطقة العربية، وبحلول نهاية عام 2010، مثل سعر خدمة النطاق العريض عند مستوى الدخل، في نصف عدد الدول العربية المشمولة بسلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أقل من خمسة في المائة من الدخل الشهري، ويرجع السعر المرتفع نسبياً لخدمات النطاق العريض الثابت في الدول العربية أساساً إلى الأسعار المرتفعة لخدمات النطاق العريض الثابت في بعضها، والجدول رقم (4-14) يبين سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلال الفرعية في لبلدان العربية 2008 و2010.

الجدول رقم (4-14): سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والسلال الفرعية في البلدان العربية 2008 و2010.

السلة الفرعية لأسعار الخدمة الخلوية المتنقلة كنسبة من الدخل الفردي	السلة الفرعية لأسعار الخدمة الخلوية المتنقلة كنسبة من الدخل الفردي	السلة الفرعية لأسعار الهاتف الثابت كنسبة من الدخل الفردي		سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات		البلد	ترتيب السلة عربياً	ترتيب السلة عالمياً		
		2010	2008	2010	2008					
0.8	0.8	0.2	0.2	0.1	0.1	0.4	0.4	الإمارات العربية	1	5
1.3	1.3	0.7	0.7	0.2	0.2	0.7	0.7	البحرين	2	18
1.8	2.7	1.0	1.1	0.6	0.6	1.1	1.5	السعودية	3	36
2.1	2.1	0.6	0.7	0.9	0.7	1.2	1.1	عمان	4	39
3.4	4.1	3.2	4.3	0.8	1.0	2.5	3.1	تونس	5	65
5.5	5.5	1.8	1.7	0.9	0.9	2.7	2.7	قطر	6	70
4.0	4.8	3.4	4.4	1.5	1.3	3.0	3.5	الجزائر	7	71
3.4	4.0	4.1	5.7	1.5	1.8	3.0	3.8	لبنان	8	72
4.6	5.5	4.1	5.6	1.7	2.0	3.5	4.4	مصر	9	78
5.7	6.7	3.2	3.4	2.9	3.1	3.9	4.4	الأردن	10	84
10.8	-	9.9	-	0.6	-	7.1	-	سورية	11	107
5.1	9.2	14.3	17.2	9.2	11.1	9.6	12.5	المغرب	12	117
29.4	77.1	18.3	18.6	22.5	18.2	23.4	38.0	موريتانيا	13	129
52.3	111.6	14.0	13.1	7.7	8.1	24.7	40.4	جيبوتي	14	130
134.9	286.6	9.2	11.0	1.2	1.0	36.8	37.4	اليمن	15	144
534.5	690.8	33.5	43.2	13.8	17.9	49.1	53.7	جزر القمر	16	158

المصدر: الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات و آفاقها في المنطقة العربية-2012، مرجع سابق، ص21.

\*ملاحظة: لم تدرج البلدان التالية من المنطقة العربية في سلة أسعار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات: السودان والصومال والعراق والكويت وليبيا.

### الفرع الخامس: صناعة المحتوى الرقمي العربي

شهد المحتوى الرقمي العربي بشكل عام تطوراً في المنطقة العربية في السنوات الأخيرة،<sup>1</sup> إذ تضاعف عدد صفحات الويب في معظم البلدان العربية سنة 2009، أما المحتوى الرقمي العربي باللغة العربية فيسجل ازدياداً في عدد الصفحات على شبكة الانترنت لم يتخط معدل 43 % مقارنة بسنة 2008، وما زالت حصة اللغة العربية على الانترنت ضئيلة جداً حيث لا تتعدى 0.2% من إجمالي الصفحات على الانترنت عالمياً.

ولإعطاء صورة شاملة عن بيئة المحتوى الرقمي في المنطقة العربية، تم الاطلاع على منشور نادي دبي للصحافة عن توقعات الوسائط الرقمية<sup>2</sup>، ومنشور المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات في قطر<sup>3</sup>، وتقرير هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات في المملكة العربية السعودية، فضلاً عن تقرير الاتحاد الدولي للاتصالات، رغم الجهود الجارية تستوجب قدرًا كبيراً من التحسين، يرجع ذلك إلى محدودية التنسيق على المستوى الإقليمي في هذا الصدد، رغم الخطة التي الاستراتيجية لتنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي وضعتها جامعة الدول العربية، والعمل الذي تنجزه لجنة الإسكوا وغيرها، وهذا ما دفع بالاتحاد الدولي للاتصالات إلى إطلاق المبادرة الإقليمية بشأن المحتوى الرقمي ضمن خطة عمل 2011-2014.

وقد أُنجز المكتب الإقليمي العربي للاتحاد الدولي للاتصالات دراسة تمهيدية في سنة 2011 لتحليل المحتوى الرقمي "على الخط" في المنطقة العربية باستخدام البيانات المتاحة من عدد المواقع الدولية على شبكة الويب<sup>4</sup>، وأظهرت الدراسة أن النسبة المئوية للبلدان العربية في مواقع الميادين العامة ذات المستوى الأعلى هي 0.162% ونسبة عدد مواقع استفادة الانترنت في المنطقة هي 0.198% من أصل المجموع الدولي، والنسبة المئوية للميادين القطرية ذات المستوى الأعلى العربية في المواقع المليون الأولى هي 0.187%، ولم يسبق بلوغ هذه النسب الثلاث من قبل، واعتمدت معظم الدراسات الأخرى عدد الصفحات باللغة العربية، وتراوحت التقديرات ضمن 3-12%، وهناك عدد من مواقع وبوابات المحتوى على الخط باللغة العربية مثل (Maktoob.com, Jeeran.com, Nassej.com)، ومع ذلك فإن مساهمتها في المحتوى الإجمالي المتاح باللغة العربية على الانترنت ضئيلة إلى حد ما، وتبين هذه النسب أن المحتوى الرقمي في المنطقة العربية دون المستوى المطلوب للمنطقة التي تضم 5.142 % من سكان العالم و 3.835% من الناتج المحلي الإجمالي فيه.

<sup>1</sup> - يعبر المحتوى الرقمي العربي عن أي محتوى باللغة العربية بالشكل الرقمي ويشمل مواقع الانترنت، والخدمات الإلكترونية و المحتوى السمعي و الفيديو باللغة العربية، وكذلك البرمجيات وقواعد البيانات وبرامج معالجة اللغة العربية و المحركات البحثية و محركات الترجمة.

- أما صناعة المحتوى الرقمي العربي يعبر عن المخرجات الناتجة عن أنشطة الشركات و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الناشئة العاملة في تطوير و إنتاج و توزيع المحتوى الرقمي العربي أو معنية بتطوير المحتوى و البرمجيات التي تدعم و تعنى باللغة العربية.

<sup>2</sup> ARAB MEDIA OUTLOOK 2009-2013: INSPIRING LOCAL CONTENT: FORECASTS AND ANALYSIS OF TRADITIONAL AND DIGITAL MEDIA IN THE ARAB WORLD, <http://www.dpc.org.ae/UserFiles/AMO%20Eng%20combined.pdf>

<sup>3</sup> Qatar's Digital Media Landscape 2011, [http://www.ictqatar.qa/sites/default/files/documents/Qatar\\_s\\_Digital\\_Media\\_Landscape\\_2011.pdf](http://www.ictqatar.qa/sites/default/files/documents/Qatar_s_Digital_Media_Landscape_2011.pdf)

<sup>4</sup> هذه المواقع هي: (Google.com, Alexa.com, ITU.intisc.org, ripe.net, domaintools.com, icann.org, Netcraft.com, Webhosting.info, HosterStats.com).

ومن حيث اللغة التي يستخدمها مستعملو الانترنت، تأتي اللغة العربية في المرتبة التاسعة بين أولى عشر لغات مستعملة في الانترنت، حيث تبلغ النسبة المئوية للناطقين بالعربية 18.8% ونسبة الناطقين بالألمانية هي أعلى نسبة وتبلغ 79.5%، تليها اليابانية بنسبة 78.4%، ثم الكورية بنسبة 55.2%، والناطقين بالفرنسية 17.2%.

ومن شأن موقع عربي يحقق تغطية بنسبة 3% مقارنة بنسبة مستعملي الانترنت العرب أن يكون من بين أول 20 موقع عالمي، حيث تغطي (ebay.com) التي مرتبتها 20 نسبة 2.77%، وبالنظر إلى جانب الطلب في مواقع الانترنت، لوحظ أن المواقع المحلية تمثل متوسط 25% من المواقع العشرة الأولى في كل بلد، و تهتم هذه المواقع أساساً بالأخبار، ومن الضرورة الحاسمة معرفة تأثير اللغة في اعتماد الانترنت إذ تشير التقديرات إلى أن في المنطقة العربية يفضلون مواقع الانترنت بالعربية، ويقدر أن 90% من السكان لا يجيدون سوى اللغة العربية.<sup>1</sup> بهدف ردم هذه الهوة بين المحتوى العربي وغيره من اللغات الأخرى على الانترنت، بذلت البلدان العربية جهوداً حثيثة عبر إطلاق مشاريع ومبادرات تعنى بتطوير ونشر المحتوى الرقمي العربي وتساهم في النهوض بالاقتصاد المعرفي في المجتمع العربي.

بالرغم من الجهود المميزة التي تبذل في سبيل تعزيز المحتوى الرقمي العربي، لا تزال صناعة المحتوى العربي تواجه صعوبات عديدة مرتبطة بعدم توفر البيئة التمكينية الملائمة وعدم وجود صناديق تمويلية تدعمها، وقلة الكوادر البشرية المؤهلة تأهيلاً عالياً يتلاءم مع احتياجات هذه الصناعة.

وقد بينت العديد من الدراسات التي أعدتها الإسكوا (اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا)، وجود فرص ثمينة للمنطقة العربية في هذا المجال في حال توفرت الشروط الملائمة لنموها، مثل حماية الملكية الفكرية للمحتوى الرقمي، وإطلاق مبادرات وطنية لتشجيع تطويره، و تكامل الجهود العربية في مجال البحث والتطوير الخاص باستخدام اللغة العربية على الانترنت، وفي استثمار البرمجيات والتطبيقات والحلول التي تعتمد اللغة العربية كأساس، وفي مجال تكوين القدرات العالية.<sup>2</sup>

بناءً على ما سبق، نقول أن هناك عوامل تشجع إنشاء صناعة المحتوى الرقمي العربي كون اللغة العربية الرسمية في جميع البلدان العربية، وبالتالي وجود سوق عربية واسعة مشتركة تتمثل بأكثر من 300 مليون عربي بالإضافة إلى المغتربين العرب في بلدان العالم. لذلك ومن أجل تعزيز صناعة و انتشار المحتوى الرقمي العربي، لابد من العمل على ما يلي:

- وضع استراتيجيات وطنية وإقليمية تتعلق بتطوير المحتوى الرقمي العربي وصناعته في المنطقة العربية، وتشجيع المشاركة بين القطاعين العام والخاص في تنفيذ هذه الاستراتيجيات، وإقامة صناديق تمويل وطنية وإقليمية لدعم الشركات الناشئة والصغيرة والتي تعمل في مجال صناعة المحتوى الرقمي العربي.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، قمة توصيل العالم العربي 2012: المحتوى الرقمي العربي، الدوحة - قطر، ص6.

<sup>2</sup> اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا"، ملف العدد: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (2012/05/11)، <http://www.itu.int/ITU-D/connect/arabstates/index.asp?Language=ar>

للتنمية في غربي آسيا، العدد13، بيروت لبنان، سبتمبر2010، ص22. [www.escwa.un.org](http://www.escwa.un.org)، (2011/02/10).

- تطوير المناهج التعليمية الجامعية بما يتناسب وحاجات تطوير صناعة المحتوى الرقمي العربي وتشجيع إقامة مراكز تدريب متخصصة في هذا المجال، وتطوير الإطار التشريعي الملائم لإقامة صناعة المحتوى الرقمي العربي، وخاصة حماية الملكية الفكرية للمحتوى الرقمي.

- دعم التعاون بين الجامعات والقطاع الخاص فيما يتعلق بالبحث والتطوير في مجال تطوير التطبيقات والأدوات الضرورية لتحسين المحتوى الرقمي العربي، ودعم مشاريع ومبادرات التعليم الإلكتروني والحكومة الإلكترونية والتي تساهم بزيادة المحتوى العربي على شبكات الإنترنت.

نستنتج من التحليل السابق للمعطيات والإحصائيات، أنّ الصورة التي تعرضها المنطقة العربية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بالتنوع، فبعض البلدان متطورة بشكل كبير وبها بنية تحتية للاتصالات عالية الجودة، فيما تبدو بعض البلدان الأخرى متأخرة عن غيرها، ولا ريب أنّ ثورة الخدمات والهواتف المتنقلة قد أثرت إلى حد بعيد في انتشار الاتصالات بالمنطقة العربية، وثم ذلك على حساب الاستثمار في البنية التحتية الثابتة. كما تجدر الإشارة إلى تسجيل تباين بين دول المنطقة العربية نفسها، فتبدي الدول الأقل نمواً معدلات انتشار أدنى، فيما لا تزال مناطقها الريفية والنائية تفتقر إلى التغطية.

### المبحث الثاني: تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية

بادرت العديد من البنوك في الدول العربية إلى استخدام تطبيقات المعاملات المصرفية الإلكترونية، خاصة دول الخليج ولبنان والأردن، وعياً منها بأهمية تنشيط الخدمات المصرفية الإلكترونية اقتداءً بالبنوك العالمية المتقدمة، وعليه حرصت الجهات المختصة من جانبها على اتخاذ خطوات عديدة لتدعيم هذا القطاع الواعد. وعليه خصصنا هذا المطلب لعرض تجارب بعض الدول العربية في مجال الصيرفة الإلكترونية وهي تجارب دولة الكويت وتجربة السعودية والتجربة الأردنية.

#### المطلب الأول: تجربة دولة الكويت

قام بنك الكويت المركزي بالتعاون مع مختلف البنوك العاملة في دولة الكويت بتنفيذ العديد من المشاريع لتطوير البرامج والأنظمة الخاصة بتقنية المعلومات المصرفية لمواكبة التطورات التقنية، بهدف رفع كفاءته وأدائه، وكان من أبرزها مشروع نظام تألية للتحويلات بين البنوك، ونظام الدخول الموحد على الأنظمة، ونظام قراءة الشيكات، ونظام الخدمات المصرفية الإلكترونية، ونظام لمكافحة غسيل الأموال ضمن عمليات السويفت ونظام المقاصة الإلكترونية، ونظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات الآنية فيما بين المشاركين (كاسب) واستخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية بمختلف أنواعها (بطاقات السحب المدينة والبطاقات الائتمانية) غيرها.<sup>1</sup> وعليه خصصنا هذا المطلب للوقوف على مدى انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية في دولة الكويت من خلال التطرق إلى أهم وسائل ونظم الدفع الإلكترونية المعتمدة فيها.

<sup>1</sup> سالم عبد العزيز الصباح، بنك الكويت المركزي، التقرير السنوي الثامن والثلاثون، السنة المالية 2009-2010، ص3. <http://www.cbk.gov.kw>



## الفرع الأول: نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين ونظام المقاصة الإلكترونية

يسعى بنك الكويت المركزي لإيجاد وتحديث نظم لتسوية المدفوعات في الاقتصاد محلياً ودولياً، التي لها دور مهم في تسهيل المعاملات التجارية وتطوير الخدمات المصرفية وزيادة كفاءة وانسيابية التدفقات النقدية والمالية في الاقتصاد بصورة أكثر أمناً وسلاماً من خلال الجهاز المصرفي والمالي، حيث تم انشاء نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين ونظام المقاصة الإلكترونية.

### 1- أداء نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين:

قام بنك الكويت المركزي في عام 2004 باستحداث نظام جديد للمدفوعات والتسويات المسمى "نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات فيما بين المشاركين"، ويطلق عليه اختصاراً اسم "كاسب: KASSIP"<sup>1</sup>. ويعتبر نظام "كاسب" من نظم المدفوعات ذات الأهمية النظامية، بمعنى أنه يعمل على خفض مخاطر تسوية المدفوعات في الاقتصاد، تمت العناية بكل مرحلة من مراحل تصميمه للتأكد من كفاءة التصميم النهائي وملاءمته لاحتياجات كل من بنك الكويت المركزي، ووحدات الصناعة المصرفية، ومؤسسات الأعمال والزبائن، ولقد تم البدء بتشغيله في 5 أوت سنة 2004.<sup>2</sup>

ويطلق على البنوك والجهات الأخرى حال انضمامها إلى نظام كاسب اصطلاح "المشاركين"، وتملك المؤسسات المصرفية المشاركة الشاشات، أجهزة الحاسوب الطرفية (Terminals) التي تستخدمها للدخول إلى النظام، ويقوم بنك الكويت المركزي بتشغيل وإدارة نظام كاسب والإشراف عليه.<sup>3</sup>

ويهدف نظام "كاسب" إلى خدمة الجهات المشاركة فيه وتسهيل مدفوعاتها وتسويتها فيما بينها، بالدينار الكويتي، ويعتمد على أسلوب "نظام التسويات الآنية الإجمالية"، حيث تتم تسوية كل دفعة من المدفوعات بصورة مستقلة وفورية وعلى نحو لا رجعة فيه، خلال ساعات العمل اليومية، ويتوافق مع المعايير الدولية لنظم المدفوعات، ولا يتطلب إجراءات يدوية لتنفيذ تسويات أوامر الدفع لدى بنك الكويت المركزي، ويزيد من سرعة إنجاز المدفوعات والتسويات، ويخفف من أعباء مطابقة الحسابات ومراجعتها لدى الجهات المشاركة، كما يسهل ربطه مع أنظمة مدفوعات أخرى.

وبهذا يعتبر نظام "كاسب" نظام تسوية المدفوعات بصورة إلكترونية، والمتاحة لجمهور المواطنين والمقيمين العملاء لدى المؤسسات المصرفية المحلية ومن خلال تلك المؤسسات، ويستخدم نظام كاسب أنظمة لنقل المعلومات على درجة عالية من الكفاءة والأمان، ويمكن لأي زبون مراجعة المؤسسة المصرفية التي يتعامل معها، أو موقعها على

<sup>1</sup> "كاسب: KASSIP": اختصار الاسم الكامل للنظام بالإنكليزية (Kuwait Automated Settlement System for Inter-participant Payments).

<sup>2</sup> رأفت توما، البنك المركزي يطور النظام الآلي لتسوية المدفوعات "كاسب": تطور هائل للخدمات المصرفية الكترونياً، جريدة القبس، الكويت، <http://www.alqabas.com.kw/node/184651.2011/10/12>.

<sup>3</sup> يستعين نظام "كاسب: KASSIP" ببعض البرمجيات الحاسوبية المطورة من قبل شركة عالمية متخصصة في برمجيات نظم المدفوعات والتسويات.

شبكة الإنترنت، وطلب إجراء تحويل مالي لحساب أحد الأطراف المتعاملين مع مؤسسة مصرفية أخرى فيتم إجراء التحويل فوراً وآتياً ونهائياً وبشكل مضمون.<sup>1</sup>

على صعيد عمليات التسويات فيما بين البنوك والتي تتم من خلال البنك المركزي باستخدام نظام الكويت الآلي لتسوية المدفوعات الآنية فيما بين المشاركين فيه، فقد بلغت قيمة تلك العمليات خلال السنة المالية 2009-2010 نحو 153.7 مليار دينار كويتي مقابل نحو 240.2 مليار خلال السنة المالية السابقة لها، وبما يمثل انخفاضاً قيمته 86.5 مليار دينار و نسبته 36%، وخلال السنة المالية 2010-2011 بلغت قيمة تلك العمليات نحو 165.1 مليار دينار كويتي. بما يمثل ارتفاعاً قيمته 11.4 مليار دينار ونسبته 7.4%، أما خلال السنة المالية 2011-2012 بلغت قيمتها نحو 155.6 مليار دينار، وبما يمثل انخفاضاً قيمته 9.3 مليار دينار كويتي و نسبته 5.6%.<sup>2</sup>

## 2- عمليات غرفة المقاصة الإلكترونية:

يتولى بنك الكويت المركزي كذلك تشغيل وإدارة نظم تسوية المدفوعات التقليدية التي تخضع لإشرافه المباشر كنظام تسوية مدفوعات الشيكات من خلال غرفة مقاصة بنك الكويت المركزي، وهناك نظم أخرى لتسوية المدفوعات كنظام تسوية مدفوعات نقاط البيع وعمليات بطاقات الصرف الآلي في معاملات التجزئة الذي يخضع لإدارة شركة خاصة (كي نت K-Net).<sup>3</sup>

على صعيد عمليات غرفة المقاصة الإلكترونية لدى بنك الكويت المركزي، فقد انخفض إجمالي قيمة تلك العمليات خلال السنة المالية 2009-2010 ليلغ نحو 8.6 مليار دينار لعدد 2.39 ألف عملية (شيك) بمتوسط ما قيمته 3518 دينار كويتي، مقابل نحو 10.6 مليار دينار لعدد 2192 ألف عملية (شيك) بمتوسط ما قيمته نحو 3853.5 دينار كويتي خلال السنة المالية 2008-2009، وارتفع إجمالي قيمة تلك العمليات خلال السنة المالية 2010-2011 ليلغ نحو 9 مليار دينار كويتي لعدد 2075.1 ألف عملية بمتوسط قيمته نحو 4330.3 دينار للعملية، بينما خلال السنة المالية 2011-2012 ارتفع إجمالي قيمة تلك العمليات ليلغ نحو 10 مليار دينار كويتي لعدد 2162.5 ألف عملية بمتوسط قيمته نحو 4656.8 دينار للعملية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> يعمل نظام "كاسب" يومياً ما عدا يومي الجمعة والسبت والعطل الرسمية، وذلك ابتداء من الثامنة صباحاً إلى الساعة الثانية عشرة والنصف ظهراً من كل يوم عمل. ويمكن للمشاركين في النظام الاستمرار في تسوية المدفوعات البنينة (أي المدفوعات التي لا تشمل أطرافاً غير مشاركة في النظام ممن لديها حسابات لدى بنك الكويت المركزي)، وذلك حتى الساعة الواحدة والنصف من بعد الظهر.

<sup>2</sup> بنك الكويت المركزي، التقارير السنوية: التقرير السنوي الثامن و الثلاثون (2009-2010)، التقرير السنوي التاسع و الثلاثون (2010-2011)، التقرير السنوي الأربعون (2011-2012)، الكويت، ص21، ص22، ص22، <http://www.cbk.gov.kw>، (2013/01/05).

<sup>3</sup> شركة (كي نت K-Net) تسمية لشركة الخدمات المصرفية الآلية المشتركة و للاطلاع على تقارير سير أعمال الشركة متاحة على موقعها الإلكتروني: [www.knet.com.kw](http://www.knet.com.kw).

<sup>4</sup> بنك الكويت المركزي، التقارير السنوية: مرجع سابق، ص21-22، ص22-23، ص22.

## الفرع الثاني: تطور عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية وأجهزة السداد

عرفت المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية بنوعيتها (بطاقات السحب المدينة والبطاقات الائتمانية) من خلال زيادة عدد أجهزة السحب الآلي وأجهزة نقاط البيع في السنوات الأخيرة نمواً في دولة الكويت لتعكس زيادة تفضيل الزبائن للتعامل بها.

### 1- تطور عدد البطاقات المصرفية:

شهد سوق البطاقات الكويتي مزيداً من التطور والأداء القوي، حيث تحرص البنوك في الكويت على تطوير البطاقات للحد من عمليات الغش والاحتيال لتحفيز المستهلكين على استخدامها، وفي هذا الصدد قامت البنوك بإحلال البطاقات الذكية المزودة بالشريحة الإلكترونية محل البطاقات ذات الشريط المغنط، لما لها من مزايا وقدرات أمنية تساعد في حفظ المعلومات المخزنة على الشريحة.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (4-15) تباين في عدد البطاقات البلاستيكية المصدرة خلال الفترة 2005-2010، حيث انخفض عدد ما أصدرته البنوك المحلية في الكويت من بطاقات سنة 2010 ليلعب 734.6 ألف بطاقة منها 631.1 ألف بطاقة سحب مدينة بانخفاض نسبته 4.5% مقارنة بانخفاض نسبته 11.5% في سنة 2009، في حين بلغ عددها 868.8 ألف بطاقة منها 736.8 ألف بطاقة سحب مدينة في عام 2008 بزيادة نسبتها 25% مقارنة بعام 2007.

فيما تشير التقديرات إلى انخفاض عدد البطاقات الملغاة (منتهية الصلاحية) بنسبة 49.4% مقارنة بزيادة نسبتها 52.1% في عام 2009 لتبلغ 488.5 ألف بطاقة منها 368 ألف بطاقة سحب مدينة، نتيجة لانتهاء عملية إحلال البطاقات الذكية المزودة بالشريحة الإلكترونية محل البطاقات التقليدية ذات الشريط المغنط في ماي 2009، بينما بلغ عدد البطاقات الملغاة 965.7 ألف بطاقة منها 791.4 ألف بطاقة سحب مدينة في سنة 2009، بزيادة نسبتها 78%، في حين بلغ عددها 634.9 ألف بطاقة منها 444.6 ألف بطاقة سحب مدينة في عام 2008 بزيادة نسبتها 48.7%.

وعليه، سجل إجمالي عدد البطاقات المصرفية السارية ارتفاعاً في عام 2010 ليلعب 3.214 مليون بطاقة في نهاية عام 2010 مقارنة بنحو 2.968 مليون بطاقة في نهاية 2009، بزيادة قدرها 246 ألف بطاقة ونسبتها 8.3%، وذلك بعد تراجع نسبته 6.2% سجله في عام 2009، ويأتي هذا الارتفاع محصلة لارتفاع عدد بطاقات السحب المدينة بنسبة 10.4% ليلعب 2.794 مليون بطاقة، وانخفاض عدد البطاقات الائتمانية بنسبة 3.9% لتصل إلى 420.3 ألف بطاقة.

تراجع إجمالي عدد البطاقات البلاستيكية السارية بنسبة 6.2% ليصل إلى 2.97 مليون بطاقة منها 2.530 مليون بطاقة سحب مدينة، و 437.3 ألف بطاقة ائتمانية في نهاية سنة 2009 مقارنة بنحو 3.16 مليون بطاقة في نهاية عام 2008، بانخفاض 197 ألف بطاقة، كما ارتفع إجمالي عدد البطاقات البلاستيكية السارية بنسبة 8% ليصل إلى 3.16 مليون بطاقة منها نحو 2.673 مليون بطاقة سحب مدينة، ونحو 491 ألف بطاقة ائتمانية في نهاية سنة 2008 مقارنة بنحو مليون بطاقة في نهاية سنة 2007، أي بزيادة 233.9 ألف بطاقة.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

وتشير التقديرات أن نسبة حائزي البطاقات الائتمانية من زبائن البنوك (بعدد بطاقات السحب المدينة) سجلت تراجعاً، حيث انخفضت من 23.1% في نهاية 2007 إلى 15.1% في نهاية عام 2010، وقدرت بنحو 17.4% من الزبائن لدى البنوك في نهاية سنة 2009 مقابل 25.2% في نهاية عام 2005، وذلك بعد التراجع الذي شهده عامي 2008 و2009، كما أن هذه النسبة قدرت بنحو 18.4% من الزبائن لدى البنوك في نهاية سنة 2008، مقابل 25.2% في نهاية عام 2005 وذلك بعد التراجع الذي شهده عامي 2007 و2008.

الجدول رقم (4-15): عدد البطاقات المصرفية المصدرة والسارية والمغاة في دولة الكويت خلال الفترة 2005-2010 (ألف بطاقة)

التغير لعام 2010		2010	2009	2008	2007	2006	2005	في نهاية
النسبة	العدد							
8.3	246.2	3213.9	2967.7	3164.3	2930.4	2662.7	2395.7	إجمالي البطاقات المصرفية السارية
10.4	263.2	2793.6	2530.5	2673	2830.8	2127.6	1929.7	بطاقات السحب المدينة
-3.9	-17.0	420.3	437.3	491.3	549.6	535.1	466	البطاقات الائتمانية السارية
البطاقات المصرفية								
-4.5	-34.7	734.6	769.3	868.8	694.8	698.9	624.9	المصدرة
-49.4	-477.3	488.5	965.7	634.9	427.1	431.9	278.9	المغاة (أو منهيبة الصلاحية)
بطاقات السحب المدينة								
-2.8	-17.9	631.1	649	736.8	493.9	461.3	414.9	المصدرة
-53.5	-423.5	368.0	791.4	444.6	240.7	263.4	228.1	المغاة (أو منهيبة الصلاحية)
البطاقات الائتمانية								
-14.0	-16.8	103.5	120.3	132	200.9	237.6	210	المصدرة
-30.9	-53.8	120.5	174.3	190.3	186.4	168.5	50.8	المغاة (أو منهيبة الصلاحية)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (متاحة على الموقع: <http://www.kba.com.kw>).

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية و الفنية، مارس 2010، ص 6-7.

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية و الفنية، مايو 2011، ص 7.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية و الفنية، جوان 2009، ص 7-8.

## 2- تطور عدد أجهزة السداد داخل الكويت:

جاء انتشار البطاقات المصرفية الإلكترونية موازياً لزيادة عدد المحلات التي تقبل الدفع بهذه البطاقات، حيث حرصت البنوك الكويتية على إتباع استراتيجيات خاصة لتعزيز دور المنتجات الإلكترونية في خدمة زبائنها، والجدير بالذكر أن التوسع في أجهزة السداد (السحب الآلي ونقاط البيع) كان بمعدلات أكبر من التوسع في إصدار البطاقات البلاستيكية بنوعيتها، كما فاق معدلات الزيادة السكانية، الأمر الذي أدى إلى تحسن مؤشرات أجهزة السداد نسبة إلى كل من عدد السكان وعدد البطاقات.

حيث واصلت البنوك العاملة في الكويت خلال الفترة 2005-2010 تشغيل أجهزة سداد جديدة بنوعيتها (السحب الآلي ونقاط البيع) نبرز ملامحها من الشكل رقم (4-1) فيما يلي:

## 2-1- عدد أجهزة نقاط البيع:

على الرغم من استمرار التوسع في تركيب أجهزة نقاط البيع الإلكتروني بهدف توسيع نطاق التعامل بالبطاقات في سنة 2010 إلا أن هناك تباطؤ في السنوات الثلاثة الأخيرة للفترة، ويوضح الشكل رقم (4-1) أن إجمالي عدد أجهزة نقاط البيع سجلت ارتفاعاً من 11017 جهاز سنة 2005 ليصل إلى 24112 جهازاً في نهاية سنة 2010 أي بنسبة 11%، حيث تم خلالها تشغيل 2382 جهازاً جديداً مقارنة بسنة 2009، حيث ارتفع عددها بنسبة 14.1% ليصل إلى 21730 جهازاً في نهايتها مقابل 19039 جهازاً في نهاية عام 2008 مقابل 16539 جهازاً في نهاية عام 2007.

وقد سجلت مؤشرات أجهزة نقاط البيع بالنسبة إلى عدد البطاقات تحسناً، حيث انخفض متوسط عدد البطاقات لكل جهاز نقطة بيع من 136 ألف بطاقة في سنة 2009 إلى 133 ألف بطاقة في عام 2010، وذلك نتيجة لزيادة أجهزة نقاط البيع بمعدلات أكبر من التوسع في إصدار البطاقات المصرفية بنوعيتها.

ونتيجة لارتفاع إجمالي عدد وقيمة العمليات التي تمت على أجهزة نقاط البيع المحلية بمعدلات أكبر من معدل زيادة أجهزة نقاط البيع، فقد ارتفع متوسط عدد العمليات التي تمت على جهاز نقطة البيع الواحد من 3.5% ليصل إلى 2295 عملية في سنة 2010 مقابل 2217 في عام 2009. كما ارتفع متوسط قيمة العمليات التي تمت على جهاز نقطة البيع الواحد بنسبة 2.5% من 140.1 ألف دينار في سنة 2009 إلى 143.7 ألف دينار كويتي في سنة 2010.<sup>1</sup>

## 2-2- عدد أجهزة السحب الآلي:

يتضح من الشكل رقم (4-1) أن شبكة أجهزة الصراف الآلي شهدت خلال الفترة 2005-2010 نمواً في دولة الكويت حيث بلغ عددها 591 جهاز سنة 2005، ليستمر في 2010 تباطؤ نموها في عدد أجهزة السحب الآلي المنتشرة في شبكة فروع البنوك المحلية والعديد من المواقع والمجمعات، وذلك للعام الثالث على التوالي خلال هذه الفترة، وتمكنت البنوك في سنة 2010 من توسيع شبكة أجهزة السحب الآلي بإضافة 36 جهازاً، ليرتفع عددها بنسبة 3.2% مقارنة بزيادة قدرها 90 جهازاً ونسبتها 8.8% في سنة 2009 ليصل عددها إلى 1152 جهازاً في نهاية 2010 مقابل 1116 جهازاً في نهاية عام 2009.

تبرز المؤشرات تحسناً متوسط عدد البطاقات لكل جهاز سحب آلي، حيث انخفض من 4053 بطاقة في سنة 2005 إلى 3084 بطاقة في سنة 2008، من جانب آخر تحسن متوسط ما يخدمه جهاز السحب الآلي من السكان، حيث سجل انخفاضاً من 5061 نسمة في 2005 إلى 3355 نسمة في 2008.<sup>2</sup>

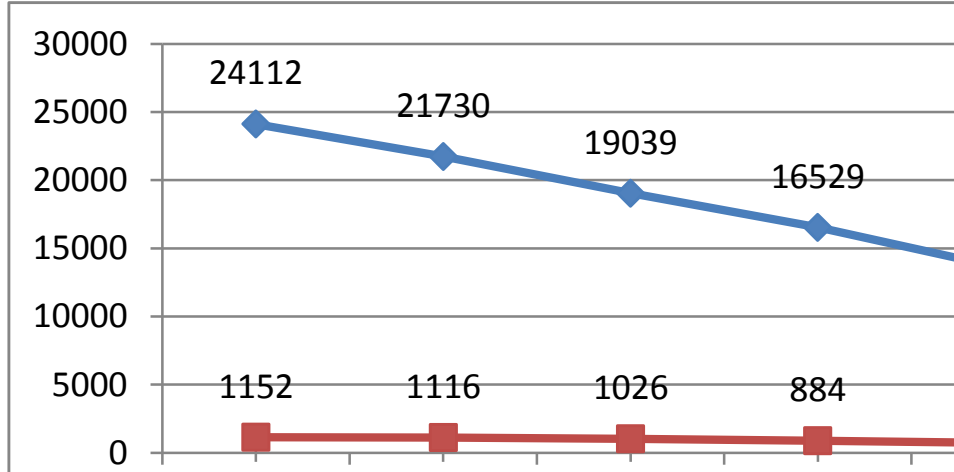
و على العكس من أجهزة نقاط البيع، ارتفع متوسط ما يخدمه جهاز السحب الآلي من البطاقات ليلعب 2790 بطاقة في عام 2010 مقابل 2656 بطاقة في عام 2009، ونتيجة لارتفاع إجمالي عدد وقيمة العمليات التي تمت على أجهزة نقاط السحب الآلي المحلية بمعدلات تفوق معدل زيادة أجهزة السحب الآلي، فقد ارتفع متوسط عدد

<sup>1</sup> اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، بنك الكويت المركزي، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية و الفنية، مايو 2011، ص 10.

<sup>2</sup> اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية و الفنية، جوان 2009، ص 11.

العمليات التي تمت على جهاز السحب الآلي الواحد بنسبة 4.8 % ليصل إلى 56.1 ألف عملية في سنة 2010 مقابل 53.5 ألف عملية في عام 2009، كما ارتفع متوسط قيمة العمليات التي تمت على جهاز نقطة البيع الواحد بنسبة 4.1 % من 6.08 مليون دينار في عام 2009 إلى 6.33 مليون دينار كويتي في عام 2010.

الشكل رقم (1-4): عدد أجهزة السداد (الصراف الآلي ونقاط البيع) داخل الكويت من 2005-2010



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، مرجع سابق، ص 9.

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص 9.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص 10.

### الفرع الثالث: إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية

شهد إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية والبنوك الأجنبية خلال الفترة 2007-2010 نمواً ملحوظاً حسب الجدول رقم (4-16)، ففي سنة 2007 سجلت 8.5 مليار دينار كويتي، واستمرت الزيادة فيهما في سنة 2010، وإن تباطأت وتيرة النمو في كلاهما، ليبلغ إجمالي قيمة المعاملات 11.3 مليار دينار من خلال 127.7 مليون معاملة في عام 2010 مقابل 10.4 مليار دينار كويتي 114.7 مليون معاملة في عام 2009 بزيادة قدرها 969.8 مليون دينار وبنسبة 9.4 % مقارنة بزيادة نسبتها 12.8 % في عام 2009، ليتراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة بالبطاقة المصرفية ليلغ 88.7 دينار كويتي في عام 2010 مقابل 90.3 دينار في 2009 نتيجة لارتفاع عدد المعاملات بمعدل يفوق معدل ارتفاع قيمتها.

الجدول رقم (4-16): إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة في الكويت 2007-2010

السنوات	عدد المعاملات ( بالألف )	قيمة المعاملات (بالمليون)	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2007	94,674.6	8,513.6	89.9
2008	100,049.3	9188.0	91.8
2009	114,711.8	10,360.8	90.3
2010	127,734.0	11,330.6	88.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

ونتناول فيما يلي توزيع المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك المحلية والبنوك الأجنبية

محلياً وخارجياً من خلال:

## 1- المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية:

يتضح من الجدول رقم (4-17) أنّ المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية واصلت استحواذها على النسبة الأكبر من إجمالي المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية والبنوك الأجنبية طوال الفترة 2007-2010، حيث سجلت نسبة قيمة المعاملات المحلية إلى إجمالي قيمة المعاملات 94.9% في نهاية سنة 2010. والملاحظ أنّها سجلت سنة 2007 ما يقرب 88 مليون معاملة قيمتها 8 مليار دينار كويتي. بمتوسطة قيمة المعاملة الواحدة 90.5 دينار كويتي، وشهدت سنة 2010 ارتفاعاً في عدد وقيمة المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية والبنوك الأجنبية على أجهزة السداد (أجهزة نقاط البيع والسحب الآلي)، وإن جاء بوتيرة أبطأ من سنة 2009، حيث ارتفع عدد المعاملات بنحو 12.1 مليون معاملة ونسبة 11.2% (15.1% في عام 2009) ليلعب 119.9 مليون معاملة في عام 2010 مقابل 107 مليون معاملة في عام 2009. كما ارتفعت قيمة المعاملات لتبلغ 10.8 مليار دينار كويتي في عام 2010 مقابل 9.8 مليار في عام 2009، بزيادة قدرها 928.8 مليوناً، ونسبة 9.5% 13.1% في عام 2009، ونتيجة لذلك، تراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة ليلعب 89.7 دينار في عام 2010 مقابل 91.1 دينار في عام 2009.

### الجدول رقم (4-17): إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية في دولة الكويت 2007-2010

السنوات	عدد المعاملات ( بالألف )	قيمة المعاملات ( بالمليون )	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2007	88,855.6	8,043.3	90.5
2008	93,717.9	8,687.4	92.7
2009	107,832.8	9,828.0	91.1
2010	119,911.1	10,756.8	89.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص12.

وفيما يخص المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك المحلية والبنوك الأجنبية عبر أجهزة نقاط البيع، فمن خلال الجدول في الملحق رقم (4-4)، فإنّ المؤشرات الخاصة بتعامل الزبائن بالبطاقات المصرفية الإلكترونية على أجهزة نقاط البيع المحلية تبرز الحالة الايجابية والنمو في أداء القطاع الاستهلاكي في الاقتصاد الكويتي، وفيما يتعلق بالمعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية على أجهزة السحب الآلي ومن خلال معطيات الجدول في الملحق رقم (4-5)، فقد تباطأت وتيرة نموها.

## 2- المعاملات الخارجية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية:

ارتفعت المعاملات الخارجية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك المحلية على أجهزة السداد والتي تمثل جزء من مدفوعات بند السفر. بميزان المدفوعات، وبالنظر إلى الجدول رقم (4-18) ارتفع عددها ليصل إلى نحو 3.7 مليون معاملة بمتوسط سنوي 1.6 معاملة للبطاقة في سنة 2005، وشهدت سنة 2010 تسارعاً في وتيرة نموها، معبراً بذلك عن زيادة نفقات حائزي البطاقات من المقيمين والمواطنين على مشترياتهم عبر الأنترنت، وزيادة

## الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

إنفاقهم خارج دولة الكويت، حيث ارتفع إجمالي عددها بنحو 944 ألف معاملة ونسبة 13.7% ليبلغ 7.8 مليون معاملة في عام 2010<sup>1</sup>.

كما ارتفعت قيمة المعاملات بنحو 41 مليون دينار كويتي ونسبة 7.7%، لتبلغ 574 مليون في عام 2010، وعليه سجل مستوى قيمة المعاملة الواحدة بالبطاقة المصرفية تراجعاً ليبلغ 73.3 دينار في عام 2010.

### الجدول رقم (4-18): إجمالي المعاملات الخارجية بالبطاقات المصرفية الإلكترونية في الكويت 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة (بالدينار)	متوسط قيمة المعاملة (بالدينار)
2005	3,740.4	301.7	1.6	125.9	80.7
2006	4,981.1	393.1	1.9	147.6	78.9
2007	5,819.0	470.3	2.0	160.5	80.8
2008	6,331.4	500.6	2.0	158.2	79.1
2009	6,879.0	532.8	2.3	197.5	77.5
2010	7,822.9	573.8	2.4	178.5	73.3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

### الفرع الرابع: المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك المحلية

نلاحظ من الجدول رقم (4-19) أن إجمالي قيمة المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية خلال الفترة 2010-2005 واصل ارتفاعه من 5536 مليون دينار كويتي من خلال 60.8 مليون معاملة في سنة 2005، لتبلغ عام 2010 قيمة إجمالي المعاملات زيادة قدرها 920.9 مليون دينار ونسبة 9.3% لتسجل 10.8 مليار دينار من خلال 119.6 مليون معاملة في سنة 2010، ليتراجع متوسط قيمة المعاملة ليبلغ 90.7 دينار في عام 2010، وتشكل المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية 95.7% من إجمالي قيمتها و93.6% من إجمالي عددها.

### الجدول رقم (4-19): إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون دينار)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة (بالدينار)	متوسط قيمة المعاملة (بالدينار الكويتي)
2005	60,856.1	5,536.6	25.4	2,311.2	91.0
2006	75,161.1	6,817.8	28.2	2,560.6	90.7
2007	89,070.9	8,157.5	30.4	2,783.7	91.6
2008	94,542.3	8,820.0	29.9	2,787.3	93.3
2009	108,063.3	9,925.1	36.4	3,344.4	91.8
2010	119,558.2	10,846.0	37.2	3,374.7	90.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، وعام 2010، مرجع سابق، ص10، ص17.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص12.

1- المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية حسب أجهزة السداد: وفقاً لتوزيع المعاملات حسب أجهزة السداد، فإنه على الرغم من أن السنوات الأخيرة من الفترة 2010-2005 قد شهدت ارتفاعاً في

<sup>1</sup> اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص16.



## الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

نسبة استخدام البطاقات في أجهزة نقاط البيع إلا أن الجزء الأكبر من المعاملات جاء لصالح المعاملات على أجهزة السحب الآلي، كما هو مبين في الجدولين التاليين:

الجدول رقم (4-20): إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية على أجهزة السحب الآلي 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة ( بالدينار )	متوسط قيمة المعاملة ( بالدينار )
2005	38,397.3	4,100.8	16.0	1,711.8	106.8
2006	45,149.7	4,885.6	17.0	1,834.9	108.2
2007	51,407.6	5,643.2	17.5	1,925.7	109.8
2008	52,307.6	5,877.9	16.5	1,857.6	112.4
2009	59,058.1	6,707.4	19.9	2,260.1	113.6
2010	62,992.4	7,185.5	19.6	2,235.8	114.1

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، عام 2010، مرجع سابق، ص12، ص18.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص18.

الجدول رقم (4-21): إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك المحلية على أجهزة نقاط البيع 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة ( بالدينار )	متوسط قيمة المعاملة ( بالدينار )
2005	22,458.8	1,435.8	9.4	599.3	63.9
2006	30,011.5	1,932.2	11.3	725.7	64.4
2007	37,663.3	2,514.3	12.9	858.0	66.8
2008	42,234.8	2,942.1	13.3	929.8	69.7
2009	49,005.2	3,217.5	16.5	1,084.2	65.7
2010	56,565.7	3,660.5	17.6	1,139.0	64.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، عام 2010، مرجع سابق، ص13، ص19.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص19.

### 1-1- من خلال أجهزة السحب الآلي:

وتشير البيانات في الجدول رقم (4-20) إلى أن مجموع السحوبات النقدية من أجهزة السحب الآلي بواسطة البطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية عرفت زيادة معتبرة خلال الفترة 2010-2005، بلغت 4.1 مليون دينار لتصل خلال عام 2010 حوالي 7.2 مليار دينار (90.9% داخل الكويت) بزيادة نسبتها 7.1%، وقد انخفض المتوسط السنوي لمسحوبات البطاقة الواحدة منها من نحو 2260 دينار في عام 2009 إلى 2236 دينار في عام 2010.

### 1-2- من خلال أجهزة نقاط البيع:

حسب الجدول رقم (4-21) السابق، حققت المعاملات على أجهزة نقاط البيع المنتشرة في المحال التجارية والأسواق الكبرى معدلات نمو قياسية خلال الفترة 2010-2005، ارتفعت قيمتها من 1.4 مليار دينار في عام 2005 لتبلغ 3.7 مليار دينار منها 3.3 مليار دينار داخل الكويت سنة 2010، ورافقها زيادة في المعاملات المنفذة

لتصل إلى 56.6 مليون عملية (منها 51.1 مليون عملية داخل الكويت)، و قد ارتفع المتوسط السنوي لمشتريات البطاقة الواحدة التي تمت عبر أجهزة نقاط البيع إلى 1139 دينار في عام 2010. وتبرز المؤشرات تراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة بالبطاقة البلاستيكية على نقاط البيع المحلية بنسبة 5.5% ليصل إلى 64.7 دينار سنة 2010 نتيجة لنمو عدد المعاملات بوتيرة أسرع من قيمتها.<sup>1</sup>

## 2- المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك المحلية حسب نوع البطاقة المصرفية الإلكترونية:

وعلى صعيد المعاملات حسب نوع البطاقة البلاستيكية المصدرة من البنوك المحلية نميز ما يلي:

### 1-2- المعاملات ببطاقات السحب المدينة:

يتضح من الجدول رقم (4-22) أن المعاملات ببطاقات السحب المدينة، سجلت زيادة خلال 2010 لتشكّل 94.8% من إجمالي قيمة المعاملات بالبطاقات المصرفية، و91.1% من إجمالي عدد المعاملات، حيث ارتفع عدد المعاملات بنحو 10.3 مليون معاملة وبنسبة 10.4% عن 2009، ليبلغ 108.9 مليون معاملة (بمتوسط سنوي 39 معاملة للبطاقة) في عام 2010، كما ارتفعت قيمة المعاملات لتبلغ 10.3 مليار دينار (بمتوسط سنوي 3678.7 دينار للبطاقة) في عام 2010، ليتراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة ببطاقة السحب المدينة إلى 94.4 دينار في عام 2010.

### الجدول رقم (4-22): إجمالي المعاملات ببطاقات السحب المدينة 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	البطاقات السارية (في نهاية الفترة)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة (بالدينار)	متوسط قيمة المعاملة (بالدينار)
2005	52,973.8	5082.6	1,929.7	27.5	2,633.9	95.9
2006	64,850.1	6229.7	2,127.6	30.5	2,928.0	96.1
2007	77,766.3	7,501	2,380.8	32.7	3,150.7	96.5
2008	84,821	8,249	2,673.0	31.7	3,086.1	97.3
2009	98,638	9,405	2,530.5	39.0	3,716.7	95.3
2010	108,907	10,277	2,793.6	39.0	3,678.7	94.4

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، في عام 2010، مرجع سابق، ص18، ص20.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص20.

### 2-2- المعاملات بالبطاقات الائتمانية:

بالنظر إلى الجدول رقم (4-23)، نجد تذبذب في قيمة المعاملات بالبطاقات الائتمانية خلال الفترة 2010-2005، وعلى الرغم من تراجع عدد البطاقات الائتمانية السارية في سنة 2010، وسجّل ارتفاع في المعاملات بالبطاقات الائتمانية بعد تراجع سجلته في السنتين السابقتين لها بنحو 1.2 مليون معاملة ليبلغ 10.7 مليون معاملة (بمتوسط سنوي 25,3 معاملة لبطاقة)، كما ارتفعت قيمة المعاملات بنحو 49 مليون دينار وبنسبة 9.4% لتبلغ 569 مليون بمتوسط سنوي 1354 دينار للبطاقة، ليتراجع بذلك متوسط قيمة المعاملة الواحدة ببطاقة الائتمان ليبلغ 53.4 دينار في سنة 2010.

<sup>1</sup> اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص15.

## الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

ورغم تراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة لكل من بطاقات السحب المدينة والبطاقات الائتمانية في عام 2010، إلا أن متوسط قيمة المعاملة الواحدة ببطاقة السحب المدينة مازال يفوق متوسط قيمة المعاملة للبطاقة الائتمانية، حيث بلغ الأول 94.4 دينار، فيما بلغ الثاني 53.4 دينار، كما فاق المتوسط السنوي لقيمة المعاملة لبطاقة السحب المدينة الذي بلغ 3678.7 دينار نظيره للبطاقة الائتمانية البالغ 1354 دينار.

### الجدول رقم (4-23): إجمالي المعاملات بالبطاقات الائتمانية 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالألف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	البطاقات السارية (في نهاية الفترة)	المتوسط السنوي للعدد المعاملات للبطاقة	المتوسط السنوي لقيمة المعاملات للبطاقة (بالدينار)	متوسط قيمة المعاملة (بالدينار)
2005	7,882.3	454	466.0	16.9	974.2	57.6
2006	10,311.1	588.1	535.1	19.3	1,099.0	57.0
2007	11,305	656	549.6	20.6	1,194.1	58.1
2008	9,722	571	491.3	19.8	1,161.6	58.7
2009	9,426	520	437.3	21.6	1,189.1	55.2
2010	10,651	569	420.3	25.3	1,354.0	53.4

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، عام 2010، مرجع سابق، ص 24، ص 27.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص 27.

### الفرع الخامس: المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك الأجنبية

يعتبر استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك الأجنبية، من غير المقيمين في الكويت، وهي جزء من متحصلات بند السفر في ميزان المدفوعات لها، حيث سجلت المعاملات بالبطاقات البلاستيكية المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة السداد نمواً ملحوظاً خلال الفترة 2010-2005 من الجدول رقم (4-24)، وفي سنة 2010 سجلت زيادة في عدد وقيمة تلك المعاملات، حيث ارتفع عددها بنحو 1.53 مليون معاملة وبنسبة 23% ليلعب 8.2 مليون معاملة بمتوسط شهري 681 ألف معاملة، وارتفعت قيمة المعاملات بنحو 48.9 مليون دينار وبنسبة 11.2% لتبلغ 484.6 مليوناً بمتوسط شهري 40.4 مليون دينار في سنة 2010.

### الجدول رقم (4-24): إجمالي المعاملات بالبطاقات المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة السداد 2010-2005

السنة	عدد المعاملات (بالألف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2005	3,199.5	194.4	60.8
2006	4,107.3	254.7	62.0
2007	5,603.7	356.1	63.5
2008	5,506.9	368.0	66.8
2009	6,648.7	435.7	65.5
2010	8,176.0	484.6	59.3

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، في عام 2010، مرجع سابق، ص 30، ص 34.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص 34.

1- من خلال أجهزة السحب الآلي: تبرز المؤشرات تزايد تفضيلات حائزي البطاقات المصدرة من البنوك الأجنبية لاستخدام بطاقاتهم على أجهزة السحب الآلي لتشكيل قيمة معاملاتهم 64% من إجمالي قيمة المعاملات في سنة

## الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

2005 ولترتفع إلى 70.8% في سنة 2008 مقارنة بنحو 55.5% في سنة 2007، وتشكل 72.5% من إجمالي قيمة المعاملات في 2009، وتنخفض إلى 71.5% في سنة 2010.

من خلال الجدول رقم (4-25) يتضح أن المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية من البنوك الأجنبية على أجهزة السحب الآلي أخذت اتجاهاً تصاعدياً خلال الفترة 2005-2010، وفي سنة 2010 ارتفع عدد المعاملات المصرفية الإلكترونية بنحو 757 ألف معاملة ونسبة 23.6%، وينمو عددها ليلغ 4 مليون معاملة (بمتوسط شهري 330 ألف معاملة) وتراجع متوسط قيمة المعاملة الواحدة ليلغ 87.5 دينار في عام 2010، كما ارتفعت قيمة المعاملات بنحو 30.8 مليون دينار و بنسبة 9.7% لتبلغ 346.7 مليون بمتوسط شهري 28.9 مليون دينار.

### الجدول رقم (4-25): المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة السحب الآلي 2005-2010

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2005	1,284.7	107.9	84.0
2006	1,884.9	163.1	86.5
2007	2,406.6	235.2	97.7
2008	2,997.3	260.4	86.9
2009	3,205.1	315.9	98.6
2010	3,962.0	346.7	87.5

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، وعام 2010، مرجع سابق، ص30، ص35.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص34.

## 2- من خلال أجهزة نقاط البيع:

سجلت تفضيلات حاملي البطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من البنوك الأجنبية في التعامل على أجهزة نقاط البيع تذبذب خلال الفترة 2005-2010 حسب الجدول رقم (4-26)، حيث استحوذت قيمة هذه المعاملات على نحو 44.5% في سنة 2005، وفي سنة 2010 سجل عدد المعاملات السابقة نحو 4.2 مليون معاملة بمتوسط شهري 351 ألف معاملة، مسجلاً بذلك ارتفاعاً قدره 770 ألف معاملة ونسبته 22.4%، وعرفت ارتفاع قيمة المعاملات بنحو 18.1 مليون دينار وبنسبة 15.1% لتبلغ 138 مليون بمتوسط شهري 11.5 مليون دينار، ليتراجع بذلك متوسط قيمة المعاملة الواحدة ليلغ 32.7 دينار.

### الجدول رقم (4-26): المعاملات بالبطاقات المصرفية المصدرة من البنوك الأجنبية على أجهزة نقاط البيع 2005-2010

السنة	عدد المعاملات (بالآلاف)	قيمة المعاملات (بالمليون)	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2005	1,914.8	86.5	45.2
2006	2,222.4	91.6	41.2
2007	3,197.1	120.9	37.8
2008	2,709.6	107.6	42.9
2009	3,443.6	119.8	34.8
2010	4,214.0	137.9	32.7

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير مصرفية، اتحاد مصارف الكويت، بنك الكويت المركزي: (مرجع سابق)

- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2009، في عام 2010، مرجع سابق، ص31، ص35.

- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص36.

وعلى الرغم من الاتجاه التصاعدي في تسوية عمليات الشراء من خلال البطاقات المصرفية الإلكترونية، إلا أن هناك إمكانية كبيرة للتوسع في استخدامها، كما أن دولة الكويت لديها المقومات الأساسية التي تعزز من هذا التوجه، وفي مقدمتها بنية الاتصالات الجيدة والتقدم التقني للبنوك المحلية، وانتشار أجهزة السحب والدفع الآلي.<sup>1</sup>

وخلاصة التحليل السابق لتطور المعاملات بالبطاقات المصرفية الإلكترونية ونظم الدفع الإلكترونية في دولة الكويت، أنها تسعى بجدية نحو مجتمع يعتمد على البطاقات المصرفية في معاملاتها اليومية، ويتوقع مع مرور السنوات أن يقل فيه استخدام النقد، وترتبط التطورات المستقبلية في التعامل بالبطاقة البلاستيكية، أو النقود الإلكترونية بصفة عامة بعوامل عديدة منها التطور المصرفي والمالي، ومستقبل التكنولوجيا، وزيادة درجة الأمان في التعامل بها، حيث يشكل انتشار طرق الغش والتزوير وجرائم المعلوماتية عائقاً أساسياً، الأمر الذي يبرز معه ضرورة مواصلة البنوك تطوير النظم الأكثر أماناً في مواجهة قرصنة البطاقات.

### المطلب الثاني: تجربة المملكة العربية السعودية

سجل القطاع المصرفي السعودي مع نهاية سنة 2009 نمواً جيداً في التعاملات المصرفية الإلكترونية، بأكثر من 120 مليون عملية نفذها زبائن البنوك باستخدام البطاقات الإلكترونية ونقاط البيع وعبر الإنترنت، مستفيدين من تدني التكلفة وتحسن جودة الخدمات التقنية التي تقدمها البنوك السعودية.<sup>2</sup>

كما أسهمت مؤسسة النقد العربي السعودي بشكل فعال في إرساء قواعد البنية التحتية والفوقية للمعاملات المصرفية الإلكترونية في المملكة، بحيث زادت الحاجة إلى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية للزبائن، ونتيجة النمو المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والخدمات الإلكترونية، عمدت مؤسسة النقد العربي السعودي بالتعاون مع البنوك التجارية العاملة في المملكة، إلى إيجاد أنظمة مدفوعات آلية متطورة وشاملة، من بينها الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN)، ونظام المقاصة الآلية للشيكات، النظام الآلي السعودي للتحويلات المالية "سريع"، نظام دفع الفواتير إلكترونياً "سداد".

### الفرع الأول: نظام المقاصة الآلية للشيكات

يلخص الجدول رقم (4-27) عدد شيكات الأفراد والشركات وقيمتها ومتوسط قيمة الشيك التي تمت مقاصتها بغرف المقاصة بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة 2007-2012، حيث يتضح انخفاض عدد الشيكات التجارية والشخصية المقاصة بواسطة غرف المقاصة بالمملكة العربية السعودية في عام 2007 بنسبة 0.8%، من 6191433 شيك في عام 2006 إلى 6139180 شيك، بينما سجلت ارتفاعاً بنسبة 3.5% سنة 2008 بـ 6352671 شيك وانخفض عددها بنسبة 2.4% سنة 2009 بـ 6198149 شيك، وسجل انخفاض عددها في سنة 2010 بنسبة 0.7%

<sup>1</sup> اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، مرجع سابق، ص 37.

<sup>2</sup> كمال علي: مقال بعنوان: تكلفة تقديم خدمة عبر القنوات الإلكترونية في المملكة أقل بنسبة 10% - الجودة وتدني التكلفة يقفزان بالعمليات المصرفية الإلكترونية إلى 120 مليون عملية، مجلة «الاقتصادية»، قسم - حقائق مصرفية، الرياض، المملكة العربية السعودية، العدد 6158، 21 أوت 2010، (2010/12/10)، [http://www.aleqt.com/2010/08/21/article\\_432171.html](http://www.aleqt.com/2010/08/21/article_432171.html)

وعددها 6156523 شيك، أما سنة 2011 فسجل ارتفاع بنسبة 1.8% بعدد 6265569 شيك، أما سنة 2012 فسجلت ارتفاع بنسبة 2.5% ما يعادل 6420624 شيك.

بينما زادت قيمتها بنسبة 17.3% في سنة 2007، من 376508 مليون ريال في سنة 2006 إلى 4411558 مليار ريال في سنة 2007، وارتفع متوسط قيمة الشيك في عام 2007 بنسبة 18.3% من 60811 ريال إلى 71925 ريال، بينما ارتفعت قيمتها بنسبة 19.1% سنة 2008 أي بلغ حوالي 526.1 مليار ريال، كما ارتفع متوسط قيمة الشيك فيها بنسبة 15.2%. بمتوسط 82824 ريال للشيك، أما في سنة 2009 انخفضت قيمتها بـ 2.2% عن 2008 لتبلغ قيمة حوالي 514.5 مليار ريال، وارتفع متوسط قيمة الشيك في نفس السنة بنسبة 0.2% أي إلى 73004 ريال سعودي في عام 2009<sup>1</sup>.

بينما عرفت سنة 2010 ارتفاع قيمة الشيكات بنسبة 5.6% عن السنة السابقة أي إلى 543.1 مليار ريال وسجل متوسط قيمة الشيك بنسبة 6.3% أي إلى 88230 ريال في هذه السنة، فيما سجلت سنة 2011 ارتفاع قيمتها بنسب 6.8% إلى 580.3 مليار ريال، وارتفع متوسط قيمة الشيك عندها بنسبة 5% بمعنى إلى 92629 ريال في نفس السنة، بينما في سنة 2012 سجل قيمة 628229 مليون ريال بمتوسط قيمة الشيك حوالي 97,8 ألف ريال سعودي.

وخلال سنة 2011 ارتفع عدد الشيكات المنفذة من خلال المقاصة الآلية في غرف المقاصة الرئيسية، بارتفاع في غرفة الرياض بنسبة 1.8% لتبلغ ما يقارب 2.3 مليون شيك، وفي غرفة الدمام بنسبة 2% لتبلغ 1.7 مليون شيك، وفي غرفة تبوك بأعلى نسبة ارتفاع 5.8% لتبلغ 58.0 ألف شيك، و انخفض في غرفة الطائف بنسبة 0.1% لتبلغ 42.5 ألف شيك، وفي غرفة المدينة المنورة بنسبة 0.5% في المائة لتبلغ 151.7 ألف شيك.<sup>2</sup>

#### الجدول رقم (4-27): المقاصة المصرفية للشيكات بالمملكة العربية السعودية خلال 2006-2012

السنوات	عدد الشيكات	القيمة (مليون ريال)	م ق الشيك* (ألف ريال)
2006	6191433	376508	60,8
2007	6139180	441558	71,9
2008	6352671	526097	82,8
2009	6198149	514476	83,0
2010	6156523	543143	88,2
2011	6265569	580323	92,6
2012	6420624	628229	97,8

\* م ق الشيك: متوسط قيمة الشيك

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية:

- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقارير السنوية التالية- القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية، رقم: 44-2008، 45-2009، 46-2010، 47-2011، 48-2012. ص 57، ص 67، ص 60، ص 53، ص 53، ص 46.

<sup>1</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي السادس و الأربعون (46): القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية، 2010، ص 60.

<sup>2</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الثامن و الأربعون (48): القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية، 2012، ص 46.

### الفرع الثاني: نظام الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN):

تعد شبكة المدفوعات السعودية (SPAN: Saudi Payment Network) التي أنشئت عام 1990 شبكة المدفوعات الآلية الوحيدة في المملكة العربية السعودية، حيث تربط كافة أجهزة الصرف الآلي ونقاط البيع في كافة أنحاء المملكة بشبكة مدفوعات مركزية تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، سواء كانت بنكاً محلياً أو فيزا (VISA) أو أمكس (AMEX) أو ماستر كارد (MasterCard).

وحققت الشبكة السعودية للمدفوعات منذ إنشائها العديد من الإنجازات، وتسخر أفضل التقنيات في سبيل تقديم خدمات آلية تمتاز بالسرعة والدقة والأمان، واستمر النمو في حجم العمليات الآلية لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والبطاقات المصرفية.

بالنظر إلى الجدول رقم (4-28) الذي يلخص عدد أجهزة الصراف الآلي والبطاقات المصرفية الإلكترونية وعدد العمليات التي نفذتها الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) خلال الفترة 2006-2012، نلاحظ ما يلي:

الجدول رقم (4-28): أجهزة الصراف الآلي والبطاقات المصرفية الإلكترونية وعمليات الشبكة السعودية للمدفوعات 2006-2012

الفترة	عدد أجهزة الصرف الآلي*	عدد البطاقات المصدرة	عدد العمليات (بألف)			السحوبات النقدية (مليون ريال)	
			الشبكة السعودية	المصارف	المجموع	المصارف	المجموع
2006	6079	9971521	248567	378145	626712	128761	150341
2007	7543	11104901	278913	377578	656491	148050	160684
2008	8893	12366441	338355	533178	871533	184442	194567
2009	9950	13712905	372974	568727	941701	197769	213516
2010	10885	12162407	418473	656390	1074862	221482	246907
2011	11766	14261993	485985	768776	1254761	270593	307676
2012	12712	16440258	532983	800013	1332996	301473	324281

ملاحظة: عدد أجهزة الصرف الآلي تشمل تلك التي داخل مباني مؤسسة النقد العربي السعودي وعددها 12

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية: (رقم: 44-2008، 45-2009، 46-2010، 47-1011، 48-2012).

### 1- عدد أجهزة الصرف الآلي:

ارتفع عدد أجهزة الصرف الآلي العاملة في المملكة في سنة 2007 بنسبة 24.1% ليبلغ 7543 جهازاً مقارنة بزيادة نسبتها 32.5% سنة 2006، و في 2008 ارتفع عددها بنسبة 19.2% ليبلغ 8993 جهازاً، وارتفع عددها في سنة 2009 بنسبة 11.9% ليبلغ 9950 جهازاً، بينما سجلت سنة 2010 زيادة في عددها بنسبة 9.4% ليبلغ 10885 جهازاً، وارتفع عددها في عام 2011 بنسبة 8.1% ليبلغ 11766 جهازاً في المملكة.

### 2- البطاقات المصرفية الإلكترونية:

وفيما يتعلق بالبطاقات المصرفية الإلكترونية المصدرة من طرف البنوك في المملكة، فقد ارتفع عددها خلال الفترة 2006-2012، من 9.97 مليون بطاقة صرف آلي سنة 2006 بارتفاع نسبته 32.5% عن سنة 2005، ليصل عددها حوالي 16.4 مليون بطاقة في سنة 2012 بزيادة قدرها 15.3% مقارنة بسنة 2011.

وزاد عدد العمليات التي نفذتها الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) بنسبة 21.0% في عام 2006 في سنة 2006 بنسبة 12.2% عن سنة 2005، لتبلغ 248.6 مليون عملية واستمرت في الارتفاع لتصل إلى حوالي 533 مليون عملية سنة 2012 بزيادة قدرها 9.7% مقارنة بسنة 2011.

وارتفعت بذلك قيمة السحوبات التي نفذتها شبكة (SPAN) بنسبة 19.0% في سنة 2006 عن سنة 2005 لتبلغ 128.7 مليار ريال، وواصلت ارتفاعها لتسجل 301.4 مليار ريال سنة 2012 بنسبة 11.4% عن سنة 2011.

إضافة إلى ما سبق، تميز في سنة 2007 انخفاض في عدد العمليات التي تمت عبر شبكة المصارف بنسبة 0.1 في المئة ليلغ 377.6 مليون عملية مقارنة بزيادة نسبتها 10.4% في 2006، واستمرت في الارتفاع لتصل إلى 800 مليون عملية في سنة 2012 بزيادة قدرها 4.1% مقارنة بعام 2011.

وسجلت قيمة السحوبات النقدية التي تمت عبر شبكة المصارف ارتفاع نسبته 9.2% في سنة 2006 إلى 150.3 مليار ريال مقارنة بسنة 2005، وتواصل ارتفاعها لتبلغ 324.3 مليار ريال سنة 2012 بنسبة 5.4% عن سنة 2011. ونتيجة لذلك ارتفع إجمالي عدد العمليات التي نفذتها أجهزة الصراف الآلي من 626.7 مليون عملية في 2006 إلى 1333 مليون عملية في 2012، وزادت سحوباتها النقدية من 279.1 مليار ريال في 2006 وصلت إلى 625.7 مليار ريال سنة 2012.

### 3- نقاط البيع:

فيما يخص نقاط البيع، يتضح من خلال الجدول رقم (4-29) أنها سجلت تطوراً ملحوظاً خلال الفترة 2006-2012، حيث ارتفع عدد أجهزة نقاط البيع بنسبة 19.3% في سنة 2006 ليلغ 52784 جهازاً ليصل 92538 جهازاً في سنة 2012، وبذلك ارتفع عدد العمليات المنفذة عبر أجهزة نقاط البيع بنسبة 25.7% لتبلغ 83.1 مليون عملية في 2006 لتسجل حوالي 238 مليون عملية في سنة 2012، كما ارتفعت قيمة المبيعات المنفذة عبر أجهزة نقاط البيع بنسبة 10.3% لتبلغ 31 مليار ريال في 2006، وترتفع إلى 122.2 مليار ريال في 2012.

نستنتج من التحليل السابق للنسب إلى زيادة الثقة باستخدام التقنية المصرفية الحديثة في المملكة العربية السعودية.

#### الجدول رقم (4-29): عمليات نقاط البيع في السعودية خلال الفترة 2006-2012

السنة	مبيعات (ألف ريال)	عدد العمليات	أجهزة نقاط البيع
2006	30966299	83131750	52784
2007	39430624	99434671	61557
2008	51403483	120683743	72351
2009	56256358	124830388	82620
2010	71855105	151183608	80505
2011	98904916	190301481	88793
2012	122225709	237945994	92538

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية:

(رقم: 2008-44، 2009-45، 2010-46، 2011-47، 2012-48).



### الفرع الثالث: النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE):

تم تشغيل النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ "سريع" في 14/5/1997 وهو من أحدث نظم المدفوعات والتسويات البنكية في المملكة العربية السعودية في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية.

#### 1- ماهية النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE):

نظام "سريع" الذي تم تصميمه وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآنية، ويشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية الأخرى وتشمل هذه الأنظمة غرف المقاصة الآلية للشيكات والشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN) التي تربط شبكات أجهزة الصراف الآلي وتحويل الأموال إلكترونياً عند نقاط البيع (EFTPOS) كما تشمل أيضاً نظام تسوية الأوراق المالية (تداولها)، ومن خدماته نجد التحويلات المصرفية وخدمة إيداع الرواتب الشهرية وخدمة الحسم المباشر حيث يتيح تسوية المدفوعات آلياً عند دفع الفواتير والأقساط الشهرية المنتظمة.<sup>1</sup>

وتتمثل الأهداف الرئيسية لنظام "سريع" في إجراء التحويلات المالية آلياً وضمان وصولها إلى المستفيد فوراً، وتقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة، وتقليل المخاطر المالية والاستغناء عن حمل النقد بغرض التحويل من بنك إلى آخر، وخفض تكاليف الخدمات المالية المصرفية، وتعزيز الأداء المالي وتنظيم المدفوعات المالية في القطاع المصرفي، كذا إرساء الأسس التقنية والإجرائية للتطورات المستقبلية مثل التجارة الإلكترونية.

ويعتبر نظام "سريع"، نظام متميز يجمع بين وظيفتي المدفوعات المرتفعة القيمة والحجم، ويوفر مميزات تعمل على تحسين كفاءته بالتقليل من احتياجات السيولة، واختصار الوقت، قدرة البنوك على مراقبة واستخدام سيولتها والتخلص من العمليات والإجراءات الورقية.

كما أنه نظام متكامل للتسويات الإجمالية الآنية لكافة المصارف المحلية فيما بينها بالريال السعودي بصورة فورية من خلال حساباتها لدى المؤسسة، ولها حرية الوصول لحساباتها وضمان إنجاز الدفع مع عدم قابلية النقص وتسوية المدفوعات ذات الاستحقاق الآجل.<sup>2</sup>

ويدمج نظام سريع نتائج المقاصة والتسوية لجميع الأنظمة القائمة الشبكة السعودية للمدفوعات (SPAN)، ونظام سوق الأسهم السعودية الآلي "تداول (TADAWUL)"، وغرف المقاصة الآلية (ACH) في مركز مالي موحد يتم من خلاله تنفيذ التسويات بين المصارف.

ويعمل هذا النظام على مساندة تحويل الأموال على نطاق دولي بصياغة رسائل الدفع طبقاً للمعايير الدولية المستخدمة في شبكة (سويفت)، ويشمل عدداً من المعايير والإجراءات الأمنية المتقدمة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي، النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE)، www.saudi-banks.info/c/document، (2010/02/10).

<sup>2</sup> يعمل نظام "سريع" على مدار العام وطوال الأربع والعشرون ساعة ولا يتوقف إلا في الإجازات الرسمية وأيام الجمع فقط، ويستقبل النظام التحويلات المالية صباح كل يوم ابتداء من الساعة التاسعة صباحاً وحتى الساعة الرابعة عصراً وذلك حسب التوافق الزمني لنوعية تلك التحويلات مع التوزيع الزمني للدورة التشغيلية، على أن تصل التحويلات بكافة أنواعها عدا المؤجلة والتي يستقبلها "سريع" خلال هذه الفترة (9:00-16:00) إلى الأطراف المستفيدة في نفس اليوم.

<sup>3</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي، النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE)، مرجع سابق.

## 2- أنواع مدفوعات نظام سريع:

2-1- مدفوعات بنكية: وهي المدفوعات المالية التي يكون جميع أطرافها سواء المحول أو المستفيد مصارف معتمدة ومشاركة في نظام "سريع" وغالباً ما تكون هذه المدفوعات تختص بنشاطات بنكية بحتة.

2-2- مدفوعات زبائن: وهي المدفوعات المالية التي يكون فيها أحد أطراف الدفعة المالية سواء المحول أو المستفيد زبوناً وليس مصرفاً مشاركاً في نظام "سريع".

2-3- مدفوعات فردية: وهي المدفوعات المالية المفردة والتي يكون المستفيد النهائي فيها طرف واحد فقط، ومن حيث النوع فقد تكون الدفعة بنكية أو دفعة عملاء كما أنها قد تكون دفعة آنية أو دفعة مؤجلة من حيث تاريخ الاستحقاق.

2-4- مدفوعات مجمعة: وهي المدفوعات المالية التي تحتوي على عدد من الدفعات الفردية التي تشترك في النوع وتاريخ الاستحقاق، وغالباً ما تكون ذات طبيعة واحدة ومحددة لنفس الغرض، وقد تكون الدفعة بنكية أو دفعة زبائن كما أنها قد تكون دفعة آنية أو دفعة مؤجلة من حيث تاريخ الاستحقاق.

2-5- مدفوعات آنية: يتم إدخالها لنظام سريع بغرض تنفيذها وتكون مستحقة لنفس اليوم.

2-6- مدفوعات مؤجلة: التي يتم إدخالها للنظام لتنفيذها في تاريخ استحقاق مؤجل لا يتجاوز ذلك التاريخ أربعة عشر 14 يوم من تاريخ إدخال الدفعة وأن يوافق يوم عمل لنظام سريع.

2-7- مدفوعات الحسم المباشر: هي دفعة مؤجلة يكون المستفيد فيها هو المرسل ويتم الحسم مباشرة من حساب المرسل إليه حال توفر مبلغ الدفعة في ذلك الحساب، وتستخدم في التحصيل أو دفع فواتير المرافق العامة وتحويل الأموال من خلال نظام سريع لحساب المرفق لدى المصرف دون زيارة الزبون لمصرفه.

## 3- أداء نظام "سريع":

أحدث النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة تقدماً في مجال الأعمال المصرفية والتجارية الإلكترونية في المملكة، ومنذ أن بدأ تشغيله.<sup>1</sup>

وفيما يتعلق بأداء نظام "سريع" نوضحه من خلال نشاطه وعملياته خلال الفترة 2007-2012 وبالاعتماد على المعطيات والإحصائيات المتوفرة في الجدول رقم (4-30) والجدول رقم (4-31) والجدول في الملحق رقم (4-6) كما يلي:

ارتفع إجمالي عدد العمليات المنفذة عبر نظام "سريع" خلال الفترة 2006-2012، بزيادة نسبتها 12.8% في سنة 2006 لتبلغ 20786.8 ألف وتستمر في الارتفاع لتصل سنة 54909.1 عملية سنة 2012، وزادت قيمة إجمالي

<sup>1</sup> - ويشترك فيه 20 بنكاً في 2011 هي: البنك السعودي الهولندي، بنك البلاد، البنك العربي الوطني، بنك الجزيرة، بنك مسقط، بنك بي أن بي بارينا، البنك السعودي الفرنسي، بنك دويتشه، بنك الإمارات الدولي، بنك الخليج الدولي، مصرف الإنماء، بنك البحرين الوطني، بنك الكويت الوطني، البنك الأهلي التجاري، بنك الرياض، مصرف الراجحي، مؤسسة النقد العربي السعودي، بنك ساب، مجموعة سامبا المالية، لبنك السعودي للاستثمار، وانظم إلى النظام في 2011 كل من فرع بنك باكستان الوطني- بنك الدولة بالهند- بنك تي سي زيرات- بنك جي بي مورغن.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

العمليات بنسبة 36.4% في 2006 لتبلغ 13839.9 مليار ريال، وتواصل ارتفاعها لتسجل سنة 2012 قيمة 54909.1 مليار ريال.

الجدول رقم (4-30): عدد عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع)

الفترة	مدفوعات العملاء			مدفوعات ما بين المصارف			أخرى (3)	المجموع (3+2+1)
	مجموع (1)	مفردة	مجمعة	مفردة	مجموع (2)	مجموع (2)		
2006	20011253	1494688	18516565	195700	248288	527226	20786767	
2007	23488159	1721542	21766617	244912	306048	1038765	24832972	
2008	29553359	2332241	27221118	262510	325661	1756664	31635684	
2009	30604151	2621772	27982379	265862	343094	1881898	32829143	
2010	33256742	3003368	30253374	74786	311606	1542060	35110408	
2011	42472590	3551736	38920854	87477	360024	1237163	44069777	
2012	53230714	4348818	48881896	129024	463781	1214557	54909052	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية: (رقم: 44-2008، 45-2009، 46-2010، 47 - 1011، 2012-48).

الجدول رقم (4-31): مبالغ عمليات النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (سريع) (مليون ريال)

الفترة	مدفوعات العملاء			مدفوعات ما بين المصارف			أخرى* (3)	المجموع (3+2+1)
	مجموع (1)	مفردة	مجمعة	مفردة	مجموع (2)	مجموع (2)		
2006	1645606	1204279	441327	12077171	12184789	9563	13839959	
2007	1871260	1320991	550269	31730199	31802869	28720	33702849	
2008	2811628	2092324	719303	32979135	33058182	35946	35905756	
2009	2893437	2176457	716980	58280884	58323287	17440	61234165	
2010	2881701	2015081	866620	52541937	52578437	83859	55543997	
2011	3463612	2304258	1159353	50894509	50931773	58399	54453784	
2012	4046401	2713996	1332406	61290295	61351192	22139	65419732	

\*تشمل عمليات الحسم المباشر، ومستحقات المؤسسة على المصارف.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية: (رقم: 44-2008، 45-2009، 46-2010، 47 - 1011، 2012-48).

و بتوزيع عمليات نظام سريع وفقا لعمليات مدفوعات الزبائن الفردية والمجمعة، فقد ارتفع عدد العمليات الفردية من 1494.7 ألف عملية سنة 2006، ليلعب عددها 4348.8 سنة 2012، كما زادت قيمة هذه العمليات من 1204.3 مليار ريال سنة 2006 لتصل إلى 2714 مليار ريال في 2012.

كما ارتفع عدد العمليات المجمعة من 18516.6 ألف عملية سنة 2006، وبلغت قيمتها 441.3 مليار ريال، لتسجل 48881.9 ألف عملية سنة 2012 بقيمة إجمالية 1332.4، وزاد عدد العمليات الأخرى بنسبة 85.1% ليلعب 0.53

مليون عملية في 2006 بقيمة 6.9 مليار ريال، لتصل إلى 2.1 مليون عملية سنة 2012، وانخفضت قيمتها لتبلغ حوالي 22.2 مليار ريال.

أما بالنسبة لتصنيف عمليات سريع وفقاً لعمليات مدفوعات ما بين البنوك، فقد ارتفع عدد العمليات الفردية لبنود ما بين البنوك التجارية من حوالي 195.7 ألف عملية خلال عام 2006 وبلغت قيمتها حوالي 12077.2 مليار ريال لتصل سنة 2012 إلى 334.8 ألف عملية قيمتها الإجمالية 61290,3 مليار ريال، كما بلغ عدد العمليات المجمعة المنفذة عبر نظام سريع بين البنوك حوالي 52.6 ألف عملية بقيمة 107.6 مليار ريال سنة 2006، ليرتفع عددها سنة 2012 إلى 129 ألف عملية فيما انخفضت قيمتها لتبلغ 60.9 مليار ريال.

### الفرع الرابع: نظام دفع الفواتير إلكترونياً

نظام سداد المدفوعات هو أحد أنظمة مؤسسة النقد العربي السعودي، وقد بدأ العمل بنظام سداد في أكتوبر 2004، وهو نظام مركزي لعرض ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى إلكترونياً في المملكة العربية السعودية، مهمته تسهيل وتسريع دفع فواتير الكهرباء، فواتير المياه، الاتصالات السعودية، وغيرها عبر جميع القنوات المصرفية في المملكة (فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي والهاتف المصرفي والإنترنت المصرفي).<sup>1</sup>

و قد بلغ عدد المفوترين المرتبطين بنظام سداد 26 مفوتراً حتى نهاية سنة 2007، ليصل تدريجياً إلى 109 مفوتر نهاية سنة 2011، كما ارتفع عدد البنوك المرتبطة مع هذا النظام من 12 بنكا في 2007 ليصل إلى 14 بنكا في 2011، في حين بلغ إجمالي عدد العمليات المنفذة خلال عام 2007 حوالي 18.9 مليون عملية، بإجمالي قيمة هذه العمليات نحو 8.9 مليار ريال ليرتفع نهاية 2011 إلى نحو 123.7 مليون عملية، وإجمالي قيمتها بلغ نحو 107.1 مليار ريال.

بناءً على ما سبق من تحليل لتجربة المملكة العربية السعودية في مجال المعاملات المصرفية الإلكترونية، نستنتج أن التقدم التكنولوجي أصبح من العوامل المساعدة في تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات، بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية، ومن هذا المنطلق، ورغبة من المصارف السعودية في تخفيض تكاليف العمليات على الزبائن، دأبت على توفير عدد من القنوات المصرفية الإلكترونية لخدمتهم؛ بهدف تمكينهم من إنجاز تعاملاتهم المصرفية بالسرعة الممكنة وبأقل الجهد، في بيئة تعاملات مصرفية آمنة وسليمة بعيدة عن مختلف المخاطر وعمليات الاحتيال المالي والمصرفي الإلكتروني.

وأهم ما يميز القنوات الإلكترونية المختلفة في البنوك السعودية، ثمتُّها بمستويات حماية وسرية قصوى لمعلومات الزبائن ولتعاملاتهم الإلكترونية، فمنذ ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة، تطورت وتعددت الطرق الأمنية، التي تقدمها البنوك لزبائنهم، فعلى سبيل المثال باستطاعة الزبون معرفة أي عملية تتم على حسابه عن طريق الرسائل القصيرة، التي ترد إلى هاتفه المحمول المقيد لدى البنك، لتفادي وبشكل مباشر وسريع أي عملية احتيال

<sup>1</sup> مؤسسة النقد العربي السعودي، النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة (SARIE)، مرجع سابق.

محتملة قد تتم على حسابه دون علمه، التي لم تكن متاحة في السابق؛ ما أدى إلى تقليص الخسائر المحتملة بقدر الإمكان للحد الأدنى.

وبمقارنة بعض المؤشرات في دولة الكويت مع نظيراتها بالمملكة العربية السعودية أن الأولى تشهد تطوراً أكبر على مستوى مؤشرات نقاط البيع، فيما تتفوق السعودية في مؤشرات أجهزة السحب الآلي، وإن جاءت متقاربة بين الدولتين في بعض المؤشرات، حيث بلغ متوسط عدد البطاقات لكل جهاز سحب آلي في السعودية 1381 بطاقة، ولأجهزة نقاط البيع 173 بطاقة في سنة 2008، فيما بلغ متوسط ما يخدمه جهاز السحب الآلي من السكان نحو 3180 نسمة، وما يخدمه جهاز نقاط البيع 398 نسمة في سنة 2008.

### المطلب الثالث: تجربة المملكة الأردنية

حقق القطاع المصرفي في الأردن خلال العقد الأخير تطورات واضحة على جميع الأصعدة، حيث ارتفع عدد البنوك العاملة في الأردن من 21 بنك في 2003 إلى 26 بنك في 2012، كما شهد عدد الفروع المصرفية نمواً بنسبة 5.3 سنوياً ليصل 702 فرع في 2011.

كما أن البنوك العاملة في الأردن سباقة لتبني الأساليب التكنولوجية الحديثة في مختلف أعمالها المصرفية ونذكر منها انتشار وسائل ونظم الدفع الإلكترونية. وعليه سنقف في هذا المطلب على أهم وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة في الأردن من خلال النقاط التالية:

### الفرع الأول: نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن

تم تشغيل نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن في بداية شهر سبتمبر سنة 2002 ليكون حجر الأساس الذي تقوم عليه وتتصل به الأنظمة المصرفية الإلكترونية الأخرى العاملة في المملكة الأردنية.<sup>1</sup>

#### 1- ماهية نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن:

نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن هو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري، إجمالي، نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في المملكة من خلال الحسابات المركزية للبنوك.<sup>2</sup>

روعي في بناء نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن (RTGS-JO)، الكفاءة والأمان، بالاسترشاد بتوصيات "لجنة أنظمة المدفوعات والتسويات" التابعة لبنك التسويات الدولية في بازل.<sup>3</sup>

يهدف هذا النظام للقيام بالتسوية الفورية لتحويلات أعضاء النظام فيما بينهم مهما بلغت قيمة الدفعة بشكل إفرادي، فوري، نهائي، مستمر وغير قابل للنقض وذلك بالتأثير على الحسابات المركزية لدى البنك المركزي

<sup>1</sup> البنك المركزي الأردني، تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن، 2010، ص28. <http://www.cbj.gov.jo> (2011/02/10).

<sup>2</sup> تشمل عضوية النظام كافة البنوك التجارية العاملة في الأردن دون استثناء، حيث يربطها بحساباتها المركزية بشكل إلكتروني متكامل عن طريق شبكة سويفت وشبكة الانترنت.

<sup>3</sup> Committee on Payments & Settlement Systems (CPSS)/ BIS - Basle. <http://www.bis.org/cpss/>

الأردني وبأكثر من عملة، ويمكن البنوك من تجهيز برمجياتها الداخلية من أجل معالجة تنفيذ أوامر الدفع سواء الصادرة أو الواردة بشكل تلقائي، ويوفر النظام شفافية متناهية للأعضاء.

وعن الخدمات الأساسية التي يقدمها تتمثل في: تسوية "التحويلات الثنائية الدائنة" فيما بين البنوك الأعضاء بالدينار الأردني والدولار الأمريكي (إضافة إلى أي عملة يتم الاتفاق عليها) مهما بلغت القيمة بشكل فوري باستخدام شبكة سويفت (S.W.I.F.T)، وتسوية نتائج أنظمة التصفية مثل مقاصة الشيكات وغيرها من خلال الربط المباشر<sup>1</sup>.

كما يستخدم نظام التسويات الإجمالية الفوري- الأردن أرصدة الأعضاء لدى البنك المركزي وحسابات مركزية، وشبكة سويفت للتراسل وعدم كشف الحسابات، وعدم إمكانية إلغاء الأوامر ونهاية الدفع، كذا استخدام قوائم الانتظار المركزية وتنفيذ الأوامر على طريقة الأول فالأول (FIFO)، بالإضافة إلى توفير المراقبة المستمرة لأرصدة البنوك وتوفير سيولة يومية متعددة العملات، الدفع مقابل الدفع للعملات المختلفة، والتسليم مقابل الدفع للأوراق المالية، تسوية نتيجة مقاصة الشيكات وإمكانية تسوية نتيجة بورصة عمان.

## 2- أسس نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن:

استند النظام على أسس فنية تشكل ملامحه التشغيلية الرئيسة منها:

2-1- الحسابات المركزية: وتستخدم البنوك المشتركة الحسابات الجارية بالدينار الأردني التي تحتفظ بها لدى البنك المركزي الأردني، والتي هي جزء من الاحتياطي الإلزامي كحسابات تسوية بأكثر من عملة<sup>2</sup>.

2-2- قوائم الانتظار المركزية: في حال عدم توفر رصيد كاف في الحساب المركزي للبنك الأمر بالتحويل لحظة استلام الجزء المنسوخ من الرسالة الأصلية فإن الأمر سوف يتوقف ضمن قائمة انتظار في نظام التسويات حين توفر رصيد كاف لمقابلة هذا الأمر.

2-3- توفير السيولة النهارية: للسيطرة على مخاطر السيولة فيتم تقديم سيولة إضافية يومية، حيث يتم منح البنوك سيولة يومية لمقابلة السحوبات الآنية مثل حجز أو نقل ملكية أوراق مالية مقبولة لدى البنك المركزي، كما يدعم النظام كافة عمليات السوق النقدي وعمليات ما بين البنوك بشكل فوري وكفؤ<sup>3</sup>.

2-4- المراقبة المستمرة: تم توفير خدمة المراقبة المستمرة لمديري الخزينة لدى البنوك بشكل مستمر وحققي من خلال شبكة الانترنت على الموقع (<http://rtgsjo.cbj.gov.jo/>) ومن خلال اسم استخدام خاص للدخول للنظام تم تخصيصه لكل بنك، وكلمة سر خاصة بحيث توفر الخصوصية والسرية للمعلومات المتعلقة بحسابات كل بنك عضو<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> يستخدم أعضاء النظام شبكة سويفت لترميز أوامر التحويل حسب المعايير والأسس الموضوعية بواسطة جمعية سويفت كوسيلة اتصال بينه وبين أعضائه، وعلى كل عضو مباشر توفير التجهيزات اللازمة المؤهلة للتعامل مع النظام من خلال هذه الشبكة.

<sup>2</sup> البنك المركزي الأردني، أنظمة الدفع والتقاص والخدمات الإلكترونية: نظام التسويات الإجمالية الفوري (RTGS-JO)، <http://www.cbj.gov.jo>، (2011/03/15).

<sup>3</sup> البنك المركزي الأردني، تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن، مرجع سابق، ص 29.

<sup>4</sup> البنك المركزي الأردني، أنظمة الدفع والتقاص والخدمات الإلكترونية: نظام التسويات الإجمالية الفوري، مرجع سابق.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

2-5- الربط مع أنظمة التصفية: يوفر النظام إمكانية الربط بأنظمة التصفية مثل مقاصة الشيكات الآلية ومركز إيداع الأوراق المالية والـ (Switch) الخاص بنقاط البيع (POS) وشبكة آلات الصراف الآلي (ATM).

2-6- الدفع مقابل الدفع: تقدم هذه الخدمة لعضوين من البنوك قاما بتنفيذ عملية قطع أجنبي، بحيث يتم القيد على حساب البنك الأول بالقيمة المباعة من العملة، وبشكل مشروط ومتزامن بالقيد لحسابه بالقيمة المشتراة من العملة وعلى حساب البنك الثاني، وتعتمد هذه الخدمة على عدد العملات والحسابات المركزية التي تحتفظ فيها البنوك الأعضاء لدى البنك المركزي والمعرفة داخل النظام.

2-7- التسليم مقابل الدفع: تقدم هذه الخدمة من خلال سجلات القيد الدفترية لأدوات الدين العام وسجلات شهادات الإيداع لدى البنك المركزي الأردني، حيث يوفر النظام إمكانية تنفيذ عمليات نقل الملكية وتسوية المدفوعات على أساس التسليم مقابل الدفع وهذه الخدمة قابلة للتطبيق على العمليات التي تنفذ في سوق ما بين البنوك أو العمليات الكبيرة القيمة التي تتم في بورصة عمان، وعندما يستوجب التأثير على الحسابين لدى البنك المركزي، الأوراق المالية وحساب التسوية.

### 3- أداء نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن:

يبين الجدول رقم (4-32) تطور حجم وقيمة المعاملات التي تم معالجتها عبر نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن خلال الفترة 2002-2012.

الجدول رقم (4-32): تطور المعاملات المعالجة بنظام (RTGS-JO) خلال 2002-2012

السنة	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
المعاملات بالدينار الأردني - (القيمة: بالمليون)											
العدد	43.038	129.813	150.180	202.064	238.146	264.082	312.885	312.800	374.395	399.873	421.647
القيمة	35,212	236,986	216,441	198,597	176,740	88,125	83,858	264,043	48,786	79,646	87,966
المعاملات بالدولار الأمريكي - (القيمة: بالمليون)											
العدد	2.059	10.103	17.502	29.535	34.801	37.306	47.103	45.681	48.756	50.628	53.836
القيمة	175	1,099	1,762	4,304	6,597	5,336	15,968	13,868	19,883	28,703	33,738
المعاملات بالأورو - (القيمة: بالمليون)											
العدد	-	-	-	-	-	-	-	1.812	3.111	3.322	4.401
القيمة	-	-	-	-	-	-	-	252	439	472	813
المعاملات بالجنيه الإسترليني - (القيمة: بالمليون)											
العدد	-	-	-	-	-	-	-	696	757	706	609
القيمة	-	-	-	-	-	-	-	41	74	31	29

المصدر: البنك المركزي الأردني، أنظمة الدفع والتقاص والخدمات الإلكترونية: نظام التسويات الإجمالية الفوري (RTGS-JO)، <http://www.cbj.gov.jo>، (2011/03/15).

بالنظر إلى معطيات الجدول رقم (4-32) نسجل نمو ملحوظ في عدد الصفقات بالدينار الأردني منذ تاريخ بدأ تشغيله في 2002 من 43.038 معاملة إلى 421.647 صفقة في 2012، مع وجود تذبذب في قيمتها ارتفاعاً وانخفاضاً، بينما عدد وقيمة المعاملات بالدولار الأمريكي فقد سجلت ارتفاعاً في العدد والقيمة خلال نفس الفترة. كما نلاحظ دخول تسوية الصفقات بالأورو وبالجنيه الإسترليني في سنة 2009، بعد موافقة الأعضاء المشاركين في النظام، حيث عرفت ارتفاعاً ملموساً في حجم وقيمة المعاملات بالأورو، بينما ارتفاع عددها وتذبذب في قيمتها بالجنيه الإسترليني إلى غاية 2012.

### الفرع الثاني: نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات

بدأ بتقديم خدمة التقاص اليدوي لغاية شهر جويلية 1997 من خلال ثلاث غرف مقاصة للشيكات يديرها البنك المركزي<sup>1</sup>، ومن ثم الانتقال إلى المقاصة الآلية لغاية شهر جويلية 2007 ثم انتقل تقديم هذه الخدمة نقلة نوعية إلى التقاص الإلكتروني، حيث بدأ تطبيق تحصيل الشيكات في نفس اليوم على مستوى البنوك اعتباراً من 2007/11/4.

#### 1- ماهية نظام المقاصة الإلكترونية:

المقاصة الإلكترونية هي عملية تبادل المعلومات ( والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات ) بوسائل الكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي الأردني وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

وقد حقق نظام المقاصة الإلكترونية فوائد على مستوى البنوك، تتمثل في معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقاً، والتوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك، والحصول على معلومات وإحصائيات دقيقة عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع، والتقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من وإلى البنوك، وإمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات بسرعة وسهولة، ويعمل النظام على مدار 24 ساعة.

أما بالنسبة للزبائن فقد أصبح تحصيل الشيك يتم في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه، ومعرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم، ويقيد مبلغ الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم (إذا كان الإيداع قبل الساعة 12:00 ظهراً) أو في يوم العمل التالي (إذا كان الإيداع بعد الساعة 12:00 ظهراً)، وزيادة الثقة بالشيكات والتعامل بها.<sup>2</sup>

#### 2- أداء نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات:

من خلال الجدول رقم (4-33) الذي يوضح تطور تقاص الشيكات عن طريق نظام المقاصة الإلكترونية للشيكات في الأردن، أنه خلال الفترة 2007-2012 شهد عدد الشيكات المقدمة للتقاص تذبذب في نموها (ارتفاع وانخفاض) من حيث العدد و القيمة.

<sup>1</sup> يقدم البنك المركزي الأردني خدمة تقاص الشيكات للبنوك المرخصة بموجب قانونه رقم (23) لسنة 1971 وتعديلاته في الفقرة ب من المادة (37).

<sup>2</sup> البنك المركزي الأردني، أنظمة الدفع والتقاص والخدمات الإلكترونية: المقاصة الإلكترونية للشيكات، (RTGS-JO)، <http://www.cbj.gov.jo>، (2011/03/15).



الجدول رقم (4-33): تطور المقاصة الإلكترونية للشيكات في الأردن 2007-2012

القيمة: مليون دينار أردني

الشيكات المرتجعة (المعادة)						الشيكات المقدمة للتقاص		البيان السنة
لأسباب أخرى		عدم كفاية الرصيد		المجموع		القيمة	العدد(الألف)	
القيمة	العدد(الألف)	القيمة	العدد(الألف)	القيمة	العدد(الألف)			
671.4	269.3	733.2	357.3	1404.6	626.6	30233.7	10901.9	2007
1067.9	313.0	1056.9	418.9	2124.5	732.0	40175.8	11943.6	2008
784.3	276.0	1344.2	462.2	2128.4	738.2	34830.6	11484.9	2009
798.3	306.8	1079.4	405.7	1877.7	712.5	34305.3	10498.8	2010
627.8	236.1	939.0	367.7	1566.8	603.8	37448.7	10908.8	2011
642.6	228.4	915.1	360.6	1557.5	589.1	39808.0	11141.8	2012

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معطيات المصادر التالية:

- البنك المركزي الأردني، النقود و البنوك، النشرة الإحصائية الشهرية، <http://www.cbj.gov.jo/arabic/pages.php>، (2013/01/02).

- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، الأردن، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2013/03/10)، ص102-103.

شهد عدد الشيكات المقدمة للتقاص ارتفاعاً من 10901,9 ألف شيك قيمتها 30233,7 مليون دينار أردني في سنة 2007 إلى 11943,6 ألف شيك قيمتها 40175,8 مليون دينار أردني خلال سنة 2008، ليسجل تراجعاً إلى 11484,9 ألف شيك وانخفضت قيمتها لتصل 34830,6 مليون دينار أردني في سنة 2009، ويواصل انخفاض عددها ليبلغ 10498,8 ألف شيك وكذا قيمتها 34305,3 مليون دينار أردني في 2010، بينما عرف عدد الشيكات المقدمة للتقاص نمواً ليصل إلى 10908,8 ألف شيك، كما وارتفعت قيمة الشيكات المقدمة للتقاص إلى 37448,7 مليون دينار أردني خلال عام 2011، وواصل ارتفاع عدد الشيكات المقدمة للتقاص ليصل إلى 11141,8 ألف شيك بقيمة 39808,0 مليون دينار أردني خلال عام 2012.

كما يلاحظ ارتفاع الشيكات المعادة خلال عام 2009 مقارنة بما كانت عليه في 2008 من حيث العدد والقيمة بنسبة 0.85% و 0.18% على التوالي، وبالتالي ارتفعت نسبتها إلى إجمالي الشيكات المقدمة للتقاص إلى 6,43% من حيث العدد و 6.11% من حيث القيمة، كما ارتفع عدد الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد خلال سنة 2009 مقارنة بما كانت عليه في السنة السابقة حيث بلغت نسبتها 4,0% من إجمالي عدد الشيكات المقدمة للتقاص و 3,9% من إجمالي قيمة الشيكات المقدمة للتقاص.

ونسجل انخفاض الشيكات المعادة خلال عام 2011 مقارنةً بما كانت عليه في 2010 من حيث العدد والقيمة بنسبة 15,26% و 16,56% على التوالي، كما انخفض عدد وقيمة الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد خلال عام 2011 مقارنةً بما كانت عليه في العام السابق، حيث بلغت نسبتها 3,4% من إجمالي عدد الشيكات المقدمة للتقاص و 2,5% من إجمالي قيمة الشيكات المقدمة للتقاص.

كما انخفض الشيكات المعادة خلال عام 2012 مقارنةً بما كانت عليه في 2011 من حيث العدد والقيمة بنسبة 2,4% و0,6% على التوالي، كما انخفض عدد وقيمة الشيكات المعادة لعدم كفاية الرصيد خلال عام 2012 مقارنةً بما كانت عليه في 2011، حيث بلغت نسبتها 2,05% من إجمالي عدد الشيكات المقدمة للتقاص و1,61% من إجمالي قيمة الشيكات المقدمة للتقاص.

شهدت معدلات التغير السنوية للشيكات تذبذباً خلال الفترة 2007-2012، حيث بلغت أعلى معدلات نمو لها من حيث العدد والقيمة سنة 2007، في حين بلغت أعلى معدلات التراجع لها من حيث العدد والقيمة في سنة 2011.

كما أنّ نسبة عدد الشيكات المعادة إلى عدد الشيكات المقدمة للتقاص قد بلغت 6.8% في 2010 وهي أعلى نسبة خلال الفترة السابقة، 56.9% منها شيكات معادة لعدم كفاية الرصيد، و43.1% منها شيكات معادة لأسباب أخرى .

أما من ناحية نسبة قيمة الشيكات المعادة إلى قيمة الشيكات المقدمة للتقاص فقد سجلت أعلى نسبة عام 2009 والبالغة 6.1% منها 62.6% شيكات معادة لعدم كفاية الرصيد، و46.6% على شيكات معادة لأسباب أخرى.

### الفرع الثالث: شبكة أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الائتمانية في الأردن

يعود دخول أجهزة الصراف الآلي للأردن لأول مرة إلى عقد الثمانينات سنة 1985، حيث أشارت المعلومات المتوفرة إلى أنّ بنك البتراء كان أول بنك استخدم أجهزة الصراف الآلي، وفي نهاية 1985 قام البنك الأردني الكويتي بتبني والبنك العربي هذه الخدمة المصرفية والتي أطلق عليها اسم البنك الآلي.<sup>1</sup> وتنتشر اليوم أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في كافة مناطق المملكة وفي فروع البنوك العاملة وكبريات المراكز التجارية والمستشفيات والجامعات، وتستخدم البطاقات الإلكترونية بنوعيتها المدينة والدائنة وبطاقات الدفع المسبق بمختلف أنواعها والجهات المصدرة على نطاق واسع في المملكة.<sup>2</sup>

#### 1- تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن:

لمواكبة تطور قطاع الخدمات المصرفية والمالية واستيعاباً للعدد المتزايد من مستخدمي أجهزة الصراف الآلي في الأردن، شهد عدد أجهزة الصراف الآلي تطوراً ملحوظاً فيها خلال الفترة (2005-2011)، حيث ارتفع عددها من 662 جهازاً في عام 2005 إلى 1219 جهازاً في سنة 2011، إذ بلغ متوسط النمو السنوي في عدد أجهزة الصراف الآلي حوالي 12% سنوياً.<sup>3</sup>

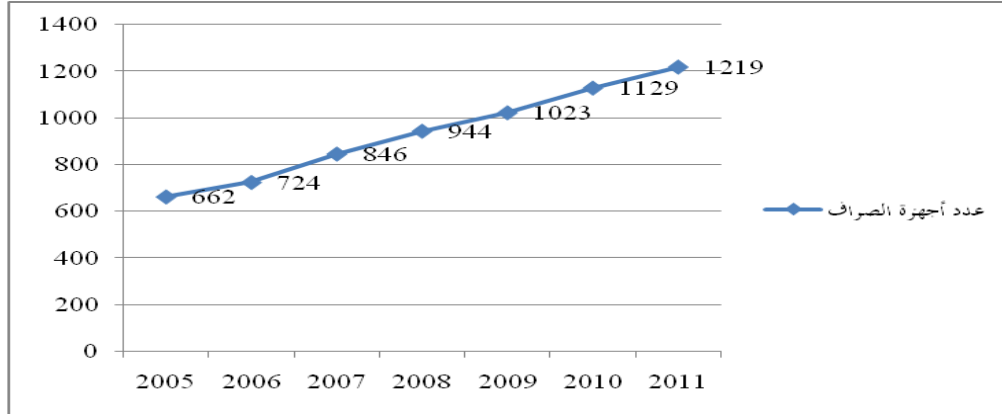
<sup>1</sup> عبد الله المالكي، الموسوعة في تاريخ الجهاز المصرفي الأردني، المجلد (7)، 1997، ص 205.

<sup>2</sup> البنك المركزي الأردني، تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن، مرجع سابق، ص32.

<sup>3</sup> جمعية البنوك في الأردن - دائرة الدراسات، الأداء المقارن للبنوك العاملة في الأردن خلال العام 2011، عمان - الأردن جويلية 2012،

www.abj.org.go، (2012/10/10)، ص25.

الشكل رقم (4-2): تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن خلال الفترة (2005-2011)



المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معطيات المصادر التالية:

- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، الأردن، 2011، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2012/02/05)، ص 65.
- جمعية البنوك في الأردن - دائرة الدراسات، سوق أجهزة الصراف الآلي في الأردن، عمان - الأردن نوفمبر 2010، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2011/02/09)، ص 12.
- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، مرجع سابق، ص 29.
- جمعية البنوك في الأردن - دائرة الدراسات، الأداء المقارن للبنوك العاملة في الأردن خلال العام 2011، عمان - الأردن جويلية 2012، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2012/10/10)، ص 25.

## 2- توزيع أجهزة الصراف الآلي على البنوك العاملة في الأردن: يوضح الجدول رقم (4-34) ترتيب البنوك العاملة

في الأردن حسب توزيع عدد أجهزة الصراف الآلي خلال سنة 2011، تتوزع أجهزة الصراف الآلي البالغة 1219 جهاز في نهاية عام 2011 على مختلف البنوك العاملة داخل الأردن، حيث بلغت نسبة أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك التجارية الأردنية حوالي 81% من إجمالي عددها في الأردن بواقع 988 جهاز، أما نسبة الأجهزة التابعة للبنوك الإسلامية الأردنية فقد بلغت 12.4% من إجمالي عددها لتحتل بذلك المرتبة الثانية بعدد 151 جهاز، وحلت البنوك الأجنبية في المرتبة الثالثة بنسبة بلغت 6.6% من إجمالي عددها بعدد 80 جهاز<sup>1</sup>.

## 2-1- توزيع أجهزة الصراف الآلي حسب وجودها في مبنى الفرع أو خارج مبنى الفرع:

في ضوء هذا التقسيم بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي التي توجد في نفس مبنى فروع البنوك العاملة في الأردن في نهاية عام 2011 ما يعادل 737 جهازاً أي نسبة 60.3% من إجمالي عدد الأجهزة الآلي داخل المملكة، بينما بلغ عدد الأجهزة التي توجد خارج مبنى فروع البنوك العاملة في الأردن 484 جهازاً بنسبة 39.7% من العدد الإجمالي، وتتواجد معظم هذه الأجهزة في مراكز التسوق الكبرى والتجمعات التجارية ومحطات الوقود وغيرها. وتجدد الإشارة هنا إلى أن نسبة أجهزة الصراف الآلي التي تتواجد خارج فرع البنك على مستوى العالم قد بلغت حوالي 49% في نهاية عام 2009، مما يعني بأن النسبة في الأردن قريبة من المتوسط العالمي إلى حد كبير<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، الأردن، 2011، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2012/02/05)، ص 108.

<sup>2</sup> جمعية البنوك في الأردن - دائرة الدراسات، سوق أجهزة الصراف الآلي في الأردن، نوفمبر 2010، [www.abj.org.go](http://www.abj.org.go)، (2011/02/09)، ص 17.

الجدول رقم (4-34): عدد أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك العاملة في الأردن نهاية سنة 2011

النسبة إلى إجمالي عددها (%)	عدد أجهزة الصراف الآلي	الترتيب	البنك	
16.24	198	1	بنك الإسكان للتجارة و التمويل	البنوك التجارية الأردنية
14.68	179	2	بنك القاهرة عمان	
11.40	139	3	البنك العربي	
9.19	112	4	بنك الأردن	
6.07	74	5	البنك الأهلي الأردني	
5.99	73	6	البنك الأردني الكويتي	
4.02	49	7	بنك المؤسسة العربية المصرفية/ الأردن	
3.28	40	8	بنك المال الأردني	
2.87	35	9	البنك التجاري الأردني	
2.79	34	10	بنك الاتحاد	
1.97	24	11	بنك الاستثمار العربي الأردني	
1.31	16	12	بنك سوسيته جنرال-الأردن	
1.23	15	13	البنك الاستثماري	
%81.05	988		الإجمالي	
8.70	106	1	البنك الإسلامي الأردني	البنوك الإسلامية
2.21	27	2	البنك العربي الإسلامي الدولي	
1.15	14	3	بنك الأردن دبي الإسلامي	
0.33	4	4	مصرف الراجحي	
%12.39	151		الإجمالي	
1.89	23	1	بنك HSBC	البنوك الأجنبية
1.56	19	2	البنك العقاري المصري العربي	
1.07	13	3	مصر الرافدين**	
0.74	9	4	سي تي بنك**	
0.57	7	5	بنك ستاندرد تشارترد	
0.57	7	6	بنك عودة	
0.16	2	7	بنك الكويت الوطني	
0	0	8	بنك لبنان والمهجر	
0	0	8	بنك أبوظبي الوطني	
%6.56	80		الإجمالي	

المصدر: جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، الأردن، 2011، www.abj.org.go (2012/02/05)، ص108.

**2-2- التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي في الأردن حسب المحافظة والإقليم:** تنتشر أجهزة الصراف الآلي في جميع محافظات المملكة بنسب متفاوتة في نهاية 2011، لتحصل العاصمة عمان على الحصة الأكبر بنسبة 66.5% من إجمالي عدد الأجهزة، تأتي بعدها محافظة أربد بنسبة 10.3% من العدد الإجمالي، تليها محافظة الزرقاء بنسبة 6.9%، وتنتشر باقي الأجهزة في باقي محافظات المملكة، ويعكس هذا الانتشار لأجهزة الصراف الآلي بشكل واضح توزيع الكثافة السكانية بين المحافظات.<sup>1</sup>

وفيما يتعلق بالتوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي على الأقاليم الثلاثة للمملكة، فيلاحظ بأن إقليم الوسط يحوز على النسبة الأكبر من عدد أجهزة الصراف الآلي بنسبة بلغت 75.8% من العدد الإجمالي، بينما بلغت نسبتها في إقليم الشمال حوالي 13.5%، وإقليم الجنوب بنسبة 7.8% من إجمالي عددها في المملكة.<sup>2</sup>

### 3- أهم المؤشرات المتعلقة بأجهزة الصراف الآلي في الأردن:

يبين الجدول رقم (4-35) تطور عدد الفروع المصرفية وعدد أجهزة الصراف الآلي والكثافة المصرفية ومؤشرات انتشار أجهزة الصراف الآلي في الأردن خلال (2005-2011)، نوضحها فيما يلي:

**3-1- مؤشر الكثافة المصرفية:** تشير البيانات تحسن مؤشر الكثافة المصرفية لأجهزة الصراف الآلي في الأردن<sup>3</sup>، فبعد أن كان هناك صراف آلي واحد لكل 8267 نسمة في سنة 2005 أصبح هناك صراف آلي واحد لكل 5846 نسمة في نهاية عام 2009، لتبلغ صراف آلي لكل 5123 نسمة في 2011<sup>4</sup>، وهو في انخفاض مستمر مما يدل على تحسن وزيادة انتشار أجهزة الصراف الآلي في الأردن بالنسبة لعدد السكان حسب الجدول رقم (4-35).

**3-2- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل مليون نسمة:** ويحتسب هذا المؤشر من خلال قسمة عدد أجهزة الصراف الآلي على عدد السكان بالمليون، نظراً إلى أن معدل النمو في أجهزة الصراف الآلي أكبر من معدل النمو في عدد السكان، فقد ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن من 121 جهاز لكل مليون نسمة في عام 2005 إلى 171 جهاز لكل مليون نسمة في نهاية عام 2009 ليصل إلى 195 جهاز لكل مليون نسمة سنة 2011.

**3-3- عدد أجهزة الصراف الآلي 1000 لكل كيلومتر مربع:** ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي من 7 أجهزة لكل 1000 كم<sup>2</sup> في سنة 2005 إلى 12 جهاز لكل 1000 كم<sup>2</sup> سنة 2009 ليبلغ 14 جهاز 1000 كم<sup>2</sup> نهاية 2011.

**3-4- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل فرع:** ويعكس هذا المقياس مدى النمو في عدد أجهزة الصراف الآلي مقارنة مع النمو في عدد الفروع، ويشير ارتفاع هذه النسبة لزيادة أجهزة الصراف الآلي بمعدل أعلى من الزيادة في عدد الفروع، حيث حقق مؤشر عدد أجهزة الصراف الآلي لكل فرع نمواً ملحوظاً من 1.31 جهازاً لكل فرع في عام 2005 إلى 1.65 جهاز لكل فرع في عام 2009<sup>5</sup>، ليصل إلى 1.74 جهاز لكل فرع في سنة 2011، وهذا يشير

<sup>1</sup> جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، مرجع سابق، ص 64-65.

<sup>2</sup> جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، الأردن، www.abj.org.go، (2013/03/10)، ص 33.

<sup>3</sup> يعرف مؤشر الكثافة المصرفية لأجهزة الصراف الآلي على أنه عدد السكان في الدولة مقسوماً على العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك داخل الأردن، وكلما كانت قيمة المؤشر أقل أشار ذلك إلى وجود عدد أكبر من أجهزة الصراف الآلي في الدولة.

<sup>4</sup> حيث بلغ عدد السكان 6249000 في سنة 2011 حسب دائرة الإحصاءات العامة في الأردن - مؤشرات مختارة.

<sup>5</sup> جمعية البنوك في الأردن - دائرة الدراسات، مرجع سابق، ص 19.

إلى توسع البنوك العاملة في الأردن في إضافة أجهزة صرّاف آلي جديدة واعتبارها خياراً أفضل للانتشار الجغرافي بالمقارنة مع فتح فروع جديدة، حيث تشير الإحصائيات أنّه خلال الفترة 2003-2011 بلغ متوسط النمو السنوي في عدد الفروع المصرفية 5.34% وهو أقل من متوسط النمو السنوي في عدد أجهزة الصراف الآلي لنفس الفترة.<sup>1</sup> ومن خلال معطيات الجدول رقم (4-35) نلاحظ أنّ مؤشر الكثافة للفروع المصرفية بلغ في نهاية سنة 2011 حوالي 8.9 ألف نسمة لكل فرع، مقارنة مع 9.7 ألف نسمة لكل فرع في 2009 و9.9 ألف نسمة لكل فرع في 2008 و10.2 ألف نسمة لكل فرع في 2007.

ويعتبر عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن لكل فرع قريب من المتوسط العام لمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا والذي يبلغ 1.73 جهاز لكل فرع.

الجدول رقم (4-35): الكثافة المصرفية ومؤشرات انتشار أجهزة الصرّاف الآلي في الأردن خلال (2005-2011)

السنوات	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
عدد الفروع المصرفية	506	516	559	593	619	666	702
مؤشر الكثافة للفروع المصرفية	10816	10853	10238	9865	9661	9179	8902
عدد أجهزة الصراف الآلي	662	724	846	944	1023	1129	1219
عدد أجهزة الصراف الآلي لمليون نسمة	121	129	148	161	171	185	195
عدد السكان لكل صراف آلي	8267	7735	6765	6197	5846	5415	5123
عدد أجهزة الصراف الآلي لـ 1000 كلم <sup>2</sup>	7	8	9	11	11	13	14

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معطيات المصادر التالية:

- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، مرجع سابق، ص57.

- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2000-2010)، الأردن، www.abj.org.go، (2011/03/10)، ص25.

- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، الأردن، مرجع سابق، ص29.

#### 4- الخدمات المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي:

تقدم أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك العاملة في الأردن شريحة واسعة من الخدمات المصرفية وعلى مدار 7/24 حيث تتيح جميع الأجهزة للزبائن القيام بمجموعة من العمليات ومن أهمها السحب النقدي بالدينار الأردني، والاستفسار عن الرصيد، والحصول على كشف حساب مختصر، وخدمة تغيير PIN، وخدمة تحويل الأموال لحسابات داخل نفس البنك، وخدمة تقديم طلب دفتر شيكات وغيرها من الخدمات الأخرى وهي ملخصة في الملحق رقم (4-7).

بالإضافة إلى ذلك تقوم بعض البنوك بتقديم خدمات أخرى عبر الصراف الآلي مثل البنك العربي يسمح بالاشتراك بخدمة هلا عربي (الخدمة المصرفية عبر الهاتف)، إيداع التعليمات، التبرع ضمن برنامج معاً للمؤسسات الغير ربحية)، الاستعلام عن معلومات البطاقة الائتمانية، تسديد البطاقة الائتمانية (الإيداع النقدي الفوري) و طلب كشف حساب البريد. وبنك القاهرة عمان خدمة السحب النقدي بالدولار، أما بنك الأردن يقدم خدمة شحن

<sup>1</sup> جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، مرجع سابق، ص29.

البطاقة المدفوعة مسبقاً، بينما بنك الإسكان للتجارة والتمويل خدمة تقدم طلب الحصول على بطاقة ائتمانية، أما البنك الأردني الكويتي يبيع بطاقات المدفوعة مسبقاً (لشركة زين للاتصالات).<sup>1</sup> كما تسعى البنوك العاملة في الأردن لتبني كل ما هو جديد ومواكبة التطورات التكنولوجية في هذا المجال، ونذكر مثل استخدام سيارة الصراف الآلي المتجول في بنك الإسكان للتجارة والتمويل.<sup>2</sup> كذلك قام بنك القاهرة عمان بتطوير أجهزة الصراف الآلي لديه لتقوم بمهمة جهاز إقراض آلي، كما قام بنك القاهرة عمان بتطبيق نظام بصمة العين بالتعاون مع شركة (CR2) المزود العالمي للبرامج والحلول البنكية متعددة القنوات.<sup>3</sup>

كما قام البنك الأردني الكويتي بتقديم خدمات الصراف الآلي للمكفوفين و ضعيفي البصر و على مدار 24 ساعة، ويتميز هذا الصراف بسهولة الاستخدام، حيث أن الزبون يقوم بإتباع التعليمات المسجلة صوتياً لإتمام السحب بسهولة.

#### 5- البطاقات الائتمانية:

بلغ عدد بطاقات الائتمان الممنوحة من قبل البنوك العاملة في الأردن ما يزيد عن 120 ألف بطاقة في سنة 2011 مقارنة بعدد أكثر من 75 ألف بطاقة في سنة 2010 في حين بلغت 106 آلاف في سنة 2009، وتتضمن البطاقات التي تصدرها البنوك في الأردن على أربعة أنواع رئيسية هي: الفيزا والماستر والأمريكان اكسبرس وناشونال اكسبرس، والجدول رقم (4-36) يبين عدد البطاقات الائتمانية الممنوحة من البنوك العاملة في الأردن خلال 2010-2011.

نستنتج من عرض تجربة الأردن في مجال العمل المصرفي الإلكتروني ورصد مختلف مؤشرات المعاملات المصرفية الإلكترونية، أن القطاع المصرفي الأردني خطى خطوات جبارة في استخدام الركائز الإلكترونية في هذا المجال من خلال استحداث وتطوير نظم دفع إلكترونية منها نظام التسويات الإجمالية الفوري - الأردن، ونظام المقاصة الإلكترونية، ونظام عرض وتسديد الفواتير إلكترونياً، وانتشار قنوات تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية منها الانترنت المصرفي، الهاتف المصرفي وخاصة أجهزة الصراف الآلي التي عرفت نمواً مميّزاً حيث قارب عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن لكل فرع مصرفي المتوسط العام لمنطقة الشرق الأوسط وإفريقيا و الذي يبلغ 1.73 جهاز لكل فرع، كما يحتل الأردن مرتبة متقدمة بالنسبة للمتوسط العام في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ممثلاً في 40 جهاز لكل مليون نسمة، غير أنه يبقى ضعيفاً أمام دول الخليج العربي مثل قطر، الإمارات ذات الكثافة السكانية المنخفضة، وكذا الارتفاع عدد البطاقات الائتمانية الممنوحة من طرف البنوك العاملة في الأردن.

<sup>1</sup> جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، مرجع سابق، ص 68.

<sup>2</sup> هي مركبة متحركة مزودة بجهاز صراف آلي بحيث تجوب في المناطق المختلفة وتمكّن الزبائن من إجراء عملياتهم المصرفية من خلالها.

<sup>3</sup> تمكّن من التعرف على الزبائن بمجرد التقاط صورة فيديو عالية الجودة للعين من مسافة 30سم وبدون الحاجة لاستخدام أية أوراق ثبوتية أو بطاقات من قبل الزبون.

الفصل الرابع: واقع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية

الجدول رقم (4-36): عدد بطاقات الائتمان الممنوحة من قبل البنوك العاملة في الأردن خلال سنتي 2010 و2011

عدد بطاقات الائتمان الممنوحة			البنك		
2011	2010	2009			
14114	9134	13452	بنك الإسكان للتجارة و التمويل	البنوك التجارية الأردنية	
46583	9320	4716	بنك القاهرة عمان		
-	-	10020	البنك العربي		
6452	6610	12855	بنك الأردن		
8823	14041	3218	البنك الأهلي الأردني		
17911	3685	20712	البنك الأردني الكويتي		
2563	1891	1761	بنك المؤسسة العربية المصرفية/ الأردن		
3060	928	7612	بنك المال الأردني		
2475	-	2775	البنك التجاري الأردني		
891	1751	1483	بنك الاتحاد		
684	3274	3156	بنك الاستثمار العربي الأردني		
664	2020	10616	بنك سوسيته جنرال-الأردن		
-	754	217	البنك الاستثماري		
6099	5766	4942	البنك الإسلامي الأردني		البنوك الإسلامية
3303	1246	3127	البنك العربي الإسلامي الدولي		
465	-	-	بنك الأردن دبي الإسلامي		
-	-	-	مصرف الراجحي		
-	-	-	بنك HSBC		
1263	10922	3500	البنك العقاري المصري العربي	البنوك الأجنبية	
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	مصر الرافدين		
لا يوجد	لا يوجد	لا يوجد	سيبي بنك		
291	460	-	بنك ستاندرد تشارترد		
1947	2090	1916	بنك عودة		
685	-	590	بنك الكويت الوطني		
1715	1276	-	بنك لبنان والمهجر		
150	-	-	بنك أبوظبي الوطني		
<b>120138</b>	<b>75186</b>	<b>106668</b>	<b>الإجمالي</b>		

المصدر: من إعداد الطالب بناءً على معطيات المصادر التالية:

- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثاني والثلاثون، الأردن، 2010، www.abj.org.go، (2011/03/01)، ص 40-42.

- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، الأردن، 2011، www.abj.org.go، (2012/02/05)، ص 44.



خلاصة الفصل:

رغم الجهود المبذولة لنهوض القطاع المصرفي العربي، إلا أنّها لاتزال دون المستوى المطلوب، حيث أنّ غالبية البنوك العربية تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، وتتميز البنوك في الدول العربية بصغر أحجامها، واختلال هيكل ملكيتها، وضعف الرقابة والإفصاح، وضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، والتركز في نصيبها، مما يحد من قدرتها على المنافسة والاستمرار والتحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني.

ومن التحليل السابق للمعطيات والإحصائيات، نستنتج أنّ الصورة التي تعرضها المنطقة العربية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تتسم بالتنوع، فبعض البلدان بما بنية تحتية للاتصالات جيدة وعالية الجودة، فيما تبدو بعض البلدان الأخرى متأخرة عن غيرها، وهناك تباين بين دول المنطقة العربية نفسها، فتبدي الدول الأقل نمواً معدلات انتشار أدنى، فيما لا تزال مناطقها الريفية والنائية تفتقر إلى التغطية.

وبمقارنة بعض المؤشرات المرتبطة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية في دولة الكويت مع نظيراتها بالمملكة العربية السعودية نجد أنّ الأولى تشهد تطوراً أكبر على مستوى مؤشرات نقاط البيع، فيما تتفوق السعودية في مؤشرات أجهزة السحب الآلي، وإن جاءت متقاربة بين الدولتين في بعض المؤشرات، وبالمقارنة بين الدول السابقة نجد أنّ الكويت أفضل بالمقارنة مع المملكة العربية السعودية ثم الأردن نظراً لوجود طفرة في الموارد المالية البترولية، مما يتيح الاستثمار في قطاع التقنية المصرفية وبالتالي النمو في حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية باختلاف أنواعها باستخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية وأنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة فيها.

رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات النقدية والمصرفية في الدول العربية إلا أنّ حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية لا يزال ضعيف مقارنة بالبنوك في الدول المتقدمة.

## الفصل الخامس:

النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

## الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

### تمهيد:

إنّ الاتجاه نحو تطوير قطاع البنوك في الجزائر من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني، وتزايد احتياجات الزبائن للخدمات المصرفية الالكترونية التي تعتمد بشكل كبير على استخدام التكنولوجيا المصرفية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي، فرض على القطاع المصرفي الجزائري مسايرة هذا التطور واللحاق بركب البنوك العالمية المتقدمة، لمواجهة المنافسة من البنوك الأجنبية للحفاظ على حصة في السوق المحلية والخارجية، و يظهر من خلال الجهود الحثيثة المبذولة من طرف القائمين على القطاع من بنك الجزائر والبنوك العاملة في السوق المصرفي الجزائري وقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية اقتحام هذا المجال وتطوير مختلف وسائل ونظم الدفع المعتمدة في الجزائر، لما له من فوائد على البنوك والزبائن والقطاعات الاقتصادية المختلفة وبالتالي الرفع من معدلات النمو.

يهدف هذا الفصل إلى الوقوف على تطور وهيكل المنظومة المصرفية الجزائرية ومدى الجاهزية الإلكترونية في الجزائر من خلال تشخيص واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ومختلف مؤشراتهما، وكذا مختلف أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية المعتمدة في الجزائر وتطور البطاقات والمعاملات المصرفية الإلكترونية، وهذا من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري وهيكله

المبحث الثاني: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

المبحث الثالث: أنظمة الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

المبحث الرابع: وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

## المبحث الأول: تطور النظام المصرفي الجزائري وهيكله

يعتبر الجهاز المصرفي العصب الأساسي والقطاع الحساس في أي اقتصاد، لتواجده في مركز النشاطات الاقتصادية، وقد مر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل، انطلاقاً من مرحلة الاستقلال إلى مرحلة الإصلاحات، التي أصبحت فيها مجبراً على مسايرة التطورات العالمية ومنها التطورات التكنولوجية في المجال المصرفي، وهذا بإدخال نظم المعلومات المصرفية والعمل على تطوير وتحديث وسائل ونظم الدفع المعتمدة في تسوية المعاملات التجارية والمصرفية المحلية والدولية و تنمية الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية بمختلف أنواعها، للارتقاء إلى مستوى الأنظمة المصرفية العالمية المتقدمة. وعليه خصصنا هذا المبحث للوقوف على أهم إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأهم ملامح ومؤشرات المنظومة المصرفية الجزائرية وهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري وخصائصه.

## المطلب الأول: أهم إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وهيكله

نتطرق في هذا المطلب إلى إصلاحات النظام المصرفي الجزائري على ضوء قانون النقد والقرض، وهيكل النظام المصرفي حسب قانون النقد والقرض وأهم التعديلات بعد قانون النقد والقرض (90 - 10)، وكذا الهيكل الحالي للنظام المصرفي الجزائري وأهم خصائصه.

## الفرع الأول: أهم إصلاحات النظام المصرفي الجزائري

### 1- إصلاحات النظام المصرفي الجزائري على ضوء قانون النقد والقرض:

يعد إصدار قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990، منعطفاً حاسماً في تطور النظام البنكي الجزائري، تحضيراً للانتقال من الاقتصاد المخطط والموجه إلى اقتصاد السوق، وأهم الإجراءات التي جاء بها هذا القانون تتمثل في التخلي عن التسيير المركزي للموارد المالية من طرف الخزينة العمومية، وبالتالي وضع حد لرابطة التمويل بين الخزينة العمومية والمؤسسات الاقتصادية العمومية، وعدم إجبار مؤسسة عمومية على العمل مع بنك واحد، بالإضافة إلى إجراءات تنظيم وتطوير السوق المالي والنقدي وإلى تنمية وتوسيع الوساطة المالية.<sup>1</sup>

وقد أرسى هذا القانون القواعد التنظيمية والتسييرية للبنوك وللمؤسسات المالية للدولة وأعاد النظر في هيكل النظام المصرفي الجزائري، وهو الذي كرس مبدأ الرقابة الاحترازية للبنوك، ومنح مجلس النقد والقرض صلاحيات كسلطة نقدية تصدر نظم بنكية ومالية تتعلق بنسب ومعايير تطبق على البنوك والمؤسسات المالية غير البنكية.<sup>2</sup> وعليه فقد وضع قانون النقد والقرض النظام المصرفي على مسار تطور جديد، تميز بإعادة تنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد والسياسة النقدية، وأعيد للبنك المركزي كل صلاحياته في تسيير النقد والائتمان في ظل استقلالية واسعة، وللبنوك التجارية وظائفها التقليدية، كما تم فصل ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال وضع سقف لتسليف البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية، مع تحديد مدتها، واسترجاعها إجبارياً في كل سنة، وكذا إرجاع ديون الخزينة العامة اتجاه البنك المركزي المتراكمة وفق جدول يمتد على 15 سنة، وإلغاء الاكتتاب

<sup>1</sup>Benissad, M . Hocine , la réforme économique en Algérie , ( A l'indicible ajustement structurel) , ed : office publication universitaire, Alger , 1991.P134.

<sup>2</sup> للإطلاع أكثر أنظر: محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص 142

الإجباري من طرف البنوك التجارية لسندات الخزينة العامة ومنع كل شخص طبيعي ومعنوي غير البنوك والمؤسسات المالية من أداء هذه العمليات.<sup>1</sup>

كما قام قانون النقد والقرض على مبادئ أساسية تصب أساساً في منح النظام المصرفي مكانته الحقيقية كمحرك أساسي للاقتصاد، وانعكاس لتوجهات النظام الاقتصادي نحو اقتصاد السوق من خلال الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية (هيئة التخطيط)، الفصل بين دائرة الميزانية العامة ودائرة الائتمان (القرض) والفصل بين الدائرة النقدية والمالية (ميزانية الدولة).<sup>2</sup>

## 2- هيكل النظام المصرفي حسب قانون النقد والقرض:

لقد أحدث قانون النقد والقرض تعديلات جوهرية في هيكل النظام المصرفي الجزائري (90-10)، من ناحية مهام البنك المركزي والسياسة النقدية أو البنوك التجارية، وتم فتح القطاع المالي والمصرفي للقطاع الخاص الوطني والأجنبي بعد ما كان مملوك للدولة منذ الاستقلال، حيث بنك يتكون من مجلس النقد والقرض، الذي يعتبر أعلى هيئة في النظام المصرفي الجزائري، يؤدي هذا الأخير وظيفتين أساسيتين ووظيفة مجلس إدارة البنك ووظيفة السلطة النقدية، وبنك الجزائر يتوفر على جهازين متكاملين هما: المفتشية العامة واللجنة المركزية.<sup>3</sup>

بالإضافة إلى هيئات الرقابة المتكونة من اللجنة المصرفية ومركزية المخاطر، مركزية عوارض الدفع وجهاز مكافحة إصدار الشيك بدون مؤونة، وكذا البنوك والمؤسسات المالية تميز فيها بين البنوك التجارية (عمومية وخاصة)، بالإضافة إلى المؤسسات المالية والبنوك والمؤسسات المالية الأجنبية.<sup>4</sup>

## 3- أهم التعديلات بعد قانون النقد والقرض (90-10): نختصرها فيما يلي:

**3-1- تعديلات قانون النقد والقرض 2001:** جاءت تعديلات قانون النقد والقرض في 2001 من خلال الأمر 01-1 المؤرخ في 27 فيفري من سنة 2001 وهو القانون المكمل والمعدل لقانون النقد والقرض 90-10، وقد جاء لسد الثغرات التي سجلها قانون النقد والقرض 90-10، ومس الجوانب الإدارية في تسيير بنك الجزائر دون المساس بمضمون القانون ويهدف إلى تقسيم مجلس النقد والقرض إلى جهازين الأول يتكون من مجلس الإدارة الذي

<sup>1</sup> بن علي بلعزوز - عاشور كتوش، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسة النقدية، المنتدى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر: الواقع والآفاق، جامعة تلمسان، يومي 29-30 أكتوبر 2004، ص 8.

<sup>2</sup> بن علي بلعزوز، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004، ص 187.

<sup>3</sup> للإطلاع أكثر أنظر في ذلك:- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2003، ص 201.

- المادة 43 من قانون النقد والقرض 90-10 بـ 10/04/1990.

- المادة 46 من قانون النقد والقرض 90-10 بـ 10/04/1990.

- محمود حميدات، مرجع سابق، 2000، ص 147.

<sup>4</sup> لتفاصيل أكثر أنظر:- المادة 156 من قانون النقد والقرض (90/10).

- بلهاشمي جيلالي طارق، الإصلاحات المصرفية في الجزائر، جامعة البليدة، مجلة آفاق، العدد: 04، سنة 2005، ص 60.

- الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 209.

يشرف على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون، و الثاني يتكون من مجلس النقد والقرض وهو مكلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة لبنك الجزائر.<sup>1</sup> ومن أهم نتائج هذا التعديل توضيح الإطار الرقابي لبنك الجزائر وتوضيح المسؤوليات والسلطات المكفولة لكل جهاز رقابي، ولعل فصل مجلس إدارة بنك الجزائر عن مجلس النقد والقرض من شأنه تحسين مستوى أداء بنك الجزائر في تأطير العمل النقدي والمالي بما يحقق المصلحة الوطنية.

**3-2- تعديلات قانون النقد والقرض 2003:** يعتبر الأمر 03-10 الصادر في 26 أوت 2003 عن طريق أمر رئاسي بمثابة قانون جديد يلغي في مادته 142 قانون 90-10، والأمر 03-11 حدد بوضوح العلاقة بين بنك الجزائر والحكومة، فمنح البنك الاستقلالية التي تمكنه من رسم السياسة النقدية المناسبة وتنفيذها في إطار الرقابة التي تمارسها وزارة المالية، ومنح الحكومة السلطة المضادة التي تمكنها من تعديل ما يخلص إليه بنك الجزائر فيما يتعلق بالسياسة النقدية، ويعود السبب في ذلك إلى حالي الإفلاس والفساد التي شهدتها كل من بنك الخليفة والبنك التجاري والصناعي.

ويهدف هذا التعديل إلى تعزيز العلاقة بين بنك الجزائر والحكومة وذلك من خلال إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الاستخدامات الخارجية والدين الخارجي، إضافة إلى إثراء شروط ومحتوى التقارير الاقتصادية والمالية وتسيير بنك الجزائر، وكذا دعم بنك الجزائر في ممارسة صلاحياته، وذلك من خلال الفصل بين صلاحيات مجلس النقد والقرض وصلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر، ومن خلال تدعيم استقلالية اللجنة المصرفية وتفعيل دورها في مراقبة أنشطة البنوك، بإضافة أمانة عامة لها وإمدادها بالوسائل والصلاحيات لممارسة مهامها.<sup>2</sup>

ومن أجل حماية المدخرين من أي تجاوزات نص المشرع الجزائري من خلال الأمر 03-11 على تحديد معايير جديدة تخص منح اعتمادات إلى البنوك وطنية كانت أم أجنبية مع إلزام كافة البنوك على المشاركة في صندوق ضمان الودائع المصرفية المنشأ من قبل بنك الجزائر عن طريق دفع ما نسبته 1% من إجمالي ودائعها وهي النسبة القابلة للتغيير حسب مقتضيات الظرف المالي السائد.

**3-3- تعديلات قانون النقد والقرض 2009:** وجاءت تعديلات قانون النقد والقرض 2009 لتكملة النقائص التي ظهرت في الأمر 03-11 المتعلقة بقانون النقد والقرض 2003، حيث برزت اختلالات في السياسة النقدية المتبعة وفي آليات مراجعة المصارف والمؤسسات المالية، بالإضافة إلى تغيير نمط التسجيل المحاسبي والرغبة في تحديث الخدمات المصرفية للبنوك للتكيف مع البيئة الدولية، كل هذه الأسباب دعت إلى إصدار هذا التعديل.

<sup>1</sup> للإطلاع أكثر أنظر: - عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005، ص 114.

- حسان خبابية، أبعاد و نتائج الإصلاحات المصرفية في الجزائر، مجلة الدراسات المالية و المصرفية ، المجلد الثامن عشر ، العدد الثالث ، السنة الثامنة عشرة، سبتمبر 2010 ، ص 57.

<sup>2</sup> رشيد دريس، استراتيجية تكيف المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006، ص 31.

والذي يهدف على مستوى القواعد العامة المتعلقة بنشاط البنوك، في هذا المجال تنص المادة 33 من الأمر 09-03 على أنه:

أ- يمكن للبنوك والمؤسسات المالية أن تقترح على زبائنها خدمات مصرفية خاصة، غير أنه من الأفضل تقدير المخاطر المتعلقة بالمنتج الجديد، ولضمان الانسجام بين الأدوات يتعين أن يخضع كل عرض لمنتج جديد لترخيص مسبق يمنحه بنك الجزائر.

ب- يمكن للبنوك والمؤسسات المالية أن تحدد معدلات الفائدة الدائنة والمدينة بكل حرية، وكذلك معدلات ومستوى العمولات المطبقة على العمليات المصرفية، ويتكفل بنك الجزائر بتحديد معدل الفائدة الزائد الذي لا يمكن للبنوك والمؤسسات المالية تجاوزه.

ج- إلزام البنوك والمؤسسات المالية بإبلاغ زبائنها والجمهور بالشروط البنكية التي تطبقها في عملياتها المصرفية وخاصة معدلات الفائدة الاسمية ومعدلات الفائدة الفعلية الإجمالية على هذه العمليات، ويترتب على كل تأخير قد يحدث في تنفيذ عملية مصرفية قيام البنك أو المؤسسة المالية المعنية بتقديم تعويض للزبون.

د- إلزام البنوك والمؤسسات المالية بوضع جهاز رقابة داخلي الهدف منه هو التحكم في النشاطات والاستغلال الفعال للموارد.

هـ- إلزام أي مستثمر أجنبي يريد إنشاء بنك أو مؤسسة مالية في الجزائر مستقبلا بحصة لا تتعدى 49 في المائة ومنح نسبة 51 بالمائة من رأس المال إلى مساهمين جزائريين، مع تمتع الدولة بحق الشفعة في حالة التنازل عن أي بنك أو مؤسسة مالية أجنبية عاملة بالجزائر.

و- منح بنك الجزائر وإعطائه الصلاحيات اللازمة والكافية للإشراف والمراقبة الشديدة لجميع عمليات البنوك الأجنبية العاملة في الجزائر، بالنظر إلى المستجدات التي طرأت على الساحة المالية منذ 2008، وخصوصا إعصار الأزمة المالية العالمية، والمشاركة السلبية للبنوك الأجنبية العاملة بالجزائر في مجال مساهمتها في تمويل الاقتصاد الجزائري، حسب الحصيلة التي خلصت إليها دراسة رسمية صادرة عن وزارة المالية الجزائرية.

ز- تكليف بنك الجزائر بالسهر على فعالية أنظمة الدفع وتحديد قواعد تسييرها، مع ضمانه لأمن وسائل الدفع من غير الأوراق النقدية، إضافة إلى تعزيز أمن ومتانة المنظومة البنكية عن طريق متابعة البنوك العمومية والخاصة العاملة في الساحة، وإلزامها بحماية مصالح زبائنها والتزامها بالحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي للبلاد، حيث أصبح بإمكان بنك الجزائر مطالبة البنوك والمؤسسات المالية العمومية والخاصة، بأية معلومة يحتاجها في صياغة ميزان مدفوعات البلاد ووضعها المالي، ويخص هذا تحديدا حركة رؤوس الأموال نحو الخارج، مع التزام البنوك بمعايير مجلس النقد والقرض التي تحول دون تعرضها للاختلال.

وعلى مستوى هيكل الجهاز المصرفي، وبعد الانفتاح الذي عرفه القطاع المصرفي تجاه القطاع الخاص الوطني والأجنبي ارتفع عدد البنوك الخاصة الجزائرية المعتمدة مع نهاية 2009.

**3-4- تعديلات ونتائج الإصلاح المصرفي سنة 2010:** جاءت هذه الاصلاحات وفق التعديلات عبر نص الأمر 04-10 المؤرخ في 26 أوت 2010 المعدل و المتمم للأمر 11-03 المؤرخ في 26 أوت 2003، وقد هدف هذا التعديل إلى تثمين دور بنك الجزائر في تحسين سير المعاملات المالية الداخلية للاقتصاد الوطني أو في معاملاته الخارجية، فركز هذا التعديل على جوانب مهمة أهمها:

أ- تفعيل آلية سير نظام الدفع و تحديد القواعد و الاجراءات الازمة لضمان سلامة هذا النظام.

ب- التطرق إلى مسألة المساهمات الخارجية في البنوك النشطة ضمن إطار القانون الجزائري ، حيث اشترط الأمر عبر نص المادة 83 " إنه في إطار الشراكة الوطنية يجب أن تمثل المساهمة الوطنية على الأقل 51 % من رأس المال، كما اشترط الأمر ملكية الدولة لسهم نوعي في رأس مال البنوك و المؤسسات المالية الخاصة دون التمتع بحق التصويت.

ج- التشديد على مسألة الرقابة الداخلية على مستوى البنوك و المؤسسات المالية، حيث ألزمها القانون بضرورة وضع جهاز رقابة داخلي يهدف على الخصوص إلى التحكم في أنشطتها المالية، وضمان السير الحسن لعملياتها والتأكد من صحة معلوماتها المالية.<sup>1</sup>

لقد أفرز هذا التعديل نتائج إيجابية من خلال المساهمة في الارتقاء بأداء المنظومة المصرفية الجزائرية، من خلال ضبط عملياتها بما يوفر حماية أكبر للادخار الوطني.

### الفرع الثاني: الهيكل الحالي للنظام المصرفي الجزائري وخصائصه

شهد النظام المصرفي الجزائري توسعا ملحوظا في الفترة الأخيرة، حيث بلغ عدد البنوك والمؤسسات المالية النشطة في الجزائر والمعتمدة من طرف البنك المركزي الجزائري إلى غاية نهاية 2012 بـ 29، من بينها 20 بنكا والبقية مؤسسات مالية.

#### 1- هيكل النظام المصرفي الجزائري:

علاوة على البنوك العمومية الستة المتواجدة في الجزائر منذ ستينيات القرن الماضي تضم 14 بنكا برؤوس أموال أجنبية من بينها بنك واحد برؤوس أموال مختلطة، ومع نهاية سنة 2011 وصل عدد البنوك المعتمدة إلى 27 بنكا ومؤسسة مالية يترأسها بنك الجزائر تقع كل مقراتها الاجتماعية بالجزائر العاصمة، و حسب التقرير الأخير لبنك الجزائر أوضح أنه تم سنة 2012 منح الاعتماد لشركتين جديدتين متخصصتين في الإيجار المالي و هما "الجزائر ايجار" و"إيجار ليزينغ"، و في المقابل لم يتم منح اعتمادات لأي بنك.

وتتوزع البنوك والمؤسسات المالية المعتمدة على ستة (06) بنوك عمومية هي: بنك الجزائر الخارجي، البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية و الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك.

<sup>1</sup> Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, KPMG Algérie, Edition 2012, p12.



بالإضافة إلى أربعة عشر (14) بنكاً خاصاً برؤوس أموال أجنبية، من بينها بنك واحد برؤوس أموال مختلطة هي: بنك البركة الجزائري، سيبي بنك/فرع بنك، بنك المؤسسة العربية المصرفية- الجزائر، ناتيكسيس- الجزائر، سوسبيتي جينيرال، البنك العربي- الجزائر/فرع بنك، بي أن بي الجزائر، تروست بنك- الجزائر، هاوسينغ بنك الجزائر، بنك الخليج- الجزائر، فرانس بنك الجزائر، بنك القرض الفلاحي التعاضدي-الجزائر، أش أس بي سي- الجزائر/فرع بنك و بنك السلام- الجزائر.

أما المؤسسات المالية العمومية والخاصة هي: شركة إعادة التمويل الرهني، المؤسسة المالية للاستثمار والمساهمة وتوظيف الأموال (سوفينان)، الشركة العربية للإيجار المالي، المغاربية للإيجار المالي- الجزائر، سيتيلام-الجزائر، الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية، الشركة الوطنية للإيجار المالي، إيجار ليزينغ والجزائر إيجار.

ومكاتب التمثيل هي: بنك سابداال الإسباني Banco Sabadell (Espagne)، القرض الصناعي والتجاري CIC (France)، إتحاد البنوك العربية والفرنسية UBAF (France)، البنك العربي البريطاني التجاري BACB (GB)، Monte Pashi de Sienne (Italie)<sup>1</sup> (أنظر الملحق رقم(5-1) يبين هيكل النظام المصرفي الجزائري والملحق رقم (5-2) يبين الهيكل العام للنظام المالي الجزائري).

## 2- خصائص النظام المصرفي الجزائري:

رغم الجهود المبذولة في سبيل تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري، لازالت تواجهه كثير من الضغوطات التي يبرز عنها الخصائص التالية:

**2-1- فقدان الاحترافية:** بالنسبة لفقدان الاحترافية في النظام المصرفي الجزائري<sup>2</sup>، نجد الخضوع الدائم للسلطات اتجاه البنوك، مما يعني أن هذه الأخيرة مازالت أداة في يد الدولة، بحيث يوجه التدفق المالي للمؤسسات العمومية حتى يسمح بتخصيص الموارد للاستثمارات ولا يوفر البنك إلا جزء من هذه الموارد من خلال تقديم قروض على المدى المتوسط، وبالتالي فإن مفهوم الاحترافية في حد ذاته غير موجود في العلاقة بين البنك والزبائن العموميين، ويصبح صاحب البنك أمين صندوق تتمثل مهمته الرئيسية في توفير حاجات تمويل مشاريع التنمية.<sup>3</sup>

**2-2- عدم فعالية المنظومة المصرفية الجزائرية:** حيث يمكن تحليل نجاعة وفعالية المنظومة المصرفية بالنسبة للوساطة المصرفية على مستويين هما:

أ- **عدم الفعالية المالية:** تقاس فعالية منظومة الوساطة المالية بكلفة انتاج الخدمات المقدمة والمعلومات التي يضعها في متناول الزبائن، وتقتضي أن يأخذ بعين الاعتبار تنوع الخدمات المقدمة التي تلي بشكل أفضل حاجات جميع الأعوان الاقتصاديين، ونظراً لكون المنظومة المصرفية بقيت جامدة حول منتجات قديمة من جمع الادخار ومنح

<sup>1</sup> Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, op cit, p20 .

<sup>2</sup> يقصد بفقدان الاحترافية هي الخضوع الدائم النسبي للسلطات اتجاه البنوك في اتخاذ قرارات منح القروض للمؤسسات العمومية أضف إلى ذلك العلاقة غير العادية و المتميزة مع القطاع الخاص مقارنة بالقطاع العام.

<sup>3</sup> عامر بشير، تحديث البنوك التجارية - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة، 2005، ص24.

القروض، وأنّ كلفة انتاجها مرتفعة بسبب لضعف تشكيلة الخدمات المقدمة، قلة استعمال أجهزة الإعلام الآلي التي تجعل من الضروري اللجوء مباشرة إلى الموارد البشرية لمعالجة العمليات الجارية، مما ينعكس على رداءة الخدمات الأساسية المقدمة، وعدم استجابتها لمقتضيات الأمن والدقة والفعالية التي يتطلبها النظام البنكي.<sup>1</sup> ومنه نستنتج أنّ النظام المصرفي مصاب بالعجز وأنّ فعاليته المالية محدودة، ولو قارنا البنوك الجزائرية بالبنوك في دول الجوار مثلاً نجد أنّها انتقلت إلى البنوك الشاملة.<sup>2</sup>

**ب- عدم الفعالية الاقتصادية:** تعتبر منظومة الوساطة فعّالة إذا قامت بتسيير جيّد لنظام الدفع<sup>3</sup>، و خصصت الموارد تخصيصاً جيداً، بالنسبة لنظام الدفع الجزائري مازال بدائياً وتعود أهم أسباب ذلك إلى المنظومة نفسها رغم الاتهامات الموجهة لقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فمزال التجار والزبائن يتعاملون بالنقود، وحتى الشيك لا يلقي رواج في التعامل، وتبقى مسؤولية أنظمة الدفع مسؤولية مشتركة بين بنك الجزائر والبنوك العاملة في الجزائر وطبعا القطاعات الموفّرة والمنتجة لتكنولوجيات المعلومات والاتصالات في الجزائر. وفيما يتعلق بتخصيص الموارد لعمليات تخصيص الموارد في المصارف التجارية لاسيما المصارف العمومية تكون تبعاً لقدرات غير اقتصادية، من خلال الإفراط في حجم القروض الممنوحة على المكشوف، ضعف مناهج تحليل درجة المخاطرة، طول مدة دراسة ملفات القروض، ضعف عمليات المراقبة والمتابعة. ومهما يكن فإنّ عمليات منح قروض بدون الرجوع إلى نتائج دراسة الجدوى الاقتصادية، لا يمكنها من تخصيص الموارد بفعالية ولا تستجيب لاقتصاد السوق.

**2-3- التركيز في نصيب البنوك:** حيث تمتلك البنوك العمومية المملوكة للدولة أكثر من 95% من إجمالي الأصول المصرفية وتحد من المنافسة في النشاط البنكي ولها انعكاسات سلبية على أداء البنوك وتطوير الصناعة المصرفية في المنظومة المصرفية الجزائرية.<sup>4</sup>

**2-4- ضعف تغطية وانتشار وتوزيع شبكة البنوك:** هناك سوء في توزيع الشبكة، حيث بلغت شبكة البنوك العمومية في نهاية ديسمبر 2011 عدد 1083 وكالة، وشبكة البنوك الخاصة والمؤسسات المالية 343 وكالة.<sup>5</sup> وعليه بلغ مجموع شبائيك وكالات البنوك والمؤسسات المالية 1426 شباك، ويعادل شباك واحد لكل 25700 نسمة في 2011 وهذا المؤشر بعيد عن المعايير العالمية، وسوء توزيعها بحيث تتمركز في مقرات الولايات وفي الولايات ذات الكثافة في النشاط الاقتصادي والتجاري.

<sup>1</sup> المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع التقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية : عناصر من اجل فتح نقاش اجتماعي، الدورة السادسة عشر، الجزائر 2001، ص62.

<sup>2</sup> تتميز البنوك الشاملة بتنوع في أنشطتها ومصادرها فهي تقدم خدمات جديدة كتقديم خدمات استشارية، بطاقات القرض، خدمات الكمبيوتر، إدارة ممتلكات المتعاملين، أنظمة الإعلام بما متطورة والتي بدورها تقوم بتفعيل وظيفة المراقبة وتسهيل العلاقة مع الزبائن.

<sup>3</sup> نظام الدفع هو مجموعة التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين و ذلك من اجل تحويل قيم بين طرفين بأقل تكلفة و بأقل المخاطر و في وقت سريع و محدود مما تسمح به التكنولوجيا المتوفرة في وقت معين.

<sup>4</sup> عبد القادر بريس، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، مرجع سابق، ص 88-91.

<sup>5</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2011، أكتوبر 2012، ص104.

**2-5- تجزئة النشاط البنكي:** لقد أدت السياسة التنموية المتبعة في الجزائر والمرتكزة على تخصيص الموارد بطريقة مخططة لتشمل مختلف أوجه النشاط الاقتصادي لتحقيق التنمية الشاملة، إلى خلق التخصص في النشاط البنكي وسيطرة الإدارة الروتينية عليه، وانعكس ذلك على تجزئة سوق النشاط المصرفي وما ترتب عنه عدم العمل بآلية المنافسة في السوق المصرفي وتقليل الحوافز للمؤسسات لتنويع محافظها المالية وتسيير المخاطر المترتبة عنها.

**2-6- القروض المتعثرة:** نتيجة للسياسات الإقراضية التوسعية التي انتهجتها الجزائر بغض النظر عن قواعد الفعالية الاقتصادية و المردودية المالية التي تحكم النشاط في مجال منح الائتمان على وجه الخصوص و بفعل 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، الأمر الذي يتطلب تطهير محافظ البنوك و تحمّل الخزينة العمومية هذه التكلفة الباهظة.

**2-7- هيكل ملكية البنوك:** يسيطر القطاع العام على هيكل ملكية البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وبالرغم من تحرير القطاع المصرفي منذ أكثر من 15 سنة، إلا أن القطاع العام مازال يهيمن على النشاط المصرفي، فمن بين أكثر من 14 بنكاً خاصاً مرخصاً في الجزائر، تمتلك الدولة ستة بنوك عمومية تستأثر بحصة تفوق 95% من السوق المصرفي.

### المطلب الثاني: أهم مؤشرات المنظومة المصرفية الجزائرية

تشير المعطيات الخاصة بنشاط البنوك العاملة في السوق المصرفية الجزائرية إلى هيمنة البنوك العمومية على النشاط المصرفي خاصة بعد إفلاس البنكين الخاصين (الخليفة بنك والبنك الصناعي والتجاري) سنة 2003، و ما ترتب عنه من فقدان الثقة في القطاع المصرفي الخاص الوطني والأجنبي، ويتضح ذلك جلياً من خلال شبكات وكالاتها الموزعة على كامل التراب الوطني، رغم انشاء وكالات للبنوك الخاصة في السنوات الأخيرة، الأمر الذي يساهم في تنمية المنافسة، سواء على مستوى جمع الموارد (الودائع) أو توزيع القروض وعرض الخدمات المصرفية الأساسية للزبائن. يمكن عرض أهم مؤشرات النظام المصرفي الجزائري من خلال النقاط التالية:

#### 1- حجم وهيكل الودائع:

عرف نشاط البنوك في جمع الموارد المتمثلة في الودائع المصرفية نمواً معتبراً خلال الفترة 2005-2011، والجدول رقم (5-1) يبين لنا تطور حجم وهيكل الودائع في البنوك الجزائرية وحصة كل من البنوك العمومية والبنوك الخاصة خلال الفترة 2005-2011.<sup>1</sup>

حيث سجّل معدل نمو بـ 16.5% في سنة 2011 مقابل 14% في سنة 2010، لينخفض معدل نموها إلى 4.2% في 2009 والذي يبرر بانخفاض مداخيل المحروقات بسبب الأزمة المالية العالمية، ثم تنمو بعدها بمعدل 14.3% سنة 2008 وسجلت ارتفاعاً خلال سنة 2007 بـ 27.1%، و معدل 18.8% سنة 2006.

<sup>1</sup> يرجع هذا النمو في حجم الودائع المصرفية إلى الإصلاحات والتعديلات والتغيرات التنظيمية والقانونية التي عرفها النظام المصرفي الجزائري، وتوسع الانتشار الجغرافي للوكالات المصرفية، والتوجه نحو اقتصاد السوق ودخول البنوك الأجنبية، وارتفاع أسعار المحروقات، ومنه زيادة تراكم الفوائض المالية لدى المؤسسات الاقتصادية والأفراد مع الزيادات في الأجور والتعويضات للموظفين بأثر رجعي.

كما نلاحظ من هذا الجدول أن البنوك العمومية لاتزال تهيمن على هيكل الودائع على طول الفترة بخصبة 89-90%، في حين لم تتخطى حصة ودائع البنوك الخاصة من إجمالي الودائع المجموعة في المتوسط نسبة 10%، باستثناء السنوات من 2009-2011 التي لم تتعدى 11%، بسبب هيمنة القطاع العمومي ممثلاً في المؤسسات العمومية العاملة في قطاع المحروقات، وكذا عزوف المدخرين عن وضع ودائعهم في البنوك الخاصة لتخوفهم من الأزمات. كما نسجل ارتفاع حجم الودائع الجارية أكثر من الودائع لأجل، وارتفاع الأولى بنسبة 21.8% في سنة 2011 مقارنة بـ 14.7% في 2010، والارتفاع في الودائع تحت الطلب المجموعة من طرف البنوك الخاصة بنسبة 32.8% مقابل 15.4% في 2010 يتجاوز ارتفاع الودائع تحت الطلب المجموعة من قبل البنوك العمومية 20.5% مقابل 14.6% في 2010 في ظرف تميّز باستقرار نسبي للودائع تحت الطلب لقطاع المحروقات. ونلمس زيادة أكثر تواضعاً في الودائع لأجل في الودائع لأجل أي 10.4% في 2011 مقابل 13.3% في 2010، وبلغ نموها من طرف البنوك الخاصة على الخصوص نسبة 23.3% في 2011 مقابل 27.3% في 2010، في حين بلغ نموها من طرف البنوك العمومية 9.4% في 2011 مقابل 12.2% في سنة 2010. ارتفاع أكبر للودائع المجموعة لدى القطاع العمومي 21.2% في 2011 مقابل 22.9% في 2010 مقارنة بالقطاع الخاص 12.1% في 2011 مقابل 8.4% في 2010، الأمر الذي أدى إلى انخفاض حصة الودائع المجموعة من طرف البنوك لدى القطاع الخاص (المؤسسات، الأسر، الجمعيات) في إجمالي الودائع (القطاع العمومي والخاص)، تراجعت هذه الحصة إلى 52.7% في 2011 بعدما كانت في 2010 تقدر بـ 54.6% في 2010 و57.7% في 2009.

#### الجدول رقم (5-1): تطور حجم و هيكل الودائع في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005-2011.

(الوحدة: مليار دينار)

2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
<b>3495.8</b>	<b>2870.7</b>	<b>2502.9</b>	<b>2946.9</b>	<b>2560.8</b>	<b>1750.4</b>	<b>1244.41</b>	الودائع الجارية
3095.8	2569.5	2241.9	2705.1	2369.7	1597.5	1108.3	البنوك العمومية
400.0	301.2	261.0	241.8	191.1	152.9	116.1	البنوك الخاصة
<b>2787.5</b>	<b>2524.3</b>	<b>2228.9</b>	<b>1991.0</b>	<b>1761.0</b>	<b>1766.1</b>	<b>1736.2</b>	الودائع لأجل
2552.3	2333.5	2079.0	1870.3	1671.5	1670.1	1654.3	البنوك العمومية
235.2	190.8	149.9	120.7	89.5	96.0	81.9	البنوك الخاصة
<b>449.7</b>	<b>424.1</b>	<b>414.6</b>	<b>223.9</b>	<b>195.5</b>	<b>116.3</b>	<b>103.3</b>	ودائع للضمان (واردات، كفالات)
351.7	323.1	311.1	185.1	162.9	85.6	79.0	البنوك العمومية
98.0	101.0	103.5	38.8	32.6	30.7	24.3	البنوك الخاصة
<b>6733.0</b>	<b>5819.1</b>	<b>5146.4</b>	<b>5161.8</b>	<b>4517.3</b>	<b>3516.5</b>	<b>2960.6</b>	إجمالي الموارد المجموعة
89.1	89.8	90.0	92.2	93.1	92.9	93.3	حصة البنوك العمومية (%)
10.9	10.2	10.0	7.8	6.9	7.1	6.7	حصة البنوك الخاصة (%)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر التالية: التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، 2008، 2009، 2010، 2011.

نستنتج من التحليل السابق، أن استراتيجية جذب الودائع خصوصاً الادخار العائلي وادخار القطاع الخاص من قبل البنوك الجزائرية تبقى ضعيفة، نظراً لسوء التوزيع الجغرافي للوكالات وللفروع المصرفية، واعد الاهتمام بالسياسات التسويقية لتحفيز الأفراد على الادخار وعدم تنويع المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة، وضعف ثقافة الادخار لدى الكثير من المواطنين.

## 2- حجم وهيكل القروض:

تمثل قروض البنوك التجارية الجانب الأكثر أهمية من جملة القروض الداخلية في البنوك الجزائرية، حيث يعكس الجدول رقم (2-5) تطور حجم وهيكل القروض الممنوحة من طرف البنوك الجزائرية، حيث عرفت زيادة معتبرة خلال الفترة 2005-2011، حيث سجل ارتفاعاً بمعدل 20% سنة 2011 مقارنة بسنة 2010 حينما سجل 15.6%، كما استحوذت البنوك العمومية على أكبر حصة من إجمالي القروض الممنوحة بمتوسط 88.5% خلال الفترة، باستثناء سنة 2011 سجلت نسبة 85,7% معبراً عن زيادة في حصة البنوك الخاصة لتبلغ 14.3% مقابل 13.2% نهاية 2010 و 12.1 سنة 2009<sup>1</sup>.

كما أن البنوك العمومية ضمنت تمويل القطاع العمومي، بل وبقيت حصتها في تمويل القطاع الخاص مهمة بمعدل 73.2% في 2011 مقابل 76.1% في 2010، كما أن تدفق القروض الممنوحة من البنوك العمومية سنة 2011 استفادت منه المؤسسات العمومية بشكل أكبر من المؤسسات الخاصة الأسر، وهو ما يساوي معدلات نمو تقدر بنسبة 27.8% و 10.6%، مما يبرر مشاركة البنوك العمومية في تمويل مشاريع الاستثمار الكبرى للمؤسسات العمومية في قطاعي الطاقة والمياه.

### الجدول رقم (2-5): تطور حجم و هيكل القروض في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005-2011

(الوحدة: مليار دينار)

2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
1742,3	1461,4	<b>1485,9</b>	<b>1202,2</b>	<b>989,3</b>	<b>848,4</b>	<b>882,5</b>	القروض الموجهة للقطاع العمومي
1742,3	1461,3	1484,9	1200,3	987,3	847,3	881,6	البنوك العمومية
0,0	0,1	1,0	1,9	2,0	1,1	0,9	البنوك الخاصة
<b>1982,4</b>	<b>1805,3</b>	<b>1599,2</b>	<b>1411,9</b>	<b>1214,4</b>	<b>1055,7</b>	<b>896,4</b>	القروض الموجهة للقطاع الخاص
1451,7	1374,5	1.227,1	1.086,7	964,0	879,2	765,3	البنوك العمومية
530,7	430,8	372,1	325,2	250,4	176,5	131,1	البنوك الخاصة
<b>2724,7</b>	<b>3266,7</b>	<b>3.085,1</b>	<b>2.614,1</b>	<b>2.203,7</b>	<b>1.904,1</b>	<b>1.778,9</b>	إجمالي القروض الممنوحة
85,7	86,8	87,9	87,5	88,5	90,7	92,6	حصة البنوك العمومية (%)
14,3	13,2	12,1	12,5	11,5	9,3	6,7	حصة البنوك الخاصة (%)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر التالية: التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، 2008، 2009، 2010، 2011.

<sup>1</sup> يعتبر الارتفاع في القروض الموزعة من طرف البنوك الخاصة ذي أهمية خاصة حيث يخصص تمويل المؤسسات الخاصة والأسر، وهو القطاع الذي عرف ارتفاعاً محسوساً في الادخار المالي في السنوات الأخيرة و هذا ما يعزز الموارد المستقرة للبنوك.

الجدول رقم (3-5): طبيعة القروض الممنوحة حسب مدتها في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2005-2011

(الوحدة: مليار دينار)

2011	2010	2009	2008	2007	2006	2005	
1363.0	1311.0	<b>1320.5</b>	<b>1189.4</b>	<b>1026.1</b>	<b>915.7</b>	<b>923.3</b>	قروض قصيرة الأجل
999.6	1045.4	1141.3	1025.8	902.5	819.3	852.9	البنوك العمومية
363.4	264.6	179.2	163.6	123.6	96.4	70.4	البنوك الخاصة
<b>2361.7</b>	<b>1955.7</b>	<b>1743.6</b>	<b>1424.7</b>	<b>1177.6</b>	<b>988.4</b>	<b>855.6</b>	قروض متوسطة وطويلة الأجل
2194.4	17.90.4	1570.7	1261.2	1048	907.2	794.0	البنوك العمومية
167.3	165.3	193.9	163.5	128.8	81.2	61.6	البنوك الخاصة
<b>3724.7</b>	<b>3266.7</b>	<b>3085.1</b>	<b>2614.1</b>	<b>2203.7</b>	<b>1904.1</b>	<b>1778.9</b>	إجمالي القروض الممنوحة
36.6	40.1	42.8	45.5	46.6	48.1	51.9	حصة القروض القصيرة الأجل (%)
63.4	59.9	57.2	54.5	53.4	51.9	48.1	حصة القروض المتوسطة والطويلة الأجل (%)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على التقارير السنوية لبنك الجزائر التالية: التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، 2008، 2009، 2010، 2011. بالإضافة إلى ما سبق، يبين من خلال الجدول رقم (3-5) طبيعة القروض الممنوحة حسب مدتها منها قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل وحصة كل من البنوك العمومية والخاصة منها خلال الفترة 2005-2011، حيث سجلت القروض المتوسطة وطويلة الأجل نمواً معتبراً وفي اتجاه تصاعدي منذ سنة 2006، حيث وصلت إلى حصة نسبية تقدر بـ 63.4% من قائمة القروض الموزعة مقابل 36.6% بالنسبة للقروض قصيرة الأجل سنة 2011، ويرجع ذلك إلى ارتفاع في القروض الطويلة لتمويل الاستثمارات في الطاقة والمياه والبنية التحتية، حيث تغطيه البنوك العمومية.

كما ساهم الارتفاع في القروض الرهينة والقروض الموجهة لتمويل سلع معمرة أخرى لفائدة الأسر أيضا في هذا الاتجاه التصاعدي للقروض متوسطة وطويلة الأجل، فقد سجل نمو في هيكل القروض الرهنية بمعدل 18.7% مقابل 14.5% في نهاية سنة 2010، أما سنة 2009 فقد سجلت نمواً بـ 19.5%<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني: واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر

تعتبر الجهود التي تبذلها الجزائر لترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة أهم معالم التنمية الاقتصادية البارزة، خاصة وأن الجزائر تفتح على اقتصاد السوق وتفتح مختلف هياكل الاقتصاد الرقمي وتمتلك موارد هامة تشجع على تطوير هذا القطاع في السوق الجزائرية لما له من أهمية بالغة في تطوير المعاملات المصرفية الالكترونية في المنظومة المصرفية الجزائرية.

حيث تبرز الجهود التي تبذلها الدولة والتي تتمثل في مشاريع وتنظيمات تهدف إلى ترقية قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لما تملكه الدولة من كفاءات في هذا المجال، زد على دورها كمحرك للتنمية الاقتصادية حيث أصبحت المؤسسة الجزائرية باختلاف أنشطتها أكثر وعياً بأن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يعد وسيلة

<sup>1</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2011، مرجع سابق، ص114.

إنتاجية. وعليه خصصنا هذا المبحث لتحليل وتشخيص واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر من خلال التطرق إلى الجاهزية الالكترونية في الجزائر واستخدام الانترنت و أجهزة الكمبيوتر في الجزائر.

### المطلب الأول: الجاهزية الالكترونية في الجزائر

بذلت الجزائر جهود حثيثة للنهوض بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للاستفادة منها في جميع مناحي الحياة الاقتصادية ومنها القطاع المصرفي، وعليه نتطرق في هذا المطلب إلى مدى الجاهزية الالكترونية في الجزائر بتشخيص سوق الاتصالات في الجزائر، سوق الهاتف الثابت سوق الهاتف المحمول وتطور تسعيرة المكالمات الهاتفية.

### الفرع الأول: سوق الاتصالات في الجزائر

هناك ثلاثة كيانات رئيسية مسؤولة عن تنظيم قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وهي: السلطة التنظيمية للبريد والاتصالات (ARPT)، تتولى تنظيم كل من أسواق البريد والاتصالات، والوكالة الوطنية للترددات والاتصالات (ANF)، وهي مسؤولة عن إدارة الطيف الترددي، ووزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات (MPTIC)، وهي مسؤولة عن مبادرات السياسات المتعلقة بقطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، والهيئة التنظيمية الوطنية المسؤولة عن المحتوى الرقمي العربي هي مركز بحوث المعلومات العلمية والتقنية (CERIST)، وهو مركز عمومي للبحوث العلمية والتقنية يركز على سوق الإنترنت.<sup>1</sup>

عرف قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تأخراً ملحوظاً ومرّ بعدة خطوات ليصل إلى ما هو عليه، حيث كانت الخطوة الأولى في هذا المجال هي إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو القانون رقم (03-2000)، والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حداً فاصلاً بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء "سلطة ضبط البريد والاتصالات".

وتهيمن على سوق الاتصالات شركة "اتصالات الجزائر" وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة، وإن لم تكن الشركة الأولى التي تقدم خدمات الهاتف المحمول، إذ حصلت شركة "أوراسكوم تيليكوم" المصرية على أول رخصة تشغيل الهاتف المحمول في الجزائر عبر شركتها "جيزي"، قبل أن تطلق اتصالات الجزائر شركتها "موبيليس"، وبعدها الشركة الوطنية الكويتية كمشغل ثالث من خلال التعامل "نجمة".

ونجحت هذه الشركات في فترة قصيرة في بلوغ عدد مشتركى الهاتف المحمول إلى 35,7 مليون مشترك، في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركى الهواتف الثابتة 3,05 مليون مشترك نهاية 2010، مما يؤثر على انتشار خدمات الانترنت، وتحسين مشروع الحكومة الالكترونية.

لا يزال سوق الاتصالات يحقق معدلات نمو مرتفعة سواء من حيث نوع الهاتف والمتعاملين وعدد المشتركين، حيث ارتفع عدد الزبائن المشتركين في الهاتف الثابت والنقال إجمالاً من 35.7 مليون في سنة 2010 إلى 38.67 مليون

<sup>1</sup> للاطلاع أكثر أنظر في ذلك: www.arpt.dz، www.anf.dz، www.mptic.dz، www.cerist.dz .

## الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

مشارك في عام 2011، بزيادة تقدر بنحو 8.31%، حيث سجل الاشتراك في الهاتف المحمول القسط الأكبر بـ 35,61 مليون مشترك في حين لم يتجاوز عدد المشتركين للهاتف الثابت 3,05 مليون مشترك، والجدول رقم (4-5) يوضح تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت والمحمول والإجمالي خلال الفترة 2002-2011 في الجزائر.

الجدول رقم (4-5): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت والمحمول في الجزائر خلال الفترة 2002-2011

(مليون مشترك)

المشتركين	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
الهاتف الثابت	1,950	2,079	2,487	2,572	2,841	3,068	3,069	2,576	2,923	3,059
الهاتف المحمول	0,450	1,447	4,882	13,661	20,998	27,563	27,031	32,730	32,780	35,616
الإجمالي	2,400	3,526	7,369	16,233	23,839	30,631	30,101	35,306	35,703	38,675

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير النشاط السنوي التالية متاحة على الموقع: <http://www.arpt.dz/ar/pub/raa>, (2011/05/10).

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، التقرير السنوي لـ (ARPT) 2010، ص 47.

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، التقرير السنوي لـ (ARPT) 2011، ص 27.

كما سجلت الكثافة الهاتفية الإجمالية (معدل تغلغل الهاتف الثابت والمحمول معاً) ارتفاعاً محسوساً خلال الفترة 2011-2002 كما هو موضح في الجدول رقم (5-5)، سواءً ما تعلق بالهاتف الثابت أو الهاتف المحمول، حيث سجلت الكثافة الهاتفية ممثلة في عدد المشتركين لكل 100 نسمة من السكان في المؤشر الإجمالي (ثابت ومحمول) نسبة 104.81% (الكثافة الهاتفية للمحمول 96,52% مقابل 8,29% للهاتف الثابت) في 2011 مقارنة بمعدل 98.36% في 2010.

الجدول رقم (5-5): تطور الكثافة الهاتفية (للهاتف الثابت و المحمول) في الجزائر خلال الفترة 2002-2011

الكثافة الهاتفية	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
للهاتف الثابت (%)	6	7	8	8	9	9	8,97	7,22	8,05	8,29
للهاتف المحمول (%)	2	5	15	42	64	82	79,04	91,68	90,30	96,52
الإجمالية (%)	8	12	23	49	72	91	88,01	98,90	98,36	104,81

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير النشاط السنوي التالية متاحة على الموقع: <http://www.arpt.dz/ar/pub/raa>, (2011/05/10).

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، التقرير السنوي لـ (ARPT) 2010، ص 48.

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، التقرير السنوي لـ (ARPT) 2011، ص 28.

### الفرع الثاني: سوق الهاتف الثابت

فيما يخص الهاتف الثابت، كان ينشط على مستوى السوق متعاملين هما اتصالات الجزائر والرابطة الجزائرية للاتصالات السلكية واللاسلكية المختصرة بالاسم التجاري (لكم)، التي تتكون من الشركتين المصريتين المصرية للاتصالات وأوراسكوم تيليكوم في إطار فوزها في شهر أبريل 2005 بمناقصة بقيمة 65 مليون دولار لأول رخصة للهاتف الثابت في القطاع الخاص في الجزائر، حيث بدأت الشركة نشاطها مطلع 2006.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>ARPT, "Rapport Annuel 05", 2005, p47.

[http://www.arpt.dz/publications/Rapport\\_Annuel/Rapport\\_Annuel\\_FR\\_2005.pdf](http://www.arpt.dz/publications/Rapport_Annuel/Rapport_Annuel_FR_2005.pdf), (05/10/2011)



غير أنّ هذه الشركة لم تنجح في استقطاب الزبائن، و أصبحت تشتكي من نقص جودة الاتصال والخدمات، ولم توفق في تنفيذ التزاماتها بخصوص التغطية الوطنية المنصوص عليها في إطارها العملي، الأمر الذي دفع إلى تدخّل هيئة تنظيم البريد والاتصالات، وبررت إدارة لكم تدهور الوضع إلى اخفاق الوكالة والمؤسسات الأخرى في الحفاظ على حيادها بعد فتح السوق أمام المنافسة، وزعمت أنّ هذه المحسوبة منحت لشركة اتصالات الجزائر الحكومية امتيازاً غير عادل، حيث عمدت اتصالات الجزائر بتخفيض أسعارها لأقل من التكاليف.

ورغم هذه التحديات الإدارية، فإنّ التكنولوجيا هي التي حالت دون صمود شركة لكم، حيث اعتبر المساهمون أنّ قرارهم لم يكن صائب عند اختيارهم النظام اللاسلكي الصيني (WLL) والذي أظهر أنّه بطيء جداً وغير قادر على تقديم خدمة انترنت موثوقة.<sup>1</sup>

تعتبر مجموعة اتصالات الجزائر حالياً مشغل الهاتف الثابت الوحي، و تم تأسيسه بوصفها شركة مساهمة في أوت 2011 تتولى تشغيل خدمات الخط الثابت وتشغيل شبكة النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) من وزارة البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وبدأت مجموعة اتصالات الجزائر أنشطتها رسمياً ضمن بنيتها القانونية في جانفي 2003، وتقوم المجموعة بتشغيل شبكة النفاذ المتعدد بتقسيم شفري (CDMA) والعروة المحلية اللاسلكية (WLL) التي تم إطلاقها في أكتوبر 2004، وفي نهاية 2011 كان هناك ما يقرب من 3,05 مليون مشترك في الهاتف الثابت أي بمعدل تغلغل قدره 8,29%.<sup>2</sup> وشهد قطاع الهاتف الثابت في الجزائر نمواً معتدلاً سنة 2011، على الرغم من انخفاضه من 13.45 بالمائة سنة 2010 إلى 7.90 بالمائة سنة 2011، مع ارتفاع إجمالي الاشتراكات من 2,923 مليون إلى 3,059 مليون، وقد وضعت هذه النتائج الجزائر في المرتبة الرابعة عربياً في معدل نمو الهاتف الثابت سنة 2011.

ويعتبر المحللون أنّ أحد أسباب ضعف مستوى التطوير في خدمات الهاتف الثابت عدم وجود المنافسة والاحتكار المستمر للشركة العمومية المهيمنة والتي لا تستطيع تلبية متطلبات السوق، وتحرير سوق الهاتف المحمول الذي يستجيب لطلبات المشتركين والعدد الهائل من المزايا (التنقل، الرسائل القصيرة، المرونة والفعالية.... الخ).

ومن خلال الجدول رقم (5-6) نعرض تطور حصص المتعاملين من السوق بالنسبة لعدد المشاركين في الهاتف الثابت خلال الفترة 2004-2011، نلاحظ سيطرة اتصالات الجزائر على سوق الهاتف الثابت طوال تلك الفترة حتى بعد دخول الشركة الجزائرية للاتصالات في سنة 2006 وعند خروجها من السوق في أواخر سنة 2008.

وحسب نوع التكنولوجيا المستخدمة في الهاتف الثابت، يمثل عدد المشتركين في شبكة الهاتف الثابت السلكي 78% من إجمالي المشتركين في الهاتف الثابت في 2010، ليرتفع إلى 83% خلال سنة 2011 والباقي عبارة عن المشتركين في الهاتف اللاسلكي الثابت ما يسمى هاتف العروة المحلية اللاسلكية (WLL) والجدول رقم (5-8) يلخص تطور عدد مشترك الهاتف الثابت حسب التكنولوجيا المستخدمة خلال الفترة 2002-2011.

<sup>1</sup> بعد أن أصبحت شركة لكم تعاني من نقص السيولة، قامت بتسريح موظفيها وغلقت فقط البيع، وبعدها جاء قرار إعلان إفلاسها في أواخر سنة 2008

<sup>2</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآفاقها في المنطقة العربية-2012، مرجع سابق، ص29.

الجدول رقم (5-6): تطور حصص المتعاملين في سوق الهاتف الثابت بالنسبة لعدد المشتركين خلال الفترة 2004-2011

السنة	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
اتصالات الجزائر	2486720	2572000	2841297	3068409	3069140	2576165	2922731	3059336
الحصة السوقية (%)	100	100	98.45	98.56	99.82	100	100	100
الشركة الجزائرية للاتصالات	0	0	44 619	44 916	5 588	0	0	0
الحصة السوقية	0	0	1.55	1.44	0.18	0	0	0
الإجمالي للمشاركين	2486720	2572000	2885916	3113325	3074728	2576165	2922731	3059336

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على:

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، مرصد سوق الهاتفية الثابتة في الجزائر 2007، ص7.
- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، مرصد سوق الهاتفية الثابتة في الجزائر 2011، ص7.

الجدول رقم (5-7): تطور عدد المشتركين في الهاتف الثابت حسب التكنولوجيا المستخدمة خلال الفترة 2002-2011

(مليون مشترك)

مشتركي الهاتف	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
السلكي	1.95	2.08	2.31	2.31	2.22	2.21	2.37	2.00	2.27	2.54
اللاسلكي (WLL)	-	-	0.17	0.26	0.62	0.86	0.70	0.58	0.66	0.52

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير النشاط السنوي التالية:

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2010، مرجع سابق، ص51.
- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2011، مرجع سابق، ص30-31.

### الفرع الثالث: سوق الهاتف المحمول

هناك منافسة قوية بين مشغلي النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) الثلاثة (جازي و موبيليس و ونجمة) في الهاتف الخليوي المتنقل الجزائرية، وقدمت شركة الاتصالات الخليوية الجزائرية (موبيليس)، وهي أول مشغل اتصالات، خدماتها للسوق بوصفها مشغل خلوي محتكر وبوصفها شركة تابعة لمجموعة اتصالات الجزائر تختصر بالحروف الأولى (ATM) المهيمنة حتى عام 2001، و في ديسمبر 2004 أطلقت موبيليس أول شبكة تجريبية من الجيل الثالث مبنية على معيار النطاق العريض للنفذ المتعدد بتقسيم شفري (W-CDMA)<sup>1</sup>، وبلغ عدد مشتركها ما يقرب 10.62 مليون مشترك في نهاية 2012 .

وانتهى احتكار موبيليس في جويلية 2001 عندما منحت السلطة التنظيمية للبريد والاتصالات شركة أوراسكوم تليكوم الجزائر المساهمة تختصر بالحروف الأولى (OTA) ممثلة في (جازي) ترخيصاً لتقديم خدمات الهاتف الخليوي بمبلغ قدره 737 مليون دولار، وأطلقت رسمياً في 15 فيفري 2002، وفي أبريل 2004 نجحت شركة جازي بالحصول على رخصة لتشغيل النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM)، وقد استثمرت 2.5 مليار دولار أمريكي عام 2001 إلى غاية 2007، وبلغ عدد مشتركها 17.84 مليون مشترك مع نهاية 2012.

<sup>1</sup> الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و آفاقها في المنطقة العربية-2012، مرجع سابق، ص30.

ومنحت الرخصة الثالثة لتشغيل النظام العالمي للاتصالات المتنقلة لشركة الاتصالات الوطنية الجزائرية تختصر بالحروف الأولى (WTA) ممثلة (نجمة) في 2 ديسمبر 2003 بعد عرضها المالي المقدر بـ 421 مليون دولار ، وهي عضو من المجموعة "الوطنية تيليكوم الكويتية"، وقد أعلنت الشركة عن إطلاق شبكتها (GSM) تحت الاسم التجاري "نجمة" في 25 أوت 2004 ، وبلغ عدد مشتركها 9.06 مليون مشترك عام 2012.<sup>1</sup>

### 1- تطور سوق الهاتف النقال في الجزائر حسب المتعاملين في (GSM):

من خلال الجدول رقم (5-8) يلخص تطور عدد مشركي الهاتف المحمول حسب المتعاملين النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) وكثافته (أي معدل تغلغل بالنسبة لعدد السكان) خلال الفترة 2002-2011، يتضح أن هذه الشركات تعمل على استقطاب أكبر عدد من المشتركين، وصل في الإجمالي إلى 35.62 مليون مشترك في شبكات الهاتف النقال في نهاية سنة 2011 وبكثافة تقدر بـ 96 مشترك لكل 100 من السكان.

بقيت الجزائر في المرتبة الثالثة عشر على مؤشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العربي، لكنها تحسنت من حيث معدل نمو الهاتف النقال من 0.15% سنة 2010 إلى 8.94% في 2011، وارتفع معدل الكثافة الهاتفية للمحمول من 90.30% سنة 2010 إلى 96.52% في 2011، وتحتل المرتبة الثانية في شمال إفريقيا بعد المغرب في عدد اشتراكات الهاتف المحمول.<sup>2</sup>

### الجدول رقم (5-8): تطور عدد المشتركين في الهاتف المحمول حسب المتعاملين في الجزائر خلال الفترة 2002-2011

السنة	اتصالات الجزائر للنقال	عدد المشتركين		العدد الإجمالي	الكثافة الهاتفية (%)
		أوراسكوم لاتصالات الجزائر	الوطنية لاتصالات الجزائر		
2002	135204	315040	-	450244	1.5
2003	167662	1279265	-	1446927	4.67
2004	1176485	3418367	287562	4882414	15.26
2005	4907960	7276834	1476561	13661355	41.52
2006	7476104	10530826	2991024	20997954	63.60
2007	9692762	13382253	4487706	27562721	81.50
2008	7703689	14108857	5218926	27031472	79.04
2009	10079500	14617642	8032682	32729824	91.68
2010	9446774	15087393	8245998	32780165	90.30
2011	10515914	16595233	8504779	35615926	96.52

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير النشاط السنوي التالية:

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2010، مرجع سابق، ص58.

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2011، مرجع سابق، ص36.

### 2- تطور حصص المتعاملين في سوق الهاتف النقال بالنسبة لعدد المشتركين:

من خلال الجدول رقم (5-9) الذي يلخص تطور حصص المتعاملين (مشغلي) النظام العالمي للاتصالات المتنقلة (GSM) في الجزائر يتضح تذبذب في الحصة السوقية لكل متعامل خلال الفترة 2002-2011، كما يظهر

<sup>1</sup> سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، مرصد سوق الهاتفية النقالة في الجزائر، 2012، ص6.

<sup>2</sup> مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مرجع سابق، ص72.

## الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

سيطرة المتعامل أوراسكوم لاتصالات الجزائر (جازي) على أكبر حصة في سوق الهاتف النقال في كل السنوات وبالتالي المرتبة الأولى، ثم تليها اتصالات الجزائر للنقال في المرتبة الثانية (موبيليس) وفي المرتبة الثالثة تأتي الوطنية لاتصالات الجزائر (نجمة)، كما نلاحظ انخفاض حصة (OTA) وحصة (ATM) ابتداء من سنة 2004 نظراً لدخول المتعامل (WTA) سوق الهاتف المحمول في الجزائر.

كما رأينا سابقاً يوجد ثلاث شركات للهاتف المحمول في السوق الجزائرية، مما يجعلها من البلدان الأكثر تنافسية في شمال إفريقيا، وبمقارنة النتائج بالمرتبطة بالحصة السوقية لكل متعامل في الهاتف النقال سنة 2011 بسنة 2010، نجد أن شركة موبيليس التي تعتبر أقدم شركة للهاتف النقال، كانت قد خسرت بعضاً من حصتها السوقية لحساب المنافسين المحليين وواجهت نمواً سلبياً سنة 2010، ورغم ذلك استعادت موبيليس أرقام الاشتراك الكبيرة، من 9446774 مشترك في سنة 2010 إلى 10515914 في سنة 2011، وازدادت حصتها السوقية من 28.82% في 2010 إلى 29.53% في 2011 (ارتفعت حصة المتعامل (ATM) بنسبة 0.71%).

أما جازي فهي أكبر شركة محمول واستمرت هيمنتها على سوق الهاتف النقال في الجزائر بحصة سوقية متقاربة قدرها 46.03% في 2010 و 46.59% في 2011 (المتعامل (OTA) ربح حصة سوقية بمعدل 0.56%)، حيث أدت زيادة الاشتراكات لديها من 15087393 مشترك سنة 2010 إلى 16595233 مشترك سنة 2011 إلى تسجيل معدل نمو فيها يعادل 9.99%.

وتعرضت شركة نجمة ثالث لخسارة جزء من حصتها السوقية حيث أصبحت 23.88% في 2011 في حين كانت 25.16% سنة 2010 (خسر المتعامل (WTA) نسبة 1.28% من حصتها في السوق).

### الجدول رقم (5-9): تطور حصص المتعاملين في سوق الهاتف النقال بالنسبة لعدد المشتركين خلال الفترة 2002-2011

(نسبة مئوية %)

الحصة السوقية	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
(ATM)	30.03	11.59	24.10	35.93	35.60	35.17	28.50	30.80	28.82	29.53
(OTA)	69.97	88.41	70.01	53.27	50.15	48.55	52.19	44.66	46.03	46.59
(WTA)	00	00	5.89	10.81	14.24	16.28	19.31	24.54	25.16	23.88

ملاحظة: (ATM) اتصالات الجزائر للنقال، (OTA) أوراسكوم لاتصالات الجزائر، (WTA) الوطنية لاتصالات الجزائر

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير النشاط السنوي التالية:

- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية، 2010، مرجع سابق، ص 60.
- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلكية و اللاسلكية، 2011، مرجع سابق، ص 36.

### 3- تطور تسعيرة المكالمات الهاتفية:

تختلف تسعيرة الهاء المكالمات الهاتفية من متعامل إلى آخر في الجزائر، بسبب الاختلاف في حركة المكالمات بينهم ووضعية كل متعامل في السوق (الحصة السوقية)، ومنه عدم تناسق تسعيرة المكالمات الهاتفية في كل شبكة كما هو موضح في الجدول رقم (5-10)، كما عرفت ارتفاع في تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف الثابت في الاتصال المحلي (خارج الرسم) بنسبة 15% بين 2009 و 2012، فيما سجلت تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف الثابت (خارج الرسم) تخفيضاً بنسبة 20% لكل متعاملي الهاتف النقال بين 2009 و 2012. ورغم الجهود

المبدولة في سبيل توفير الخدمة الهاتفية بأسعار جد متدنية لازال لحد الآن هدف غير محقق بالمقارنة مع الدول المتقدمة.

الجدول رقم (5-10): تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف الثابت و النقال

التغير 2012/2009	2012/2011	2011/2010	2010/2009	خدمة الاتصال (دج دون رسم)
تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف الثابت				
15 %	3	3	2.6	الاتصالي المحلي (الداخلي)
0 %	4	4	4	عبور بسيط
0 %	4	4	4	عبور مزدوج
تسعيرة المكالمات الهاتفية على شبكة الهاتف النقال				
20 % -	2.8	3.25	3.5	(ATM)
20 % -	1.2	1.25	1.5	(OTA)
20 % -	2.8	3.25	3.5	(WTA)

المصدر: سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2011، مرجع سابق، ص 21-22.

المطلب الثاني: استخدام الانترنت وأجهزة الكمبيوتر في الجزائر

عملت الجزائر جاهدة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت ومختلف التقنيات المرتبطة بها، والعمل على تشجيع انتشار استخدامها من خلال وضع برامج من شأنها أن تمكن المواطن من اقتناء أجهزة كمبيوتر، وتطرق في هذا المطلب إلى مؤشر استخدام الانترنت في الجزائر وتطور عدد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر.

الفرع الأول: مؤشر استخدام الانترنت في الجزائر

دخلت خدمة الانترنت للجزائر في شهر مارس من سنة 1993 عن طريق مركز CERIST وصدر المرسوم الوزاري 256 لعام 1998 أنهى احتكار الخدمة من الدولة وسمح للشركات الخاصة بتقديم خدمات الإنترنت، وفي سنة 1998 ظهرت أولى شركات التزويد الخاصة وارتفع أعداد مقدمي الخدمة إلى 18 شركة في مارس 2000. منذ 1994 سنة، عرفت الجزائر تقدما ملحوظا في مجال الاشتراك والتعامل مع الانترنت، ففي نفس السنة كانت الجزائر مرتبطة بالإنترنت عن طريق إيطاليا، بسرعة (9.6Ko) وهي سرعة ضعيفة، وتم ذلك في إطار مشروع تعاون مع منظمة اليونسكو، بهدف إقامة شبكة معلوماتية في إفريقيا تسمى بـ (RINAF) وتكون الجزائر هي النقطة المحورية للشبكة في شمال إفريقيا.

وفي سنة 1996 وصلت سرعة الخط إلى (64Ko)، كان يمر عن طريق باريس وتم في نهاية 1998 ربط الجزائر بواشنطن عن طريق القمر الصناعي بقدرة 01 ميغابايت في الثانية، وفي شهر مارس 1999 أصبحت قدرة الانترنت في الجزائر بقوة 2 ميغابايت في الثانية، وتم إنشاء أكثر من 30 خطا هاتفيا جديداً، من خلال نقاط الوصول التابعة للمركز والمتواجدة عبر مختلف ولايات الوطن والمربوطة بنقطة خروج وحيدة هي الجزائر العاصمة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> إبراهيم بخي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث - دورية علمية محكمة سنوية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد 01، 2002، ص 31.

بعد إصدار المرسوم التنفيذي رقم 98-257 بتاريخ 25 أوت 1998، والمعدل بمرسوم تنفيذي آخر يحمل رقم- (3072000)، بتاريخ 14 أكتوبر 2000 المحدد لشروط وكيفيات وضع واستغلال خدمة الإنترنت، ظهر مزودون جدد خواص وعموميين إلى جانب مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني، مما زاد في عدد مستخدمي الشبكة، وقد وصل عدد الرخص الممنوحة إلى الخواص عبر القطر الجزائري إلى 65 رخصة (10) حتى نهاية 2001؛ إن وجود هذه المؤسسات في سوق الإنترنت سوف يحسن من خدمات الوصول إلى الشبكة، ويساهم في تقديم أسعار تنافسية للاشتراك بخدمات الإنترنت.

وقد كرس مركز (CERIST) نفسه لخوض غمار التجارة الالكترونية من خلال تنمية البرامج وبناء المواقع الإلكترونية التجارية، أي تحضير البنية التحتية لهذا النوع من التجارة والذي يساهم بكل ثقله في تنمية شبكة الانترنت.

وفي بداية سنة 2001 انطلق المركز وبترخيص من الوزارة الوصية، في تشييد شبكة علمية على المستوى الوطني، يتم الوصول إليها من خلال الشبكة الدولية للمعلومات، ويطلق على الشبكة الأكاديمية للبحث، هدفها ربط جميع الجامعات الجزائرية وتزويدها بحواسيب لاحتواء موقع الويب، بحيث يشمل الموقع على الأبحاث العلمية والمذكرات، وما يتاح لدى المؤسسة الجامعية من دوريات وكتب ومجلات علمية، بهدف تشكيل (9) تسع مكاتب افتراضية بقصد تبادل المعلومات بين الجامعات والهيئات والمراكز البحثية بالوطن.<sup>1</sup>

وقد أعلنت وكالة الأنباء الجزائرية في تقرير لها نشرته في أكتوبر 2006 أن السوق الجزائرية في قطاع الاتصالات شهدت طفرة غير مسبوقه خلال عام واحد (مقارنة بالأرقام السابقة المتاحة) وأن عدد مستخدمي شبكة الانترنت قد بلغ ثلاثة ملايين مستخدم بحلول جويلية 2006، في حين بلغ من يستخدم الانترنت عالي السرعة ADSL منهم 700 ألف شخص، وخلال هذه الفترة أيضا بلغ عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول 18.6 مليون شخص. من أكبر المشاكل التي تعترض الانتشار الواسع لخدمات الانترنت في الجزائر هي هيمنة "الجزائرية للاتصالات" للخدمة، ورغم وجود عدد كبير من مزودي خدمات الانترنت إلا أنهم جميعا يعملون من خلال الجزائرية للاتصالات، كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلال فترات وجيزة مما أثر سلبا على انتشار خدمة الانترنت، حيث ارتفعت هذه الأسعار بنسبة 200% عام 2003 وبعدها 100% في عام 2004، ناهيك عن بطء الشبكة الواضح الذي يعاني منه أغلب المستخدمين في الجزائر وهو الأمر الذي دعا "الجمعية الجزائرية لموالي الدخول إلى شبكة الانترنت" بالمطالبة بعدم احتكار خدمات الانترنت على يد "الجزائرية للاتصالات" التي تبقى مهيمنة وحدها وتقدم أسعاراً مرتفعة في ظل غياب أي شركات منافسة.

لكن هذا الوضع الاحتكاري تغير مع حصول شركة "أوراسكوم المصرية" بالتعاون مع الشركة المصرية للاتصالات على رخصة إقامة شبكة هواتف أرضية في عام 2005، وقررت الحكومة خصخصة شركة "اتصالات

<sup>1</sup> السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك و تأمينات، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، السنة الجامعية 2010-2011، ص218.

الجزائر "عبر طرح أسهمها في مزاد دولي بحلول شهر اوت 2007 خاصة وأن الشركة تواجه الكثير من مشاكل المنافسة حيث تفوقت عليها أوراسكوم في مجال خدمات الهاتف المحمول.

وحسب الأرقام فإن 8,29% من السكان في الجزائر يملكون الهاتف الثابت في سنة 2011، مما يجعل نسبة استعمال الانترنت غير مرتفعة لارتفاع أسعار التجهيزات المستعملة مقارنة بالمستوى المعيشي للفرد، والاستثمار في مجال التكنولوجيا الحديثة لا يمثل سوى 1% من الناتج الداخلي الخام، وما يزيد في اتساع الرقعة تطور استعمال الهاتف النقال في الجزائر.

أما على مستوى المؤسسات، الربط بالانترنت ما زال متأخراً لغياب برنامج الذي جعل البنك العالمي يساهم بمبلغ 9 ملايين دولار لإنشاء قطب تكنولوجي في الجزائر العاصمة، يسمح بتزويد المؤسسات ببنك للمعلومات حول الوضعية الاقتصادية والتكنولوجية لتحسين أداء هذه المؤسسات<sup>1</sup>.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (5-11) الذي يلخص تطور عدد أجهزة الكمبيوتر وعدد مستخدمي الانترنت في الجزائر ومعدل انتشارها خلال الفترة 2003-2011، نسجل ارتفاع في عدد مستخدمي الانترنت خلال الفترة من سنة إلى أخرى، حيث كان في سنة 2003 حوالي 700000 مستخدم للانترنت بمعدل انتشار 2.19% ليرتفع في سنة 2011 إلى 7767641 مستخدم بمعدل انتشار 20.94% أي 20 مستخدم للانترنت لكل 100 نسمة من عدد السكان.

الجدول رقم (5-11): تطور عدد أجهزة الكمبيوتر وعدد مستخدمي الانترنت و معدل انتشارها في الجزائر

السنوات	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011
مستخدمي الانترنت	700000	1500000	1950000	2460000	3200000	3500000	4664409	5648315	7767641
معدل الانتشار (%)	2.19	4.60	5.92	7.38	9.5	10.23	13.6	16.33	20.94
أجهزة الكمبيوتر					1,482,000	2,000,700	2,434,168	2,961,551	3,763,607

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على:

- سلطة الضبط للبريد و المواصلات السلكية و اللاسلكية، 2008، مرجع سابق، ص73.

- مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مرجع سابق، ص72.

- L'UIT (Union internationale des télécommunications), " Internet world stats, Algerian Internet Usage and Population Growth ", <http://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>, (2012 /04/07).

كما حققت الجزائر ارتفاع في عدد مستخدمي الانترنت، حيث احتلت المرتبة الرابعة عربياً سنة 2011 من حيث معدل النمو فيها، وارتفع عدد مستخدمي الانترنت من 5648315 سنة 2010 إلى 7767641 في نهاية 2011 أي بنسبة 37.52%. وتوفر 76 شركة خدمة الانترنت في السوق الجزائرية، من ضمنها شركتان توفران خدمة (ADSL) وهما (Djaweb) و (EEPAD) التابعتين لشركة اتصالات الجزائر، وقد وصل معدل انتشار استخدام الانترنت إلى 20.94% في نهاية 2011، مما جعل الجزائر تحتل المرتبة الخامسة عشرة عربياً.

<sup>1</sup> محمد بجاوي، واقع تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الحديثة في الجزائر، سبتمبر 2007، <http://www.ouargla.org/t6418-topic>، (2010 /01/05).

كما شهدت خدمات النطاق العريض الثابت للإنترنت في الجزائر نمو ملحوظاً بنسبة 33.33 بالمائة و بعدد قدره 1.2 مليون مشترك، مما جعلها تحتل المرتبة السادسة على المؤشر عربياً، والسعة القصوى لقناة النطاق العريض في الجزائر تضاعفت تقريباً في سنة 2011، عند إعلان اتصالات الجزائر المزود الرئيسي للإنترنت الثابتة عالية السرعة من 1.8 مليون إلى ستة ملايين بحلول سنة 2014 وطرح 500000 من عقد النفاذ للخطوط متعددة الخدمات في سنة 2011، وبذلك فقد احتلت الجزائر المرتبة التاسعة من حيث معدل انتشار النطاق العريض الثابت، وذلك بنسبة 3.23 بالمائة<sup>1</sup>.

وفيما يخص عروض وتسعيرة الإنترنت في الجزائر، تختلف أسعار الإنترنت باختلاف العرض من حيث سرعة تدفق المعلومات والمدة كالتالي<sup>2</sup>:

### 1- عرض الاشتراك العادي (ADSL DJAWEB) بدون WIFI:

بالنسبة للمنازل (résidentiel)، نميز ثلاثة سرعات بأسعار مختلفة هي: (256 Kbs غير محدودة). بمبلغ 1028,00 دج في الشهر، (512 Kbs غير محدودة) باشتراك 1393,00 دج شهرياً، وسرعة (1Mega غير محدودة) بسعر 1729,00 شهرياً، بالإضافة إلى مودام بسعر 4000 دج.

أما بالنسبة لمقاهي الإنترنت، نميز سرعات التالية وبأسعار مختلفة هي: (256 Kbs غير محدودة). بمبلغ 6168 دج في الشهر، (512 Kbs غير محدودة) باشتراك 9112 دج شهرياً، سرعة (1Mega غير محدودة) بسعر 14953 شهرياً، (2Mega غير محدودة) 28972 دج شهرياً، و سرعة (2.3Mega SHDSL غير محدودة). بمبلغ 39252 دج في الشهر.

### 2- عرض الاشتراك ADSL بخدمة WIFI :

بالنسبة للمنازل (résidentiel)، نميز فيها بين ثلاثة سرعات و بأسعار مختلفة كذلك: (256 Kbs غير محدودة) بمبلغ 1327,00 دج في الشهر، (512 Kbs غير محدودة) باشتراك 1556,00 دج شهرياً، وسرعة (1Mega غير محدودة) بسعر 2019,00 شهرياً، بالإضافة إلى مودام بسعر 5000 دج.

أما بالنسبة لمقاهي الإنترنت، نميز السرعات التالية وبأسعار مختلفة هي: (512 Kbs غير محدودة) باشتراك 10832 دج شهرياً، سرعة (1Mega غير محدودة) بسعر 17654 شهرياً، (2Mega غير محدودة) 35514 دج شهرياً.

### 3- عرض الاشتراك (ANIS+):

بالنسبة للمنازل (résidentiel) يسمى (Anis Home): نميز فيها بين خمسة سرعات و بأسعار مختلفة كذلك: أنيس+ بسرعة (512Kbs). بمبلغ 1556 دج في الشهر، أنيس+ (1Megabs) باشتراك 2019 دج شهرياً، (2Megabs) بسعر 3300 دج شهرياً، أنيس+ (4Megabs). بمبلغ 5700 دج في الشهر و (8Megabs) 10600 دج شهرياً.

<sup>1</sup> مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مرجع سابق، ص72.

<sup>2</sup> الجزائر عبر الواب (شركة djaweb)، عروض مميزة للإنترنت، [http://www.djaweb.dz/index\\_adsl.php?page=residentiel](http://www.djaweb.dz/index_adsl.php?page=residentiel)، (05/10). (2012).



وبالنسبة للمهن الحرة (مقاهي الانترنت) يسمى (Anis Elite) تميز فيه نوعين هما: أولها (Anis Elite) ذات أنترنت بروتوكول ثابت واحد وفيها خمسة سرعات متباينة (Anis Elite) بسرعة (512Kbs). بمبلغ 3700 دج في الشهر، كذا (Anis Elite) بسرعة (1Megabs) باشتراك 4700 دج شهريا، (Anis Elite) سرعة (2Mega) باشتراك 7700 دج شهريا، (Anis Elite) بسرعة (4Megabs) بسعر 11700 دج شهرياً، (Anis Elite) بسرعة (8Megabs). بمبلغ 19700 دج شهرياً.

وثانيها (Anis Elite) ذات أنترنت بروتوكول ثابت مضاعف وفيها خمسة سرعات متباينة (Anis Elite) (512Kbs). بمبلغ 5200 دج في الشهر، (Anis Elite) بسرعة (1Megabs) باشتراك 6200 دج شهريا، (Anis Elite) سرعة (2Mega) باشتراك 9200 دج شهريا، (Anis Elite) (4Megabs) بسعر 13200 دج شهرياً، (Anis Elite) بسرعة (8Megabs). بمبلغ 21200 دج شهرياً<sup>1</sup>.

بالنظر إلى أسعار الانترنت وللعروض المتاحة من طرف "شركة جواب"، وبالرغم من التخفيضات التي أقرتها الحكومة والتي طبقها كل المتعاملين، إلا أن الزبون الجزائري يبقى يدفع أعلى سعر مقارنة بما يدفعه نظيره في تونس والمغرب بخدمة أقل، حيث تعرض شركة "اتصالات الجزائر اشتراك انترنت بسرعة واحد ميغا في الثانية بـ 2019 دينار جزائري للشهر، في حين تعرض شركة "اتصالات المغرب" اشتراكا بسرعة 4 ميغا في الثانية بـ 99 درهم مغربي للشهر الواحد أي ما يقارب 900 دينار جزائري فقط، في حين سعر اشتراك 4 ميغا في الثانية في الجزائر محدد بـ 5700 دينار جزائري أي 6 أضعاف السعر في المغرب .

ويصل أكبر عرض من حيث سرعة الانترنت بالمغرب إلى 20 ميغا في الثانية باشتراك شهري بـ 499 درهم أي ما يعادل 4500 دينار جزائري، في حين يصل أكبر عرض في الجزائر إلى سرعة 8 ميغا في الثانية فقط باشتراك شهري بـ 10600 دينار في عرض "أنيس بلوس هاوم"، وهو سعر مرتفع جدا مقارنة بمثيله في المغرب البلد الذي حقق تقدما في خدمة الانترنت من الجيل الثالث، وي طرح اشتراكات بأسعار منخفضة في وقت تبقى هذه الخدمة في الجزائر مجرد مشروع لم يتم تحقيقه حتى الآن.

أما في تونس تعرض "اتصالات تونس" اشتراكا شهريا بسرعة الإنترنت واحد ميغا في الثانية، 15 ديناراً تونسيا للشهر، أي ما يقارب 750 دينار جزائري، في حين يصل أكبر عرض الى 20 ميغا في الثانية بـ 50 دينار تونسي، أي ما يعادل 2500 دينار جزائري.

ويرتقب أن تعرف أسعار شبكة الأنترنت في الجزائر انخفاضا من خلال ما تضمنه مشروع قانون المالية التكميلي لسنة 2013، الذي اقترح توسيع قائمة الإعفاءات الموجهة لمزودي الانترنت، بعد أن تم اعتماد تخفيض في

<sup>1</sup> الجزائر عبر الواب (شركة djaweb)، عروض مميزة للإنترنت، مرجع سابق.

أسعار الانترنت، ويتمثل الإجراء الجديد، في تعميم الإعفاء من الرسم على القيمة المضافة بالنسبة لتأجير الشريط العابر الموجه للتزويد بشبكة الانترنت.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: تطور عدد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة في الجزائر

يتضح من خلال جدول رقم (5-11) السابق أن النمو في عدد أجهزة الكمبيوتر كان إيجابياً، مما جعل الجزائر تحتل المرتبة الأولى عربياً حيث معدل نموها عند نسبة 27.08 بالمئة، وارتفع عدد أجهزة الكمبيوتر المستخدمة من 2,961,551 سنة 2010 إلى 3,763,607 عام 2011 وعلى الرغم من أن معدل نسبة الانتشار تضاعف ليسجل 10.14 بالمئة، إلا أن الجزائر ظلت في المرتبة الحادية عشرة على المؤشر.<sup>2</sup>

وحسب التقرير الصادر عن المنتدى الاقتصادي العالمي، الذي يحمل عنوان "النمو والتشغيل في عالم جد موصول"، وفقاً لمؤشر (Networked Readiness Index (NRI)، الذي يقيّم مدى جاهزية 144 بلدا لاستغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في مجال النمو والتنافسية وكذا رفاهية المواطنين.

تراجعت الجزائر بثلاثة عشر مركزاً لتحتل المرتبة 131 في التصنيف العالمي سنة 2013، الخاص باستغلال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، بعد أن كانت في المرتبة 118 سنة 2012 وكانت في المرتبة 113 سنة 2010 بين 133 دولة وفي سنة 2009 المرتبة 108 من مجموع 134 دولة.<sup>3</sup>

أشار التقرير إلى أن الجزائر احتلت في قائمة الـ144 بلد، التي شملها التصنيف، المرتبة ما قبل الأخيرة بالنسبة للدول العربية، وكانت ضمن الدول الـ11 الأخيرة على المستوى الإفريقي، من بين الـ38 بلداً إفريقياً تم تقييمها، والـ14 الأخيرة على المستوى العالمي، وتقدمت الجزائر في تقرير المنتدى، مثل دولة مالي التي احتلت المرتبة 122 إلى جانب دول أخرى لا تتوفر على الإمكانيات المالية للجزائر، مثل إثيوبيا (128) وتزانيا (127) والغابون (121) والبنين (123)، كما تقدمت على الجزائر العديد من دول القارة، مثل المغرب الذي احتل المركز 89 ومصر (80) والسينغال (107) وليبيريا (97) وغانا (95).

وأكد التقرير في تفسيره الخاص بتراجع مرتبة الجزائر أنها تستمر في تسجيل ضعف في تنمية تكنولوجيا الإعلام والاتصال، مع أندر أقل ضعف عالمياً على الصعيد الاقتصادي (المرتبة الـ143 عالمياً فيما يخص هذا المعيار) والاجتماعي (المرتبة الـ141)، وأشار إلى أن منشآت ضعيفة لتكنولوجيا الإعلام والاتصال (المرتبة الـ119)، يضاف إليها قاعدة كفاءات ناقصة (المرتبة الـ101)، أدت إلى مستويات متدنية في مجال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال (المرتبة الـ140). في السياق نفسه، أوضح التقرير أن الجزائر تحتل المرتبة الـ100 على أساس قاعدة الاستعمال الفردي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، والمرتبة الـ144 في استعمالها في مجال الأعمال، والمرتبة

<sup>1</sup> وجاءت هذه الإضافة في المادة 32 من قانون المالية التكميلي لسنة 2010، التي تضمنت إعفاء تكليف الإتاوات للربط بشبكة الانترنت من الرسم على القيمة المضافة. في نفس الإطار، برر مشروع قانون المالية التكميلي لهذه السنة الإعفاء الجديد من الرسم على القيمة المضافة لمزودي الانترنت، كإجراء يهدف إلى تطهير خزينة هؤلاء المتعاملين، بعد أن عرفت هذه الأخيرة اختلالاً في توازنها وصعوبات في نشاطاتها.

<sup>2</sup> مركز مدار للأبحاث و التطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و شبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، مرجع سابق، ص72.

<sup>3</sup> وزارة التخطيط و التعاون الدولي، تقرير التنافسية لقطاع الاتصالات و تكنولوجيا المعلومات لعام 2009-2010، الأردن، ص7.

الـ139 في استعمالها في المجالين المؤسساتي والحكومي، واعتبر التقرير أن النقائص الكبيرة المسجلة في الإطار التنظيمي (المرتبة الـ141)، والنقائص في مناخ الأعمال والابتكار (المرتبة الـ143) تعرقل القدرات الإيجابية الناتجة عن تكنولوجيا الإعلام والاتصال.<sup>1</sup>

نستنج من التحليل السابق لمختلف المعطيات والإحصائيات المتعلقة بتشخيص واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى الجاهزية الالكترونية للجزائر أي مدى توفر البنية التحتية لممارسة المعاملات المصرفية الالكترونية، أنه رغم التطور الملحوظ في القطاع وكذا الجهود المبذولة من طرف الجهات المعنية بالقطاع غير أنه لا يزال بعيداً عن مستوى التقدم الذي يميّز الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية مثل دولة الإمارات العربية المتحدة التي سجلت مؤشرات جيّدة في هذا القطاع.

### المبحث الثالث: أنظمة الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

باشرت الجزائر في تحديث وسائل ونظم الدفع من سنة 2005 بانطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، وشهدت سنة 2006 حضيّت بدخول النظامان الجديدان للدفع بين البنوك في الخدمة والتطبيق وهما آمان وفعالان وشفافان ويستجيبان للمعايير المعدة، التي تم إعدادها من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية لبنك التسويات الدولية. وعليه خصصنا هذا المبحث للوقوف على: أهمية تحديث أنظمة الدفع في الجزائر، ثم نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (نظام ARTS)، ونظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (نظام ATCI).

#### المطلب الأول: أهمية تحديث أنظمة الدفع في الجزائر

تسعى الجزائر إلى تحديث وعصرنة أنظمة الدفع المعتمدة فيها لمسايرة التحولات العالمية، خاصة ما تعلق بالعمولة المالية والمصرفية التي لا تعرف الحدود في إجراء المعاملات المصرفية وتسويتها داخلياً وعبر الحدود، وعليه خصصنا هذا المطلب للتطرق إلى أسباب تحديث أنظمة الدفع في الجزائر، أهداف تحديث نظم ووسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية وكذا أسس إصلاح أنظمة الدفع في النظام المصرفي الجزائري.

#### الفرع الأول: أسباب تحديث أنظمة الدفع

وعن أسباب تحديث أنظمة الدفع يمكن حصرها في أسباب خارجية وأخرى داخلية نلخصها فيما يلي:

##### 1- الأسباب الخارجية: نجد ما يلي:

- آثار عمولة الخدمات المالية والمصرفية: من تداعياتها نجد انتشار الخدمات المصرفية الدولية، حيث تقوم معظم البنوك في الوقت الحالي بتقديم الخدمات المصرفية الدولية وهو ما يعرف بالخدمات عبر الحدود، وتعني قيام بنك في دولة ما بتوفير خدمات مصرفية متنوعة إلى زبائنه مقيمين في دولة أخرى، وكذا عمولة أجهزة الصراف الآلي، حيث

<sup>1</sup> للاطلاع أكثر أنظر في ذلك:

تقوم غالبية البنوك العمومية بربط أجهزة الصراف الآلي بشبكة الآلات العالمية وتقديم الخدمات المصرفية الدولية باستخدام الأرقام الصناعية كوسائط للاتصال، بحيث يمكن لأي زبون في الخارج أن يتعامل مع تلك الآلات في الدول المتواجدة بها سواء خصماً أو إيداعاً في حسابه الجاري لدى البنك المحلي.

- المعايير الدولية في الجودة: حيث أصبحت البنوك تطالب بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا ما يعني ضرورة أن تعمل البنوك المحلية بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ووضعها في الصف العالمي، مما يستوجب على البنوك الجزائرية الأخذ بهذا الاتجاه إذا أرادت اكتساب ميزات تنافسية تمكنها من الحفاظ على حصتها السوقية ومنافسة البنوك الأجنبية وبالتالي زيادة ربحيتها.

- التوجه نحو البنوك الشاملة: هي نتيجة للعمولة المالية فهذه البنوك تسعى إلى تنمية مواردها المالية من كافة القطاعات، وتقدم الائتمان لكافة القطاعات، وتهدف إلى التنوع لاستقرار وزيادة حركة الودائع وتخفيض المخاطر.

- ظهور البنوك الإلكترونية: بحيث بقدرتها الفائقة والسريعة جداً على تقديم الخدمات البنكية في أي وقت وبدون انقطاع، وحتى أيام العطل، ومن أي مكان وبأي وسيلة كانت.

- تحرير تجارة الخدمات المالية: هي من نتائج الاتفاقية العامة لتحرير تجارة الخدمات، وعلى البنوك التجارية تحرير هذه التعاملات مما يؤدي إلى جعل القطاع البنكي أكثر كفاءة واستقرار، اتساع السوق المصرفي، تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية وزيادة جودتها بسبب المنافسة، وكذا نقل المعرفة والتكنولوجيا المصرفية.

- التجمع والاندماج المصرفي: ويعد الاتجاه نحو ظاهرة التجمع و الاندماجية أكثر أهمية من بين الاتجاهات التي تلائم العمل المصرفي في غالبية دول العالم و من بينها البنوك الجزائرية.<sup>1</sup>

## 2- الأسباب الداخلية: يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

2-1- ضعف كفاءة أنظمة المدفوعات: تعاني أنظمة تسوية المدفوعات التقليدية من ضعف كبير في إتمام عمليات المقاصة والمعتمد على الأسلوب اليدوي في فحص ومعالجة أدوات القرض من خلال سجل المقاصة، خاصة بإجراء مقاصة بين غرفها المتباعدة مكانياً، مما يؤدي إلى عرقلتها لفترة قد تطول وانعكاس ذلك سلباً على المتعاملين، لكن تم تبني نظام المقاصة الإلكترونية ابتداءً من سنة 2006.<sup>2</sup>

2-2- ضعف استخدام التكنولوجيا والرقابة: يحتاج الجهاز المصرفي في الجزائر إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة، حتى يكون قادراً على مواكبة المنافسة في الأسواق الداخلية والخارجية، ويزيد من سرعة التسويات والشفافية، مما يزيد من ثقة المستثمرين، فالمنافسة تتطلب وجود بيانات قليلة للمقارنة وفق معايير موحدة، وهذا يتطلب بدوره تطوير قواعد الشفافية ونشر البيانات والقوائم المالية لجذب المستثمرين الأجانب.

<sup>1</sup> الاندماج المصرفي: هو العملية المالية التي تؤدي إلى استحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مصرفية أخرى، حيث قد يتخلى البنك المندمج عن اسمه وينطوي تحت اسم المؤسسة المصرفية التي قامت بعملية الدمج.

<sup>2</sup> عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية، تخصص التحليل و الاستشراف الاقتصادي، جامعة منوري قسنطينة، 2008-2009، ص164.

2-3- ضيق السوق النقدي الأولي والثانوي: يحتاج الجهاز البنكي إلى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة لما لها من أهمية بالغة لا يمكن تجاهلها، حيث يتم من خلالها تأمين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، و منه تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته، وتتمكن كذلك السلطات النقدية من ممارسة رقابة فعالة على الائتمان والنقود في الاقتصاد، تجدر الإشارة إلى أنه تم فتح أبواب بورصة الجزائر في جانفي 1998 (بورصة حديثة و فنية)، وتُتسم بقلّة التعاملات، وبذلك حرمت البنوك التجارية من مزايا التعامل مع هذه السوق من خلال التمويل، الربح وزيادة رأس المال، ونجاحها في الجزائر يتطلب المزيد من الجهود والإصلاح وتوفير الخبرات المتخصصة ذات القدرة والكفاءة الفنية العالية.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أهداف تحديث نظم الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية

ومن أهم أهداف تحديث نظم ووسائل الدفع في المنظومة المصرفية الجزائرية نجد:

أ- تكيف أنظمة الدفع والتسويات وكذا التشريعات مع احتياجات المتعاملين، المؤسسات، الإدارات، والأفراد لمتطلبات اقتصاد متطور يعتمد على الوسائل الإلكترونية الحديثة.

ب- تقليص آجال التسويات بين المتعاملين على المستوى الوطني ومع الخارج، وترشيد وتحسين إجراءات تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى وأنظمة التحويلات المالية، وتخفيض فترات المقاصة خاصة المتعلقة بعمليات التبادل خارج مكان الدفع والتي تستخدم وسائل الدفع الورقية (شيك، سند لأمر، سفتجة).<sup>2</sup>

ج- تطوير أنظمة الدفع الورقية واستبدالها بالدفع الإلكتروني الفوري، وكذا تحسين جودة العمليات وتقليص الآجال المتعلقة بمعالجة المعلومات، وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية كالبطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع، وتعميم استخدام بطاقات الائتمان لدى الجمهور الواسع، وتأمين المبادلات وتسوية عمليات السوق المالي بفعالية.

د- تخفيض تكاليف إدارة أنظمة الدفع وإدارة السيولة والتحكم أكثر في إدارة المخاطر المرتبطة بها.

هـ- تحسين إجراءات دراسة ملفات القروض وتحصيل الديون وتطوير منتجات بنكية جديدة، وتحسين إدارة مخاطر السيولة والقروض والحماية ضد المخاطر التشغيلية، خصوصا في إطار المبادلات وتسوية العمليات ذات الأرصدة الكبيرة وتسوية نظام المقاصة متعددة الأطراف.

ويشمل نظام الدفع الذي تم إدخاله هيئات الوساطة المالية، وأدوات ووسائل الدفع، وطرق الدفع والتحصيل وإلى جانب هذه العناصر الثلاث يتم إعادة إدماج نظام المعلومات بين هيئات الوساطة المالية ويهدف مشروع تحديث نظام الدفع إلى:

- وضع بنية أساسية ذات فعالية كبيرة في معالجة العمليات ما بين البنوك والسوق المالي، وخاصة تطوير نظام المدفوعات للمبالغ الكبيرة، وتطوير معايير ومقاييس النظام المستقبلي لتعويض التحويلات ذات المبالغ الصغيرة.

<sup>1</sup> Abde lhamid Hadj Arab : **les risques liés aux systèmes de paiement**, Media banque , le journal interne de la banque d'Algérie, N°81 décembre 2005 , janvier 2006 , pp 10-13.

<sup>2</sup> Banque d'Algérie, **Les Existence D'une Economie Moderne Et Perforante**, Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N° 76, Février/Mars 2005, p 13.

- تحديث نظام المعلومات لبنك الجزائر كعنصر ضروري من أجل فعالية الرقابة المصرفية، وتحسين تسيير وإدارة السياسة النقدية وفعاليتها.
- تقوية بنية الاتصالات بين بنك الجزائر ومختلف البنوك والمؤسسات المالية، لتسهيل المبادلات وتبادل المعلومات.
- تطوير شبكة اتصالات بنكية ووضع في المتناول نظام معلوماتي للبنوك يسمح بتوسيع العمليات عن بعد، مع الوصول إلى نظام دفع وتحويل المعلومات والأموال بطريقة سريعة وفعالة وآمنة، واستخدام هذه الشبكة بما يتلاءم وتسيير وسائل الدفع والعمليات البنكية ووضع مقاصة الكترونية بالتنسيق مع البنك المركزي.
- تحديد الإطار القانوني الذي يحدد قواعد المعاملات الإلكترونية، كطرق الإثبات الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني.
- انطلاق الأعمال المتضمنة تنسيق، تنظيم وتسيير وسائل الدفع التي تعتمد على الدعائم الورقية، تأليتها لأقصى حد ومحاولة تخفيض مدة معالجتها، وتوحيد وسائل الدفع و توحيد مقاييس التبادل.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: أسس إصلاح أنظمة الدفع في النظام المصرفي الجزائري

حيث يقوم إصلاح أنظمة الدفع في النظام المصرفي الجزائري على الأسس التالية:

- أ- تخصيص المبادلات المتعلقة بالمبالغ المرتفعة والتي تشمل: عمليات الخزينة ما بين البنوك، عمليات الزبائن للمبالغ الكبيرة أو المستعجلة.
  - ب- إلغاء الطابع المادي للمبادلات (لامادية المبادلات)، مع استحالة الرجوع في العمليات واعتبارها نافذة.
  - ج- معالجة المبالغ الهامة بطريقة مختلفة وإنشاء نظام مؤمن.
  - د- القيام بتطوير عملية الدفع من خلال: تحسين تحصيل الشيكات، التشجيع على استخدام وسائل دفع أخرى (الدفع بالبطاقات، التحويلات،..).
- وخلال سنة 2006، فيما يتعلق بنظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل (ARTS) الذي دخل في الخدمة في شهر فيفري 2006 كقاعدة لعصرنة أنظمة الدفع، أم فيما يخص نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض المسمى (ATCI)، فقد دخل الخدمة منذ شهر ماي 2006، كما تم ربط نظام التسليم مقابل تسوية السندات مع نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل منذ الشروع في تشغيل هذا الأخير.<sup>2</sup>
- وتطلبت العصرنة الفعلية لأنظمة الدفع، مسبقا تطوير المعايير والمقاييس، وعصرنة الهياكل المصرفية خاصة أنظمة المعلومات وكذا تعزيز هيكل الاتصالات، كما قام بنك الجزائر الدفع خلال سنة 2005 بتحضير مشاريع لنصوص تنظيمية متعلقة بالنظامين السابقين، ونص آخر حول أمن أنظمة الدفع، هذه النصوص تشكل الإطار التنظيمي للانطلاق الفعلي لهما، وقد تم اختبارها واعتمادها من قبل مجلس النقد والقرض حيث تبنى بهذا الخصوص:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Banque d'Algérie, Evolution Economique Et Monétaire En Algérie, Rapport 2001, Banque D'Algérie, Juillet 2002, p 56.

<sup>2</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2010، أكتوبر 2011، ص 119.

<sup>3</sup> Banque d'Algérie, L'amélioration de la qualité des services de base; MediaBank; N° 81; p 5.

- في 13 أكتوبر 2005 القانون رقم 04-05 حول نظام التسويات الإجمالية في الوقت الحقيقي للمبالغ المرتفعة والدفع المستعجل.

- في 15 ديسمبر 2005 تنظيماً حول نظام المقاصة الخاص بالشيكات ووسائل الدفع الأخرى.

- في 28 ديسمبر 2005 تنظيماً يتعلق بأمن أنظمة الدفع.

مع أن لبنك الجزائر، منذ 2003 مهمة قانونية في مراقبة أنظمة الدفع ( المادة 52 من الأمر 11-03 المتعلق بالنقد والقرض، المعدل والمتمم)، فإن التدابير التشريعية الجديدة لأوت 2010 تمنح لبنك الجزائر منذ ذلك الحين صلاحيات أوسع في هذا المجال، حيث تشمل سير، مراقبة وأمن أنظمة الدفع.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (نظام ARTS)

تم الشروع في هذا النظام خلال سنة 2004 وذلك بتحديد الخصائص التقنية والتشغيلية، وتم تجريبه مع نهاية 2005، وتم تشغيله بالفعل بصفة نهائية مع مطلع شهر فيفري 2006 بحضور ممثلي البنك الدولي للتأكد من سلامة تشغيل النظام ومدى استجابته للمعايير المعمول بها دولياً.<sup>2</sup>

وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى ماهية نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري، ميكانيزمات عمل نظام (ARTS)، وأداء عمل نظام (ARTS).

### الفرع الأول: ماهية نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS)

نظام الدفع الفوري للقيم الكبيرة هو نظام دفع ما بين البنوك، أين يتم تحويل المبالغ الكبيرة والتحويلات المستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار، نتعرض إلى هذا النظام من خلال النقاط التالية:

#### 1- تعريف نظام (ARTS):

عرف نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ المالية المرتفعة والدفع المستعجل والمختصر نظام (ARTS) نسبة إلى الأحرف الأولى من تسميته (Alegria Real Time Settlement) في المادة رقم 2 من القانون رقم 04-05، الذي أنشأه بنك الجزائر، بأنه نظام للتسوية ما بين البنوك لأوامر الدفع المتعلقة بتحويل مبالغ ما بين الحسابات أو سحب مبالغ مرتفعة أو القيام بعمليات الدفع المستعجلة للمشاركين به.

ويقصد بالتسوية الإجمالية (règlement brut) أن كل عملية يجري تنفيذها في بنك الجزائر يكون على أساس إجمالي بعد التأكد من كفاية الرصيد، والتسوية الفورية (temps réel) يدل على استمرارية العمليات دون انقطاع ودون أن يكون هناك تأجيل لها، كما أن إتمام عملية التسوية يتم في الوقت ذاته.

وعليه هذا النظام يخص الأموال المحولة ما بين البنوك، فإنه يسمح بتسيير السيولة وبالتالي تقليل المخاطر التنظيمية، ويساهم في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد، من خلال معالجته السريعة للمدفوعات ما بين البنوك، كما يعالج العمليات الفورية، فإنه يخص فقط عمليات الدفع التي تتم بالتحويلات.

<sup>1</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2011، أكتوبر 2012، ص118.

<sup>2</sup>Banque d'Algérie, **Système RTGS**, document interne de la banque d'Algérie, 13 Mai 2005, p 15-34.

ويتميز هذا النظام بعدم إمكانية إجراء عمليات المقاصة بين العمليات البنكية المنجزة، و عملية تسوية أوامر الدفع يتم إنجازها في وقتها الحقيقي بصورة مستمرة على أساس القيمة الإجمالية لها خلال فترة يوم التبادل. وتنفذ كل عملية بجعل الحساب الذي تقتطع منه قيمتها مدينا ثم جعل الحساب الآخر دائنا، وذلك بمجرد كون الرصيد كاف لإتمام العملية، ويخصص حساب للتسوية لكل مشترك بالنظام، والتحقق من وجود رصيد كاف على مستوى حساب التسوية يتم آلياً.

## 2- أهداف نظام (ARTS):

يهدف هذا المشروع في إطار تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع وذلك رغبة في الوصول إلى المستوى الدولي، كما يهدف إلى:<sup>1</sup>

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى.
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني، وتقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية.
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات وجعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة، وتقوية العلاقات بين المصارف، وتشجيع إقامة البنوك الأجنبية.

## 3- فوائد نظام (ARTS):

حقق تشغيل هذا النظام للبنوك التجارية العديد من الفوائد والمزايا أهمها:

### 3-1- على المستوى المحلي:

- اختصار مدة التسوية بين البنوك وتسوية العمليات في الوقت الحقيقي لها يؤدي إلى تسيير أفضل للسيولة البنكية.
- تقدير احتياجات السيولة اليومية بدقة متناهية للبنوك التجارية والشفافية في التعامل ومتابعة دقيقة وتكوين مناسب للاحتياجات الإجبارية.
- التخطيط الكامل لعمليات الدفع بواسطة تحويل المبالغ مرتفعة القيمة.
- الحد من مخاطر ضياع الشيك، السرقة، التحايل في استعمال الشيك مرتين، كشف التواطؤ مع موظفي البنك.

### 3-2- على المستوى الدولي: يعتبر هذا النظام عنصراً هاماً لتحسين مناخ الأعمال لاسيما وأنه:

- يدعم عملية جذب الاستثمارات الأجنبية.
- يضمن حماية وسرعة المبادلات وتطابقها مع المعايير الدولية.
- يعطي مصداقية للبلد، الأمان والضمان.

## 4- مبادئ تشغيل نظام (ARTS):

إنّ إمكانية إنجاز هذا النظام وتوفير الوسائل لتحقيقه في التزام السلطات العمومية والسلطات النقدية بتنظيم ملتقيات داخل الوطن وخارجه، وإنشاء ورشات عمل لتنظيم اجتماعات مع المشرفين على الإنجاز وتحميس

<sup>1</sup> Hadj Arab Abdllhamid , Projet système de paiement , RTGS , Média Bank , n° 67 , Août -sep 2003 , p 12.



المشاركين من البنوك ومركز الصكوك البريدية ومؤسسات مالية، ويتطلب دعم تقني من الخبراء والمشاركين الذين يتمتعون بخبرة واسعة من البنوك المركزية الأجنبية ودعم مالي من البنك العالمي لإقامة وحدة ناشطة وكفؤة لتسيير المشروع، وذلك بإنشاء لجنة قيادية تحت إشراف بنك الجزائر تتولى متابعة المشروع وإقامة شبكة اتصالات بين جهاز المقاصة الإلكترونية وشركة "ساتيم" وإقامة شبكة اتصال بين المصارف وبنك الجزائر وإقامة شبكة اتصال مع جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.<sup>1</sup>

ويرتكز نظام التسوية الإجمالية الفورية في تشغيله على المبادئ التالية:

4-1- المتعاملون بالنظام: وهم ممثلون بـ: بنك الجزائر باعتباره مالكا للنظام ولبنيته التحتية وكذا متعاملا به، موردا لخدمات النظام للمشاركين فيه، والمسؤول عن السير الحسن للنظام، حيث يتمثل الدور الحقيقي لبنك الجزائر في كونه ممثلا عن الخزينة العمومية و مراقبا للنظام من خلال آلية التسيير التي يمارسها من خلال مركز ما قبل المقاصة بين البنوك.

4-2- المشاركون: المشاركة في نظام (ARTS) مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، بالإضافة إلى انضمام مجموعة المؤسسات المصرفية والمالية عمومية وخاصة، الخزينة العمومية، مركز الصكوك البريدية ومركز ما قبل المقاصة بين البنوك.

4-3- العمليات المعالجة في نظام (ARTS): يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمصرفية و المشاركين عامة وهذا على النحو التالي:

أ- عمليات ما بين البنوك: حيث تتم التحويلات بين البنوك أو حسابات الزبائن، والتي تكون فيها المبالغ هامة أو مستعجلة، وأمر استعادة الأموال.

ب- عمليات بين بنك الجزائر والمشاركين في النظام: إن بنك الجزائر هو المشارك الوحيد القادر في حدود اختصاصه على توجيه وإصدار أوامر الإقراض أو الخصم من حسابات المشاركين، العمليات الائتمانية لدى أكشاك بنك الجزائر (إيداعات أو سحبات)؛ تسوية أرصدة المقاصة، اقتطاع الفوائد والعمولات وتسديد فواتير بنك الجزائر.

4-4- أسس عمل نظام (ARTS): يعمل نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري وفق الأسس التالية:

أ- تسوية المبالغ عن طريق المقاصة الإلكترونية: إن المبالغ المدينة والدائنة الناتجة عن المقاصة الالكترونية، تعالج بهذا النظام قرضاً ودينياً في نفس الوقت في حسابات المشاركين، تعمل على أساس مبدأ "الكل أو لا شيء"، وعند استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الالكترونية وعلى الراغب إعادة العملية لاحقاً.

ب- حساب التسوية: على المشاركين في النظام سواء كانوا مباشرين أو غير مباشرين القيام بفتح حساب للتسوية لدى البنك المركزي، وكل مشترك يحق له فتح حساب واحد، ويشرف بنك الجزائر على إدارة النظام، بفتح

<sup>1</sup> السعيد بريكة، مرجع سابق، ص148-149.

سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية، تقسم إلى حسابات فرعية، والتي تحوّل حسب الحالات في زيادة أو نقص مبالغ الحسابات الجارية للمشاركين، والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

ج- تطبيق قاعدة (FIFO) في التسوية: أو عليه فالتسويات عن طريق النظام، تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي، وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كاف في حساب المشارك المعني، يطبق هذا المبدأ " ما دخل أولاً يخرج أولاً"، مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات الآتية: الأولى عمليات بنك الجزائر، الثانية المبالغ المخصصة للمقاصة، الثالثة أوامر مستعجلة بطبيعتها.<sup>2</sup>

كما أنّ تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة نهائية لا رجعة فيها، بمجرد قبولها من طرف نظام التسوية الإجمالية الفورية، لا يمكن إلغاؤها لاحقاً حيث تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المعاملة. تتم على الساعة الثامنة والنصف صباحاً معالجة عمليات "بنك الجزائر" وعمليات السوق النقدية وعمليات الصرف، وعلى الساعة التاسعة والنصف صباحاً بدء المعاملات، وفي منتصف النهار تتم تسوية حصيلة المقاصة، وعلى الساعة الثالثة مساءً يتم وقف المعاملات، ومن الساعة الثالثة إلى الرابعة يقوم تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار، وعلى الساعة الرابعة يتم اختتام وغلق الحسابات وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات واستخراج حسابات المشاركين وإفراجها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

#### 5- هندسة نظام (ARTS):

يتم ربط كل المشاركين بجهاز به نظام التسوية الإجمالية الفورية، المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة (plate-forme)، ويمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل، وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة بواسطة النظام مؤمنة.<sup>3</sup>

إنّ النظام المركزي (ARTS) يقوم بوظائف تتمثل في مراقبة أوامر الانتظار وتسوية الأوامر وفق طبيعتها، وتخصيص مبالغ المقاصة والمعالجة تتم في نهاية اليوم، كذا إدارة ومراقبة حسابات العمليات المعالجة. أمّا المشاركون فيقومون بتلقي ومراقبة صفة الأوامر وملاءمتها، إصدار وتلقي الأمر بنظام (RTGS)، ومتابعة خطوط انتظار المشاركين المعنيين مباشرة أو المشاركة غير المباشرة للمستخدمين في خدمات النظام.

<sup>1</sup>(FIFO:First In First Out)

<sup>2</sup> Hadj Arab Abdhmid , op cit , P 13.

<sup>3</sup> رشيد بوعافية، الصيرفة الالكترونية و النظام المصرفي الجزائري- الآفاق و التحديات، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية- نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب- البليدة، 2005، ص173.

## الفرع الثاني: ميكانيزمات عمل نظام (ARTS)

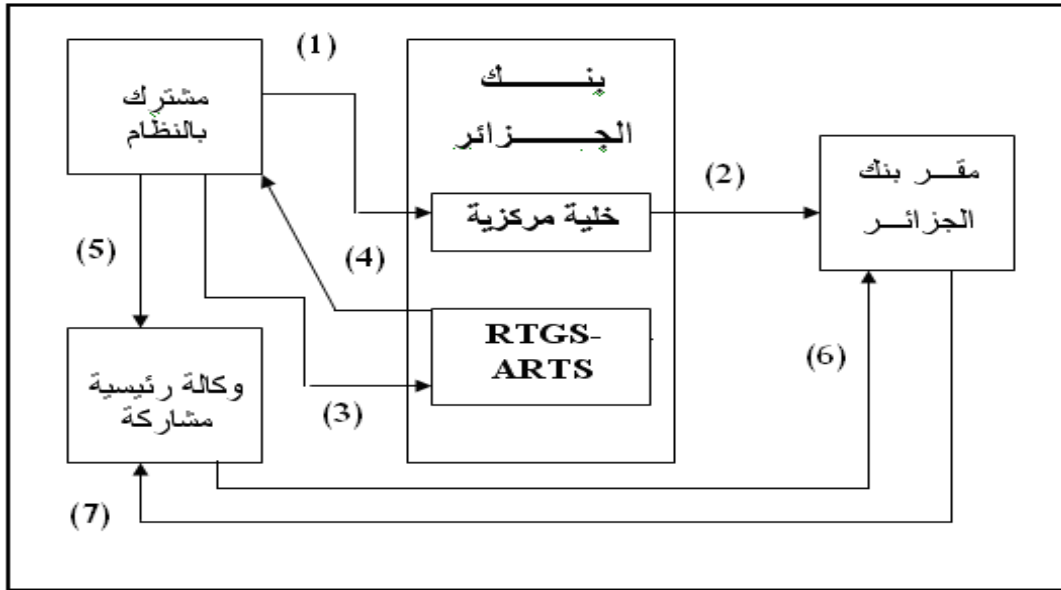
يمكن توضيح آليات عمل نظام (ARTS) فيما يلي:

### 1- عمليات السحب:

تتم عمليات السحب في نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري تبعا للخطوات الموضحة في المخطط رقم (1-5).

في المرحلة الأولى يقوم المشتركون بالنظام بتحويل احتياجاتهم المتوقعة من النقود الائتمانية إلى البنك المركزي، ثم يقوم البنك المركزي بجمع الاحتياجات الخاصة على مستوى كل ولاية لمختلف المقرات، وبعدها يرسل المشاركون بنظام (ARTS) أوامر التحويل الخاصة بعملية الحجز، ورابعا يقوم نظام (ARTS) بإقرار عملية الحجز مع الإشعار يجعل الحساب مدين، يحتوي هذا الإشعار على قيمة المبلغ وكذا رقم التصريح، ومن ثم يتحمل المشاركون بالنظام مسؤولية إبلاغ رقم التصريح والمبالغ أيضا إلى فروعها المختلفة، لتتقدم فروع البنوك المشتركة بالنظام بعدها إلى الشبايك بمقرات بنك الجزائر مع رقم التصريح والمبلغ الذي سيتم سحبه، وأخيرا يحوز أمين الصندوق في بنك الجزائر الوثائق عند المراقبة الأولية، ثم يقوم بإدخال التصريح، اسم البنك، رقم العملية الائتمانية وذلك للتأكد من تطابقها مع الحجز.

### المخطط رقم (1-5): عمليات السحب في نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS)



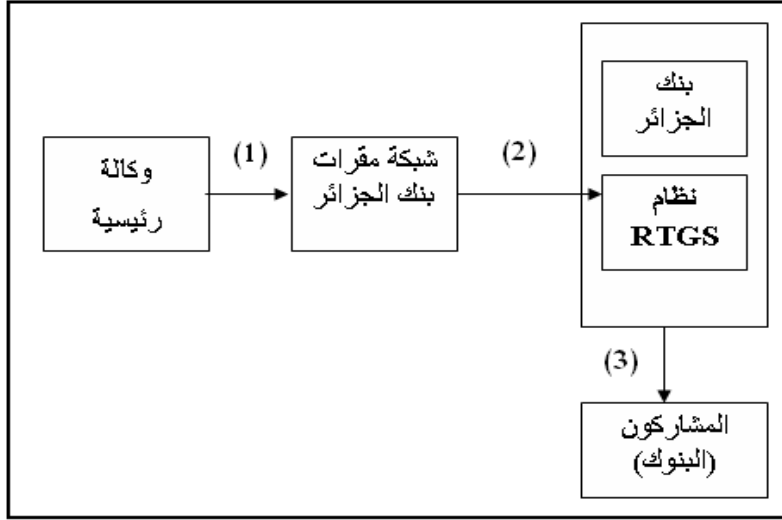
المصدر: عافي إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية- بنوك وتأمينات، جامعة منتوري- اقسطنطينة، 2007 ص218.

### 2- عمليات الإيداع:

تمر عمليات الإيداع وفق نظام التسويات الإجمالية الفورية وفق الخطوات المبينة في المخطط رقم (2-5)، حيث في المرحلة الأولى يقوم الأطراف المشاركة بنظام التسويات الإجمالية الفورية بإجراء عملية إيداع الأموال عن طريق الفرع الرئيسي لها لدى شبك بمقر بنك الجزائر وفق كشف الإيداع، وفي المرحلة الثانية يقوم أمين الصندوق ببنك الجزائر بفحص الوثائق ثم إدخال رقم العملية، اسم البنك وقيمة المبلغ المالي المودع، وفي المرحلة الثالثة يقوم

نظام (ARTS) بإبلاغ المشاركين بإشعارات الحسابات الدائنة الخاصة، بكل عملية إيداع والقيام مباشرة بجعل الحسابات دائنة بقيمة المبالغ المودعة.

المخطط رقم (2-5): عمليات الإيداع في نظام التسوية الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS)



المصدر: عاني إيمان، مرجع سابق، ص219.

### 3- العمليات التنظيمية :

تنشأ عن تلقي بنك الجزائر للأموال من عمليات الإيداع حالتين تتبع كل منهما بعملية تنظيمية، ففي الحالة الأولى تظهر بعد إتمام عملية الإيداع حيث يتبين أن المبلغ المودع يتجاوز القيمة المحددة بكشف الإيداع، وعليه يتم تعديل الحسابين وذلك بجعل حساب تسوية بنك الجزائر مدين بالقيمة الإضافية وجعل حساب المشترك بالنظام دائنا بنفس القيمة.

أما في الحالة الأخرى فيتبين فيها أن المبلغ المودع أقل من القيمة المحددة بالكشف، وذلك ناتج إما عن خطأ في عملية الحساب أو وجود نقود مزورة أو نقود تم سحبها من التداول، في مثل هذه الحالة يتم أولاً التأكد من رصيد حساب التسوية الخاص بالمشارك المعني فإن كان كاف يتم جعله دائنا بقيمة المبلغ المتبقي وجعل حساب تسوية بنك الجزائر دائناً بنفس القيمة، أما إذا لم تكن السيولة بحساب تسوية المعني كافية فإن هذه العملية تسجل ضمن خطوط الانتظار<sup>1</sup>.

### الفرع الثالث: أداء عمل نظام (ARTS)

نتيجة دخول نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (نظام ARTS) في فيفري 2006، حيز الخدمة والارتفاع التدريجي في وتيرة تشغيله أثراً معتبراً على تسيير خزانة البنوك، حيث كل المدفوعات ما بين البنوك المنفذة عن طريق تحويل كل مبلغ يعادل أو يفوق واحد مليون دينار والمدفوعات المستعجلة عبر هذا النظام، تتعلق هذه المدفوعات المصرفية على حد سواء بالتحويلات لحساب البنوك والمؤسسات المالية والتحويلات لحساب زبائنها.

<sup>1</sup> عاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية- بنوك وتأمينات، جامعة منتوري- اقسطنطينة، 2007 ص220.

كما سهّل قيادة نظام (ARTS) المضمونة من قبل المستخدمين الذين خصصهم بنك الجزائر (متعاملون، مراقبو ومسيرو النظام)، والمساهمة النشطة للمشاركين في النظام، تكيّف المستخدمين للنظام الجديد مع المعايير الدولية وتبنيه كأداة دفع فعّالة في خدمة الساحة المصرفية الجزائرية والمستهلكين.

وتزايد نشاط هذا النظام، حيث سجلت سنة 2011، السنة السادسة من الخدمة له، معدل توافر هذا النظام بنسبة 99,77% مقابل 99,93% في 2010، و تعد هذه النسبة نتيجة العلاقة بين مدة الافتتاح الاسمية لنظام المعاملات ومدة التعثرات المعبر عنها بالساعات، و تعتبر هذه النسبة المحصل عليها مطابقة للمعايير المتفق بشأنها بشكل مشترك لقياس الموثوقية العملية لأنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة على العموم.

كما سجّل هذا النظام خلال سنة 2011 عدد 237311 عملية تسوية محاسبياً في دفاتر بنك الجزائر ممثلة مبلغاً كلياً يساوي 680123 مليار دينار جزائري، مقابل 211561 عملية تسوية بمبلغ إجمالي 587475 مليار دينار في سنة 2010، وهو ما يمثل متوسطاً شهرياً قدره 19776 عملية بمبلغ متوسط يساوي 56676 مليار دينار شهرياً، ومنه حقق النظام ارتفاعاً مقارنة مع سنة 2010 بنسبة 12.8% من حيث عدد المدفوعات وارتفاعاً من حيث القيمة بنسبة 15.8 بالمائة، في حين كان عددها 205736 عملية تسوية نهاية سنة 2009 بمبلغ كلي 649740 مليار دج، ومنه زاد عدد عمليات التسوية بنسبة 2.8% في 2010 رغم تسجيله انخفاضاً قدره 9.6%، بمتوسط شهري قدره 17630 عملية بمبلغ متوسط يساوي 48956 مليار دج شهرياً<sup>1</sup>.

وكان الحجم اليومي المتوسط يساوي 945 معاملة بقيمة متوسطة تساوي 2710 مليار دينار في 2011، مقابل 833 معاملة بمبلغ متوسط يومي يساوي 2313 مليار دينار سنة 2010، و في 2009 كان الحجم اليومي المتوسط يساوي 813 معاملة بمبلغ متوسط يومي يساوي 2568 مليار دج و تم فتح النظام في 2010 خلال 254 يوم مقارنة بسنة 2009. وأهم ما تميّز به نظام (ARTS) أيضاً في 2011، الأهمية النسبية لحجم العمليات من بنك إلى بنك آخر 39% في 2011 مقابل 44.2% في 2010 مقارنة بنسبة 50.6% في 2009، مقارنة بالتحويلات لصالح زبائن المصارف 61 بالمائة في 2011 مقابل 55.7% في 2010 و 49.4% في 2009.

وتمثل حصة العمليات لصالح الزبائن من حيث القيمة نسبة 1 بالمائة في 2011 و 0.9% في 2010، و 0.7% في 2009 من المبلغ الكلي للمعاملات، مقابل 99% في 2011، نسبة 99.1% في 2010 و نسبة 99.3% في سنة 2009 لما بين المصارف بما فيها الأنظمة الخارجية.

بلغت في نظام (ARTS) عمليات البنك المركزي والبنوك (بما فيها مركز الصكوك البريدية والخزينة العمومية) معدلات قدرها 49.3 بالمائة و 49.7% على التوالي مقابل معدل محدود (1%) بالنسبة للأنظمة الخارجية في سنة 2011 مقارنة بمعدلات 49.7% و 49.4 بالمائة على الترتيب السابق مقابل 0.9% بالنسبة للأنظمة الخارجية في سنة 2010 .

<sup>1</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقارير السنوية 2010، 2011، مرجع سابق، ص121-122، ص121-122.

تخص عمليات بنك الجزائر أساسا عمليات السياسة النقدية، أي 95.4 % في 2011 من المبلغ الكلي لعملياته بالقيمة مقابل 95.5 % في 2010 ونسبة 96.5% في 2009. بلغت عمليات السياسة النقدية لبنك الجزائر 47.4 % بالقيمة مقابل 0.5% بالنسبة للعمليات على النقد الائتماني و 1.3 % بالنسبة للعمليات المنحزة في سوق الصرف في سنة 2010.

كما يشير هيكل المعاملات المتأتية من الأنظمة الخارجية (المقاصة الالكترونية، العمليات على السندات والمقاصة اليدوية) المتدخله لتسوية الأرصدة متعددة الأطراف إلى نشاط معتبر للمقاصة الالكترونية التي تمثل 87.8% من مدفوعات هذه الأنظمة الخارجية في سنة 2010. يتواصل التقلص التدريجي لمقطع المدفوعات التي تمت مقاصتها بواسطة غرفة المقاصة اليدوية المفتوحة بالجزائر العاصمة فقط ولم تسجل هذه سوى 49 عملية مقاصة خلال سنة 2011.

وعليه خلال سنة 2011، ومقارنة بالحجم الكلي للأنظمة الخارجية، تمثل تسوية الأرصدة الصافية متعددة الأطراف 93.1 % بالنسبة للمقاصة الالكترونية مقارنة بـ 87.8% في 2010 ، مقابل 6.1% بالنسبة للعمليات على السندات مقارنة بـ 6.8% في 2010 و 0.8 بالمائة مقارنة بـ 5.3% بالنسبة للمقاصة اليدوية. يشير الحجم المحقق في 2011 أن المدفوعات المستعجلة ( ما دون الواحد مليون دينار ) لا تمثل سوى 0.5 % من الحجم الإجمالي و 1.3% في 2010، و 0.3% للمدفوعات التي تتراوح مبالغها بين واحد مليون وخمسة ملايين دينار و 1.5% في 2010، بينما تمثل المدفوعات التي تفوق مبالغها مائة مليون دينار 97.2 % من الحجم الكلي مقابل 84.1% في 2010.

### المطلب الثالث: نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض(ATCI)

يسمح نظام المقاصة الجزائرية عن بعد بين البنوك المسمى اختصاراً (ATCI) من الحروف الأولى للتسمية بالفرنسية (ATCI : Algérie Télé- compensation Interbancaire)، الذي أنشئ بموجب القرار رقم 05-06 في 15 ديسمبر 2005 ودخل الخدمة في ماي 2006، بتبادل كل وسائل الدفع للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (صكوك، أوراق تجارية، تحويلات التي تقل قيمتها عن مليون دينار جزائري، اقتطاعات آلية، عمليات على البطاقات المصرفية، السحوبات).<sup>1</sup>

ومنه نتطرق في هذا المطلب إلى ماهية نظام المقاصة الالكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATCI)، وآلية عمله وأدائه.

### الفرع الأول: ماهية نظام المقاصة الالكترونية (ATCI)

يسير نظام أتكي من طرف مركز المقاصة القبلية بين المصارف (CPI) الذي أنشئ في 4 أوت 2004 من طرف بنك الجزائر<sup>2</sup>، هو فرع تابع لبنك الجزائر، وهو شركة ذات أسهم ذات رأسمال مفتوح للبنوك، حيث يعمل النظام

<sup>1</sup> GUETTAF Slimane, Système algérien de télé compensation des paiements de masse A.T.C.I ,E.S.B. (Bouzaréah), le 25 septembre 2006 ,P2.

<sup>2</sup> (CPI: centre de pré-compensation interbancaire)

على أساس المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع، يتم صب الأرصدة الصافية لأجل التسوية المؤجلة في نظام (ARTS) في ساعة محددة مسبقا في النظام.<sup>1</sup>

ويتكفل بإدارة عمليات نظام (ATCI) مركز المقاصة القبلية بين المصارف، حيث يتولى مهام تسيير التبادلات للمقاصة الالكترونية وأرشفة البيانات، وتسيير تدفقات المبادلات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين المختلفين لنظام (ARTS)، والإشراف على عمل النظام، إضافة إلى التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البنوك.<sup>2</sup> ومن أهم دوافع إنشاء هذا النظام لتغيير وضعية النظام المتبع المتمثلة في الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع الأخرى، وتبادلها المادي بين المتعاملين في غرف المقاصة المحلية، مما يجعلها عرضة للضياع، السرقة أو التلف.

كما أن استخدام الشيكات يستغرق مدة طويلة لتحصيل قيمتها، وخصوصا بالنسبة للشيكات المتناقلة، فضلا عن ذلك فإن الشيكات تنقصها المصدقية لهذا لا تحض بقبول واسع، وأساس عملية التسوية ما بين البنوك التي تتم في غرف المقاصة، لا تسمح للبنوك أن يكون لها تقدير آني ودقيق لأموالها.

#### 1- تقديم نظام المقاصة الالكترونية (ATCI):

يختص هذا النظام بمعالجة آلية لوسائل الدفع العام (les instruments de paiement de masse)، من صكوك، تحويل، اقتطاع وعمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، باستعمال وسائل متطورة، مثل المساحات الضوئية والبرمجيات المختلفة، ويمثل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة وفق المعايير الدولية قصد التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدمة للزبائن.

دخل هذا النظام حيز التنفيذ باشتراك بنك الجزائر، وكل البنوك واتصالات الجزائر وبريد الجزائر وشركة (SATIM) وجمعية البنوك والمؤسسات المالية مع كل فروعها ومكاتبها عبر كامل التراب الوطني.

ويعتمد نظام (ATCI) على التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور، ودخل حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006، في أول وكانت البداية بمعالجة الصكوك و تطورت العملية لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006، فقد عالج النظام 718933 عملية خلال شهر ماي 2006 أي ما قيمته 51.12 مليار دينار جزائري و 489436 عملية في ديسمبر من نفس السنة بقيمة 303.17 مليار دينار جزائري.

تطلب البدء في تشغيل هذا النظام القيام بوضع الأدوات المستخدمة في الدفع وبالأخص الشيكات ضمن المعايير الموحدة (normaliser) المعتمدة من قبل لجنة توحيد المعايير بين البنوك<sup>3</sup>، وذلك حتى يتمكن النظام الحديث من معالجتها إلكترونيا، والتحسب لمعالجة الشيكات المحولة التي لم يتم إخضاعها بعد للمعايير في غرف المقاصة الاعتيادية عند البدء في تشغيل النظام، وذلك كمرحلة انتقالية حتى يتم التوقف نهائيا عن توزيع دفاتر الشيكات.

<sup>1</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2010، مرجع سابق، ص123.

<sup>2</sup>La Banque D'Algérie, Normes Interbancaires De Gestion Automatiser Des Instrument De Paiement, Document Interne De La Banque D'Algérie, Février 2005, p 5.

<sup>3</sup> Le Comité Interbancaire de Normalisation

تشارك البنوك التجارية بنظام المقاصة الالكترونية بصفة إجبارية، لأنها تقوم بتحويل وسائل الدفع وتسييرها، كما تعتبر الخزينة العمومية وبنك الجزائر من الأطراف المتعاملة بالنظام، تتم المشاركة بنظام (ATCI) إما مباشرة بامتلاك حساب للتسوية في نظام (ATCI)، أو مشاركة غير مباشرة باستعمال تقنيات مشترك مباشر في نظام (ATCI) وامتلاك حساب في نظام (ARTS) وهي حالة الخزينة العمومية.

## 2- مسؤولية الجهات المشاركة في نظام (ATCI):

تحدد مسؤولية بنك الجزائر باعتباره مسيرا للنظام بواسطة مركز المقاصة القبلية بين البنوك في إجراء المتابعة الضرورية للسير الحسن للعمليات التقنية المنفذة، وحساب الأرصدة الصافية الناتجة عن عملية المقاصة الالكترونية بين الأطراف المتعددة وصبها في نظام (ARTS).

أما المشاركون في النظام فتحدد مسؤولياتهم عن الأضرار الناتجة عن أعطال مادية، التأخير أو اللامبالاة، والسهر على التطبيق التام للقوانين والشروط المحددة من طرف لجنة توحيد المعايير بين البنوك اللازمة لتشغيل النظام وحمايته، والسهر على استمرارية عمل البنية التحتية للنظام من خلال الصيانة والوقائية والإشراف.<sup>1</sup>

وفي إطار تحقيق مشروع نظام (ATCI)، يقوم بنك الجزائر مع المنظومة البنكية العاملة في الجزائر بمهندسة نظام المقاصة وذلك بوضع تبادل وسائل الدفع تحت الشكل الالكتروني وبجردة من الشكل المادي، ووضع أرشيف لوسائل الدفع الورقية التي سيتم معالجتها باستخدام أجهزة سكانر، النظام المعلوماتي، كيفية إدارة و تسيير المقاصة.<sup>2</sup> وكذا التعريف بالنظام وبأهدافه، نوع المشاركين، الدور والمسؤوليات المسيرة للنظام، الوسائل المعالجة وفق النظام، تقدير الأسعار المكلفة للنظام، ومراقبة النظام، قوانين الأمان، الشروط التقنية للدخول للنظام... الخ.

## 3- أهداف نظام (ATCI):

من أهم دوافع إنشاء هذا النظام لتغيير وضعية النظام المتبع المتمثلة في الاستخدام الواسع للشيكات الذي طغى على بقية وسائل الدفع الأخرى، وتبادلها المادي بين المتعاملين في غرف المقاصة المحلية، مما يجعلها عرضة للضياع، السرقة أو التلف.

كما أنّ استخدام الشيكات يستغرق مدة طويلة لتحصيل قيمتها، وخصوصا بالنسبة للشيكات المتناقلة، فضلا عن ذلك فإنّ الشيكات تنقصها المصدقية لهذا لا تحض بقبول واسع، وأساس عملية التسوية ما بين البنوك التي تتم في غرف المقاصة، لا تسمح للبنوك أن يكون لها تقدير آني ودقيق لأموالها.

تم انشاء هذا النظام بهدف التسيير المحاسبي اليومي، وإعطاء نظرة شاملة عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية، تقليص آجال المعالجة، قبول أو رفض العملية في آجال أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم 48 ساعة، وكذا تأمين أنظمة الدفع العام، وإعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك، إضافة إلى مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> GUETTAF Slimane, **op cit**, p19.

<sup>2</sup> La Banque D'Algérie, Evolution Economique Et Monétaire En Algérie, Rapport 2001, Banque D'Algérie, Juillet 2002, p 58.

<sup>3</sup> La cnep banque, **systeme de paiement de masse**, flash info bulletin de la cnep banque, N°2 mars 2006.



## الفرع الثاني: آلية عمل نظام المقاصة الالكترونية (ATCI)

إنَّ العمل بنظام المقاصة الالكترونية بين البنوك يستدعي القيام بتجريد وسائل الدفع المستخدمة من طابعها المادي الورقي إلى شكل رقمي يتناسب مع طبيعة هذا النظام، ولتحقيق ذلك تمرر الشيكات والأوراق التجارية على آلة المسح (scanner).

ويتم تحويل المعلومات الرقمية الصادرة عن البنك المودع للشيك أو الكمبيالة إلى البنك المسحوب عليه ليباشر بفحصها والتحقق منها (التوقيع، الرصيد...)، فإذا تبين أن المعلومات غير صحيحة من الناحية التقنية أو الفنية، يقوم النظام تلقائياً برفضها، أما إن كان الرصيد غير كاف فيحدث رفضه من البنك حسب السبب في ذلك، ويتم تحويل الرفض وأسبابه آلياً إلى البنك المودع للشيك أو الكمبيالة.

### 1- معالجة البيانات :

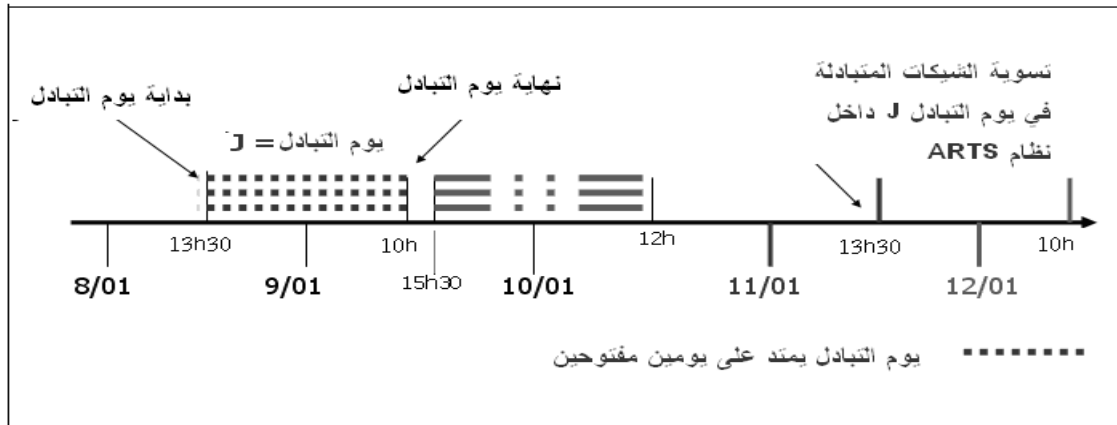
بمجرد تحويل الشيكات من طابعها المادي إلى الطابع الرقمي وقبولها من النظام، توجه إلى المسحوب عليه للتحقق منها، بعد إثبات صحتها يقوم نظام المقاصة الالكترونية بحساب الأرصدة الصافية لأطرافها المتعددة، ويتحمل البنك المودع للشيك أن يضمن انتقال الصور الرقمية إلى البنك المسحوب عليه لتوثيقها.

### 2- سيرورة عمليات المعالجة :

يمتد يوم التداول في نظام المقاصة الالكترونية بين البنوك على يومين مفتوحين كما هو موضح في المخطط رقم (5-3)، ويسمح هذا التنظيم بتعظيم سرعة معالجة وسائل الدفع حيث يتم في بداية أول يوم (J) استلام الشيكات المقدمة من الزبائن، وخلال نصفي اليومين اللاحقين يجري تحويلها إلى الشكل الرقمي وتجريدها من شكلها المادي وتسمى هذه الفترة بيوم التبادل.

عملية تسوية الشيكات في نظام (ARTS) الخاصة بيوم (J) تتم بعد يومين من ذلك التاريخ أي عند التاريخ (J+2). وبهذا الخصوص توضع رزنامة لنظامي (ARTS) و (ATCI) توضح أيام العطل من بداية السنة حتى يكون للمشاركين فيهما نفس سير العمل.

### المخطط رقم (5-3): كيفية سير معالجة العمليات في نظام (ATCI)



المصدر: عاني إيمان، مرجع سابق، ص223.

### 3- حساب أرصدة المقاصة:

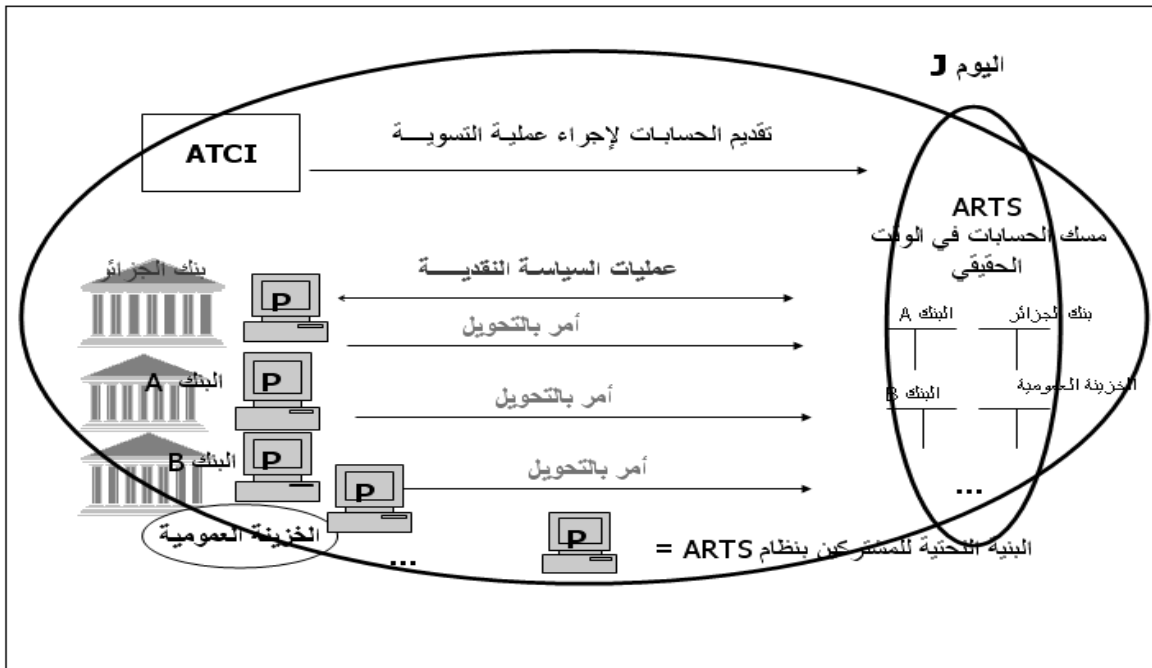
يستطيع أي طرف مشترك بنظام المقاصة الالكترونية متابعة التغيرات التي تطرأ على رصيده أثناء عمليات التبادل، ويعد يوم التسوية هو اليوم المشار إليه رسمياً من قبل النظام للموافقة على رصيد المقاصة الذي تتم تسويته، فإن لم يكن الرصيد مطابقاً لما هو متوقع يمكن للطرف المعني المشترك الاعتراض، ويقوم النظام حينئذ بإجراء المراجعة الضرورية، هذه المتابعة للتغيرات الطارئة على الرصيد خلال اليوم تجنب التصادم عند الإعلان عن الرصيد الفعلي الذي سيسدد، فكل مشترك له مدة كافية للقيام بمراجعة رصيد حساب التسوية الخاص به والتأكد إن كان يسمح باقتطاع قيمة العمليات في نظام التسويات الإجمالية الفورية.<sup>1</sup>

### 4- تسوية أرصدة المقاصة الالكترونية في نظام (ARTS):

يتم تحويل أرصدة المقاصة الالكترونية بين البنوك إلى نظام التسويات الإجمالية الفورية لكي تتم تسويتها، كما هو موضح المخطط رقم (4-5)، حيث يتحقق نظام (ARTS) أولاً إن كانت الأرصدة المدينة تسمح بالاقتطاع منها لفائدة حسابات التسوية المعنية، فإن كان ذلك تنفذ العملية وتسوى الأرصدة الدائنة والمدينة، أما في الحالة العكسية يحول نظام التسويات الإجمالية الفورية رفضه إلى نظام المقاصة الالكترونية لإعادة تقديم هذه العملية لاحقاً خلال نفس اليوم.

بينما في الحالات التي يفشل فيها نظام (ARTS) في القيام بالاقتطاع من الأرصدة المدينة يقوم بإرجاع كل العمليات المرفوضة إلى نظام (ATCI)، هذا الأخير يجري اتصال بأمين الصندوق المعني لإعادة المحاولة مرة أخرى خلال نفس يوم التسوية، فإن تكرر الفشل في إتمام العملية يتم تشكيل خلية أزمة لمناقشة الحلول الممكنة.

### المخطط رقم (4-5): تسوية أرصدة المقاصة الالكترونية في نظام (ARTS)



المصدر: عاني إيمان، مرجع سابق، ص 224.

<sup>1</sup> عاني إيمان، مرجع سابق، ص 224.

## 5- متابعة العمليات وأمن النظام:

تسمح متابعة العمليات وأمن النظام بإجراء تقييم مستمر لاشتغال نظام المقاصة الالكترونية، وضعية المشاركين فيه، مستوى التقدم في العمليات المنجزة بواسطته، تتبع واكتشاف الأخطاء، مدى احترام جدول المواعيد، وتقدير حجم هامش الامان الذي سيتم تكوينه، وكذا وضع حدود للأطراف المتعددة لتحسيس المشتركين بالنظام بالأخطار التي يتعرضون لها من التدفقات المالية التي تتم معالجتها.

هذه العناصر تسمح للأطراف المتعاملين بالنظام بإدارة دقيقة لأموالهم وذلك بفضل قدرتهم على تقدير التدفقات المالية الداخلة والخارجة من حساباتهم، وكذا حماية حقوقهم لأن كل البيانات يتم تحليلها من قبل بنك الجزائر باعتباره المكلف بالرقابة على نظام المقاصة الالكترونية.

تؤمن الرقابة على نظام المقاصة الالكترونية من قبل بنك الجزائر الذي يسهر على تطبيق القوانين والخضوع لها، بدء من وضع النظام في التطبيق وعلى مدى السنوات التي يتطور فيها، بمختلف نسخه مع التغيرات التي تطرأ عليه.

### الفرع الثالث: أداء عمل نظام المقاصة الالكترونية (ATCI)

بعد دخول نظام المقاصة الالكترونية حيز الخدمة، بقيت غرف المقاصة اليدوية مفتوحة لمعالجة الصكوك غير الموحدة وأدوات الدفع الأخرى في انتظار إدماجها في نظام (ATCI)، حيث لم تسجل غرفة المقاصة اليدوية في الجزائر العاصمة والوحيدة سوى بعض النادرة الصكوك غير الموحدة، وأدى تعميم صورة الصك الذي يمثل المقطع الأوسع في النظام بتحسين الخدمات المؤداة لصالح الزبائن من أمن المدفوعات، تخفيض الآجال، ارتفاع نوعية وموثوقية المعلومات حول المدفوعات.

يعتبر التطور المسجل في السنوات الأخيرة منذ دخول هذا النظام حيز الخدمة في الحجم والقيمة هاما حيث سجل نظام (ATCI) سنة 2011، سجل نظام أتكي 17.062 مليون عملية دفع مقابل 13.818 مليون عملية دفع في 2010 و 11.139 مليون عملية دفع في 2009 و 9.320 مليون عملية دفع في 2008، بمبلغ كلي يساوي 10581.6 مليار دينار مقابل 8878.1 مليار دج في 2010 و 8534.729 مليار دج في 2009 و 7188.225 مليار دج في سنة 2008، وهو ما يعادل زيادة في الحجم بنسبة 23.5% و 19.2% في القيمة في سنة 2011، مقابل 24% في الحجم و 4% في القيمة خلال سنة 2010.

عالج هذا النظام في سنة 2011 كمتوسط شهري 1.422 مليون عملية و بمبلغ شهري متوسط يساوي 881.801 مليار دينار، مقابل 1.152 مليون عملية بمبلغ 739.844 مليار دينار في 2010، مقابل 0.928 مليون عملية شهريا بمبلغ 739.844 مليار دج في سنة 2009.

يبقى حجم عمليات الدفع المعالجة في نظام (ATCI) في سنة 2011، بالرغم من الارتفاع المتزايد، أقل من الأحجام المعالجة في أنظمة الدفع في الدول القابلة للمقارنة، خصوصا وأن البنوك العمومية بنوك ذات شبكات كبرى بالوكالات، هذا ما يؤدي بالقول أن المدفوعات داخل البنوك تمثل حجما أكبر بما يزيد عن خمسة أضعاف حجم مدفوعاتها بين البنوك.

ومن حيث أدوات الدفع، تواصل المدفوعات بواسطة الشيك هيمنتها، بحجم يساوي 7.667 مليون صك تمت مقاصته مقابل 7.252 مليون صك تمت مقاصته في 2010 و 7.023 مليون صك في 2009، تمثل أداة الدفع هذه نسبة 44.9% من الحجم الكلي للعمليات التي تمت مقاصتها مقابل 52.5% في 2010 و 63% في 2009، ويوافق الحجم الإجمالي للمعاملات بالصك في نظام (ATCI) متوسطاً يومياً يساوي 30544 معاملة بقيمة قدرها 39.444 مليار دينار في 2011 مقابل 2805 معاملة بقيمة قدرها 33780 مليار دج في 2010.

و حسب المعيار المصرفي الساري المفعول، تأخذ العمليات على الصكوك ثلاثة أوجه:

- عمليات على الصكوك التي تقل مبالغها عن 50000 دج، حيث لا تكون الصكوك موضوع تبادل الصورة الرقمية الخاصة بالقسيمة.<sup>1</sup>

- عمليات على الصكوك التي تتراوح مبالغها بين 50000 و 200000 دج مع تبادل صورة الصك.

- عمليات على الصكوك التي تفوق مبالغها 200000 دج مع تبادل صورة الصك.

في المجموع الكلي للصكوك المتبادلة في سنة 2010، تمثل الصكوك من الصنف الأول 36.7% وتمثل الصكوك من الصنف الثاني 29.6% و 33.7% بعنوان الصكوك من الصنف الثالث، وفي المقابل 38.1%، 29.4%، 32.5% على التوالي في سنة 2009.

و بالقيمة تمثل الصكوك من الصنف الثالث 96.6% من القيمة الكلية لعمليات الدفع المعالجة عن طريق الصكوك في 2010، ونفس النسبة المسجلة في 2009.

لا بد أن نشير إلى أنه يعد استعمال الصكوك على وجه الخصوص بالنسبة للمبالغ الكبيرة، في مكان التحويل على الرغم من القيود المحيطة بذلك (التكلفة، آجال التحصيل أطول في حالة عمليات التحويل، خطر الضياع، ...) تصرفاً ثقافياً لأنّ تغيير العادات وانتشار الثقافة المصرفية في هذا المجال لا يزال بطيئاً.

و يمثل حجم عمليات التحويل الذي بلغ 4.406 مليون عملية مقابل 3.687 مليون عملية في 2010 و 2.101 مليون عملية في 2009، أي نسبة 25.8% و 26.7% و 18.9% من الحجم الكلي للعمليات المعالجة خلال السنوات 2010، 2009، 2011 على الترتيب.

كما تزايدت المعاملات عن طريق البطاقة المصرفية بنسبة 175.8% في 2011، أي 4.848 مليون عملية مقابل 3.758 مليون عملية في 2010 بارتفاع بنسبة 44% عن 2009 التي بلغت 1.915 مليون عملية، ممثلة 28.4% من المجموع الكلي لعمليات الدفع في 2011 و 20% خلال 2010، مما يدل أنّ حجماً أكبر أهمية يتعلق بعمليات السحب التي يقوم بها الزبائن على مستوى موزعات الأوراق النقدية التابعة للبنوك المعنية، لا تمر عبر نظام (ATCI).<sup>2</sup>

أما بالنسبة لحجم الأوراق التجارية (الكيميالة والسند لأمر)، فإنها لا تمثل إلا 0.8% من الحجم الكلي لوسائل الدفع المتبادلة في النظام في سنة 2011 ونسبة 0.9% في 2010 و 2010.

<sup>1</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقرير السنوي 2010، مرجع سابق، ص125.

<sup>2</sup> بنك الجزائر، التطور الاقتصادي و النقدي للجزائر، التقارير السنوية 2010، 2011، مرجع سابق، ص126، ص125.

تأخذ حالات الرفض بين البنوك بموجب العمليات المتبادلة في نظام(ATCI) شكلين، إما رفض لأسباب تخص الزبائن أو رفض لأسباب تخص البنوك المشاركة في النظام.

وفيما يتعلق بحالات الرفض، بلغ العدد الإجمالي لحالات الرفض المصرفية المسجلة 176314 عملية في سنة 2011، مقابل 157194 عملية في 2010 و 154424 عملية في سنة 2009، وهو ما يمثل نسبة 1.03% من الحجم الإجمالي للعمليات المعالجة في نظام (ATCI) في 2011 مقابل 1.14% في 2010 و 1.39% في 2009 وهو ما يشير إلى مواصلة التحسن المسجل في هذا المجال.

ويقدر معدل الرفض لأسباب تقنية يمكن للزبائن الاعتراض عليها (صورة منسوخة غير مسلمة، صورة غير قابلة للاستغلال) بنسبة 7.9% في 2010 مقابل 9.2% في 2009، بينما تمثل حالات الرفض لغياب المؤونة 46.6% من المجموع الكلي لحالات الرفض في 2010 مقابل 42.3% في 2009، في حين تراجعت حالات الرفض التي تعود على البنوك المشاركة إلى 16.8% في 2010 مقابل 20% في 2009 متعلقاً أساساً بالتكرار في العمليات، صور غير مستلمة، صور غير قابلة للاستغلال، عناصر التحديد المصرفية غير صحيحة و غيرها.

نستنتج من التحليل السابق لمختلف المعطيات والإحصائيات عن النظامين وعملهما، أنه يعتبر نظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS) ونظام المقاصة الالكترونية بين البنوك (ATCI) المطبقين في الجزائر مشروعين هامين وخطوة فعلية وقفزة نوعية في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي وتبني الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، ومنه التمهيد للتحول الحقيقي نحو العمل المصرفي الإلكتروني في الجزائر، كما أن القيام بوضع الشيكات ضمن المعايير الدولية وتحويلها إلى الشكل الرقمي هي بداية التحول إلى اعتماد وسائل ونظم الدفع الالكترونية المتعامل بها عالمياً، كما أن النظامين حققا تقدماً ملحوظاً في أدائهم من خلال التطور المسجل منذ دخولهما حيز الخدمة إلى يومنا هذا.

#### المبحث الرابع: وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر

تبذل السلطات المعنية بتحديث وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر جهوداً حثيثة باستمرار لتطويرها وتنويعها، من خلال تشجيع استخدام البطاقات المصرفية الالكترونية في تسوية المعاملات المصرفية وإقامة نظام نقد إلكتروني ونظام الدفع بالبطاقات بين البنوك وتركيب أجهزة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) وأجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وبمساهمة شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وشركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" (AEBS) من خلال دورهما الفعّال في تنمية وتطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر. وعليه سنتطرق في هذا المبحث إلى نظام النقد الإلكتروني في الجزائر ومدى استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر بعرض مشروع بطاقة الدفع بين البنوك في الجزائر وتطور البطاقات والمعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

### المطلب الأول: نظام النقد الإلكتروني في الجزائر

تسعى الجهات المعنية بتطوير نظم ووسائل الدفع في الجزائر إلى إيجاد نظام نقد إلكتروني بين البنوك ناجح وفعال حسب المعايير الدولية، لأنّ وسائل الدفع الالكترونية وخاصة البطاقات المصرفية الالكترونية بمختلف أنواعها أصبحت أنجع وسيلة لضمان تداول الأموال بين مختلف الأعوان الاقتصاديين، إذ أنّها تضمن لحامل البطاقة سحب النقود من أي جهاز صراف آلي، لتسديد مشترياته، وعليه فإنّ تطوير نظام نقد إلكتروني في الجزائر سيسهل في نمو العمل المصرفي، حيث عملت البنوك بالتعاون مع وزارة المالية بإنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) لتسيير النقدية في الجزائر.

### الفرع الأول: ماهية نظام النقد الإلكتروني ما بين البنوك في الجزائر

ينشط في نظام النقد الإلكتروني ما بين البنوك في الجزائر عدة أعوان تختلف مهامهم وأدوارهم حسب موقعهم فيه، ومن بين أهم الأعوان نجد شركة (SATIM) بصفتها متعامل تقني وباقي الأعوان من البنوك المصدرة للبطاقات (بنوك حاملي البطاقة)، البنوك التي تسيير الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنك (DAB) أو البنوك المسجلة لحسابات التجار، حاملي البطاقة، متعامل الاتصالات "شركة الاتصالات"، مركز المقاصة بين البنوك (CPI) والهيئات أو المنظمات الدولية.<sup>1</sup>

يعتبر تأسيس شركة (SATIM) نتيجة لمبادرات هيئات المنظومة المصرفية لتطوير وتحديث وسائل الدفع، هدفها تطوير وتسيير نظام نقدي إلكتروني ما بين البنوك في الجزائر، وتعتبر أداة مرافقة لبرنامج تحديث البنوك وهي المتعامل النقدي الإلكتروني ما بين البنوك، كما تكلف الشركة بتشخيص الصكوك البنكية وتساهم في تطوير برامج مرتبطة بالمعاملات النقدية الإلكترونية.

كما كلفت شركة (SATIM) بقيادة مشروع النظام النقدي الإلكتروني حتى يدخل حيز التنفيذ وضمان التسيير التقني للنظام لجميع البنوك وفق الخصائص الوظيفية والخيارات التنظيمية المحددة من طرف البنوك.

وتعتبر البنوك شريك مهم في تنفيذ المشروع، إذ أنّ نجاح هذا الأخير يعتمد على درجة التزام كل البنوك في تنفيذ مختلف المراحل التي تتطلب تعاون البنوك بدرجة أساسية، وفي نفس السياق فإنّ البنوك مطالبة بتطوير نظم معلوماتها الداخلية والقيام بحملة إعلامية وتسويقية للتعريف بالمنتجات النقدية الإلكترونية وزيادة حاملي بطاقات النقد الإلكتروني والتجار المساهمون في النظام النقدي الإلكتروني ما بين البنوك.

أما باقي المتعاملين أو الشركاء غير معنيون مباشرة بتنفيذ المشروع ولكن لكل واحد دور يلعبه في سير الشبكة النقدية الإلكترونية حسب موقع كل متعامل في النظام.

<sup>1</sup>Assia Benchabla, NOTE DE PRESENTATION DU SYSTEME MONETIQUE INTERBANCAIRE EN ALGERIE , Directrice des Moyens de Paiement – SATIM, Seoul -Juin 2007,P 4.

وتتضمن أهداف نظام النقد الإلكتروني ما بين البنوك في السماح بواسطة بطاقة ما بين البنوك أو بطاقة دولية بسحب السيولة النقدية من الموزعات الآلية للأوراق النقدية وتسمح كذلك بتسوية مشتريات السلع والخدمات عند كل تاجر مشترك في النظام النقدي الإلكتروني ما بين البنوك.

ويمنح إمكانية تجاوز الإطار التقليدي المرتبط بالبنك المانح للبطاقات ليمنح كل شخص يملك بطاقة إلكترونية إمكانية السحب والدفع عند كل البنوك أو المؤسسات المالية بالإضافة إلى كل التجار المشتركين في النظام النقدي الإلكتروني وبواسطة هذه الميزة فإن كل حامل البطاقة البنكية سيملك وسيلة أو أداة دفع عالمية.

كما أنه يلتزم بمبادئ وتوصيات المنظمات الدولية وخاصة احترام معايير (Euro card Master :EMV) Visa (Card)، مما يسهّل إمكانية دمج نظام الدفع الإلكتروني الجزائري مع أنظمة الدفع الإلكترونية العالمية.

### الفرع الثاني: شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)

قصد التكفل الجيد بإدخال و تعميم الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، بادرت السلطات المالية سنة 1995 شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وهي شركة مساهمة بين ثمانية بنوك جزائرية هي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري، وتعتبر شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري،<sup>1</sup> ويتعامل معها حاليا 17 بنكاً بالإضافة إلى بريد الجزائر.

#### 1- أهداف شركة (SATIM):

تهدف شركة (SATIM) إلى تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري والعمل على تطوير استخدام وسائل الدفع الإلكترونية، وإنشاء وإدارة القاعدة التقنية والتنظيمية التي تضمن التوافق الكامل بين الفاعلين في الشبكة المصرفية الإلكترونية في الجزائر، ووضع الإجراءات التي تحكم تشغيل نظام الدفع الإلكتروني في مختلف مكوناته من خلال التمكن من التكنولوجيا وأتمتة الإجراءات، سرعة المعاملات والاقتصاد في التدفقات المالية.<sup>2</sup>

كما تشارك في وضع القواعد بين البنوك لإدارة منتجات الدفع الإلكتروني، تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين المصارف، ومرافقة البنك في وضع وتطوير المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذا تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود.

تقوم شركة (SATIM) بصناعة البطاقات البنكية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دولياً وطبع الإشارة السرية، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة (SATIM) الذي يحدد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بأجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عملية الربط بين الموزعات الآلية ومصالح شركة (SATIM) بواسطة شبكة اتصال (X25-DZ-PAC)<sup>3</sup>، حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية

<sup>1</sup> SATIM, rapport sur le réseau monétique interbancaire (RMI)- carte de retrait, mai 2002, P5.

<sup>2</sup> Newel BENKRITLY, **Le système de paiement par carte en Algérie, rencontre** sur la carte bancaire au Maghreb, Tunis, Février 2007, p5.

<sup>3</sup> (X25-DZ-PAC) هو خط اتصال مباشر لبعث المعلومات من أجهزة الصراف الآلي إلى شركة ساتيم.

أو محولة، بالإضافة إلى سجل متصل بمهينة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك، وتركيب الموزعات الآلية في المصارف والتي تشرف عليها الشركة.

## 2- وظائف شركة (SATIM):

فيما يخض وظائف شركة (SATIM)، فهي تضمن للمؤسسات والمتعاملين المشتركين في نظام الدفع الإلكتروني ما بين البنوك تشخيص البطاقات البنكية ومعالجة معاملات السحب والدفع، منح التفويض لجميع البنوك المشتركة في الشبكة النقدية الإلكترونية ما بين البنوك للقيام بالعمليات النقدية الإلكترونية، وتوصيل طلبات السماح بعمليات السحب أو الدفع نحو البنوك التي تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني، التوصيل اليومي للصفقات النقدية الإلكترونية ما بين البنوك المصدرة والبنوك المستقبلة.

كما تقوم بتسيير ملف البطاقات البنكية التي تكون محل معارضة وتسجيل وأرشفة الصفقات النقدية الإلكترونية ما بين البنوك، وتحليل النزاعات المرتبطة بالصفقات النقدية الإلكترونية ما بين البنوك، وتسيير أسقف منح التفويض الإلكتروني وتسيير الملفات الإحصائية والتاريخية.

وتقدم المساعدة الهاتفية للوكالات التي تتوفر على (DAB) والتجار الذين يملكون أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، ومساعدة حاملي البطاقات الائتمانية الإلكترونية واستقبال طلبات تجميد وإلغاء بطاقات السحب والدفع، وتنفيذ طلبات التجميد في أقل مدة زمنية ممكنة، مراقبة نشاطات البطاقات البنكية ونشر استفسارات المراقبة، وتصميم وإصدار الرقم السري وتوفير البطاقات البنكية والأرقام السرية لجميع البنوك.

بالإضافة إلى تسيير حضيرة الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنك (DAB) والشباك الآلي للبنك (GAB)، وحضيرة أجهزة الدفع الإلكتروني من وضع الأجهزة، تكوين التجار على استعمالها، توفير مستلزمات الأجهزة، مع توفير وصيانة أجهزة (TPE) مرتبطة بنظام النقد الإلكتروني شركة (SATIM) طبقاً لتعليمات بنك الجزائر الصادرة بتاريخ 02 أوت 2005.<sup>1</sup>

## 3- الشبكة النقدية ما بين البنوك:

عمدت شركة (SATIM) في سنة 1996 إلى إعداد مشروع قصد إيجاد حل للنقد بين البنوك، وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين البنوك في الجزائر (RMI)، هذه الشبكة لا تغطي إلا الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محلياً، وبالتالي يمكن للبنوك الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى ذلك، تضمن هذه الشبكة حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآلية مع عدد من البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع البنوك المشاركة وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين

<sup>1</sup>Assia Benchabla, op cit, p7.

<sup>2</sup>عامر بشير، مرجع سابق، ص168.



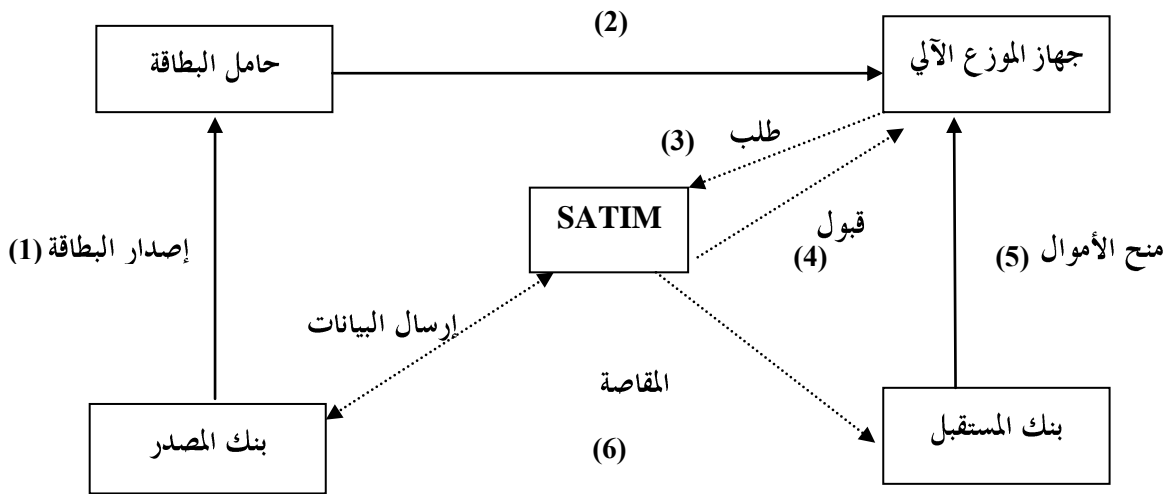
البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة، ومراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات.

#### 4- مركز معالجة النقدية ما بين البنوك:

تشرف شركة (SATIM) على مركز المعالجة النقدية بين المصارف (CPI) وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية، ومركز للاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.<sup>1</sup>

وتتم عملية السحب بطلب ترخيص فوري، توجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الصفقة، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به أسبوعياً لكل زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية، والسحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي تمت في ذلك اليوم وتنظيمها حسب كل بنك موجود في الشبكة بين المركز وجميع البنوك المشاركة وتسجل العمليات لدى جميع البنوك ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات البنوك، والمخطط رقم (5-5) يلخص كيفية سير عملية السحب باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

#### المخطط رقم (5-5): كيفية سير عملية السحب باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر



Source: SATIM, rapport sur le réseau monétaire interbancaire (RMI)- carte de retrait, mai 2002, 20.

ملاحظة: الخط المتقطع يعني المسار غير المرئي من خلال شبكة الاتصالات والخط المستمر يعني المسار المرئي. ولهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين الموزعات الآلية للأوراق النقدية وشركة (SATIM)، لكن لا توجد شبكة بين البنوك وشركة (SATIM) وهذا ما يخلق نوعاً من المخاطر تتمثل في عدم معرفة المبلغ الموجود في الحساب بصفة آلية في كل عملية سحب، وكذا الآجال المطبقة تكون بيوم بعد عملية سحب، إضافة إلى إحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفاً لأسباب

<sup>1</sup> يتولى مركز معالجة النقدية ربط الموزع الآلي إلى مقدم خدمات (هو جهاز يستقبل معلومات البطاقة من أجهزة الصراف الآلي إلى مركز البطاقة) بواسطة خطوط x25 عبر شبكة الاقتصاد الوطنية "DZ-PAC".

عديدة منها كثرة الأعطاب والأخطاء والميول للحرية والإحجام عن إظهار أية معلومات أمام الناس إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزعات الآلية.

ورغم هذا تبقى النقود العادية الأكثر استعمالاً في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى، مما يدل أن النظام المصرفي الجزائري مازال متأخراً كثيراً في هذا الميدان.

### الفرع الثالث: دور شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية"

تعتبر الصيرفة على الخط أحد أهم أوجه الصيرفة الإلكترونية، وفي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الإلكترونية عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة المصرفية في السوق المالي والمصرفي الجزائري، لكن قدرات البنوك الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة تساعد البنوك الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات وهي شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" اختصاراً (AEBS).

أنشأت هذه الشركة المختلطة في جانفي 2004، نتيجة اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية (DIAGRAM EDI) الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاث مؤسسات جزائرية هي: (MAGACT MULTIMEDIA)، (SOFT ANGINERING) و(CERIST)، هدفها تحقيق مشروع الصيرفة على الخط في الجزائر وهو يهم كل البنوك الجزائرية، من خلال تقديم خدماتها المتعلقة بالمصارف عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسسات المالية باختلاف أصناف زبائنها (مؤسسات كبرى، مجموعات، شركات، تجار، مهنيين، خواص...) بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات.<sup>1</sup>

وركزت شركة (AEBS) في البداية على عمليات تطوير ودعم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الإلكترونية.<sup>2</sup>

### 1- خدمات شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية":

لقد أنشأت هذه الشركة من أجل هدف أساسي هو تلبية حاجات المؤسسة المصرفية والمالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة (DES PROGICIELS) وذلك من خلال اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة، وتبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.<sup>3</sup> كما تضمن هذه الشركة تزويد زبائنها بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه القطاع وتقديم خدماتها يكون بصفة مستمرة طوال مدة الاستفادة منها من خلال التحليل الأولي في المرحلة الأولى، حيث تقوم بعمليات تدقيق الحاجات والموجودات ودراسة المحيط دراسة دقيقة لتقديم حلول تناسب مع المؤسسة ومع محيطها.

<sup>1</sup> حسين رحيم- هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي- واقع وتحديات-، جامعة الشلف، 2004، ص329.

<sup>2</sup> أنظر موقع الشركة: [www.aebs.dz](http://www.aebs.dz)

<sup>3</sup> تنقسم الخدمات المقدمة على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي: الصنف الخاص بالبنك (DIAGRAM .E-BANKING)، وصنف التبادل الإلكتروني للبيانات متعدد الجهات والأقسام (DIAGRAM. E-FILES).

وفي مرحلة التركيب تقوم بتقديم الخدمة والإشراف على العمليات مع ما تشمله من خدمات مرفقة، وفي المرحلة الأخيرة للمتابعة المستمرة، تكون بتقديم خدمات الصيانة، التكوين، المساعدة، المساعدة عن بعد لضمان الإنتاجية المستمرة للعمليات.

## 2- أهداف شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية":

تهدف شركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" إلى الاقتراح على الزبائن (بنوك، مؤسسات مالية) حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات، وتكثيف الخدمات وفق حاجات كل زبون وحسب رغباته، وتسمح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.

لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على شركة (AEBS) في تقديم خدمات عبر الانترنت وذلك من خلال إمضاء عقود، نذكر منها: عقد مع القرض الشعبي الجزائري في جويلية 2005 لتزويده بخدمات (DIAGRAM EDI)، وعقد مع البنك (BNP PARIBAS الجزائر) في 21 نوفمبر 2005 لتزويد هذا البنك الخاص بخدمات (DIAGRAM E-BANKING).

تعتبر معظم الخدمات المقدمة عبر الانترنت من طرف المصارف الجزائرية خدمات بسيطة وقليلة تحتاج إلى التنويع، وشركة (AEBS) تعتبر بحق أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حقته من توفير لهذه الخدمات، لكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى تقدم خدمات الصيرفة الإلكترونية لتحقيق المنافسة المصرفية وتوسيع قاعدة الخدمات المتاحة للزبائن لتطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى المتقدمة في هذا المجال.

## الفرع الرابع: تشغيل نظام الدفع عبر البطاقات المصرفية

هناك إجراءات ضرورية لتشغيل وأمن نظام الدفع عبر البطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر تتمثل في:

### 1- إجراءات تشغيل نظام الدفع عبر البطاقات المصرفية:

تقوم بدراسة حول مدى وجود أنشطة نقدية إلكترونية لدى البنوك وشركة (SATIM)، وإعداد خصائص وظيفية لنظام الدفع بالبطاقات، ووضع قيد التنفيذ مركز مساعدة للمعالجة ما بين البنوك من خلال شركة (SATIM)، وتنظيم ورشات تكوين وتحسين وإعلام حول النقد الإلكتروني موجهة لإطارات البنوك.

العمل على تنظيم الهياكل المكلفة بسير نظام النقد الإلكتروني المقترح من طرف البنوك، وإعداد إجراءات وقواعد سير شركة (SATIM)، وإعداد مخطط تسويق واتصال من أجل إطلاق نظام بطاقات الدفع، ووضع مختلف مقاييس نظام النقد الإلكتروني، وتسجيل شكل وشعار والتسمية الخاصة بالبطاقات البنكية.

ويتم التعريف بـ (ISO) لدى البنوك المنظمة لشبكة النقد الإلكتروني ما بين البنوك، وتأسيس لجنة النقد الإلكتروني ما بين البنوك (هيئة ضبط وتحكيم)، تحسين جودة شبكة النقد الإلكتروني والاعتراف من طرف البنك المركزي بالتدفقات المتبادلة، وكذا المصادقة على قانون خاص للاعتراف بالإمضاء الإلكتروني.

كذا إعداد اتفاقية ما بين البنوك تحدد قواعد سير شبكة النقد الإلكتروني ما بين البنوك، وتقديم طلب للسلطات الضريبية من أجل تخفيض الضرائب على واردات البطاقات البنكية وأجهزة (TPE، DAB، GAB) وتقديم تخفيضات للرسم على القيمة المضافة للتجار الذين يقبلون التعامل بالبطاقات البنكية.<sup>1</sup> بالإضافة إلى تنظيم أو تنمية نظام دفع بالبطاقات البنكية نموذجي على مستوى مدينة الجزائر، وإعداد تسعيرة ما بين البنوك للمنتجات والخدمات النقدية الإلكترونية.

وفي إطار وضع نظام الدفع بالبطاقات قيد التنفيذ والسحب ما بين البنوك تم اتخاذ عدة إجراءات تحدد طبيعة العلاقات الداخلية شركة (SATIM)، بالإضافة إلى العلاقات الخارجية مع الغير، هذه الإجراءات شملت تسيير البطاقات، أجهزة (TPE)، تسيير المخاطر، تسيير الأمن، تسيير المقاصة، تسيير الزبائن.

## 2- إجراءات أمن نظام الدفع بالبطاقات المصرفية الإلكترونية:

وفيما يتعلق بإجراءات الأمن الخاصة بنظام الدفع بالبطاقات المصرفية الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

**1-1- عند إصدار البطاقات:** من أجل تنفيذ إجراءات ومبادئ الأمن فإن البطاقات ذات الرقاقات تستخدم خوارزميات مشفرة عادية مدمجة كلياً وفقاً لمعايير (EMV).

إنّ توفيقات مختلف نماذج الحسابات المشفرة الموجودة في البطاقة بالإضافة إلى مخدّم شركة (SATIM) تسمح بضمان أمن أكبر وتضمن الزيادة في حجم المعاملات مع العلم أن الخوارزميات تضم مفاتيح طويلة حيث يصل عدد الرموز إلى 1024 رمز تسمح بتعقيد طرق التشغيل والأمن. وضعت شركة (SATIM) والبنوك قواعد أمنية وإجراءات حماية للبطاقات البنكية للدفع ما بين البنوك، وفقاً للتعليمات 02-2005 الصادرة من طرف بنك الجزائر والصادرة يوم 24 فيفري 2005 المتضمنة لمعايير التسيير الآلي لأدوات الدفع ما بين البنوك .

إنّ البطاقات الصادرة مجهزة برقاقة ذات مسرع وفقاً لمعايير (EMV)، حيث إجراءات الرقابة تعتمد على حسابات مشفرة منجزة بمساعدة معطيات سرية مخزنة في الرقاقة، هذه الأخيرة تحتوي برنامج يسمح للبطاقة بالحفاظ على هذه المعطيات وتأمينها بصفة مؤكدة وموثوق فيها مما يؤدي إلى قبول أو رفض لأي صفقة حسب معايير الأمن المحددة من الرمز السري وحدود استعمال البطاقة.

**1-2- عند قبول الصفقات:** إنّ بطاقة الدفع ما بين البنوك هي بطاقة ذات رقاقة مطابقة لمعايير (EMV)، وقبولها يتم بواسطة أربع عمليات متتالية ومركبة وهي: التعريف بالبطاقة، توثيق البطاقة، توثيق حامل البطاقة، وأخيراً التحقق من قائمة الرفض "البطاقة السوداء".

**1-3- إجراءات الإخطار ضد الغش:** إنّ تقنيات الغش المعروفة لحد الآن تتمثل في صنع بطاقة مشاهمة للبطاقة الأصلية، فتح حساب بنكي بطريقة غير شرعية، انتحال الشخصية، وقرصنة وسائل الدفع الالكترونية هذه التقنيات تطبق على البطاقات ذات المجال المغناطيسي.

<sup>1</sup>Assia Benchabla, op cit, p12.

إنّ الإضافة الأمنية الكبرى ضد هذه التقنيات تتمثل في الاعتماد على الرقاقة الموجودة في البطاقة واستخدامها في جميع المعاملات الخاصة بالدفع والسحب التي تتم على مستوى يسمح للأجهزة (GAB، DAB، TPE) المعدة وفقاً لمعايير (EMV).

كما أن تحسين إجراءات الحماية ضد الاستعمال الغير شرعي للبطاقة الضائعة أو المسروقة قد تم بفضل تعميم استعمال الرمز السري لتوثيق حامل البطاقة على أجهزة الدفع والسحب حسب معايير (EMV)، كما ساهم تنوع خدمات التشفير في إعطاء حماية أكبر من كل مخاطر الغش.<sup>1</sup>

### 3- معوقات تطوير نظام النقد الالكتروني في الجزائر:

هناك تحديات تواجه تطوير نظام نقد الكتروني في الجزائر تتمثل في غياب نظام معلومات مركزي في معظم البنوك يسمح بمعرفة أرصدة حاملي البطاقات في وقت قياسي في نفس اليوم أو في اليوم السابق، وعدم قدرة معظم البنوك المنظمة للشبكة النقدية الإلكترونية ما بين البنوك على كشف رصيد حامل البطاقة في وقت حقيقي وقياسي، وغياب قانون يسمح بالخصم من الحسابات الشخصية أو الفردية، وعدم وجود نظام ضريبي مساعد بالإضافة إلى عدم وجود تجاوب من التجار.<sup>2</sup>

بالإضافة إلى غياب النظرة التسويقية التي تستهدف الزبائن، وغياب العروض التجارية الخاصة بالبطاقات البنكية وأجهزة الدفع الإلكتروني، مع عدم تجاوب الوكالات البنكية مع النقد الالكتروني، ووجود فوارق كبيرة واختلافات بين المديريات المركزية والوكالات البنكية، وعدم احترام الإجراءات الخاصة بالمعاملات النقدية الالكترونية ما بين البنوك، وغياب مديرية النقد الالكتروني في معظم البنوك وعدم تمتعها بسلطة القرار، وعدم اهتمام مديريات الشبكات بترقية النقد الالكتروني.

### المطلب الثاني: استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

تتميز أغلب وسائل الدفع المعتمدة في الجزائر بأنها تقليدية، ولا تواكب المستجدات المصرفية الحديثة القائمة على تكنولوجيا مصرفية عالية، وحرصاً من السلطات والهيئات المعنية بتحديث الصناعة المصرفية عموماً ووسائل الدفع في الجزائر بصفة خاصة، وسعياً منها لتشيط أعمال الصيرفة الإلكترونية بدأت الجزائر في تقديم وتشجيع استخدام البطاقات المصرفية الإلكترونية في تسوية المعاملات المصرفية محلياً ودولياً. وعليه سنتطرق في هذا المطلب إلى مشروع بطاقة الدفع بين البنوك في الجزائر وتطور البطاقات والمعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر ومعوقات تطوير نظام النقد الالكتروني في الجزائر.

### الفرع الأول: مشروع بطاقة الدفع بين البنوك في الجزائر

لا يمكن لنظام الدفع بين البنوك أن ينجح إلا إذا كانت مجالات القبول لبطاقة الدفع واسعة ومتنوعة تغطي أغلبية التجار، وذلك بالربط بأجهزة الدفع الإلكترونية (TPE)، وفي هذا السياق أصبح النظام المصرفي جزائري بحاجة إلى

<sup>1</sup>Assia Benchabla, op cit, p13.

<sup>2</sup>Assia Benchabla, Op.cit,p 14.

تطوير وسائل الدفع بالبنوك الجزائرية لتلبية حاجيات الزبائن في أحسن الظروف، وهكذا دخلت البنوك بالتعاون مع شركة (SATIM) في مشروع لوضع نظام للدفع الإلكتروني مع اتصالات الجزائر باستعمال خطوط الهاتف لتلبية متطلبات المؤسسات البنكية في الجزائر.<sup>1</sup>

والهدف الأساسي لإقامة مشروع بطاقة الدفع بين البنوك في الجزائر هو توحيد التقنيات المكونة للجهاز، وعليه فإن الطريقة المثلى للدفع هي تلك التي تتميز بالبساطة في الاستعمال ونموذج موحد لاستعمالها (خط + الدفع + الإلكتروني) ووسيلة دفع مؤمنة بالنسبة لحامل البطاقة وبها جهاز مقاصة إلكترونية يتميز بالسرعة، فضلاً عن تزويد موزعات ومعدات ضرورية لمركز المعالجة بأجهزة الدفع الإلكترونية (TPE)، فضلاً عن تكوين لجنة من البنوك تمثل كل المشاركين لتحديد ووضع دليل للدفع الإلكتروني وقواعد التعامل بين التجار والعاملين ومعالجة قضايا عدم التسديد والتزاعات المختلفة.<sup>2</sup>

كما تقوم شركة (SATIM) بدور كبير في هذا النظام من خلال كونها هيئة بين البنوك مهمتها إيجاد حل نقدي يكون في المستوى الدولي، والإشراف على تحديث جهاز الدفع بإدخال البطاقة كوسيلة سحب ودفع إلكتروني بين البنوك.<sup>3</sup>

وبعد هذه التهيئة الواسعة ورسم الهدف المنشود قامت شركة (SATIM) بالإشراف على العملية التقنية بإدماج الهياكل الموجودة في الشبكة النقدية بين البنوك لضمان المعاملات في الجهاز الموزع (serveur)، وجهاز المعلومات لمختلف البنوك، نشير هنا إلى ضرورة أن يصحب هذه العملية أو البرنامج، حملة إعلامية تحسيسية موسعة ومكثفة، وتكوين مهني وتطبيقي تساعد وتسهم في تحقيق المشروع.

كما تعين في مرحلة أخيرة على شركة (SATIM) وجميع البنوك المنخرطة الانضمام إلى شبكات الدفع الدولية، بإصدار بطاقة دفع (MasterCard , visa card) القابلة للاستعمال على المستوى الوطني والدولي لعمليتي السحب أو الدفع، حيث قامت الجزائر بإصلاح مصرفي من أجل فتح المجال لتطوير التجارة الالكترونية.<sup>4</sup>

### 1- أنواع البطاقات المصرفية الإلكترونية:

في إطار تنفيذ نظام الدفع بواسطة البطاقات الإلكترونية، فإن أنواع البطاقات المختارة من طرف المؤسسات المصرفية في الجزائر تتمثل فيما يلي:

1-1 بطاقة السحب: من الموزع الآلي للأوراق النقدية باستعمال شريط مغناطيسي، وتتمثل وظيفتها في السحب من DAB، وإمكانية الاطلاع على الرصيد من GAB.

1-2 بطاقة مزدوجة للدفع والسحب: في نفس الوقت تسمى البطاقة البيبنكية (CIB)، حيث أن وظيفة الدفع تتم من خلال الرقاقة (Puce) ووظيفة السحب تتم باستعمال الشريط المغناطيسي السحب من (DAB)، إمكانية

<sup>1</sup> عامر بشير، مرجع سابق، ص 171.

<sup>2</sup> SATIM, projet system de paiements interbancaire ,carte de payment , Octobre , 2003 , P 18.

<sup>3</sup> يمكن إدخال بطاقة الدفع بين البنوك الزبون من الحصول على منتج بنكي جديد ذو نوعية أحسن، أما بالنسبة للبنك يحصل على وسيلة فعّالة لتقليل التكاليف التشغيلية وتخفيف الضغط على الشبائيك.

<sup>4</sup> السعيد بريكة، مرجع سابق، ص 243.

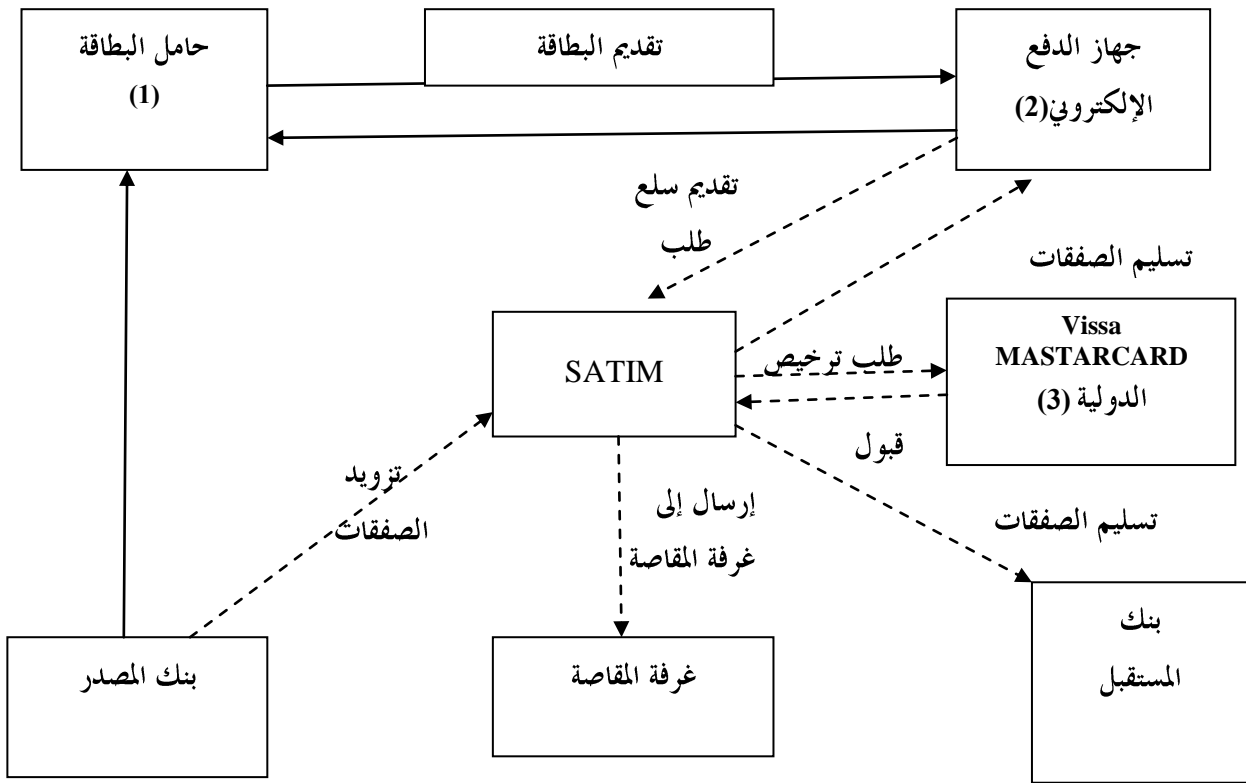
الاطلاع على الرصيد من (GAB)،(TPE)، دفع المشتريات ودفع الفواتير، إمكانية الاستفادة من التسبيقات البنكية " السحب على المكشوف".

إن بطاقة الدفع منجزة وفقا لمعايير (EMV) حيث تضمن في مرحلة أولى عمليات الدفع المحلية وفي مرحلة ثانية عمليات الدفع الدولية (ماستركارد و فيزا)، كما أن البطاقات البنكية الأولى أو الثانية يمكن العمل بها في جميع البنوك وتحمل شعار ما بين البنوك "CIB" كعلامة مسجلة، ومدة صلاحية بطاقة السحب حددت بسنة بينما مدة صلاحية بطاقة السحب والدفع حددت بستين<sup>1</sup>.

## 2- عملية الدفع باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية:

يوضح المخطط رقم (5-6) ويلخص كيفية سير عملية الدفع باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر والتي تتم كما يلي:

### المخطط رقم (5-6): كيفية سير عملية الدفع باستعمال البطاقة المصرفية الإلكترونية في الجزائر



Source: SATIM, projet system de paiements interbancaire, carte de paiement , Octobre , 2003 , P 15.

ملاحظة: الخط المتقطع يعني المسار غير المرئي من خلال شبكة الاتصالات والخط المستمر يعني المسار المرئي.

**1-2- حالة حامل البطاقة والتاجر من نفس البلد:** بعد إصدار البطاقة من قبل المصدر، يقوم حاملها بتقديمها إلى التاجر البطاقة والتي يضعها في جهاز الدفع الإلكتروني (TPE)، بعد ذلك وباتصال مباشر تنقل بيانات البطاقة إلى مركز البطاقة في شركة (SATIM)، وبعد التأكد من صلاحية البطاقة وفي دورة عكسية يشير جهاز الدفع الإلكتروني (TPE) بالقبول فيسلم التاجر السلعة المطلوبة، في نفس الوقت يرسل مركز البطاقة معلومات عن الصفقة

<sup>1</sup> Assia Benchabla, op cit, p10.

المنجزة ك مبلغ الصفقة وصاحب البطاقة إلى بنك المصدر وبنك التاجر، ثم تحدث عملية المقاصة بين البنكين في بنك الجزائر.

**2-2- حالة حامل البطاقة أجنبي والتاجر محلي:** عندما يضع التاجر البطاقة في جهاز الدفع الالكتروني (TPE) وبتصال مباشر مع مركز البطاقة في شركة (SATIM) هذه الأخيرة لا يمكنها التعرف على البطاقة ولا على صاحبها لأن البطاقة صادرة من مركز أجنبي، وبالتالي تقوم شركة (SATIM) بطلب ترخيص إلى المنظمة الدولية (visa /Mastercard) التي تتعرف على بنك المصدر للبطاقة وفي دورة عكسية تمنح القبول لشركة (SATIM) بدورها ترسل القبول إلى جهاز الدفع الالكتروني (TPE) ويسلم التاجر السلعة المطلوبة.<sup>1</sup>

### 3- تطور بطاقة الدفع في الجزائر:

عرفت بطاقات الدفع في الجزائر تطورا ملحوظا، خاصة بعد استحداث المقاصة الالكترونية وتعميمها عبر مختلف الوكالات البنكية وبريد الجزائر، ففي سنة 1998 كانت بداية فكرة الانطلاق لنظام السحب ما بين البنوك، وكان الانطلاق تم رسميا في سنة 2002 لمشروع "نظام الدفع بين البنوك" حيث أعطي دور الإشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك لشركة (SATIM)، التي تجمع مختلف ممثلي البنوك الوطنية، والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع لأجهزة الموزع الآلي للبنوك.

وفي 2004 تم اختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابق للمواصفات (EMV)، وكانت في 2006 البداية الأولى لأول بطاقة سحب في الجزائر، حيث وزعت على مختلف مستخدمي البنوك للتجريب ومعرفة النقائص والاحتياط لها، كما تم تعميم بطاقة الدفع ما بين البنوك (CIB) عبر كامل التراب الوطني في البريد والمواصلات والبنوك سنة 2007، وفي 2008-2009 أكد وزير المالية أنه تم تعميم أجهزة الصرف الآلي عبر كبريات المتاجر في الجزائر والمناطق الآهلة بالسكان، وكذلك تعميم استخدام بطاقة الدفع لدى المواطنين.

### 4- مميزات أجهزة نقاط الدفع الالكتروني (TPE):

وعن أجهزة نقاط الدفع الالكتروني المعمول بها هي وفقا لمعايير (EMV) درجة أولى وثانية مزودة بقارئ رقاقات (EMV) وقارئ له شهادة (ISO)، والتطبيق المتضمن في هذه الأجهزة هو تطبيق ما بين البنوك من نوع (AID) ممنوح من طرف (ISO) مع العلم أن شركة (SATIM) هي المسير. إن صفقات الدفع تتم بصفة حصرية انطلاقاً من الرقابة بالإضافة إلى الرقابة على الرقم السري إجبارية. يسمح التطبيق المتضمن في أجهزة (TPE) بإجراء عمليات الدفع الجوارية، إلغاء الصفقات الغير مرقمة، وتسديد الديون والاستفادة من تسبيقات بنكية، والتصريح الصوتي والبيع عن بعد، دفع الفواتير ومعاينة الرصيد، الانتقال إلى التصريح الصوتي في حالة استحالة الاتصال بمركز التصريح، ومنح تذاكر لكل من الزبون والتاجر تتضمن آخر الصفقات المنفذة، والإطلاق اليدوي أو الآلي للجمع الآلي مع الاسترجاع في حالة الإحفاق.

<sup>1</sup> عامر بشير، مرجع سابق، ص 174.



وقد سجّل عدد أجهزة نقاط الدفع الالكتروني المركبة (TPE) نمواً معتبراً خلال الفترة 2009-2012 حيث بلغ عدد الأجهزة المركبة 3 193 في سنة 2012 غير انها تبقى ضعيفة ولا تستجيب لمتطلبات الدفع الالكتروني في الجزائر، وكذا الأمر بالنسبة لعدد الموزعات الآلية للأوراق النقدية المركبة فهي قليلة حيث بلغ عدد الأجهزة المركبة 578 جهاز في سنة 2012. (أنظر الجدول رقم (5-14)).

### الفرع الثاني: تطور البطاقات والمعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

يعتبر فشل نظام السحب دافع للقطاع المصرفي إلى بذل المزيد من الجهد في مجال البطاقات المصرفية، ليتم استبدال مشروع البطاقة البنكية المشتركة للسحب بمشروع آخر جديد هو " البطاقة البيبنكية CIB" والتي تؤدي وظيفة مزدوجة وهي سحب الأموال من الموزعات الآلية، بالإضافة إلى دفع قيمة السلع والخدمات على مستوى أجهزة الدفع الإلكترونية المتوفرة لدى التجار المنخرطين في الشبكة النقدية بين البنوك، حتى لو لم تكون الأجهزة تابعة للبنك المصدر للبطاقة، وتحمل البطاقة شعار البنك المصدر وشعار البطاقة البنكية المشتركة "CIB" وشريحة إلكترونية تتوافق مع المعايير الدولية (EMV)، تسمح بعمليات السداد، وشريط مغناطيسي لعمليات السحب.

وقد بدأت شركة (SATIM) في بعث مشروع نظام الدفع بالبطاقة بين البنوك سنة 2002 ، إلا أن هذا المشروع تأخر انطلاقه الفعلي عن مواعده المحدد، ولم تبرز ثمرته حتى سنة 2006، حيث تم تجربته سنة 2005 لمدة 6 أشهر على عدد من التجار حوالي 500 تاجر، وفي سنة 2007 تم تعميم استخدام بطاقة 'CIB' على كامل التراب الوطني.

### 1- نمو عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية:

من خلال الجدول رقم (5-12)، نلاحظ أن عدد البطاقات المصرفية الالكترونية المتداولة، قد عرف نمواً ملحوظاً خلال الفترة 2009-2012، حيث ارتفع عددها بنسبة 33.28% في سنة 2012 عن السنة السابقة.

### الجدول رقم (5-12): تطور عدد البطاقات المصرفية الالكترونية المتداولة في الجزائر من 2009-2012

السنوات	2009	2010	2011	2012	البيان
	569558	783311	850 008	1132942	عدد البطاقات المتداولة
	39996	123112	142 154	244 930	عدد بطاقات السحب في التداول
	474853	557569	619 382	772 915	عدد البطاقات الكلاسيكية في التداول
	54709	102630	88 472	115 097	عدد البطاقات الذهبية في التداول
	25.50	22.20	23.15	11.77	نسبة البطاقات المستعملة في المعاملات (%)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير شركة (SATIM):

-SATIM - Direction du Système d'Informations, Présentation des indicateurs sur l'activité monétique interbancaire , l'Année 2009,p6.

-SATIM - Direction du Système d'Informations, Note Synthétique sur l'Activité Monétique Interbancaire et Personnalisation de chéquiers, 2010 .

-SATIM - Direction du Système d'Informations, Etat Récapitulatif Global sur l'Activité Monétique Interbancaire,2011.

-SATIM - Direction du Système d'Informations, Etat Récapitulatif Global sur l'Activité Monétique Interbancaire, 01 Janvier - 30 Novembre 2012.

## الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

كما سجلت نسبة البطاقات المستعملة في إجراء وتنفيذ المعاملات المصرفية الالكترونية تذبذباً وتنقسم البطاقات المصرفية الالكترونية إلى بطاقات سحب، بطاقات كلاسيكية وأخرى ذهبية وهي في ارتفاع مستمر، مما يدل على الجهود المبذولة لتوسيع استخدامها في إجراء المعاملات المصرفية في الجزائر.

ورغم هذا النمو في عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية المتداولة في الاقتصاد الوطني، فإنها لم ترق إلى المستوى المطلوب مقارنة بحجم التبادل النقدي التقليدي، إضافة إلى أغلب استعمالها في السحب، كما يوضح الجدول رقم (5-13) نمو عدد البطاقات المصرفية الجديدة والمتجددة والمعوضة حسب نوعها بين 2011-2012.

### الجدول رقم (5-13): عدد البطاقات المصرفية الجديدة والمتجددة والمعوضة حسب نوعها خلال 2011-2012

البطاقة الكلاسيكية		البطاقة الذهبية		بطاقة السحب		البيان
2012	2011	2012	2011	2012	2011	
163 397	110 629	28 239	19 320	87 454	73 775	عدد البطاقات الجديدة
225 822	220 391	27 685	29 359	40 804	12 525	عدد البطاقات المتجددة
750	1 105	160	244	87	219	عدد البطاقات المعوضة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير شركة (SATIM)، (سابقة الذكر).

## 2- حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية

وفيما يتعلق بتطور المعاملات المصرفية الإلكترونية، وبالنظر إلى الجدول رقم (5-14)، الذي يلخص تطور المعاملات المصرفية الالكترونية بين البنوك في الجزائر خلال الفترة 2009-2012 ومختلف مؤشراتنا، نسجل نمو ملحوظ في العدد الإجمالي للمعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر منذ 2009 إلى 2011 في حين انخفض عددها بنسبة 28.4% في سنة 2012 عن السنة السابقة لها.

كما نستنتج أن حوالي 90.1% من إجمالي المعاملات المصرفية الإلكترونية في سنة 2012 هي عمليات سحب، فيما تمثل معاملات طلب الرصيد نسبة 9.75% من العدد الإجمالي ومعاملات الدفع تمثل نسبة 0.15% العدد الإجمالي للصفقات وهي نسبة ضئيلة جداً، مما يفسر بانخفاض عدد البطاقات المصرفية الإلكترونية من جهة، وعدم وجود وعي كاف لاستخدامها في عمليات الدفع.

إضافة إلى ذلك نجد أن عدد السحوبات المنجزة عبر الموزعات الآلية (DAB) البنوك العمومية أعلى من تلك المحققة عبر (DAB) البنوك الخاصة ونسبة السحوبات عبر (DAB) بريد الجزائر هي الأقل ونسبة سحوبات حاملي بطاقة بريد الجزائر من أجهزة (DAB) البنوك بلغت 36.73% في سنة 2010، والجدول رقم (5-15) يبين نسبة السحوبات حسب نوع الموزع الآلي للأوراق النقدية خلال 2009-2010.

ومن خلال الجدول رقم (5-16) الذي يوضح توزيع معاملات السحب بين البنوك وداخل نفس البنك حسب البنوك العاملة في الجزائر، نسجل أن 70.82% من إجمالي معاملات السحب تم إنجازها على أجهزة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) لثلاث مؤسسات أساسية وهي بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك سوسيبتي جنرال الجزائر (SGA) و بريد الجزائر (ALP) التي استحوذت على أكبر نسبة من معاملات السحب بنسبة 43.37%.

الجدول رقم (5-14): تطور المعاملات المصرفية الالكترونية بين البنوك في الجزائر من 2009-2012

البيان				البيان
2012	2011	2010	2009	
4 618 461	6 446 974	3 765 580	2 615 168	العدد الإجمالي للمعاملات - الصفقات
4 161 295	5 718 663	3 763 775	2 613 718	عدد معاملات السحب
84.80	83.50	73.14	70.97	نسبة معاملات السحب بين البنوك (%)
15.20	16.50	26.86	29.03	نسبة معاملات السحب داخل البنوك (%)
7 069	5 906	1805	1450	عدد معاملات الدفع
27 725 799 148	40 691 427 650	16 651 574 989	10 603 136 751	المبلغ الإجمالي للمعاملات (دج)
27 691 434 500	40 663 161 004	16 644 167 400	10 642 251 100	مبلغ معاملات السحب (دج)
34 364 648	28 266 646	7 407 589	5 706 330	مبلغ معاملات الدفع (دج)
6003.25	6311.71	4422.05	4054.48	مبلغ متوسط المعاملة (دج)
578	647	636	572	عدد (DAB) المركبة
83.86	84.31	83.01	84.69	معدل تشغيل (DAB) (%)
3 193	3 047	2946	2639	عدد أجهزة (TPE) المركبة
450 097	722 405	306707	1988355	عدد طلبات الرصيد

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير شركة (SATIM)، (سابقة الذكر).

الجدول رقم (5-15): نسبة السحوبات حسب نوع الموزع الآلي للأوراق النقدية خلال 2009-2010

البيان	السنة	2009	2010
نسبة السحوبات عبر (DAB) البنوك العمومية (%)		45.42	50.10
نسبة السحوبات عبر (DAB) البنوك الخاصة (%)		43.32	41.77
نسبة السحوبات عبر (DAB) بريد الجزائر (%)		11.26	8.13
نسبة سحوبات حاملي بطاقة بريد الجزائر (%)*		36.77	36.73

Source :SATIM - Direction du Système d'Informations, Note Synthétique sur l'Activité Monétaire Interbancaire et Personnalisation de chèquiers, 2010.

\* من أجهزة (DAB) البنوك

وفيما يتعلق بتوزيع معاملات الدفع الإلكترونية حسب البنوك العاملة في الجزائر الموضحة في الجدول رقم (5-17)، نلاحظ أنّ عمليات الدفع نسجّل أنّ 61.81% من إجمالي عدد معاملات الدفع تمّ إنجازها على أجهزة الموزعات الآلية للأوراق النقدية (DAB) لثلاث بنوك وهي بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك سوسيتي جنرال الجزائر (SGA) وبنك (BNP Paribas El Djazeir) أي 60.81% من القيمة الإجمالية لعمليات الدفع الإلكترونية المنجزة عبر أجهزة الموزعات الآلية للأوراق النقدية للبنوك العاملة في الجزائر.

الفصل الخامس: النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية

الجدول رقم (5-16): معاملات السحب بين البنوك وداخل نفس البنك حسب البنوك في الجزائر سنة 2012

النسبة الإجمالية (%)	العدد الإجمالي	النسبة (%)	عدد معاملات السحب داخل البنوك	النسبة (%)	عدد معاملات السحب بين البنوك	البنك
43.37	1 804 950	-	-	51.15	1 804 950	ALP
13.75	572 062	27.66	174 962	11.25	397 100	CPA
13.70	570 265	49.04	310 150	7.37	260 115	SGA
5.39	224 403	-	-	6.36	224 403	BNP
3.56	148 292	3.52	22 268	3.57	126 024	BEA
3.73	155 110	5.54	35 018	3.40	120 092	BDL
9.30	386 800	-	-	10.96	386 800	BDR
1.61	66 986	3.62	22 877	1.25	44 109	CNP
2.34	97 537	1.50	9 516	2.49	88 021	BNA
0.56	23 414	2.38	15 054	0.24	8 360	NTX
1.39	57698	4.39	27 745	0.85	29 953	AGB
0.65	27 016	1.76	11 135	0.45	15 881	HSBC
0.07	2 866	-	-	0.08	2866	BRK
0.18	7 357	0.41	2 620	0.13	4 737	FSB
0.32	13 427	-	-	0.38	13 427	ABC
0.01	499	0.05	330	0.00	169	ASSALAM B
0.06	2 613	0.12	768	0.05	1 845	HOUSING B
<b>100</b>	<b>4 161 295</b>	<b>15.20</b>	<b>632443</b>	<b>84.80</b>	<b>3528852</b>	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير شركة (SATIM) لسنة 2012.

الجدول رقم (5-17): توزيع معاملات الدفع الالكترونية حسب البنوك العاملة في الجزائر سنة 2012

النسبة (%)	مبلغ معاملات الدفع (دج)	النسبة (%)	عدد معاملات الدفع	البنك
1.16	398 652.00	01.23	87	ALP
17.28	5 936 833.00	18.96	1340	CPA
18.11	6 224 068.00	16.96	1199	SGA
25.42	8 735 222.00	25.89	1830	BNP
3.98	1 369 175.00	04.82	341	BEA
5.67	1 948 061.00	05.50	389	BDL
4.55	1 563 932.00	04.65	329	BDR
1.92	659 850.00	02.09	148	CNEP
3.17	1 089 629.00	03.95	279	BNA
3.97	1 365 034.00	04.39	310	NTX
6.46	2 219 288.00	04.63	327	AGB
6.19	2 127 418.00	04.98	352	HSBC
0.69	236 569.00	00.64	45	BRK
0.95	325 811.00	00.86	61	FSB
-	-	-	-	ABC
0.04	13 204.00	00.06	4	ASSALAM B
0.44	151 902.00	00.40	28	HOUSING B
<b>100</b>	<b>34 364 648.00</b>	<b>100</b>	<b>7069</b>	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير شركة (SATIM) لسنة 2012.

### المطلب الثالث: استراتيجية تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية محلياً وعربياً

تسعى العديد من الدول العربية عموماً والجزائر خصوصاً إلى انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية من خلال الجهود المبذولة على مستوى كل دولة، وكذا التنسيق الدولي والإقليمي العربي فيما بينها لتخطي العقبات التي تقف حجرة عثرة أمام تنشيطها. وعليه سنحاول من خلال هذا المطلب تحديد معوقات انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية والجزائر وسبل النهوض بها.

#### الفرع الأول: معوقات انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية والجزائر

بالرغم من أهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية إلا أن هناك أسباب كثيرة تقف عائقاً أمام انتشارها رغم الجهود المبذولة من الأطراف المشاركة في الخدمات لإنجاحها، ويمكن تلخيص تلك المعوقات في الآتي:

#### 1- المعوقات الفنية: تنحصر فيما يلي:

**1-1- ضعف البنى التحتية التقنية:** لا تزال متطلبات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية تصطدم بضعف الإمكانيات التقنية اللازمة لنشر المعاملات المصرفية الإلكترونية، ويتمثل هذا الضعف في محدودية وسائل الاتصال الحديثة وشبكات الانترنت والأجهزة الإلكترونية المطلوبة والبنى الأساسية لها، فتشير البيانات المتاحة إلى أن الغالبية العظمى من البلدان العربية، لم تحتضن بالشكل والدرجة اللازمة ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً، ومن ثم اقتصاد المعلومات أو الاقتصاد الرقمي<sup>1</sup>.

**1-2- عدم استقرار شبكة الاتصالات:** الخاصة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية خاصة شبكة أجهزة الدفع الإلكتروني (نقاط البيع) وشبكة أجهزة الموزعات الآلية (الصرافات الآلية)، ارتفاع تكلفة خدمات الاتصالات وضعف انتشارها في بعض المناطق، وبطء خدمة الانترنت في كثير من المناطق وارتفاع أسعارها بالنسبة للمواطن.

**1-3- ضعف استخدام التكنولوجيا المصرفية:** وهذا داخل البنوك، وعدم توفر المتابعة الفنية والصيانة الدورية للأجهزة الدفع الإلكتروني، عدم توفر ملحقات التشغيل الخاصة ببعض أجهزة الدفع الإلكتروني مثل الاتصالات، شاحن الكهربيائي...، وعدم مواكبة عدد من أجهزة الدفع الإلكتروني الحالية للتقنيات الحديثة مثل تقنية (EMV)، كذا عدم قيام بعض الشركات الموردة لأجهزة الدفع الإلكتروني بعملية التحديث للتطبيقات بصورة دورية<sup>2</sup>.

وضعف استجابة البنوك ذات المحاولات الخاصة بإدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية الإضافية ضمن خدماتها، وكثير من البنوك لديها نظم مصرفية قديمة، إضافة إلى ضعف البنوك في إدارة أنظمتها المركزية، وعدم وجود عقود لصيانة وخدمة ما بعد البيع بين بعض البنوك وشركات الموردة تشتمل على مستوى الخدمة المتوفرة وزمن تقديمها وتوفير التحديثات اللازمة التي تطرأ على التطبيقات مستقبلاً<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص 24-25.

<sup>2</sup> عمر حسن العمري، الدفعيات الإلكترونية في السودان: الحاضر وآفاق المستقبل، دراسات مصرفية ومالية، مركز البحوث والنشر والاستشارات، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، العدد العشرون، السودان، جويلية 2012، ص 47.

<sup>3</sup> عمر حسن العمري، مرجع سابق، ص 49.

## 2- معيقات التعريف بالمعاملات المصرفية الإلكترونية:

**2-1- نقص التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية:** عدم قيام البنوك بدورها في التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية لزبائنها، وعدم وجود خدمات كافية لجذب مختلف فئات المجتمع، وصعوبة الحصول على البطاقة المصرفية لصعوبة فتح الحسابات البنكية، وقلة حاملي هذه البطاقات، والتأخر في جذب المدفوعات الوطنية والقطاع العمومي للخدمات المصرفية الإلكترونية، وغياب الثقافة المصرفية في المجتمع وضعف الإقبال لديه، فهو لا يتعامل بالشيك البنكي إلا قليلاً وعدم إلمام الزبائن بخدمات الصيرفة الإلكترونية، وعدم توفر الثقة لدى الزبائن في المعاملات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى عدم وضوح البيئة التشريعية والقانونية المتعلقة بتنظيم المعاملات المصرفية الإلكترونية، وتعدد المخاطر المتعلقة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وارتفاع تكلفة انشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

**2-2- ارتفاع الأمية والأمية المعلوماتية:** انخفاض الإمكانيات المعرفية للزبائن والمتعاملين مع البنوك في غالبية البلدان العربية، مما ينعكس سلباً في إدارة معاملاتهم المالية وفق النمط الحديث للتعامل، وجاء ذلك نتيجة لارتفاع مستويات الأمية في البلدان العربية بشكل كبير فتشير البيانات إلى أن نسبة الأمية في البلدان العربية وصلت في عام 2008 إلى أكثر من 22% من إجمالي عدد السكان، وخاصة الأمية المعلوماتية وفي مختلف الفئات الاجتماعية. وهذه المعدلات المرتفعة والتي تعد الأعلى في العالم، تعتبر عقبة أساسية تقف أمام الرغبة في التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، إذا ما علمنا أن الجزء الأكبر من العمل المصرفي الإلكتروني يعتمد على المهارات العلمية، التي يجب أن يمتلكها الزبون حتى يتمكن من إدارة عملياته المصرفية وفقاً للوسائل الحديثة بصورة كفؤة.

### 3- معيقات متعلقة بالبنوك:

تمثل البنوك التجارية الطرف الثاني من أطراف التوسع في الصيرفة الإلكترونية وهي المسؤولة عن توفير أدوات الصيرفة الإلكترونية، وبالرغم من أنها مقدم الخدمة الرئيسي ولكن هناك عدد من المعوقات التي تواجهها أهمها نذكر:

**3-1- المعوقات التنظيمية:** تنحصر في عدم فناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وبالذات الصيرفة الإلكترونية، وعدم وجود معرفة بالمزايا والفوائد، وعدم توفر روح الابداع، وعدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك، وعدم امتلاك بنية تكنولوجية تحتية وعدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية، الانتشار الجغرافي غير المناسب لأجهزة الصراف الآلي لدى بعض البنوك.

**3-2- المعوقات المالية:** تتمثل أساساً في ارتفاع تكلفة التحول نحو الصيرفة الإلكترونية: إذ أنها تتطلب الاستثمار بشكل واسع في مجالات التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة والمتطورة، وهذا التوجه يتطلب بالتأكيد إنفاق أموال باهظة قد لا تتوافر لدى غالبية البنوك في البلدان العربية والتي تتميز غالبيتها بصغر أحجامها ومحدودية رؤوس أموالها كما أشرنا إليه سابقاً، بالإضافة إلى ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل ارتفاع

شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها، وارتفاع التكاليف الإدارية مثل انشاء وحدة إدارية متخصصة، كذا عدم تخصيص البنك مبلغ دوري لتجديد وتطوير الصيرفة الإلكترونية.

**3-3- ضعف الكفاءة الإدارية المصرفية:** وكذا الرغبة في التحول نحو الصيرفة الإلكترونية نتيجة لمحدودية الموارد المتاحة والمخصصة لأنشطة البحث والتطوير، فلا تزال نسب الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأنشطة البحث والتطوير والابتكار متدنية جداً في البنوك العربية في حين أن البنوك العالمية الكبرى يتزايد إنفاقها عليها بشكل متزايد، إذ تشكل ثاني أكبر بند في إنفاق البنوك بعد تكلفة الأجور و المرتبات.<sup>1</sup>

**3-4- عدم وجود رؤية استراتيجية:** للمعاملات المصرفية الإلكترونية لدى الكثير من البنوك وتمثل ذلك في عدم اعتبار بعض البنوك لفوائد غير مباشرة للخدمة مثل زيادة عدد الزبائن وجلب السيولة للبنك والنظر للخدمة كمصدر دخل إضافي فقط، وضعف الاهتمام الكافي بالتعريف وتسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى بعض البنوك الخاصة عند فتح الحسابات واصدار بطاقات للزبائن الجدد مع عدم وجود إدارات متخصصة في التسويق في بعض البنوك.

**3-5- معوقات عامة:** وجود مقاومة للتغيير من قبل العاملين بالبنوك نتيجة التغيير في أداء العمل والخوف من فقدان الوظيفة مثلاً، وعدم وجود عدد كافي من الزبائن للتعامل مع تطبيقات الصيرفة الإلكترونية، وعدم وجود قوانين تشجع البنوك على تبني الصيرفة الإلكترونية، وعدم وجود تشريعات حكومية لتنظيم هذه الأعمال وحمايتها وضمان سريتها، كذلك انخفاض الوعي المصرفي لدى الزبائن وقلة الثقة، وانخفاض دور البنك المركزي في زيادة الوعي المصرفي لدى الزبائن من خلال الجهود الترويجية (مثل: الندوات، النشرات وغيرها)، وعدم وجود تفضيل أو تمييز من قبل البنك المركزي للبنوك التي تتوسع في استخدام الصيرفة الإلكترونية على غيرها، كذلك عدم توفر بنية تكنولوجية تحتية خارجية، وعدم المعرفة بالتطورات التكنولوجية المصرفية الجديدة، وازدياد المنافسة بين البنوك.

#### 4- معوقات متعلقة بالزبائن:

من أهم المعوقات التي تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية من قبل الزبائن:

**4-1- نقص الأمان والسرية:** على استخدام القنوات الإلكترونية، وصعوبة الاستخدام (مثل صعوبة اللغة، أو عدم توفر النشرات الإرشادية)، وقلة الثقة في استخدام الصيرفة الإلكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع مباشرة، وعدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة (مثل عدم المعرفة باستخدام الانترنت).<sup>2</sup>

**4-2- نقص الأجهزة اللازمة:** لاستخدام القنوات الإلكترونية مثل عدم توفر حاسوب، عدم المعرفة بهذه الخدمات الإلكترونية، واستخدام الصيرفة الإلكترونية ينطوي على تلاعب من قبل البنوك (مثل فرض عمولات أو رسوم إضافية)، وزيادة التكلفة المترتبة على استخدام القنوات الإلكترونية، مما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل الاشتراك في الانترنت، إجراء مكالمات هاتفية).

<sup>1</sup> نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص25.

<sup>2</sup> ناظم محمد الشمري- عبد الفتاح زهير العبدالات، مرجع سابق، ص185.

وكذا وجود أعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الإلكترونية وقت الحاجة، وعدم المعرفة بفوائد القنوات الإلكترونية، ووجود قيود على الخدمة (مثل تحديد سقف أعلى للسحب النقدي)، وضعف تسويق الخدمات المصرفية من طرف البنك، وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية (مثل الاعتماد المستندي، الكفالة).

**4-3- تركّز الثروة في البلدان العربية:** وهذا لدى كبار السن الذين يضعف لديهم الحافز للتحويل إلى الأنماط الإلكترونية في التعاملات المصرفية، خوفاً من المخاطر التي ستواجههم، واقتناعهم بالأنماط التقليدية للعمل المصرفي.<sup>1</sup>

**5- ضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية:** والتي تسمح بالتحويل نحو تحديث وتحرير المعاملات المصرفية على الصعيدين الداخلي والخارجي، فلا تزال غالبية البلدان العربية لا تسمح بتحرير تعاملاتها المصرفية والسماح بمستويات معينة من الشفافية والإفصاح المحاسبي، مما يعني مزيداً من العقبات اتجاه عملية التحويل نحو المعاملات المصرفية الالكترونية في البلدان العربية.

### الفرع الثاني: متطلبات نجاح توسع المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية والجزائر

لتحقيق معاملات مصرفية الكترونية ناجحة لكل من البنوك والزبائن في الدول العربية والجزائر، لابد من توفير بعض المتطلبات الأساسية، ويمكن تلخيص المتطلبات الأساسية لتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها البنوك فيما يلي:

#### 1- تعزيز البنية التحتية التقنية:

وهذا بالاهتمام بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، من خلال ما يلي:

**1-1- على الصعيد الدولي:** من الأهمية سعي الدول العربية للاستفادة من جهود الأمم المتحدة لتوفير التمويل للدول النامية من أجل إعانتها على اجتياز أو تضيق الفجوة الرقمية، وجهود المؤسسات الدولية لا سيما البنك الدولي التي تركز على إقامة البنية الأساسية لجمع المعلوماتية ووضع برامج للتمويل والمساعدة الفنية لتحويل الفجوة الرقمية العالمية إلى فرص رقمية عالمية خاصة من خلال برامجه.

**1-2- جهود الدول الصناعية الكبرى:** ومن خلال قممها والتي تركز على مساعدة الدول النامية من أجل بناء "مجتمع المعلومات" والمستند على المعرفة والإبداع، فضلاً عن الجهود الفردية للقطاع الخاص العامل في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، أو الجهود المشتركة لهذا القطاع مع مؤسسات دولية مثل مؤسسة التمويل الدولية والرامية إلى تقديم الدعم الفني والقانوني والإداري لتعزيز قدرات الدول النامية وتسريع إدخال الإنترنت وتطبيقاته.<sup>2</sup>

#### 1-3- الجهود العربية: ينبغي على الدول العربية العمل على تحقيق ما يلي:

<sup>1</sup> نصر حمود مزنان فهد، مرجع سابق، ص28.

<sup>2</sup> فؤاد شاكر، دور المصارف في تشجيع الاستثمار في تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، مارس 2002، ص50.



- إعداد الموارد البشرية المؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والشبكات والاتصالات، وإعادة النظر في برامج التعليم ومناهجه، إدخال الحاسوب واللغة الإنجليزية في كافة المراحل التعليمية، نحو أمية استخدام الحاسوب والإنترنت، تعزيز بيئة الإبداع والخلق والابتكار وروح المبادرة وتعزيز جهود البحث والتطوير.<sup>1</sup>
- تحسين البيئة التشريعية وخلق الأطر القانونية التي تعزز الثقة بالاقتصاد الرقمي من خلال حماية المستهلكين وحماية الخصوصية وحماية حقوق الملكية الفكرية وتوفير بيئة قانونية وضريبية منافسة.
- إيجاد البنية الأساسية للمعلومات والاتصالات، دعم أسعار أجهزة الحاسوب الشخصية، نشر خدمات الإنترنت وتخفيض تكلفة الاتصالات، وتحرير سوق خدمات الاتصالات على نحو مقيد، لأن المنافسة بين مقدمي خدمات الإنترنت تعتبر حافزا لنمو استخدام الإنترنت في المنطقة العربية.
- في إطار خلق مجتمع المعلومات من الضروري ترقية الوعي وتغيير ذهنية الجمهور وموقفه من الإنترنت وتبني مقولة إن الإنترنت أداة التشغيل لإزالة الجهل والعزلة والتقليل من الفقر.
- توضيح أوجه الاستخدامات المتعددة لشبكة الإنترنت من خدمات مالية ومصرفية وتسويقية وترفيهية وصحية وبحثية وخلافه، ومن أهمها استخدامات الإنترنت لتسويق المنتجات الحرفية وإنتاج الشركات الصغيرة والمتوسطة خاصة تلك العاملة في المناطق النائية عبر سوق الإنترنت الدولي.
- تعزيز جهود التعاون الإقليمي بين الدول العربية والتنسيق مع الجهود الدولية والإقليمية الأخرى وتبادل الخبرات والتجارة التي تساعد على تجنب الأخطاء واعتماد أفضل الممارسات.
- معالجة القضايا التنظيمية، فمعظم الدول العربية ليس لديها حتى الآن منظم مستقل، خاصة في الأوضاع التي يتواجد فيها خدمات اتصالات احتكارية والعديد من مقدمي خدمات الإنترنت.
- تنمية انتشار وتغلغل خدمات معالجة تدني انتشار خدمات الإنترنت من خلال الجمع ما بين عدد من المبادرات التسويقية، وخفض تكاليف النفاذ إلى الخدمة بصورة ملموسة ، ووضع المبادرات الكفيلة بنشر المعرفة والإلمام بالكمبيوتر الشخصي ، والمبادرات الخاصة بنشر الوعي لاستخدام الإنترنت بين الأعمال التجارية والمستهلكين.
- كما يجب أن يشجع القطاع الخاص على الاستثمار لتطوير أنظمة الاتصالات والبنى الأساسية الخاصة بها، والنظر في أسعار خدمات الاتصالات التي تعتبر مرتفعة جدا مقارنة بمستويات دخل الفرد.

## 2- تنمية الموارد البشرية المؤهلة:

تشكل الموارد البشرية عاملاً أساسياً لتنمية المعاملات المصرفية الإلكترونية، لذا من الضروري إعداد الكوادر البشرية اللازمة من المحترفين من خلال تطوير المناهج الدراسية بالجامعات طبقاً لمتطلبات سوق العمل، وربط برامج التدريب بالصناعة المصرفية الحديثة، وتزويد الشباب بالمهارات اللازمة لاستخدام الاتصالات وتقنية المعلومات في العمل المصرفي، وتنمية مهاراتهم في مختلف المجالات المتعلقة بالصناعة المصرفية، ومنها المبيعات والتسويق وتطوير الأعمال وإدارة المشروعات وخدمة الزبائن وغيرها.

<sup>1</sup>محمود فهمي القاضي، المصارف العربية و النجاح في عالم متغير، دور المصارف في تشجيع الاستثمار في تقنية المعلومات و التجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2002، ص264.

ودعم المتميزين في مجال الاتصالات وتقنية المعلومات وإعداد برامج لرعاية المبدعين والمبتكرين منهم، وإقامة شراكة مع القطاع الخاص والتعاون مع الشركات العالمية لتوفير الكوادر الفنية المؤهلة سوف يساهم في توفير الكوادر العربية الماهرة المتميزة.<sup>1</sup>

### 3- تطوير الإطار التشريعي:

خلق الإطار التشريعي الذي يضمن حماية البيانات والمعلومات المتداولة عبر المعاملات المصرفية الالكترونية، وتوسيع نطاق ومفهوم حماية حقوق الملكية الفكرية لتشمل حماية المعاملات المصرفية، وتطوير قوانين جرائم الكمبيوتر لحماية المتعاملين بها، ومستخدمي الإنترنت ضد جرائم القرصنة وسرقة البيانات، وحماية المستهلك ضد عمليات السرقة والغش والقرصنة، وضمان خصوصية وسرية البيانات الشخصية، وتحديد شركات تقديم خدمات الإنترنت، فضلا عن خلق قطاع تأمين فاعل ضد مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وتطوير طرق وآليات التحقيق والإجراءات القضائية لتناسب مع طبيعة الجرائم الحديثة في هذا المجال.

بالإضافة إلى ضرورة تطوير الأطر القانونية الدولية والمحلية على السواء للتوافق مع طبيعة الوثائق الالكترونية الحديثة التي تفرضها طبيعة المعاملات المصرفية الالكترونية من حيث التعامل من خلال وثائق الكترونية غير ورقية، ووضع أطر للتعاون والتنسيق والإشراف الدولي حول قضايا العمليات المصرفية الإلكترونية العابرة للحدود.

### 4- تعزيز صناعة المحتوى الرقمي العربي:

وهذا من خلال تنفيذ مبادرة الإسكوا التي تهدف إلى تحفيز صناعة المحتوى الرقمي العربي وتشجيع الابتكار والإبداع وريادة الأعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات عموماً والمحتوى الرقمي العربي خصوصاً، وتعتمد الإسكوا أيضاً إلى اقتراح الإطار التشريعي والتنظيمي لتوفير البيئة التمكينية الملائمة لتطوير صناعة هذا المحتوى في العالم العربي وبناء البيئة الملائمة لذلك، وتعمل بالتعاون مع شركائها في المنطقة، على إنشاء شركات ناشئة وصغيرة ومتوسطة تعمل في مجال صناعة المحتوى الرقمي العربي.

### 5- تطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:

يمكن للحكومات العربية اتخاذ خطوات لتطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودعم جهودها للتحوّل إلى اقتصاد المعرفة ينبغي إنشاء هيئة أو سلطة فعالة وشفافة لتنظيم قطاع الاتصالات، على أن تعمل باستقلالية، والاستمرار في متابعة تحرير قطاع الاتصالات وتشجيع المنافسة، لزيادة المنافسة وانتشار خدمات الاتصالات إلى مناطق مختلفة، وتحقيق النفاذ الشامل خاصة في المناطق النائية، العمل على زيادة سعة حزمة الإنترنت في قطاعات مثل التعليم والصحة لتأثيرهما في التنمية الاجتماعية والاقتصادية، والعمل على بناء مقسم إنترنت، نقطة تبادل إنترنت إقليمية للدول العربية لتخفيف الضغط على القنوات الدولية وخفض التكاليف.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، 2010، مرجع سابق، ص255.

<sup>2</sup> اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا "الإسكوا"، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية، العدد19، الأمم المتحدة، نيويورك، 2013، ص41.

### خلاصة الفصل:

من خلال تحليل وضعية الجهاز المصرفي الجزائري وبالنظر إلى مختلف المؤشرات ورغم الإصلاحات والجهود المبذولة من قبل السلطات الوصية في إطار تحديث النظام المصرفي الجزائري، نستنتج أنه مازال يعاني من فقدان الاحترافية، عدم فعالية المنظومة المصرفية الجزائرية، عدم الفعالية الاقتصادية، التركيز في نصيب البنوك، وضعف تغطية وانتشار وتوزيع شبكة البنوك، وضعف استخدام التكنولوجيا المصرفية الحديثة، تجزئة النشاط البنكي، وضعف الرقابة والإفصاح، وسيطرة البنوك العمومية على معظم الموجودات ونقص القطاع الخاص وسيطر القطاع العام على هيكل ملكية البنوك والمؤسسات المالية الأخرى، وكثرة القروض المتعثرة وعدم تنوع القروض وحجم الودائع.

بالإضافة إلى ما سبق، وفي ظل الجاهزية الالكترونية الضعيفة في الجزائر من خلال تحليل مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر البنية التحتية الأساسية للمعاملات المصرفية الإلكترونية، فإن غالبية البنوك في الجزائر لازالت تعمل في ظل أنظمة عمل تقليدية، مما يحول دون التحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني. شهد العمل بالبطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر نمواً طفيفاً في عدد البطاقات وحجم المعاملات المنفذة بواسطتها، بالإضافة إلى أنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة في الجزائر عرفت تحسناً في أدائها إلا أنها بعيدة عن المستوى المطلوب مقارنة مع البنوك في الدول المتقدمة، رغم للدور الكبير الذي تؤديه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) وشركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS) من خلال دورهما الفعال في تنمية وتطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

يعتبر تحول القطاع المصرفي العربي عموماً و الجزائر خصوصاً نحو العمل المصرفي الإلكتروني عدة معوقات منها معوقات فنية من ضعف البنى التحتية التقنية، وعدم استقرار شبكة الاتصالات، ضعف استخدام التكنولوجيا المصرفية، وأخرى مرتبطة التعريف بالمعاملات المصرفية الإلكترونية، من نقص التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية وارتفاع الأمية والأمية المعلوماتية، ومعوقات متعلقة بالبنوك متمثلة في الأمور التنظيمية، والمعوقات المالية، وضعف الكفاءة الإدارية المصرفية، وعدم وجود رؤية استراتيجية للمعاملات المصرفية الالكترونية لدى الكثير من البنوك ومعوقات متعلقة بالزبائن من عدم توفر الأمان والسرية، وعدم توفر الأجهزة اللازمة، وضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية وتركز الثروة في البلدان العربية.

قصد نجاح القطاع المصرفي العربي والنظام المصرفي في الجزائر في تنفيذ استراتيجية التحول نحو المعاملات المصرفية الإلكترونية بكل محاورها بكفاءة وفعالية، أمر مرهون بتوفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتكنولوجية مصرفية معاصرة، وضرورة تخصيص البنوك نسبة من أرباحها للاستثمار في تنمية الموارد البشرية المؤهلة، والاستمرار في تدريب الكوادر المصرفية على المصرفية، تشجيع الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا المصرفية المتطورة لتعزيز البنية التحتية التقنية، مع تطوير الإطار التشريعي ونشر الوعي بأهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية لدى الأعوان الاقتصاديين، وتعزيز التعاون العربي في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لبناء اقتصاد رقمي.

خاتمة

**خاتمة:**

أدت التطورات المتسارعة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات إلى خلق اقتصاد رقمي قائم على المعلومات وإنتاج المعرفة ومرونة وسرعة تبادل المعلومات دون اعتبار للحواجز الزمانية أو المكانية وبأقل التكاليف، مما أدى إلى تعميق الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، وإلى ظهور بيئة اقتصادية جديدة تركز على المعاملات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، ويعد القطاع المصرفي من أكثر القطاعات حساسية للتطورات الجارية في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، وأصبح لزاماً عليه مساندة هذه التغيرات من خلال الخدمات المصرفية الحديثة التي تستند على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة.

وقد رفع استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي، من فعاليته وأدائه من خلال ما وفّره من السرعة في الإنجاز وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح وابتكار خدمات جديدة ومتنوعة، وبالتالي زيادة القدرة على المنافسة في ظل تحرير الخدمات المالية، فأصبح استخدام التكنولوجيا المصرفية عامل مهم لنجاح ونمو المؤسسات المصرفية، وتؤكد الأبحاث العلمية على أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المرتكزة على التكنولوجيا الحديثة، فالالتجاهات تشير إلى تفضيل الزبائن للخدمة المصرفية الإلكترونية، فالبنوك التي لا تتوافر فيها التكنولوجيا المصرفية الحديثة ستعرض للفشل في ظل اشتداد حدة المنافسة المحلية والدولية.

والدول العربية كغيرها من الدول تسعى جاهدة إلى توفير البيئة المناسبة لنمو المعاملات المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية باعتبارها وسيلة أساسية لإحداث تنمية اقتصادية شاملة، وبالرغم من رغبة الكثير من القائمين على القطاع المصرفي في الدول العربية في التغيير لم تكن جهودهم فاعلة، ولم تصل للنتائج المراد تحقيقها لإحداث الثورة التقنية في بنوكها، فمعظم البنوك العربية لازالت تتعامل بوسائل الدفع التقليدية وبنظم ووسائل الدفع الإلكترونية لازال محدوداً.

**نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:**

من خلال تحليلنا لمختلف الجوانب المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الدول العربية والجزائر، انتهينا إلى النتائج التالية من خلال اختبار الفرضيات والإجابة على التساؤلات:

1- **الفرضية الأولى:** تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل المصرفي من خلال إتاحة الفرصة لمختلف البنوك لتواجدها وتقديم خدماتها عبر الانترنت ومختلف الوسائط الإلكترونية وتوفير نظم المعلومات المصرفية، نؤكد على صحة هذه الفرضية.

- تعاضد دور وأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تنشيط العمل المصرفي، نظراً لما توفره من مزايا ومنافع للزبائن والبنوك على حد سواء، حيث نتج عن استخدامها في القطاع المصرفي انتشار العمل المصرفي الإلكتروني، مما يؤثر إيجاباً على رفع جودة الخدمات المصرفية وميزتها التنافسية، وتخفيض تكاليفها ومنه زيادة ربحية البنك.

- أسهم التقدم التكنولوجي في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية، إذ أدى إلى تحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات المصرفية الإلكترونية التي أحدثت تغييراً جذرياً في أنماط العمل المصرفي على النحو الذي بات يهدد الشكل التقليدي للصيرفة.

2- الفرضية الثانية: يتمثل العمل المصرفي الإلكتروني في الخدمات والأنشطة المصرفية التي تتم عبر الانترنت والوسائل الإلكترونية، لتحقيق مزايا للبنك والربون، ومن مقوماته ومتطلباته البنية التحتية التقنية، والكوادر البشرية، وهذه الفرضية صحيحة نسبياً.

- يتجاوز العمل المصرفي الإلكتروني الوظائف التقليدية، ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتقنيات الحديثة، وتؤدي إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية لتدعيم العلاقات وزيادة ولاء الزبائن بمصارفهم وتحسين جودة المنتجات المصرفية المقدمة، مما يعزز القدرة التنافسية للبنوك وتوسيع حصتها السوقية محلياً ودولياً.

- من سمات العمل المصرفي الإلكتروني الفعالية في العمل، سرعة في الإنجاز، وفرة في المعلومات عن الزبائن والأسواق والقدرة على تطوير المنتجات الجديدة وإيصالها إلى الزبائن في أي مكان وزمان، كما ساهمت البنوك الإلكترونية في تنشيط المعاملات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال الخدمات المصرفية التي توفرها على الانترنت ووسائل الاتصال الحديثة الأخرى، بالرغم من مختلف المخاطر والجرائم المصرفية التي تكتنفها.

3- الفرضية الثالثة: تلعب وسائل ونظم الدفع الإلكترونية دوراً مهماً في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية من خلال تسوية المدفوعات بواسطة البطاقات المصرفية الإلكترونية وتقاص الشيكات إلكترونياً، وتهددها مخاطر مصرفية تقليدية ومخاطر أمن المعاملات والمعلومات، حيث تؤكد صحة الفرضية وندعمها.

- تمثل وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي تهدف إلى تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مجموعة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة، كما ساهم التوسع في استخدام النقود الإلكترونية إلى سهولة وسرعة تسوية المدفوعات، مما انعكس على انتشار ورواج المعاملات المصرفية الإلكترونية.

- تتعرض العمليات المصرفية الإلكترونية ونظم ووسائل الدفع الإلكترونية إلى العديد من الجرائم والاعتداءات من قرصنة إلكترونية واحتيال إلكتروني مالي ومصرفي وغيرها من العمليات الإلكترونية الغير مشروعة، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على طرق ونظم الحماية لتأمينها.

- أدت المعاملات المصرفية الإلكترونية ونظم ووسائل الدفع الإلكترونية إلى تفاقم المخاطر المصرفية التقليدية، وبرزت مخاطر خاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية من مخاطر استراتيجية ومخاطر الأعمال، المخاطر التشغيلية، مخاطر السمعة والمخاطر القانونية، حيث لم تستوعب القوانين الحالية هذه التطورات.

- حتى تؤدي وسائل ونظم الدفع الإلكترونية دورها بفعالية في تنفيذ المعاملات المصرفية الإلكترونية، ينبغي العمل على التحكم في التكنولوجيا المصرفية الحديثة، وحماية تقنيات الاتصال وخاصة شبكة الانترنت من الاحتيال وضمان سرية جميع العمليات المصرفية، وتوفير إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل

وإقامة رقابة صارمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية، واتباع خطط وإجراءات الإدارة السليمة لمخاطر المعاملات المصرفية الإلكترونية وكذا وسائل ونظم الدفع الإلكترونية التي أقرتها لجنة بازل.

4- الفرضية الرابعة: تتوفر الدول العربية على إمكانات هائلة تساعد على التوسع في المعاملات المصرفية الإلكترونية من بنية تحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وأن حجمها يضاهي الدول المتقدمة في هذا المجال، وهذه الفرضية خاطئة.

- رغم الجهود التي تبذل للتوسع في المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية، إلا أنها لا تزال دون المستوى المطلوب، فمؤشرات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لازالت ضعيفة لأنها تعتبر البنية التحتية لها.

- لا زال حجم المعاملات المصرفية ضعيف ودون المستوى المطلوب من خلال المؤشرات في بعض الدول العربية مثل الأردن الكويت والسعودية والجزائر، كما أن غالبية البنوك العربية تعمل في ظل أنظمة مصرفية تقليدية، وتتميز البنوك في الدول العربية بصغر أحجامها، واختلال هيكل ملكيتها، وضعف الرقابة والإفصاح، وضعف استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة، والتركز في نصيبها، مما يجد من قدرتها على المنافسة والاستمرار.

5- الفرضية الخامسة: يتميز النظام المصرفي الجزائري بجاهزية مقبولة لإدخال تطبيقات الصيرفة الإلكترونية من خلال توفير البنية الإلكترونية والتشريعية وتحسين المؤشرات المصرفية، وهذه الفرضية خاطئة.

- من خلال تحليل وضعية الجهاز المصرفي الجزائري وبالنظر إلى مؤشراته، ورغم الإصلاحات والجهود المبذولة من قبل السلطات الوصية لتحديث النظام المصرفي الجزائري، وفي ظل الجاهزية الإلكترونية الضعيفة في الجزائر فإن المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري لا تزال ضعيفة.

- تلعب شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، وشركة "الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية" دوراً كبيراً في تحسين حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، حيث شهد العمل بالبطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر نمواً طفيفاً في عدد البطاقات وحجم المعاملات المنفذة بواسطتها، بالإضافة إلى ذلك عرفت أنظمة الدفع الإلكترونية المعتمدة في الجزائر تحسناً في أدائها مثل نظام المقاصة الإلكترونية للمدفوعات الخاصة بالجمهور العريض (ATCI)، ونظام التسويات الإجمالية الفورية الجزائري (ARTS) إلا أنها بعيدة عن المستوى المطلوب.

6- الفرضية السادسة: تتمثل معوقات نمو حجم المعاملات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية عموماً والجزائر خاصة في ضعف البنية التحتية الخاصة بها، نقص الثقافة المصرفية الإلكترونية، وهذه الفرضية صحيحة.

- لا تزال الدول العربية عموماً والجزائر بصفة خاصة تعاني من عدة معوقات تحول دون انتشار المعاملات المصرفية الإلكترونية يأتي في مقدمتها، ضعف البنية التحتية التقنية الحديثة والمتطورة، ومحدودية الكوادر الإدارية والفنية المؤهلة القادرة على أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بكفاءة عالية، والتفاعل المستمر مع المستجدات التي تفرزها المعطيات التكنولوجية لتقديم أفضل الخدمات وأحدثها، و انخفاض الإمكانيات المعرفية والعلمية للزبائن والمتعاملين مع المصارف في غالبية البلدان العربية نتيجة لارتفاع معدلات الأمية عموماً والأمية المعلوماتية خصوصاً، مع تركّز الثروة لدى كبار السن الذين يضعف لديهم الحافز لاستفادة من المعاملات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى ارتفاع

تكلفة التحول نحو الصيرفة الإلكترونية وضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية في البلدان العربية التي تسمح بالتحول نحو العمل المصرفي الإلكتروني.

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

### توصيات البحث:

من أهم التوصيات التي تسهم في دفع عملية التحول نحو تبني المعاملات المصرفية الإلكترونية وتطويرها في الدول العربية عموماً والجزائر خاصة، ينبغي الأخذ بما يلي:

- تشجيع استخدام التكنولوجيا الحديثة، وتطبيق الأنظمة والبرامج المتطورة، وتنويع الخدمات المصرفية المقدمة، والنظر إلى هذا الأمر كونه حجر الزاوية لأي عملية انتقال باتجاه المعاملات المصرفية الإلكترونية، ووضع استراتيجية واسعة لكل المعاملات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي تهدف إلى دراسة الوضع الحالي وفرص تطويرها على أن تتبنى البنوك وسائل الدفع الإلكترونية كأولوية.

- العمل على انشاء البنية التحتية التقنية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية من حيث توفير وسائل التواصل الحديثة والبرمجيات والمعدات الملائمة.

- القضاء على الأمية عموماً والأمية المعلوماتية بشكل خاص ونشر الثقافة الرقمية والوعي بأهمية المعاملات المصرفية الإلكترونية لدى مختلف الأعوان الاقتصاديين.

- إعادة النظر في تقويم العوامل المرتبطة بأداء البنوك العربية، ومدى فاعلية الأنماط التقليدية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية ومدى ملاءمتها مع التحديات الحديثة، والتوجه الجاد نحو الأنماط المصرفية الحديثة القائمة على الصيرفة الإلكترونية.

- تأهيل البنوك المركزية لقيادة ومواكبة الطفرة التقنية ومركزة الخدمات الإلكترونية الرئيسية بما ييسر التأمين والرقابة والتحديث، وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك في الدول العربية ليست فقط في البنوك الأجنبية بل وحتى من المؤسسات المالية الغير مصرفية، ومؤسسات تجارية أخرى.

- تطوير التسويق المصرفي الإلكتروني وتوفير الغطاء الإعلامي لتنوير وتوعية المواطنين بالمعاملات المصرفية الإلكترونية ووسائل ونظم الدفع الإلكترونية وكيفية استعمالها والعمل على تفعيل البرامج الترويجية للخدمات الإلكترونية بواسطة البنوك.



- إعادة هيكلة البنوك العربية عن طريق تحريرها من القيود المفروضة عليها، والحد من سيطرة الدولة، وتعزيز عمليات الاندماج على الصعيدين الداخلي والخارجي، لتكوين وحدات مصرفية كبيرة الحجم قادرة على مواكبة التطورات المستمرة في مجال تقديم الخدمات المصرفية الحديثة.

- تمويل مشروعات التقنية المصرفية و الإدارة وتشغيل نظم الدفع الإلكتروني عن طريق الإسناد الخارجي، والسماح لشركات القطاع الخاص بالمساهمة في تقديم خدمات الدفع الإلكتروني إلى جانب البنوك على أن تعمل من خلال النظام المصرفي.

- ضرورة التدريب والتأهيل المستمر للكوادر الإدارية في المصارف العربية فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في مجال الأعمال المصرفية الحديثة، والاستعداد التام على كافة المستويات للخوض في ميادين الخدمات المصرفية المبتكرة القائمة على الصيرفة الإلكترونية، وبما يضمن التفاعل المستمر على كافة المستجدات في المجال المصرفي لتعزيز قدرتها على المنافسة.

- تعزيز الكفاءات والكوادر البشرية التي تشرف على النظام المصرفي الإلكتروني وإجراء دورات تدريبية للموظفين المتعاملين بها، وترسيخ الثقافة الرقمية لدى قيادات البنوك، ووضع إجراءات وآليات كفيلة باسترجاع الثقة بين النظام المصرفي والمواطنين، والحد من استخدام النقود الورقية وتشجيع استخدام وسائل ونظم الدفع الإلكترونية كوسيلة أساسية في جلّ المعاملات الاقتصادية بالإضافة إلى اعتماد التجارة الإلكترونية في كل المعاملات الحكومية.

- الانفتاح على العالم الخارجي، وإزالة المعوقات التشريعية والتنظيمية التي تحول دون ذلك، وترسيخ فكرة الشفافية والإفصاح العالين لدعم ثقة الزبائن، وبالتالي الحصول على دعمهم باتجاه الأخذ بالأساليب الحديثة لتقديم الخدمات المصرفية، ووضع اللوائح والقوانين التي تنظم عمليات الدفع الإلكتروني، والعمل على تسهيل الإجراءات المصرفية المتعلقة بالخدمة مثل إجراءات فتح حساب البطاقة المصرفية.

#### آفاق الدراسة:

هناك العديد من المواضيع المرتبطة بموضوعنا هذا وتعتبر مكتملة له، والتي تحتاج إلى دراسة نذكر منها:

- أهمية وسائل ونظم الدفع الإلكترونية في تنشيط التجارة الإلكترونية في الجزائر.
  - دور التجارة الإلكترونية في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسات الاقتصادية في الجزائر.
  - إشكالية التحصيل الجبائي في ظل المعاملات المصرفية والتجارية الإلكترونية
  - مقومات الاقتصاد الرقمي في الدول العربية - بالإشارة إلى حالة الجزائر.
  - الصيرفة الإلكترونية عبر الهاتف المحمول.
  - دور التسويق عبر الانترنت في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - الصيرفة الإلكترونية كمدخل لتحديث النظام المصرفي الجزائري.
- وغيرها من المواضيع التي ترتبط فيما بينها لبلوغ أهداف الإحاطة الشاملة بمختلف الجوانب المتعلقة بالمعاملات المصرفية الإلكترونية.

## قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: مراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- إبراهيم العيسوي، التجارة الإلكترونية، المكتبة الأكاديمية، مصر، الطبعة الأولى، 2003.
- إبراهيم الفار، الحاسوب في التعليم، دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2002.
- إبراهيم بخي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم واستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون- الجزائر، 2005.
- إبراهيم سيد أحمد، الاقتصاد الإلكتروني، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى، 2010.
- إبراهيم كشت وآخرون، دليل القانونيين إلى الأعمال المصرفية، البنك الأردني الكويتي، عمان- الأردن، 2005.
- أبو سليمان إبراهيم عبد الوهاب، البطاقات البنكية: الاقراضية والسحب المباشر من الرصيد، دار القلم، دمشق، 1998.
- أحمد سفر، التطبيقات العملية للعمل المصرفي الإلكتروني: استراتيجيات النجاح في العالم الرقمي، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، ديسمبر 2002.
- أحمد سفر، التعاون المصرفي العربي: التوسع والتكامل، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، الطبعة الأولى، 2008.
- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، 2006.
- أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2008.
- أحمد محمد أبو القاسم، التسويق عبر الإنترنت، دار الأمين للنشر والتوزيع، مصر، الطبعة الأولى 2000.
- أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك: تقليدية الماضي و إلكترونية المستقبل، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، الطبعة الأولى، 2007.
- أكرم عبد الوهاب، التجارة الإلكترونية، مكتبة ابن سينا للطباعة والنشر، القاهرة، 2004.
- الأمم المتحدة، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الاسكوا)، أولويات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في غربي آسيا... قضايا مختارة، نيويورك، 2003.
- أمين فؤاد الضرعامي، بيئة السلوك التسويقي، مكتبة دار النهضة العربية، القاهرة، الطبعة الأولى، 1990.
- أنس العلي، النظام القانوني لبطاقات الاعتماد، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2005.
- إياد عبد الله شعبان، دور البنوك في التجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية ، بيروت- لبنان، أوت 2004.
- بشير عباس العلاق، التسويق عبر الانترنت، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2002.
- بشير عباس العلاق، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال (مدخل تسويقي)، مؤسسة الوراق، عمان-الأردن، الطبعة أولى، 2002.
- بن علي بلعزوز ، محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004.
- بهاء شاهين، العولمة والتجارة الإلكترونية، دار الفاروق الحديثة للطباعة والنشر، القاهرة، الطبعة الأولى، 2000.
- يوب نورتون، كاثي سميت- ترجمة مركز التعريب والترجمة، التجارة على الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت، لبنان، 1997.

- تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2005.
- ثابت عبد الرحمان إدريس- جمال الدين محمد المرسي، التسويق المعاصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2004.
- ثامر البكري- أحمد الرحموني، تسويق الخدمات المالية، دار الإثراء للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، عمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
- جمال الدين زروق وآخرون، أوضاع القطاع المصرفي في البلدان العربية وتحديات الأزمة العالمية، الطبعة الأولى، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، 2009.
- جورج نهاد أبو جريش، مدخل إلى مصارف الانترنت: دراسة قانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2004.
- حافظ كامل الغندور، محاور التحديث الفعّال في المصارف العربية (فكر ما بعد الحداثة)، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2003.
- حسن مظفر الرزوق، مقومات الاقتصاد الرقمي ومدخل إلى اقتصاديات الانترنت، مركز البحوث، الرياض، السعودية، 2006.
- حسين ابراهيم القضماني، البطاقة المصرفية والانترنت: دراسة حول الوضعيتين التقنية والقانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، الطبعة الأولى، 2002.
- حسين ابراهيم القضماني، النظام القانوني للدفع بالبطاقة المصرفية عبر الانترنت، بيروت، اتحاد المصارف العربية، 2002.
- حسين سلامة، تطبيقات الانترنت، الجزء الأول، مكتبة المجمع العربي، عمان، 2003.
- حمد رؤوف حامد، الاقتصاد الرقمي، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2001.
- خالد أمين عبد الله - اسماعيل ابراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، دار وائل للنشر، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الثانية المعدلة، 2010.
- خالد وهيب الراوي، العمليات المصرفية الخارجية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الثانية، 2005.
- الخوري هاني، تكنولوجيا المعلومات على أعتاب القرن الواحد والعشرين، مركز الرضا للكمبيوتر، دمشق، الجزء الأول، الطبعة الأولى، 1998.
- رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999.
- رأفت رضوان، المبادئ الأساسية للتسويق والتجارة الالكترونية، القاهرة، Arabesque Graphica، 2003.
- رأفت عبد العزيز غنيم، دور جامعة الدول العربية في تنمية وتسيير التجارة الالكترونية بين الدول العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2002.
- رشوان خشان- جورج نهاد أبو جريش، المدخل إلى مصارف الانترنت: دراسة قانونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2004.
- رمضان زياد- جودة محفوظ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2000.

- رمضان صديق، "الضرائب على التجارة الإلكترونية-دراسة مقارنة، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2001.
- زهير بشنق، العمليات المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2006.
- زياد القاضي وآخرون، مقدمة في الانترنت، دار صفاء، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2000.
- سامية محمد جابر، نعمات أحمد عثمان، الاتصال والإعلام- تكنولوجيا المعلومات، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- سعد غالب ياسين التكريتي، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، عمان، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2002.
- سعد غالب ياسين، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، مركز البحوث، الرياض - السعودية، 2005.
- سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، التجارة الإلكترونية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2004.
- سعد ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- سعد ياسين، نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، دار المناهج، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2006.
- سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الأمين للطباعة، مصر، الطبعة الأولى، 2001.
- سعودي محمد توفيق، بطاقات الائتمان، دار الثقافة للنشر، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2001.
- سليمان ناصر، تطوير صيغ التمويل قصير الأجل للبنوك الإسلامية، المطبعة العربية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2002.
- سمير محمد- طارق عبد العال حماد، المحاسبة عن العمليات المصرفية الحديثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2000.
- السيد أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2006.
- سيف الدين السماقي عبد الكريم، العمليات المصرفية الإلكترونية والإطار الإشرافي، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، جانفي 2004.
- شبيب بن ناصر البوسعيدي، وسائل الدفع في التجارة الإلكترونية، القاهرة، مركز الغندور، الطبعة الأولى، 2010.
- شريف درويش اللبان، تكنولوجيا الاتصال: المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2000.
- صفوت عبد السلام، أثر استخدام النقود الإلكترونية على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006.
- طارق طه، التجارة والتسويق الإلكترونية ، منشأة المعارف للنشر والتوزيع، الإسكندرية، الإصدار الثاني، 2005.
- طارق طه، التسويق والتجارة الإلكترونية، دار الكتب للنشر، القاهرة، مصر، 2005.
- طارق عبد العال حماد، التجارة الإلكترونية: المفاهيم - التجارب - التحديات - الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003/2002.
- الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الثانية، 2003.
- طوبيا بيار، بطاقات الاعتماد، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت، 2000.
- عبد الحميد بسيوني ، أساسيات و مبادئ التجارة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية للنشر والتوزيع، 2004.

## قائمة المراجع

- عبد الخالق السيد أحمد، التجارة الالكترونية والعمولة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، الطبعة الأولى، 2006.
- عبد الرزاق محمد قاسم- علي اليوسف، نظم المعلومات المصرفية، منشورات جامعة دمشق، مديرية الكتب الجامعية، 2008.
- عبد الغفار حنفي- عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، الاسكندرية، 1993.
- عبد الله خبابه، الاقتصاد المصرفي: البنوك الالكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية، مؤسسة شباب الجامعة، الاسكندرية- مصر، 2008.
- عبد الله فرغلي على موسى، تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والالكتروني، القاهرة، ايتراك للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2007.
- عبد المجيد عبد المطلب ، العمولة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية 2001.
- عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياً وإدارتها، الدار الجامعية، الاسكندرية، الطبعة الأولى، 2000.
- عطية سالم عطية، مجموعة محاضرات في معهد الدراسات المصرفية، مركز التدريب المصرفي بالمصرف المركزي المصري، 1997-1998.
- علاء عبد الرزاق السالمي، حسين عبد الرزاق السالمي، شبكات الإدارة الالكترونية: أساسيات وأنواع الشبكات الالكترونية وأمن ورقابة الشبكات والتجارة الالكترونية والعمل عن بعد، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
- علي الأعسم، الانترنت وسيلة هامة للمعلومات والتبادل التجاري: الصناعة المصرفية العربية في عالم المعلوماتية والاتصالات الحديثة، اتحاد المصارف العربية، بيروت - لبنان، 1997.
- عماد صالح سلام، البنوك العربية والكفاءة الاستثمارية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، الطبعة الأولى، 2004.
- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، مصر، الطبعة الأولى، 1999.
- فايز رضوان، بطاقات الوفاء، القاهرة، دار النهضة العربية، الطبعة الأولى، 2001.
- فداء يحي أحمد محمود، النظام القانوني لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- فريد النجار وآخرون، التجارة و الأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2006.
- فريد النجار، الاقتصاد الرقمي: الانترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات البنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة الأولى، 2007.
- فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الرقمية والاقتصاد الرقمي، الإسكندرية، مؤسسة شباب الجامعة، 2004.
- فلاح حسن الحسني- مؤيد عبد الرحمان، إدارة البنوك، دار وائل للنشر، الأردن، الطبعة الأولى، 2000.
- فؤاد شاكر، التحرير العالمي تجارة الخدمات المالية والتكيف المالي العربي المطلوب: المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2002.
- قرطاس منصف، التجارة الالكترونية والخدمات المصرفية عبر الانترنت، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، 2000.
- كميث طالب البغدادي، الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2008.

- مجلد لازم مسلم المالكي، المكتبات الرقمية وتقنية الوسائط المتعددة، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2005.
- محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007.
- محمد الصيرفي، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية - مصر، 2007.
- محمد الطائي، هدى عبد الرحيم حسين العلي، اقتصاديات المعلومات: القوة الناعمة في تحقيق التفوق التنافسي للمؤسسات، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
- محمد خليل أبو زلطة - زياد عبد الكريم القاضي، مدخل إلى التجارة الالكترونية، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2009.
- محمد سمير أحمد، الإدارة الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
- محمد صالح الحناوي وآخرون، مقدمة في الأعمال في عصر التكنولوجيا، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- محمد عبد الحليم عمر، الجوانب الشرعية والمصرفية والمحاسبية لبطاقات الائتمان، ايتراك للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 1997.
- محمد علم الدين-محمد عبد الحسيب، الحاسبات الالكترونية وتكنولوجيا الاتصال، دار الشروق، القاهرة، مصر، 1997.
- محمد محمود الخالدي، التكنولوجيا الالكترونية: "الحكومة الالكترونية، الصحافة الالكترونية، التسويق الالكتروني، الإدارة الالكترونية، الاتصالات الالكترونية، المدارس الالكترونية"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
- محمد محمود طعمانة- طارق شريف العلوش، الحكومة الالكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2004.
- محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، الرقابة المصرفية والضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي الالكتروني، اتحاد المصارف العربية، فيفري 2004.
- محمود حميدات، مدخل للتحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
- محي الدين إسماعيل، موسوعة أعمال البنوك من الناحيتين القانونية والعملية، الجزء الأول، القاهرة، 2000.
- مدحت صادق، تقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة والنشر، القاهرة- مصر، الطبعة الأولى، 2001.
- مراد شلباية، علي فاروق، مقدمة إلى الانترنت، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2001.
- مروان محمد أبو عرابي، الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية والتقليدية، دار تسنيم للنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2006.
- مصطفى أحمد سيد، التسويق العالمي: بناء القدرات التنافسية للتصدير، دار المريخ، المملكة العربية السعودية، 2001.
- منظور أحمد الأزهرى، مواقف الشريعة الإسلامية من البطاقات البنكية- دراسة اقتصادية قانونية شرعية، مكتبة الصحابة، الشارقة، 2007.
- منير محمد الجنبهي - ممدوح محمد الجنبهي، النقود الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2006.
- منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، الشركات الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2005.
- ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دائرة المكتبة الوطنية، عمان، الطبعة الأولى، 2007.

- نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت-لبنان، الطبعة الأولى، 2001.
- نادر شعبان ابراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الالكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، مصر، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، 2006.
- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الالكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس- لبنان، الطبعة الأولى، 2007.
- ناظم محمد نوري الشّمري- عبد الفتّاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية: الأدوات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر، عمان- الأردن، الطبعة الأولى، 2008.
- نجم عبود نجم، الإدارة الالكترونية: الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 2004.
- هدى حامد قشقوش، الحماية الجنائية للتجارة عبر الانترنت، دار النهضة العربية، القاهرة، 2000.
- هشام الديب، توجهات ترسم مستقبل التجارة الالكترونية، دراسة عن تأثير التجارة الالكترونية على الملكية الفكرية والأمن الإلكتروني، أكاديمية البحث العلمي والتكنولوجيا، القاهرة، 2001.
- هند محمد حامد، التجارة الالكترونية في المجال السياحي، حلوان، دار النهضة العربية، 2003.
- يوسف أحمد أبو فارة، التسويق الالكتروني: عناصر المزيح التسويقي عبر الانترنت، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى، 2004.
- يونس عرب، قانون الكمبيوتر، اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2001.

## 2- الرسائل الجامعية:

- أحمد عبد الله العموري، أثر التجارة الالكترونية على المراجعة: دراسة ميدانية في اليمن، رسالة دكتوراه، جامعة دمشق - سوريا، 2006.
- بختي إبراهيم، دور الانترنت وتطبيقاته في مجال التسويق، رسالة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002-2003.
- رشا عصام الحجلي، أثر تطور أنظمة الدفع بواسطة البطاقات على تعثر حاملي البطاقات الائتمانية: دراسة عملية على أسباب تعثر حملة بطاقات فيزا الائتمانية في الأردن، أطروحة دكتوراه الفلسفة- تخصص مصارف، كلية العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، الأردن، 2009.
- رشيد دريس، استراتيجية تكييف المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل اقتصاد السوق، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة الجزائر، 2006.
- رعد الصرن، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات المصرفية في القطاع المصرفي، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2005.
- زياد عبد الحليم عبد المنعم الذبيبة، مستوى حاكمية تكنولوجيا المعلومات وأثره في مستوى الأداء للشركات الصناعية باستخدام إطار عمل " أهداف الرقابة للمعلومات والتكنولوجيا المرتبطة بها"- دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية المدرجة في بورصة عمان، أطروحة دكتوراه- محاسبة- العلوم المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، 2008.



- سامي أحمد محمد مراد، دور اتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية "الجاتس" في رفع كفاءة أداء الخدمة المصرفية بينوك القطاع العام في مصر (بالتطبيق على بنك القاهرة)، رسالة دكتوراه في العلوم الإدارية، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية، المعهد القومي للإدارة العليا، مصر، 2002.
- السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، جامعة العربي بن مهيدي- أم البواقي، السنة الجامعية 2010-2011.
- عادل محمد القطاونة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات الحاسبي: دراسة استطلاعية في منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمان ضمن السوق الأول، رسالة دكتوراه الفلسفة - محاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2005.
- عاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية- بنوك وتأمينات، جامعة منتوري- اقسطنطينة، 2007.
- عبد الفتاح زهير العبد اللات، معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية: دراسة حالة على البنوك الأردنية، أطروحة دكتوراه الفلسفة، كلية العلوم المالية والمصرفية، تخصص المصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان- الأردن، 2006.
- عبد القادر بريش، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.
- عبد الله صالح بورقة، واقع التجارة الالكترونية في الشركات السعودية وآفاق تطورها ( دراسة تحليلية)، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2007-2008.
- علاونة سعيد فرج، مدى تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للشركات المساهمة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية- دراسة مقارنة لمقاييس الأداء المحاسبية و السوقية باستخدام نموذج Tobin 's Q ، رسالة دكتوراه محاسبة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، 2004-2005.
- محمد حمد عبد الهادي الرويس المري، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية في دولة قطر، أطروحة دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة عين الشمس، مصر، 2002.
- محمد زيدان، دور التسويق في القطاع المصرفي: حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه، علوم اقتصادية - تخطيط، جامعة الجزائر، 2004-2005.
- إناس فخري محمد أبو عكر، أثر تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت على العمل المصرفي وتقييم الرقابة الأمنية على أنظمة المعلومات المحاسبية - دراسة استطلاعية على المصارف الأردنية ، رسالة ماجستير- جامعة اليرموك، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، قسم المحاسبة، 2004-2005.
- برهان غسان سلمان "صباح الحلو"، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك التجارية الأردنية : من منظور القيادات المصرفية ، رسالة ماجستير - تخصص التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية ، جامعة آل البيت، الأردن، 2000.
- جميلة بدريسي، تكنولوجيا المعلومات وأثرها على الشغل، رسالة ماجستير- علوم اقتصادية، جامعة الجزائر، 1994.

- حواس التيمطاط، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية إدارة الموارد البشرية في المملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، الأردن، 2007.
- رشيد بوعافية، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري- الآفاق والتحديات، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية- نقود مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب- البليدة، 2005.
- سام سعد محمد، أثر تطبيق نظام المعلومات الإدارية على العمليات وجودة الخدمات في المصرف السوري، رسالة ماجستير - إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2009.
- عامر بشير، تحديث البنوك التجارية - دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، علوم اقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، جامعة البليدة 2005.
- عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ماجستير، علوم اقتصادية، تخصص التحليل والاستشراف الاقتصادي، جامعة منتوري، قسنطينة، 2008-2009.
- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2003-2004.
- محمد عبيد، التجارة الالكترونية كأحد اتجاهات التجارة الدولية في عصر العولمة ومتطلبات تطبيقها في سورية، رسالة ماجستير - اقتصاد، جامعة دمشق، سوريا، 2006.
- محمود إسماعيل علي إسماعيل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على شركات صناعة الدواء الأردنية، رسالة ماجستير، كلية إدارة المال والأعمال، جامعة آل البيت، الأردن، 2008-2009.
- مراد رايس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة: مديرية الصيانة لسونطراك بالأغواط "DML"- 2005/2004، رسالة ماجستير- علوم التسيير، جامعة الجزائر.

### 3- المجلات والمنشورات:

- إبراهيم بخي، الانترنت في الجزائر، مجلة الباحث- دورية علمية محكمة سنوية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، عدد01، 2002.
- أحمد باتورة- نواف عبد الله، أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، المجلد السادس، العدد الرابع، 2006.
- أحمد جمال الدين موسى، النقود الالكترونية وتأثيرها على دور المصارف المركزية في إدارة السياسة النقدية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة المنصورة، أبريل 2001.
- أحمد حمد الله السمان، التجارة الالكترونية وتنمية الصادرات، جامعة القاهرة، مركز البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 24، فبراير 2005.
- إخلاص باقر النجار، العمل المصرفي الإلكتروني: المفهوم، المتطلبات، والتحديات... مجلة العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البصرة، العراق، العدد 14، ديسمبر 2004.
- أميل عقيل يوثيل- عبد الستار محمد العلي، نموذج تقييم أنظمة المعلومات الاستراتيجية كأداة تنافسية في المصارف، مجلة الإدارة العامة، المجلد الثامن والثلاثون، العدد الثاني، الرياض، المملكة العربية السعودية، أوت 1998.
- بلهاشمي جيلالي طارق، الإصلاحات المصرفية في الجزائر، جامعة البليدة، مجلة آفاق، العدد:04، سنة 2005.

- البنك الأهلي المصري،التجارة الالكترونية تطورها ومستقبلها، النشرة الاقتصادية، إدارة البحوث، المجلد الخامس والخمسون، العدد الثاني، 2002.
- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الأول، المجلد الرابع والخمسون، القاهرة، 2001.
- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثالث، المجلد الخامس والخمسون، القاهرة، 2002.
- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، العدد الثاني، المجلد الرابع والخمسون، القاهرة، 2001.
- البنك الأهلي، دراسة العدد: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، النشرة الاقتصادية، المجلد 58، العدد الأول، 2005.
- بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، التقرير السنوي 2011، أكتوبر 2012.
- بنك الجزائر، التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر، التقرير السنوي 2010، أكتوبر 2011.
- الجميل سرمد كوكب، المؤسسة المصرفية العربية: التحديات والخيارات في عصر العولمة، مجلة دراسات استراتيجية، مركز الإمارات للدراسات والبحوث الاستراتيجية، أبو ظبي، العدد 72.
- حسان خبابة، أبعاد ونتائج الاصلاحات المصرفية في الجزائر، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثامن عشر، العدد الثالث، السنة الثامنة عشرة، سبتمبر 2010.
- خليل محمد القصاص، تجربة البنك الالكتروني في الأردن: الطموحات والتحديات، مجلة البنوك في الأردن، العدد الثامن، المجلد الثالث والعشرون، جمعية البنوك في الأردن، أكتوبر 2004.
- دياب مفتاح، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الفرد والمجتمع، المجلة العربية للمعلومات، المجلد 19، العدد 01، تونس، 1998.
- سروع، جو، الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، جمعية اتحاد المصارف العربية، مجموعة 23، عدد 277، 2003.
- سعد موسى نفاع، التعاملات المالية الإلكترونية، مجلة البنوك في الأردن، العدد 11، عمان- الأردن، جانفي 2002.
- سلطة الضبط للبريد والمواصلات السلوكية واللاسلكية، مرصد سوق الهاتفية النقالة في الجزائر، 2012.
- صيام وليد زكريا، كفاءة نظام المعلومات في القطاع المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 21، ع9، عمان، 2002.
- طارق طه، الانترنت كقناة استراتيجية للتوزيع المصرفي، مجلة كلية التجارة للبحوث العلمية، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، المجلد التاسع والثلاثون، العدد الأول، مارس 2002.
- عامر سعد، المصارف الالكترونية... خدمات مالية خارج حدود الزمان والمكان، مجلة المعلوماتية، العدد السابع، جويلية 2006.
- عبد الباسط وفا محمد، سوق النقود الالكترونية، مجلة مصر المعاصرة، العدد 471/472، جويلية/أكتوبر 2003.
- عبد الرحيم الشحات البحطي، المخاطر المالية في نظم المدفوعات في التجارة الإلكترونية كأحد التحديات التي تواجه النظم المصرفية، مجلة الاقتصاد والإدارة، جامعة الملك عبد العزيز- السعودية، المجلد 21، العدد 02، 2007.
- عبد الله المالكي، الموسوعة في تاريخ الجهاز المصرفي الأردني، المجلد (7)، 1997.
- عدي قندح، الآثار الاقتصادية للمقاصة الالكترونية، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، عمان- الأردن، العدد 5، ماي 2008.

- عمر حسن العمري، الدفعيات الالكترونية في السودان: الحاضر وآفاق المستقبل، دراسات مصرفية ومالية، مركز البحوث والنشر والاستشارات، أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية، العدد العشرون، السودان، جويلية 2012.
- فادي العلوش، أكثر من 400 صراف والعلامة الفارقة "خارج الخدمة": الصرافات الآلية في سوريا... واقع في غياب ثقافتها، المصارف و التأمين، العدد الثالث، فيفري 2008.
- فارس بوباكور، بومعيل سعاد، أثر التكنولوجيات الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجمنت، العدد 03، مارس 2004.
- فؤاد شاكر، دور المصارف في تشجيع الاستثمار في تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، مارس 2002.
- فؤاد نجيب الشيخ - فادي محمد بدر، العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردنية، مجلة الإدارة العامة، مجموعة 44، العدد 3، المملكة العربية السعودية، سبتمبر 2004.
- فياض ملفي القضاة، الالتزامات الناتجة عن استعمال بطاقات الائتمان، مجلة الدراسات، المجلد 26، العدد 02، الأردن، 1999.
- المجلس الوطني الاقتصادي والاجتماعي، مشروع التقرير حول إشكالية إصلاح المنظومة المصرفية: عناصر من أجل فتح نقاش اجتماعي، الدورة السادسة عشر، الجزائر، 2001.
- محمد إبراهيم محمود الشافعي، النقود الالكترونية: ماهيتها، مخاطرها وتنظيمها القانوني، مجلة الأمن والقانون، دبي، العدد الأول، جانفي 2004.
- محمد تطار، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد الثاني، 2001.
- محمد يحيوي، واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في الجزائر، سبتمبر 2007.
- محمود الكيلاني، بطاقة الائتمان، مجلة البنوك في الأردن، العدد الأول، المجلد الواحد والعشرون، فيفري 2002.
- محمود فهمي القاضي، المصارف العربية والنجاح في عالم متغير، دور المصارف في تشجيع الاستثمار في تقنية المعلومات والتجارة الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2002.
- مركز مدار للأبحاث والتطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات التواصل الاجتماعي في العالم العربي، دبي، الإمارات العربية المتحدة، 2012.
- مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، اقتصاد المعلومات - تسخير العلم و التكنولوجيا لأغراض التنمية- النموذج الجديد لتكنولوجيا المعلومات، منشورات الأمم المتحدة، تقرير 2007 / 2008.
- نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، مجلة البنوك في الأردن، المجلد 19، العدد 5، 2000.
- نصر الدين بوريش، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كأداة للميزة التنافسية كأداة لتأقلم المؤسسة الاقتصادية مع تحولات المحيط الجديد (حالة الجزائر)، مجلة الاقتصاد المعاصر، المركز الجامعي بخميس مليانة، العدد 03، أفريل 2008.
- نصر حمود مزنان فهد، إمكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل، العدد 4، سنة 2011.
- نصرى عباس عصمان، " نظام التحويلات المالية "، نشرة التجارة والتنمية، العدد 35.

- نواف عبد الله باتوبارة، "أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 6، العدد4، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن، ديسمبر 1998.
- وزارة التخطيط والتعاون الدولي، تقرير التنافسية لقطاع الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لعام 2009-2010، الأردن.
- يونس عرب، البنوك الالكترونية، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، مج 19، ع4، عمان، 2000.
- يونس عرب، التشريعات والقوانين المتعلقة بالإنترنت في الدول العربية، مجلة اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، بيروت- لبنان، مجموعة 22، العدد 265.
- يونس عرب، الدراسة الشاملة حول البنوك الالكترونية: آليات عمل البنوك الالكترونية وعناصر النجاح- الجزء الثاني، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، العدد الرابع، المجلد التاسع عشر، الأردن، ماي 2000.
- يونس عرب، أمن المعلومات، ماهيتها وعناصرها واستراتيجياتها، مجلة اتحاد المصارف العربية، العدد281، بيروت- لبنان، أبريل 2004.

#### 4- الملتقيات والمؤتمرات:

- بن علي بلعزوز- عاشور كتوش، دراسة لتقييم انعكاس الإصلاحات الاقتصادية على السياسة النقدية، الملتقى الدولي حول السياسات الاقتصادية في الجزائر: الواقع والآفاق، جامعة تلمسان، يومي 29-30 أكتوبر 2004.
- توفيق شنبور، بطاقات الدفع الإلكترونية: بطاقات الوفاء- النقود الإلكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، الجزء الأول.
- حسن شحادة الحسين، العمليات المصرفية الالكترونية: الصيرفة الالكترونية، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية: أعمال المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، الجزء الأول: الجديد في التقنيات المصرفية، منشورات الحلبي الحقوقية، بيروت- لبنان، الطبعة الأولى، 2007.
- حسن علي القفعي، النقود الإلكترونية وتأثيرها على دور البنوك المركزية في إدارة السياسة النقدية، مؤتمر القانون والحاسوب، كلية القانون- جامعة إربد، الأردن، 12-14 جوان 2004.
- حسين رحيم، هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات-، جامعة الشلف، 14 و15 ديسمبر 2004.
- دود بول، تفهم آثار الثورة المصرفية العالمية، مؤتمر الأكاديمية العربية العاشر تقدم المنتجات والخدمات المصرفية أمام تحديات القرن الواحد والعشرين، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2000.
- زين الدين صلاح، دراسة اقتصادية لمشكلات وسائل الدفع الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة و القانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، المجلد الأول، 10-12 ماي 2003.
- شريف محمد غنام، محفظة النقود الالكترونية: رؤية مستقبلية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- المجلد الأول، جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003.
- شيرين بدري البارودي، دور اقتصاد المعرفة في تطوير الخدمات الالكترونية: دراسة تحليلية عن البنوك الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس حول اقتصاد المعرفة والتنمية الاقتصادية، جامعة الزيتونة الأردنية-كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، 27 أبريل 2005.

- صالح محمد حسني محمد الحملاوي، دراسة تحليلية لدور النقود الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول.
- عبد الكريم جابر شنجار، قراءة في اتجاهات القطاع المصرفي العربي نحو الاندماج والتكامل بالإشارة إلى تجارب عربية مختارة، المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، عمان، 2007.
- عبد الهادي النجار، بطاقات الائتمان والعمليات المصرفية الالكترونية، بحث مقدم إلى مؤتمر الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، جامعة بيروت العربية، الجزء الأول، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، 2007.
- فياض ملفي القضاة، مسؤولية البنوك عن استخدام الكمبيوتر كوسيلة وفاء، مؤتمر القانون والكمبيوتر والانترنت، كلية الشريعة الإسلامية والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة- دبي، من 1-3 جويلية 2000.
- محمد إبراهيم محمود الشافعي، الآثار النقدية والاقتصادية والمالية للنقود الالكترونية، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول.
- محمد تفرورت، أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير الخدمات السياحية، الملتقى الوطني حول : السياحة والتسويق السياحي في الجزائر، جامعة قلمة، 25-26 أكتوبر 2009.
- محمد رأفت عثمان، ماهية بطاقة الائتمان وأنواعها وطبيعتها القانونية وتمييزها عن غيرها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الثاني.
- محمود أحمد إبراهيم الشرفاوي، مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، كلية الشريعة والقانون- جامعة الإمارات العربية المتحدة، 10-12 ماي 2003، المجلد الأول.
- مفتاح صالح، معارف فريدة، البنوك الالكترونية، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، الأردن.
- نوال بن عمارة، "وسائل الدفع الالكترونية - الآفاق والتحديات"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004.

##### 5- التقارير:

- الاتحاد الدولي للاتصالات، تقرير اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وآفاقها في المنطقة العربية-2012.
- الاتحاد الدولي للاتصالات، قمة توصيل العالم العربي 2012، المحتوى الرقمي العربي، الدوحة، قطر، 2012.
- اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، بنك الكويت المركزي، تقارير مصرفية- وحدة الدراسات المالية والفنية، مايو 2011.
- اتحاد مصارف الكويت، تطور المعاملات بالبطاقات البلاستيكية في دولة الكويت، تقارير مصرفية-وحدة الدراسات المالية والفنية، جوان 2009.
- بنك الكويت المركزي، التقارير السنوية: التقرير السنوي الثامن والثلاثون(2009-2010)، التقرير السنوي التاسع والثلاثون(2010-2011)، التقرير السنوي الأربعون(2011-2012)، الكويت.
- البنك المركزي الأردني، النقود والبنوك، النشرة الإحصائية الشهرية.

- البنك المركزي الأردني، أنظمة الدفع والتقااص والخدمات الالكترونية: نظام التسويات الإجمالية الفوري(RTGS-JO).
- البنك المركزي الأردني، تقرير استقرار القطاع المالي في الأردن، 2010.
- جمعية البنوك في الأردن- دائرة الدراسات، الأداء المقارن للبنوك العاملة في الأردن خلال العام2011، عمان- الأردن،  
حوييلية 2012.
- جمعية البنوك في الأردن- دائرة الدراسات، سوق أجهزة الصراف الآلي في الأردن، نوفمبر2010.
- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثاني والثلاثون، الأردن،2010 .
- جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون،الأردن،2011.
- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2000-2010)، الأردن، 2011.
- جمعية البنوك في الأردن، تطور القطاع المصرفي الأردني (2003-2012)، الأردن.
- سالم عبد العزيز الصباح، بنك الكويت المركزي، التقرير السنوي الثامن والثلاثون، السنة المالية 2009-2010.
- صندوق النقد العربي، التقرير الاقتصادي العربي الموحد، أبوظبي، السنوات 2010،2012،2011.
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا" الإسكوا"، ملف العدد: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية،  
نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في غربي آسيا، العدد13، بيروت لبنان، سبتمبر2010.
- اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا" الإسكوا"، نشرة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتنمية في المنطقة العربية،  
العدد19، الأمم المتحدة، نيويورك، 2013، ص41.
- مركز مدار للأبحاث والتطوير، تقرير حول: مشهد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وشبكات النواصل الاجتماعي في  
العالم العربي- 2012، دبي- الإمارات العربية المتحدة.
- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الرابع والأربعون (44): القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية،  
2008.
- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي السادس والأربعون (46): القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية،  
2010.
- مؤسسة النقد العربي السعودي، التقرير السنوي الثامن والأربعون (48): القطاع المصرفي، المملكة العربية السعودية،  
2012.

## ثانيا: مراجع باللغات الأجنبية:

### 1- الكتب:

- Bank for International Settlements (BIS), Implication for central banks of the development of electronic money,Basele,1996.
- Benissad, M . Hocine , la réforme économique en Algérie , ( A l'indicible ajustement structurel) , ed: office publication universitaire, Alger , 1991.
- Benot Aubect, Les technologies de l'information et l'organisation, Goëtan .marin, Québec, Canada, 1997.
- Chantal Uweniza, The Role Of E-Commerce In Improving Productivity In Farming Communities, Tshwane University of technology, 2004.
- Daniel Kaplan, Guide du commerce électronique: Votre entreprise sur l'internet, Paris, Maisonneuve et larose,2000.

- European Commission, proposal for European Parliament and Council Directives on the taking up, the pursuit and the prudential supervision of the business of electronic money institutions, Brussels, com(98) 727,1998.
- Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, KPMG Algérie, Edition 2012.
- Guy Hervier, Le commerce électronique, Paris, Edition d'organisation, 2001.
- Kotler Philipe, Marketing Management, Pearson Prentice Hall- Upper Saddle River, New Jersey, 2006.
- Manoranjan padhy, Banking Future, Dominant Publisher and Distributors, New Delhi 2002.
- Marcel Aucoin, Vers l'argent électronique, Québec, Sefit,1996.
- Markx.Xu ; Siobhan wilkes and Mahmood H. Shah ,e-banking application and Issues in abbey national PLC( ,Encyclopedia of E-commerce, E-government and Mobile commerce), Idea group publishing ,2006.
- Michel Paquin, Gestion des technologies de l'information, Les éditions Agence d'arc, CANADA, 1990.
- O'Brien, James A, Management information systems: Managing information technology in the internet worked enterprise, McGraw-Hill, Boston, 4edition, 1999.
- Paul A .Murphy, Banking For Dummies, IDG, books, New Jersey, 1999.
- Philip KOTLER et Bernard DUBOIS, Marketing Management, 11eme éditions, Public Union édition, paris, 2000.
- Toering Jean - Pierre et Brion François, les moyens de paiements, PUF, édition que sais- je? ,1<sup>er</sup> édition, paris, 1999.
- Wery Etienne, Facture, Monnaie et Paiement électronique, aspect juridique, Litec, paris, 1993.

## 2- المقالات والمنشورات والتقارير:

- Abde lhamid Hadj Arab : les risques liés aux systèmes de paiement, Media banque ,le journal interne de la banque d'Algérie,N°81décembre 2005 ,janvier 2006.
- Ahmed Abu-Musa, "Auditing E-Business: New Challenges for External Auditors". The Journal of American Academy of Business, Cambridge, Vol 4, Issue 1/2, March 2004.
- ARPT,"Rapport Annuel 05",2005.
- Assia Benchabla, NOTE DE PRESENTATION DU SYSTEME MONETIQUE INTERBANCAIRE EN ALGERIE , Directrice des Moyens de Paiement – SATIM, Seoul -Juin 2007.
- Banque d'Algérie, Système RTGS, document interne de la banque d'Algérie, 13 Mai 2005.
- Banque d'Algérie ,Evolution Economique Et Monétaire En Algérie, Rapport 2001, Banque D'Algérie, Juillet 2002.
- Banque d'Algérie ,L'amélioration de la qualité des services de base; MediaBank; N° 81.
- Banque d'Algérie ,Les Existence D'une Economie Moderne Et Perforante, Media Banque, Le Journal Interne De La Banque D'Algérie, N° 76, Février/Mars 2005.
- BNA, Système de paiements éléments pour une solution interbancaire, BNA Finance, 2émé Année, N°6, Octobre/Décembre2003.
- Committee on Payment and Settlements Systems of central Banks of the Group of Ten Countries, Settlement Risks in Foreign Exchange Transactions ,Bank for International Settlement, 2000.
- Consultative Group to Assist the Poor,The World Bank Group. "Financial Access 2010: The State of Financial Inclusion Through the Crisis". 2010.
- GUETTAF Slimane ,Système algérien de télé compensation des paiements de masse A.T.C.I , E.S.B. (Bouzaréah), le 25 septembre 2006.
- Hadj Arab Abdhamid , Projet système de paiement , RTGS , Média Bank , n° 67 , Août -sep 2003.



- La Banque D'Algérie ,Evolution Economique Et Monétaire En Algérie, Rapport 2001, Banque D'Algérie, Juillet2002.
- La Banque D'Algérie, Normes Interbancaires De Gestion Automatiser Des Instrument De Paiement, Document Interne De La Banque D'Algérie, Février 2005.
- La cnep banque ,système de paiement de masse, flash info bulletin de la cnep banque ,N°2 mars 2006.
- Lombard D. et autres; "NTIC et commerce électronique: sait-on vraiment de quoi on parle?", problèmes économiques; N°2720; paris; juillet 2001.
- Newel BENKRITLY, Le système de paiement par carte en Algérie, rencontre sur la carte bancaire au Maghreb, Tunis,2007
- Pearce -Douglas, Financial Inclusion in the Middle East and North Africa: Analysis and Roadmap Recommendations, The World Bank. 2010.
- SATIM, projet system de paiements interbancaire ,carte de payement , Octobre , 2003.
- SATIM, rapport sur le réseau monétique interbancaire (RMI)- carte de retrait, mai 2002.
- World Economic Forum ,The Global Information Technology Report 2012 , Living in a Hyper connected World, 2012.

ثالثاً: المراجع الإلكترونية:

- [http:// www.aebs.dz](http://www.aebs.dz)
- <http://www.cbj.gov.jo>
- <http://www.cbk.gov.kw>
- <http://www.cultnat.org>
- <http://www.djaweb.dz>
- <http://www.Econtent.org.sa>
- <http://www.itu.int>
- <http://www.madarresearch.com>
- <http://www.mptic.dz>
- <http://www.newsofcd.com>
- <http://www.SWIFT.com>
- <http://www.tda.dz>
- <http://www.unctad.org>
- <http://www.abj.org.go>
- <http://www.arpt.dz>
- <http://www.escwa.un.org>

الملاحق

الملاحق:

الملحق رقم (1-4): معدل انتشار الانترنت في الدول العربية سنة 2011

المرتبة	الدولة	مستخدمو الانترنت	معدل الانتشار(%)	الترتيب العالمي
1	البحرين	715.928	54.37	57
2	الإمارات	4.574.578	53.85	59
3	الكويت	1.853.394	50.13	64
4	قطر	854.958	50.06	65
5	السعودية	13.600.000	47.93	74
6	لبنان	1.730.914	40.99	85
7	عمان	1.146.880	10.11	88
8	المغرب	12.728.464	39.26	91
9	الأردن	2.187.519	35.1	99
10	تونس	3.432.988	31.99	107
11	فلسطين	1.280.172	30.26	111
12	مصر	21.671.400	26.64	120
13	سورية	5.113.749	23.92	122
14	ليبيا	1.355.796	22.60	126
15	الجزائر	7.767.641	20.94	130
16	السودان	6.959.517	16.60	138
17	العراق	5.510.556	16.42	139
18	اليمن	3.327.558	13.69	145
	الإجمالي	95.812.013	27.38	-

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير مركز مدار للأبحاث و التطوير 2012، مرجع سابق، ص33.

الملحق رقم (2-4): نمو مستخدمي الانترنت حسب المنطقة الجغرافية 2010-2011

النمو(%)	مستخدمو الانترنت		المنطقة
	2011	2010	
25.70	37.494.310	29.288.849	دول المشرق العربي
20.23	22.745.738	18.919.034	دول مجلس التعاون الخليجي
38.09	25.284.889	18.310.000	دول شمال إفريقيا
40.55	10.287.075	7.319.402	السودان و اليمن
28.82	95.812.013	74.377.285	الإجمالي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدول رقم (11-4).

الملحق رقم (3-4): نسبة مستخدمي الانترنت إلى أجهزة الكمبيوتر سنة 2011

الترتيب	الدولة	النسبة
1	قطر	1.07
2	الإمارات	1.18
3	الكويت	1.42
4	ليبيا	1.52
5	البحرين	1.53
6	السعودية	1.68
7	لبنان	1.90
8	الأردن	1.97
9	الجزائر	2.06
10	عمان	2.08
11	العراق	2.16
12	تونس	2.70
13	سورية	2.81
14	فلسطين	3.23
15	السودان	3.36
16	اليمن	3.55
17	مصر	3.96
18	المغرب	4.18

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الجدولين رقم (11-4) رقم (14-4) السابقين

الملحق رقم (4-4): إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الالكترونية على نقاط البيع

السنوات	عدد المعاملات ( بالألف)	قيمة المعاملات ( بالمليون )	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2007	37,390.3	2375.1	63.5
2008	40,819.5	2760.2	67.6
2009	48,166.3	3045.2	63.2
2010	55,336.3	3,465.1	62.6

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص15.

الملحق رقم (4-5): إجمالي المعاملات المحلية بالبطاقات المصرفية الالكترونية على أجهزة السحب الآلي

السنة	عدد المعاملات ( بالألف)	قيمة المعاملات ( بالمليون )	متوسط قيمة المعاملة بالدينار
2007	51,465.3	5668.2	110.1
2008	52,898.4	5927.2	112.0
2009	59,666.5	6782.8	113.7
2010	64,574.8	7,291.7	112.9

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقرير اتحاد مصارف الكويت، المعاملات بالبطاقات المصرفية في عام 2010، مرجع سابق، ص15.

الملحق رقم (4-6): عدد رسائل نظام سريع (عمليات مجمعة)\*

المجموع (2+1)	مدفوعات ما بين المصارف			مدفوعات العملاء		
	مجموع (2)	مفردة	مجمعة	مجموع (1)	مفردة	مجمعة
2063594	235959	229677	6282	1827635	1511056	316579
2468468	282229	273794	8435	2186239	1746967	439272
3303850	303984	295122	8862	2999866	2364838	635028
3729329	308685	298715	9970	3420644	2658464	762180
4255645	282887	271980	10907	3972758	3037949	934809
5158935	322540	309747	12793	4836395	3583992	1252403
6319016	387729	373391	14338	5931287	4382504	1548783

\* الرسالة تحتوي على عدد من العمليات .

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على تقارير سنوية لمؤسسة النقد العربي السعودي التالية: (رقم: 2008-44، 2009-45، 2010-46، 2011-47، 2012-48).

الملحق رقم (4-7): الخدمات المقدمة من خلال أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك في الأردن حتى نهاية 2011

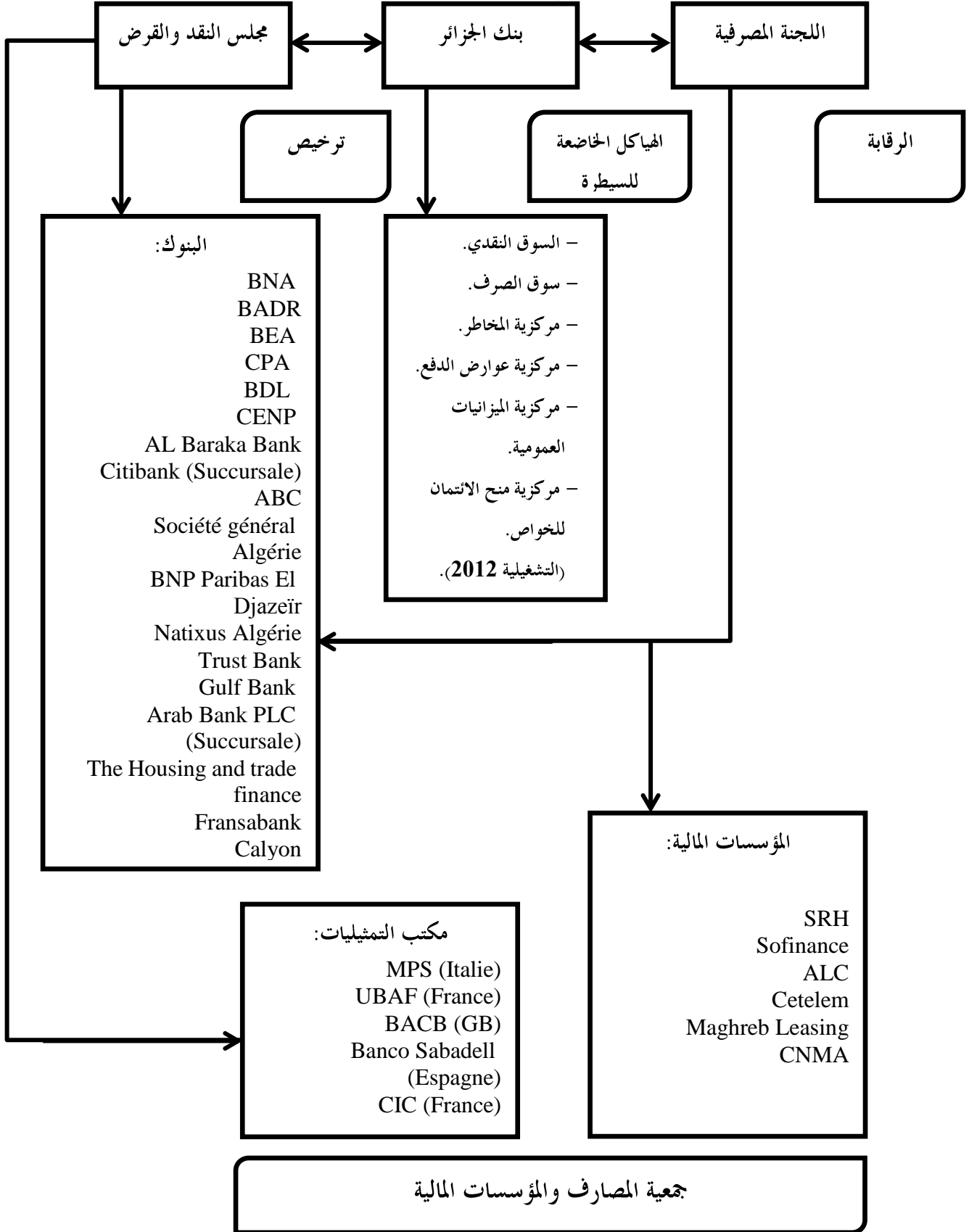
*Anti Skimming	بصمة العين	تغيير PIN	طلب كشف حساب	تقديم طلب الحصول على قرض	تقديم طلب دفتر شيكات	تسديد البطاقات الائتمانية	تحويل الأموال لحسابات في بنوك أخرى	تحويل الأموال لحسابات داخل نفس	دفع الفواتير (المياه، الكهرباء، الهاتف)	الحصول على كشف حساب مختصر	الاستفسار عن الرصيد	إيداع الشيكات	الإيداع النقدي من خلال مغلف	الإيداع النقدي المباشر	السحب النقدي بالعمولات الأخرى	السحب النقدي بالدينار	الخدمات البنك
+		+	+		+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	البنك العربي
+		+	+		+			+		+	+	+	+			+	البنك الأهلي الأردني
+	+	+	+	+	+			+		+	+		+	+	+	+	بنك القاهرة عمان
+		+	+		+			+	+	+	+	+	+			+	بنك الأردن
+		+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+	+	+	+	بنك الإسكان للتجارة و التمويل
+		+	+		+	+		+		+	+	+	+	+	+	+	البنك الأردني الكويتي
		+	+		+			+		+	+					+	بنك الاستثمار العربي الأردني
+	+	+	+		+			+		+	+	+	+			+	البنك التجاري الأردني
		+	+					+	+	+	+	+				+	البنك الاستثماري
+		+	+		+			+		+	+		+	+		+	بنك المؤسسة العربية المصرفية/ الأردن
+		+	+		+			+		+	+	+	+	+		+	بنك الاتحاد
		+			+			+		+	+					+	بنك سوسيته جنرال-الأردن
	+	+	+		+			+		+	+	+	+	+		+	بنك المال الأردني
+		+	+		+			+		+	+					+	البنك الإسلامي الأردني
+		+	+		+			+		+	+	+	+			+	البنك العربي الإسلامي الدولي
+		+								+	+					+	بنك الأردن دبي الإسلامي
+		+	+					+		+	+					+	مصرف الراجحي
+		+	+		+	+		+		+	+	+	+	+	+	+	بنك HSBC
+		+	+		+			+		+	+					+	البنك العقاري المصري العربي
																	مصر الرافدين**
																	سيتي بنك**
+		+	+		+	+		+		+	+	+	+			+	بنك ستاندرد تشارترد
		+						+		+	+					+	بنك عودة
+		+			+			+		+	+					+	بنك الكويت الوطني
		+								+						+	بنك لبنان والمهجر
		+			+			+		+	+	+	+			+	بنك أبوظبي الوطني

المصدر: جمعية البنوك في الأردن، التقرير السنوي الثالث والثلاثون، الأردن، 2011، www.abj.org.jo، (2012/02/05)، ص 67.

\* عبارة عن جزء إضافي يركب على قارئ البطاقة لحماية بيانات الزبون أثناء استخدامه لجهاز الصراف الآلي.

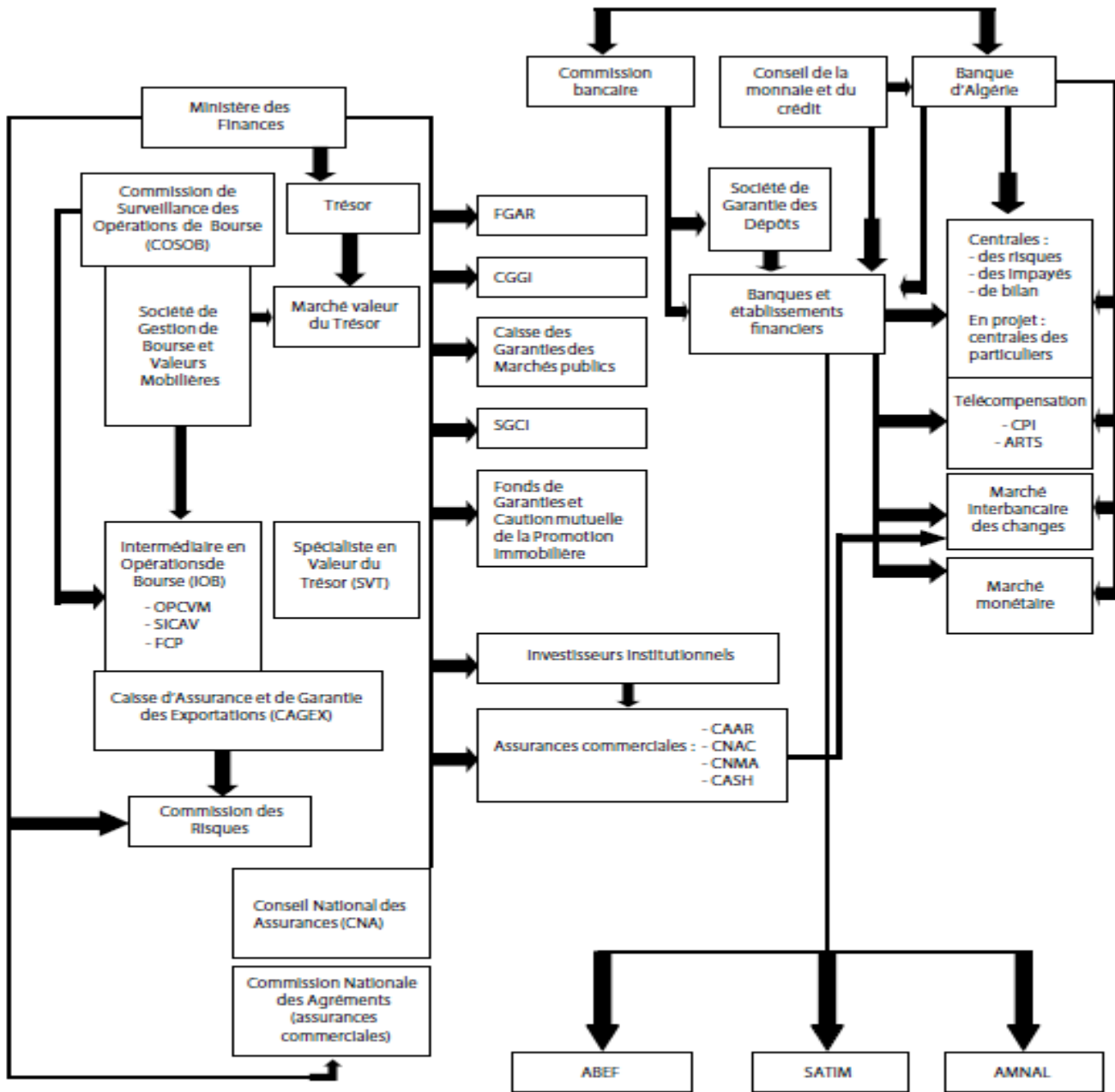
\*\* لا يوجد لديها أجهزة صراف آلي، وليس بالضرورة أن تكون جميع الأجهزة لدى البنك تقدم نفس الخدمات.

الملحق رقم (5-1): هيكل النظام المصرفي الجزائري



Source: Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, KPMG Algérie, Edition 2012, p32.

الملحق رقم (2-5): الهيكل العام للنظام المالي الجزائري



Source: Guide des banques et des établissements financiers en Algérie, KPMG Algérie, Edition 2012, p31.