Université Abou Bekr Belkaid
Tlemcen Algérie
جامعة أبي بكر بلقايد
تلمسان الجزائر
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أبو بكر بلقا يد *تلمســـــان*
الملحقة الجامعية *مغنية*
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
قسم علوم تجارية

تخصص: مالية

مذكرة التخرج لنيل شهادة الليسانس

الخدمات المصرفية الإلكترونية

إعداد الطالبتين :

☜منصوري رقية

☜عبد المالك أسماء

تحت إشـــراف الأستاذ :

- وافي ميلـــود

السنة الجامعية: 2014/2013

شكر وتقدير

الحمد لله ربّ العالمين والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين أمّا بعد.

نتقدم شكرنا وتقديرنا إلى الأستاذ المشرف "وافي ميلود" على كل ما بذله من جهود مخلصة ومساعدة قيمة وتوجيهات سديدة كان لها الأثر الكبير في تطور وإتمام هذا البحث، فله منّا وافر التقدير والامتنان. وأن يجزيه الله عنا وعن طلبة العلم موفى الجزاء.

كما نتوجه بالشكر لكل من ساهم وتعب معنا في إتمام هذا البحث من كقريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة.

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على خير خلق الله سيدنا محمد خاتم الرسل والأنبياء وعلى آله وصحبه ومن ولاه وسار على خطاه إلى يوم نلقاه.

رحلة هذه اقتضتها الأيام وحكمت بها الأقدار أخذتني سابحة بعيدة عن بيت لطالما ترعرعت فيه صباي، لتكون خاتمتي على مرسى هذه المذكرة المتواضعة التي أهديها.

إلى من علمني العطاء بدون انتظار، إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب، إلى من كنت أناامله ليقدم لنا لحظة سعادة إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم "أب الغالي" أدامك الله تاجا فوق رأسي.

إلى الصدر الحنون والقلب الرقيق، إلى أعز ما أملك في الدنيا، إلى التي حملتني في بطنها قبل أن تراني عيناها، إلى التي قاسمتني أفراحي وأحزاني، حلت كربتي، مسحت من على خدي دمعتي، إلى أعظم امرأة في الوجود، إلى التي منحتني الحياة وسهرت على تربيتي، أحتاجها في حياتي لكي تدعمني وتساندني، إلى التي مهما قلت فلن أوفيها حقها، إليك حبيبتي الغالية "أمي، أمي، أمي".....

أطال الله عمرك وحماك وأبقاك سندا لنا، فأنت أغلى ما أملك في الوجود.

إلى من تقاسما معي حنان أمي وعطاء أبي، إلى من كانا لي سندا وتنازلا عن حقهما لإرضائي، أخوايا الحبيبان "سفيان، وأحمد".

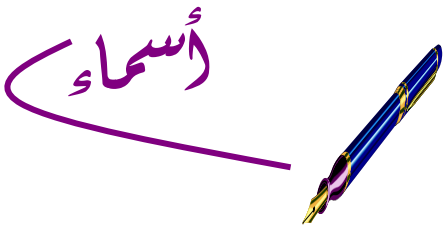
إلى كل أحبائي وأعزائي من عائلة "عبد المالك، معروفي، حاج علي" أدام الله عليهم الصحة والهناء.

إلى التي رحلت إلى الأبد وتركت فراقا لا يملؤه سوى الإيمان بقضاء الله وقدره "جدتي يمينة".

إلى توأم روحي ورفيقة قلبي وصديقة عمري "بن عابد إيمان".

إلى من شاركتني في إنجاز هذا العمل الصديقة "منصوري رقية".

إلى من رافقوني في مشواري الدراسي وأبهجوا أيامي بابتسامتهم وذكرياتهم الجميلة "أمينة، وردة، نصيرة، حليمة، ياسمينة، مريم، أنيسة، حليمة، سناء، نوال، سعاد، سارة"، دون أن أنسى ابنة عمي "وفاء" التي ساندتني بقلب كبير في هذا البحث إلى كل زميلات الدراسة وأي شخص يعرفني من قريب أو من بعيد.



إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد:
في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يخط الحروف ليجمعها في كلمات، ولا يبقى لنا في نهاية المطاف إلا قليلا من الذكريات، فواجب علينا الشكر والوداع ونحن نخطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة، ونخص بجزيل الشكر والعرفان إلى كل من أشعل شمعة في دروب علمنا وإلى من وقف على المنابر وأعطى من حصيلة فكرة لينير دربنا إلى الأساتذة الكرام.

يا من حمل اسمك بكل فخر، يا من أفتقدك، يا من يرتعش قلبي لذكرك، يا من أودعتني لله أهديك هذا البحث أبي الغالي.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني، إلى بسمة الحياة وسرّ الوجود، إلى من كان دعاءها سرّ نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب "أمي الحبيبة".

إلى خطيبي "زكرياء" وعائلته.

إلى عائلتي: خالي وزوجته وأبناء خالي الذين هم في مثابة إخوتي "محمد، أحمد"، وعمر وزوجته وابنتهم "رجاء"، وبالإضافة إلى "نجاة"، و"عمارية وزوجها وأولادها "ريان، لينا" وإلى كل الأهل والأقارب "منصوري" جميعا كبيرا وصغيرا.

إلى صديقتي وأختي التي لم تلدها أمي "راجعي أمينة" التي تمتاز بالوفاء والعطاء، كما رافقتني في دروب الحياة الحلوة والحزينة.

الآن تفتح الأشرعة، وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر الحياة وفي هذه الظلمة لا يضيء إلا قنديل الذكريات، إلى الذين أحببتهم وأحبوني صديقاتي العزيزات، إلى صديقتي التي رافقتني في هذه المذكرة "عبد المالك أسماء". والى الصديقات "نصيرة، حليمة، مريم، ياسمينة، وردة، أنيسة، حليمة، سناء، نوال، فاطمة، سعاد"، وإلى جميع الزميلات.

وإلى كل من يعرفني من قريب ومن بعيد.

رقية

www.ccitestill.net

ملخّص:

تعتبر البنوك الإلكترونية من المواضيع التي تلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي نظرا لكثرة الأبحاث الدولية والمحلية حول هذه البنوك بما أنها تتمتع بمزايا جعلتها مختلفة عن البنوك التقليدية حيث تسعى إلى تحقيق مجموعة من الأهداف فهي مكان لخلق فرص العمل وإدارتها، كما توفر وسائل دفع إلكتروني التي تمكن العملاء من الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذه الأخيرة بدورها تسعى إلى مواكبة التكنولوجيا الحديثة والاستفادة منها بهدف تقديم أفضل التقنيات بأكبر سرعة ممكنة مع اختصار الجهد وتقليل تكاليف الخدمة وهذا كله جعلها مكملة للخدمات البنكية التقليدية ونلاحظ استعمال هذه الخدمات بشكل كبير في الدول المتقدمة، ولكن رغم هذا التطور يوجد فجوة كبيرة تعاني منها الدول العربية وبالأخص الجزائر التي تسعى إلى تحديث نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد، إلا أن العراقيل لا تزال تقف في وجه هذا التطور، مما جعلها متأخرة مقارنة مع دول أخرى ويظهر ذلك في عدم إدخال وسائل الدفع الإلكتروني في أنشطتها.

Résumé :

Les banques sont des fils électroniques qui ont reçu une attention très important par la communauté bancaire internationale en raison du grand nombre de la recherche internationale et locale de cette banque depuis qu'il bénéficie des avantages de ce qui le distingue des banques classique, qui recherche à atteindre en ensemble d'objectifs ils sont un lieu de création et de gestion d'emploi fournit également un moyen de paiement électronique permet aux clients d'obtenir les services e-banking et le dernier est à son tour cherche à suivre la technologie moderne afin de fournir la meilleure technologie aussi rapidement que possible avec un effort de raccourci et de réduire les coûts des services et tout cela pour le rendre complémentaires des services bancaires traditionnelle te notez l'utilisation de ces services de manière significative dans les pays développés mais en dépit de cette évolution, il ya un grand fossé qui sévit dans les pays arabes, notamment l'Algérie, qui cherche a modernise son système bancaire et de tenir avec tout nouveau.

Mais que les obstacles rester immobile face à ce développement ce qui en fait un retard par rapport aux l'état et se reflète dans la non introduction de moyens de paiement électronique dans leurs activités.

Abstract:

Banks are electronic threads that received attention heavily by the international research and local about this bank since its enjoys the benefits of making it different from conventional banks as it seeks to achieve a set of goals they are a place for job creation and management also provides a means of payment mail enables customers to get the e-banking services and the latter in turn is seeking to keep up with modern technology in order to provide the best technology as quickly as possible with a shortcut effort and reduce service costs and all of this to make it complementary to the services traditional bank and we note this topic use services dramatically in developed countries, but in spite of this there is a big gap tourus plaguing, the Arab States.

And especially Algeria, which is seeking to modenize its banking system and keep up with everything new, but that obstacles still stand in the face of this development, making it a late compared with the states and is reflected in the non-introduction of electronic payment means in their activities.

مقدمة

1-تمهيد:

مما لا شك فيه أن البنوك بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة يعتبران عصب الاقتضاء في أي بلد وان سلامة تنعكس على سلامة وأداء الاقتصاد، عموما باعتبار أن البنوك هي المسؤول الأول عن تمويل الأنشطة الاقتصادية، ولذلك وجب الاهتمام بهذا القطاع من أجل كفاءة أحسن على مستواه. فالبنوك التجارية هي نظرية القروض التجارية، وهذه النظرة متأثرة بالتقاليد الأجلوسكسونية المستمدة من أفكار "آدم سميت" في كتابه الشهير "ثروة الأمم"، وترى تلك الافكار أن البنوك التجارية يجب أن تقتصر في قروضها على المدة القصيرة والمحافظة على السيولة والتعامل بالأوراق والمعاملات التجارية في دورة قصيرة لا تتجاوز سنة، غير أن التطور الواسع في الصناعة المصرفية والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية أدى إلى تشعب وكثافة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك.

من فترة ليست بعيدة (نهاية القرن العشرين وبداية القرن الحالي) شهدت الساحة المصرفية العديد من التطورات والتحديات أهمها التوجه نحو البنوك الشاملة، وإعادة هيكلة الخدمات المصرفية، والقرض الإيجاري الذي يعتبر فكرة حديثة للتجديد في طرق التمويل، رغم أنها لا تزال تحتفظ بفكرة القرض، فإنها أدخلت تبديلا جوهريا في طبيعة العلاقة التمويلية بين المؤسسة المقرضة والمؤسسة المقترضة، فهذه الطريقة تسجل توسعا سريعا في الاستثمار لإقدام المستثمرين عليها، بالنظر إلى المزايا العديدة التي تقدمها لهم، إلى غير ذلك من التحديات، وهذه العناصر تعتبر اللبنة الأساسية في الوصول إلى زيادة القدرة التنافسية بصفة عامة، والاندماج المصرفي بصفة خاصة، فظاهرة الاندماج المصرفي تعتبر أهم وأبرز مظاهر الاستعداد لما بعد المنافسة والتحكم بآليات الاقتصاد العالمي.

وتعتبر البنوك الإلكترونية من أحدث المواضيع المصرفية التي تتلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي الدولي، نظرا لما ينطوي عليه هذا العمل من نظم وتقنيات متطورة على مستوى عال من التعقيد، وتتواكب والتطور في مجال التجارة الإلكترونية والتطور التكنولوجي في مجال نظم المعلومات وتطور تكنولوجيا الكمبيوتر ووسائل الاتصال عبر العالم مثل الأنترنت. ويمكن تعريف البنك الإلكتروني بصفة مختصرة على أنها عبارة عن نظام متكامل يتيح للزبون الوصل إلى حساباته والحصول على معلومات وعلى مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى، وهذا خلال 24ساعة على 24ساعة وخلال كامل أيام الأسبوع.

كما يوفر البنك الإلكتروني العديد من المميزات أهمها إمكانية الاطلاع على الحساب ومعرفة الخدمات المصرفية التي يقدمها للعملاء، إضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق القروض وإجراء التحويلات البنكية.

إن أهم الدول التي تعرف تقدما ملحوظا لاستخدام البنوك الإلكترونية هي السويد، فلندا، هولندا، سنغافورة، النمسا، كوريا، الولايات المتحدة الأمريكية، اسبانيا، سويسرا، استراليا، حيث أكثر من 75% من مجموع البنوك لكل دولة تعرض خدماتها عن طريق الأنترنت ويسجل أكبر عدد من مستخدمي البنوك الإلكترونية في السويد، فلندا، هولندا، كوريا (حيث ثلث العملاء في هذه الدول يستخدمون الأنترنت للعمل المصرفي)، وفي و.م.أ البنك الإلكتروني يستخدم بشكل كبير من طرف البنوك الكبرى، أما القطاعات الاقتصادية العربية فلم تستوعب مفهوم الأعمال الإلكترونية رغم التهديدات الكبيرة التي تواجهها كالعولمة وتحرر التجارة العالمية وغيرها وتعدّ البنوك الجزائرية جزء من البنوك العربية إذ تعيش مشاكل عديدة ومعقدة وتظهر خاصة أثناء تقديم الخدمات، بحيث تقف عائقا أمام تطورها وحاجزا في وجه الاستثمار، وتتعلق هذه المشاكل بالكفاءة والسرعة في الأداء، وفي ظل غياب شبكات إلكترونية تربط بين البنوك لتسهل تبادل المعلومات وتنفيذ المهام بسرعة. فالبنوك الجزائرية أمام تحدي كبير ينبغي لها أن تسارع إلى مواكبة التطورات العالمية ومواجهة التحديات الناشئة عن ثورة المعلومات، وإلا فإنها ستجد نفسها تعاني فجوة رقمية كبيرة لذلك عليها أن تمارس الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى جانب الخدمات المصرفية العادية.

2-الإشكاليـة:

يمكن صياغة إشكالية البحث كما يلي:

- ما مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية؟ وما أهميتها؟.

تساؤلات فرعية:

- ما المقصود بالبنوك الإلكترونية؟ وما مزاياها؟
- ما هي أهم وسائل الدفع الإلكتروني؟
- ما هي متطلبات البنوك الإلكترونية؟
- ما هي الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية؟ وما هي عراقيل انتشارها في الجزائر؟

3-فرضيـات الدراسـة:

- يعتبر الأمن والخصوصية وسرعة الحصول على الخدمات المصرفية الإلكترونية من أسباب تفضيل الصيرفة الإلكترونية عن التقليدية.
- تعدد واختلاف وسائل الدفع الإلكتروني مع اختلاف المعاملات الإلكترونية.
- تتلاءم خدمات البنوك الإلكترونية ورغبات مستخدميها من حيث سهولة الاستخدام والتنوع مع انخفاض الكلفة.
- عدم توفر البنية التحتية لدى البنوك الإلكترونية الجزائرية مما يصعب توسيع خدماتها.

4-أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- معرفة البنوك الإلكترونية ودورها في التنمية الاقتصادية.
- التعرف على متطلبات عمل البنوك الإلكترونية لتفادي المخاطر الناجمة عنها.
- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني.
- إبراز الخدمات التي يقدمها البنك الإلكتروني.

5-تأهيل الدراسة الموضوع:

تكمن أهمية دراسة هذا الموضوع في معرفة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف البنوك التي تسعى إلى تحسين الأداء الاقتصادي وتوفيرا لوقت الجهد.

6-أسباب اختيار الموضوع:

من أهم الأسباب التي أدت بنا إلى اختيار هذا الموضوع هي:

- من مواضيع تخصص المالية.
- قلة البحوث في هذا الموضوع نظرا لحداثته.
- الاهتمام الكبير الذي تحظى به البنوك الإلكترونية في الآونة الأخيرة.
- إبراز مزايا بطاقات الائتمان بهدف جذب العملاء للطلب عليها.

7- منهج الدراسة:

في إطار هذا البحث تمّ الاعتماد على المنهج الوصفي في الأجزاء المتعلقة باستعراض البنوك التجارية وأهم الخدمات المصرفية الحديثة وكذلك البنوك الإلكترونية وأهم مزاياها والمخاطر الناجمة عنها والخدمات التي تقدمها، كما تطرقنا إلى الاعتبارات القانونية التي تحكمها، ثم انتقلنا إلى المنهج التحليلي وذلك من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة الريفية وتوضيح أهم الخدمات التي يقدمها البنك.

8- الدراسات السابقة:

من الدراسات التي تناولتها في هذا الموضوع ما يلي:

- الأستاذ الوافي ميلود "واقع وآفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر"، جامعة تلمسان سنة 2004 وهي عبارة عن رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود، مالية وبنوك، والإشكالية التي يدور حولها الموضوع هي: ما هي العراقيل التي تؤخر من تطبيق نظام البنوك الإلكترونية في البنوك الجزائرية، وما هي الإستراتيجيات التي يجب إتباعها لتطبيقه الفعال؟ ومن خلال دراسته الميدانية توصل إلى ما يلي:
  - تأخر البنوك الجزائرية في مجال استغلال الأنترنت وتجاهله لمزاياها.
  - بالرغم من توفر البطاقات البنكية إلا أنها غير كافية مقارنة مع العملاء.
  - عدم توفر الوعي الكافي للعملاء لمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - عدم توفر البنية التحتية للاتصالات الفعالة والسريعة.

9- محتويات الدراسة:

من خلال المنهجية قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول:

في الفصل الأول تطرقنا للمفاهيم الأساسية للبنوك التجارية من تعريف وأنواع ووظائف وأهداف وأيضا أهمية هذه البنوك ودورها في التنمية الاقتصادية، إضافة إلى الاتجاهات الحديثة التي احتوت على البنوك الشاملة، القرض الإيجاري، الاندماج المصرفي والخدمات المصرفية الحديثة المتمثلة في خدمة الصراف الآلي والبطاقات البنكية.

أما الفصل الثاني فقد تحدثنا عن تعريف نظام الدفع الإلكتروني مع ذكر أطرافه وخصائصه، ثم انتقلنا إلى تحديد مختلف وسائل الدفع الإلكتروني من بطاقات الاعتماد على اختلاف أنواعها. الشيك الإلكتروني وغيرها من وسائل دفع مع إبراز أهم مزايا وعيوب هذه الوسائل.

أما في الفصل الثالث والأخير قمنا بدراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية حاولنا أولا تعريف هذا البنك ونشأته وتطوره التاريخي وإبراز مهامه ثم انتقلنا إلى إبراز أهم الخدمات التي يقدمها للعملاء أولها خدمة الصراف الآلي وكل ضوابطه ثم خدمة البطاقات حية نجد في هذا البنك أربع أنواع وأخيرا الخدمات المقدمة من بنك الأنترنت الخاص به.

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية والاتجاهات الحديثة لها

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تلعب دورا أساسيا في دعم التنمية الاقتصادية، لذلك تعد البنوك من أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد الوطني في مختلف الدول نتيجة للدور الكبير الذي تقوم به في تعبئة المدخرات من الجمهور ووضعها من إشارة المشروعات والاستثمارات الداخلية والخارجية للدولة، وبالتالي فإن الودائع ومنح الائتمان يشكل النشاط الرئيسي للبنوك، كما تقوم البنوك بمجموعة أخرى من الوظائف الهدف منها توفير الوسائل الملائمة للتعامل في الحسابات حسب متطلبات كل فئة من فئات عملائها.

وقد شهد القطاع المصرفي تغيرات وتطورات عديدة من أهمها: تزايد الاندماج بين البنوك والانتشار السليم لمفهوم البنوك الشاملة، والقرض الإيجاري، وظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وقسمنا هذا الفصل إلى مبحثين: المبحث الأول: تطرقنا إلى المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية من مفهوم وأهمية وأهداف ووظائف بالإضافة إلى دورها في التنمية الاقتصادية. أما المبحث الثاني: فقد تناول العمليات المصرفية الحديثة.

المبحث الأول: مفاهيم البنوك التجارية.

يعتبر البنك التجاري من أهم المنشآت المالية التي تساهم بشكل فعال في الدورة الاقتصادية باعتباره متعاملا اقتصاديا يتعامل بالنقود، إذ تطور عمل المصارف التجارية فلم يقتصر عملها على قبول الودائع ومنح القروض بل تعدى دورها إلى جميع المجالات في الحياة الاقتصادية من خلال التأثير في عرض النقود ووسائل الدفع المتوفرة.

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية.

إن للبنوك التجارية تعاريف متنوعة ومختلفة نذكر منها:

- هي البنوك التي تقوم بقبول الودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي وكل ما تستلزمه المشروعات من عمليات مصرفية وتجارية ومالية وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي[1].
- هي البنوك التي تعتمد أساسا على الأعمال التجارية من تلقي الودائع وخصم الكميات وشراء وبيع العملات الأجنبية وإصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات وتقديم القروض قصيرة الأجل[2].
- هو مؤسسة مالية تتعامل في الدين، أو الائتمان فهو يحصل على الموارد المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد ومؤسسات الأعمال والتجار في شكل ودائع جارية (تحت الطلب) وودائع ادخارية، وكذلك الودائع طويلة الأجل يقوم باستخدام هذه الموارد المالية في تقديم القروض والتمويل اللازم للوحدات الاستهلاكية والإنتاجية في المجتمع، كما يقوم بشراء الأوراق المالية التي تصدرها مؤسسات الأعمال والحكومة للحصول على عوائد نقدية تمثل المصدر الأساسي لإيرادات البنك[3].

وكتعريف شامل لما سبق ذكره أن البنك التجاري هو مؤسسة مالية يرتكز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان ولهذا فهو وسيط بين أولئك الذين لديهم فائض في الأموال وبين الذين يحتاجون إلى سيولة ويكون ذلك مقابل أرباح معينة.

---

[1]–د.عبد الغفار الحنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007–2008، ص 89.

[2]–سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، دار البداية، عمان، الطبعة الأولى 2008، ص 78.

[3]–د.إسماعيل أحمد الشناوي، د.السيد محمد أحمد السريتي، د.أحمد رمضان نعمة الله، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، دار التعليم الجامعي، 2011، ص 183–184.

المطلب الثاني: أهمية البنوك التجارية ودورها في التنمية الاقتصادية.

الفرع الأول: أهمية البنوك التجارية.

تبرز أهميتها من خلال الدور الذي تلعبه في تهيئة الأموال وضخها في مجالات استثمارية متعددة والتي تساهم بدورها في تطوير مختلف القطاعات الاقتصادية1.

- تحوي البنوك التجارية تقريبا ثلث الأصول المالية من مجموع جميع المؤسسات المالية في الاقتصاد.
- لا تزال البنوك التجارية هي الوسيلة الرئيسية للدفع.
- لدى البنوك التجارية القدرة على توليد الأموال من الاحتياطات المتولدة من إبداعات الجمهور.
- تعد البنوك التجارية القناة الأساسية التي من خلالها تمرر الدولة سياستها النقدية.
- تعد البنوك التجارية هي قسم المخزن الرئيسي للنظام المالي.
- يستطيع البنك تقديم خدمات مالية بشكر أفضل وأوسع من باقي المؤسسات المالية، كما يستطيع أن يلبي كل من الحاجات الائتمانية والدفع والتوفير من الأفراد وقطاع الأعمال والحكومات[2].

الفرع الثاني: دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية.

لقد توسع الدور الاقتصادي الذي تلعبه البنوك التجارية وأدركت الحكومات أهمية هذا النشاط المصرفي وأخذت في حسابها هذه البنوك عند إعداد خطط التنمية السنوية والخماسية وغيرها، وهذا ونلاحظ أن المصارف التجارية قد ازدادت أهميتها في ثلاثة محاور رئيسية هي:

- ✓ خروجها عن النشاط التقليدي وقيامها بأدوار ومهام جديدة

---

[1]–أ.د فلاح حسن عداي الحسيني، أ.د مزيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك (مدخل كمشي وإستراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008، ص 33.

[2] –http://accdiscussion.com

يوسف كمال، أهمية البنوك التجارية.

✓ دورها في خدمة التجارة الدولية عن طريق شبكة فروعها منتشرة عبر القارات. فقد أصبح للمصرف التجاري دورها في الدول النامية بعد المفاهيم الجديدة التي أصبح يقدمها للعملاء وسنوجز فيما يلي الأهمية الاقتصادية لنشاط المصارف التجارية ودورها في خدمة التجارة الدولية.

✓ جذب وتجميع المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمارات المفيدة بهدف زيادة الإنتاج المحلي.

✓ قيامها بالاستثمار المباشر رغم جميع الخدمات والتسهيلات المقدمة للقطاع الخاص من قبل الحكومات والبنوك فإن الأفراد لا يزالون يترددون في الاستثمار خوفا من الخسارة وظل يحصر نفسه فقط في المشاريع التي تعود بفائدة ربح بسيط ومضمون.

✓ قيامها بدور بارز في الأسواق المالية، بدأت المصارف التجارية تنشئ أقساما متخصصة للأوراق المالية وقد توسعت بشكل كبير في هذا المجال من حيث:

- قيامها بدور الوسيط للعملاء في السوق المالي في شراء وبيع الأوراق وتحصيل الأرباح الناتجة مقابل عمولة معينة.
- شراء وبيع الأوراق المالية لحسابها في السوق المالي[1].

✓ تقديم خدمات جديدة للعملاء: تعمل المصارف على تقديم الأفضل للعملاء، ومن الخدمات المصرفية الحديثة التي تقدمها المصارف التجارية في الوقت الحاضر:

1. بيع وشراء الشبكات السياحية.
2. بطاقة الاعتماد.
3. تأجير الصناديق الحديدية.
4. الصراف الآلي.
5. خدمات الكمبيوتر.

✓ اتساع نشاطها في تطوير خدمة التجارة الدولية وأهم نشاط يكمن ي الاعتمادات المسندية وأسعار العملات[2]. ويحتل الائتمان المصرفي للبنوك التجارية دورا هاما في التنمية لقدرتها على خلق النقود التي تتوقف على قرارات

---

[1]–أ.رشاد العصار، أ.رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 72–73.

[2]–أ.رشاد العصار، أ.رياض الحلبي، مرجع سابق، ص 73.

السلطات النقدية والوحدات الاقتصادية التي يؤثر سلوكها الاقتصادي على عملية الائتمان وعلى خلق الائتمان (النقد المصرفي) يعني قدرتها على التمويل والتي لا تتحدد فقط بحجم ما تستطيع تعبئته من مدخرات (الودائع الأصلية والأولية) بل تلك التي تخلقها الودائع المشتقة والتي تتولد نتيجة قيام البنوك بقبول الودائع والإقراض بها[1].

المطلب الثالث: السمات المميزة للبنوك التجارية وأهدافها.

الفرع الأول: السمات المميزة للبنوك التجارية.

تتسم البنوك التجارية بثلاث سمات هامة تميزها عن غيرها من منشآت الأعمال وتتعلق هذه السمات بالربحية والسيولة والأمان:

أ-الربحية: يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع ولهذا فإن أرباح البنك أكثر تأثرا بالتغير في إيراداته فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة يترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر والعكس صحيح أن اعتماد البنك على الودائع كمصدر رئيسي لتمويل الاستثمارات يحقق له صافي الفوائد التي تمثل الفرق بين أرباح الودائع المستثمرة وبين الفوائد المدفوعة عليها وبالتالي جعل العائد أكبر نتيجة الاعتماد على أموال الغير.

ب-السيولة: يمثل الجانب الأكبر من موارد البنك في ودائع تستحق عند الطلب ومن ثم يكون البنك مستعدا للوفاء بها في أي لحظة ولهذا تعد هذه الصفة من أهم السمات التي تميز البنوك التجارية في حال طلب البنك بتأجيل سداد مستحقاته ولو لبعض الوقت فإن ذلك سيؤدي إلى إشاعة تفيد بنقص السيولة لدى البنك وبالتالي تتزعزع ثقة المودعين مما يدفعهم لسحب ودائعهم.

ج-الأمان: يتسم رأسمال البنك التجاري بنسبة صغيرة إذ لا تزيد هذه النسبة عن 10% إلى صافي الأصول وهذا يعني صغر حافة الأمان بالنسبة للمودعين الذين يعتمد البنك على أموالهم كمصدر للاستثمار وبالتالي فإن البنك لا يستوعب خسائر تزيد عن قيمة رأسماله ما يؤدي إلى التهام جزء من أموال مودعيه النتيجة هي الإفلاس[1].

---

[1]-وافي ميلود، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان.

الفرع الثاني: أهداف البنوك التجارية.

تفرض السمات الثلاثة المذكورة سابقا أهدافا تهتدي بها إدارة البنك التجاري وتتمثل في:

- **الهدف الأول:** في تحقيق أقصى ربحية من خلال زيادة الإيرادات طالما أن جانب أكبر من تكاليف ثابت أي انخفاض في الإيرادات كفيل بانخفاض أكبر في الربح.
- **الهدف الثاني:** يتمثل في تجنب التعرض لنقص شديد في السيولة حتى لا يؤثر ذلك في ثقة مودعين.
- **الهدف الثالث:** يتمثل في تحقيق أكبر قدر من الأمان للمودعين وبالتالي حماية أموالهم[2].

بالإضافة إلى تحقيق أهداف ملاك المشروع المتمثلة في زيادة معدل الأرباح الموزعة وزيادة القيمة الفعلية لأسهم الصرف، أما الإدارة فهدفها تنوع الخدمات وجودة أعلى وتكلفة أقل، أما المودعين هدفهم زيادة أسعار الفائدة، واسترداد أصل الوديعة وعوائدها في موعد الاستحقاق، وهدف الحكومة يتمثل في الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات، وتحصيل الضرائب، وأخيرا بالنسبة للمجتمع فهدفه رفع مستوى المعيشة، حسن استغلال الموارد المتاحة[3].

المطلب الرابع: أنواع البنوك التجارية ومصادر واستخدامات الأموال.

الفرع الأول: أنواع البنوك التجارية.

ويمكن تقسيم أنواع البنوك التجارية إلى خمسة أنواع:

1) **بنوك ذات الفروع:** حيث تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد وبذلك يتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي وقد يحدث اختلاف في الخدمات المصرفية المقدمة من طرف الفروع، فهي

---

[1] سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 19-20.

[2] سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، مرجع سابق، ص 20-21.

[3] -د.محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010، ص 58.

تقوم بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير ومتوسط الأجل، كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي[1].

2) **بنوك السلاسل:** هي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي يتولى رسم السياسات العامة لها وينسق الأعمال بينها، وتستمد هذه البنوك نشاطاتها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع ويقتصر وجود مثل هذا النوع من المصارف في الولايات المتحدة الأمريكية.

3) **بنوك المجموعة (المقايضة):** وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتمتلك رأسمالها وتشرف على توجيهها، وهي ذات طابع احتكاري.

4) **البنوك الفردية:** هي البنوك صغيرة يملكها أفراد أو شركات أشخاص، تنشر مواردها في أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصومة والتي لها قدرة التحول إلى نقود في وقت قصير وبدون خسائر.

5) **البنوك المحلية:** وهي بنوك تقتصر أنشطتها في منطقة جغرافية كالمدينة، وإن مثل هذه البنوك تخضع للرقابة من قبل السلطة المحلية وقد يحذر على البنوك المحلية حدود منطقتها[2].

الفرع الثاني: مصادر واستخدامات الأموال في البنوك.

يعتبر البنك التجاري وسيط مالي بين المقترضين والمدخرين حيث يمثل أصحاب الأموال والودائع جانب مصادر الأموال بينما يمثل مستخدمي الأموال جانب استخدامات الأموال ويمكن توضيحها كالآتي:

أ-مصادر الأموال (المطلوبات): وتقسم إلى مجموعتين رئيسيتين هما:

---

[1] **د.عبد الغفار حنفي، إدارة المصارف، مرجع سبق ذكره، ص 89.**

[2] **-علا نعيم عبد القادر، زياء محمد عرمان، عامر الخطيب، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2009، ص11.**

أ-1: الموارد الذاتية: وهي عبارة التزامات البنك اتجاه أصحاب رأسماله وتتكون من رأس المال المدفوع وحقوق المساهمين المتمثلة في الاحتياطات والمخصصات مثل مخصصات الديون المشكوك فيها وكذلك أسعار الحملات الأجنبية.

أ-2: الموارد الخارجية: وتمثل التزامات البنك الغير حيث تشكل الودائع الجزء الأكبر من هذه الالتزامات والتي يحرص البنك في التعامل معها وردها لأصحابها عند الطلب، ومن أهم الموارد الخارجية:

أ-2-1: الودائع بمختلف أنواعها وآجالها: وتقسم إلى:

- **الحسابات الجارية:** يتم التعامل بها من خلال الشيكات وتكون الفوائد عليها قليلة جدا بالإضافة إلى الحرية في الإيداع والسحب.
- **الحسابات الجارية:** وتقسم إلى:

  - **ودائع لأجل:** هذا النوع يملك أعلى نسبة فوائد حيث أنه من الناحية القانونية لا يجوز كسر هذه الوديعة بالسحب منها أو إلغاء الاتفاقية مع البنك، لكن في واقع الحال يمكن كسر الوديعة مقابل خسارة الفائدة من قبل العميل.
  - **ودائع لأجل بأشعار:** هنا يتم الاتفاق مع البنك على أوقات محددة يقوم بها العميل بالسحب من وديعة قبل الموعد.
  - **حسابات التوفير:** تمثل مخدرات فائضة عند الحاجة ومخدرة لأغراض مستقبلية ويحق للعميل السحب والإيداع كالحساب الجاري حيث لا يجوز التعامل بها بواسطة الشيكات مقابل فائدة عالية مع فرصة حصول على جوائز من قبل البنك.
  - **الودائع المجمدة:** وهي عبارة آمانات لدى البنك مثل الكفالات وخطابات الضمان ويترتب عليها التزام في المستقبل، حيث يردها البنك للعميل عند نهاية الالتزام[1].

أ-2-2: الاقتراض من البنوك الأخرى: ويتم اللجوء لهذا النوع من الافتراض في فترات انخفاض السيولة لدى البنك في حالة التعرض للسحوبات الكبيرة حيث تكون قصيرة الأجل.

أ-2-3: الاقتراض من البنك المركزي: يمثل العنصر الاستثنائي من مصادر التمويل الخارجي لأن البنك المركزي يعتبر مقرض الأخير بحيث الإقراض ضمن شروط وضوابط معينة.

---

[1] **جمال خريس أيمن أبو خضير، النقود والبنوك، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2002، ص 84-85-86**

ب–استخدامات الأموال (الموجودات): يعتمد استخدام الأموال على موارد البنك، حيث توزع موارد ضمن قائمة تندرج تنازليا في درجات سيولتها وتصاعديا في معدلات ربحيتها وتتمثل الاستخدامات في ثلاث مجموعات هي:

ب–1: المجموعة الأولى: وهي الأصول النقدية ذات السيولة التامة وتسمى بخط الدفاع الأولى عن سيولة البنك لمواجهات السحب على الودائع وتشمل عادة النقد في خزينة البنك والأرصدة لدى البنك المركزي حيث تخضع هذه الأصول إلى متطلبات الاحتياطي الالتزامي والاحتياطي النقدي البنك المركزي حيث تخضع هذه الأصول إلى متطلبات الاحتياطي الإلزامي والاحتياطي النقدي.

ب–2: المجموعة الثانية: وتشمل معظم أوجه استخدامات أموال البنك ويمكن تقسيم هذه المجموعة إلى الأنواع التالية حسب السيولة:

ب–2–1: الأصول شبه النقدية أو شديدة السيولة: تمثل خط الدفاع الثاني لمواجهة متطلبات السحب على الودائع وتشمل الأرصدة المستحقة على البنوك المحلية والأجنبية.

ب–2–2: الأوراق المالية الحكومية: وتشمل أدوات الخزينة قصيرة الأجل والسندات الحكومية طويلة الأجل وتتميز بكونها عالية السيولة بسبب بيعها بسرعة.

ب–2–3: الكمبيالات المخصومة: وتشمل على عملية الإقراض قصير الأجل من خلال خصم كمبيالات وتتميز بسيولة عالية بسبب إمكانية إعادة خصمها لدى البنك المركزي.

ب–2–4: القروض والسلف: وهي التي يعتمد عليها البنك في تحقيق الربح وتتصف بكونها قصيرة الأجل لا تتجاوز السنة.

ب–3: المجموعة الثالثة: وهي الاصول التي يسعى إليها البنك من أجل تحقيق أقصى درجة ربحية حيث تحتل المقام الأأول في حين عامل السيولة يحتل الاعتبار الثاني حيث تستخدم في مجال الاستثمارات الصناعية طويلة الأجل مما يعاني تحقيق أكبر استقرار فيها وثباتها لدى البنك[1].

المطلب الخامس: وظائف البنوك التجارية.

ومن أهمها:

---

[1]–**جمال خريس أيممن أبو خضير، النقود والبنوك، مرجع سابق، ص 86–87.**

1. **خلق نقود الودائع**: تتميز البنوك بقدرتها على خلق نقود الودائع والتي تشكل جزءا مقسما من عرض النقد ويعتمد ذلك على الحساب تحت الطلب الذي يقوم بفتحه لعميله.

2. **قبول الودائع**: تعتبر من أقدم الوظائف التجارية حيث تعتبر هذه الودائع دينا على البنك التجاري وتتألف من:

أ–ودائع الأجل: وهي وديعة لا يجوز لصاحبها سحبها إلا بعد انقضاء المدة المتفق عليها مع البنك.

ب–ودائع تحت الطلب: وهي تمكن صاحبها أن يسحب منها في أي وقت شاء أثناء مدة متفق عليها ولا يدفع البنك فائدة على هذا النوع من ودائع.

ج–ودائع تحت إشعار: وهي الوديعة التي لا يمكن لصاحبها السحب منها إلا بعد إخطار المصرف فترة زمنية متفق عليها[1].

3. شراء وبيع الأوراق المالية وحفظها لحساب المتعاملين معه.

4. المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية.

5. توفير الخزائن الخاصة لحفظ الممتلكات الثمينة[2].

6. تقديم القروض والسلف قصيرة ومتوسطة الأجل إلى مختلف القطاعات الاقتصادية وبشكل خاص إلى القطاع التجاري وقطاع الإنشاءات والصناعة بالإضافة إلى فتح الحسابات التجارية على شكل تسهيلات ائتمانية وخصم الكمبيالات.

7. تمويل المستوردات من خلال فتح الاعتمادات المسندية.

8. القيام ببعض الاستثمارات المتمثلة في شراء الأراضي والاستثمار في الأدوات والسندات الحكومية مع التوفيق بين السيولة والربحية والضمان المصرفي[3].

---

[1]–د.سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، مرجع سبق ذكره، ص 82–83.

[2]–د.حسين جميل البديري، البنوك (مدخل محاسبي وإداري)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2003، ص 16–17.

[3]–د.جمال خريس، أيمن أبو خضير، النقود والبنوك، مرجع سبق ذكره، ص83–84.

9. إصدار خطابات الضمان: ويقصد به تعهد كتابي من المصرف بقبول دفع مبلغ معين نيابة عن الزبون إلى طرف آخر خلال الفترة المحددة وذلك في حالة عدم قيام الزبون بالوفاء بتلك الالتزامات مباشرة في تاريخ الاستحقاق ويتقاضى المصرف عمولة من الزبون مقابل هذه الخطابات.

10. تقديم خدمات استشارية متعددة في مجال دراسات الجدوى الاقتصادية والفنية وكيفية إدارة الأعمال.

11. خدمات البطاقة الائتمانية (بطاقة الاعتماد).

12. التحصيل من غير النيابة عن الزبون وتسديد المستحقات المترتبة بذمته.

13. إدارة الأعمال والممتلكات للمتعاملين معه.

14. التعامل بالبيع والشراء في العملات الأجنبية.

15. تمويل الإسكان الشخصي للزبائن من خلال منحهم القروض.

16. ادخار الأموال لأغراض محددة كالزواج وتمويل نفقات الدراسة الجامعية.

17. دفع الحوالات البرقية والبريدية الواردة.

18. دفع صكوك مسحوبة على المصرف[1].

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة.

[1]–أ.د.فلاح حسن عداي الحسيني، أ.د.مزيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك (مدخل كمي وإستراتيجي معاصر)، مرجع سبق ذكره، ص 34–35.

المطلب الأول: البنوك الشاملة.

الفرع الأول: نشأة البنوك الشاملة.

إن التغيرات المصرفية العالمية التي عكستها العمولة على أداء وأعمال البنوك هي ظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تعتبر انقلابا واضحا في عالم البنوك. فبعد فترة طويلة من إدارة البنوك أصبحت الفروق الأساسية بين كل بنك وآخر هو تخصص كل منها في إدارة أنواع معينة من الأصول المالية تكون أكثر ملاءمة مع أنواع محددة من الموارد بالإضافة إلى تواجد القوانين الحكومية التي كانت تعمق التخصص الوظيفي للبنوك وبالتالي ظهرت التقسيمات التقليدية المعروفة في مجالِ إدارة البنوك.

إلا أن تزايد الاتجاه نحو العولمة أظهر الكيان الخاص بالبنوك الشاملة الذي جاء ترجمة لعملية تضخم أعمال البنوك ودخولها في مجالات جديدة كانت من صميم أعمال الوساطة المالية الأخرى.

وهكذا ظهرت البنوك الشاملة لتقوم بكل الوظائف التقليدية وغير التقليدية في منظومة بنكية واحدة تقوم على تنويع كامل للأعمال والوظائف لتلبي كل طلبات العميل وتحل جميع مشكلاته[1].

الفرع الثاني: مفهوم البنوك الشاملة.

هناك عدة تعاريف عن البنوك الشاملة نذكر منها:

- هي تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من مختلف القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي[2].
- هي تلك البنوك التي تقوم بممارسة كل وظائف البنوك التجارية إضافة إلى وظائف بنوك الاستثمار والأعمال، حيث تملك أيضا في نفس الوقت أسهم الشركات المساهمة في إدارتها[1].

---

[1]– د.عبد المطالب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية 2007، ص18.

[2]–د.عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك (الأساسيات والمستخدمات، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص 136.

➢ وبصفة عامة يمكن القول أنها البنوك التي لم تعد تتقيد بالتخصص المحدود بل أصبحت تمد نشاطها إلى كل المجالات وتحصل على الأموال من مصادر متعددة وتوجهها إلى مختلف النشاطات لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية[2].

الفرع الثالث: مميزات البنوك الشاملة.

- التنويع في موارده المالية وكبر حجمه.
- محفظته من القروض تشمل جميع القطاعات الاقتصادية.
- التوزيع الجغرافي لمحفظة القروض والاستثمارات.
- تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
- توفر الخبرات المتميزة في هذا النوع من المصارف.
- قدرة المصارف الشاملة على المشاركة في توظيف الأموال المتوفرة لديها في عملية التنمية الشاملة والدخول إلى الأسواق المالية لشراء وبيع الأسهم والسندات.
- مشاركة الدولة في سياستها الاقتصادية والمالية والنقدية وتوظيف الفائض من السيولة في الأوجه التي تحقق التنمية الاقتصادية المستدامة.
- قدرتها على تمويل المشاريع الحكومية وشراء مديونية الحكومة في بعض الأحيان.
- ارتفاع نسبة العائد على حقوق الملكية.
- قدرته على مواجهة الظروف الاقتصادية الاستثنائية وتحقيق التوازن في السوق المصرفي.
- قدرة هذه البنوك على مواجهة التغيرات الائتمانية[1].

---

[1]–د.أحمد محمد عتيم، إدارة البنوك (تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل)، المكتبة المصرفية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربية، الطبعة الأولى، 2008، ص 29.

[2]–د.خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسية، النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 126.

الفرع الرابع: دور البنوك الشاملة.

- تقوم بأعمال كل البنوك (بنوك تجارية، متخصصة وبنوك أعمال....) في وقت واحد أي أنها غير متخصصة وتستطيع القيام بتملك أسهم المساهمة والاشتراك في إدارتها في نفس الوقت.
- تنويع مصادر الحصول على الأموال والإيرادات من القطاعات المختلفة عن طريق إدارة الخصوم والتوظيف القائم على مواجهة السيولة بواسطة تنمية الموارد المالية للبنوك واللجوء إلى مصادر التمويل غير تقليدية.
- تنويع أدوات الاستثمار والقيام بكافة الخدمات المصرفية بصفة عامة والخدمات القائمة على التكنولوجيا المصرفية بصفة خاصة وإصدار السندات التي تطرح إلى الاكتتاب العام وبيع حقوق الملكية إلى جميع المساهمين.
- تقوم بعمليات خارج الموازنة التي تساعد بتغطية تكاليف وأعباء الخدمات التقليدية وذلك من خلال عوائدها المرتفعة[2].

الفرع الخامس: وظائف البنوك الشاملة.

يمكن عرض أهم الوظائف الأساسية في خطوط عريضة على النحو التالي:

- ✓ الوظائف التقليدية للبنوك ولكن بعد تطويرها إدخال الأجهزة والمعدات والتكنولوجيا الحديثة.
- ✓ القيام بخدمات ترويج الأسهم وإدارة الاكتتاب فيها وخدمات المبادلات والعقود الآجلة والتفضيل.
- ✓ القيام بخدمات التوريق.
- ✓ اكتشاف وتحليل ودراسة الفرص الاستثمارية.
- ✓ إدارة عمليات التسويق.
- ✓ المساهمة في تأسيس الشركات والترويج لها.

---

[1]–د.شقيري نوري موسى، المؤسسات المالية المحلية والدولية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص100.

[2]–د.عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، مرجع سبق ذكره، ص 19–20.

- ✓ وضع الهيكل الإداري والتنظيمي للشركات.
- ✓ صناعة الأسواق المتكاملة والقابلة للنمو من خلال توفير المعلومات الحيوية للمستثمرين.
- ✓ تحويل الأصول العينية إلى أصول نقدية.
- ✓ خلق أشكال جديدة من وسائل الدفع المستمرة التدفق.
- ✓ إعداد برامج تسمح بإعادة تأهيل الشركات القائمة.
- ✓ الترويج للمشروعات المطروحة للخصخصة محليا ودوليا.
- ✓ الاستثمار المباشر في المشروعات التنموية العملاقة.
- ✓ الاشتراك في عمليات الاندماج بين المصارف والمؤسسات المالية.
- ✓ تساهم في فتح الأسواق الخارجية وخلق منافذ للمنتجات الوطنية.
- ✓ تقديم الخدمات المصرفية التي تسهل التجارة الخارجية مثل خطابات الضمان[1].

المطلب الثاني: القرض الإيجاري.

الفرع الأول: تعريف القرض الإيجاري.

القرض الإيجاري عملية مصرفية ومالية بموجب عقد قانوني تأجير أجهزة وأدوات إنتاجية من وحدة مالية تملكها إلى وحدة إنتاجية تستخدمها لفترة معينة مقابل أقساط محددة للتسديد. ولهذا العقد طرفين أساسيين هما:

- **المؤجر**: وهو مالك الأصل.
- **المستأجر**: وهو مستعمل الأصل، والذي يدفع أقساط دورية لمالك الأصل[2].

---

[1]–د.خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسية، النقدية)، مرجع سبق ذكره، ص 134–136.

[2]–د.حسين حسين شحاتة

*ويمكن تعريف الإيجار التمويلي على أنه نظام تمويلي يقوم فيه الممول بتمويل شراء أصل رأسمالي بطلب من مستثمر بهدف استثماره لمدة لا تقل عن 75% من العمر الافتراضي للأصل مقابل دفعات دورية، مع احتفاظ المؤجر بملكية الأصل حتى نهاية مدة التأجير أو تجديد عقد التأجير مرة أخرى1.

*هو عبارة عن عملية يقوم بموجبها بنكا، أو مؤسسة مالية أو شركة تأجير مؤهلة قانونا لذلك بوضع آلات أو معدات أو أية أصول مادية أخرى بحوزة مؤسسة مستعملة على سبيل الإيجار مع إمكانية التنازل عنها في نهاية الفترة المتعاقد عليها، ويتم التسديد على أقساط تتفق بشأنها تسمى بثمن الإيجار[2].

الفرع الثاني: خصائص القرض الإيجاري.

ومن خلال التعريف يمكن استنتاج الخصائص التالية:

- إن المؤسسة المستأجرة غير مطالبة بإنفاق المبلغ الكلي للاستثمار مرة واحدة، وإنما تقوم بالدفع على أقساط لا تسمى ثمن الإيجار.

وتتضمن هذه الأقساط جزء من ثمن شراء الأصل مضافا إليه المتعاقد حوله.

- إن ملكية الأصل أو الاستثمار أثناء فترة العقد تعود إلى المؤسسة المؤجرة وليس إلى المؤسسة المستأجرة، وتستفيد هذه الأخيرة من حق استعمال فقط، وتبعا لذلك تكون مساهمة المؤسسة المؤجرة قانونية ومالية، بينما تكون مساهمة المؤسسة المستأجرة ثلاث خيارات:

1. طلب تجديد عقد الإيجار وفق شروط يتفق بشأنها مجددا دون تغيير ملكية هذا الأصل.
2. شراء نهائي لهذا الأصل بالقيمة المتبقية المنصوص عليها في العقد، مع نقل ملكية الأصل وحتى الاستعمال إلى المؤسسة المستأجرة إضافة إلى حق الاستعمال.
3. الامتناع عن تجديد العقد أو شراء الأصل وبالتالي إرجاع الأصل إلى المؤسسة المؤجرة.

---

[1]–أ.عبد الرحمن قريقش، الائتمان التجاري.

http//article droit blogspost.com

[2]–الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة السادسة، 2007، ص 76.

- تقييم عملية القرض الإيجاري علاقة بين ثلاثة أطراف: المؤسسة المستأجرة، المؤسسة المؤجرة، المؤسسة الموردة لهذا العقد. في هذه العلاقة تقوم المؤسسة المستأجرة باختيار الأصل الذي ترغب فيه لدى المؤسسة الموردة، وتقوم المؤسسة المؤجرة بإجراءات شراء هذا الأصل من المؤسسة الموردة ودفع ثمنه بالكامل، ثم تقوم بتقديمه إلى المؤسسة المستأجرة على سبيل الإيجار طبعا[1].

الفرع الثالث: أنواع القرض الإيجاري.

يمكن تقسيمه إلى أربعة أنواع:

-حسب نوع القرض وتحويله: هو تحويل ملكية الفوائد والأخطار واختيار الشراء وتعيين المدة الحالية ونجد:

أ-القرض الإيجاري المالي: هو الاستئجار لا يتضمن خدمات الصيانة ولا يمكن إلغاؤه من طرف المستأجر، وينص على تحويل كل الحقوق والالتزامات والمنافع والمخاطر المرتبطة بملكية الأصل إلى المستأجر عن طريق الاعتماد الإيجاري، ويتضمن هذا الأخير حق المؤجر في استعادة نفقاته من رأس المال والحصول على الأموال المستثمرة في حالة فسخ الاعتماد. كما يحق للمستأجر تجديد عقد الاستئجار مرة ثانية بإيجار منخفض يتناسب مع كفاءة الآلات والأجهزة في وقتها الجديد، وقد تكون قيمة الائتمان المجددة محددة مسبقا، أما في حالة عدم الاتفاق على تجديد العقد فعلى المستأجر أن يعيد الأصل إلى المؤجر ولا يحق للشركة المستأجرة إلغاء العقد الأساسي قبل دفع مجمل التزاماتها.

ب-القرض الإيجاري التشغيلي: هو عقد تجاري يحقق استفادة للأصل الرأسمالي، بحيث يحول لصالح المستأجر كل الحقوق والالتزامات والمنافع والمساوئ المرتبطة بحق ملكية الأصل الممول والتي تبقى لصالح المؤجر أو على عاتقه، مما يسمح للمؤجر باسترداد الأصل لتأجيره مرة أخرى للمستأجر الآخر، مع الأخذ بعين الاعتبار تغطية الخسائر الناجمة عن القيمة المفقودة للأصل سواء نتيجة الاهتلاك أو التقادم التكنولوجي، وعلى ذلك فالتأجير التشغيلي عملية تجارية أكبر منها تمويلية[2].

---

[1]-الطاهر لطرش، مرجع سابق، ص 77.

[2]-الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، مرجع سابق، ص 78.

–حسب أصل أطراف العقد: هي المعايير المستعملة تكون وفقا لإقامة كل من المستأجر.

–حسب طبيعة وموضوع العقد: يتعلق بعمليات إيجار للحصول على تمويل الأصول المنقولة بالأصول الثابتة (غير المنقولة).

❖ **القرض الإيجاري للأصول المنقولة:** عي عبارة عن عمليات إيجار للحصول على تمويل الأصول المنقولة التي تشمل التجهيزات لنشاط المؤسسة المستعملة، وهي كأنواع قروض الإيجار الأخرى تعطى على سبيل الإيجار لفترة محددة لصالح المستأجر سواءا كان شخصا طبيعيا أو معنويا وذلك مقابل ثمن الإيجار، وفي نهاية هذه الفترة تعطى لهذا المستعمل فرصة تجديد العقد لمرة أخرى أو شراء هذا الأصل بسعر مناسب آخذا بعين الاعتبار أقساط الإيجار المدفوعة أو التخلي عنه نهائيا.

❖ **القرض الإيجاري للأصول غير المنقولة:** تخص تمويل أملاك غير منقولة الموجهة الاستعمال المهني والتي تضم المباني الموجهة للاستعمال التجاري، المباني الضرورية أو اللازمة لممارسة المهن الحرة والاستعمال الفلاحي، وفي نهاية العقد يمكن للمؤسسة المستأجرة الحصول على الأصل أو تتاح لها إمكانية التحويل القانونية لملكية العيني على أرض هي أصلا ملك للمؤسسة المستأجرة.

❖ **القرض الإيجاري الخاص بالمحلات التجارية والمنشأة الحرفية:** هو عبارة عن عقد متعلق على إيجارات تجارية أو بمؤسسة حرفية يمنح من خلاله طرف يدعى المؤجر على شكل تأجير مقابل الحصول على إيجارات ولمدة ثابتة لصالح طرف يدعى المستأجر محلا تجاريا أو مؤسسة حرفية من ملكه مع الوعد من جانب واحد بالبيع لصالح المستأجر وبمبادرة منه عن طريق دفع سعر متفق عليه مع الأخذ بعين الاعتبار الأقساط التي يتم دفعها بموجب الإيجارات مع انعدام إمكانية المستأجر في إعادة تأجير المحل التجاري أو هذه المؤسسة الحرفية.

–حسب مختلف أطراف العقد: إن عقود التمويل تدخل ضمن الأصناف التالية:

❖ **القرض الإيجاري بتحويل العقد:** هو عملية تقوم من خلالها المؤسسة ببيع أصل من أصولها سواءا أكانت أصول منقولة أو غير منقولة لمؤسسة قرض إيجاري، وهذه الأخيرة تقوم بتأجير هذه الأصول لنفس المؤسسة البائعة بعقد قرض إيجاري مع اختيار الشراء في نهاية مدة العقد.

❖ **القرض الإيجاري المحتمل:** هو عملية يتم من خلالها المورد بيع المعدات والتجهيزات لمؤسسة قرض إيجاري، ثم يعيد استئجارها منها ثم يؤجرها بدوره إلى مستعملين، أما في حالة عدم قدرة المورد على تحمل المخاطر تقوم مؤسسة القرض الإيجاري بتأجير المعدات مباشرة للمستخدمين[1].

–حسب أصل أطراف العقد: هي المعايير المستعملة وفقا لإقامة كل من المستأجر والمؤجر:

❖ **القرض الإيجاري الدولي:** هي معاملة يكون فيها مالك الأصل أو المؤجر والمستعمل للأصل أي المستأجر يقيمان في بلدين مختلفين ويخضعان لتشريعات متباينة، فالقرض الإيجاري الدولي هو عبارة عن آلية للتمويل متوسط وطويل الأجل بمتعامل اقتصادي.

❖ **القرض الإيجاري الوطني:** عندما يجمع مؤسسة قرض إيجاري أو بنك بمتعامل اقتصادي وكلاهما مقيمان في نفس البلد، لما تفتح مؤسسة القرض الإيجاري فروعا لها في الخارج لممارسة الإيجار، فإن هذه العمليات تطبق حسب قواعد وتشريعات البلد الموجود فيه، وتسمى قرض إيجاري متكيف.

الفرع الرابع: مزايا وعيوب القرض الإيجاري.

1. **المزايا:** يوفر القرض الإيجاري مجموعة من المزايا أهمها:

- مقدرة المستأجر على سداد إيجار الأصول دون التركيز على حجم أصوله ومقدار رأسمال وحجم نشاطه.
- احتفاظ الشركة الممولة بملكية الأصل موضوع الإيجار يجعلها تستغني عن كثير من التي تتطلب في حالة التمويل النقدي التقليدي.

---

[1]–**الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، المرجع السابق، ص 79.**

- تقدم مؤسسة الإيجار للمستأجر ما يقارب 100% من التمويل المطلوب في حين أن التمويل التقليدي في أحسن الظروف لا يمثل سوى 70 % من حجم الاستثمار.

- يعتبر التمويل بواسطة الإيجار الطريقة المثلى لتمويل المؤسسات الطويلة والمتوسطة التي لم تستفد من التمويل التقليدي لصغر حجمها بسبب افتقارها للضمانات اللازمة بالرغم من مردوديتها العالية وكفاءة رأسمال المرتفعة.

2. **العيوب:** رغم الإيجابيات إلا أنه لا يخلو من بعض العيوب أبرزها:

- ارتفاع تكلفته حيث أن قسط الإيجار إضافة إلى اهتلاك الأصل، المصاريف العامة التي تتحملها المؤسسة المؤجرة ومكفآت عن رأسمال المؤجر وهامش من الربح، إذ أن شركة الإيجار تهدف إلى الحصول على معدل يتراوح بين 13% إلى 18% كمعدل متوسط الفائدة[1].

المطلب الثالث: الاندماج المصرفي.

الفرع الأول: تعريف الاندماج المصرفي.

لقد ورد العديد من التعاريف في مجال الاندماج المصرفي نذكر منها ما يلي:

- حيث يعرف على أنه تحرك جمعي نحو التكتل والتكامل والتعاون ما بين بنكين أو أكثر لإحداث شكل من أشكال التوحد يتجاوز النمط والشكل الحالي إلى خلق كيان أكثر قدرة وفاعلية على تحقيق أهداف كانت تبدو مستعصية قبل الاندماج[2].

- هو عملية إرادية يتم بمقتضاها ابتلاع شركة لأخرى أو أكثر أو نشأة شخص جديد لامتزاجهما بغرض تحقيق مصلحة مشتركة[3].

---

[1]–الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، مرجع سابق، ص 85.

[2]–د.محسن أحمد الخضيري، الاندماج المصرفي، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص35.

[33]–د.محمد إبراهيم موسى، اندماج البنوك أو مواجهة آثار العولمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007، ص 64–65.

➢ هو العملية المالية التي تؤدي إلى الاستحواذ على بنك أو أكثر بواسطة مؤسسة مصرفية أخرى، فيتخلى البنك المدمج عن ترخيصه ويتخذ اسما جديدا عادة يكون اسم المؤسسة الدامجة وتضاف أصوله وخصومه إلى البنك الدامج.

والاندماج المصرفي يحقق ثلاث أبعاد وهي:

- **البعد الأول:**

-اقتصاد إنتاج وتقديم الخدمات المصرفية بأقل تكلفة مكنة وبأعلى جودة وأحسن شروط للوصول عائد.

-اقتصاديات تسويق الخدمات المصرفية بشكل أفضل من حيث الترويج والإعلان وتسعير الخدمة.

-اقتصاديات لتمويل الخدمات المصرفية وتوليد إدارات تمويلية جديدة وخلق النقود وزيادة كفاءة الاستثمار والتوظيف والربحية.

-اقتصاديات الموارد البشرية بما يؤدي إلى امتلاك الكيان المصرفي المندمج قدرات بشرية عالية الكفاءة[1].

- **البعد الثاني:** خلق تنافسي أفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد وفرض الاستثمار والعائد وإدارة الموارد والدخل الجديد بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

- **البعد الثالث:** إحلال كيان إداري جديد أكثر خبرة ليؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى كفاءة مما يؤدي اكتساب شخصية أكثر نضجا وإشراقا من جانب العاملين بمستقبل وظيفي أكثر أمانا[2].

الفرع الثاني: أشكال الاندماج المصرفي.

تتنوع أشكال الاندماج المصرفي مع تنوع وتعدد الأسباب والدوافع والظروف والأهداف من عملية الاندماج وعلى هذا يمكن لنا أن نحدد أنواع الاندماج المصرفي على النحو التالي:

---

[1]–محمود أحمد عبد الرحيم التوني، الاندماج المصرفي، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007، ص 64–65.

[2]– محمود أحمد عبد الرحيم التوني، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص65.

1) **الاندماج بالابتلاع التدريجي:** وهو اندماج قائم على الغزو المتتالي لأسواق مصرفية خارجية أو داخلية، ويتم الاندماج بابتلاع بنك آخر، وقد يكون الابتلاع كليا أو جزئيا، وذلك من خلال شراء فرع أو فروع معينة لبنك معين، ثم بعد فترة يتم شراء فرع آخر وهكذا إلى أن يتم شراء كافة الفروع والوحدات الخاصة بالبنك ثم ابتلاع مركزه الرئيسي.

2) **الاندماج بالحيازة والشراء:** ونقل الملكية من خلال شراء أسهم البنك المراد إدماجه ويتم ذلك بشكل تدريجي أو فجائي وفقا للقدرة المالية المتوفرة ومدى رغبة حاملي أسهم البنك للتخلص منها.

3) **الاندماج بالامتصاص الاستيعابي:** من خلال شراء عمليات مصرفية بذاتها يملكها بنك آخر مثل عمليات محافظ الأوراق المالية.....يتم من خلالها امتصاص أعمال البنك بشكل متتابع تدريجي حتى يتخذ القرار بالاندماج.

4) **الاندماج القهري الفوري:** هو اندماج قائم من جانب قوى قهرية تنظيمية، تفرض على الكيانات المصرفية المندمجة خضوعها لقرار الاندماج بدون معارضة وهذا الاندماج يكون حلا لمشكلة خطيرة لدى البنك المدمج.

5) **الاندماج الاختياري التعاقدي:** القائم على حرية أصحاب رأسمال الكيانات المصرفية المندمة في اتخاذ قرار الاندماج وذلك بعد دراسات معمقة حول العملية الاندماجية.

6) **الدمج المؤقت:** هو دمج يتم من طرف بنك قائد يقوم بالاستحواذ على بنك صغير الحجم من أجل مساعدته على معالجة مشاكله وبعد ذلك يطلق سراحه ويمنحه استقلاله مرة أخرى[1].

7) **الاندماج بالضم:** هو التحام شركة أو أكثر بشركة أخرى، مما ينشأ عنه زوال الشخصية المعنوية للأولى وانتقال أصولها وخصومها إلى الثانية التي تظل محتفظة بشخصيتها المعنوية وهذا النوع من الاندماج هو الأكثر شيوعا نظرا لسهولة الإجراءات التي يمر بها.

8) **الاندماج بالمزج:** هو امتزاج شركتين أو أكثر على إثره تزول الشخصية المعنوية لكل منهما وتنتقل أصولهما وخصومها إلى الشركة الجديدة[2].

---

[1]–د.محسن أحمد الخضيري، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 48.

[2]–د.محمد إبراهيم موسى، اندماج البنوك ومواجهة آثار العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 46–49.

9) **الاندماج الأفقي:** وهو يتم بين بنكين أو أكثر يعملان في نفس نوع النشاط أو الأنشطة المترابطة بينها مثل البنوك التجارية، بنوك الاستثمار والأعمال والبنوك المتخصصة. لكن هذا النوع من الاندماج قد يخلق مشكلة نمو الاحتكارات المصرفية العملاقة في السوق.

10) **الاندماج الرأسي:** هو الاندماج المصرفي الذي يتم بين البنوك الصغيرة في المناطق المختلفة والبنك الرئيسي في المدن الكبرى أو العاصمة بحيث تصبح هذه البنوك الصغيرة وفروعها امتدادا للبنك الكبير[1].

الفرع الثالث: أسباب الاندماج المصرفي.

تتعدد أسباب الدمج في عالم البنوك والمصارف لذلك قمنا بتصنيف هذه الأسباب إلى ثلاث حزم رئيسية هي:

-الحزمة الأولى:

الحصول على اقتصاديات أفضل: سواء في مجال الإنتاج أو التسويق أو التمويل أو الكوادر البشرية على المستوى العام الكلي للمصارف المندمجة فضلا عن اكتساب قدرة أعلى:

1. تحقيق الانتشار الجغرافي محليا وإقليميا ودوليا.
2. تنويع النشاط التمويلي وزيادة أنواع الخدمات المصرفية المقدمة.
3. الدخول إلى مجالات جديدة سواء مصرفية أو غير مصرفية.
4. تخفيض حصة أكبر في السوق المصرفي المحلي والدولي.
5. اكتساب قدرة أعلى على مواجهة المتغيرات والمستجدات والتكيف معها.
6. تنمية قاعدة رأسمالية أكبر للبنك.
7. تنمية استيعاب مخاطر نظامية وغير نظامية كان يصعب تحملها قبل الاندماج.

-الحزمة الثانية:

---

[1] **-محمود أحمد عبد الرحيم التوني، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 74-75.**

معالجة كافة أنواع القصور: خاصة الاعتدالات التي ينجم عنها فائض سيولة غير مستغل أو مورد مهدد أو ضياع الوقت والتكلفة وبالتالي معالجة كافة مجالات الإسراف وعدم الكفاءة الاقتصادية مما يؤدي إلى تخفيض التكاليف وزيادة العائد وهو ما يجعل البنوك بعد اندماجها قادرة على تحسين أوضاعها التنافسية.

-الحزمة الثالثة:

إطلاق قوى إبداع أكبر وأفضل للتعامل مع واقع جديد: واستخدام الابتكار والتحديث لزيادة قدرة البنك على الاستمرار والتوسع بشكل متزايد خاصة فيما يخص صناعة الأسواق وصناعة المزايا التنافسية الارتقائية التي تتيح الاستحواذ على نصيب أكبر في السوق المصرفي1.

الفرع الرابع: مزايا الاندماج وآثاره السلبية.

أ-مزايا الاندماج:

يحقق الاندماج العديد من المزايا نبرز من بينها:

أولا: إتاحة الفرصة أمام المشروعات المندمجة لتحقيق أرباح أفضل نظرا لما يحققه من استخدام أمثل لأدوات العمل.

ثانيا: إتاحة الفرصة لتكوين أو توفير رأسمال ضخم يمكن من خلاله الاستمرار في السوق، بل وغزو أسواق أخرى كان من الصعب التفكير في غزوها قبل الاندماج.

ثالثا: فتح الباب أمام المنافسة المشروعة نظرا لاعتبار أن الاندماج ظاهرة لها تقلها وتأثيرها الإيجابي الكبير على الاقتصاد القومي. إضافة إلى الدور الذي تلعبه المشروعات المندمجة في حماية المشروعات الوطنية ومساعدتها على الصمود أمام المشروعات الأجنبية.

---

[1]- د.محسن أحمد الخضيري، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 39-42.

ومن خلال رؤوس الأموال الضخمة التي يخلفها الاندماج يمكنها التطرق إلى مجالات جديدة وتحسين أداء الخدمة في المجالات التقليدية.

رابعا: زيادة ثقة العملاء في البنك. فالاندماج يزيد بلا شك من تلك الثقة، نظرا لما يؤدي إليه من أحداث وفورات عالية للكيان الجديد، وخفض لتكلفة الخدمة المصرفية، وبالتالي زيادة القدرة التنافسية مع تلك الكيانات الكبرى القادرة على العمل في ظل هذه التطورات.

كما أن الاندماج يساعد على زيادة التعامل مع البنوك وازدهاره يفضل توافر الكوادر القادرة على جذب العملاء واكتساب ثقتهم، خاصة عندما يلمسون ما تبذله تلك المؤسسات من جهد من أجل رفع مستوى الأداء والمحافظة على رضاهم1.

ب–الآثار السلبية للاندماج: نذكر منها:

1. يترتب على الاندماج المصرفي أوضاع احتكارية وشبه احتكارية.
2. يترتب على الاندماج المصرفي أوضاع غير توازنية دافعة لاختلافات عميقة في السوق المصرفي واختفاء الدافع على التطوير وهو ما يؤثر سلبا على العملاء والنشاط الاستثماري.
3. ليس هناك أدلة قوية على وجود اقتصاديات الحجم والوفورات الاقتصادية في البنوك نتيجة للاندماج المصرفي.
4. عدم وجود نظيرة عامة للاندماج المصرفي قد يجعل من الصعب معرفته نتيجة الاندماج مسبقا، فضلا عن عدم وجود دليل قاطع على أن البنوك الكبيرة أكثر فعالية من البنوك الصغيرة.
5. زيادة البيروقراطية في الحجم الكبير وطول خطوط المسؤولية واتخاذ القرار، مما يؤدي إلى ارتفاع تكلفة الخدمة المصرفية وليس انخفاضها ومن ثم انخفاض الأداء.

---

[1]–د.محمد إبراهيم موسى، اندماج البنوك ومواجهة آثار العولمة، مرجع سبق ذكره، ص 100–107.

6. قد يترتب على الاندماج المصرفي تركز في الصناعة المصرفية إلى درجة الحد من الاختيارات المتاحة أمام العملاء، وارتفاع معدلات الرسوم المصرفية نتيجة لهذا التركز.

7. يترتب على الاندماج المصرفي الكثير من المشاكل الناتجة عن تكلفة التعامل معها مثل إعادة هيكلة العمالة، وارتفاع البطالة نتيجة التخلص من بعض العمالة.

8. زيادة المخاطر الناتجة عن إخفاء المعلومات والبيانات مما قد يؤدي إلى زيادة الأخطاء وتراكم الانحرافات وعدم تداركها في الوقت المناسب.

9. احتمال وجود مقاومة من العاملين في أحد البنوك المندمجة لنظم العمل والسياسات المتبعة بواسطة إدارة البنك الأقوى مصرفيا نتيجة الصراع الإداري على منصب القيادة واختلاف نظم الترقية والتحفيز للأداء المتميز[1].

الفرع الخامس: العاقة بين الاندماج المصرفي والخصخصة.

يشترك كل من الاندماج المصرفي والخصخصة في أنهما نتيجتان هامتان من نواتج المتغيرات الحديثة. وقد ثار جدل كبير حول جدوى الاندماج المصرفي قبل خصخصة البنوك، وهل من الأفضل أن تسبق خصخصة بنوك الاندماج المصرفي أم العكس.

ونلاحظ أن هذا الجدال غير مثار في في الدول الرأسمالية المتقدمة لأن معظم تجارب الاندماج التي حدثت في الولايات المتحدة الأمريكية والدول الأوروبية تحت بين بنوك القطاع الخاص.

أما في الدول النامية يشير الواقع العملي إلى أن الاندماج المصرفي الذي يأخذ شكل الدمج المصرفي من خلال السلطة النقدية والمصرفية والحكومية قد سبق خصخصة البنوك، يجب كل البنوك المندمجة من القطاع العام وعلى ضوء ذلك نجد أن خصخصة البنوك يجب أن تسبق اندماجها، بحيث يحدث الاندماج على أسس إدارية واقتصادية سليمة

---

[1]–**محمود أحمد عبد الحيم التوني، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 104–105.**

وفعالة وأن يكون هناك إعادة لهيكلة العمالة التي تعتبر العامل الرئيسي وراء ارتفاع تكلفة الخدمات المصرفية بحيث لا تكون العمالة الرائدة عبئا على الكيان الجديد.

كما يتطلب خصخصة إجارة البنوك العامة قبل طرحها للبيع أو الاندماج المصرفي لأنه لو حدث اندماج مصرفي قبل عملية الخصخصة فإنه قد يؤدي إلى ظهور كيان بيروقراطي جامد كبير الحجم شكلا ولكنه ضعيف جوهريا، سرعان ما ينهار أمام رياح المنافسة والعولمة1.

المطلب الرابع: الخدمات المصرفية الحديثة.

1) تعريف الصراف الآلي:

*هو جهاز إلكتروني مهمته القيام ببعض العمليات المالية الإلكترونية، تحفظ فيه النقود بطريقة آلية، وبكمية محددة من العملات لتسهيل إجراء عمليات السحب النقدي2يحمل هذا الجهاز رقم سري يمكن العميل من الحصول على بعض الخدمات المصرفية مثل طلب دفتر الشبكات وذلك بهدف تقليل الجهد وحصول على هذه الخدمات حتى في غير أوقات العمل الرسمية3.

*أو هو تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة.

ومن أهم الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي:

1. السحب النقدي.

---

[1]– محمود أحمد عبد الحيم التوني، الاندماج المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص 68–69.

[2]–نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، الطبعة الأولى، 2007، ص 97.

[3]–د.أحمد محمد عتيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، مرجع سبق ذكره، ص 97.

2. إيداع النقد.

3. إيداع الشبكات.

4. دفع الفواتير.

5. الحصول على البطاقات المدفوعة مسبقا مثل البطاقة التي تسمح بالدخول إلى الأنترنت.

6. الاستفسار عن الأرصدة والتحويل من الحسابات.

7. طلب كشاف حساب.

8. تغيير الرقم السري.

9. طلب دفتر شبكات.

10. الاستفسار عن أسعار العملات[1].

2) مكونات الصراف الآلي:

تتكون ماكينة الصراف الآلي مما يلي:

❖ **خزانة النقود (Currency Pox)**: معدة بطريقة مؤمنة، لا يتم فتحها إلا من قبل أشخاص مسؤولين يتم شحنها بأوراق نقدية من فئات معينة.

❖ **طابعة صغيرة (Hecept Printer)**: تطبع الإيصالات اللازمة للعمليات المطلوبة من الزبائن بالخطوات الواجب القيام بها والمعلومات التي يطلبها.

❖ **شاشة ملونة (Colored Screen)**: صغيرة الحجم بواسطتها يتم تسهيل إجراء العملية أو الباقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.

---

[1]–أ.د ناظم محمد نوري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصرفية الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، ص 75–76.

❖ **قارئ البطاقة (Card Reader)**: فتحة مخصصة لإدخال البطاقات الممغنطة أو البطاقات الائتمانية المعتمدة لهذه الغاية.

❖ **لوحة أزرار (Keyboard)**:وهي لوحة أرقام وعبارات يستعملها العميل لإتمام عمليته المالية.

❖ **فتحة النقود (Money Dispenser)**: هي فتحة صغيرة تخرج منها النقود التي طلبها العميل بالعملة التي حددها بعد إجراء العملية الصحيحة وإذا كانت الكمية المطلوبة متوفرة في حسابه.

❖ **صندوق البطاقات المصادر (Rejected Card Box)**: وهو صندوق خاص لحفظ البطاقات التي صادرتها الماكينة من الزبون نتيجة أخطاء متكررة، تفاديا للتلاعب بالماكينة، أو نتيجة خلل في البطاقة لمنع استعمال بطاقات مريقة.

❖ **كاميرا:** في بعض الأحيان يوجد كاميرات تصوير لأخذ صور الزبائن الذين يجرون العمليات. تحدد شخصيتهم وتحتفظ بصورهم وتاريخ إجراء العملية، ويتم الاحتفاظ بالصور في أرشيف خاص بكل جهاز ATM.

❖ **شبكة إلكترونية:** لتشغيل الصراف الآلي وربطه بنظام المصرف وبشبكة الاتصالات المصرفية العالمية، ولإدارة العمليات المصرفية التي تتم من خلال الصراف الآلي وربطها ببعضها البعض لتسهيل إجراء العمليات المصرفية الممكنة داخل الدولة وخارجها[1].

3) مراحل عمل الصراف الآلي:

يمر عمل الصراف الآلي بعدة مراحل لتلبية العمليات المصرفية المطلوبة وهي على النحو التالي:

- **المرحلة الأولى:** إدخال بطاقة مصرفية صادرة عن المصرف لديه حساب العميل وتكون هذه البطاقة إما ذات الشريط الممغنط أو من البطاقات الحديثة الإلكترونية أو غيرها من البطاقات.
- **المرحلة الثانية:** يظهر على[2] شاشة الصراف الآلي عبارة أدخل رقمك السري ومن ثم يقوم العميل بإدخاله عبر الضغط على لوحة الأزرار المرقمة.

---

[1]–نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 199–200.

[2]–نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 205–206.

- **المرحلة الثالثة:** يقوم الصراف الآلي بفحص البطاقة من خلال البيانات المخزنة عليها، ويقرأ الرقم السري الذي تم إدخاله.

- **المرحلة الرابعة:** يرسل الصراف الآلي تلك المعلومات المشفرة عبر شبكة الربط الإلكترونية، إلى جهاز مركزي يسمى المحول Swith الذي يخزن المعلومات والبيانات الصحيحة المقدمة من المصارف حول تلك البطاقات.

- **المرحلة الخامسة:** بعد التأكد من صحة البطاقة والرقم السري يتم التصريح للزبون باختيار الخدمة التي يود إجراءها.

- **المرحلة السادسة:** يختار الزبون أحد الخدمات المدونة على شاشة الصراف الآلي.

- **المرحلة السابعة:** يتم تنفيذ الخدمة المطلوبة إذا كانت ممكنة بعد الاتصال بقاعدة بيانات العملاء لدى بنك الزبون، ولكل خدمة شروط وتفاصيل مختلفة.

4) البطاقات المعمول بها في الصراف الآلي:

❖ **البطاقات البنكية:** أو البطاقات البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية تمكن حاملها من شراء معظم احتياجاته أو تسديد خدماته دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة قد تعرضه للسرقة أو الضياع.

ومن أهم هذه البطاقات:

- **البطاقات الائتمانية:** تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة تمكن العميل من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها بالإضافة إلى فائدة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل كل شهر.

- **بطاقات الصرف الشهري:** تختلف عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان لا يتجاوز الشهر) وتصدر هذه البطاقات من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها: شركة قيزا، شركة ماستركارد، مؤسسة ديتركلوب، مؤسسة مالية أمريكان إكسبرس[1].

- **بطاقات السحب الآلي:** يمكن للعميل بواسطتها سحب مبالغ نقدية من حسابه وفق حد معين متفق عليه.

- **بطاقات الشبكات:** يتعهد فيها البنك بسداد الشبكات التي يحررها العميل.

ومن بين بطاقات الاعتماد المستعملة في الصراف الآلي نجد:

---

[1]–د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للاتصالات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012، ص 22–23.

❖ **بطاقات الصرف البنكي:** يطلق عليها بطاقة الصراف الآلي (ATM) ولا تتجاوز فترة في تلك البطاقة مدة الشهر1.

❖ **بطاقة الصراف الآلي:** هي البطاقة المخصصة للقيام بالعمليات المصرفية الإلكترونية عبر الصراف الآلي (ATM) كعمليات السحب أو كشف الحساب.

❖ **بطاقة الاستحمال العام:** هي البطاقة التي تخول صاحبها حق استعمالها في كافة للمزايا التي تتيحها أنظمة تلك البطاقة، كإمكانية استخدامها في الصراف الآلي (ATM)2.

الفرع الثاني: البطاقات الذكية:

1. **تعريف البطاقات الذكية:** تعتبر من الاختراعات الحديثة في نظام الدفع الإلكتروني وهي بطاقة بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة يتحكم في البيانات المخزنة ويحفظها من الشطب أو الإضافات، وهذه البيانات يمكن قراءتها من خلال تمريرها على القارئ.

2. **أنواع البطاقات الذكية:** يوجد نوعين من البطاقات الذكية وهي:

أ–بطاقة الاتصال المباشر: يحتوي هذا النوع من البطاقات على صحيفة معدنية ذهبية قطرها نصف أنش تقع في المقدمة، عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني ويتم تمرير البيانات من خلال القرص.

ب–بطاقة الاتصال غير المباشر: في هذا النوع إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا، وهنا تمرر المعلومات من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أي أداة أخرى، ويستخدم هذا النوع من البطاقات في التطبيقات التي تحتاج إلى معالجة سريعة مثل الدفع في الباصات ويوجد العديد من تطبيقات البطاقة الذكية كبطاقة الولاء والبطاقة المتعددة الأغراض وهي بطاقة لكل التطبيقات كأن تكون بطاقة ائتمانية، وبطاقة مدينة وبطاقة ولاء في نفس الوقت[3].

---

[1]–د.محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص 106.

[2]– نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 135–137.

[3]–أ.د ناظم محمود نزري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، مرجع سبق ذكره، ص 49.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نوضح المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية، وما يميزها من باقي المؤسسات المالية، وتوضح الدور الفعال لها في دعم التنمية الاقتصادية، فهي تمول الاقتصاد الوطني، بما في ذلك المساهمة إنشاء المشاريع وما يتطلب من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، فهي الوحيدة التي تقوم بخلق نقود الودائع.

واستخلصنا أنه في ظل الاندماج بين البنوك والانتشار الواسع لمفهوم البنوك الشاملة، وكذلك القرض الإيجاري، وظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية يدعو إلى مواكبتها. أما المشكلة الحقيقية التي تواجه البنوك تكمن في كيفية مواجهة التغيير والنمو السريع في المجالات الاقتصادية، ومواكبة التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات بنجاح البنوك الإلكترونية، والخدمات الحديثة.

الفصل الثاني

العمليات المصرفية الإلكترونية

المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني.

اتسع نطاق التجارة الإلكترونية وتشعبت أنواعها ومجالاتها وأصبحت صناعة المعلومات المجال الخصب لجذب الاستثمارات، حيث لعبت المعلوماتية دورا هاما في تغيير محل التجارة الإلكترونية ووسائل تحقيقها، مما أدى استبدال الوثائق التقليدية اليدوية المكتوبة إلى الوثائق الإلكترونية والتوقيع الإلكتروني.

المطلب الأول: تعريف نظام الدفع الإلكتروني وأطرافه.

- يقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع[1].
- هو عملية مصرفية دولية متعددة الأطراف تتم عبر فضاء معلوماتي مفتوح[2] ونظام الدفع الإلكتروني يتضمن خمسة أطراف وهي:

1) **العميل أو الزبون:** وهو الطرف الذي يقوم بالدفع الإلكتروني لشراء السلع والخدمات.
2) **التاجر أو البائع:** وهو الطرف الذي يقوم بالحصول واستقبال الدفعة الإلكترونية من العميل.
3) **المصدر:** وهو المصدر لأداة الدفع الإلكترونية، وقد يكون مؤسسة بنكية أو غير بنكية.
4) **المنظم:** عادة تقوم دوائر حكومية بتنظيم عملية الدفع الإلكتروني.
5) **غرفة التقاص الإلكتروني:** وهي شبكة الكترونية تنقل الأموال بين البنوك[3].

---

[1]–د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

[2]–د.محسن حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 103.

[3]–ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص46–47.

المطلب الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني.

يتميز الدفع الإلكتروني بعدة خصائص رئيسية.:

1. **يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:** أي أن وسيلة الدفع مقبولة من جميع الدول وتستعمل لتسوية المعاملات عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2. **يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية:** وهي قيمة نقدية يتضمنها كارت به ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة المسؤولة عن عملية التبادل.

3. **يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد :** أن يتم الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4. **يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:**

الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض.

الثاني: من خلال الكروت البنكية العادية.

5. **يلزم نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد وتتولى البنوك عبء هذه المهمة.

6. **يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:**

الأول: شبكة خاصة تقتصر على التعاقد وتكون بينهم علاقات تجارية ومالية مسبقة.

الثاني: شبكة عامة يتم التعامل فيها بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط معينة[1].

المطلب الثالث: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني وعيوبها.

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني.

1-بالنسبة لحاملها:

- تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية من أجل تفادي السرقة والضياع.

---

[1]- **د.محسن حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 102-103.**

- حصول حاملها على الائتمان المجاني لفترة محددة.
- يستطيع العميل إتمام صفقاته بمجرد ذكر رقم البطاقة.بالإضافة لسهولة و يسر الإستخدام

2-بالنسبة للتاجر:

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.
- تساهم في زيادة المبيعات.
- إيزاح عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على البنك والشركات المصدرة.

3-بالنسبة لمصدرها: تعتبر مصدر للأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات التي تحققها.

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني.

1-بالنسبة لحاملها: زيادة الاقتراض والإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2-بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث مخالفة من طرف التاجر أو عدم التزامه بالشروط يقوم البنك بإلغاء التعامل معه ويدرج اسمه في القائمة السوداء مما يصعب نشاطه التجاري.

3-بالنسبة لمصدرها: أهم خطر هو عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك لنفقات ضياعها[1].

المطلب الرابع: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: بطاقات الائتمان.

1) تعرف بطاقة الائتمان:

➢ لقد عرف الفقه بطاقة الائتمان هي مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناءا على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمينه التزام المصدر بالدفع، ومنها ما يمكّن من سحب النقود من المصارف.

---

[1]- د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 27-28.

- كما عرفت بطاقة الائتمان بأنها أداة مصرفية للوفاء بالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والمصارف والتجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها مقابل توقيع الأخير على إيصال بقيمة التزاماته، أما التاجر فيقوم بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عن الدفع لمصدر تلك البطاقة.

2) محتويات بطاقة الائتمان:

تتخذ أغلب البطاقات شكلا مستطيلا مساحته (8x5) سم تتضمن البيانات التالية:

- اسم الهيأة الدولية وشعارها مثل Visa، إضافة إلى اسم البنك المصدر لها إن وجد، حيث أن البطاقة قد تصدر مباشرة عن الشركة.
- رقم البطاقة، اسم حاملها، تاريخ الإصدار، تاريخ الصلاحية أو الانتهاء.
- شريط نموذج توقيع حامل البطاقة وهو شريط مستطيل ممغنط بطول البطاقة لتسهيل إدخالها في آلات معدة للتحقق من صحتها، وعلى الشريط بيانات غير ظاهرة لا تقرأ إلا بإدخالها في آلات التحقق مثل: حد السحب، رقم التمييز الشخصي والصورة المجسمة ثلاثية الأبعاد لحامل البطاقة (وذلك في بعض البطاقات)، وحديثا ظهرت الرقائق الإلكترونية إضافة للشريط الممغنط تحتوي نفس المعلومات إضافة إلى وسائل حماية أعلى[1].

3) أنواع بطاقات الائتمان:

أ–من حيث التعامل بها:

أ–1– بطاقة الخصم أو القيد المباشر أو الفوري Debit Card: يعد هذا النوع من بطاقات الائتمان أداة وفاء لا يمكن اعتبارها بأي شكل من الأشكال أداة ائتمان، لأنها لا تعطي للعميل أجلا لفترة من الزمن فمن الواجب على العميل أن يكون قد سبق له حساب في هذا البنك مصدر البطاقة ويكون الحساب جاريا، وما يشترطه مصدر البطاقة أن يكون رصيد العميل في هذا البنك مساويا في حده الأدنى للحد الذي يريد حامل البطاقة الشراء به لهذا سميت بطاقة الخصم.

---

[1]–جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص21–24.

أ–2– بطاقة الخصم الشهري أو القيد لأجل أو بطاقة الدين Charge Card: تستخدم هذه البطاقة كأداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه ولا يشترط البنك أن يكون العميل قد دفع في حسابه مبلغا في حده الأدنى مساويا للحد الأعلى للقيمة المسموح بها أو بصورة حساب جار وتحدث المحاسبة بشكل شهري عن طريق إرسال كشف من البنك مصدر البطاقة لحامل هذه البطاقة يحتوي كل المبالغ المستحقة فيطلب من العميل تسديد هذه المبالغ خلال مدة تتراوح بين 25 إلى 40 يوما، إلا فإن البنك سوف يحمله فوائد تتراوح ما بين1,5% إلى 1,75% شهريا على المبالغ المسحوبة.

أ–3–بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط Crédit Card: إنّ هذا النوع من البطاقات يقوم على مبدأ عدم الدفع المسبق لمصدر هذه البطاقة شأنها شأن النوع الثاني، إلا أنّ الاختلاف بينهما قد يكون في وقت دفع المستحقات، أي أن على حامل البطاقة أن لا يدفع كل المستحقات في نهاية الشهر وإنما بشكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري وكل ما تبقى من مستحقات يعتبر قرضا، بالإضافة إلى الفوائد المستحقة عليه ونسبة الفوائد تكون حسب ما تم بيانه سابقا فهي أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه.

ب–من حيث المزايا التي تمنح لحاملها:

ب–1–البطاقات العادية أو الفضية: هذا النوع من البطاقات يعطي لحامله حدا من الائتمان منخفضا نسبيا، فهي تمنح لمعظم العملاء كما توفر لحاملها القدرة على الشراء من التجار والسحب النقدي من البنوك وأجهزة الصراف الآلي[1].

ب–2–البطاقات الذهبية: إنّ المنظمات راعية هذه البطاقات تعطي حاملها حدا ماليا من الائتمان مثل Visa، والبعض الآخر يعطي ائتمانا غير محدد بسقف American Express، فحامل هذه البطاقات تضاف إليه بعض المزايا الأخرى مجانا مثل التأمين ضد الحوادث، كما يتم توصيل هذه الرسائل إلى كل أنحاء العالم والحجز في الفنادق وشركات الطيران، مع زيادة رسوم الاشتراك.

ج– من حيث الاستخدام:

ج–1–بطاقة الائتمان العادية: هي أكثر أنواع البطاقات استخداما، فهي تستعمل في الشراء والحصول على خدمات، وإمكانية السحب من الصراف الآلي أو من البنوك التي تكون مشتركة في عضوية هذه البطاقة.

---

[1]– **جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص 28–32.**

ج–2–بطاقة السحب النقدي الإلكتروني Cash Card: تستخدم بطاقة الصراف الآلي في عملية سحب النقود سواء كانت أجهزة الصراف الآلي المحلي أو الدولي أو الأجهزة التي تقرأ الأشرطة الممغنطة التي تحصل عليها البنوك من مصدر هذه البطاقة.

ج–3–البطاقات المحلية: إنّ هذا النوع من البطاقات لا يستخدم إلا داخل حدود إقليم البنك مصدر البطاقة وفي نفس عملة هذا الإقليم، فإنّ مجال استخدام هذا النوع من البطاقات قليل جدا وفي حدود ضيقة لأنه لا يعطي لحامله ميزات كثيرة.

د–من حيث الجهة المصدر لها:

د–1–أشهرها وأكثرها استعمالا ماستركارد وفيزا، وتصدر هذه الأنواع من البطاقات من جميع بنوك العالم المشاركة في عضويتها برعاية منظمات عالمية.

د–2–American Express: هذا النوع من البطاقات تصدره مؤسسة مالية واحدة تعمل على تسوية العمليات مع التجار، كما أنها لا تمنح تراخيص إصدار البطاقات للبنوك أو المؤسسات المالية الأخرى وتستخدم هذه البطاقات من خلال فروعها.

د–3–هناك بطاقات تصدر عن المؤسسات التجارية لتستخدم من قبل زبائنها في الشراء من فروعها ومؤسساتها، وخاصة عندما تملك عدة مشاريع كبرى مثل محطات البنزين، الفنادق والمطاعم والمولات الكبرى وهذا بهدف المحافظة على زبائنها ولتنظيم عمليات البيع، فيدفع الزبون إلى المؤسسة مباشرة أو بعد فترة من الزمن، كما يمكنه الحصول على ميزات كتخفيض في الأسعار.

د–4–Cheque guarantee: يسمى هذا النوع ببطاقات ضمان الشيك تصدرها البنوك لعملائها من أجل استخدامها في تسوية عمليات الشراء ودفع مستحقاتهم[1].

الفرع الثاني: النقود الإلكترونية.

1) تعريف النقود الإلكترونية:

---

[1]– **جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص 32–34.**

✓ هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، حيث تمكنه من القيام بعمليات الشراء، أو البيع أو التحويل[1].

✓ كما تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحلّ فعليا محلّ تبادل العملات النقدية، أي أنها المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية.

2) أشكال النقود الإلكترونية:

تأخذ النقود الإلكترونية أشكالا نذكر منها:

أ–البطاقات البلاستيكية الممغنطة: هي بطاقات مدفوعة سلفا تكون القيمة المالية مخزنة فيها ويمكن استخدام هذه البطاقات للدفع عبر الأنترنت وغيرها من الشبكات، كما يمكن استخدامها في نقاط البيع التقليدية.

[1]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 25.

ب–النقود الإلكترونية المبرمجة.

ج–الصكوك الإلكترونية: هي المكافئ الإلكتروني للصكوك الورقية التقليدية فهي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الانترنت ليقوم الصرف أولا بتحويل قيمة الصك المالية إلى حساب حامل الصك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الصك وإعادته إلكترونيا إلى مستلم الصك (حامله) ليكون دليلا على أنه قد تم صرف الصك فعلا ويمكن لمستلم الصك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تمّ بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.

د–المحفظة الإلكترونية: قد تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت[1].

3) مزايا النقود الإلكترونية:

أ–تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية عبر الانترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية.

ب–لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم وفي أي وقت كان وذلك لاعتمادها على الانترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسية.

ج–بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.

د–تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فورا في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية.

هـ–تشجيع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة، كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب بدعم بروتوكول الطبقات الأمنية مما يجعل عملية دفع النقود الإلكترونية أكثر أمانا[1].

---

[1]–منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 10–13.

الفرع الثالث: الشيك الإلكتروني.

هو محرر ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، ولعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال تقنية المعلومات والمعالجات الإلكترونية وهي تعتبر البنوك طرفا أساسيا في الوفاء بها وتحصيلها2.

الفرع الرابع: البطاقات الذكية.

هي رقيقة إلكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بعميلها، فهي كمبيوتر متنقل وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.

الفرع الخامس: التحويل الإلكتروني.

تتمثل هذه الطريقة في تحويل مبلغ معين من حساب المدين إلى حساب الدائن وغالبا ما يقوم البنك بإدارة عملية الدفع الإلكتروني.

الفرع السادس: الوسائط الإلكترونية المصرفية.

تطورت النقود مع تطور الأساليب الإلكترونية حيث ظهرت في صورة وسائل إلكترونية من خلال عدة أشكال أهمها:

1. **الهاتف المصرفي:** هو نوع من تطور الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء يعمل 24 ساعة/24 ساعة طوال العام وبدون إجازات، يمكن للعميل برقم سري خاص سحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد الكمبيالات والفواتير المطلوبة وكذلك الحصول على قروض وفتح اعتمادات مستندية، حيث يوجد اتصال مباشر بين الكمبيوتر الخاص بالعميل وكمبيوتر البنك.

---

[1]– منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، النقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 14–15

[2]–طه مصطفى كمال، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 350.

2. **خدمات المقاصة الإلكترونية المصرفية:** وهو نظام إلكتروني للمقاصة ، بل مكان أوامر الدفع المصرفية ينطوي على عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم بدون إلغاء أو تأخير وبنفس قيمة اليوم.

3. **الانترنت المصرفي:** يسهل على العميل التعامل مع البنك عبر الانترنت وهو في منزله ويمكنه من محاورة موظف البنك على شاشة الكمبيوتر، ثم إجراء كافة العمليات المصرفية[1].

المبحث الثاني: البنوك الإلكترونية.

شهدت الساحة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في التكنولوجيا البنكية من أبرز مظاهرها انتشار البنوك الإلكترونية التي تعد اتجاها حديثا ومختلفا عن البنوك التقليدية لما تحققه من مزايا عديدة.

---

[1]–.محسن حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 106–108

المطلب الأول: ماهية البنوك الإلكترونية.

الفرع الأول: نشأة البنوك الإلكترونية.

- في البداية كانت البنوك عبارة عن محال متخصص ليودع فيها التجار ما يملكون من ذهب وفضة عند سفرهم خوفا عليها من السرقة بدلا منها صكوكا تقيد ملكيتهم لتلك المعادن وشيئا فشيئا بدأ التجار يستخدمون تلك الصكوك في إنهاء المعاملات المالية وإنما لما تفيده من كميات الذهب والفضة المثبتة عليها وعلى هذا النحو نشأة الأوراق المالية (النقود حاليا) فهي لا تقبل لذاتها بل تفيد قدر معين من الذهب والفضة مودع في البنك وهكذا أصبحت تلك المحال تعرف بالبنوك حاليا وبدأت تطور من الخدمات المقدمة إلى الزبائن كان أولها ماكينات الصراف الآلي التي تسمح للعميل سحب أو إيداع أي مبلغ من النقود من حسابه وهذه البنوك تطورت في حد ذاتها نظرا لمواكبتها مع ظهور الانترنت وأصبحت تعرف بالبنوك الإلكترونية[1].

- تعود نشأة الصيرفة الإلكترونية إلى بداية الثمانينات مع ظهور النقود الإلكترونية، أما استخدامها كان بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي، وفي عام 1958م أصدرت أول بطاقة بلاستيكية، ثم قامت بعدها ثمانية بنوك بإصدار بطاقة Bank Americard عام 1968م لتتحول إلى شبكة Visa العالمية وفي سنة 1992 أصبحت كل البطاقات المصرفية تحمل بيانات شخصية لحاملها، وخلال منتصف التسعينات ظهر أول بنك إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية يميز بين نوعين من البنوك هما[2]:

1. **البنوك الافتراضية (بنوك الأنترنت)**: تحقق أرباح تصل إلى ستة أضعاف البنك العادي.
2. **البنوك الأرضية**: هي بنوك تمارس الخدمات التقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية ويرجع انتشار البنوك الإلكترونية إلى عاملين أساسيين هما:

-تنامي أهمية ودور الوساطة بفعل تزايد حركة التدفقات النقدية والمالية.

-تطور المعلوماتية وتكنولوجيا الإعلام والاتصال (الصدمة التكنولوجية).

الفرع الثاني: مفهوم البنوك الإلكترونية.

---

[1]–سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص232.

[2]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المرجع سبق ذكره، ص 12–13.

سنقصر لتعريفنا للبنك الإلكتروني على بعض التعريفات المختلفة:

- هي قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء[1].

- فبمعناها الحديث ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب بل موقعا تجاريا وماليا وإداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط، فإذا عجز البنك نفسه عن أداء خدمة ما من بين هذه الأطر كان الحل اللجوء إلى المواقع المرتبطة بنفس موقع البنك[2].

- البنوك الإلكترونية ما هي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات البنكية التقليدية والحديثة مباشرة إلى العملاء عبر الانترنت وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع البنك بالإضافة إلى اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل وخفض التكاليف، العمل، زيادة الأرباح بالنسبة للبنك[3].

- هي تلك البنوك والمؤسسات المالية المستندة على الركائز الإلكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان وبأقل تكلفة وأسرع وقت وأقل جهد للعملاء[4].

وكتعريف شامل، فالبنك الإلكتروني هو نظام الذي يمكن العملاء عبر الانترنت من الحصول على الخدمات المصرفية دون التنقل.

والشكل التالي يوضح تقنية المعاملات المصرفية الإلكترونية عن طريق قنوات إلكترونية مختلفة:

---

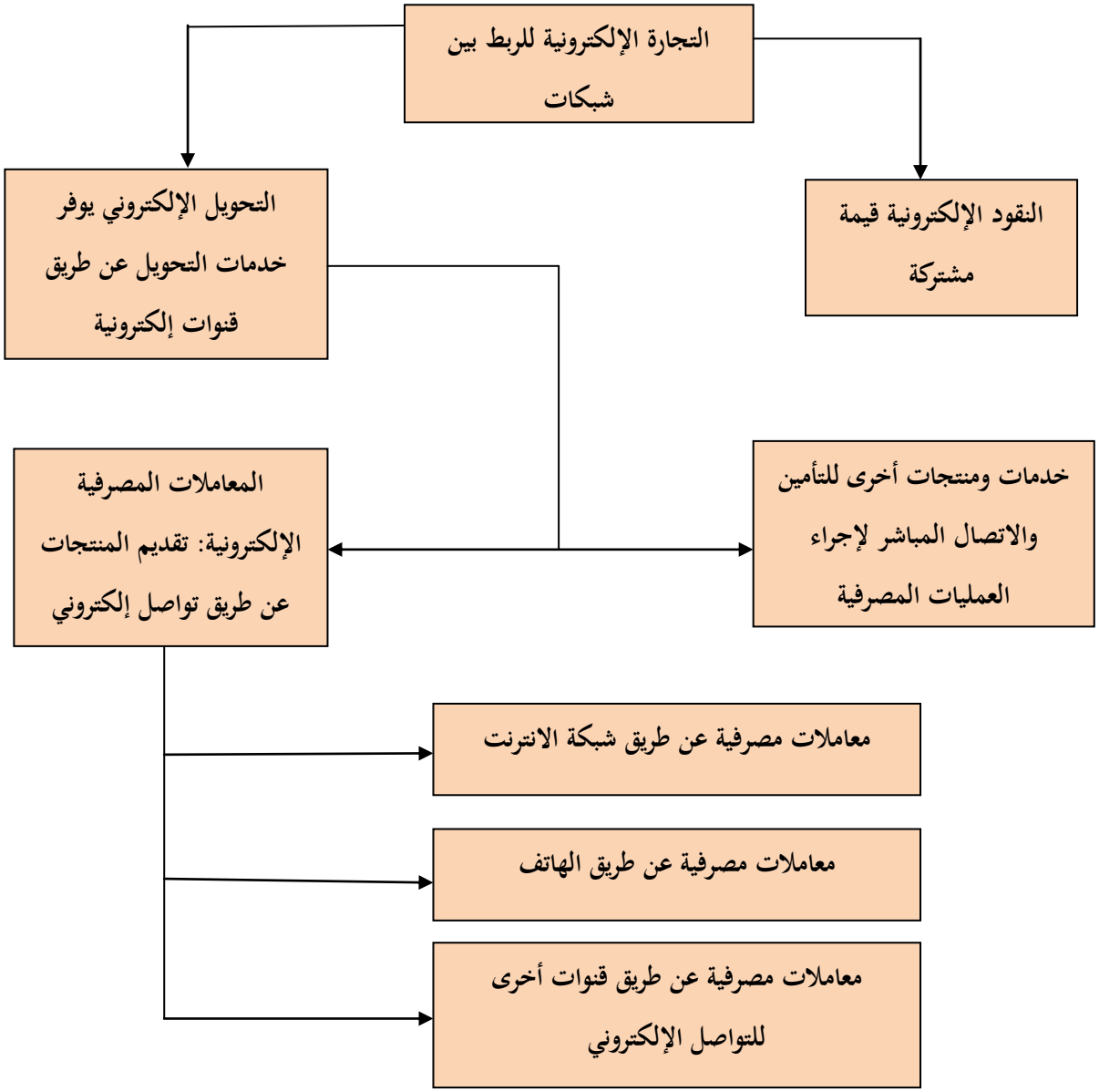
[1]–د.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 56.

[2]–د.خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسية، النقدية)، مرجع سبق ذكره، ص 95.

[3]–محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009، ص 25.

[4]–أ.د.ناظم محمد نزري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)،مرجع سبق ذكره، ص29.

شكل رقم (1) :



المصدر: د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012، ص 34.

الفرع الثالث: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية.

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة.
- وجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للبنوك وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة في المؤسسات.
- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية، ومن أهم الأمثلة في ذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها.

وبالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الإلكترونية[1].

الفرع الرابع: أنماط البنوك الإلكترونية.

---

[1]– د.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 56–57.

وفقا للدراسات العالمية وتحديد الدراسات جهات الإشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية فإن هناك ثلاث صور للبنوك الإلكترونية على الانترنت :

أ–الموقع المعلوماتي: هو المستوى الأساسي للبنوك الإلكترونية والحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ويقدم معلومات تفصيلية حول خدماته وبرامجه ومنتجاته المصرفية وقد أنشئت أغلبية المصارف هذا الموقع بهدف الدعاية والتسويق.

ب–الموقع التفاعلي أو الاتصالي: هو الذي يسمح للعميل بالتفاعل والتواصل مع مصرفه كإرسال بريد إلكتروني للحصول على بعض المعلومات المصرفية والاطلاع على حسابه المصرفي وتعبئة طلبات بعض المعاملات، كطلب دفتر الشيكات أو طلب تبديل بطاقة مصرفية.

ج–الموقع التبادلي: هو المستوى الذي يمارس فيه البنك خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية وتشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول إلى حساباته وإجراء الدفعات النقدية، إجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات أخرى1.

---

[1]–أ.قاحوش نادر ألفرد، العمل المصرفي عبر الأنترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت، 2001، ص 37.

الفرع الخامس: أهداف البنوك الإلكترونية.

تهدف هذه البنوك إلى تقديم العديد من الخدمات المصرفية للزبائن عنوانها الخدمة الشاملة والأسرع والأقل تكلفة وبالتالي تحقيق معدلات أفضل في المنافسة والاستمرار بالسوق.

ولعل من أهم هذه الأهداف هو التحول إلى موقع إلكتروني لتقديم معلومات صحيحة والاستشارات المتخصصة في النشاطات المصرفية والمالية والتجارية وفتح آفاق العمل والاستثمارات وإدارتها.

وهناك أيضا بنوك إلكترونية تقدم خدمات مالية وضريبية واستثمارية تتلاقى مع متطلبات الزبائن لحل مشكلاتهم بصفة أفضل من الطرق التقليدية سواء من حيث الوقت أو الكلفة1.

وبالإضافة إلى بعض الأهداف:

- وسيلة لتعزيز حصتها في السوق المصرفي.
- لخفض التكاليف.
- تعتبر كوسيلة لتوسيع نشاطاتها داخل وخارج الحدود الوطنية.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان[2].

---

[1]–أ.د.نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 66.

[2]–د.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 57–58.

المطلب الثاني: مزايا البنوك الإلكترونية.

إن مزايا وفوائد البنوك الإلكترونية عديدة وكثيرة منها:

أ-إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: يتميز البنك الإلكتروني بالوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بالمكان والزمان، حيث نجد طالبي الخدمات المصرفية السريعة ولعل غالبيتهم يعملون بالتجارة الإلكترونية فهذه الأخيرة ألغت كل الحدود الجغرافية بين الدول وكذلك عامل الوقت الذي كان يعيق الكثير من المعاملات التجارية الدولية وهذا لأن البنك الإلكتروني يسمح بتقديم أي خدمة للعميل دون بدل أي جهد أو وقت.

ب-تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: تقدم البنوك الإلكترونية نفس الخدمات التي تقدمها البنوك التقليدية المعروفة ولكن مع انتشار التجارة الإلكترونية عبر العالم أصبح هناك عمليات مصرفية جديدة ومتطورة لا يمكن للبنوك التقليدية تقديمها على عكس البنوك الإلكترونية التي توفرها بأقل وقت وثمن.

ج-خفض تكاليف التشغيل: لعل أن البنوك التقليدية عندما تريد فتح أي فرع جديد لها يستدعي مصاريف كبيرة من أجل ذلك سواء للعقار أو العمال....الخ، مما يدفعها لزيادة الأرباح من أجل تغطية التكاليف، أما في حالة البنوك الإلكترونية فمصاريف التشغيل تعتبر معدومة نهائيا، وعليه فخفض مصاريف التشغيل تعد إحدى أهم المميزات التي تتميز بها البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية العادية.

د-زيادة كفاءة البنوك الإلكترونية: طبيعة عمل البنوك الإلكترونية توفر لها السرعة في إنجاز كافة العمليات عن البنوك التقليدية، فدخول العميل إلى موقع البنك الإلكتروني أسهل بكثير فيجد أنه قضى مختلف الخدمات التي يريدها في بضعة ثوان على عكس أن ينتقل العميل إلى موقع البنك التقليدي وينتظر ساعات حتى تنجز عمليات مصرفية.

ونجد أخرى في البنوك الإلكترونية أن في حال كان رصيد أحد العملاء مرتفعا يقوم البنك بالاتصال بينه وبين العميل بعرض بعض المشروعات التي تمكنه من استثمار بعض أمواله يعود بالفائدة عليه وعلى البنك نفسه[1].

هـ-خدمات البطاقات: توفر البنوك الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق مثل خدملت سامبا الماسية والذهبية على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي

---

[1]-منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006، ص 15-16-17-18.

تمكن العميل من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن، تشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص خدمة مراكز الأعمال[1].

بالإضافة إلى المزايا الممنوحة للعملاء المتمثلة في:

- يتيح للعملاء فرصة التعرف على حساباتهم في المصرف ومراجعتها.
- العلاقة بين العميل والبنك تأخذ شكلا آخر، حيث يتم التعامل بينهم عن بعد، مما يوفر للعملاء والبنك الكثير من الوقت والجهد والكلفة.
- يتيح للعملاء فرص لتسديد الالتزامات التي عليهم بطريقة إلكترونية.
- يعطي العملاء القدرة على إدارة محافظهم المالية وتغيير تركيبها في زمن قياسي.
- يتيح الفرصة للعملاء للقيام بعمليات تحويل الأموال للداخل والخارج ودفع أثمان السلع وتوجيه رأس المال نحو المجالات الاستثمارية المختلفة.

ومع اتساع وتطور استخدام شبكة الانترنت سيتمكن العملاء من مقابلة موظفي البنك الإلكتروني وعقد اجتماعات معهم على شبكة الانترنت والحصول على أجوبة لكافة استفساراتهم، وتشير بعض الدراسات إلى أن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الإلكتروني أصبحت تحل محل الخدمات التقليدية بنسبة 60%، وقد وصل العائد من تلك الخدمات إلى 13% من دخل المصارف حاليا2.

المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية.

يحتاج البنك الإلكتروني إلى متطلبات تتمثل في :

1) **البنية التحتية التقنية:** البنى التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية ليست ولا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات تقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، ذلك أن البنوك الإلكترونية تنشط في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، كما أن فعالية وسلامة البنى للاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات، والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من

---

[1]– **منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، مرجع سابق، ص18** .

[2]– **د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 122–123**.

حيث الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة، ولم يعدّ المال وحده المتطلب الرئيسي، بل إستراتيجيات التوائم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وبهدف الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية.

أما عن عناصر إستراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فهي تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة والسياسيات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات.

وتوفر البنى التحتية العامة يبقى غير كاف دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجدية، فعنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير بنى وحلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الآفاق الجديدة.

2) **الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:** هذه الكفاءة تقوم على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط البنكي الإلكتروني[1].

3) **التطوير والاستمرارية والتنوعية من المستجدات:** هو من العناصر المتميزة في متطلبات بناء البنوك الإلكترونية، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز، ويلاحظ الباحث العربي أن البنوك العربية لا تتجه نحو الريادية في اقتحام الجديد، وربما يكون أن مبرر الخشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر وهو أمر ضروري ولكن لا يمنع الريادية و بنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد والتسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة، لكنها حتما تتطلب السرعة في الإنجاز.

4) **التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:** التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي، وهذه الأفكار من تفكير إبداعي وليس تفكير نمطي.

---

[1]– د.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص71–72.

5) **الرقابة التقييمية الحيادية:** تعتبر من عناصر النجاح الارتكاز للقادرين على التقييم الموضوعي، ومنها أقامت مواقع البنوك الإلكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء موقعها، ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسوء فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية[1].

المطلب الرابع: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية.

إن الخدمات البنكية المعروضة عبر الانترنت تزداد تنوعا وتشمل كافة الخدمات المقدمة عبر الوسائل التقليدية، ومن أهم الخدمات الأساسية: القروض، طلب دفتر شيكات، إيقاف شيكات، الاعتمادات، الكفالات، استقبال وإرسال ملاحظات، طلب بطاقة الصراف الآلي، إيقاف بطاقة الصراف.

ولأن البنوك الإلكترونية تحقق مع بعضها البعض العمليات المصرفية الفورية بسرعة تفوق العمليات المصرفية العادية كالتحويلات أو التسويات التي تأخذ وقتا طويلا وتكلفة مرتفعة، فقد سمح ذلك بجذب للعملاء بشكل كبير، والجدول الآتي يوضح لنا من خلال مقارنة بين نسبة التوفير في المصاريف بين القنوات التقليدية واستعمال الأنترنت (نهاية سنة 2003).الجدول رقم (1) :

	دفع الفواتير	توزيع البرمجيات	المعملات البنكية	تذكرة الطيران
القنوات التقليدية	3.32–2.22	15.00	1.08	9.10
عبر الأنترنت	1.1–0.65	0.10–0.20	0.13	1.18
نسبة التوفير	71–67	99–97	89	81

المصدر: ع.مصطفى وس.بلعور و ع.عزاوي، واقع وآفاق المؤسسات المصرفية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، 15–16–17مارس 2004، جامعة ورقلة.

من خلال تحليل الجدول يتضح أن فرق التكلفة في دفع الفواتير عبر الانترنت تصل إلى 70% و98% في توزيع البرمجيات اما بالنسبة للمعاملات البنكية فرق التكلفة يمثل نسبة توفير 89% في حين نكلفة تذكرة الطيران تصل إلى 87% كنسبة توفير لفرق التكلفة

[1]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 68–69.

ومصارفنا في أمس الحاجة إلى تحسين الكفاءة، وتعتبر هذه الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية التي ترتكز على التقنيات الآلية والذاتية المتطورة1.

ويبين الجدول التالي مختلف الخدمات التي يمكن أن يقوم بها بنك الأنترنت:الجدول رقم (2) :

الخدمة	مضمونها
الاستعمالات	• **ملخص أرصدة الحسابات.** • **الاستعلام عن الحركات.** • **بطاقة ماستركارد.** • **بطاقة التسوق عبر الأنترنت.** • **معرفة أسعار العملات.** • **معرفة أسعار الفوائد للودائع للأجل على الدينار.** • **معرفة أسعار الفوائد للودائع للأجل على العملات الأجنبية.**
التحويل المالي	▪ **التحويل بين حسابات العميل.** ▪ **التحويل بين فروع البنك.**
المدفوعات	➢ **تسديد الفواتير: مثل المياه، فاست لبنك، أو أي شبكات الهاتف.** ➢ **التفويض بتسديد فواتير الكهرباء، الماء، الاتصالات.** ➢ **البطاقات المدفوعة مسبقا.**
الطلبات	✓ **دفتر الشيكات.** ✓ **كشف حساب.** ✓ **طلب الحصول على الرقم السري الثاني PIN.** ✓ **بطاقة فيزا إلكترون.**
خدمة الرسائل	○ **إرسال واستقبال الرسائل بينك وبين البنك وذلك للاستفسار عن أي خدمة أو لطلب المساعدة**
قائمة المستفيدين	***وهي تضم أسماء وعناوين وأرقام حسابات المستفيدين والتي ينشئها العميل على موقع البنك ليتم استخدامها من قبله في التحويلات الداخلية مستقبلا دون الحاجة إلى إدخال اسم ورقم حساب المستفيد كل مرة.**

[1]–.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص68–69.

الآلة الحاسبة	**-أسعار العملات.** **احتساب القرض: يستطيع العميل معرفة تفاصيل عن القرض سواء القرض العادي أو قرض السيارات، وذلك بحساب سعر الفائدة على المبلغ المطلوب وقيمة القسط الشهري.**

المصدر: من إعداد الطالبة

المبحث الثالث: واقع وآفاق البنوك الإلكترونية.

يوجد هناك الكثير من المخاطر التي تحيط بعمل البنك الإلكتروني والنقود الإلكترونية، إلا أن هذه المخاطر تتباين تبعا لتنوع درجة تطور التقنية المستخدمة وطرق الإقراض المستخدمة.

إن عملية التحول نحو استخدام أساليب تقديم الخدمات الإلكترونية هي إحدى أهم التحديات التي تواجه الاقتصاديات العالمية في الوقت الراهن.

المطلب الأول: آفاق البنوك الإلكترونية.

الفرع الأول: مخاطر البنوك الإلكترونية.

هناك العديد من المخاطر نذكرهاكالآتي:

1) **مخاطر التشغيل:** وتتمثل في:

أ-عدم التأمين الكافي للنظم: تنشأ هذه المخاطر عن إمكانية الاختراق غير مخصص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها، أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية الخاصة بهم سواء تمّ ذلك من خارج البنك أو من طرف العاملين به ولكن هذا الاختراق استدعى إلى توفر نظم تأمين إلكترونية مثل نظم الحوائط النارية التي تعوق دخول أي شخص إلى برامج البنك، كما أن هناك إجراءات تتم على جميع العاملين بالبنك لأنهم أقدر الناس على معرفة النظم الإلكترونية والدخول إليها بسهولة.

ب-عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وهي تنشأ عن إخفاق النظم وعدم كفاءتها (مثلا بطء الأداء) لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم خاصة إذا زاد الاعتماد على مصادر خارجية لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

ولهذا يجب على البنك الإلكتروني الاعتماد على مصادره الخاصة في تقديم الدعم الفني بهدف تحديث النظم الإلكترونية دون أي انقطاع أو بطئ[1].

ج–إساءة الاستخدام من قبل العملاء: وينتج ذلك عن عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو في حالة سماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين وكذلك القيام بعمليات غسيل الأموال أو عدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

2) **مخاطر السمعة:** تنشأ هذه المخاطر في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي ينشأ عن عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك، والخاصة بعملائه، وهذا الرأي السلبي قد يؤثر بشكل كبير على نشاط البنك فيؤدي إلى نقص العملاء لديه، وبالتالي انخفاض الأرباح إلى أقصى حد.

ولكن مع هذا الخطر قد يزيد اهتمام البنك من الحفاظ على أنظمته الإلكترونية من الاختراق بإتباع نظم حماية متطورة.

3) **المخاطر القانونية:** تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية أو عدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

4) **المخاطر الأخرى:** يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية ومن تم مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة، فمثلا امتداد منح الائتمان عبر الحدود قد يزيد من احتمالات عدم تسديد العملاء لالتزاماتهم[2].

الفرع الثاني: التحديات القانونية في حقل البنوك الإلكترونية.

تتمثل التحديات القانونية أولا بتحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية وتحدي حجيتها في الإثبات، ومن ثم تحديات أمن المعاملات، تحديات وسائل الدفع، وتحديات الأعمال المرتبطة، وتحديات المعايير والإشرافية والتحديات الضريبية، ويمكن توضيح هذه التحديات كالآتي:

---

[1]– منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، مرجع سابق، ص 19–20.

[2]– منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، مرجع سابق، ص 21–22.

1)تحديات التعاقدات المصرفية الإلكترونية ومشكلات الإثبات:

أول المفاهيم المتعين إبرازها أن الكثير يخلط بين مفهومين في حقل العقود وتقنية المعلومات، ذلك أن تأثر العقود بما أفرزته تقنية المعلومات يتحقق في طائفتين من العقود، أولهما العقود التقليدية المبرمجة بالوسائل الإلكترونية، حيث تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق إرادتي المتعاقدين، والسبب المشروع والمحل المشروع، وقد أثارت وسائل الاتصال الحديث التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها، مثل التلكس والفاكس، نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد.

وقد اتجهت المواقف القانونية والقضائية والفقهية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في إثبات الواقعة وصلاحية الدليل محل الاحتجاج وتحقق فوق ذلك وظيفيتين: إمكان حفظ المعلومات لغاية المراجعة عند التنازع والتوسط في الإثبات عن طريق الجهات الموثوقية الوسيطة أو سلطات الشهادات التعاقدية.

إلى جانب مشكلة الإثبات أثارت وسائل الاتصال عموما مسألة صحة الانعقاد ووجوده، وتتصل هذه المسألة بالإثبات على نحو يصعب كثيرا الفض بينهما، إلى جانب مشكلات أمن وسائل الاتصال ومدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى ومشكلات وقت ومكان الإبرام واتصال ذلك بالقانون الواجب انطباقه على العقد عند المنازعة وجهة الاختصاص القضائي في نظر النزاع وبوجه عام فإن البناء القانوني للتشريعات في حقلي التعاقد والإثبات لم يعرف الوسائل الإلكترونية لم يعرف الوسائل الإلكترونية وتحديدا تلك التي لا تنطوي على مخرجات مادية كالورق، وجاء مبناه قائما على عدد من الاستثناءات: على الكتابة، المحرر، التوقيع، الصورة، التوثيق، التصديق، السجلات، المستندات والأوراق....الخ وجميعها عناصر ذات مدلول[1]مادي وإن سعي البعض إلى توسيع مفهومها لتشمل الوسائل التقنية ذات المستخرجات التي تتوفر لها الحجية، فإنها لا تشتمل الوسائل ذات المحتوى الإلكتروني البحث، وإمكان تواؤم التشريع الوطني مع هذا التطور يتطلب دراسة مسحية لكافة التشريعات دون استثناء لضمان عدم تناقض أحكامها.

---

[1]–د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 71–75.

2)أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية:

الحقيقة الأولى في حقل تحديات أن المعاملات المصرفية أن أمن البنوك الإلكترونية وكذا التجارة الإلكترونية جزء رئيسي من أمن المعلومات ونظم التقنية العالية عموما، وتشير حصيلة الدراسات أن مستويات ومتطلبات الأمن الرئيسية في بيئة تقنية المعلومات تتمثل فيما يلي: الوعي بمسائل الأمن لكافة مستويات الأداء الوظيفي، الحماية المادية للتجهيزات التقنية، الحماية الأدائية، الحماية التقنية الداخلية والحماية التقنية من المخاطر الخارجية.

- **القاعدة الأولى في حقل أمن المعلومات:** إن الأمن الفعال هو المرتكز على الاحتياجات المدروسة التي تضمن الملاءمة و الموازنة بين محل الحماية ومصدر الخطر ونطاق الحماية وأداء النظم والكلفة، وبالتالي فإن إستراتيجيات وبرامج أمن المعلومات تختلف من منشأة لأخرى.
- **القاعدة الثانية:** إن الحماية التقنية وسيلة وقاية ودفاع وفي حالات معينة وسيلة هجوم ولا تتكامل حلقات الحماية دون الحماية القانونية عبر النصوص القانونية التي تحمي من إساءة استخدام الحواسيب والشبكات فيما يعرف بجرائم الكمبيوتر والانترنت والاتصالات والجرائم المالية الإلكترونية.

وإذا أردنا الوقوف في حدود مساحة العرض المتاحة على ملخص الاتجاهات الأمنية في حقل حماية البيانات في البيئة المصرفية نجد أن المطلوب هو وضع إستراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام البنك وموقعه الافتراضي، وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة الاستخدام التي قد يمارسها الموظفون المعنيون داخل المنشأة وتحديدا الجهات المعنية بالوصول إلى نظام التحكم والمعالجة والمبرمجين، إلى جانب إستراتيجية الحماية من الاختراقات الداخلية وهذه الإستراتيجيات يجب أن تمتد إلى عميل البنك لا للبنك وحده[1] تقوم إستراتيجية حماية البيانات في البيئة المصرفية على أن أولى الخطوات لمستخدمي التقنية هي تحصين النظام داخليا ويتم ذلك بإغلاق الثغرات الموجودة في النظام، إذ لكل نظام ثغراته، وأيضا التأكد من تحديث الأنظمة المستخدمة ومتابعة ما تصدره الشركات من تعديلات لسد الثغرات التي تظهر في النظم المستخدمة ويمكن ذلك عبر مواقع الشركات المعنية على الانترنت مثل موقع مايكروسوفت:

http://windowsupdate.microsoft.com أو إلغاء استقبال برمجيات جافا أو أكتيف أو إنشاء ملفات cookiesالتي يمكن أن تتضمن معلومات عن كلمات السر أو غيرها، مما يتم تبادلها مع موقع الزائر، وكذا متابعة المواقع التي تكشف عن ثغرات البرمجيات وأنظمة التشغيل، وتعالج المشاكل مثل:

---

[1]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 76–77.

http://microsoft.com/security، واستخدام البرامج المضادة للفيروسات مع دوام تطويرها، وإجراء عملية المسح التلقائي عند تشغيل الجهاز وتشغيل أي قرص وإصلاح الأعطال والأخطاء، والحذر من برامج الدردشة والتخاطب مثل (ICQ) وعدم تشغيل برامج غير معروفة المصدر، واستخدام الجدران النارية أو البرامج الشبيهة.

أما إذا كان المستخدم مسؤولا عن أمن الشبكة فقد يلجأ إلى استخدام برامج التحري الشخصي مثل نظام Net prowler أو استخدام الحلول البديلة للجدران النارية عند القناعة بعدم فاعليتها والتي تشمل أجهزة ترجمة عناوين الشبكة NAT التي تخفي أو تموه العنوان الشخصي للمستخدم.

إن أهم إستراتيجيات أمن المعلومات توفير الكفاءة التقنية القادرة على كشف وملاحقة الاختراقات وضمان وجود فريق تدخل سريع يدرك جيدا ما يقوم به.

3)تحديات وسائل الدفع:

وهذا تحدي قديم جديدا، إذ تتسارع وسائل الخدمة الإلكترونية منذ سنوات دون أن يواكبها في العديد من النظم القانونية تنظيم قانوني يناسب تحدياتها، فإذا كانت بطاقات الائتمان قد حققت رواجا ومقبولية عالية فإنها للآن تثير العديد من المسائل القانونية في حقلي الحماية المدنية والجزائية ومسؤوليات أطراف العلاقة فيها1.

فالمعايير والقواعد والنظريات تختلف وتتغير شيئا فشيئا، وهنا تظهر أهمية البنوك كمؤسسات ذات أثر في توجيه المؤسسة التشريعية، إلى تبني تشريعات متلائمة مع مفاهيم المال الإلكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الأهمية إلى تهيئة بناء قانوني لإدارات البنوك القانونية يتيح لها التعامل مع تحديات البنوك الإلكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان، ولا نبالغ إذ قلنا أن جاهزية التعامل القانوني مع تحديات هذا النمط المستجد تمثل أهم ضمانة لنجاح المسيرة لأنه إن كان هناك من يعتقد أن الوسائل التقنية ستمنع مشكلات القانون فإنه محض وهم، إذ تخفي عوالم البنوك الإلكترونية وتحديدا مشاكل الدفع والوفاء بالالتزامات ومشاكل تقديم الخدمة وما تثيره من مسؤوليات خزمة معتبرة من المشكلات والنزاعات المتوقعة تتطلب جاهزية تتفق مع مخاطرها.

4)تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير الإشرافية:

عرفنا أن البنوك الإلكترونية ليست مجرد موقع بنك وعميل، بل هي بيئة من العلاقات المتعددة جزء منها مرتبط بالزبون وجزء آخر مرتبط بجهات الأعمال، ولنسأل أنفسنا ونحن نتجه لبناء البنك الإلكتروني أو تطوير عمله هل حققنا

---

[1]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 78–81.

وضوحا ودقة وشمولية في تحديد المعايير والالتزامات والحقوق في علاقة البنك بمزودي التقنية أو مستضيفي الموقع أو جهات الاتصال أو جهات تطوير الشبكة أو الجهات التقنية الداخلية والخارجية؟؟؟ هل العلاقة بجهات التسويق والتطوير في بيئة الأعمال واضحة؟ هل وفرنا ضمن علاقاتنا القانونية بجهات الأعمال خطوطا فاعلة من الدفاع عند حدوث أية منازعة؟ هل أجبرتنا ضرورة الوجود على الشبكة على قبول اتفاقيات لم تتح لنا فرصة معرفة ثغراتها أو اعتماد الأفضل منها لصالح البنك؟؟ وتثير مسائل الإشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة، أولها تحدي المعايير التي تضع البنك ضمن بيئة التواؤم مع تشريعات وتعليمات جهات الإشراف1.

5)التحديات الضريبية:

هل يتعين فرض ضرائب على النشاط المالي والتجاري غير الضرائب القائمة؟ إن الأعمال الإلكترونية تلغي فكرة الموقع أو المكان بالنسبة للنشاط التجاري، وهذا يعني احتمال عدم الكشف على مصدر النشاط، إضافة لما تثيره من مشاكل تحديد النظام القانوني المختص. كذلك فإن الأعمال الإلكترونية المتحركة قد تهاجر نحو الدول ذات النظم الضريبية الأسهل والأكثر تشجيعا، وهذا الأمر تنبهت له أمريكا فقررت عدم فرض ضرائب على أنشطة الأعمال والتجارة الإلكترونية. ففرض الضرائب على هذا النمط الجديد يتطلب إستراتيجيات ضريبية مختلفة في المتابعة والكشف والجمع. والأهم تعاونا وتنسيقا إقليميا ودوليا. إن اتجاه منظمة التجارة العالمية في هذا الحقل عبّر عنه التصريح الوزاري الصادر في نيسان 1998 الذي طلب من المجلس العام للمنظمة إجراء دراسة شاملة وبناء برنامج بحثي لمعالجة هذه المسألة وكانت نتيجة توجهات المجلس العام ونشاطه الاتفاق على أن لا تفرض رسوم جمركية على التبادل الإلكتروني، والمطلوب من الإستراتيجية الوطنية للأعمال والتجارة الإلكترونية دراسة تأثير الضرائب على النشاط الإلكتروني، وحالة التعارض بين مواقف المتحمسين للأعمال الإلكترونية وحرس الأعمال التقليدية، والموازنة بين حماية جهات الخدمة الوطنية وجهات الخدمة الدولية التي تملك قدرات تقديم الخدمة الإلكترونية أكثر من المؤسسات الوطنية في الدول النامية[2].

---

[1]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 82–84.

[2]– د.يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 84–85.

المطلب الثاني: واقع البنوك الإلكترونية في العالم والوطن العربي.

الفرع الأول: الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة.

تعد الدول المتقدمة، وفي مقدمتها الولايات المتحدة من الدول الرائدة في استخدام الصيرفة الإلكترونية، وقد تم استخدام تكنولوجيا الصيرفة الإلكترونية بشكل سريع في أمريكا، وفي دراسة أجريت عام 1999، تبين أن 85% من العملاء يجرون حركات مالية عبر القنوات الإلكترونية، وقد بلغت هذه الحركات عن طريق جهاز الصراف الآلي 907 مليون حركة شهريا، وفي دراسة بيون (Pyun 2002) التي أجريت في أمريكا عام 1998 بلغ عدد البنوك الأمريكية التي تعرض خدماتها عبر القنوات الإلكترونية (770) بنكا، وارتفع العدد إلى 4990 في السنة التالية، بينما بلغ عدد بنوك الأنترنت في ثماني دول أوروبية هي: ألمانيا، وبلجيكا، وهولندا، وإسبانيا، والمملكة المتحدة، إيطاليا، وإيرلندا، وفرنسا (1845) بنكا، وقد شكلت البنوك الألمانية القسم الأكبر من هذه البنوك، وقد كان العدد الأقل من هذه البنوك في فرنسا، وقد أدخلت المصارف الفرنسية نظاما للتعرف على الخدمات المصرفية عبر الانترنت شبيه بنظام تعرفة (Minitel)، على عكس المصارف الإنجليزية التي تشهد تقدما حذرا في مجال الخدمات المصرفية عبر الانترنت، والمصارف الألمانية والسويسرية تؤمن الخدمات المصرفية عبر الأنترنت مجانا، وبين عام 1997 و 1998، يوجد سبعة مصارف من أصل عشر مصارف كبيرة في أوربا أطلقت مواقع لها على الانترنت، وتؤمن خدمات أساسية كالاستعلام عن الأرصدة والتحويل من وإلى الحساب، وفي مقارنة بين المصارف اليابانية مع المصارف في أمريكا وأوروبا نجد أن المصارف اليابانية ترى في الانترنت تكملة لخدمات الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف على أنه في المرتبة الثالثة من حيث الأهمية بعد الفروع والهاتف، أما في شمال أمريكا وأوروبا فينظرون إلى الانترنت على أنه وسيلة لتخفيض كلفة الخدمات المصرفية[1].

الفرع الثاني: واقع البنوك الإلكترونية في الدول العربية:

أولت السلطات والمصرفية في الدول العربية اهتماما متزايد لتطوير وإصلاح وتحرير قطاعاتها المصرفية انطلاقا من الدور الهام الذي تلعبه هذه القطاعات في تعزيز النمو الاقتصادي، وقد شهد القطاع المصرفي الدول العربية تطورا كبيرا في

---

[1]– أ.د.ناظم محمد نزري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، مرجع سبق ذكره، ص 52–53.

السنوات الأخيرة نتيجة الجهود الكبيرة المبذولة ودور هذه المصارف على المستويات المؤسساتية والرأسمالية والبشرية والتكنولوجية.

إن المصارف العربية تواجه تحديات كبيرة أملتها التغيرات العالمية في البيئة المصرفية نتيجة التطورات التكنولوجية، وتحرير تجارة الخدمات المالية في ظل منظمة التجارة العالمية وتحول العالم إلى قرية صغيرة، لذا يتعين على البنوك العربية التأقلم مع هذه التحديات وتحويلها إلى فرص حقيقية للنمو والتطور خلال المرحلة المقبلة.

أما أهم التحديات التي تواجه القطاع المصرفي العربي هي:

1. **صغر حجم المصارف العربية:** إن المصارف العربية لازالت رغم زيادة أصولها ورؤوس أموالها تعاني من صغر أحجامها مقارنة مع المصارف الأخرى في الدول المتقدمة، وقد بلغت موجودات المصارف العربية خلال عام 1999 (526,3) مليار دولار، وهذا يقل عن أصول بنك واحد من المصارف العالمية، وبالتالي تبرز أهمية الاندماج بين البنوك العربية أو الاندماج مع مصارف أجنبية للاستفادة من التقنيات العالمية، وتكون وحدات أقوى وأكثر فعالية.
2. **الكثافة المصرفية:** يتسم عدد من الأسواق المصرفية العربية بظاهرة الكثافة المصرفية الزائدة، ففي لبنان يوجد 66 مصرفا تعمل في سوق مصرفية موجوداتها نحو 45 مليار دولار وعدد السكان 3,5 مليون نسمة والناتج الإجمالي 16 مليار دولار وحصته من موجودات القطاع المصرفي العربي حوالي 10%.
3. **التركز في نصيب المصرف:** وهو ارتفاع نصيب عدد قليل من المصارف من مجمل الأصول المصرفية الأمر الذي يحد من المنافسة، ففي مصر تمتلك أربعة مصارف تجارية حكومية 70% من إجمالي أصول المصارف التجارية العاملة في مصر والبالغة 28 مصرفا وهذا حسب بيانات عام 1999[1].
4. **هيكل ملكية المصارف:** أي المساهمة الكبيرة للقطاع العام في ملكية المصارف.
5. **ضعف استخدام التكنولوجيا:** لمواكبة التطورات الحديثة في العمل المصرفي، تحتاج المصارف العربية إلى زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق الأنظمة العصرية لتكون قادرة على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية، ويمكنها التنويع في الخدمات المقدمة للعملاء.
6. ومن التحديات الخارجية ظاهرة العولمة وتحرير الخدمات المالية التي أدت إلى زيادة المنافسة، وحرية انتقال رؤوس الأموال نتيجة اتفاقية الجات في مجال الخدمات المصرفية والمالية.

---

[1]–ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 53–54.

وقد بدأت البنوك العربية بإعادة النظر في أعمالها التقليدية التي تعتمد أساسا على قبول الودائع وإقراضها، حيث وجدت نفسها مضطرة للتعامل مع المتغيرات المالية والاقتصادية والاجتماعية، ولقد أصبحت البنوك في العالم تعتمد على توفير خدمة ما أو بيع منتج معين، أكثر اعتمادها على تقديم القروض، حيث مرت عملية الانتقال هذه بثلاث مراحل:

- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة نمو صناديق الاستثمار المشتركة على حساب الودائع.
- **المرحلة الثانية:** وهي حدوث نمو في سوق الأسهم والسندات على حساب القروض المصرفية التقليدية.
- **المرحلة الثالثة:** وهي التركيز على تغيير منافذ توزيع الخدمات المصرفية، حيث انتشرت أجهزة الصراف الآلي منذ عدة سنوات، وخدمة البنك الناطق خلال العقد الحالي وأخيرا أصبحت البنوك تقدم خدماتها من خلال شبكة الانترنت.

ولمعرفة حجم التحدي الذي تواجهه البنوك العربية لابد من المقارنة بين ما يحدث في السوق المالي الأمريكي وبين ما يحدث في البلدان العربية، فقد ساعدت التكنولوجيا الحديثة على تقليص عدد الفروع، إذ تراجعت حصة استخدام الفروع في إجمالي الخدمات المصرفية مثلا من 70% في الثمانينات إلى 40% في حين ارتفعت حصة أجهزة الصراف[1] الآلي إلى 30% والبنك الناطق إلى 28% والخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى 2% وهذه النسبة تشير إلى تفضيل العملاء لقنوات التوزيع بدلا من الذهاب للفرع، أما في الدول العربية فمازال أكثر من 90% من العملاء يستخدمون الفروع، إذ بلغ متوسط عدد السكان لكل فرع 8800 مقارنة مع 4.000 في الدول المتقدمة.

وتشير تقديرات (الفانيانشال تايمز) إلى أنه في عام 2005 بلغ عدد الذين يستخدمون الانترنت 2 بليون شخص، وهؤلاء يشكلون 90% من القدرة الشرائية في العالم، وسيكون الدخول للإنترنت ليس من خلال الكمبيوتر الشخصي فقط وإنما من خلال قنوات أخرى مثل الهاتف المتنقل والأجهزة الرقمية الشخصية وأجهزة التلفاز.

ومازالت البنوك العربية متأخرة كثيرا عن البنوك الأمريكية والأوروبية في تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت والسبب الرئيسي في ذلك هو عدم انتشار الانترنت في دول المنطقة، حيث أن أقل من 1% من السكان العرب يستخدمون الانترنت مقارنة مع 50% من سكان أمريكا، وأهم عنصر لنجاح الخدمات المصرفية عبر الانترنت هو ارتفاع عدد الذين يزورون الموقع لذا على البنوك العربية أن تمتلك اسم تجاري معروف يجذب العملاء الحاليين والجدد. وهنا نجد أنه يتحتم على البنوك العربية أن تعمل على إحداث تغيرات جذرية في نشاطاتها وأن تزيد الاستثمارات في مجال

---

[1]– **ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 54–55.**

التكنولوجيا لمواجهة المنافسة المحلية والخارجية وان تقلص من النفقات التشغيلية من خلال الاستخدام الفعال لتكنولوجيا الانترنت، وأن تتفهم احتياجات عملائها، حيث أصبح العميل يعرف أنه بإمكانه الانتقال من بنك إلى آخر على الانترنت مباشرة1.

الفرع الثالث: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.

إن النظام المصرفي الجزائري يعيش مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته، بحيث تقف عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار نظرا للدور الأساسي الذي يلعبه هذا القطاع في حلقة التنمية الاقتصادية، وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء، هذا في ظل غياب شبكات محلية تربط مختلف الهيئات المالية وتنسق العمل بينها، ولهذا يقتضي على البنوك الجزائرية أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المقدمة حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة للعمل المصرفي، كاستعمال البطاقات البنكية، البطاقات الذكية، النقود الإلكترونية.....

ورغم هذا بادرت بعض المؤسسات المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد، منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها، جعل بعضها تتوقف عن تقديم خدماتها بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية، لكن مع وجود الطلب متزايد على هذه الخدمات مثل التسديد والدفع ببطاقات المعاملات المالية، شجع بعض المؤسسات على مواصلة تقديمها مثل: بطاقة الدفع المقدمة لخدمات الهاتف، وبطاقات السحب من الصرافات الآلية لمؤسسات البريد2.

---

[1]– ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 55–56.

[2]–للتوسع أكثر ينبغي الاستعانة بمذكرة الأستاذ الوافي ميلود، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية، دراسة حالة الجزائر، ماجستار 2003–2004، ص 178 التي أخذت منها هذه المعلومات والتي أدخلت من المصادر التالية" د.بختي إبراهيم "الأنترنت في الجزائر"، مجلة الباحث لجامعة ورقلة.

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تناولنا نمو وسائل الدفع الجديدة التي نتجت عنها عدة آثار على مستوى المصارف، كما حاولنا أن نوضح مفاهيم البنوك الإلكترونية وتبين المزايا، كما تمّ استخلاص أن أهم متطلبات عمل البنوك الإلكترونية توفر بنية تحتية فعالة للاتصالات لتمكن من تسريع تنفيذ المهام وعدة متطلبات أخرى مهمة لعمل البنوك الإلكترونية، وأكدنا على وجود عدة مخاطر مصاحبة للعمل المصرفي عبر الانترنت لابد من مواجهتها، إذ يجب أن يكون لدى البنوك المعرفة والوعي الكافي بالمخاطر المصاحبة لهذا العمل، وحسب الإحصائيات المتحصل عليها لاحظنا التفاوت الكبير بين الإستعمال الواسع للدول الأوربية و الأمريكية للبنوك الإلكترونية وضعف استعمالها في الدول العربية، كما أبرزنا بالدرجة الأولى الجزائر الذي واجهت عدة مشاكل منعتها من مواكبة هذا التطور التكنولوجي.

الفصل الثالث

دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية

بنك الغزوات.

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

في هذا المبحث سوف نتطرق إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهم مهامه وهيكله التنظيمي.

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتطوره.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية و تعريفه.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR ينتمي إلى القطاع العمومي أسس في 17جمادى الأولى 1402هـ، الموافق لـ13مارس 1982م، وفقا للمرسوم رقم 82-206، بمهمة تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي.

في بداية المشوار تكوّن البنك من 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA، أصبح يحتضن في يومنا هذا 289 وكالة و 31 مديرية جهوية، يشغل البنك حوالي 7000 عامل ما بين إطار وموظف، ونظرا لكثافة الشبكة وأهمية تشكيلته البشرية، صنّف بنك الفلاحة والتنمية الريفية من طرف مجلة "قاموس البنوك" في المركز الأول في ترتيب البنوك الجزائرية، ويحتل البنك كذلك المركز 688 في الترتيب العالمي ما بين 4100 بنك مصنف.

وفي الحقيقة كان تأسيسه تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وهو بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل، ويمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة وطويلة الأجل هدفها تكوين رأس مال ثابت.

أما الجانب الإقراضي له، فهو يعتبر بنكا متخصصا في القطاع الفلاحي وفي هذا المجال يمكن أن يمنح قروضا لتمويل القطاع الفلاحي، وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية، وكذلك تمويل أنشطة الصناعات الغذائية والأنشطة المختلفة في الريف، وقد ورث بإنشائه تمويل القطاع الفلاحي عن البنك الوطني الجزائري.

وهي شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 33000.000.000دج، ج.س.ت رقم 00 ب 0011640 الجزائر العاصمة مقرها الرئيسي بالجزائر 17 شارع العقيد عميروش، أما الوكالة التي تمت فيها الدراسة فمقرها بالغزوات حي سايح ميسوم التي تحتوي على 14 عامل.

الفرع الثاني: تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

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

- 1982-1990: خلال الثماني سنوات الأولى كان هدف البنك المنشود فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الصيغة الفلاحية بمرور الزمن اكتسب البنك سمعة وكفاءة عالمية في ميدان تمويل القطاع الزراعي قطاع الصناعة الغذائية، والصناعة الميكانيكية الفلاحية، هذا الاختصاص كان منصوص في إطار الاقتصاد المخطط، حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.
- 1991-1999: بموجب صدور القانون 10-90 الذي ينص على نهاية فترة تخصص البنوك، وسعي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية المتوسطة والصغيرة PME/PMI دون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة.

أما في المجال التقني فكانت هذه المرحلة أهم مرحلة تميزت بإدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي متطورة تهدف إلى تسهيل تداول العمليات البنكية وتعميمها عبر مختلف وكالات البنك، هذه المرحلة شهدت ما يلي:

-1991: تطبيق نظام SWIFT لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية (الدولية).

-1992:

1-وضع برمجيات "Logiciel Sybu" مع فروعه المختلفة للقيام بالعمليات البنكية:

- تسيير القروض.
- تسيير عمليات الصندوق.
- تسيير المودعات.
- الفحص عن بعد لحسابات الزبائن.

2-إدخال الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الاعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها في يومنا هذا لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة.

3-إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

-1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية على مستوى شبكات البنك.

-1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة التسديد والسحب BADR.

-1996: إدخال عملية الفحص السلكي (Télétraitement)، فحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد وفي الوقت الحقيقي.

-1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (Carte Interbanquaire) CIB.

- 2000-2006: تميزت هذه المرحلة بوجوب التدخل الفعلي والفعال للبنوك العمومية لبعث نشاط جديد فيما يتعلق بمجالات الاستثمارات المربحة وجعل نشاطاتها ومستوى مردوديتها يساير قواعد اقتصاد السوق، وفي هذا الصدد رفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى حد كبير من القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة (PME/PMI)، وكذا المؤسسات المصغرة (Micro enterprise)، وفي شتى مجالات النشاط الاقتصادي إضافة إلى رفعه لمستوى مساعداته للقطاع الفلاحي وفروعه المختلفة بصدد مسايرة التحولات الاقتصادية والاجتماعية العميقة ومن أجل الاستجابة لتطلعات زبائنه، وضع بنك الفلاحة والتنمية والريفية، برنامج خماسي يتركز خاصة على عصرنة البنك وتحسين الخدمات وكذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة وفي الميدان المالي، ومن أهم النتائج التي حققتها ما يلي:

-2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف وإنجاز مخطط تسوية للبنك لمطابقة القيم الدولية.

-2001:

1-التطهير المحاسبي والمالي.

2-إعادة النظر، تقليل الوقت، وتخفيض الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، المدة تتراوح ما بين 20 و90 يوما بالنسبة لقروض الاستغلال والاستثمار، أو مكان التسليم لغرض الدراسة بوكالة المديرية الجهوية العامة.

3-إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.

4-تعميم شبكة عبر الوكالات والمنشأة المركزية MEGA-PAC.

-2002: تعميم مفهوم بنك الجلوس والخدمات الشخصية على جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.

-2003-2009:

-تطور كبير في مجال منح القروض.

-سرعة وسهولة القيام بالعمليات مع الزبائن عن طريق الإعلام الآلي وإدخال نظم برمجيات خاصة ملك للبنك.

ومن خلال التعرض إلى تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية نستنتج:

1-بنك شامل وعالمي يتدخل في تمويل كل القطاعات الاقتصادية.

2-القيام بالعمليات البنكية وفي الوقت الحقيقي وعن بعد.

3-إمكانية فحص الزبائن لحساباتهم الشخصية عن بعد.

4-الشبكة الأكثر كثافة.

المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهيكله التنظيمي.

أسندت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية مباشرة بعد إنشائه المهام التالية:

- تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات والصيد البحري، اعتمادا على موارده الخاصة بالإضافة إلى تلك التي زودته بها الدولة.
- تقديم الدعم المالي الضروري للنشاطات الفلاحية خاصة التي تمارسها المؤسسات الخاصة الهادفة للتنمية الريفية.
- سعيه بصفته مؤسسة للتخطيط المالي لتطبيق المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف مخططات التنمية.
- تقديم القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة الأجل بما في ذلك قروض الاستغلال والاستثمار والقروض الإيجارية، خاصة لدعم القطاع الفلاحي.

وبنك التنمية الريفية كباقي البنوك يمكنه القيام بـ:

- تجميع عمليات القرض والخزينة.
- فتح حسابات لكل شخص تقدم بطلب لهذا الغرض.
- المشاركة في تجميع الادخار.
- ضمان سيرورة إمكانية الدفع.
- تحقيق عملية التبادل والتجارة الخارجية.

والجدول الموالي يمثل تمويلات البنك:

الجدول رقم (3) :تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ميادين النشاط	عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة	القيمة الممولة	عدد مناصب الشغل المستخدمة
النقل	5625	6597252	12481
الخدمات المختلفة	3308	4006977	7497
البناء	276	383930	718
الصناعات الصغيرة	1331	1580860	2973
الصناعات التقليدية	876	991482	1866
الفلاحة	3916	1676198	8805
المجموع	15332	18236699	34340

و=10^3دج

الجدول رقم (4) :تمويلات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمؤسسات كبيرة.

ميدان الشغل	القيمة
الصناعات والخدمات	690982
الصناعات الغذائية	2264625
قطاع البناء	310416
السياحة	109956
صناعة النسيج	19817
المواصلات	2.000.000
الفلاحة	627271
المجموع	122420667

و=10^3دج

من خلال الجداول نلاحظ أن تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة أن ميادين النقل يشهد أكبر عدد من المؤسسات، أما من حيث القيمة الممولة فالفلاحة هي التي تمثل أكبر قيمة 1676198.

أما الجدول المتعلق بتمويلات بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمؤسسات كبيرة. فأكبر القيمة موجهة للصناعات الغذائية والتي تأتي بعدها المواصلات بقيمة 2.000.000، وفي المرتبة الثالثة الصناعات والخدمات 690982 وأقل قيمة 19817 موجهة لصناعات النسيج.

المبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الأول: خدمات الصراف الآلي.

الفرع الأول: تعريف الصراف الآلي.

الشباك التلقائي لبنك "GAB" هو شباك خارجي يسمح لحامل البطاقة البنكية بالدفع والتحويل (عميل بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، دون تدخل موظفي البنك على مدار 24سا /24سا مختلف "GAB" يتواصلون عن طريق إشارة GAB/DAB، وهذه الإشارة نفسها تتواصل عن طريق شبكة بين مختلف البنوك، مما يسهل الدفع والعمليات الأخرى التي لا تنتمي إلى البنك للزبون الذي يملك الحساب.

الفرع الثاني: مكونات الصراف الآلي.

الصراف الآلي ينقسم إلى واجهتين هما:

1. **واجهة الزبون:**

هي واجهة بين الزبون و GAB، الزبون ينتقي المعاملات، يحدد القائمة، يضع كلمة السر ويدخل بطاقة الدفع.

واجهة الزبون تفهم المميزات بواسطة العناصر التالية:

- آلة تصوير كاميرا.
- شق من أجل طباعة يومية بطاقات.
- قارئ البطاقة.
- لوحة مفاتيح الزبون.
- وظيفة اللمس.
- شاشة الزبون.

2. واجهة مدير آلة:

تنقسم إلى قسمين:

-القسم العلوي يحتوي على:

- مقاطع إمداد كهربائي (عمل، وقت).
- شاشة مسحوبة بمفاتيح من أجل تنشيط أسلوب المشرف ووضع GAB خارج الخدمة.
- طابعة ورق يومية: تزود بتقرير تنشيط التفاصيل لكل المعاملات التي قام بها العميل.
- مركب البطاقات المقبوضة: البطاقات المبلوعة من طرف GAB من مختلف المقاصات الآمنة سوف تصنف في هذا المركب.
- طابعة ورق البطاقة :وثيقة المعاملات في وصل و الموزع من خلال شق واجهة الزبون

-القسم السفلي يحتوي على:

- صندوق حديدي بمفتاح ميكانيكي وتحتوي، وهذا الأخير على 5 أشرطة:

***شريط الرفض:** يستخدم لتخزين الأوراق المرفوضة من طرف الموزع.

***شريط موزع الأوراق:** بعد التعامل من طرف شبكة طلب الدفع للزبون، الأوراق هي خلاصة أشرطة الموزع، تكون مكدسة ومنقولة إلى GAB وفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية نجد أربع أشرطة:

الشريط الأول يضم أوراق 500دج.

الشريط الثاني يضم أوراق 1000دج

الشريط الثالث يضم أوراق 1000دج

الشريط الرابع يضم أوراق 2000دج

الفرع الثالث: محددات عمل الصراف الآلي.

-قبل تزويد الصراف الآلي بالأموال ينبغي أولا تنشيط أسلوب المراقب، بعدها التزويد والمسؤول يضع العداد في نقطة الصفر ويدخل عدد من الأوراق الجديدة في كل شريط.

-في حالة انتهاء العملية نضغط على 5 وننتظر يومية العداد، وبطاقة التزويد الجديدة سوف تطبع.

المرحلة المحاسبة:

صندوق GAB يتم تغذيته انطلاقا من الصندوق العام مع قانون عملية CP6

بيع صندوق الصراف الآلي 101150121

ائتمان للصندوق العام 101110100

يومية الحساب النقدي كالتالي:

J-1 de 15 :31 à J15 :30

إن إقفال الحسابات اليومية يجب أن يتم عند نهاية كل يوم وتحسب عمليات الدفع المسجلة في ورقة اليومية GAB.

التحميل النقدي يرشد السجل ملزم بهذه النتيجة لكل توقف خاص بمرحلة محاسبة GAB، السجل يقدم كما يلي:

التاريخ	الحركة	الرفض	الرصيد الجديد	الملاحظة

الفرع الرابع: الخدمات المقدمة من طرف الصراف الآلي.

يتم تقديم خدمات الصراف الآلي من خلال جهازين GABوDAB التي تمّ التطرق إليهما في فروع سابقة، ويمكن توضيح هاتين التقنيتين في الجدولين الآتيين:

الجدول رقم (5) :

	الخدمات التي يقدمها	التقنية	النتائج
الشباك الآلي للأوراق GAB	**يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها:** ***سحب الأموال.** ***معرفة الرصيد.** ***القيام بتحويلات.** ***طلب دفتر شيكات.**	**جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.**	**يستعمل من طرف الزبائن حتى في أوقات غلق البنوك، أي على مدار 24سا/ 24سا.**

الجدول رقم (6) :

	الخدمات التي يقدمها	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق DAB	**يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الأموال**	**جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة.**	**تخفيض نشاط السحب على الفروع.**

المطلب الثاني: بطاقات الائتمان المعمول بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من خلال الدراسة المعمولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يوجد 4 بطاقات يتم التعامل بها من خلال الصراف الآلي سوف تعرض كما يلي:

1) **بطاقة CBRI**: هي بطاقة للسحب سارية المفعول في القطر الجزائري فقط ما بين البنوك، تسمح لصاحبها أو حاملها بسحب الأموال على مستوى الصراف الآلي.

أ–شروط التحرير:

- ✓ الأشخاص الطبيعيين الذين يملكون حسابا بالدينار الجزائري، سلسلة 200ودخل ثابت.
- ✓ ممثلي أو وكلاء المؤسسات أو الشركات الذين لديهم حساب بالدينار الجزائري، سلسلة 300، في هذه الحالة البطاقة ترسل في حساب المؤسسة.

2) **بطاقة "CIB"**: هي سند على شكل شريحة، توجه للعمليات النقدية في GAB/DAB تمنح للتجار المقبولين وهي نوعان:

أ–بطاقة "CIB CLASSIQUE": هي بطاقة وطنية للسحب الصحيح فقط في الجزائر على مستوى البنوك إضافة إلى الدفع وتكون حسب طلب الزبون ويستطيع سحب 1/3 الأجر.

ب–بطاقة "CIB COLD": هي بطاقة وطنية تخصص للزبائن ذوي دخول مرتفعة في حدود 50000دج مثل: مقاول، محامي.

–تشغيل بطاقة "CIB":

- اسم ولقب حامل البطاقة.
- رقم البطاقة.
- رقم الحساب.
- تاريخ تشغيل بطاقة.

–تجديد بطاقة "CIB": يحدث تلقائيا قبل شهر من نهاية صلاحيتها.

3) **بطاقة TAWFIR**: هي بطاقة مزودة بشريحة مغناطيسية بالمعايير الدولية فهي مرتبطة بدفتر التوفير يسمح لهم بالقيام بعمليات السحب والدفع، في أي زمان ومكان، تسلّم لصاحبها من طرف الوكالة الموطن لديها، بالإضافة إلى أنها تمنح لصاحبها السحب كل 3 أيام في حدود 50.000دج، وهذه البطاقة صالحة لمدة سنتين يتم تجديدها آليا.

أ–مزايا بطاقة التوفير:

- عملية سهلة الاستعمال ومربحة للوقت.
- مؤمنة وسرية.
- القيام بعمليات الدفع والسحب في قارئي البطاقات المتواجدة على شبابيك الوكالات.

- سحب الأموال من الموزع الآلي للأوراق النقدية لشبكة ما بين بنكية الوطنية 7 أيام على 7 أيام ، و24سا على 24سا.
- الاستفادة من الوضعية الحينية للفوائد.
- استشارة الرصيد ونسخ كشف الحساب للعمليات 10 الأخيرة (على مستوى الموزعات الآلية للأوراق النقدية).

أما بالنسبة لشروط التحرير لبطاقة "CIB" والنوعين المتفرعين عنها هي نفسها شروط بطاقة CBRI.

والمخاطر التي تم مواجهتها في هذا البنك تتمثل في:

-في حالة أن الزبون فقد البطاقة يقدم شكوى إلى الوكالة وهذه الأخيرة تعلم البنك المتواجد في الجزائر.

المطلب الثالث: خدمات بنك انترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الفرع الأول: تعريف خدمة بنك انترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

بدرنات هو خدمة البنك عبر الخط، والتي تمكن من معرفة الرصيد وحركات حساب الزبون عن طريق الاتصال بالانترنت، ويتم ذلك بالتشاور من خلال بوابة إلكترونية تدار من قبل مزود الخدمات المصرفية الإلكترونية والمخصصة للبنك ويمكن الوصول إليها بمساعدة أحد الموقعين الإلكترونيين التاليين:

https://www.badr.bank.dz

https://ebanking.badr.dz

وتمّ تمديد هذا الاستحقاق إلى الخدمات الأخرى ذات الصلة (مثل نقل الملفات و الاقتطاعات الأوتوماتيكية..)، كما قد يكون هناك قنوات اتصال أخرى عن بعد (رسالة، الفاكس).

ويتم اكتتاب اشتراك عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفق الطريقة الموضحة في القسمين الآتيين:

- **القسم الأول:** يظهر كافة المعلومات الخاصة بالعميل.
- **أما القسم الثاني فيظهر:**

-الحسابات المراد إدراجها في الاشتراك.

-ذكر الحسابات التي يرغب العميل أن يدرجها في عضويته.

-أخذ رقم الحساب المشار إليه من طرف العميل من أجل اقتطاع مصاريف الاشتراك.

الفرع الثاني: خدمات بنك الانترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ويمكن توضيح الخدمات التي يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية عبر الانترنت كما يلي:

- الاستعلام عن العمليات الجارية لـ45 يوم فقط.
- استخراج رقم الحساب البنكي.
- الاستفسار عن أسعار العملات.
- معرفة رقم الوكالات ورقم الهاتف.
- بإمكان الشركات تسديد فواتير عمالها عبر الانترنت من مختلف البنوك وهذه خدمة موفرة للشركات فقط.
- إذا وجد شك في إحدى العمليات يمكن الاستفسار عنها: كم دخل، وقت دخول....
- تغيير رقم الحساب.
- تحويل الأموال من حساب إلى حساب آخر عبر الانترنت.

خلاصة:

نستخلص مما سبق أن بنك الفلاحة و التنمية الريفية رغم التطورات التكنولوجية، إلا أنه بعيد جد البعد عن تطبيق نظام البنوك الإلكترونية، كما أن بطاقات الائتمان تشهد نسبة قليلة من الأشخاص الذين يطلبون عليها وذلك لأن المجتمع الجزائري يسوده الأمية الإعلامية لذلك يتجنبون هذه البطاقات خوفا من المخاطر التي قد تكون ناجمة عنها في نظرهم.

وعليه يجب على البنك أن يقوم بتوعية الزبائن وبالأخص الإطارات التي تسهر على تطبيقها وكذلك من خلال وضع صراف آلي داخل الوكالة وتوعية الزبائن بكيفية استعمالها وتوضيح مزاياها وكذلك من خلال ندوات وأيام دراسية والإعلانات....الخ.

وعليه يجب النهوض بالتكنولوجيا التي أصبحت أمر محتوم ويجب تعلمه.

خاتمة

بعد أن انتهينا من كتابة هذه الرسالة بعون الله نأمل أن نكون قد أوصلنا فكرتنا بوضوح وبساطة، وأزلنا الغموض الذي يواجه الكثيرين ممن يقبلون على البنوك الإلكترونية فهي تعتبر من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية التي تواكب تحديات العصر وتواجه ضغط منافسة البنوك الأجنبية الموجهة أساسا لجذب العملاء، فالعمل المصرفي يتجاوز الوظائف التقليدية ويهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى مع التكنولوجيا الحديثة، وفي نهاية رحلتنا العملية سنعرض خلاصة ما قمنا به في هذا الموضوع ببيان أهم الاستنتاجات ونلحقها بأهم التوصيات التي خرجنا بها من هذه الدراسة.

أ-الاستنتاجات:

1. تقدم البنوك الإلكترونية فوائد عديدة لعملائها من سرعة وأمان واختصار في الجهد.
2. يؤدي انتشار فروع المصارف الإلكترونية زيادة الرقابة عليها بغية الحد من عمليات السرقة.
3. إن العمليات المصرفية الإلكترونية تحتاج إلى إطار كفء وخبرة في حالة حدوث خطأ إلكتروني في الأجهزة الإلكترونية عند الاستعمال.
4. إن النقود الإلكترونية تسهل على الأفراد الاستعمال بسبب سهولة تنقلها ولكن هذا لا يمنع من سهولة سرقة البطاقة الإلكترونية نفسها خاصة إذا كان صاحب البطاقة قد كتب الرقم السري على ظهرها.
5. قلة استخدام البطاقة الائتمانية من قبل العملاء.
6. تسارع تطور وسائل الخدمة الإلكترونية بشكل كبير أصبح من الصعب أن يواكبه تنظيم قانوني يناسب خصوصياته وتطوره.
7. الصيرفة الإلكترونية ليس لها وجود وفعالية في النظام المصرفي الجزائري بشكل كبير.
8. إن إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل نسبا عالية في الدول المتقدمة على عكس الدول العربية التي لا تزال متأخرة في هذا المجال وخاصة الجزائر.

ب-التوصيات:

1. تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا من خلال الإشهار وأيام دراسية في هذا المجال.
2. العمل على تأمين كل من الخدمات والتحويلات الإلكترونية.

3. نأمل من المشرع تسليط الضوء والاهتمام أكثر بقوانين المعاملات الإلكترونية خاصة فيما يتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية.

4. يجب أن يكون قانون البنوك أكثر دقة ببيان العمليات المصرفية التقليدية والإلكترونية وأكثر وضوحا بوضع العقوبات في حالة مخالفته.

5. يجب أن يكون الموظفون أكثر خبرة ودراية في مجال الإلكترونيات والتطور الذي يصاحبها.

6. الإكثار من أجهزة الرقابة المتطورة على الصرافات الآلية.

7. لا يكفي فقط إبراز الهوية للتعرف على المستخدم الحقيقي للبطاقة بل يجب ابتكار طرق أكثر أمانا مثل بصمة الإبهام.

8. على البنوك الجزائرية مواكبة التطور الحاصل في البنوك الإلكترونية والعمل على جذب عملاء أكثر لاستخدام الخدمات المصرفية الحديثة.

وفي الختام نتمنى أن نكون قد توفقنا بتقديم جهد متواضع في هذه الدراسة يخدم الجهات المعنية في مجال البنوك الإلكترونية والخدمات التي تقدمها.

ولا ندني بأن دراستنا هذه هي دراسة متكاملة حيث أننا تركنا المجال لمن يأتي من بعدنا بأن يكمل ما فاتنا ذكره، فإنما العلم قائم على الترابط والبناء بتكامل المعرفة ولا يمكن حصره في منهل محدد بعينه.

قائمة الملاحق

رقم ملحق	عنوان ملحق	المصدر
1	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	مدير وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
2	استبيان	/
3	الشكل الداخلي والخارجي للصراف الآلي.	الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
4	أشكال البطاقات المعتمدة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	//
5	طلب بطاقة "CBRI" و "CIB".	مدير وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
6	طلب بطاقة توفير لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	//
7	عقد الاشتراك في خدمة "بدرنات".	//

استبيان في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

1) هل يملك بنككم؟

*شبكة للبطاقة البنكية

نعم لا [x] [ ]

ما هو عدد الزبائن المستعملين للبطاقات البنكية؟

وما هو عدد الزبائن الذين يتعاملون مع بنككم؟

*شبكة للموزعات الآلية للأوراق والشباك الآلي للأوراق.

نعم لا [x] [ ]

*شبكة الدفع الإلكتروني الخاصة بالتجار.

نعم لا [ ] [X]

*شبكة خاصة "بالبنك المنزلي".

نعم لا [ ] [X]

*شبكة سويفت.

نعم لا [ ] [X]

*شبكة الأنترنت.

نعم لا [X] [ ]

إذا كان هناك غيرها يمكنكم التوضيح.

2) هل يستخدم بنككم Web وهل لكم صفحة إلكترونية خاصة بكم؟

نعم لا [X] [ ]

-إذا كان نعم هل يمكنكم إعطاءنا معدل مستعملي الأنترنت الذين يتصفحون صفحتكم يوميا؟

-إذا كانت الإجابة لا هل يمكنكم إدخال هذه الخدمة ومتى؟

3) هل فكرتم في حماية شبكتكم؟

نعم لا [X] [ ]

-إذا كانت الإجابة نعم فكيف ذلك؟

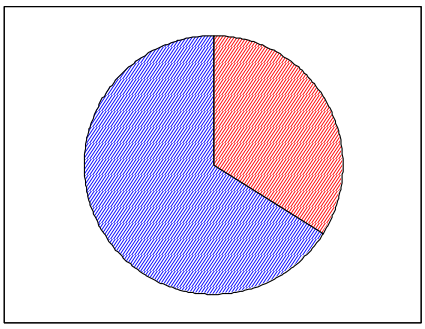
4) ما هي وسيلة الدفع المستعملة كثيرا في بنككم؟

الشيك [X]

بطاقة الدفع [ ]

-إذا كانت هناك وسائل دفع أخرى، فما هي ؟

هذه بعض التحليلات للأجوبة المبينة في الاستمارة السابقة .



1.

*زبائن غير مستعملي للبطاقات البنكية

*زبائن مستعملي للبطاقات البنكية

إن عدد الزبائن المستعملي للبطاقات البنكية هو 2400 زبون مما يشكل °135 من الدائرة النسبية. أماعدد الزبائن الذين لا يستعمولن البطاقات البنكية هو 4000 زبون ويشكلون°225 من الدائرة النسبية.

نلاحظ أنه لا يوجد فرق كبير بين مستعملين للبطاقة البنكية وغير مستعملي لها هذا لأن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يفرض البطاقات الأربع المذكورة سابقا في الفصل الثالث على زبائنه من خلال التعامل معهم.

2. بالنسبة لشبكة سويفت لا توجد على مستوى الوكالات المحلية بل هي موجودة على مستوى الفرع الرئيسي للبنك.
3. الصفحة الإلكترونية الخاصة بالبنك، ww.badr.banque.dz
4. يتم حماية شبكة أنترنت البنك من خلال نظام آلي متطور إضافة إلى مفادات الفيروسات.

قائمة الجداول و الاشكال

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	مقارنة بين نسب التوفير في المصارف بين القنوات التقليدية واستعمال الانترنت.	64
2	الخدمات التي يقدمها بنك الانترنت.	65
3	تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمؤسسات الصغيرة والكبيرة.	87
4	تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للمؤسسات الكبيرة.	87
5	الموزع الآلي للأوراق DAB	93
6	الشباك الآلي للأوراق GAB	93

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1	المعاملات المصرفية الإلكترونية عن طريق القنوات الإلكترونية.	56

قائمة
المراجع

1-الكتب:

1) د.أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك (تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل)، المكتبة المصرفية للنشر والتوزيع، جمهورية مصر العربي، الطبعة الأولى، 2008.
2) إبراهيم موسى محمد، اندماج البنوك ومواجهة آثار العولمة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007.
3) د.إسماعيل أحمد الشناوي، د.السيد محمد السريتي، د.أحمد رمضان نعمة الله، اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية، دار التعليم الجامعي، 2011.
4) جلال عايدة الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
5) جمال خريس أيمن، أبو خضير، النقود والبنوك، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2002.
6) د.حسين جميل البديري (مدخل محاسبي وإداري)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان الطبعة الأولى، 2003.
7) د.خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي (البنوك الإلكترونية، البنوك التجارية، السياسة النقدية)، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
8) رشاد العصار، أ.رياض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.
9) سامر بطرس جلدة، النقود والبنوك، دار البداية، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
10) سامر جلدة، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
11) د.شقيري نوري موسى، المؤسسات المالية المحلية والدولية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.
12) الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الطبعة السادسة، 2007.

13) عبد الغفار الحنفي، إدارة المصارف، الدار الجامعية، (2007–2008).

14) د.عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك (الأساسيات والمستحدثات)، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

15) د. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

16) علا نعيم عبد القادر، زياد محمد عرمان، عامر الخطيب، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، 2009.

17) أ.د فلاح حسن عداي الحسيني، أ.د مزيد عبد الرحمن عبد الله الدوري، إدارة البنوك (مدخل كمي وإستراتيجي معاصر)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.

18) أ.قاحوش نادر ألفرد، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم، بيروت، 2001.

19) د.محسن أحمد الخضيري، الاندماج المصرفي، دار أسامة الجامعية، الإسكندرية، 2007.

20) د.محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2010.

21) د.محمد حسن منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.

22) محمود أحمد التوني، الاندماج المصرفي (النشأة والتطور والدوافع والمبررات والآثار)، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، الطبعة الأولى، 2007.

23) محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.

24) مصطفى كمال طه، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.

25) منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2006.

26) أ.د ناظم عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب طرابلس، عمان، الطبعة الأولى، 2007.

27) أ.د ناظم محمد نوري الشمري، د.عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (للأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2009.

28) د.وسيم محمد الحداد، د.شقيري نوري موسى، د.محمود إبراهيم نور، د.صالح طاهر الزرقان، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.

29) يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، الطبعة الأولى، 2012.

2-المذكرات:

1) الأستاذ وافي الميلود "واقع وآفاق البنوك الإلكترونية دراسة حالة الجزائر"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، تلمسان، 2003-2004.

3-مواقع الانترنت:

1) www.arablow.org
2) www.bank cold.com
3) www.start times.com
4) http://accdiscussion.com

الفهرس

المقدمة العامة.....أ

الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للبنوك التجارية والاتجاهات الحديثة لها.

تمهيد للفصل.....1

المبحث الأول: مفاهيم البنوك التجارية.....2

المطلب الأول: تعريف البنوك التجارية.....2

المطلب الثاني: أهمية البنوك التجارية ودورها في التنمية الاقتصادية.....3

المطلب الثالث: السمات المميزة للبنوك التجارية وأهدافها.....6

المطلب الرابع: أنواع البنوك التجارية ومصادر واستخدامات الأموال.....8

المطلب الخامس: وظائف البنوك التجارية.....11

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الحديثة.....14

المطلب الأول: البنوك الشاملة.....14

المطلب الثاني: القرض الإيجاري.....18

المطلب الثالث: الاندماج المصرفي.....24

المطلب الرابع: الخدمات المصرفية الحديثة.....33

خلاصة للفصل.....40

الفصل الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية.

تمهيد للفصل.....41

المبحث الأول: وسائل الدفع الإلكتروني.....42

المطلب الأول: تعريف نظام الدفع الإلكتروني وأطرافه.....42

المطلب الثاني: خصائص نظام الدفع الإلكتروني.....43

المطلب الثالث: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني.....44

المطلب الرابع: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.....45

المبحث الثاني: البنوك الإلكترونية.....52

المطلب الأول: ماهية البنوك الإلكترونية.....53

المطلب الثاني: مزايا البنوك الإلكترونية.....60

المطلب الثالث: متطلبات البنوك الإلكترونية.....62

المطلب الرابع: الخدمات المقدمة من طرف البنوك الإلكترونية.....64

المبحث الثالث: واقع وآفاق البنوك الإلكترونية.....66

المطلب الأول: آفاق البنوك الإلكترونية.....66

المطلب الثاني: واقع البنوك الإلكترونية في العالم والوطن العربي.....74

خلاصة الفصل.....80

الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بنك في الغزوات).

تمهيد للفصل.....81

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....82

المطلب الأول: نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية و تطوره.....82

المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....86
لمبحث الثاني: الخدمات الإلكترونية المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....90
المطلب الأول: خدمات الصراف الآلي.....90
المطلب الثاني: بطاقات الائتمان المعمول بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....93
المطلب الثالث: خدمات بنك أنترنت لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.....95
خلاصة للفصل.....98
خاتمة للفصل.....99
قائمة الملاحق 101
قائمة الجداول والأشكال.....104
قائمة المراجع. 105
الفهرس.....109