الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 20 أوت 1955

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الإقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم الإقتصاد

تخصص : اقتصاد نقدي وبنكي

تحديث الخدمات المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق خلال الفترة 2008-2017

دراسة حالة كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك التنمية المحلية

إعداد الطالبة

❖ *بونيب بشرى*

تحت إشراف الأستاذة

د/ميادة بلعايش

الإسم واللقب	الرتبة	الصفة	الجامعة
مسيعد مريم	أستاذة محاضرة أ	رئيسا	20 أوت 1955 سكيكدة
ميادة بلعايش	أستاذة محاضرة أ	مشرفا ومقررا	20 أوت 1955 سكيكدة
.مخناش فتيحة	أستاذة محاضرة ب	ممتحنا	20 أوت 1995 سكيكدة

السنة الجامعية: 2018/2017

بسم الله الرحمن الرحيم

{ربنا لا تؤاخذنا إن نسينا أو أخطأنا ربنا ولا تحمل علينا إصرا كما حملته على الذين من قبلنا ربنا ولا تحملنا ما لا طاقة لنا به وأعف عنا وأغفر لنا و أرحمنا أنت مولانا فانصرنا على القوم الكافرين}

صدق الله العظيم.

(سورة البقرة الآية 286)

الشكر و التقدير

قال صلى الله عليه وسلم:"ما لم يشكر الناس لم يشكره الله "

في البداية أشكر الله العلي القدير الذي وفقني في إنجاز هذا العمل.

كما أتوجه بخالص شكري و جزيل امتناني إلى الفاضلة والمحترمة الأستاذة الدكتورة

المشرفة على هذا العمل بلعايش ميادة الذي كان لها الفضل بعد الله عز وجل بنصائحها و إرشاداتها القيمة .

والشكر الجزيل من قدم لي يد العون و المساعدة من قريب أو بعيد راجيا من الله عزوجل أن يجازيهم إنه مجيب الدعاء .

كما أتوجه بشكري الخاص إلى جميع أعضاء المناقشة،كل باسمه على مناقشة المذكرة من

أجل إثرائها بملاحظتهم القيمة.

كما لا يفوتني في الأخير أن أتوجه بشكري الخالص إلى أساتذتي الكرام في مختلف الأطوار الدراسية وإلى كل زملائي خاصة سارة وسمية.

والصلاة والسلام على سيدنا ونبينا محمد وعلى آله وسلم

الإهداء

كفاني عزا أن تكون لي ربا وكفاني فخرا أن أكون لك عبدا

إلى .....من تحت قدميها الجنة منبع الحنان،أمي الحنون.

إلى..... من أستمد منه قوتي القدوة العظيمة،إلى أبي العزيز.

إلى.....من رافقتني في مشواري الدراسي وكانت سندا لي خالتي غنية.

إلى .... من ينيرون لي دربي إلى أخي يحي وأخواتي رميساء وياسمين.

إليكم جميعا أهدي جهدي المتواضع هذا راجيا الله الإطالة بأعمارهم

بونيب بشرى

الملخص

الملخص:

في ظل التغيرات الجديدة التي يعرفها العالم،من عولمة ومنافسة ما بين المنظمات ،كان لابد على الجزائر مواكبة هذه التطورات من خلال إصلاح المنظومة المصرفية عن طريق إصدار نصوص تشريعية تسهل عملية التلاؤم مع تغيرات البيئة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق والاندماج في الاقتصاد العالمي ،لتطوير خدماتها من خلال تبني الصيرفة الإلكترونية من أجل ضمان الاستمرارية

والبقاء في ظل التنافسية في السوق المصرفية وآفاق تطويرها حيث تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الخطوات الأولى للصيرفة الإلكترونية في ظل التحول إلى اقتصاد السوق وكذا أهمية تطبيقها وآفاق تطويرها إضافة إلى إبراز واقعها وأهم تحدياتها في البنوك الجزائرية.

الكلمات الافتتاحية:اقتصاد السوق،تحديث الخدمة المصرفية،الإصلاحات المصرفية،الصيرفة الإلكترونية.

SUMMARY

Ander the changes that the world has le mows, from the globali zations to the competition between the organi zations. Algeria has to keeping if withe thase developements exforming its banking sustem ,and this by reforming the legislative texts ,in order facelitate the compatibility and the adaptation with the banking envirement changes, under orientation to the market conomy and adaptation the international economy to develop its services by the adopition of the electronic banking system in order to in sure the continuity ander the competition in the banking This study is aimed at shorming the feist electronic banking steps under the changing of the market economy,its also aimed to show the importance of its apllication and its developement , in addition to showing the reality and the most important challanges in the the algerian banks

The opening trens :Market economy,updting the banking service,Banking reforms,Electronic

الفهرس

فهرس المحتويات

إهداء.....I

الشكر والتقدير..... II

ملخص.....III

فهرس المحتويات.....v

قائمة الجداول..... XII

قائمة الأشكال.....XIII

مقدمة عامة.....أ-د

الفصل الأول:الإطار العام للتحديث المصرفي(06-45)

تمهيد الفصل.....06

المبحث الأول:ماهية الخدمات المصرفية

المطلب الأول:مفاهيم أساسية حول الخدمة.....07

الفرع الأول:مفهوم الخدمة المصرفية.....07

الفرع الثاني:خصائص وأنواع الخدمة المصرفية.....08

الفرع الثالث:مفهوم وأساليب التحديث المصرفي.....11

المطلب الثاني:جودة الخدمات المصرفية.....13

الفرع الأول:مفهوم جودة الخدمات المصرفية.....13

الفرع الثاني:مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.....14

المطلب الثالث:الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المصرفية.....15

الفرع الأول:البنوك الإلكترونية.....16

الفرع الثاني:الإطار العام للخدمة المصرفية.....16

الفرع الثالث:الصيرفة الإلكترونية.....17

المبحث الثاني:تسويق الخدمات المصرفية

المطلب الأول:عموميات حول التسويق المصرفي.....22

الفرع الأول:مفهوم التسويق المصرفي.....22

الفرع الثاني:خصائص التسويق المصرفي.....23

الفرع الثالث:أهمية التسويق المصرفي.....23

المطلب الثاني:استراتيجيات ومزيج ودور التسويق المصرفي.....24

الفرع الأول:دور التسويق المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية.....25

الفرع الثاني:مزيج التسويق المصرفي.....26

الفرع الثالث:استراتيجيات التسويق المصرفي.....30

المطلب الثالث:التسويق الإلكتروني ومتطلباته.....32

المبحث الثالث:العوامل المساعدة في تحديث الخدمة المصرفية

المطلب الأول:ماهية العولمة المالية.....34

الفرع الأول:مفهوم العولمة المالية وأسبابها.....34

الفرع الثاني:العولمة المصرفية ودوافع قيامها.....36

الفرع الثالث:آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي.....37

المطلب الثاني:التحرير المالي.....39

الفرع الأول:تعريف التحرير المالي.....39

الفرع الثاني:أهداف التحرير المالي.....40

الفرع الثالث:شروط نجاح التحرير المصرفي.....40

المطلب الثالث:الاندماج المصرفي وعلاقته بالخوصصة وقدرتها التنافسية.....41

الفرع الأول:الاندماج المصرفي وأسبابه.....41

الفرع الثاني:الخوصصة.....42

الفرع الثالث:علاقة الاندماج المصرفي بالعولمة والخوصصة والقدرة التنافسية.....43

خلاصة الفصل.....45

الفصل الثاني:واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات التي تواجهها في ظل اقتصاد السوق 47-85

تمهيد الفصل.....47

المبحث الأول:الإطار النظري لاقتصاد السوق

المطلب الأول:أوضاع الاقتصاد الجزائري في ظل الاقتصاد الموجه.....48

الفرع الأول:مفهوم الاقتصاد الموجه.....48

الفرع الثاني:المخططات التنموية في ظل الاقتصاد الموجه.....49

الفرع الثالث:خصائص الاقتصاد الجزائري في ظل الاقتصاد الموجه.....50

المطلب الثاني:أوضاع الاقتصاد الجزائري في ظل اقتصاد السوق.....51

الفرع الأول:مفهوم اقتصاد السوق.....51

الفرع الثاني:مبادئ وأساسيات اقتصاد السوق.....52

الفرع الثالث:الجزائر وتبني اقتصاد السوق.....53

المطلب الثالث:مشاكل الاقتصاد الجزائري في ظل التحول إلى اقتصاد السوق.....54

المبحث الثاني:المعالم الأساسية للنظام المصرفي الجزائري وتطوره

المطلب الأول:مراحل تطور القطاع المصرفي الجزائري.....56

الفرع الأول:مرحلة الاحتلال الفرنسي.....56

الفرع الثاني:مرحلة ما بعد الاستقلال.....59

المطلب الثاني:الإصلاحات المصرفية في الجزائر من 1971-2017.....61

الفرع الأول:الإصلاحات قبل قانون النقد والقرض.....61

الفرع الثاني:الإصلاحات المصرفية في ظل قانون 90-10.....65

المطلب الثالث:تقييم الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري.....69

المبحث الثالث:النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق

المطلب الأول:الشروط أو الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول إلى اقتصاد السوق.....72

المطلب الثاني:التحديات التي يواجهها النظام المصرفي الجزائري.....74

الفرع الأول:التحديات الداخلية.....74

الفرع الثاني:التحديات الخارجية.....77

المطلب الثالث:متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الحركية الاقتصادية الدولية78

الفرع الأول:الإجراءات المتبعة لتأهيل المنظومة المصرفية.....78

الفرع الثاني:إعادة هيكلة البنوك العمومية كأحد الحلول لمعالجة إختلالات النظام المصرفي الجزائري81

الفرع الثالث:لجنة بازل وتأثيرها على النظام المصرفي الجزائري.....82

خلاصة الفصل.....85

الفصل الثالث:عصرنة المصارف(87-129)

تمهيد الفصل.....**87**

المبحث الأول: تطوير الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري

المطلب الأول:أسباب تأخر نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....88

الفرع الأول:خصائص الخدمات المصرفية في الجزائر.....88

الفرع الثاني:مبادئ إقامة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....89

المطلب الثاني:سيرورة الصناعة المصرفية في البنوك الجزائرية.....90

الفرع الأول:مزايا الصيرفة الإلكترونية.....90

الفرع الثاني:أهمية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....91

الفرع الثالث:خطوات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....92

المطلب الثالث:وسائل الدفع في الجزائر.....94

الفرع الأول:واقع وسائل الدفع التقليدية في الجزائر.....94

الفرع الثاني:مشاكل وسائل الدفع التقليدية وإعادة الاعتبار لها.....95

الفرع الثالث:استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري..... 96

المبحث الثاني:الصيرفة الالكترونية في الجزائر

المطلب الأول:آفاق تطوير مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....99

الفرع الأول:الارتقاء بالعنصر البشري.....99

الفرع الثاني:مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي.....100

الفرع الثالث:تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز المصرفي الجزائري.....101

الفرع الرابع:تنويع الخدمات المصرفية..... 102

الفرع الخامس:تسويق الخدمات المصرفية.....103

المطلب الثاني:تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر.....102

الفرع الأول:واقع البريد وتكنولوجيا الإعلام والاتصال في الجزائر.....102

الفرع الثاني:واقع شبكة الاتصال الإلكترونية في الجزائر.....103

المطلب الثالث:تأثيرات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر.....105

الفرع الأول:تأثير الصيرفة الإلكترونية على الاقتصاد الجزائري.....105

الفرع الثاني:تأثير الصيرفة الإلكترونية على النظام المصرفي الجزائري.....106

المبحث الثالث:تجارب بعض البنوك الجزائرية في تحديث خدماتها

المطلب الأول:واقع تطوير الخدمات الإلكترونية في الجزائر.....108

الفرع الأول:العمل بنظام البطاقة في الجزائر.....108

المطلب الثاني: تجارب كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وبنك التنمية المحلية BDL في تحديث خدماتها115

الفرع الأول:الخدمات المقدمة من طرف بعض البنوك الجزائرية سنة2014.....115

الفرع الثاني:تحديث الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية..... 116
الفرع الثالث:تحديث الخدمة المصرفية في بنك التنمية المحلية 122
المطلب الثالث:مشاكل وسائل الدفع- البطاقات البنكية-في الجزائر.....126
الفرع الأول:مشاكل خاصة بالجزائر.....126
الفرع الثاني:جهود الجزائر لمكافحة الجريمة الإلكترونية.....127
خاتمة الفصل:.....129

الخاتمة العامة(131-135)

الخاتمة:.....131
نتائج الدراسة:.....132
اختبار الفرضيات.....133
التوصيات والاقتراحات:.....134
آفاق الدراسة:.....135

قائمة المراجع(137-147)

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	المعاملات من خلال نظام ARTS في المنظومة المصرفية الجزائرية خلال الفترة من 2009إلى 2015	93
	تطور المعاملات المالية عبر نظام ATCI في المنظومة المصرفية الجزائرية خلال الفترة من 2008إلى 2015	94
03	عدد البطاقات CIP في المنظومة المصرفية الجزائرية من 2011إلى 2015	112
04	إحصائيات المعاملات بين البنوك في الجزائر من 2010إلى 2013	112
05	تطور الصرافات الآلية خلال الفترة الممتدة من 2008إلى 2015	114
06	استعمال طرفيات البيع TPE من 2010إلى 2015	115
07	أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها بعض البنوك الجزائرية سنة 2014	116
08	إحصائيات البطاقات البنكية لمديرية بنك BADR سكيكدة من 2015إلى2017	122
09	إحصائيات البطاقات البنكية لمديرية بنك BDL سكيكدة من 2015إلى 2017	126

قائمة الأشكال

قائمةالأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
01	مقارنة تكلفة الخدمة بواسطة آلة الصرف و البنك	20
02	تكلفة إنشاء فرع جديد مقارنة بشراء صراف آلي	20
03	دورة حياة الخدمة المصرفية	28
04	بنية الجهاز المصرفي الجزائري قبل الاستقلال	58
05	نسبة مستخدمي الانترنت في العالم من 2004-2015	104
06	المؤسسات المتعاملة بالبطاقة البنكية CIP	109
07	تمثيل بياني لعدد بطاقات CIP المتداولة	111
08	صورة للشيك الإلكتروني	113
4	العملية بين الوكالة و الوكالات الأخرى	117
5	الصفحة الرئيسية لدخول موقع بدر	119
6	صفحة طلب الاشتراك	120
7	صفحة إثبات الهوية	120
8	طلب تغيير الرقم السري	121
9	عرض الحساب البنكي	121
10	الصفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية	123
11	صفحة الدخول إلى فحص الحساب البنكي	124
12	عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل	124
13	تغيير كلمة المرور	124
14	صفحة لتلقي الرسائل الخاصة بحسابك البنكي	125
15	إحصائيات بطاقات بنك التنمية المحلية لمديرية سكيكدة من 2015-2017	125

مقدمة

مقدمة

أصبحت ظاهرة العولمة الشغل الشاغل لكثير من التيارات الفكرية و السياسية و الاقتصادية في أغلب أنحاء العالم ولقد شهدت الساحة المصرفية العالمية نتيجة للعولمة الكثير من التطورات تمثلت أساسا في التوجه نحو الاندماجات المصرفية،والخصخصة،و الصيرفة الإلكترونية .

ولقد فرضت هذه التغيرات على البنوك العمل ضمن ميزتها كثرة المخاطر والتحرر من القيود حيث تحولت الأسواق المصرفية الدولية إلى سوق مصرفية واحدة،مما فتح المجال أمام منافسة حادة ما بين البنوك لتقديم أفضل الخدمات و التسهيلات لتنمية أربحها والاستمرار في نشاطها فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف و المتمثل في قبول الودائع،ومنح الائتمان....الخ،و التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة،وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة.

وبذلك شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدما ملموسا،خاصة بعد مرور ظاهرة التجارة الإلكترونية و النمو المسارع للاقتصاد العالمي،وكل هذه العوامل وغيرها استوجبت المصارف تقديم خدمات تتفق مع رغبات المستهلكين وتتماشى مع التطورات الحاصلة والمتمثلة في الصيرفة الإلكترونية ومن المتوقع انتشار هذه الصيرفة بشكل واسع في الفترات المقبلة في ظل التطور الهائل والمستمر للصيرفة بالتالي أصبحت الصيرفة التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب السرعة لمعالجة المعاملات والصفقات وبتكاليف منخفضة.

بما أن البنوك تحاول مواكبة التطورات الحاصلة فإن هدفها الأساسي اكتشاف أدوات جديدة تكسب للمصرف زبائن جدد فلا يكفي في الوقت الحالي أن يكون للمصرف موارد مالية ما لم يتمكن من إيجاد منافذ للاستثمار ،ويتم ذلك من خلال تبني البنوك لمفهوم التسويق الحديث ،الذي يعتبر أحد الوظائف الأساسية إن لم نقل إستراتيجية المؤسسة للدور الذي يلعبه ليس وحسب على مستوى المؤسسة وإنما على مستوى الاقتصاد ككل.

وإن تبني الجزائر لاقتصاد السوق وفتح المجال للمنافسة يترتب عليه تحرير تجارة الخدمات المالية و الذي سيؤدي إلى تسريع المنافسة في الأسواق الجزائرية وازدياد حدتها وبالتالي ستجد البنوك التجارية الجزائرية نفسها مجبرة على التطور في سوق تنافسي ومن غير الممكن تجاهل مؤشرات الثورة التكنولوجية الجارية حاليا في البنوك العالمية،وقد عرفت الجزائر عدة تغيرات مست جوانب كبيرة من اقتصادها نتيجة لانتقالها من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق،لذا شرعت الجزائر بإصلاح عميق لهياكلها وآليات

عملها،و خلق الوسائل اللازمة التي تسمح لها بالتكيف مع تحول الاقتصاد الوطني ومسايرة التطورات العالمية في العمل المصرفي وتأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الحركية الاقتصادية الدولية.

فأصبح المتغير التكنولوجي أكثر فأكثر سلاح أساسي في المنافسة العالمية ولهذا فإن مستقبل المصارف الجزائرية في هذه البنية الجديدة يتوقف على مدى توظيفها بالتكنولوجيا اللازمة التي انتشرت في كافة أنحاء العالم من أجل تقديم أفضل الخدمات المصرفية وتعزيز قدرتها التنافسية أي جعل المصارف سباقة في جني فوائد اعتماد الصيرفة الالكترونية فبادرت البنوك التجارية إلى إنشاء شركة SATIM من أجل توفير الإسناد التكنولوجي اللازم لها،غير أن التكنولوجيا المصرفية ليست هدفا في حد ذاته وإنما وسائل،ولهذا فنجاح استخدامها لن يتحقق إلا إذا كانت التكنولوجيا المستعملة تتماشى وتتطابق مع غايات السوق وضمن إستراتيجية واضحة.

إشكالية البحث:

إن التوجه إلى تحديث المنظومة المصرفية في الجزائر ضرورة ملحة فرضها اقتصاد السوق والتحولات المالية ومن خلال ذلك يمكن طرح التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يمكن أن يساهم التوجه إلى اقتصاد السوق في تحديث خدمات المنظومة المصرفية الجزائري

ولتوضيح السؤال الرئيسي يتم طرح عدة تساؤلات فرعية:

- ما المقصود باقتصاد السوق؟

- ما هي متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري لمواجهة تحديات عولمة النشاط المصرفي؟

- ما هي أساليب التحديث الملائمة التي تؤدي إلى رفع كفاءة المنظومة المصرفية وكسب ثقة المتعاملين؟

- هل اعتماد الصيرفة الإلكترونية يساهم في تفعيل أداء الجهاز المصرفي؟

فرضيات البحث:

قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية،تم وضع بعض الفرضيات التي ستكون منطلق هذه الدراسة والتي يمكن حصرها فيما يلي:

- إن اقتصاد السوق غاية على جميع الأطراف المساهمة للانتقال إليه،وهو نظام جديد لتحديث الخدمة المصرفية.

-من أكبر متطلبات العولمة في المجال المصرفي إجراء إصلاحات شاملة تمس الجهاز المصرفي المحلي.

- تطوير أنظمة الدفع والسحب والائتمان والتحويلات المالية يستوجب إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي و المصرفي.

- اعتماد الصيرفة الالكترونية في الجزائر يؤدي إلى زيادة كفاءة أداء الجهاز المصرفي.

أهمية البحث:

يستمد هذا البحث أهميته من المكانة التي يحتلها الجهاز المصرفي في اقتصاديات أي دولة،في ظل ظروف الانفتاح الاقتصادي و التحول نحو اقتصاد السوق،وتزايد أهمية التحديث المصرفي الذي يعد من الخطوات المهمة التي فرضت نفسها بعد التوجه نحو اقتصاد السوق وتحرر الأنظمة.

كما تبرز أهميته في أهمية إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية التي مازالت تتخبط في المشاكل ومتاهات البرامج الإصلاحية المتعددة التي جزء كبير منها يعتمد على عصرنه النظام واعتماد الصيرفة الالكترونية.

أسباب اختيار البحث:

لكونه مرتبط بتخصصنا وهو اقتصاد نقدي وبنكي.

أهداف البحث:

-التعريف باقتصاد السوق وضرورة الانتقال إليه

- محاولة تسليط الضوء على الخدمة المصرفية وأساليب تطويرها في الجزائر.

- محاولة تقييم مدى تطبيق التقنيات الحديثة التي تمكن من تحسين نوعية الخدمات المصرفية المقدمة إلى الزبائن مما يمكن من إبراز الكفاءات المصرفية وتحقيق النمو السريع المواكب للتطورات.

- محاولة الوقوف على أهم المؤثرات التي ساهمت في تغيير شكل الخدمات المصرفية في شكلها البدائي،وتحويلها لشكلها الحديث.

خطة ومنهجية البحث:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في بحثنا هذا ،فقد تم استعمال المنهج الوصفي من خلال وصف مختلف المفاهيم المتعلقة بالبنية التحتية اللازمة للمعاملات الالكترونية بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية ،أما المنهج التحليلي أعتمد عليه لتحليل أهم البيانات والمعلومات المشورة بالاستناد إلى دراسات و أبحاث ومراجع وملتقيات علمية والتي تتعلق أساس بالموضوع.

وقد تطلبت الدراسة تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول وهي:

الفصل الأول:الإطار العام للتحديث المصرفي: تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث تعرضنا فيه إلى مفاهيم حول الخدمة المصرفية وإلى دور التسويق المصرفي وإلى العوامل المساعدة على تحديث الخدمة المصرفية.

الفصل الثاني:واقع المنظومة المصرفية الجزائرية والتحديات التي تواجهها في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق:تم تقسيم الفصل إلى ثلاثة مباحث تناولنا فيه إلى مفاهيم حول اقتصاد السوق وتناولنا مراحل التي مرت بها عملية الإصلاح المصرفية والنظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق.

الفصل الثالث:عصرنه المصارف الجزائرية:تم تقسيم هدا الفصل إلى ثلاثة مباحث تناولنا فيه تطوير الخدمة المصرفية ومشروع الصيرفة الإلكترونية وتجارب بعض البنوك في تقديم الخدمات الإلكترونية.

الفصل الأول

الإطار العام للتحديث المصرفي

تمهيد:

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة من أهم القطاعات الفاعلة في نشاطها الاقتصادي، لارتباطها تقريبا بجميع النشاطات الاقتصادية داخلها، فالمؤسسات المالية والمصارف بصفة خاصة تشكل القاعدة الأساسية لبناء القطاعات المختلفة لأي اقتصاد في أي دولة.

كما يعتبر القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثيرا بمظاهر العولمة، وخاصة العولمة المالية ، و التي تشمل أهم ملامحها في التطورات والتحولات المتلاحقة التي شاهدتها الساحة المالية و المصرفية الدولية ، وفي مقدمتها الاتجاه المتزايد نحو التحرر من القيود أو ما يعرف بالتحرر المالي وإزالة المعوقات التشريعية و القانونية التي تحول دون توسع المصارف في أنشطتها.

ونظرا لكثرة المتعاملين مع المصارف من قطاعات وأشخاص طبيعيين واعتباريين بمختلف صفاتهم كزبائن أو عملاء ، فلا بد من تحسين و تطوير الخدمات المقدمة لهم والتحسين من جودتها بما يتلاءم وحاجيات هؤلاء المتعاملين ولا يتم ذلك إلى من خلال إدخال وظيفة التسويق من أجل ضمان سيرورة دائمة ومستقرة لمختلف العمليات والتحركات التي تتضمنها هذه الوظيفة ، وبالتالي المزيد من التطور والتحسن و التقدم الاقتصادي داخل الدولة وخارجها.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول:ماهية الخدمات المصرفية

المبحث الثاني:تسويق الخدمات المصرفية

المبحث الثالث:العوامل المساعدة في تحديث الخدمة المصرفية

المبحث الأول : ماهية الخدمات المصرفية

يعتبر القطاع المصرفي أكثر أهمية في الاقتصاديات الدولي والإقليمية من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية وإن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد ولا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام كما تحرص المؤسسات المصرفية على تقديم خدمات تتسم بالجودة العالية لحماية نفسها واكتساب ميزة تنافسية تمكنها من البقاء و الاستمرار نظرا لأهمية الخدمة المصرفية

وفي ظل التطور التكنولوجي و المعلومات والتحديات المفروضة من طرف السوق المصرفية وفي هذا الصدد نأتي لأهمية التعرف على الخدمة بصفة عامة والخدمة المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول الخدمة المصرفية

يهدف هذا المطلب إلى زيادة وتحديد مفهوم الخدمات المصرفية ، كما سنتطرق إلى خصائص ومميزات

الخدمات المصرفية بالإضافة إلى عرض أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك سواء تعلق الأمر بالخدمات التقليدية والمستحدثة منها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية

أولا: مفهوم الخدمة

تنطلق معظم التعارف الشائعة للخدمات من محاولة التميز بينها وبين السلع ، على أساس الخصائص المادية و اللامادية لكل منها.

عرفت جمعية التسويق الأمريكية الخدمات بأنها عبارة عن الأنشطة والمنافع التي تعرض للبيع أو التي تقدم مرتبطة مع السلع المباعة.[1]

أما kotler فقد عرفها الخدمة هي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف أخر و يكون أساسا غير ملموسا ولا ينتج عنها أي ملكية و إنتاجها و تقديمها يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس.[2]

ومن خلال التعارف السابقة فإن الخدمة هي عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر، وأن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس.

[1] محمود جاسم الصم يدعي ، **مداخل التسويق المتقدم** ، دار ظهران، عمان ، 1999، ص 213

[2] سعيد محمد المصري ، **إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية** ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، 2002/2001، ص165

ثانيا: مفهوم الخدمة المصرفية

تمثل الخدمات المصرفية أحد أهم الركائز الأساسية التي يعتمد عليها في وضع الإستراتيجية التسويقية والإستراتيجية العامة للمصرف، وقد عرفت مجالا كبيرا من التغير والتطور بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تتبعها المصارف.

مفهوم الخدمات المصرفية لا يختلف عن مفهوم الخدمات بصفة عامة ، وتمثل الخدمات المصرفية والمالية مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار، فالخدمات المصرفية عديدة ومتنوعة وهناك يقسمها إلى الخدمات المصرفية التقليدية و الخدمات المصرفية المستحدثة[1] و خدمات متعلقة بإدارة الأموال والاستثمار و الأوراق المالية .

فالخدمات المصرفية التقليدية: هي تلك الخدمات المتعلقة بخدمات الإيداع والسحب وتسيير حسابات الزبائن والتحويلات المالية وإصدار الشيكات، والتعامل بالنقد الأجنبي ومنح القروض و الائتمان، وفتح المنتدبة وإصدار خطابات الضمان وغيرها.

أما خدمات الاستثمار فهي الخدمات المتعلقة بإدارة محافظ الأوراق المالية ، وتقديم الإشارة والنصح والهندسة المالية، وتقديم التمويلات العقارية وخدمات أمناء الاستثمار ، في حين الخدمات المستحدثة في تلك الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك باستخدام تكنولوجيا الصناعة المصرفية وخاصة تكنولوجيا الاتصالات، كخدمات البطاقات البنكية وخدمات الصراف الآلي ATM ، وخدمات الهاتف المصرفي، والبنك المنزلي، وخدمات البنوك عبر شبكة الإنترنت، حيث أصبحت هذه الخدمات محل منافسة شديدة بين البنوك على المستوى العالمي.[2]

الفرع الثاني:خصائص وأنواع الخدمة المصرفية

أولا:خصائص الخدمة المصرفية

تنفرد الخدمة مقارنة مع السلع بعدد من السمات والخصائص المتفق عليها من قبل الباحثين والمختصين ومن بين هذه السمات و الخصائص ما يلي:

[1] الدسوقي حامد أبو زيد ، **إدارة البنوك** ، دار الثقافة العربية ، القاهرة ، 1998، ص 104

[2] بريش عبد القادر ، **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية** ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر ، 2007-2006، ص231

- **اللاملموسية:**فالمنتجات أو الخدمات المصرفية على اختلاف أنواعها ورغم أنها مصممة لإشباع رغبات واحتياجات معينة لدى مجموعة العملاء إلى أنها غير ملموسة وبالتالي على البنك أن يتحمل مسؤولية مزايا وأبعاد ومنافع هذه الخدمة ومدى الإشباع الذي تحققه للعميل .[1]

- **التلازم** : لأن الإنتاج و الاستهلاك <<التوزيع>> للخدمة المصرفية متزامنان ، حيث أنا الاهتمام الرئيسي لرجال التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمنية و المكانية، هذا يعني أن الخدمة ملائمة في المكان و الزمان الصحيحين .[2]

- **التكيف العالي لنظام التسويق** : عادة ما يتم اختبار القناة التوزيعية في القطاع الخدمي و ضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظرا إلى طبيعة الخدمات و أهميتها.[3]

- **التغاير<< التمايز>> أو <<المدى الواسع>>** : المؤسسة المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات و المنتجات لملاقاة الحاجات المصرفية المتنوعة من قيل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة خاصة للزبون الصناعي مثلا وفي وجهة أخرى تقدم خدمة للزبون العادي .[4]

ثانيا:أنواع الخدمات المصرفية

من الصعب حصر جميع الخدمات المصرفية التي أصبحت تقدمها المصارف نظرا لأن الخدمات المصرفية متعددة ومتنوعة، وأصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية وعموما يمكن تقسيم الخدمات المصرفية على النحو التالي:

أ- الخدمات التقليدية

1- خدمة الائتمان : تعرف هذه الخدمة على أنها :الثقة التي يوليها المصرف لشخص ما يضع تحت تصرفه مبلغا من المال لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين حيث يقوم المقترض في نهاية المدة بالوفاء بالالتزام لقاء عائد معين يحصل عليه المصرف من المقترض يتمثل في الفوائد و العمولات والمصارف.[5]

---

[1] محسن أحمد الخضري، **التسويق المصرفي** ، أتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999، ص38

[2] تيسير العجارمة ، **التسويق المصرفي** ، دار الجامد ، عمان الأردن ، 2005، ص32

[3] مرجع نفسه ، ص 32

[4] ساطع سعدي شملخ ، **العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف التجارية العامة في قطاع غزة** ، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل ، الجامعة الإسلامية غزة ، 2000ص 26

[5] رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمات المصرفية**، دار التوصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص ص 290.289

2-خدمة الودائع :[1] تعرف الودائع على أنها : المبالغ المصرح بها بأية عملة و المودعة لدى المصرف و الواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين

ومن أهم أنواع الودائع المتعامل بها في المصارف :

- أوامر الدفع القابلة للتداول .
- حسابات إيداع سوق النقد .
- شهادات الإيداع.
- حسابات الادخار والتوفير

3- خدمة الإقراض و التسليف: هي خدمة تزود الأفراد و المؤسسات والمنشآت بالآمال اللازمة على أن يعتمد المقترض سداد هذه الأموال وفوائدها المستحق عليها و المصارف دفعة واحدة أو على أقساط في تواريخ محددة.

4- خدمة الزبائن : بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الأخرى تقدم المصارف إلى زبائنها مجموعة من الخدمات المكملة لخدماتها الأساسية أهمها :[2]

- إدارة النقدية
- حسم السمسرة
- الشبكات السياحية.
- خدمات تطوير المشروعات.
- بطاقة الائتمان

ب- الخدمات الحديثة:

لقد حدث تطور هام في أسلوب و مجال نشاط البنوك خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت و تنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها البنوك، و بالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، و يرجع ذلك لعدة أسباب أهمها

-الاستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات و الحسابات الآلية.

- التزايد المستر في احتياجات ورغبات

التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على الزبائن و إشباع احتياجاتهم ولقد تعددت أشكال تقييم.

[1] رعد حسن الصرن، مرجع سبق ذكره، ص291

[2] مرجع نفسه، ص ص 297. 306

الخدمات المصرفية الحديثة وذلك بالاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقة الائتمان وآلات الصراف الآلي ATM ونظم التحويل الإلكتروني الأموال و الخدمات المصرفية عن بعد و الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت أو ما يسمى البنوك الإلكترونية.

كما أن هناك تقسيم أخر للخدمات المصرفية والتي نوزعها كما يلي: [1]

الخدمات المصرفية بالتجزئة: وهي ذلك الجزء من الخدمات المصرفية التي تقدم للأفراد و الشركات الصغيرة، و تتسم الخدمات المصرفية بالتجزئة بثلاث سمات رئيسية و هي:

- التعامل مع عدد كبير من الصفقات بقيم مالية صغيرة .
- تقديم الخدمات من خلال شبكة واسعة من الفروع .

تغيير الطرق التي يتم من خلالها تسويق هذه الخدمات بفعل التكنولوجيا الجديدة و تشمل الخدمات المصرفية بالتجزئة المتعلقة بالحسابات البنكية و عرض الادخارية و الوساطة في الأنشطة المرتبطة بالأوراق المالية و قروض الاستهلاك و القروض العقارية و غيرها من الخدمات الموجهة للأفراد، و ظهرت الخدمات المصرفية بالتجزئة قوية سواء في البلدان المتقدمة أو البلدان النامية.

- الخدمات المصرفية بالجملة : تعد أسواق الخدمات المصرفية بالجملة من الأسواق شديدة المنافسة حيث تتمتع بهذا القطاع العائلي، و قد شهدت هذه الأسواق في السنوات الأخيرة طلبا متزايدا على خدمات إدارة الأصول و الخصوم التي أدى تقدمها إلى الكثير من المستحدثات المالية ، وقد واجهة

البنوك منافسة من الشركات الكثيرة التي أقامت شركات الإدارة المالية الخاصة بها.

كما قامت البنوك في مجال الخدمات المالية بتقديم تشكيلات واسعة من الخدمات المصرفية الاستثمارية ، ومثال على ذلك إعادة الهيكلة الملية للشركات و الخدمات المرتبطة بعمليات الدمج والاستحواذ و تقديم الاستشارات المالية، كما شهدت البنوك اتجاها نحو تطوير أدوات إدارة المخاطر و إدارة صناديق رأس المال المخاطر.

الفرع الثالث:تعريف وأساليب التحديث المصرفي

تقوم عملية التحديث أساس على التعرف على حاجات ورغبات المستهلكين، فحاجات الزبون ورغباته في تطور مستمر، وتتميز بالتحديد ومن ثم تعتمد البنوك إلى تطوير خدماتها وفقا لوجهات نظر المستهلكين.

[1] يسري مصطفى ، **الجات والبنوك المصرية** ، مجلة البنوك ، مصر ، العدد16، 1998ص 18

أولا:تعريف التحديث المصرفي

التحديث هو دراسة شاملة للتغيرات الاقتصادية مع وضع التعديلات و الطرق الواجب اعتمادها لمسايرة هذا التغيير كما يمكن القول أنه نظرية ديناميكية، وتتمثل عملية التحديث في التعرف على حاجات ورغبات المستهلكين، فحاجات الزبون ورغباته في تطور مستمر، وتتميز بالتجديد لذا تعمد البنوك إلى تطوير خدماتها وفقا لوجهات نظر المستهلكين.

ومن خلال هذا التعريف يمكن إبراز مواضيع التحديث التي يبحث عنها وهي:[1]

أ-التغيرات الاقتصادية التي طرأت و التي ستطرأ؛
ب- التعديلات التي لابد أن تحدث للتمكن من استيعاب التغيرات؛
ت- رقابة السلطة العامة على تطور كل قطاع بالتأثير على مجرى تطوره في المستقبل، في ضوء ما تحصل عليه السلطات حول تغيرات هذا القطاع.

ثانيا:أساليب التحديث المصرفي

تتمثل أساليب التحديث المصرفي فيما يلي:[2]

أ- **تحسين الإدارة:**من خلال توظيف الموظفين المؤهلين وذوي التكوين الكفء وجعل الإدارة رشيدة ومسئولة و التشديد على القوانين و التنظيمات والرقابة لكشف الأخطاء والتجاوزات المهنية.
ب- حسن التسيير:يتم من خلال تطوير الإجراءات و المراحل التي يتعين أن يمر بها الزبون للحصول على الخدمة، بحيث تصبح أكثر بساطة ويسر وأعلى درجة من السهولة.
ت- تحديث الخدمات:بعد دراسة احتياجات ورغبات الزبائن، تسعى البنوك لإشباع هذه الرغبات من خلال زيادة تشكيلة الخدمات وتطوير التكنولوجيا المستخدمة لتصبح أكثر تنافسية.

عندما تطبق التقنيات و الخدمات الحديثة تتحقق أربعة أهداف وهي:

- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل و المتسارع لعدد من حسابات الزبائن بالبنوك.
- تخفيض التكلفة الحقيقية لعملية المدفوعات.
- تحرير الزبائن من قيود المكان والزمان.
-

[1] كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، **تحديث النظام المصرفي الجزائري**، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية – الواقع و التحديات–، جامعة الشلف، يومي:14و15 ديسمبر 2004، ص377
[2] مرجع نفسه، ص377

ثالثا:تحديث الخدمات المصرفية

"تحديث الخدمات البنكية هي الرفع من مستوى الخدمات البنكية وتجديدها بتطبيق تقنيات حديثة مسايرة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك"فعملية إنقاذ البنوك التجارية العمومية، يتطلب التحديث والارتقاء إلى المستويات العالمية في المردودية والكفاءة، وعلى البنوك تحسين أدائها في العمليات المصرفية الأساسية وفي الخدمات الجديدة لأن المراحل القادمة لإصلاح المنظومة المصرفية ترتكز على تحديث الخدمات المصرفية وأنظمة الدفع وفي رفع مستوى الإدارة في البنوك.[1]

المطلب الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تعتبر الجودة سلاح بالنسبة لأي مؤسسة ، فقد أصبح الاهتمام بها ظاهرة عالمية تلجأ إليها المؤسسات الخدماتية منها البنوك لتميز نفسها عن باقي منافسيها واكتساب ميزة تنافسية تمكنها من البقاء و الاستمرار في بيئة نشاطها.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

إن الجودة هي مفتاح نجاح أي منظمة، إذن ما هي الجودة في الخدمة المصرفية وكيف للمصرف أن يتميز عن منافسيه للوصول إلى أهدافه

تركزت الجهود الخاصة بتعريف وقياس الجودة عبر التاريخ على قطاع السلع المادية، غير أن توافر المعرفة عن مفهوم الجودة بالنسبة للسلع المادية يعتبر غير كافي لتحقيق الفهم الواضح لمفهوم الجودة في صناعة الخدمات و الخدمات المصرفية تحديدا،وتستمد الصعوبة في تعريف جودة الخدمة من الخصائص العامة المميزة للخدمات قياسا على السلع المادية

حيث تعددت أراء الكتاب في مجال مفهوم جودة الخدمات المصرفية، حيث حددها Schwartz 1989 في أربعة أبعاد رئيسية هي الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها وخدمة العميل، والموارد الإمكانيات المادية والإلكترونية.[2]

[1] كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي، مرجع سبق ذكره، ص 378

[2] بريش عبد القادر، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة الشلف، الجزائر ،ديسمبر 2005، ص 255

ويرى ستيوارت ووالش (stewart walch1989)أن جودة الخدمات لابد وأن تعكس ما إذا كانت هذه الجودة تشبع متطلبات المستفيدين لها وإلى أي مدى يتحقق مثل هدا الإشباع ، وكذلك ما إذا كانت قد حققت الهدف الذي من أجله وجدت الخدمة و إلى أي مدى تم تحقيق ذلك . [1]

من خلال التعارف السابقة نستنتج أن جودة الخدمة هي مجموعة من الأساليب و الأبعاد التي نتبعها من أجل تقديم خدمة أفضل للعميل.

إن فهم خصائص الخدمات يساعد في فهم جودة الخدمة على النحو التالي :[2]

أ- نظرا لأن الخدمات المصرفية غير ملموسة فغالبا ما ينظر الخدمة على أنها أداء ، وليس أشياء مادية ملموسة لذلك لا توجد مواصفات قياسية لإنتاج الخدمة ولا يمكن قياس الأداء مقدما أو اختباره للحكم على جودته من جانب العمل، لذلك وبسبب عدم الملموسية أيضا تجد المنظمات الخدمية صعوبة في فهم كيف يدرك العميل الخدمة التي تقدم له وكيف يقيم جودتها .

ب- نظرا لاستحالة تحقيق التجانس أو تنميط الخدمات خاصة وأن الخدمات تعتمد في أدائها بدرجة كبيرة على العنصر البشري أكثر من الآلات و منها الخدمات المصرفية ، فيختلف أداء الخدمة و بالتالي جودتها من مصرف لأخر ، لذلك فإن أداء مقدمي الخدمة أو تنميط الجودة أمر صعب تحقيقه .

ت- نظرا لتلازم إنتاج واستهلاك كثير من الخدمات و خاصة الخدمات المصرفية حيث تنتج وتستهلك في آن واحد فإن جودة الخدمة تتحقق أثناء أداء الخدمة أي أثناء التفاعل بين العميل و مقدم الخدمة ، فإن المنظمة الخدمية يكون لها سيطرة إدارية أقل على جودة لأن العميل يؤثر في إنتاج الخدمة ، لذلك تمثل مدخلات العميل وما تقدمه من معلومات وما يطلبه من خصائص في جودة الخدمة تعتبر عاملا هاما وأساسيا في تحقيق جودة الخدمة.

الفرع الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية

تقوم جودة الخدمة المصرفية على مجموعة من الأبعاد التي تساعد المصرف للوصول إلى أهدافه والمستوى المطلوب، تتمثل كل من مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية.

[1] قاسم نايف علوان ، **إدارة عمليات الخدمة** ، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2009، ص 140.

[2] ناجي معلا، **قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الأردنية**، مجلة الدراسات المصرفية و المالية ، العدد 02،عمان الأردن ، جويلية 1998، ص358

أولا: مستويات جودة الخدمة المصرفية

كما هو الحال في السلع فإن جودة الخدمة التي تقدم الجودة إلى الزبائن مستويات وتباين لأراء في مستوى الجودة وهناك إمكانية لتميز خمسة مستويات لجودة الخدمة وهي:[1]

1. **الجودة التي يتوقعها الزبون** : وتمثل الجودة التي يرى الزبائن و جوب توفرها .
2. **الجودة المدركة** : من إدارة المصرف وترى أنها مناسبة .
3. **الجودة القياسية** : وهي تلك الجودة التي تحدد المواصفات النوعية للخدمة .
4. **الجودة الفعلية** : وهي الجودة التي تؤدي بها فعلا .
5. **الجودة المروجة للخدمة** : و هي الجودة التي وعدتها الزبائن من خلال الحملات الترويجية

ثانيا : أبعاد جودة الخدمات المصرفية

بين كل من Mosonson.Schwatz أن جودة الخدمة المصرفية تعكسها الأبعاد الأربعة التالية:

الخدمة المصرفية و الإمكانيات المادية و الإلكترونية، وأسلوب تقديم الخدمة للعملاء و الدقة ووقت الانتظار للحصول على الخدمة وتجدر الإشارة أن الباحثين "parasuranan وآخرون 1990" أدركوا أنهم يمكن اختصار الأبعاد[2] وهي كالتالي:[3]

- ✓ النواحي المادية الملموسة:حداثة وجاذبية البنك،مظهر العاملين،التسهيلات المادية؛
- ✓ الاعتمادية :أداء صادق وصحيح؛
- ✓ الاستجابة :السرعة والمساعدة؛
- ✓ الأمان :ثقة العملاء في المصرف؛
- ✓ التعاطف مع العملاء:أي فهم ومعرفة حاجات العملاء.

المطلب الثالث: الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمة المصرفية

إن ظهور عصر الخدمة الإلكترونية كان نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية، التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال عامة والبنوك على وجه الخصوص للتمركز

[1] ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 361

[2] عوض بديلا الحداد، **تحليل إدراك العملاء وموظفي البنوك لمستوى الخدمة المصرفية بالبنوك المصرية**، المجلة العلمية لكلية التجارة،العدد17، أسيوط، مصر ، 1995، ص 17

[3] شيروف فضيلة،**أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية–دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر**–،أطروحة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة منتوري قسنطينة،2010/2009،ص31.

أكثر في السوق،كما وفرت لها فرصا وقدرات تمكنهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة على مقاساتهم والوصول إلى مستويات عالية من جودة الخدمة المقدمة.

الفرع الأول: البنوك الإلكترونية

تعتبر البنوك الإلكترونية من أحدث المواضيع المصرفية التي تتلقى اهتماما كبيرا من قبل المجتمع المصرفي في ظل التطور التكنولوجي والمعلومات وهي كالآتي:

يمثل البنك الإلكتروني أحد مواضيع ما أصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي و الواقعي للبنك الإلكتروني باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الإنترنت.[1]

ويمكن تعريف البنوك الإلكترونية على أنها تلك البنوك أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان .[2]

والبنوك الإلكترونية من حيث الأنماط والمحتوى قد تكون مصارف افتراضية بالكامل ، أي لا وجود واقعي لها على الأرض وإنما موقع متخصص بالخدمة المصرفية له زبائنه ويسعى إلى تلبية متطلباتهم.[3]

ومن خلال التعارف السابقة نستنتج أن البنك هي مؤسسة مالية تقدم خدمات بطريقة متطورة عن طريق شبكات إلكترونية لتلبية كافة رغبات واحتياجات الزبائن بسرعة وأمان.

الفرع الثاني:الإطار العام للخدمة المصرفية الإلكترونية

إن ظهور عصر الخدمة الإلكترونية كان نتيجة التوسع الهائل و السريع في اقتصاد المعلومات و الشبكات الإلكترونية الالكترونية، التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال عامة والبنوك على وجه الخصوص

---

[1] معطى الله خير الدين وبوقوم محمد، **المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية** ، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية –واقع وتحديات–، كلية العلوم الإنسانية و العلوم التجارية ،يومي 14و15ديسمبر، جامعة الشلف 2004ص 197

[2] ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير العبدلات، **الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2008ص28

[3] بلعايش ميادة، **أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر.فرنسا**، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2014ص14

للتمركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصا وقدرات يمكنهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة على مقاساتهم بمستويات من الجودة تتناسب وإدراكهم وتفوق توقعاتهم أحيانا.

ولقد عرفها كل من RUSTAND LEMON سنة 2001 بأنها تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل الانترنت،ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية،وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات. وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للطرف الثاني للعملية أساسا.[1]

"كما عرفها SANTOS سنة 2003 بأنها " المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي، وتقدمها شبكة الانترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشار، زيادة على ذلك الإنترنت تقدم وظائف تفاعلية مع عملاءه ويمكنهم على الحصول على الخدمات الإلكترونية.

إن الخدمات الإلكترونية كخدمات تفاعلية، تمركز محتوى ،قاعدة الانترنت ،خدمات العملاء،مما يفسر أن الخدمات الإلكترونية يمكن قيادتها عن طريق العملاء لكن بإجمالها مع إجراءات الدعم للعلاقات التنظيمية والتكنولوجية للعميل، بهدف تقوية خدمة العملاء للحفظ على هذه العلاقة. وإن ميدان الخدمات الإلكترونية يعرض القنوات الإلكترونية لتفاعل المنظمة مع عملائها وإشباع رغباتهم، ويمكن تحديد الأنواع التفاعلية في كل أو بعض ما يلي: قاعدة المعلومات، التبادلات التفاعلية،التفاعلات التفاوضية،تطوير الترويج،تطوير الخدمات أو المنتجات.

وبالتالي فالخدمة الإلكترونية ولدت اهتماما كبيرا الأكاديميين و التخصصين معا في فهم كيف يستطيع محيط الإنترنيت توفير نظم فعالة من الخدمات الإلكترونية للعملاء[2]

الفرع الثالث:الصيرفة الإلكترونية

لقد تعددت مفاهيم الصيرفة الإلكترونية لما لها من خصائص متعددة سنحاول التطرق إليها.

أولا:مفهوم الصيرفة الإلكترونية

قبل التطرق إلى ذكر أهم تعارف الصيرفة الإلكترونية لابد من التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الإلكترونية، فهناك المصارف التي ليس لها موقع جغرافي وغير موجودة على أرض

[1] بشير عباس العلاق، **الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق**، منشورات المنظمة العربية الإدارية، القاهرة، 2004، ص255

[2] بلعايش ميادة، مرجع سبق ذكره، ص14.

الواقع، وتسمى بالمصارف الإلكترونية، أو الافتراضية،وهناك مصارف عادية أو المصارف الأرضية وهي تقدم خدمات تقليدية، بالإضافة إلى ممارسة الصيرفة الإلكترونية.[1]

وهناك عدة تعارف للصيرفة الإلكترونية من بينها :

يقصد بالصيرفة الإلكترونية إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية،أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة ،سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية، أو غير دلك من أعمال المصارف.[2]

هي التي تجري فيها المعاملات المصرفية إلكترونيا في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية و المعاملات الإلكترونية ، ومؤخرا جدا انتقلت هده العمليات المصرفية إلى شبكة الإنترنت ، كقناة جديدة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء والمصارف من أي مكان إمكانية الحصول عليها بسرعة ومتاحة على مدار الأربع و العشرين ساعة أي مكان العميل .[3]

مما سبق نستنتج أن هناك اتجاهين لتعريف الخدمة المصرفية أو الصيرفة الإلكترونية ، فهناك من اعتبر أن الصيرفة الإلكترونية هي ممارسة النشاط المصرفي عن بعد عن طريق شبكة الإنترنت أو الشبكات الخاصة، أما الاتجاه الأخر فقد أضاف إلى دلك قنوات أخرى،كالموزعات الآلية،الهاتف و الهاتف النقال.

إذا الصيرفة الإلكترونية هي: [4]تقديم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال،أي من خلال الإنترنت والموزعات الآلية،والشبكات الخاصة والهاتف النقال والثابت والحاسب الشخصي،فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24ساعة وكل أيام الأسبوع وبسرعة فائقة،وبتكلفة أقل وبدون التقاء مكاني بين العميل و المصرف.

---

[1]محمد منتصف تطار، **النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 02 ،جوان2002، ص190

[2]رحيم حسن وهواري معراج ، **الصيرفة كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية– الواقع و التحديات–، جامعة الشلف، يومي14و15ديسمبر 2004ص316

[3]موريش عاشور ومعموري صورية، **عصرنة القطاع المالي و المصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر**، مداخلة قدمت في المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة يومي11و 12، مارس2008ص03

[4]مرجع نفسه، ص03

ثانيا:خصائص الصيرفة الإلكترونية

توجد عدة خصائص للصيرفة الإلكترونية تسمح بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء نذكر أهمها:

1- التنوع:تتميز الخدمات المصرفية بتنوعها وعدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب إخضاعها للقياس مادامت تستند في أدائها إلى اعتبارات الخبرة ، المهارة و النوعية في تقديمها، و بالتالي فإن التنوع الظاهر في الخدمة يأخذ مكانة واضحة في القطاع المصرفي .

2- التقليل من التكلفة :من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تحقيق جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك و العميل.

3- اعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

4- تتسم الصيرفة الإلكترونية الطبيعة الدولية ، أي أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول ، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.[1]

5- السرعة في إنجاز الأعمال[2]

6-التشتت الجغرافي:إن امتلاك شبكة فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسعين وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع وتلبية الحاجات المحلية،الوطنية وحتى العالمية لجعل من الخدمات والترويج ذات تطبيق واسع.[3]

7-التمايز:تعمل المؤسسات المصرفية على تقديم مدى واسع من الخدمات و المنتجات لتلبية الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين، وفي مناطق مختلفة، حيث تقدم من جهة خدمة لزبون صناعي و في الجهة الأخرى تقدم خدمة لزبون عادي. [4]

---

[1] بلعايش ميادة،مرجع سبق ذكره،ص26

[2] رشيدي عبد اللطيف وادي،**أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها**،مجلة الجامعة الإسلامية،كلية التجارة،الجامعة الإسلامية فلسطين،العدد 02،جوان 2008،ص ص6. 7

[3] عبد الكريم قندوز وبومدين نور الدين،**الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر**،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية،جامعة حسيبة بن بوعلي الجزائر،يومي 4و5،ديسمبر 2012،ص22

[4] عبد الهادي نجار، **الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية**، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي لكلية الحقوق، بيروت، 2004، ص15

ثالثا:أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

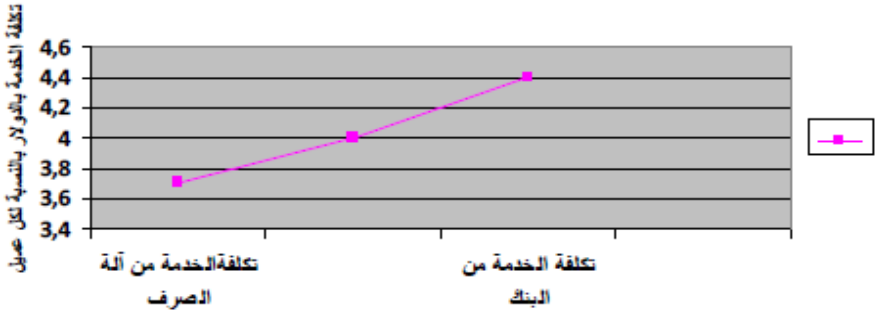
تقدم الخدمات الإلكترونية في إطار ما يسمى الدوائر المصرفية باسم نظام التحويل الإلكتروني(EFT) وهو نظام يحقق البساطة و الفعالية في شؤون الإدارة المالية ، ويوفر الوقت و الجهد، وهذا ما يجعل العميل يركز اهتمامه في التعرف على أفضل الأسعار للخدمات المالية المعروضة، كما يضمن الأمان في العمليات التي يقوم بها و ممارسة نشاطه في أي وقت وفي أي مكان.

ومن بين بعض أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية:

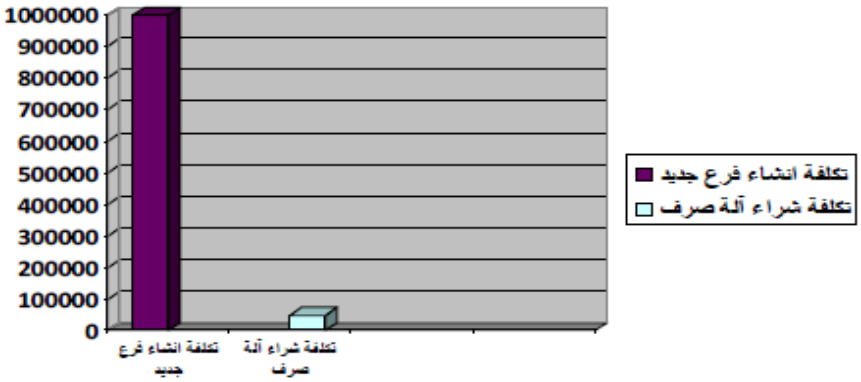
أ- أجهزة الصراف الآلي Automated Teller Machins:(ATM)

أدث الثورة العلمية والتطور السريع في مجال الإلكترونيات إلى ظهور آلات للسحب وأجهزة التحويل الآلي في نقاط وهو عبارة عن جهاز يعمل أوتوماتيكيا لتلبية مختلف احتياجات العملاء،باستخدام بطاقات الصراف الآلي وما يميزها أن تكلفة الخدمات المصرفية التي تقدمها منخفضة وتكلفة شرائها منخفضة وسنحاول التوضيح في الشكل التالي:

الشكل رقم(01):مقارنة تكلفة الخدمة مقارنة بآلة الصرف والبنك



المصدر:طارق طه،إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات،دار الجامعة الجديدة،مصر،2007،ص 164



المصدر:طارق طه،مرجع سبق ذكره،ص164

ب- **بطاقات الخصم المباشر في موقع البيع(EFTPOS)**

هذا النوع من البطاقات تسمى بأنها نقطة البيع الإلكترونية،كما يمكن في بعض الدول الصناعية بالإضافة إلى استخدامها في جهاز الصراف الآلي يمكن استخدامها أيضا في المتاجر التي تتعامل بمثل هذه البطاقات وكدا محطات البنزين.

ج- **خدمات سداد الفواتير بالهاتف(الهاتف البنكي)(TELEPHON BILL PAYMENT SEVICES)**

طبقت هذه الخدمة بهدف تقديم خدمات مصرفية غير تقليدية وهي عبارة عن أداة لمنافسة المؤسسات المالية من مميزاتها لا تترتب عليها أعباء مالية.

د- **نظام السحب الآلي المباشر/المدفوعات الإلكترونية :)**

(DIRECT WITHDRAWALS.AUTOMA PAYMENTS)

يسمح للبنك المفوض من طرف العميل بسداد المدفوعات تلقائيا دون تحرير الشيكات مما يقلل الجهد والنفق.[1]

هـ- **الخدمات المصرفية المنزلية والمكتبية:(HOME.OFFICE BANKING)**

وهي من الخدمات التي تقدمها المصارف في عصر العولمة حيث تتم عن طريق الهاتف ومن أي مكان سواء المنزل أو المكتب حيث يتم الاتصال بالنظام الحاسوبي المصرفي وإنهاء معظم الأعمال المالية الروتينية.[2]

[1] مدحت صادق،**أدوات وتقنيات مصرفية**،دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع،القاهرة،2001،ص ص 253.301-**بتصرف**-

[2] رعد حسن الصرن ،عولمة جودة الخدمات المصرفية،دار التواصل العربي،2007،ص96

المبحث الثاني:تسويق الخدمات المصرفية

في السابق لم تكن المؤسسات المالية و المصرفية تولي أهمية كبيرة لمفهوم التسويق مثل اهتمام المؤسسات الإنتاجية لكن في الآونة الأخيرة بدأت البنوك تشعر بأهمية تطبيق التسويق باعتباره نشاطا جوهريا مميزا يمكن من توصيل الخدمات المصرفية التي ينتجها البنك إلى العملاء بطريقة يمكن من الإشباع الجيد لحاجاتهم ورغباتهم وبأقل التكاليف الممكنة،مع المحافظة في نفس الوقت على تحقيق أهداف إدارة البنك البيعية والتسويقية وبفعل التطور التكنولوجي تطور التسويق من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني.

المطلب الأول :عموميات حول التسويق المصرفي

إن الاهتمام في البداية كان منصبا على تسويق المنتجات الصناعية، وأن تسويق الخدمات بصفة عامة والخدمات المصرفية على الخصوص لم تكن تولى لها الأهمية المنوط بها إلى مع ظهور التسويق المصرفي في بداية الخمسينات الذي كان له أهمية كبيرة بما يحتويه من خصائص.

الفرع الأول:مفهوم التسويق المصرفي

يمكن تعريف التسويق في البنوك بأنه: هو المخطط المنظم و المتواصل لدراسة الخدمات المتغيرة التي تقدمها المؤسسات المصرفية لإرضاء، وتلبية حاجات عملائها، و الغاية الأساسية منه هو الاستجابة لتلك الحاجات ببرامج فعالة متسمة بالإبداع و الخلق لا بالمحاكاة و التقليد.[1]

كما يعرف أيضا بأنه النشاط الذي ينطوي على تحديد أكثر الأسواق ربحية في الوقت الحاضر والمستقبل، وتقييم الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء،فهو يتعلق بوضع أهداف المؤسسة، وإعداد تصميم الخطط اللازمة لتحقيق الأهداف وإدارة الخدمات المصرفية بالطريقة التي يمكن بواسطتها تنفيذ تلك الخطط كما أنه يتضمن عملية التكييف التي يتطلبها التغيير البيئي.[2]

من خلال التعارف السابقة الذكر،يمكن القول أن التسويق المصرفي يمثل الأنشطة التي تستهدف تحقيق الإشباع المناسب للعملاء الحاليين،مع ضرورة البحث عن أسواق جديدة يتم من خلالها انسياب الخدمات المصرفية إلى العملاء المرتقبين،من أجل موائمة أهداف البنك التسويقية والبيعية مع تحقيق الإشباع و القناعة المناسبين للعملاء.

---

[1] صباح محمد أبونابة، **التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008، ص52

[2] ناجي معلا، **أصول التسويق**، مطابع الصفوة، عمان، الأردن، 1999، ص16.

الفرع الثاني:خصائص التسويق المصرفي

إن تقنيات التسويق المصرفي هي تقنيات التسويق بصفة عامة لكن يوجد بعض الخصائص التي تميزه عن تسويق المؤسسات الصناعية و التجارية نلخصها فيما يلي:[1]

- تؤثر اللوائح و القوانين و التشريعات الحكومية في المؤسسات المالية والمصرفية في تقديم عروضها و توحيد أسعارها.
- تتعدد أنواع الأفراد الذين يتعاملون مع المصارف الذين هم إما المودعون، المقترضون والوكالات المصرفية.
- المنافسة غير الكاملة لوجود قوانين تحدد القدرات المختلفة .
- وجود تعامل دائم مع الزبائن وعلاقة مستمرة بينه وبين المصارف
- أماكن الإنتاج هي نفسها أماكن التوزيع و التي تتمثل في نقاط بيع الخدمة المصرفية وهي وكالات وفروع المصرف.
- أهمية عملية تقسيم السوق في المصرف "مؤسسة كبيرة –متوسطة –صغيرة"
- يستعمل التسويق من أجل جدب الودائع و المدخرات من جهة، ومنح الخدمة المصرفية كمنتج من جهة أخرى.

الفرع الثالث:أهمية التسويق المصرفي

ظهرت أهمية التسويق واتسع مجال نشاطه بالنظر للفوائد التي يقدمها للأفراد وللمجتمعات، وكانت بداية ظهوره ابتداء من سنة 1991 كمقرر للتدريس في الجامعات الأمريكية وإدخاله للبنوك ابتداء من سنة 1955 وتتجلى أهميته فيما يلي:

لم يعد التسويق نشاطا ساكنا، كلما كان من بداية الثورة الصناعية وحتى الستينات، فقد جاء خبراء التسويق، بمفاهيم وسياسات وإستراتيجيات في غاية الأهمية،هدفها الدخول إلى الأسواق الكبرى والمتنامية، مما أدى إلى تعاظم عددها، وتكاثر اختصاصاتها، بتنويع السلع والخدمات،وتغير أذواق المستهلكين في عالم سيتم بمنافسة شديدة وقاسية، جعلت رجال الأعمال والمال يبتكرون وسائل للتأثير في المستهلك، ودفعة للتسوق و الشراء.

[1] ربحي كريمة، **تسويق الخدمات المصرفية**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية–واقع والتحديات– المنظم بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي، 14و15ديسمبر، 2004، ص367

فلا يوجد نشاط في مثل أهمية التسويق، ولا يوجد مصرف يمارس نشاطه بنجاح من دون وجود هذه الوظيفة لديه فالتسويق المصرفي، يمثل الروح المبدعة ذات القوة الدافعة، لتوليد الحافز على خلق والإبداع والتحسين والتطوير والامتياز،وهو يشمل جهودا متعددة، يقوم بها رجال التسويق، ويتم تقديمها في المصارف بالشكل المطلوب بما يكفل للزبون تدفقا وانسيابا في الخدمات المصرفية، بسهولة وسير وكفاءة وفعالية.

كما يحتل التسويق المصرفي بصفة عامة، مكانة مهمة في الهيكل الوظيفي للمؤسسة المصرفية، نتيجة لتحمله مسؤولية مواجهة المشاكل التسويقية، التي يمثل أهمها في افتتاح فروع جديدة للمصرف،أو تقديم خدمات مصرفية جديدة لزبائنه،أو استثمار أمواله في مشروعات معينة، تتطلب إجراء دراسات تسويقية لها،ضيف إلى ذلك دراسة المستهلك ورغباته ودوافعه وكيفية إشباعها من الناحية المصرفية، وضمان استمرار تعامله مع المصرف، والإشهار عن تلك الخدمات والترويج لها، بتوظيف الإمكانيات الإعلامية المختلفة، بالإضافة إلى تبني مناهج علمية تعمل على اكتشاف الزبائن وإيجاده وفق مناهج تسويقية متقدمة تحتاج إلى الوعي بها وإدراكها بشكل رشيد.

تزداد أهمية التسويق يوما بعد يوم وتنمو بمعدلات سريعة ، بل تتأكد أيضا أهمية التسويق المصرفي ودوره الفعال في المؤسسات المالية و في المصرف بصفة خاصة من خلال الأنشطة المختلفة التي يقوم بها داخل وخارج المصرف، وبالشكل الذي ينعكس إيجابيا على تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي الذي يدعم مركز المصرف ودوره في سوق المال، و في النمو المتوازن للعمليات و المعاملات المصرفية كما يمكن التوسع في الخدمات المصرفية و الانتشار في عدد الفروع و الوكالات، وكذلك الربحية المثلى القائمة على تنويع و توزيع المخاطر والتحوط الكامل من حدوثها باستخدام الإمكانيات والأدوات المتوفرة ليصبح التسويق الأداة الرئيسية لتفاعل و تفعيل العمل المصرفي.[1]

المطلب الثاني:إستراتيجيات ومزيج ودور التسويق المصرفي

إن إستراتيجية التسويق تسعى لتترجم السياسات المرحلية والنشاطات الجزئية المتوسطة والقصيرة الأجل وتحقيق الغايات والأهداف التي تصاغ وفقا لإمكانيات البنك المادية والبشرية و الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية التي تؤثر عليه فالإستراتيجية تحتاج إلى وجود أهداف واضحة وبرامج محددة تكون باتجاه أهداف البنك الكلية وبالتالي يمكن تنفيذها بالشكل الذي يحقق أهداف البنك ورسالته حيث أهم هدف يسعى إلى تحقيقه من خلال التسويق المصرفي هو تطوير الخدمات المصرفية.

[1] جمعي عماري، **التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية**، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية–واقع وتحديات–جامعة الشلف، المنعقد يومي14و15ديسمبر، 2004 ص31

الفرع الأول:دور التسويق المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية

إن تسويق الخدمات هو التعبير عن سياسة البنك في مجال تسويق الخدمات المصرفية، يقوم أساسا على إحاطة واسعة بسوق العمليات المصرفية والعوامل التي يؤثر فيها، ومتابعة لما يطرأ عليها من تطورات وعلى علم تام بالخدمات التي يمكن أن يقدمها للعملاء مع تحديد دقيق مسبق للشروط التي يتطلبها لتقديم هذه الخدمات ومقارنتها بما تقدمه البنوك الأخرى.

أولا:تطوير المزيج الخدمي

تتداخل الخدمات المصرفية ، و كثيرا ما ينتج بعضها عن بعض عند ورود تحويلات من الخارج يمكن فتح حسابات جارية أو ربط ودائع لأصحابها بالعملة الأجنبية أو المحلية أو استبدال العملة عن طريق السوق الحرة ، ويمكن فتح اعتمادات مستندية ومنح قروض مقابل التسليف على البضائع المستوردة ومنح تسهيلات مقابل كمبيالات تأمين تنمية البيع بالأجل للتجار.

ويمكن منح قروض بضمان الودائع أو شهادات الإيداع أو الائتمان إقامة المشروعات الصناعية و الزراعية ومشكلة البطالة وتوظيف الخريجين ومنحهم أجورا قد تؤدي إلى فائض يعود للبنك في شكل ودائع.

ونظرا لتداخل العمليات المصرفية وترابطها، فإن خطة التسويق المصرفي تتصف بالشمول و تحديد الأهداف في كل المجالات و في بعض الحالات يمكن التركيز على نوع أو أكثر من أنواع الخدمات المصرفية ، ومن المستحيل تجزئة الأهداف التسويقية في المجال المصرفي ،حيث إن خطة التسويق للودائع لابد أن تلتصق بخطط الائتمان و خطط تسويق الخدمات المصرفية .[1]

ثانيا:عوامل نجاح تطوير المزيج الخدمي وبالتالي نجاح خطة التسويق المصرفي

– سرعة وسهولة ودقة تقديم الخدمات للعملاء، مثال على دلك يجب على البنك الاشتراك في غرفة المقاصة، وذلك للسرعة في تحصيل الشيكات المقدمة.

- مراقبة ومتابعة العمل المصرفي و الحكم على أدائه من جوانبه المختلفة من خلال الرقابة الفعالة على تنفيذ الخطة التسويقية.

- الأخذ بالدراسات و البحوث المستمرة و المعرفة الكاملة بكافة الخدمات المقدمة على المستوى العالمي و محاكاتها ، وذلك للعمل على تكامل وظائف التسويق المصرفي.

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية**، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريد، القاهرة، مصر، 2010، ص ص168.169

- يجب معرفة حجم الأنشطة والخدمات التي يقدمها البنك لتوفير جيد من الخدمات و الأنشطة.

- التأكد من أداء العمل المصرفي بكفاءة من وجهة النظر المصرفية وتحديد درجة الكفاءة و إنتاجية القائمين على العمل[1].

الفرع الثاني:مزيج التسويق المصرفي

أولا:تعريف المزيج التسويقي للمصرف

يعرف المزيج التسويقي على أنه مجموعة الأنشطة التسويقية المتكاملة التي توجه للمستهلك لإشباع حاجاته والحصول على رضائه وتعامله المستمر مع البنك، يتمثل المزيج التسويقي في المتغيرات الرئيسية التي يمكن لإدارة التسويق التحكم فيها لزيادة إيرادات وأرباح البنك وهي:الخدمة التوزيع السعر الترويج.[2]

أي أنه عبارة عن عملية دمج للعناصر الأربعة:المنتج(الخدمة المصرفية)، السعر الترويج و التوزيع ومع التطورات التكنولوجية التي يشهدها المحيط ويتحتم على المؤسسة التلاؤم مع هذه الوضعية الجديدة لأن بقائها واستمرارها مرهونان بذلك.

يلعب التسويق المصرفي دور بارز ومحفز في تطوير المزيج التسويقي التقليدي إلى ما يسمى بالمزيج التسويقي الحديث والذي يتكون من العناصر الأربعة التالية:المعلومة، التكنولوجيا، التوزيع أو الإمداد والموارد البشرية، إذ أن المبدأ الأساسي هو التفاعل بين هذه المتغيرات من أجل تحقيق أهداف البنك.

[1] عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، 169.170

[2] نعمون وهاب، **النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك**، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية ة التحولات الاقتصادية–الواقع والتحديات–جامعة الشلف، يومي 14و15 ديسمبر 2004، ص 266.

ثانيا:عناصر المزيج التسويقي الحديث

تتمثل عناصر المزيج التسويقي فيما يلي:[1]

أ.**المنتج(الخدمة)**:(Product (service

تعتبر الخدمات نشاط غير ملموس يهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العميل مقابل مبلغ معين فالخدمة المصرفية إذن هي عبارة عن أنشطة تتعلق بتقديم منفعة للعميل سواء بمقابل مادي أو بدون مقابل حيث يمكن أن يقدم البنك خدمات مجانية لعملائه.

والخدمة كغيرها من المنتجات لها دورة حياة تتكون من أربعة مراحل رئيسية.

1.دورة حياة الخدمة المصرفية

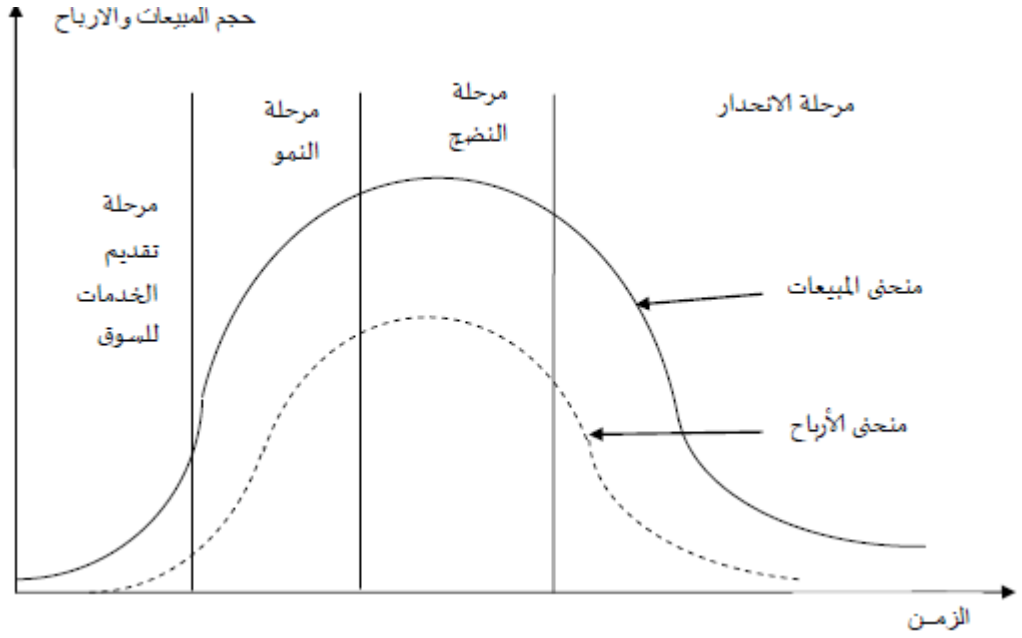
يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية من المفاهيم العامة في التسويق المصرفي ويستمد مبادئه النظرية بتفسير سلوك مبيعات الخدمات وأرباحها خلال مراحل حياتها من التفسير البيولوجي لحياة الكائنات الحية، حيث أن دورة حياة الخدمة المصرفية تتحدد بنقطة بداية مجسدة في الولادة ونقطة انتهاء وزوال مجسدة في الموت و الانتهاء و بين النقطتين نجد فترة تعبر عن حجم التعامل عبر الزمن وهي بدورها مقسمة إلى مرحلتين مختلفتين يتمثل هذا الاختلاف في حجم المبيعات والأرباح والمحققة حيث يقوم البنك بتحديد مختلف الإستراتيجيات الخاصة بكل مرحلة.

بصفة عامة فإن دورة حياة الخدمة المصرفية لا تختلف عن دورة حياة السلع والخدمات الأخرى ، إلا أنها متباينة عنها من حيث طول كل مرحلة فيها، والفترة الحياتية لها، ولهذا يعبر عن دورة حياة الخدمة المصرفية بالتطور في حجم التعامل بها عبر الزمن.

ويمكن توضيح دورة حياة الخدمة المصرفية من خلال الشكل التالي:

[1]زياد سليم رمضان و محفوظ أحمد جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2003، ص ص307.312

الشكل رقم(03): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر:عوض بدير الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة والنشر، 1999، ص74.

يعتبر تحليل دورة حياة الخدمة المصرفية أداة هامة بالنسبة للبنك في وضع الإستراتيجية التسويقية الملائمة لكل مرحلة، كما يعد مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية مفهوم له أهمية في تقييم وتحليل متطلبات السوق المصرفية و الأخذ في الحسبان ظروف المنافسة السائدة.

وتمر الخدمة المصرفية بأربعة مراحل و التي تمثل حجم التطور والتعامل بالخدمة عبر الزمن، ويمكن توضيح هذه المراحل فيما يلي:

- **مرحلة التقديم**:في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمات المصرفية بطيئا وذلك لعدم إمكانية التوسع في تقديم هذه الخدمة، لأن الأفراد لا يمتلكون المعلومات الكافية عن هذه الخدمة، لذلك لا يوجد لديهم الاستعداد و الاندفاع الكافي لاستخدام هذه الخدمة.[1]
- **مرحلة النمو**:بعد نجاح الجهود التسويقية في مرحلة التقديم للخدمة الجديدة، فإن حياة تلك الخدمة تنتقل إلى المرحلة التالية، وهي مرحلة النمو، وفيها يزداد العمل والتعامل بالخدمة وتنموا المبيعات مما يزيد من إيرادات المصرف وهو ما يحفز المصارف الأخرى على تقديم الخدمة وتتميز هذه المرحلة بارتفاع الأرباح وازدياد الترويج، لكن نصيب الوحدة الواحدة من تكاليف الترويج تنخفض نتيجة ارتفاع عدد الوحدات المنتجة والمباعة، وسعي المصرف للمحافظة وزيادة حصة السوق بشكل مستمر عن طريق تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له.

[1] محمود جاسم الصميدعي وآخرون، **التسويق المصرفي**، مدخل استراتيجي-كمي تحليلي، دار الجامد للنشر عمان، 2000، ص246

وفي هذه المرحلة أيضا تسعى المنظمة إلى تحسين استخدام استراتيجيات مختلفة للمحافظة على زيادة النمو السوقي بشكل مستمر، ولهذا تحاول المنظمة تحسين جودة المنتج أو إضافة نماذج جديدة له، ويتحول الإعلان من بناء الاهتمام والثقة بالمنتج إلى الإقناع بشراء المنتج كما تسعى إلى تخفيض الأسعار في الوقت المناسب لكسب عملاء جدد.[1]

- مرحلة النضج:تعتبر مرحلة النضج الأطول زمنا من المراحل الأخرى، وبالتالي يبدأ معدل نمو المبيعات بالانخفاض تدريجيا،وتزداد المنافسة في السوق وتزيد المصارف من ميزانيتها المخصصة للبح و التطوير لتحسين الخدمة.[2]

- مرحلة التدهور:تسمى أيضا هذه المرحلة مرحلة الانحدار، وهي المرحلة الحرجة التي تمتاز بانخفاض المبيعات وتتحقق الخسائر وذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلبي حاجات ورغبات الزبائن أو ظهور خدمات مصرفية ذات منافع أكثر وأكثر انسجاما مع حاجات ورغبات الأفراد وهنا يبدأ البنك في إلغاء الخدمة واستبدالها بخدمات أخرى جديدة.

إن دراسة دورة حياة الخدمة أداة جديدة تستخدمها إدارة التسويق بالبنك لمساعدتها على اتخاذ القرارات

الأنسب فالقرارات والجهود التسويقية المبذولة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة قد تختلف من مرحلة إلى أخرى، وما يناسب مرحلة معينة قد لا يناسب مرحلة أخرى.

ب .السعر(prix)

قد تكون منافسة بين المصارف سعرية وغير سعرية إلا أن هذه المنافسة السعرية ينتج عنها حرب الأسعار بين البنوك التي تؤثر سلبا على أرباحها وبقائها واستمرارها.

إن المنافسة غير السعرية تقوم على مجموعة من الخدمات المصرفية التي تساعد على جذب العملاء وتحفيزهم على الإيداع وتتميز هذه الخدمات بالسرعة والدقة و انخفاض التكاليف.

ج. التوزيع(المكان):Distribution(Place)

يتضمن التوزيع إيصال الخدمات المصرفية إلى العملاء في المكان والوقت المناسبين وبالجودة المطلوبة وبأقل تكلفة ممكنة، وهناك منافذ عديدة للتوزيع بالنسبة للبنوك من بينها:

1- فروع البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية سواء كانت فروع كبيرة أو صغيرة؛

2- المكاتب ومنافذ توزيع أقل مساحة من الفروع وتقدم خدمات محدودة نسبيا؛

3- أجهزة الصراف الآلي.

---

[1] شفيق حداد، **أساسيات التسويق**، دار المكتبة الجامد للنشر، عمان، 1998، ص134

[2] ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص72

د.الترويج:,promotion

يقوم الترويج بإطلاع العميل بالخدمات التي يقدمها البنك، ويوضح له إيجابيات ومميزات هذه الخدمات عن غيرها بهدف كسب العميل وزيادة قدرة البنك على بيع خدماتها، والترويج بالمعنى الواسع هو توثيق الاتصال بين العميل والبنك لتحقيق مصلحة الطرفين.

يشمل الترويج مجموعة من العناصر يطلق عليها المزيج الترويجي وهي الدعاية؛الإعلان، العلاقات العامة، البيع الشخصي وتنشيط المبيعات. حيث يجب أن تكون هذه العناصر على قدر من التنسيق والتكامل حتى تتحقق الأهداف الترويجية للبنك.

الفرع الثالث:إستراتيجيات التسويق المصرفي

إن إستراتيجية التسويق تسعى لتحقيق الغايات والأهداف التي تصاغ وفقا لإمكانيات البنك المادية والبشرية و الفرص والتهديدات في البيئة الخارجية التي تؤثر عليه وهناك ثلاثة أنواع من الإستراتيجيات التسويقية المصرفية تتمثل في :

أولا:الإستراتيجية الهجومية

يرى المتخصصون في التسويق المصرفي أن هناك خمس إستراتيجيات هجومية يمكن للبنوك استخدامها هي:

أ.إستراتيجية التوسع الجغرافي

تقوم هده الإستراتيجية على زيادة التعامل على الخدمات المصرفية الذي يقدمها البنك، واتساع نشاطه عن طريق توسيع شبكة فروعه العاملة في مجال تقديم هذه الخدمات، ونشرها في كل مكان يمكن أن يكون هناك فيه أو عليها التعامل، وهذا يشمل بالطبع الفروع الطبيعية للبنك بالإضافة إلى فروعه الآلية، كما يشمل أيضا فروعه الداخلية ووحدات مصرفية في الدول الأخرى وتعتمد إستراتيجية التوسع الجغرافي على عدة سياسات أهمها السياستين التاليتين:[1]

- سياسة التكييف التواجدي للبنك في المناطق ذات الكثافة الاقتصادية والتي تتواجد فيها وحدات نشاط عديدة .

- سياسة الانتشار في المناطق الجغرافية المختلفة، سواء في الداخل أو الخارج.

ب. **إستراتيجية اقتصاد السوق**

[1]محسن أحمد الخضيري، مرجع سبق ذكره، ص 331

تهدف هده الإستراتيجية إلى جدب زبائن جدد في السوق التي هي فيها أصلا وتغيير أكثر الإستراتيجيات انتشارا في الخدمات المصرفية إن التخطيط الجيد لإستراتيجية اختراق السوق يكسب زبائن جدد من خلال الفهم الجيد لاحتياجاتهم كما تتعلق هذه الإستراتيجية بالزيادة في معدل الاستخدام لفروعها وخدماتها للزبائن الحاليين أو الجدد في السوق الحالي .[1]

ج. إستراتيجية السوق الجديدة

تعتمد هذه الإستراتيجية البنوك التي تسعى إلى جدب عملاء جدد إليها إلى جانب العملاء الحاليين أو إحلال السوق الجديد محل السوق القديم.[2]

د. إستراتيجية قيادة السوق

وهذه الإستراتيجية يمكن أن تستخدم فقط من قبل المصاريف الكبيرة جدا و المسيطرة ،هذا فضلا عن امتلاك شبكة توزيع قوية وكبيرة توفر اقتصاديات الحجم،وتبعا لدلك تستطيع المصارف الدفاع عن حصصها السوقية أو التوسع أو أن تصبح أكثر سيطرة ،مثل ما فعلت مجموعة شي كورب الأمريكية و الهدف الرئيسي لقائد السوق هو البقاء في موقع القيادة،وهدا الهدف يمكن أن يتفرع إلى ثلاثة أهداف فرعية بزيادة الحصة السوقية الإجمالية والحفاظ على الحصة السوقية الحالية،الدخول في مواجهات تتعلق بحرب الأسعار الترويجية أو التراخيص الإستراتيجية .[3]

هـ. إستراتيجية التحدي

تعتمد على القيام بتحدي المصرف الرائد في السوق المصرفي بهدف الحصول على حصة السوق.[4]

ثانيا:الإستراتيجيات الدفاعية

تقوم هذه الإستراتيجيات على تجنب المواجهة مع البنوك الرائدة وإحلال موقع غير متقدم في السوق المصرفي مع التركيز على عدم البدء في تطبيق نظام مصرفي، إلا إذا كان الجميع أو الأكثرية العظمى منهم قد طبقوه واستخدموه، وتبث نجاحه وربحيته.

[1] تيسير العجارمة ، مرجع سبق ذكره، ص 394

[2] محسن أحمد الخضيري ، مرجع سبق ذكره ، ص333

[3] تيسير العجارمة ، مرجع سبق ذكره ، ص392

[4] جمعي عماري، مرجع سبق ذكره، ص45

ومن ثم فإنه يمكن تقسيم هذه الإستراتيجيات إلى نوعين هما:[1]

أ.إستراتيجية التبعية السوقية

تقوم هذه الإستراتيجية على إرضاء البنك الذي يستخدمها لموقف التابع دون أي محاولة لدخول حلبة الصراع و المنافسة وارتضائه لنصيبه السوقي الذي حصل عليه و محافظته على هذا النصيب دون أي محاولة لزيادة هذا النصيب، وتعتمد هذه الإستراتيجية على البنوك المحلية التي تستفيد من مجموعة من المميزات التي تحزوها أهمها الموقع الجغرافي وقربها من العميل و معرفتها به، فضلا عن سهولة الوصول إليها و الاتصال بها أو نتيجة لتخصصها في تقديم خدمات خاصة لهؤلاء العملاء عالية الربحية.

ب.إستراتيجية المحراب السوقي

ووفقا لهذه الإستراتيجية يقوم البنك المتبني لها باختيار أحد البنوك الناجحة العاملة فعلا في السوق.

ثالثا:إستراتيجية الرشاد التسويقي

تعتمد على تخفيض التكلفة إلى أدنى حد ممكن وبالتالي الرفع من الربح إلى أقصى درجة ممكنة[2]

المطلب الثالث:التسويق الإلكتروني ومتطلباته

إن تطور التسويق من المفهوم التقليدي إلى المفهوم الإلكتروني كان نتيجة تطور تكنولوجيا الاتصالات ونظم المعلومات، وقد مر بعدة مراحل مختلفة إلى أن أصبح بشكله الحالي.

الفرع الأول:تعريف التسويق الإلكتروني

يعرف التسويق الإلكتروني على أنه: استعمال جميع التكنولوجيات المتاحة لرفع ربح المؤسسة عن طريق العمل من أجل إرضاء الرغبات الشخصية لكل عميل وبصفة إجمالية، دائمة، تفاعلية،وفي إطار أكبرا قدر ممكن.

كما تتم تعريف التسويق الإلكتروني بأنه إدارة التفاعل بين المنظمة والمستهلك في فضاء البيئة الافتراضية من أجل تحقيق المنافع المشتركة.[3]

---

[1]-عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص 175

[2]جمعي عماري، مرجع سبق ذكره، ص46

[3]شارف نور الدين، التسويق **الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة مع الإشارة إلى حالة المؤسسات الجزائرية**، ،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، العدد 14 جامعة الشلف الجزائر ، ص87.

ومن التعارف السابقة يمكن أن نستنتج أن التسويق الإلكتروني هو استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل عام والإنترنت بصفة خاصة لأداء الأنشطة التسويقية بهدف تعظيم ربحية المؤسسة وتحقيق الرغبات الشخصية للمستهلكين من خلال إرساء قواعد للتفاعل و الحوارية.

الفرع الثاني:متطلبات التسويق الإلكتروني

حتى تنجح عملية التسويق الإلكتروني وتكون فعالة، فإنه ينبغي أن يتوفر فيها عدد من العناصر ومنها:[1]

- تحقيق المنفعة للزبون :ينبغي أن تسعى المؤسسة إلى تحقيق منفعة كافية وواضحة من خلال طرح المنتج عبر الإنترنت ،إذ يترتب على مستوى هذه المنفعة قرار الزبون بتكرار عملية الشراء، ولذلك ينبغي أن يتضمن محتوى المتجر الإلكتروني ، جميع الخدمات التعزيزية التي تستجيب لرغبات الزبون.

- **تحقيق التكامل مع جميع أنشطة الأعمال الإلكترونية** :ينبغي أن تسعى المؤسسة إلى تحقيق التكامل بين التسويق الإلكتروني و بقية أنشطة الأعمال الإلكترونية المرتبطة به و التي منها تظم الدفع عبر الإنترنت ونظم الحماية و الأمن للموقع ،وأنشطة تدريب العمال والموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات واستغلال شبكة الإنترنت.

- **القدرة على عرض محتويات المتجر الإلكتروني في صورة فعالة** :ينبغي عرض محتويات المتجر الإلكتروني ضمن موقع الويب بصورة تلاءم الطبيعة الجديدة للأعمال،فهدا العرض يختلف تماما عن عرض المنتجات في نظام التسويق التقليدي .

- **البناء البسيط و الابتكار لموقع المتجر الإلكتروني** :ينبغي بناء الموقع الإلكتروني بصورة بسيطة و ابتكاري، تسهل للزبون الحصول على البيانات والمعلومات وإجراء عمليات التبادل و التفاعل .

[1] شارف نور الدين، مرجع سبق ذكره ص88

المبحث الثالث:العوامل المساعدة في تحديث الخدمة المصرفية

إن انتشار ظاهرة العولمة وخاصة العولمة المالية له أثار بعيدة المدى على مختلف الأنشطة الاقتصادية ومنها المصرفية والمالية ،وأهم هذه الآثار تحرير الخدمات المصرفية والمالية،هذا ما أدى بالمصارف إلى تشكيل كيانات عملاقة عن طريق الاندماج وخصخصة البنوك الناتجة هن عولمة المصارف التي تحول في توسع المصارف في أنشطتها،كما يعتبر الاندماج المصرفي من إحدى المستجدات العالمية التي لها تأثير على كافة الأنشطة الاقتصادية بصفة عامة وعلى النشاط المالي والمصرفي بصفة خاصة.

المطلب الأول :ماهية العولمة المالية

كان للعولمة أثر كبير على تحرير الأسواق في مختلف دول العالم ودور كبير في لجوء الدول إلى تحسين قطاعها المصرفي الذي يعتبر القاعدة الأساسية في الاقتصاد.

الفرع الأول :مفهوم العولمة المالية و أسبابها

لقد ظهرت العولمة المالية نتيجة لتحرير الأسواق المالية في كل الدول المصدرة و الملتقية لها، وتعد العولمة المالية في الوقت الحاضر أحد أوجه التحرير المصرفي والعوامل الدافعة له، وهي طريقة جديدة لتحقيق عائد اقتصادي سريع ومرتفع.

أولا:مفهوم العولمة المالية

إن مفهوم العولمة المالية لا ينفصل أبدا عن تطويرها التاريخي فالاتجاهات المختلفة التي اتبعتها العولمة المالية من مرحلة لأخرى تعطي كل منها تصورا معينا للعولمة المالية و لكن يمكن إدراج تعرفين مهمين :

أ: إن العولمة المالية لعمليات التحرير المالي و التحول إلى ما يسمى بالاندماج المالي مما أدى إلى تكامل و ارتباط الأسواق المالية المحلية بالعالم الخارجي من خلال إلغاء القيود على حركة رؤوس الأموال ومن ثم أخذت تتدفق عبر الحدود إلى الأسواق العالمية .[1]

ب:كما عرفت أيضا بأنها الناتج الأساسي لعمليات التحرير المالي والتحول إلى ما يسمى بالانفتاح المالي الذي أدى إلى إلغاء القيود على حركة الأموال إلى الأسواق المالية العالمية.[2]

[1]-غانم عبد الله، **العولمة المالية و الأنظمة المصرفية العربية** ، دار أسامة للنشر و التوزيع ، عمان ، الأردن ، 2014، ص78.

[2]حسن كريم حمزة، **العولمة المالية و النمو الاقتصادي**، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2011، ص24

ونستنتج من خلال التعارف السابقة أن العولمة هي عبارة عن ظاهرة اقتصادية تتمثل في تحرير الأسواق ، الخصخصة، و الاندماج المصرفي.

ثانيا:أسباب العولمة المالية

تعتبر العولمة نتيجة لعوامل كثيرة أدت إلى ظهورها منذ منتصف الثمانينات ومنها اقتصادية وسياسية وغيرها، وسنتطرق إلى أهم الأسباب التي أدت إلى حدوثها.

أ.تنامي الرأسمالية المالية

لقد كان لانهيار الاشتراكية في نهاية الثمانينات القرن الماضي أثر بالغ الأهمية على الاقتصاد العالمي فقد تحول العالم من الثنائية القطبية إلى نظام أحادي تحكمه قوى الرأسمالية القائمة على اقتصاد السوق وساهم في تنامي هذه الرأسمالية المستثمر في صناعة الخدمات بمكونتها المصرفية وغير مصرفية، وأعطى قوة دفع للعولمة المالية بحيث أصبحت معدلات الربح التي تحققها قطاعات الإنتاج الحقيقي أقل بكثير من معدلات الربح التي يحققها رأس مال المستثمر في أصول مالية، وأصبحت الرأسمالية ذات طابع ريعي تتغذى على توظيف رأسمال لا على استثماره.[1]

ب.عجز الأسواق الوطنية عن استيعاب الفوائض المالية

أدى عدم قدرته بعض الأسواق الوطنية على استيعاب الأحجام الضخمة من المدخرات و الفوائض المالية ، إلى اتجاه هده الفوائض إلى أسواق خارجية بحثا عن فرص استثمار أفضل و معدلات ربح أعلى ، و تجدر الإشارة هنا أن معظم هده الفوائض المالية اتجهت نحو تسوية العجز في ميزان المدفوعات لكثير من الدول المتقدمة ، خاصة الولايات المتحدة الأمريكية .[2]

ج.ظهور الابتكارات المالية الجديدة

ارتبطت العولمة المالية بظهور عدد هائل من الأدوات المالية الجديدة،فإلا جانب الأدوات المالية التقليدية (الأسهم و السندات)المتداولة في الأسواق المالية أصبح هناك العديد من الأدوات الاستثمارية منها المشتقات التي تتعامل مع المتوقعات المستقبلية و تشمل المبادلات،المستقبليات،القاعدة والخيارات ... الخ .ولقد ظهرت هذه الأدوات تحت تأثير عاملين مهمين هما:[3]

---

[1] شدا جمال خطيب، **العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية**، مؤسسة طابا، القاهرة، 2002، ص17

[2] ساعد مرابط وأسماء بلميهوب، **العولمة المالية وتأثيرها على أداء الأسواق المالية الناشئة**، مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، دراسة حالة الجزائر والدول النامية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 21و22 نوفمبر 2006، ص05

[3] مرجع نفسه، ص5

1-الاضطرابات التي سادت الأسواق المالية بعد الاتجاه نحو تعويم أسعار الصرف العملات وأسعار الفائدة، وتكمن أهمية هده الأدوات في الحماية من مخاطر التقلبات التي تحدث على مستوى أسعار صرف العملات وأسعار الفائدة ، ومع مرور الوقت أصبحت المخاطر نفسها سلعة تتداول في الأسواق.

2-المنافسة الشديدة بين المؤسسات المالية ، أدت إلى لجوء هده المؤسسات وخاصة الحديثة منها إلى استعمال هده الأدوات من أجل تجزئة المخاطر و تحسين السيولة.

د.التقدم التكنولوجي

لقد ساهم التقدم التكنولوجي في مجال الاتصالات و المعلومات مساهمة فعالة في دمج وتكامل الأسواق المالية على المستوى العالمي، حيث تم التغلب على الحواجز المكانية والزمنية بين مختلف الأسواق الوطنية، وانخفضت تكلفة الاتصالات السلكية واللاسلكية، ولقد ساعد كثيرا هدا التقدم التكنولوجي في ترابط الأسواق وكذلك القدرة على متابعة الأسعار في مختلف الأسواق المالية لاتخاذ القرارات المناسبة بالبيع والشراء.[1]

هـ.التحرير المالي المحلي و الدولي

لقد أقدمت العديد من الدول على إلغاء الرقابة على الصرف منذ 1979 في بريطانيا ، 1985- 1980 في اليابان وبداية التسعينات في فرنسا ، وهدا بالنسبة للمقيمين وغير المقيمين.[2]

الفرع الثاني:العولمة المصرفية ودوافع قيامها

أولا: تعريف العولمة المصرفية

لقد تعددت التعارف بتعدد المؤلفات التي تناولت أبعاد العولمة، غير أننا سنتناول العولمة من وجهة النظر المصرفية، باعتبارها من أهم المواضيع المتعلقة بأعمال البنوك وبالتالي

فالعولمة المصرفية من المنظور المصرفي هي: اتجاه يجسد المنافسة و الصراع بين البنوك، للبقاء في عالم تسوده التكتلات المصرفية العملاقة التي تسعى إلى السيطرة على السوق المصرفي العالمي من خلال التواجد في جميع نقاط العالم، وهي لا تعني تخلي البنك عن السوق المحلية، بل الربط و الانتقال

[1] شذا جمال الخطيب وصعفق الركيبي، **العولمة المالية و مستقبل الأسواق العربية لرأس المال**، مؤسسة طابا القاهرة، 2002، ص24
[2] مرجع نفسه، ص، 25

بالنشاط المصرفي من الداخل إلى الخارج لضمان الامتداد و التوسع المصرفي، وفي الوقت ذاته تفعيل وتطوير قدرات الإطارات البشرية والاستفادة من قدراتها الإبداعية.[1]

ثانيا:دوافع العولمة المصرفية

يرجع اتجاه البنوك و المصارف نحو العولمة إلى الرغبة العارمة في التوسع و النمو و الانتشا و التي تستند إلى العديد من الدوافع أهمها:[2]

-التطور الذي حدث في اقتصاديات تشغيل البنوك و الذي أدى إلى جعل الأسواق المصرفية المحلية أضيق من أن تستوعب كل ما يسمح به القدرات الإنتاجية للمصارف المحلية ، كما أنها في الوقت ذاته أصبحت لا توفر مجالا للحماية والتحوط الاحترازي لتركز المخاطر وارتباطها تحكم التخصص وتقسيم العمل الدولي .

-مشاركة البنوك في تشجيع و تطوير سوق المال عن طريق زيادة إقبال المدخرين للتعامل والتملك في أسهم و سندات الشركات المختلفة و دلك في إطار إنشاء و تأسيس شركات السمسرة و إدارة المحافظ و ضمان و تغطية الاكتتاب و الخصم من جانب و التعاون مع صناديق و شركات التأمين الوطنية لإنشاء و تكوين صناديق استثمار تتعامل في أسواق المال من جانب آخر .و كذلك قيام الإدارات المتخصصة بالبنوك بعملات الترويج و بحوث السوق اللازمة في اتجاه وتنشيط الخدمات والأنشطة القائمة و المقدمة بها لتسهيل أداء عمليات البيع و الشراء للأوراق المالية وإيجاد و تحديث خدمات جديدة كالحفظ المركزي لسرعة تداول الأوراق في جانب آخر.

- تطوير عدد لا بأس به من المصارف لإطارها المؤسسي بما يدعم التحول نحو المصرفية الشاملة حيث دخلت هده المصارف بقوة إلى ميادين كالتمويل ألتأجيري وصيرفة الأعمال وأنشطة أسواق رأس المال و التأمين المصرفي و الخدمات المصرفية الخاصة و غيرها ودلك إما عبر تأسيس شركات تابعة أو متفرغة أو خلق دوائر جديدة في المصرف لممارسة هده الأعمال والأنشطة غير التقليدية.

الفرع الثالث:آثار العولمة المالية على الجهاز المصرفي

أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي، وترتبط العولمة أيضا بالنشاط المصرفي بوصفها جزءا من العولمة الاقتصادية.

---

[1] زقرير عادل، **تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة (دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائر)**، أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2009/2008، ص12.

[2] محسن أحمد الخضيري،**مفهوم العولمة المصرفية**،مجلة إتحاد المصارف العربية، المجلد 19، العدد 222،لبنان حريزان 1999ص ص 173. 174

وقد اتخذت العولمة المصرفية أبعادا ومضامين جديدة، جعلت المصارف تتجه إلى ميادين وأنشطة غير مسبوقة، وأدت إلى انتقالها من مواقف وتصورات نشاطية ضيقة إلى أنشطة وتصورات واسعة ممتدة.

إذ وعلى سبيل المثال، في ظل العولمة وإعادة هيكلة صناعات الخدمات المصرفية، زاد اتجاه المصارف وبخاصة المصارف التجارية إلى التحول نحو المصارف الشاملة، ومنه أصبحت المصارف تبتكر وتختلق عملائها المتميزين، وتقدم لهم مستقبلا أكثر غنى و ثراء على مستوى الخدمات المصرفية، ويقوم هذا المستقبل على تكنولوجيا ابتكارية تملكها وتستخدمها[1]، وتنوعت الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف بسبب تقدم التقنيات الحديثة وانتشار الحسابات الآلية وتطور نظم الاتصالات مما أتاح لجمهور المتعاملين مع المصارف الاستفادة من هذه الخدمات الجديدة.[2]

لذا نجد أن أهم الآثار الاقتصادية للعولمة على الجهاز المصرفي ما يلي:

- إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية محليا أو دوليا.
- تنوع النشاط المصرفي والاتجاه نحو التعامل في المشتقات المالية.
- ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل للاحتياط من المخاطر التي أنتجتها العولمة.

أولا:إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية

إن التغير الكبير في نشاط البنوك وتوسع نطاق الأعمال أدى بها إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية غير معروفة من قبل، مما انعكس على ميزانية هذه البنوك حيث بينت التقارير أن المصدر الرئيسي للأرباح لم يعد يتحقق من عمليات الائتمان المصرفي(الإقراض) بل أصبح من الأصول الأخرى الغير اقراضية.

هذا بالإضافة إلى دخول المؤسسات المالية الغير المصرفية(مثل شركات التأمين)كمنافس قوي للبنوك التجارية في مجال الخدمات التمويلية. [3]

ثانيا:التحول إلى البنوك الشاملة(UNIVERSAL BANKS)

لقد اتجهت البنوك وخاصة التجارية إلى التحول للبنوك الشاملة حيث يمكن تعريف هذه الأخيرة بأنها:

[1]عبد المنعم محمد الطيب وحمد النيل، **العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف–نظرة شمولية**–مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد03، ديسمبر2005، ص12

[2]مدحت صالح، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع، القاهرة ، مصر، 2006، ص295، –بتصرف–

[3]عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص 36

تلك الكيانات المصرفية التي تسعى دائما وراء تنويع مصادر التمويل وتعبئة أكبر قدر ممكن من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها وتفتح وتمنح الائتمان المصرفي لجميع القطاعات، كما تعمل على تقديم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي قد لا تستند إلى رصيد مصرفي، بحيث نجدها تجمع ما بين ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال.[1]

ثالثا:تنويع النشاط المصرفي

إن التنويع مرتبط بالاتجاه السابق، ويشمل تنويع النشاط المصرفي على مستوى مصادر التمويل والاتجاه إلى الاقتراض الطويل الأجل من خارج الجهاز المصرفي، وعلى مستوى الاستخدامات والتوضيفات المصرفية ثم الاتجاه إلى القروض الممنوحة، وإنشاء الشركات القابضة المصرفية، وتحويل المديونيات المصرفية إلى مساهمات في شكل أوراق مالية قابلة للتداول، ثم الاتجاه إلى التأجير التمويلي وتعميق نشاط إصدار الأوراق المالية.

نشير إلى أن نشاط التنويع قد وصل أقصاه عندما أضافت البنوك إلى نشاطها المشتقات المالية وأخذت تتعامل مع العقود المستقبلية، ولقد حققت المشتقات المالية عدة مزايا أهمها:

- التحكم والسيطرة على المخاطرة، تحسين معدلات الاقتراض والإقراض،وفرة السيولة،استكشاف الأسعار في السوق...إلخ[2]

رابعا:ضرورة الالتزام بمعيار كفاية رأس المال

لقد أصبح لزاما على البنوك الاحتياط من المخاطر وذلك بتدعيم رأس المال، ولقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ قرار لجنة بازل عام 1988 حيث أصبحت البنوك بموجبه ملزمة بأن تصل نسبة رأس مالها مجموع أصولها.[3]

المطلب الثاني:التحرير المالي

تعد ظاهرة التحرير المالي من الظواهر الحديثة نسبيا جاءت استجابة لظروف كثيرة و أعتبر بأنه الحل الأمثل المطروح أمام تلك الظروف التي عملت على تعطيل عجلة تطور الاقتصاد العالم وتوسعت المطالبة بالتحرر المالي وعملية رفع القيود من أبرز عمليات إعادة هيكلة القطاع المالي والمصرفي .

الفرع الأول:تعريف التحرير المالي

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها**، الدار الجامعية، مصر، 2000، ص19.

[2] عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، مرجع سبق ذكره، ص38

[3] مرجع نفسه، ص 39

يمكن أن نعرف التحرير المالي من عدة جوانب وهذا حسب اختلاف آراء المفكرين الاقتصاديين.

"**التحرير المالي بالمعنى الواسع هو:** مجموعة الأساليب و الإجراءات التي تتخذها الدولة لإلغاء أو تخفيض درجة القيود المفروضة على عمل النظام المالي بغية تعزيز مستوى كفاءته و إصلاحه كليا **ويعرف بالمعنى الضيق هو** :عملية تحرير عمليات السوق المالية من القيود المفروضة عليها و التي تعيق عملية تداول الأوراق المالية ضمن المستويين المحلي و الدولي" .[1]

كما يعرف التحرير المالي أيضا بأنه: يقتضي التخلي عن الأدوات المباشرة للسياسة النقدية، بما فيها تثبيت أسعار الفائدة وتوجيه القروض إلى قطاعات محددة، التي ينجم عنها التخصيص غير الكفء، للموارد المالية وبالتالي التأثير بشكل سلبي على النمو والاستثمار والادخار.[2]

نستنتج من خلال التعارف السابقة إزالة جميع القيود التي تعرقل من توسع نشاط المصارف وتطوره

الفرع الثاني:أهداف التحرير المالي

هناك مجموعة من الأهداف ساهمت في عملية تحرير القطاع المصرفي والمالي وتوفير الأموال اللازمة و الظروف المناسبة لزيادة الاستثمار وتتمثل في:[3]

– تعبئة الادخار المحلي والأجنبي لتمويل الاقتصاد عن طريق رفع معدلات الاستثمار .

– خلق علاقة بين أسواق المال المحلية والأجنبية من أجل جلب الأموال لتمويل الاستثمار.

– استعمال خدمات مالية مصرفية في المفاوضات التجارية بين عدة دول من أجل تحرير التجارة الخارجية، خاصة مع انضمام مجموعة من الدول النامية إلى المنظمة العالمية للتجارة.

– رفع فعالية الأسواق المالية لتكون قادرة على المنافسة الدولية، وعليه يمكنها من فتح مصادر اقتراض وتمويل أجنبية وخلق فرص استثمارية جديدة.

– تحرير التحولات الخارجية مثل تحرير تحويل العملات الأجنبية وحركة رؤوس الأموال،خاصة مع التغيرات الاقتصادية ومنها تغيرات أسعار الصرف الأجنبي وأسعار الفائدة

[1] حسن كريم حمزة، مرجع سبق ذكره، ص 54

[2] عبد الغني حريري، **دور التحرير المالي في الأزمات والتعثر المصرفي**، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس، سطيف، يومي، 20و21أكتوبر 2009

[3] -غانم عبد الله ، مرجع سبق ذكره، ص ص141. 142

الفرع الثالث:شروط نجاح التحرير المصرفي

من بين بعض الشروط يحددها مؤيدو و التحرير المصرفي لإنجاح هده السياسة :[1]

أ-استقرار الاقتصاد الكلي

من أهم ركائز الاستقرار الاقتصادي هو وجود معدل تضخم منخفض لأن ارتفاعه يؤدي إلى انخفاض قيمة العملة وارتفاع سعر الفائدة و بالتالي تحدث خسارة كبيرة في الاقتصاد الكلي ، وهذا ما يعرقل النمو الاقتصادي ويساهم في إضعاف النظام المصرفي .

ب- توافر المعلومات و التنسيق بينها

من أهم المعلومات التي يجب توفرها تلك المتعلقة بسيولة المؤسسات المالية لصالح المودعين والمستثمرين، و معلومات عن إدارة المؤسسات المالية التي تساعد على تحديد مخاطر الاستثمار والعائد المتوقع.

إن التنسيق بين المعلومات يعتمد على تحديد العلاقة بين معدل الفائدة ودرجة المخاطر من جهة ومعدل الفائدة و الأرباح المتوقعة من جهة أخرى، حيث يرى مؤيد و التحرير المصرفي أن المشروعات الأكبر مخاطرة في حالة زيادة معدل الفائدة هي الأكبر عائدا و العكس صحيح.

ج- **التدرج في عملية التحرير المصرفي و المالي**

يعتبر تحديد التدرج المناسب والأمل للإصلاح المالي من بين الشروط الضرورية لنجاح التحرير المالي والتدرج يمثل في تحديد الترتيب الأمثل في خطوات التحرير المالي و المصرفي ، والذي يسمح بتكيف النظام المصرفي و المالي .

المطلب الثالث: الاندماج المصرفي و علاقته بالخوصصة وزيادة القدرة التنافسية

يعد القطاع المالي والمصرفي من أكثر الأنشطة الاقتصادية تأثرا بمظاهر العولمة، كما يعتبر الاندماج المصرفي من إحدى المستجدات العالمية التي لها تأثير على كافة الأنشطة الاقتصادية بصفة عامة وعلى النشاط المصرفي والمالي بصفة خاصة.

الفرع الأول: الاندماج المصرفي و أسبابه

أولا:مفهوم الاندماج المصرفي:

[1]- غانم عبد الله، مرجع مرجع سبق ذكره، ص ص 142-143

تعريف الاندماج المصرفي merger على أنه "اتفاق يؤدي إلى إتحاد البنكين أو أكثر وذوبنهما إراديا في كيان مصرفي واحد بحيث يكون الكيان الجديد دو قدرة أعلى و فعالية أكبر على تحقيق أهداف كان لا يمكن أن تتحقق قبل إتمام عملية تكوين الكيان المصرفي الجديد.

فالاندماج المصرفي يعني أنه عملية انتقال من وضع تنافسي معين إلى وضع تنافسي معين إلى و ضع تنافسي أفضل لمحاولة تحقيق ثلاثة أبعاد:[1]

- البعد الأول:المزيد من الثقة و الطمأنينة و الأمان لدى جمهور العملاء و المتعاملين
- البعد الثاني: خلق وضع تنافسي وأفضل للكيان المصرفي الجديد تزداد فيه القدرة التنافسية للبنك الجديد وفرص الاستثمار و العائد وإدارة الموارد و الدخل الجديد بشكل أكثر فعالية و كفاءة وإبداع .
- البعد الثالث :إحلال كيان إداري جديد أكثر خبرة ليؤدي وظائف البنك بدرجة أعلى من الكفاءة ،ومن ثم تكتسب الكيان المصرفي الجديد شخصية أكثر نضجا وأكثر إشراقا من جانب العاملين مستقبل وظيفي أكثر أمانا .

ثانيا :أسباب الاندماج المصرفي

من بين الأسباب و دوافع الاندماج المصرفي نجد:[2]

- إن سياسة الإصلاح الاقتصادي و التحول إلى آليات و اقتصاديات السوق ومن ثم التحرر من القيود أدت إلى زيادة حدة المنافسة بين البنوك وبالتالي تسعى إلى الاندماج المصرفي لزيادة قدراتها التنافسية .
- أن تزايد الاتجاه نحو ما يسمى بالبنوك الشاملة UNIVERSAL BANKS داخل الصناعة المصرفية و قيام البنك الواحد بما يسمى بالصيرفة الشاملة ، كان من أهم الدوافع و الأسباب نحو إحداث المزيد من الاندماجات المصرفية.
- نشوء الأزمات الاقتصادية العالمية و الأزمات المصرفية و ما نجم منها من تغير في البنوك العالمية مما اضطر معظمها إلى الاندماج المصرفي لتحسين أوضاعها.
- لجوء السلطات الرقابية إلى تطوير واستحداث أساليب وأدوات رقابية جديدة لمواكبة التطورات الملاحقة في النشاط المصرفي.

الفرع الثاني: الخوصصة

تعتبر خوصصة المصارف أحد نواتج العولمة ، وهي مرتبطة في كل الأحوال بظاهرة الخوصصة بشكل

[1] عبد المطلب عبد الحميد ، **العولمة واقتصاديات البنوك** ، مرجع سبق ذكره مصر، ص153

[2] مرجع نفسه، ص154

عام كظاهرة عالمية ، و قد حدث الاتجاه نحو خوصصة المصارف في الدول النامية بالتحديد بعد زوال دواعي الملكية العامة للمصارف في ظل تحول الكثير من هده الدول إلى تطبيق برامج الإصلاح الاقتصادي و التحول لآليات السوق .[1]

وتتلخص أهم دوافع خوصصة المصارف في مواجهة التحديات التي تواجه العمل المصرفي في ظل المتغيرات المصرفية العالمية و التكيف مع ما جاءت به اتفاقية تحرير الخدمات المالية في إطار اتفاقية الجات و منظمة التجارة العالمية.[2]

الفرع الثالث :علاقة الاندماج المصرفي بالعولمة و الخوصصة و القدرة التنافسية

أولا:العلاقة بين الاندماج المصرفي و العولمة

إن الاندماج المصرفي هو أحد النواتج الأساسية للعولمة ، فهو أحد المتغيرات الأساسية للعولمة ويتزايد الاندماج المصرفي نتيجة لمتغيرين أساسيين من متغيرات العولمة اللذان أثرا ولازال يؤثران بشكل متزايد على اقتصاديات البنوك و المتغير الأول ، دلك المتغير المتمثل في اتفاقية تحرير الخدمات المصرفية التي تأتي ضمن اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات وهو ما أدى إلى تزايد حدة المنافسة في السوق المصرفية العالمية وبالتالي أخد يشكل لنا ما يسمى بالكيانات المصرفية العملاقة .أما المتغير الثاني من متغيرات العولمة ، والذي جعل من الاندماج المصرفي ضرورة حتمية فهو دلك المتعلق بمعيار كفاية رأس المال وهو ما دفع الكثير من البنوك الصغيرة إلى الاندماج المصرفي مع بعضها البعض لزيادة قدرتها على التواجد و الاستمرار في السوق المصرفية ، أضف إلى دلك المتغيرات الأخرى للعولمة ونعني بها تصاعد الثورة التكنولوجية والمعلوماتية وكذلك تكريس ظاهرة التكتلات الاقتصادية العملاقة مثل الإتحاد الأوروبي و لنافتا والآسيان وغيرها وتزايد دور الشركات متعددة الجنسيات كلها تفاعلت مع غيرها من العوامل لتعيد هيكلة صناعة الخدمات المصرفية و خلقت أسواقا مصرفية تنافسا على المستوى العالمي وهو ما يشكل في الوقت الحالي ما يسمى بعولمة البنوك و في إطار دلك زاد الاتجاه بشكل كبير وسريع نحو إحداث المزيد من الاندماج المصرفي على مستوى البنوك المحلية في الكثير من الدول وكذلك على مستوى البنوك العالمية والمتواجدة في أكثر من دول العالم.[3]

---

[1]-نادية عبد الرحيم ، **الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي –دراسة حالة الجزائر**–، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وبنوك ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010–2011، ص42

[2]–مرجع نفسه ص42

[3]عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك** ، مرجع سبق ذكره، ص154

ثانيا:العلاقة بين الاندماج المصرفي و خصخصة البنوك

يشترك الاندماج المصرفي و الخصخصة في كونهما نواتج العولمة المالية ومن متغيراتها و قد حدث جدال كبير حول جدوى الاندماج المصرفي قبل خصخصة البنوك وهل من الأفضل تسبق خصخصة البنوك الاندماج المصرفي أو العكس.

وهدا الجدل لا يمس الدول الرأسمالية المتقدمة لأن معظم تجارب الاندماج المصرفي التي حدثت في الولايات المتحدة الأمريكية أو الدول الأوروبية حدثت بين بنوك القطاع الخاص .

والخصخصة والاندماج المصرفي حدوث أحدهما في القطاع المصرفي ليس شرطا بحدوث الآخر قبله، و إن البدء بالاندماج المصرفي هو الأفضل لإعداد البنوك المصرفية لتكون في وضع أكثر قدرة غلى المنافسة في ظل العولمة سواء كان الاندماج سيتم بين بنوك عامة تتسم بالكفاءة أو بين بنوك خاصة وأجنبية صغيرة و كبيرة و هدا الوضع الأكثر توقعا حدوثه في البداية ، بل والمطلوب أن نندمج تلك الكيانات المصرفية الخاصة الصغيرة فيما بينها ،أما الاندماج المصرفي بين البنوك العامة والخاصة فهده مسألة لا يمكن حدوثها لاختلاف طبيعة الاثنين.

ثالثا:العلاقة بين الاندماج المصرفي وزيادة القدرة التنافسية

ليس من السهل إثبات العلاقة بين الاندماج المصرفي وزيادة القدرة التنافسية للبنوك، حيث يعتبر الاندماج المصرفي هو أحد متغيرات العولمة الذي من خلاله يستطيع أي بنك أن يتكيف و يتفاعل مع العولمة ومتغيراتها وتغيراتها وتحدياتها، فإذا كانت أحد تحديات العولمة هو زيادة حدة المنافسة فإن الاندماج المصرفي هو رد فعل يكاد يكون ضروري وحتى لتعزيز وزيادة القدرة التنافسية في ظل العولمة من خلال تحقيق اقتصاديات الحجم و الوصول بالوحدة المصرفية إلى حجم اقتصادي معين يتيح لها زيادة الكفاءة من خلال تخفيض التكاليف والأعباء وتعظيم الأرباح و العائد ولعل محصلة كل دلك هو تحقيق النمو السريع والحفاظ على البقاء والاستمرار وزيادة نصيب الكيان المصرفي الجديد من السوق المصرفية العالمية والمحلية .[1]

[1] عبد المطلب عبد الحميد، **العولمة واقتصاديات البنوك**، مرجع سبق ذكره، ص ص 155.156

خلاصة الفصل:

مما لاشك أن جميع فروع النشاط الاقتصادي في الوقت الحالي وبصفة أساسية تعتمد على الخدمات المصرفية، والواقع أن هذه الأخيرة المتطورة والمتنوعة التي يتيحها الجهاز المصرفي هي تلك التي جعلت من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة، مما جعل المصارف تعمل على تطوير وتحسين خدماتها المقدمة لعملائها.

فالخدمات المصرفية بظهور عصر المنافسة بين المصارف، لجأت المصارف إلى التسويق المصرفي، فالمصارف تنظر اليوم إلى التسويق المصرفي على أنه وظيفة مهمة في أداء وظائفها، ذلك في ظل انتشار ظاهرة العولمة أدى بالمصارف إلى تشكيل كيانات عملاقة عن طريق اندماج فيما بينها لمواجهة المنافسة، لذا يمكن القول أن المصارف الناجحة والأكثر تنافسية هي المصارف التي تقدم خدمات بتوعية أداء مصرفي متميز، معتمدة على قاعدة معلوماتية وكوارد ومؤهلات مصرفية ، تتمتع بمهارات مميزة في التعامل مع العملاء السوق المصرفية وأمام كل هذه المتغيرات أصبحت تتسم بشدة المنافسة، كما نجد أيضا العولمة ، إذ تم إزالة الحدود واختزال المسافات، وغيرها من المؤثرات التي جعلت الخدمة المصرفية تخرج من طابعها التقليدي، وتستحدث خدمات جديدة تتماشى ومتطلبات العصر الحديث.

وفي ظل هذه التغيرات كان لازما على المصارف أن تجاهد للبقاء، وتحافظ على مكانة لها في السوق، مما جعلها تتوجه نحو الاندماج والخصخصة في ظل بيئة مصرفية أفرزتها العولمة المالية والنزعة نحو التحرر بالإضافة إلى نتائج الثورة المعلوماتية الهائلة، ودخول الإنترنت غلى عالمنا من أوسع أبوابه.

ويمكننا القول إن المتغيرات المصرفية العالمية التي عكستها العولمة على أداء وأعمال المصارف بظهور ونمو كيانات مصرفية جديدة تعتبر انقلابا واضحا في عالم المصارف.

الفصل الثاني

واقع المنظومة المصرفية الجزائرية و التحديات التي تواجهها في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق

تمهيد:

لقد أصبح نجاح النظام الاقتصادي مرهونا،وإلى حد بعيد بمدى نجاعة وكفاءة الجهاز المصرفي للدولة،وقدرته على تجميع الموارد المالية من القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتقديم أفضل الخدمات التي أضحت اليوم البنوك الحديثة تتنافس لتوفيرها للعملاء،فتطور الجهاز المصرفي عادة ما يتبع تطور شكل ونظام النشاط الاقتصادي السائد، وفي هذا الاتجاه فإن معظم الدول النامية تمتلك أجهزة مصرفية ضعيفة ومتخلفة تحتاج إلى المزيد من التطوير،ووضع السياسات المناسبة لتنظيم عملها بشكل جيد،ويندرج ذلك كله ضمن سياسات الإصلاح المصرفي التي تعد جزءا مهما من سياسات الإصلاح الاقتصادي.

وباعتبار الجزائر من الدول النامية التي تعاني هي الأخرى من تخلف جهازها المصرفي، وإدراكا منها على أهمية النظام المصرفي فقد ركزت جهودها من ظفرها بالاستقلال تكييف هذا الأخير مع التطورات الحاصلة في الاقتصاد، ابتداء من الاقتصاد المخطط إل اقتصاد السوق وخاصة بعد صدور قانون النقد والقرض الذي يعتبر نقطة جوهرية ونقلة نوعية في مجال النشاط المصرفي في الجزائر حيث أنشأت البنوك الخاصة الوطنية،وأعطت للبنك المركزي المهام المنوط بالبنوك المركزية في الدول المتقدمة،ورغم تحقيق بعض التقدم،إلا أن الضغوط المتزايدة التي فرضتها التطورات العالمية أدت بالقطاع المصرفي الجزائري أن يقف أمام العديد من التحديات.

وسنتطرق في هذا الفصل إل ما يلي:

المبحث الأول:الإطار النظري لاقتصاد السوق

المبحث الثاني:المعالم الأساسية للنظام المصرفي الجزائري وتطوره

المبحث الثالث:النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق.

المبحث الأول:الإطار النظري لاقتصاد السوق

لقد بدأت معظم الاقتصاديات العربية في العقد الأخير من القرن العشريين مرحلة جديدة تسمى مرحلة الإصلاح الاقتصادي وقطعت شوطا كبيرا،في الاتجاه نحو إقامة اقتصاديات تستند إلى اقتصاد السوق وقد رافق هذا التحول تضحيات كبيرة وعدم استقرار في الإنتاج والعلاقات الاقتصادية الخارجية وبسبب كل المتغيرات التي شهدها الاقتصاد العالمي،كان لابد من الجزائر لتطوير منظومتها المصرفية من الانتقال من الاقتصاد الموجه إلى اقتصاد السوق كإطار للبحث عن الفعالية الاقتصادية المفقودة خلال مرحلة التسيير الاشتراكي وذلك بالتوافق مع الاتجاه العالمي في صورة حل للمشاكل الاقتصادية خاصة بعد ظهور عدة أزمات في الاقتصاد الجزائري أهمها أزمة المحروقات عام 1986 وما خلقته من مديونية وآثار سلبية على الاقتصاد الجزائري بشكل عام امتدت إلى عقود من الزمن.

المطلب الأول:أوضاع الاقتصاد الجزائري في ظل الاقتصاد الموجه

لقد كان اتخاذ الجزائر للنظام الموجه بعد الاستقلال،ضرورة استوجبتها الظروف،وجاء هذا الاختيار نظرا لما يتميز به النظام من مميزات وخصائص.

الفرع الأول:مفهوم الاقتصاد الموجه

الاقتصاد الموجه هو بمثابة اقتصاد تحكمه قوانين وتنظيمات إدارية،وبهذا اتبعت الجزائر النهج الاشتراكي لتحقيق التنمية الاقتصادية،لكن في بداية الثمانينات عرفت البلاد أزمة مالية خانقة.مما أدى إلى انخفاض في قيمة العملة الصعبة،وبالتالي التفكير في تغيير تسيير اقتصادها،من خلال وضع المخططات لتحسين تنميتها الاقتصادية.

ومن أهم ما حققه هدا النظام، وبين فعاليته أنداك هو كالتالي:[1]

- القيام بمجموعة من التأمينات الخاصة بشركة توزيع المحروقات ،وهدا من 1968 إلى غاية 1970.
- تأميم المؤسسات المنجمة (8ماي 1966)،و الجهاز المصرفي (1969م)،وفي نفس السنة تم استرجاع مشروع مركب الحجار بعنابه .
- وفي سنة 1971م،تم تأميم 75 مؤسسة في مختلف الصناعات الإلكترونية ،وبالتالي إتمام باقي المؤسسات الخاصة بالمحروقات.

[1] مصطفى بن ساحة،**أثر تنمية الصادرات غير النفطية على الاقتصاد الجزائري**،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد التنمية،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة غرداية،2011ص48

الفرع الثاني:المخططات التنموية في ظل الاقتصاد الموجه

بالاعتماد على النمط التنظيمي والتسيير، ذلك من خلال مخططات التنموية كالتالي:[1]

أ.المخطط الثلاثي(1967-1969)

تكمن أهمية هذا المخطط في كونه تمهيدا للمخططات التنموية الأخرى،بحيث يتميز هذا المخطط بما يلي:

- اتجاه الاستثمارات نحو القطاعات الاقتصادية، وكذا الطموح الذي تسعى إليه الجزائر في تحقيق مشاريع صناعية كبيرة،بحيث خصصت 55.6%""من مجموع الاستثمارات المخطط، وكذلك 1.88مليار دج لقطاع الزراعة من المجموع الإجمالي الذي حققته وهو 9.16مليار دج.

ب.المخطط الرباعي الأول(1970-1973)

هذه المرحلة قامت بتنفيذ إستراتيجية جديدة للتنمية،مما حققت للدولة إيجابيات وذلك على المستوى الاقتصادي و الاجتماعي،وبلغت أموال هذا المخطط ب36.7مليار دج،خصص للقطاع الصناعي 20.8مليار دج بنسبة 56.6% من مجموع استثمارات المخطط،حيث كان الاهتمام أكثر بتطوير التصنيع ،و الاهتمام أيضا بقطاع الزراعة والصناعة من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة ،وفي حالة إن لم تصل الدولة إلى أهدافها،هذا راجع إلى سوء التسيير ونقص الخبرة في ميدان التخطيط والتسيير العشوائي للاستثمارات المنجزة.

ج.المخطط الرباعي الثاني(1974-1977)

باعتباره المخطط الثالث الذي قامت الدولة بإنجازه منذ الاستقلال،قدر حجم استثماره ب110دج مليار دج،ومن مهامه الواسعة والمتنوعة نذكر منها ما يلي:

- اعتماد على مبدأ اللامركزية لتحقيق التوازن الجهوري
- توسيع التغيرات الاجتماعية.
- العمل على تطوير علاقات التعاون الاقتصادي بين دول العالم الثالث.

د.المخطط الخماسي الأول (1980-1984)

[1] صديقي مليكة، **دراسة حول التحول إلى اقتصاد السوق في الجزائر**،مجلة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية،العدد10،جامعة الجزائر، 2004،ص147

وهو يهدف إلى إعادة التوازن الشامل للاقتصاد الوطني ،وذلك من خلال تحقيق التوازن بين الموارد والاستخدامات السابقة،و التي تم إنجازها في المخطط الخماسي الأول،وقد وصل حجم الاستثمارات حوالي 35مليار دج.

ومن بين النتائج و الأهداف التي وصل بها هذا المخطط هو إنجاز نسبة معقولة ولا بأس بها من الاستثمارات المبرمجة.

هـ.المخطط الخماسي الثاني(1985-1989)

هذا المخطط باعتباره تكملة للمخطط السابق، أعطى الأولوية لقطاع الزراعة و الري، بحيث اهتم هذا المخطط بظروف الأزمة العالمية، و من أهم البرامج المتوقعة في هذا المخطط نذكر منها ما يلي:

- تعويض الإنتاج الأجنبي من حيث الكم، ورفع من قيمة الإنتاج الوطني.
- تطبيق إستراتيجية التنمية،و التي لم تستطع الوصول بها إلى الأهداف المرجوة معا أدى إلى فشل النظام الموجه،و اللجوء إلى الإصلاحات الاقتصادية و إعادة هيكلة المؤسسات الاقتصادية

الفرع الثالث:خصائص الاقتصاد الجزائري في ظل الاقتصاد الموجه

مما لاشك فيه أن الاقتصاد الجزائري،يعتبر من أهم الاقتصاديات الإفريقية بحكم:[1]

- توفير مساحات زراعية هامة.
- توفير بنية شاملة وهامة:البنية المينائية والمطارية.
- حجم الطاقات الإنسانية والطاقات البشرية التي يتمتع بها .
- قطاعات صناعية لا ياستهان بها رغم ضرورة التطوير.

والآثار السلبية أفرزت أوضعا اقتصادية،جعلت الاقتصاد الجزائري يتميز بخصائص سلبية،تساهم في إضعاف كفاءته الاندماجية في الاقتصاد العالمي بحيث تحول الاقتصاد الجزائري إلى:[2]

أ- اقتصاد المديونية

تركز معظم السياسات الاقتصادية فيه عبر تسيير وإدارة أزمة المديونية ،و التي لتزال تشكل قيدا ومشروطة تؤثر على طبيعة القرارات الاقتصادية المتخذة .

فرغم انخفاض معدلات الدين و التي تعود إلى ارتفاع حوصلة الصادرات نتيجة لارتفاع أسعار

[1] خالدي خديجة،**أثر الانفتاح التجاري على الاقتصاد الجزائري**،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد 02،جامعة تلمسان،2000،ص ص88.87

[2] سليم سعداوي، **الجزائر والمنظمة العالمية للتجارة-معوقات الانضمام وآفاقه-** ،دار الخز ونية للنشر والتوزيع، 2008، ص62

البترول،فإن حجم الديون لم ينخفض إلى مستوى المقدرة التسديدية وخاصة بعد مرحلة تحرير التجارة ،وقد قدر حجم الديون العمومية حوالي 2500مليار دج في نهاية 2000م وهي مؤثرة على طبيعة التوازنات ومسار السياسات الاقتصادية .

ب- اقتصاد ريعي

يقوم على إستراتيجية استنزافي للثورة البترولية والغازية ،وهذا على حساب إستراتيجية التصنيع،الأمر الذي جعل الاقتصاد الجزائري رهينة الإيرادات الريعية المحققة في الأسواق الدولية ،فالمحروقات تساهم بنسبة 35%من الناتج الداخلي 64%من الإيرادات العامة للدولة و98.5%من إجمالي الصادرات.

ج- اقتصاد متدهور:

وهي تؤثر على حركية النشاط الاقتصادي ومجالاته ،وتحد من كفاءة السياسة الاقتصادية،تعطيل المنظومة القانونية والتشريعية الاقتصادية،فازدادت شبكات السوق الموازي،وهذا راجع إلى ضعف قدرة الدولة المؤسسية.

المطلب الثاني:أوضاع الاقتصاد الجزائري في ظل اقتصاد السوق

بعد كل الإصلاحات التي جربتها الجزائر لتصحيح وضعيتها،باءت بالفشل لتنمية اقتصادها ،في ظل النظام الموجه ،والحل الوحيد للخروج من ظاهرة التدهور هو تغيير النظام نحو اقتصاد جديد،ألا وهو اقتصاد السوق.

الفرع الأول:مفهوم اقتصاد السوق

اختلفت التعريفات المطروحة لتحديد مفهوم اقتصاد السوق اختلافا شديدا وكمثال على هذا الاختلاف نطرح التعريفات التالية:

يرى مايكل وانس بأن اقتصاد السوق بطبيعته لا مركزي ومرن وعملي قابل للتغيير، والواقع الأساسي في نظام اقتصاد السوق هو أنه ليس في هدا النظام من سلطة مركزية تديره . ولعل من أبرز التعبير المجازية التي تستخدم في وصف اقتصاد السوق هو أنه هناك" يدا خفية "تديره ،وقد يكون نظام اقتصاد منتجات وخدمات متنافسة؛ وحرية المنتج في أن يبدأ أو يوسع مشروعا ما ويشاطر آخرين ما يكتنف هدا المشروع من مخاطر أو ما يوفره من مغانم ....[1]

[1] المكي دراجي، **التحول نحو اقتصاد السوق في الجزائر بين تقل الواقع وطموح المستقبل**، مجلة البحوث والدراسات، العدد01 المركز الجامعي بالوادي،الجزائر ، أفريل2004، ص74

السوق عمليا،ولكنه يرتكز أيضا إلى مبدأ أساسي هو مبدأ الحرية الفردية:حرية المستهلك في الاختيار بين أما غيرها رد فيلس فيعتبر أن اقتصاد السوق يعمل وفق قواعد أخرى ،فالمنافسة تشكل أساس الدخل العالي للرفاهية المتنامية فهي تفتح فرص النمو و التشغيل ،ففي المنافسة الاقتصادية يمكن للجميع أن يكسبوا ،وتنطبق هده القاعدة على مستوى كل دولة على حدة ،كما تنطبق على المستوى العالمي.[1]

وبصفة عامة فإن اقتصاد السوق يعرف بأنه الميكانيزم الذي يسمح بالتخصيص الأمثل والعقلاني للموارد المتاحة ،مع توفر المنافسة ،وبالتالي الاقتصاد تحكمه قوانين كالعرض و الطلب ،ولكن المفهوم لا يحدد طبيعة الملكية لوسائل الإنتاج أي لا يعني أن اقتصاد السوق بالضرورة اقتصاد رأسمالي .[2]

الفرع الثاني:مبادئ وأساسيات اقتصاد السوق

من خلال التعارف السابقة لمفهوم اقتصاد السوق نستنتج أنه يقوم على مجموعة من المبادئ و الأساسيات نوجزها فيما يلي:

أولا:أساسيات اقتصاد السوق

تتمثل أساسيات اقتصاد السوق في :[3]

الخصخصة، المنافسة، الاستثمار، الحرية.

وواضح أن هده الأساسيات لا تفرض طريقة محددة للتحول نحو اقتصاد السوق ،ولكنها تفرض شروطا عامة يجب توفرها قد تختلف باختلاف الواقع الذي سيتم التحول من خلاله.

وبالنسبة للجزائر فلم يذكر هدا المصطلح في دستور1989الدي واكب التفتح الاقتصادي والسياسي وإنما ذكر في برنامج رئيس الجمهورية الأسبق السيد اليمين زروال أثناء حملته الانتخابية، حيث أشار إلى أن خيارنا لاقتصاد السوق يحرر المبادرات و القدرات الوطنية و يتفتح على التبادل العالمي هو خيار لرجعة فيه، وعليه ينبغي أن يتكفل مسعانا الخارجي بمهمة ترقية إدراك هدا الأخير وفهمه.

كما يمكن استلهام بعد هدا المصطلح في نص المادة 37 من دستور الجزائر 1996، والتي تقول على أن حرية التجارة والصناعة مضمونة وتمارس في إطار القانون.

---

[1] المكي دراجي ،مرجع سبق ذكره، ص74

[2] قدي عبد المجيد، **مدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2003، ص148

[3] المكي دراجي، مرجع سبق ذكره، ص76

إن غياب المصطلح "اقتصاد السوق " في حد ذاته رغم أن السياسة الاقتصادية الممارسة في الجزائر تبرر في دلك المفهوم وهو ما يطرح شكا ملحا حول وجود رؤية واضحة لمفهوم يراعي الواقع الجزائري رغم أن مصطلح اقتصاد السوق أصبح يتردد بكثرة على الساحة الجزائرية و في العديد من التصريحات وخاطب الاقتصاديين والسياسيين خاصة في فترة التسعينات .

ثانيا:مبادئ اقتصاد السوق

يتكون من ثلاثة مبادئ تتمثل فيما يلي:[1]

أ- المصلحة الذاتية و الحرية الاقتصادية

كون اقتصاد السوق اقتصادا حرا،فهو يركز على المصلحة الذاتية ، وبالتالي تحقيق أكبر ربح ممكن لدى الفرد ،بينما المصلحة العامة هي بمثابة تحقيق الربح لدى رغبات أفراد المجتمع، أما الحرية الاقتصادية فهي الحرية التامة في مجال الاستثمار وامتلاك وسائل الإنتاج، له الحرية في الإنتاج وكدا الاستهلاك و الادخار.

ب- تحرير السوق

من أهم المبادئ التي يقوم عليها اقتصاد السوق ،هو تحرير السوق ودلك من خلال تحرير الأسعار ودلك حسب القدرة الشرائية للمستهلك، وفق قانون العرض والطلب، المنافسة الحرة، وبالتالي تحسين وتطوير الجودة ونوعية منتجاتها وتحرير التجارة.

ج- **الملكية الفردية لوسائل الإنتاج**

تمنح لحق الفرد في امتلاك و استخدام وسائل الإنتاج دون قيود، هده الملكية تشجع الخواص على زيادة الإنتاج وتطويره والوصول للملكية الفردية وبالتالي فتح المجال أمام الاستثمارات الأجنبية وتحرير السوق.

الفرع الثالث:الجزائر وتبني اقتصاد السوق

عملت الدولة الجزائرية على إصدار جملة من القرارات التنظيمية،شكلت معالم التحولات الكبرى في الاقتصاد الجزائري والانتقال إلى اقتصاد السوق والشروع في تطبيق نظام تنموي جديد قائم على أساس الإصلاح المؤسساتي ،ودلك بالتفاوض مع صندوق النقد الدولي وإتباع مجموعة من الإجراءات ألا وهي:

أ-تحرير الأسعار

[1]قدي عبد المجيد، مرجع سبق ذكره، ص148

وذلك من خلال دعم الأسعار الفلاحة، ودعم الأسعار الخاصة بمنتجات الطاقة، مع مراعاة تكاليف الإنتاج، وترك تحديد الأسعار حسب قانون السوق.

ب-إرساء نظام الصرف

وهو بمثابة ضرورة إنشاء سوق بين البنوك بالعملة الصعبة، وإنشاء مكتب الصرف، ابتداء من 1996،إضافة إلى حتمية تحول الدينار الجزائري، قصد تسهيل المعاملات التجارية.

ج- **إصلاح القطاع العام**

من خلال إعادة هيكلة الاقتصاد الجزائري، بحيث أن الشروط العامة لأداء المؤسسة العمومية لنشاطاتها، لم تدخل ضمن متطلبات اقتصاد السوق، إلا إن شروط صندوق النقد الدولي، لم تساعد في تحقيق التنمية الاقتصادية الجزائرية.[1]

المطلب الثالث:مشاكل الاقتصاد الجزائري في ظل التحول إلى اقتصاد السوق

النظام البنكي يحتل مكانة كبيرة في النشاط الاقتصادي،ولكنه ليس المسؤول الوحيد إذ يعاني الاقتصاد الجزائري من عدة مشاكل تصعب التحول النهائي لاقتصاد السوق في الجزائر من أهمها

- معاناة الجزائر من أزمة رؤوس الأموال والسيولة التي أدت إلى إقصاء الطبقة المتوسطة وتهميش الهياكل التقنية والتهرب الجبائي،وتهريب العملة الصعبة وهجرة الأدمغة،ونقص كفاءة العمال وعجز النظام الإعلامي.

- أما نظام العرض فيعاني نقصا في خدمات الدعم حيث تبقى مداخيل البترول وحدها تشكل الدعم الرئيسي لنظام العرض.

- غياب إستراتيجية على مستوى الاقتصاد الكلي لتوفير مناصب الشغل وتكوين الثروات.

- نقص في استثمارات التجديد والعصرنة وإنعاش الجهاز الإنتاجي وكدا نقص مصادر التمويل.

- أما بالنسبة للتوازن المالي فإن:

✓ التوازن بين بنك البورصة في مرحلة التكوين،وهو ما يسهل انتقال الجزائر نحو اقتصاد السوق.

[1] ناصر ذودي عدوان، **اقتصاد المؤسسة**، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998، ص25

- ✓ التوازن بين البنوك العامة والخاصة لم يرقى إلى مرحلة التنافس الحقيقية بسبب غياب التوازن بين الأسواق العمومية والأسواق الخاصة،وكذا عدم وجود توازن بين جهاز التمويل وجهاز التغطية.
- ✓ القطاع العمومي الاقتصادي الوطني يعاني من غياب ثقافة ترشيد اقتصادية ومالية بالإضافة إلى غياب إصلاحات تسمح للمسير بتحديد الكتلة النقدية وأسعار الفائدة القائمة على المعدلات الرئيسية المحددة إداريا من طرف بنك الجزائر.
- ✓ لا تزال المنظومة المالية والبنكية تشكل إحدى أهم الثغرات في الاقتصاد الجزائري،حيث تعاني البنوك عمليا من عدة مشاكل تقف أمام تأدية البنوك لدورها كأداة وساطة فعالة بين الادخار والاستثمار لخدمة الاقتصاد،ولتحقيق هذا لابد من الوقوف على واقع النظام البنكي لتحديد عوائق ومشاكل إصلاحه التي تشكل في الوقت ذاته رهانا وتحديا لإصلاحه.[1]

[1] لحمر خديجة،**دور النظام المالي في تمويل التنمية الاقتصادية حالة البنوك الجزائرية–واقع وتحديات**–،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،2004/2005،ص108.

المبحث الثاني:المعالم الأساسية للنظام المصرفي الجزائري و تطوره

تتحدد معالم النظام المصرفي في دولة مطبقا لما تمليه الظروف الاقتصادية و العقود التشريعية السائدة في تلك الدولة خلال حقبة زمنية معينة.

ولهذا عمدت الجزائر مند استقلالها على بناء جهاز مصرفي يتماشى مع التنمية الاقتصادية ،واعتمدت في ذلك على العديد من الإصلاحات و التغييرات التي تعتبر إحدى الدعائم الأساسية في أي اقتصاد ،الأمر الذي تطلب من البنوك الجزائرية القيام بجهود حديثة للرفع من كفاءة وأداء هده المؤسسات لتساير التحولات العالمية و استعداد للاندماج في الاقتصاد العالمي .فمر النظام المصرفي الجزائري بعدة مراحل كانت أولها مرحلة ما قبل الاستقلال ،أين كان النظام المصرفي الجزائري تابعا للنظام الفرنسي ،أما ثاني مرحلة فتمثلت في مرحلة ما بعد الاستقلال ،و مع ظهور العولمة و التوجه إلى اقتصاد السوق وجدت المصارف الجزائرية نفسها مجبرة على مسايرة التطورات الدولية و ذلك بالقيام بإصلاحات جذرية تتماشى مع متطلبات المحيط الاقتصادي الجديد.

المطلب الأول :مراحل تطور القطاع المصرفي الجزائري

كان النظام المصرفي الجزائري تابع للنظام الفرنسي وبعد نيل السلطات الجزائرية استقلالها قامت باستعادة كامل حقوقها وأنشأت ما يعرف بمؤسسات السيادة الوطنية بما فيها السيادة النقدية و السيادة المالية وإصدار النقود وإنشاء عملة وطنية،فباشرت بإنشاء نظام بنكي جزائري سواء عن طريق تأميم الفروع البنكية الأجنبية أو عن طريق تأسيس بنوك جديدة.

الفرع الأول:مرحلة الاحتلال الفرنسي

في هذا الفرع نقدم لمحة تاريخية عن النظام المصرفي في الجزائر أثناء فترة الاحتلال، حيث سنتناول الخصائص الرئيسية التي ميزت تلك الفترة، ثم بعد ذلك المؤسسات المصرفية و المالية.:[1]

تعود الجذور الأولى للنظام المصرفي في الجزائر إلى مرحلة الاحتلال الفرنسي ،حيث كانت البلاد وهي تحت سلطة المستعمر تمتلك شبكة واسعة من البنوك و المؤسسات المالية العمومية والخاصة وأكثر من ذلك فقد كانت تمتلك بنكا للإصدار بحقوق وامتيازات واسعة لم تكن تملكها آنذاك الدول ذات السيادة الكاملة، غير أن هذا النظام لم يكن في خدمة الاقتصاد الوطني، وإنما كان يخدم أساسا المصالح الاستعمارية، إذ تكون من تشكيلتين من البنوك تختلفان تماما عن بعضهما من ناحية الأهداف، حيث

[1] شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص ص 48-49

عملت كثير من البنوك المتطورة و العصرية ،و المتركزة في المدن الكبرى والحيوية التي تملك الموانئ ،على خدمة مصالح فرنسا فتخصصت في نهب ثروات الجزائر من خلال تمويل عمليات ونشاطات التنقيب عن البترول والفحم والحديد،ودعم الزراعات الموجهة نحو الاستهلاك الخارجي،ودعم قطاع التجارة الخارجية استنزافا لموارد البلاد ،في حين عملت القليل من البنوك على تمويل بعض النشاطات ذات الصلة بالقطاعات التقليدية والفلاحة والحرفية التي لا تخدم المصالح العانة للمستعمر. كما انتهجت البنوك سياسات ائتمانية تحتوي على كثير من المكر والاحتيال،فكانت تقرض الفلاحين الجزائريين مقابل معدلات فائدة مرتفعة فيها يتم سدادها بالفرنك الفرنسي، وهو ما أثر كثيرا على صغار الفلاحين وتضرر نشاطهم الفلاح.

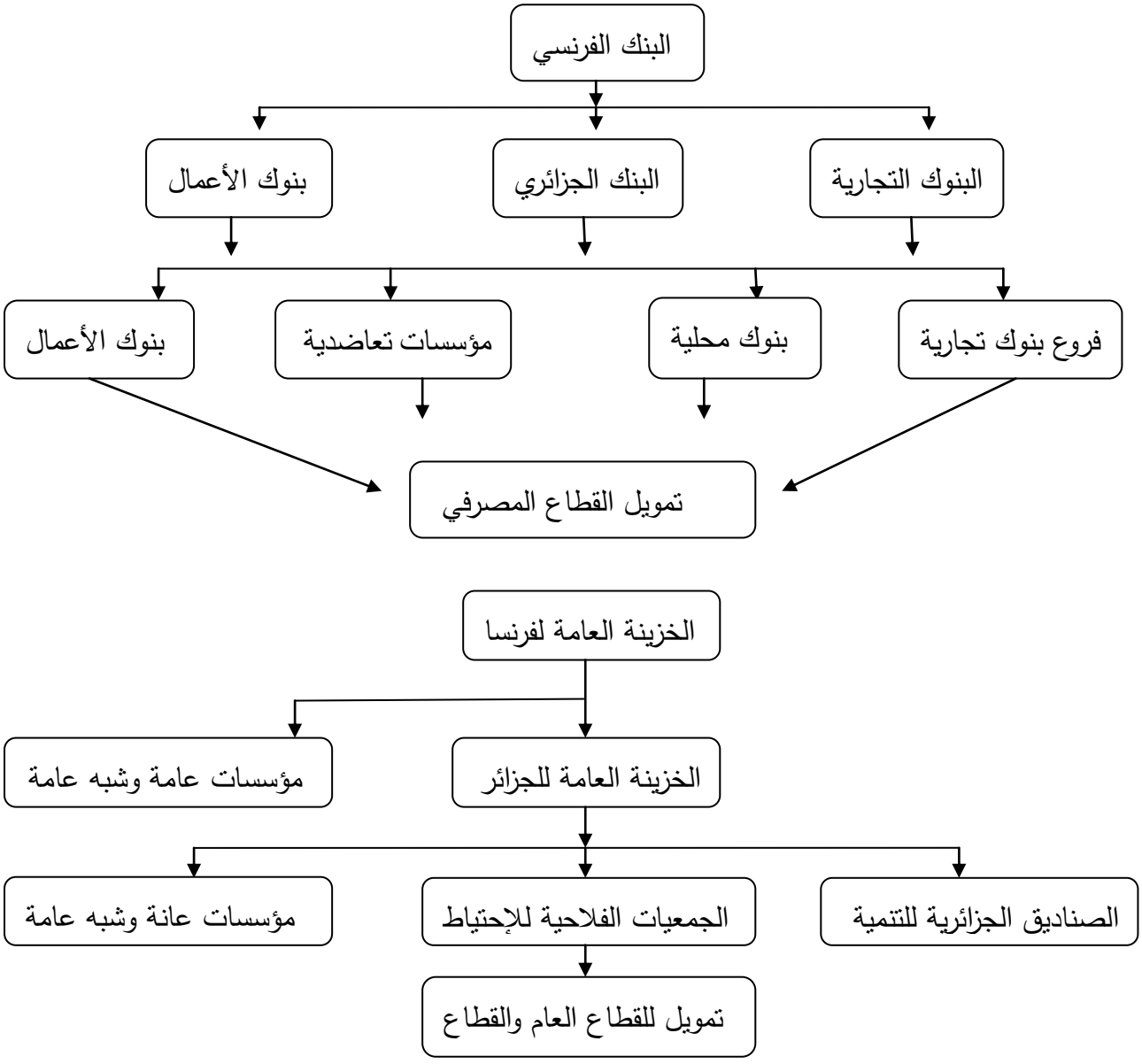
لقد ضمت الساحة المصرفية خلال مرحلة الاحتلال الفرنسي حوالي 20 بنكا أو يزيد ،حيث أنشأ بنك فرنسا فرعا مصرفيا له ليكون أول مؤسسة مصرفية في الجزائر المحتلة،وذلك بموجب القانون الصادر بتاريخ 19 جويلية 1843 ،ليمنح المجال أمام بنوك أخرى إذ تم إنشاء:[1]

- **الصندوق الوطني للخصم** (Le comptoire national d'escompte):و الذي كان يتعامل مع البنوك دون الأفراد و في مجال منح القروض المصرفية،مما شكل له آنذاك صعوبات كبيرة بسبب قلة الإيداعات .
- **بنك الجزائر** (La banqe d'algerie):وتأسس بموجب القانون الصادر بتاريخ 04أوت 1851 على شكل مؤسسة خاصة تمتلك سلطة الإصدار النقدي ،لكنها تعمل تحت وصاية البنوك الموجودة في فرنسا .ولم يعرف هذا البنك الاستقرار إذ تعرض لعدة أزمات مالية بسبب ضعف إدارته وعدم قدرته على الإدارة السليمة للقروض،ليتم تأميمه و نقله إلى فرنسا، وتم تأميم البنك سنة 1946، وبهذا التاريخ أصبح بنك الجزائر وتونس،وتمثلت وظائفه بالإضافة إلى إصدار في تحديد معدلات الفائدة و الخصم وتحديد سقف إعادة الخصم ومراقبة عمليات البنوك .
- **البنوك التجارية** :و التي بلغ عددها حوالي 11 بنكا، وبشبكة واسعة من الفروع المصرفية ضمت حوالي أربعمائة وتسعة(409)فرعا مصرفيا .
- **البنوك الشعبية:** والتي كانت مختصة في تمويل مختلف النشاطات التجارية الصغيرة، لكنها بنفس كثافة تواجد البنوك التجارية، حيث لم يتعدى عدد فروعها اثنين وعشرين (22) فرعا مصرفيا.
- **بنوك الأعمال:** والتي كان أشهرها البنك الصناعي الجزائري حيث لم يتعدى عددها ثلاث (03) بنوك وشبكة من الفروع لم تتجاوز الأربعة (04).

[1] بورمة هشام ،**النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة،2008-2009، ص ص 5.4

- **بنوك التنمية:** حيث كان هناك بنك واحد فقط هو صندوق التجهيز الذي يعني بتمويل المنشآت الصناعية

الشكل رقم(04):بنية الجهاز المصرفي الجزائري قبل الاستقلال



المصدر :شاكر القزويني، **محاضرات في اقتصاد البنوك** ،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الرابعة،2008، ص151.

الفرع الثاني :مرحلة ما بعد الاستقلال

ترك الاستعمار الفرنسي نظاما مصرفيا واسعا تابع في معظمه للقطاع المصرفي لفرنسا، وما إن خرج المستعمر حتى أصبح الاقتصاد الجزائري في عهده الجديد يعاني من مشاكل عديدة. وهو ما أجبر السلطات العليا على اتخاذ خطوة مؤثرة في تاريخ النظام المصرفي في الجزائر حيث تم تأميم جميع البنوك والمؤسسات المالية بهدف تعبئة الموارد المتاحة وتوجيهها لخدمة الاقتصاد الوطني وعرف العقد الأول بعد الاستقلال مباشرة عدة إنجازات على مستوى القطاع المصرفي الجزائري ،فقد تم إنشاء البنك المركزي الجزائري وعدة مؤسسات مصرفية ومالية أخرى وسنحاول التعرف على أهمها.

أولا:مرحلة إضفاء السيادة (1962-1963)

مباشرة بعد الاستقلال تم إنشاء ما يعرف بمؤسسات السيادة النقدية والمالية للدولة والمتمثلة في:

أ -**خزينة الجزائر**

أنشأت في أوت 1962 فكانت وظيفتها الأنشطة التقليدية للخزينة ومنح قروض الاستثمار للقطاع الاقتصادي ،وكذا حل محل المؤسسات المصرفية و المالية في قروض التجهيز للقطاع الفلاح المسير ذاتيا .[1]

ب-**البنك المركزي الجزائري**

والذي يعتبر أول مؤسسة نقدية تم تأسيسها في الجزائر المستقلة 1963/01/01بموجب القانون رقم 62-441المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 1963/12/12والمتعلق بإنشاء البنك المركزي وتحديد قانونه الأساسي.[2]

ت-**البنك الجزائري للتنمية**

أنشأ الصندوق الجزائري للتنمية بتاريخ 07ماي 1963 وأخذ أصول صندوق التجهيز لتنمية الجزائر والصندوق الوطني للمناقصات العامة ،ثم تحول اسمه إلى البنك الجزائري للتنمية سنة 1972.[3]

[1] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة السادسة، بدون سنة نشر ص 187

[2] محمود حميدات، **مدخل التحليل النقدي**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000، ص125

[3] الطاهر لطرش ، مرجع سبق ذكره، ص186

ث-الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط

أنشأت هذه المؤسسة بموجب القانون 64-227 بتاريخ أوت 1964،يقم هدا الصندوق بعمليات مشابهة لعمليات البنوك فيمكنها فتح حسابات الشيك لزبائنها ومنحهم القروض ،لكن هذا يبقى عمل هامشي لأن الأساس هو جمع الادخار بواسطة دفاتر،حيث تحول نشاطها فيما بعد إلى تمويل البرامج المخطط للسكن وإقراض الهيئات المحلية والاكتتاب في سندات التجهيز.[1]

ثانيا :مرحلة التأميم (1966-1967)

كانت الجزائر المستقلة تطلع لبناء دولة اشتراكية تقوم على الملكية العامة لوسائل الإنتاج ،ولكن استحالة دون تطبيقه و هذا راجع إلى الفوضى السائدة وسط المؤسسات المالية الأجنبية ،فلذا تقرر تأميم البنوك الأجنبية ابتداء من سنة 1966 و كان هذا القرار بداية لإعادة تشكيل النظام المصرفي ،حيث كان ميلاد ثلاث بنوك تجارية تعود ملكية رأسمالها كليا إلى الدولة و الغرض من إنشاء هذه البنوك كسر حدة الاحتكار المصرفي الأجنبي .

أ- إنشاء البنك الوطني الجزائري

أنشأ هذا البنك بموجب الأمر رقم 66-187بتاريخ 13 جوان 1966 برأسمال قدره 20مليون دج وجاء ليحل محل كل من البنوك :[2]

-القرض العقاري التونسي، القرض الصناعي التجاري ، البنك الوطني للتجارة والصناعة، بنك الخصم، بنك باريس

ب- القرض الشعبي الجزائري

أنشأ هذا البنك بتاريخ 29 ديسمبر 1966 بموجب القانون رقم 66- 30المعدل بالأمر 67-75بتاريخ 11 ماي 1967برأس مال قدره مليون دج ليحل محل :[3]

- القرض الشعبي الجزائري (وهران ، قسنطينة، عنابة)؛

- الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي .

- أدمجت فيما بعد 3 بنوك أجنبية هي :

---

[1] بخراز فريدة يعدل ،**تقنيات وسياسات التسيير البنكي** ،ديوان المطبوعات الجامعية ،الجزائر ،الطبعة الثالثة ،2005،ص 125

[2] عبد الله خبابة ،**الاقتصاد المصرفي** ،مؤسسة شباب الجامعة ،مصر ،2008،ص 183

[3] مرجع نفسه،ص ص 183- 184

– شركة القروض المرسيلية ؛

– الشركة الفرنسية للتسليف ؛

–البنك المختلط(الجزائر، مصر)

ج–**البنك الخارجي الجزائري**

تأسس هذا البنك بموجب المرسوم رقم 67–204 المؤرخ في 01 أكتوبر 1967،

وضم خمسة بنوك أجنبية :[1]

– القرض الليوني، الشركات العامة، قرض الشمال، البنك الصناعي للجزائر وحوض المتوسط، باركليز بنك .

يمكن اعتبار أن هذه المرحلة سهلة باعتبارها إتمام لهيكلة المؤسسات المالية والمصرفية من خلال تأميمها ،وحيث طريقة التخصص المقدرة في القوانين الأولية لهذه البنوك الثلاثة سوف لا تجد طريقها للتطبيق حرفيا في الواقع لأن هذه البنوك تمارس نفس الصلاحيات من ناحية العلاقات مع الخارج وكذلك من ناحية القروض للمؤسسات الصناعية و التجارية .

المطلب الثاني:الإصلاحات المصرفية في الجزائر من 1971– 2017

شهد القطاع المصرفي الجزائري والعديد من الإصلاحات بداية من سنوات السبعينات وإلى غاية السنوات الأخيرة حيث هدفت في مجملها إلى مسايرة و مواكبة المستجدات و المتغيرات الاقتصادية التي شهدها النظام الاقتصادي الوطني،ومختلف التأثيرات الاقتصادية العالمية،فعكست بذلك التوجه الاقتصادي المنتهج في كل مرحلة.

الفرع الأول:الإصلاحات المصرفية قبل قانون النقد و القرض

شهد القطاع المصرفي قبل صدور قانون النقد و القرض عدة إصلاحات لمعالجة النقائص التي عانى منها النظام المصرفي.

[1] الأمر رقم67–2004المؤرخ في رجب 1387الموافق ل1أكتوبر1967و المتعلق بالقانون الأساسي لبنك الجزائر الخارجي

أولا: بداية إصلاحات القطاع المصرفي الجزائري 1971-1985.

بدأت فترة الإصلاحات في القطاع المصرفي الجزائري بحلول سنة 1971وذلك بغية السير الحسن للسياسات المالية و النقدية ،خاصة أمام عجز البنوك الوطنية عن تمويل الاستثمارات المخططة ، وزيادة متطلبات تمويلها على الخزينة العمومية ،وبذلك يهدف الإصلاح إلى إعادة النظر في قنوات التمويل ولقد حمل رؤية جديدة لعلاقات التمويل ،وحدد أيضا طرق تمويل الاستثمارات العمومية المخططة وهذه الطرق هي :

.- قروض مصرفية متوسطة الأجل بإصدار سندات قابلة لإعادة الخصم لدى البنك المركزي ؛

- قروض طويلة الأجل ممنوحة من طرف مؤسسات مالية متخصصة مثل البنك الجزائري للتنمية الذي برمج لتمويل مشاريع تنموية ،وتتمثل مصادر القروض في الإيرادات الجبائية ،وموارد الادخار المعبأة

من طرف الخزينة و التي منح أمر تسييرها إلى المؤسسات المتخصصة ؛

- التمويل عن طريق القروض الخارجية المكتتبة من طرف الخزينة و البنوك الأولية و المؤسسات .

أما بالنسبة للمبادئ التي حكمت السياسة التمويلية في هذه المرحلة فتتمثل في :

. مبدأ مراقبة استعمال الموارد المالية ؛ مبدأ التوطين المصرفي الواحد ؛ مبدأ تخصص البنوك ؛ مبدأ التوزيع المخطط الائتمان، مبدأ مركزية الموارد المالية.[1]

وفي بداية الثمانينات تمت إعادة هيكلة مؤسسات القطاع العام بما فيها القطاع المصرفي تماشيا مع إصلاح المؤسسات الاقتصادية الأخرى بعد أن كان التخطيط المالي يحصر دور البنك لمدة طويلة في مجرد شباك في خدمة المؤسسات العمومية و تحت وصاية الخزينة العمومية ،حيث تم إعادة هيكلة كل من البنك الوطني الجزائري و القرض الشعبي الجزائري ،و الذين انبثق عنهما كل من بنك الفلاحة و التنمية الريفية (badr) بتاريخ 13-03-1982 بنك التنمية المحلية (bdl) في 30-04-1985.

ثانيا :إصلاحات القطاع المصرفي 1986- 1989

تميزت هده الفترة بالإصلاحات المصرفية التالية

[1] الطاهر لطرش، مرجع سبق ذكره، ص 181

أ:الإصلاح المصرفي سنة 1986

تم في سنة 1986 إصلاح القطاع الفلاح ،بتخصيص مزارع الدولة وتنظيمها في شكل تعاونيات فأصبحت هذه الإصلاحات ضرورية ،خاصة بعد تدهور وسائل الدفع الخارجية اثر انخفاض أسعار النفط ابتدأ من سنة 1986.

وفي 19-08-1986صدر القانون رقم 86-12 المتعلق بنظام البنوك و القرض ،وحمل في طياته العناصر الأولى للإصلاح الوظيفي للنظام المصرفي موضحا مهام ودور البنك المركزي و البنوك التجارية حسب ما يقتضيه اقتصاد السوق ،وقد ترتب عن هذا القانون عدة إجراءات شملت المستوى المؤسساتي

ومستوى توزيع القروض وجمع الموارد .فتضمن إصلاح 1986 الإجراءات التالية :[1]

- تعريف و تنظيم صلاحيات النظام المصرفي .
- امتياز إصدار النقود التابعة للدولة و المخولة بصفة استثنائية إلى البنك المركزي .
- المخطط الوطني للقرض و إجراء القرض .
- إجراءات خاصة تتعلق بالضمانات و الامتيازات التي تتمتع بها هيئات القرض فيما يخص جلب رؤوس الأموال وعمولات أيام الدين لدى العملاء

كما كانت أهم الأفكار التي تضمنها القانون كالتالي :[2]

- استعادة البنك المركزي لدوره كبنك البنوك

- وضع نظام مصرفي على مستويين حيث ثم الفصل بين البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين نشاطات البنوك التجارية .

- استعادة مؤسسات التمويل دورها داخل نظام التمويل من خلال تعبئة الادخار وتوزيع القروض في إطار المخطط الوطني للقرض و أصبح بعد هذا القانون بوسع البنوك أن تتسلم الودائع وتمنح القروض مهما كان الشكل و المدة.كما استعادت حق متابعة القرض ورده .

- التقليل من دور الخزينة العمومية في نظام التمويل وتغييب مركزية الموارد المالية .

[1]زغيب مليكة وحياة نجار ،**النظام البنكي الجزائري – تشخيص واقع وتحديات** – ،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية –واقع وتحديات – ،كلية العلوم الانسانية والعلوم التجارية،جامعة الشلف يومي14و15 ديسمبر 2004 ،ص28

[2]شارفي ناصر ، **تحديث النظام المصرفي الجزائري** ،مجلة آفاق ،العدد05، الجمعية العلمية الثقافية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ،جامعة البليدة ، 2005 ، ص ص 101-102

– إنشاء هيئات رقابة على الجهاز المصرفي وهيئات استثمارية أخرى .

ب– قانون سنة1988

شرعت الجزائر منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحي واسع من مجموع القطاعات الاقتصادية ،وهذا بهدف التوافق مع المستجدات التي طرأت على مستوى التنظيم الجديد للاقتصاد ،فقد مست الإجراءات المتخذة في هذا الإطار المؤسسات العمومية بالدرجة الأولى ،و التي كان على عاتقها أهم النشاطات الاقتصادية .[1]

وبالانسجام مع القانون 88–01الصادر في 1988/01/12، والمتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، جاء القانون رقم 88–06 الصادر في 1988/01/12المعدل والمتمم للقانون 86–12السالف الذكر ومضمون قانون سنة 1988هو القيام بإصلاحات جديدة تعطي البنوك الاستقلالية وجعلها مؤسسات عمومية مستقلة تسير حسب مبادئ التجارة و المردودية، و أهم ما جاء في هذا القانون:[2]

– اعتبار البنك شخصية معنوية تجارية خاضعة لمبدأ الاستقلالية المالية حيث يخضع نشاطه لمبدأ الربحية الذي يقود البنك إلى اقتصاد السوق الحرة .

– السماح للمؤسسات المالية غير البنكية مثل شركات التأمين باللجوء إلى الاقتراض من السوق الداخلية و السوق الخارجية ،كالحصول على أسهم وسندات صادرة عن مؤسسات تعمل داخل التراب الوطني وخارجه ،كما يمكنها اللجوء للاقتراض من الجمهور .

– تعزيز دور البنك المركزي في تسيير السياسة من خلال تحديد سقوف إعادة الخصم .

وعموما تميزت هذه المرحلة بما يلي :[3]

- ضعف الجهاز المصرفي من خلال عدم إمكانية تعبئة الادخار والموارد اللازمة لتمويل الاقتصاد الوطني .
- نقص السيولة لدى البنوك من أجل القيام بعمليات التمويل.
- عرف الدينار الجزائري تخفيضات متتالية خلال هذه الفترة.

[1] مصطفى عبد اللطيف وبلعور سليمان،**النظام المصرفي بعد الإصلاحات**،مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الممارسة التسويقية،المركز الجامعي بشار،يومي 21/20 أفريل2004،ص52

[2] الطاهر لطرش ،مرجع سبق ذكره ،ص 195

[3] زغيب مليكة وحياة نجار ،مرجع سبق ذكره،،ص29

- إلغاء التوطين الإجباري الوحيد كما تخلت الخزينة العمومية عن تمويل المؤسسات العمومية الاقتصادية ليسند ذلك إلى الجهاز المصرفي.

ومنه يمكننا اعتبار فترة الثمانينات مرحلة تمهيدية لمرحلة قادمة للتنفيذ ،فمع الظروف الصعبة التي عرفتها البلاد في أواخر هذه الفترة ،تداخلت الوظائف وكان الفصل بين السياسة المالية والنقدية ظاهريا فقط ،حيث كان مستوى السيولة يتحدد بوضع الميزانية العامة للدولة ،أما تمويل النفقات العامة فيتم غالبا من خلال موارد بيع البترول ،الذي يعتبر أساس نمو السيولة النقدية ،فوجدت السلطات النقدية صعوبة في التحكم في الكتلة النقدية .

الفرع الثاني :الإصلاحات المصرفية في ظل قانون 90-10

إن رغبة السلطات في تفادي سلبيات المرحلة السابقة وتجاوز قصور الإصلاحات و تماشيا مع سياسة التحول إلى اقتصاد السوق و محاولة الاندماج في الاقتصاد العالمي ،جاء القانون المتعلق بالنقد والقرض والذي أعاد التعريف كليا لهيكل النظام المصرفي الجزائري ،وجعل القانون المصرفي الجزائري في سياق التشريع المصرفي الساري المفعول في مختلف بلدان العالم لاسيما المتطورة منها ،حيث ظهر تغير جذري في فلسفة العمل المصرفي مع المرحلة السابقة سوى على مستوى القواعد و الإجراءات أو على مستوى التعامل والميكانيزمات ،فضلا عن تغيير المفاهيم و تجديد الصلاحيات المخولة للمؤسسات المصرفية القيام بدورها في ظل المرحلة الجديدة ،ومزاولة نشاطها في إطار اقتصاد السوق.

أولا :قانون النقد والقرض90-10:نلخص أهم ما جاء فيه فيما يلي

سمح اعتماد قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 بالتأسيس للنظام المصرفي ذو المستويين، وتنشيط وظيفة الوساطة المالية وإبراز دور النقد و السياسة النقدية.كما أرجع للبنك المركزي كل صلاحيته في تسيير النقد و الاعتماد في ظل استقلالية واسعة،وأبعد أي تدخل إداري عن القطاع المصرفي،ووضع القانون قيود على مدى تأثير المالية العامة على النقد وذلك بعزل دائرة ميزانية الدولة عن الدائرة النقدية من خلال ما يلي:[1]

- وضع سقف لقرض البنك المركزي لتمويل عجز الميزانية،مع تحديد مدتها واسترجاعها إجباريا في كل سنة؛

- إرجاع ديون الخزينة العمومية تجاه البنك المركزي المتراكمة لغاية 14أبريل 1990 وفق جدول يمتد على 15 سنة؛

[1] خالد منة،**العلاقة بين المؤسسة والبنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية**، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات- جامعة الشلف، يومي 15/14 ديسمبر 2004،ص 211.

- إزالة الاكتتاب الإجباري.

جاء القانون بهيئة جديدة ذات سلطة وحيدة تتمثل في مجلس النقد والقرض الذي يعمل تحت إشراف بنك الجزائر الذي أوكلت له مهمة تنظيم وتسيير السياسة النقدية العامة للبلاد.

كما أعاد هذا القانون كل الاعتبار للوظائف المصرفية التقليدية من حيث تسير وتحديث وسائل الدفع،وجمع وتعبئة الادخار،وترشيد نشاط الائتمان وكرس القانون انفتاح القطاع المصرفي للاستثمار الخاص الوطني و الأجنبي دون تميز ودون أي قيود للشراكة.

ثانيا :أهداف قانون النقد والقرض

إن الهدف الجوهري لقانون النقد والقرض هو إعادة صنع قواعد اقتصاد السوق وإعادة تأسيس ملاءة مؤسسات الدولة و البنوك ،ومحاربة مختلف أشكال التسريبات و تعويض عوامل الإنتاج ،يتفرع

الهدف إلى أهداف فرعية كالتالي :[1]

- وضع حد لكل تدخل إداري في القطاع المصرفي و المالي ؛
- رد الاعتبار لدور البنك المركزي في إدارة شؤون النقد و القرض ؛
- إعادة تقييم العملة الوطنية (المادة 04-51-59 من القانون)؛
- تشجيع الاستثمارات الخارجية و السماح بإنشاء بنوك وطنية خاصة أو أجنبية ؛
- إلغاء مبدأ تخصص البنوك وتحديد وتوضيح النشاطات المنوط بالبنوك و الهيئات المالية .

ثالثا :أهم التعديلات التي مست قانون النقد والقرض

ظلت الجزائر ومنذ بداية التسعينات تطلق سياسات الإصلاح الاقتصادي بصفة عامة و الإصلاح المصرفي بصفة خاصة ،حيث تم وضع عدد من البرامج في إطار الإستراتيجية الشاملة و أهم هذه الإصلاحات نجد:

أ- **تعديلات سنة 2001**:[2]

1- الأمر رقم 01-01 المعدل و المتمم لأحكام القانون 90/10 الصادر في 27 فيفري 2001 يتعلق بإدارة ورقابة بنك الجزائر؛

[1] بلعزوز بن علي، **محاظرات في النظريات و السياسة النقدية**،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر ،2004 ،ص ص 188-189

[2] الأمر 01/01المؤرخ في 27فيفري 2001، المعدل والمتمم لقانون 10/90 و المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 14، السنة الثامنة والثلاثون، الصادرة بتاريخ 28 فيفري2001

2- الفصل بين مجلس إدارة الجزائر والسلطة النقدية بقصد إرساء الاستقلالية النقدية وتتمثل التعديلات التي أتى بها هدا الأمر كالآتي :

- التخلي عن عهدة المحافظ ونوابه وتعيينه بمرسوم رئاسي .
- الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد و القرض كسلطة نقدية
- توسيع مجلس النقد و القرض باعتباره سلطة نقدية إلى ثلاثة شخصيات مختارة في المجالين الاقتصادي و المالي .

تعديلات سنة 2003:بعد إفلاس و انهيار بنك الخليفة و البنك التجاري و الصناعي الجزائري ،لجأت السلطات العمومية إلى إعادة صياغة القانون 90-10 الصادر في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض ،هذا النص الجديد و المشرع للنشاط المصرفي و المالي يستجيب لثلاثة أهداف و هي :

1-تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال:[1]

- الفصل داخل بنك الجزائر بين مجلس الإدارة و مجلس النقد و القرض ؛

- توسيع صلاحيات المجلس التي تخول له اختصاصات في مجال السياسة النقدية وسياسة الصرف والتنظيم والإشراف.

- تقوية استقلالية اللجنة المصرفية و تعزيز الرقابة.

2-تعزيز التشاور بين بنك الجزائر و الحكومة في المجال المالي :وذلك عن طريق :[2]

- إعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية وإنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية للدائرة الأرصدة الخارجية و المديونية الخارجية.

- إثراء محتوى وشروط التقارير الاقتصادية و المالية ،و تسيير بنك الجزائر ؛

- تحقيق سيولة أضل في تداول المعلومات المالية ؛

إتاحة تسيير نشاط المديونية العمومية.

---

[1] سامية نزالي ،**التأهيل المصرفي للخوصصة دراسة حالة الجزائر** ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير،في العلوم الاقتصادية،،تخصص نقود مالية وبنوك،كلية العلوم الاقتصادية و التسيير ،جامعة البليدة ،2004-2005ص 174.

[2] عبد الرزاق سلام ،**القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة –تقييم الأداء و متطلبات الإصلاح** – ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،في علوم التسيير،فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر 03 ،2011-2012 ،ص 121

3- تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للمصارف وادخار الجمهور من خلال [1]

- تدعيم الشروط المعايير المتعلقة بتراخيص اعتماد البنوك ومسيرتها وإقرار العقوبات الجزائرية على المخالفين لشروط وقواعد العمل المصرفي.

- إنشاء صندوق التأمين على الودائع الذي يلزم بتأمين جميع الودائع.

- توضيح وتدعيم شروط عمل مركزية المخاطر.

ت – تعديل قانون النقد و القرض لسنة 2010

لقد توصلت الإصلاحات البنكية في الجزائر سنة 2010 وذلك من خلال إصدار الأمر 10-04بتاريخ 26أوت 2010المعدل و المتمم للأمر 03-11المتعلق بالنقد و القرض ،حيث ساهم هذا الأمر في توسيع صلاحيات مهام بنك الجزائر وأعفاه من الخضوع لإجراءات المحاسبة العمومية ورقابة مجلس المحاسبة ومن التزامات التسجيل في السجل التجاري ومن المهام الجديدة للبنك المركزي حرصه على استقرار الأسعار كهدف من أهداف السياسة النقدية وتوفير أفضل الشروط في ميادين القرض والنقد والصرف،والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد مع السهر على الاستقرار النقدي والمالي،وتسيير التعهدات المالية اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف،و التأكد من سلامة و صلابة الجهاز المصرفي الوطني.[2]

ث- مضمون التعديل الجديد لقانون النقد و القرض 2017

نتيجة للأوضاع الصعبة التي يشهدها الاقتصاد الجزائري حاليا ،فقد تم استهلاك كافة الاحتياطات العمومية ،مما دفع بالخزينة إلى تعبئة موارد إضافية ،وهكذا تم اللجوء إلى قرض سندي وطني ،كما استفادة الخزينة من فوائد معتبرة تم اقتطاعها من نتائج بنك الجزائر ،و على الرغم من كل هذه المساهمات تبقى الخزينة بالنسبة لسنة 2017 في حاجة إلى تمويل يفوق 500مليار دج .

إن بقاء الأسعار في الأسواق البترولية في مستوياتها الحالية يزيد من حدة الضغوطات على خزينة الدولة في المدى القصير والمتوسط، وتشكل هذه التصورات خطرا كبيرا على قدرات الدولة في مواصلة

جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية، علما أن السوق النقدية والمالية الداخلية تشهد انكماشا في قدراتها مما يحد من إمكانية تمويل الاستثمار الاقتصادي .

---

[1] Abdelkrim Naas ,**le système bancaire algérien** d**e la colonisation al** '**économie de marché** ,maison nouvel et rose ,paris France,2003,p24

[2] الأمر رقم 10-04المؤرخ في 16رمضان 1431 الموافق 26 أوت 2010 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد5،السنة السابعة والأربعون،الصادر بتاريخ 1 سبتمبر 2010.

ولقد قامت السلطات العمومية بحكمة بمنع اللجوء إلى المديونية الخارجية للاستعاضة عن الأزمة المالية التي تمر بها البلاد، ولهذه الأسباب قررت الحكومة اللجوء إل أداة تمويل تم استعمالها في السنوات الأخيرة عبر العالم ، والمعروفة تحت تسمية "التمويل غير التقليدي "أو "التسهيل الكمية "

إن هذه الأداة التي ظهرت لأول مرة في اليابان في سنوات التسعينات ،قد استعملت في الولايات المتحدة الأمريكية ثم في أوروبا، بعد الأزمة المالية العالمية التي ظهرت سنة 2007، وقصد إدراج أداة التمويل الجديدة هذه ،ثم تعديل قانون النقد والقرض مؤخرا بتاريخ 11تشرين الأول /أكتوبر 2017 وذلك عبر تعديل الأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 و المتعلق بالنقد و القرض ،ويعد هذا التعديل الأخير دو طابع انتقالي يكون تنفيذه محدودا في الزمن ،وقد تمت صياغة هذا التعديل ضمن مادة واحدة

وهي المادة رقم 45 مكرر –لا يؤثر في مضمون بقية أحكام قانون النقد والقرض، وعليه تنص المادة الأولى من القانون رقم 17-10 على ما يلي :"بغض النظر عن كل الأحكام المخالفة، يقوم بنك الجزائر ابتداء من دخول هذا الحكم حيز التنفيذ بشكل استثنائي ولمدة خمس سنوات، بشراء مباشرة عن الخزينة العمومية السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة من أجل المساهمة على وجه الخصوص في: تغطية احتياجات تمويل الخزينة، تمويل الدين العمومي الداخلي ،تمويل الصندوق الوطني للاستثمار [1]"

إن هذه الأداة غير التقليدية، والتي تهدف إلى السماح للخزينة بتعبئة تمويلات استثنائية، تكتسي طابعا انتقاليا محدودا في مدة خمس سنوات ،يجب أن يكون استعمالها مؤثرا بشكل مضبوط وخاضعا لمتابعة متواصلة ،كما سيتم مرافقة هذه الأداة ببرنامج إصلاحات اقتصادية وميزانية سيفضي بفضل عقلنه النفقات العمومية وتحسين تحصيل الموارد الجبائية إلى تحقيق التوازنات الاقتصادية الكلية و المالية وذلك في مدة خمس سنوات كأقصى تقدير .

وتبقى الإشارة في الأخير أن المصادقة على هذا التعديل تأتي في ظل تخوف كبير لدى خبراء الساحة البنكية و المالية الجزائرية الذين يعتبرونه بمثابة عملية تجميل لطبع النقود المحفوفة بالمخاطر، والتي ينجر عنها زيادة كبيرة لنسب التضخم و تراجع القدرة الشرائية للدينار، و إخلال كبير بدور البنك المركزي في كبح التضخم و المحافظة على استقرار العملة الوطنية .

المطلب الثالث:تقييم الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري

إن تقييم الوضعية الحالية للاقتصاد الجزائري يتطلب تشخيص معمق على المستوى الكلي، فقد عرفت الجزائر إصلاحات سجلت نمو اقتصادي جد بطيء وغير كاف لحل المشاكل الاقتصادية

[1]أبو بكر خوالد،**تقييم إصلاح قانون النقد والقرض الجزائري وأبرز التعديلات الطارئة عليه**،مجلة العلوم السياسية والقانون، المجلد02، العدد 02، ،ألمانيا،برلين،7فيفيري 2018،ص ص201.203

والاجتماعية لكن الارتفاع المحسوس للعوائد النفطية مكن الاقتصاد الجزائري من تحسين جملة من الأوضاع كالتقليل من حجم البطالة التي بلغت 9.8% سنة 2013،كما حقق الميزان التجاري فائض بلغ 0.59 مليار سنة 2014،وفائض في ميزان المدفوعات بلغ 0.13 مليار دولار سنة2013،وتحسن في حجم المديونية الخارجية ب3.39 مليار دولار مع احتياطات من العملات الأجنبية بلغت 194 مليار دولار سنة 2013 رغم هذه النتائج وتحسن هذه المؤشرات تبقى بين من يرى أن الاقتصاد حقق نتائج إيجابية نظرا لتحسن المؤشرات الاقتصادية الكلية الداخلية والخارجية وتثمين لتوجهات الدولة نحو تحقيق التنمية،إلا أن البعض الأخر لا ينظر للواقع الاقتصادي الذي أفرزته برامج الإصلاح بنفس المنظار باعتبار التوازن الداخلي والخارجي حالات ظرفية وليست أداة لتحقيق أهداف قاعدية وأساسية ولم تساهم في تحفيز النمو وخلق الشروط الضرورية للإقلاع.[1]

وفي ظل تراجع سعر النفط الذي لم يعد محتملا بل حقيقة بداية من شهر سبتمبر 2014 فتراجع سعر النفط الجزائري من 112 دولار للبرميل إلى أقل من 50 دولار في الأسبوع الأول من جانفي 2015،مما يبدي نوعا من التساؤل على قدرة السلطات العمومية في مواصلة ضخ الأموال في الاقتصاد الوطني من أجل خلق نسبة نمو وما ستلقي به على القطاعات الأخرى باعتبار أن لها المساهمة الكبرى في تمويل الخطط التنموية وما تسهم به من خلق مناصب العمل ورفع مستويات النمو الاقتصادي

من المتوقع أن تحافظ الحكومة على المشاريع التي شرع في إنجازها وذات الأولوية القصوى والمقدر حجمها ب مليار دولار،مع الاستغناء عن باقي المشاريع الأخرى التي لا تحمل طابع الأولوية والتي لا تؤثر على النمو الاقتصادي ،فقد بلغ حجمها 29 مليار دولار وقد مس حجم ترشيد الإنفاق العمومي في مجال المشاريع الكبرى 53% من المشاريع المخصصة، وتعد ضمن برامج الترشيد هذا ما يجعلنا نستبعد أن تكون الجزائر في أزمة اقتصادية في المدى القصير لفترة المخطط الخماسي للتنمية من 2015-2019،وفي تمويل المشاريع الكبرى الحالية وحجمها 26 مليار دولار لعام 2015 رغم أنها ستظهر تعقيدات بعد سنتين إن استمرت مؤشرات التصحيح الاقتصادي على ما هي عليه أي يبقى رصيد صندوق ضبط الإيرادات في 47 مليار دولار واحتياطي من النقد الأجنبي 170 مليار دولار التي تصنع التوازنات الكبرى للدولة في مجال الحماية لمدة عامين ونصف،إلى أن هناك بعض المؤشرات عرفت تراجعا من بينها تراجع الصادرات واستقرار الاستيراد بمعدلات عالية تعادل 57.3 دولار مما يوافق عجز في الميزان التجاري وارتفاع النفقات التي قدرت ب75.8"% وقدرت الإيرادات 49.5% وهذا يؤدي إلى ارتفاع التضخم سنة2016.

[1] شمام وفاء و أوضافية حدة، **تقييم السياسة الاقتصادية في الجزائر من خلال الفترة 2001-2013**،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول تقييم إستراتيجيات وسياسات الجزائر الاقتصادية لاستقطاب الاستثمارات البديلة للمحروقات في آفاق الألفية الثالثة،جامعة مسيلة ،الجزائر،يومي 28-29،أكتوبر،ص10

من خلال هذه المؤشرات إلا أنه لا يزال للجزائر فرصة هامش تحرك اللحاق بمعيار الإقلاع بالنظر إلى القطاعات الراكدة،فالدولة اليوم أمام إدارة الاقتصاد الوطني وفق مفهوم الأزمة للمدين المتوسط و البعيد وعليها البحث عن أدوات التصحيح الأكثر ملائمة و إن كان يجب المواصلة فيجب تطوير قطاعات أخرى على التكنولوجيا الجديدة،فشروط الإقلاع في أفاق 2019 لابد من توفر الإمكانيات المادية والمالية والبشرية للانتقال بين الطاقات التقليدية والمتجددة فوضع برامج للطاقات المتجددة ستدفع بواضعي السياسات الاقتصادية في الدولة إلى مقايضة الإمكانيات الوطنية في مجال الطاقات النظيفة باندماج صناعي حقيقي مما يحفز الابتكار التكنولوجي ،وفرص النمو الاقتصادي في الجزائر تتجاوز بكثير قطاع المحروقات بفضل قابلية الاقتصاد الجزائري للتنويع ،وإن أهم العوامل الرئيسية للنهوض به تبدأ بمنظومة التعليم وعصرتنها وتأهيل الموارد البشرية بالإضافة إلى عوامل أخرى كإعادة هيكلة القطاع العام [1]

[1] عاشور حيدوني وميلود وعيل،**أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الكلية للاقتصاد الجزائري**،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،العدد 05،جوان 2017،ص336

المبحث الثالث :النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق

لا أحد يمكنه أن ينكر حقيقة التحسن الذي عرفه القطاع المصرفي في الجزائر على مدى عقود من الإصلاح و التطوير المستمرين، حيث شهدت أصول البنوك الجزائرية زيادات معتبرة، واستطاعت أن تستقطب أحجاما كبيرة من الودائع، إلا أن ذلك لا يعني إطلاقا أنها على نحو متماثل مع نظيرتها في الدول المتقدمة بل العكس فهي لا تزال تعاني الكثير من أوجه الضعف و الاختلال التي جعلتها بعيدة عن المستوى المطلوب ،حيث لا يزال يعاني القطاع المصرفي في الجزائر من التركيز الشديد في يد البنوك العمومية التي تسيطر على أغلب النشاط المصرفي ،هذه البنوك تعاني من ضعف قاعدتها الرأسمالية

وصغر حجمها ،ونتيجة لقراراتها الاقراضية السيئة فقد عانت من تنامي ظاهرة القروض المتعثرة و التي استنزفت الكثير من أموال الدولة لمعالجتها،لذا يجب على البنوك أن تقوم الإجراءات التي تساعد على تنظيم وتشغيل المنظومة المصرفية وإتباع الآليات اللازمة لتأهيل النظام المصرفي الجزائري والتي تساعد أيضا على حل المشكلات.

المطلب الأول: الشروط أو الإجراءات اللازمة خلال مرحلة التحول إلى اقتصاد السوق

لقد أسس قانون النقد و القرض إطارا قانونيا جديدا يضع المنظومة المصرفية ضمن مسار يتماشى والتوجهات العالمية في مجال اقتصاد وتسير البنوك لدا وجب إدخال مناهج جديدة تساعد على تنظيم وتشغيل المنظومة المصرفية،تتمثل في البنية النقدية المتطورة التي تشمل على كل الفروع التكنولوجية للخدمات المصرفية و الأنظمة المشتركة للتنافس بين البنوك زمن الضروري إقامة نظام مصرفي يتكيف مع المعايير العصرية وذلك من خلال بعض الإجراءات:[1]

أولا:خلق المنافسة بين البنوك

مع تزايد ظاهرة العولمة وتحرير الخدمات المصرفية من القيود،اشتدت المنافسة في الأسواق المصرفية واتخذت ثلاثة مظاهر:

أ- المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها سواء محليا أو إقليميا أو عالميا؛
ب- المنافسة بين البنوك و المؤسسات المالية الأخرى؛

[1] بوخدوني وهيبة،**واقع وآفاق النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق**،مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-جامعة الشلف، يومي 15/14ديسمبر 2004،ص ص127. 131

ج- غير المالية على تقديم الخدمات المصرفية.[1]

ثانيا:فتح المجال أمام المبادرة الخاصة والأجنبية

أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأجنبية فتح فروعا لها في الجزائر وذلك منذ صدور قانون النقد والقرض شرط الالتزام بقواعد القانون الجزائري،وككل مؤسسة بنكية ومالية يجب الحصول على ترخيص خاص يتجسد في قرار صادر عن محافظ بنك الجزائر،كما يجب توفر على الأقل رأس مال يوازي رأس المال الأدنى المطلوب تأمينه من طرف البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية كما هو محدد في النظام رقم 90-01 المؤرخ في 4 جويلية 1990 المتعلق برأس المال الأدنى للبنوك والمؤسسات المالية العاملة في الجزائر.

ثالثا:إصلاح النظام المحاسبي في البنوك بما يتلاءم واحتياجات السوق

إن التحول إلى اقتصاد السوق يستدعي القيام بعدة تغيرات في المحيط الاقتصادي للمؤسسات الاقتصادية العمومية بما في ذلك المؤسسات المالية ونخص بالذكر قطاع البنوك الذي يشهد تحولات في هياكله وأنظمته خاصة النظام المحاسبي الذي يشهد مجموعة من الإصلاحات لتكييفه مع التغيرات الحالية ومن هذه الإصلاحات نذكر:

أ- ملائمة النظام للهيكل الإداري للمصرف حتى يتم توفير المعلومات المناسبة لإدارة هذا المصرف بمستوياته المختلفة في الوقت المناسب.

ب- توفير نظام المراجعة و المراقبة الداخلية والخارجية لتفادي الأخطاء و اكتشافها وتصحيحها لضمان دقة المعلومات المستخرجة حتى يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الرشيدة

ج- توفير نظام شامل للتقارير لخدمة فئات المستخدمين المختلفة سواء كانت خطة تقارير دورية أو غير دورية.

رابعا:تطوير التكنولوجيا:وذلك من خلال التفتح الخارجي على أخر المبتكرات التكنولوجية و التسيرية ،و العمل على تكييفها مع متطلبات الأنظمة المصرفية المحاسبية،وأيضا ضرورة استعمال نظام للمعلوماتية من أجل التعجيل في أداء العمليات المصرفية،وأحسن مثال هو نظام دالتا(systèm DELTA)الذي

[1]زايري بلقاسم،**آثار النظام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي في الجزائر**،مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي الثني حول :إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المنعقد أيام 11و12 مارس 2008، ص 6

اعتمدته البنوك التجارية ببلادنا قد ساعد على تجميع ونقل وتخزين واسترجاع كمية ضخمة من البيانات ومعالجتها بكفاءة كبيرة.[1]

خامسا:ضرورة تكوين الإطارات الكفأة

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

المطلب الثاني:التحديات التي يواجهها النظام المصرفي الجزائري

إن مقدرة الجهاز المصرفي الجزائري على النمو و التطور ترتبط بشكل وثيق بمقدرة وحداته بالأخص البنوك العمومية الجزائرية على مواجهة التحديات الجديدة التي تواجهها و التي يمكن تقسيمها إلى تحديات داخلية و تحديات خارجية .

الفرع الأول :التحديات الداخلية

ومن أهمها ما يأتي ذكره فيما يلي :

أ.فقدان الاحترافية في ممارسة العمل المصرفي :سواء تعلق الأمر بواقع سياسة جمع الودائع أو سياسة منح القروض، فالبنسبة لـ :[2]

سياسة جمع الودائع: فلا زالت البنوك العمومية الجزائرية تعاني من ضعف كبير في هذا المجال،ويعزي ذلك لعدة أسباب منها:

– افتقاد المنظومة المصرفية الجزائرية لموارد مستقرة في أجل محددة

– تذبذب عامل الثقة لدى الجمهور بالنسبة للبنوك فيما يتعلق بضمان الودائع في حالة الإفلاس أو سحب الاعتماد من البنوك .

– عدم وجود سعر فائدة قابل للتفاوض على المبلغ المودع

[1] بوخدوني وهيبة،مرجع سبق ذكره، ص ص 128.129

[2] بورمة هشام مرجع سبق ذكره ،ص 50

– اقتصار و تركيز الوكالات البنكية على المدن

سياسة الإقراض: حيث بالنسبة لهذه السياسة توجد عدة نقائص أهمها

–سيطرة البنوك العمومية الستة على النشاط الاقراضي و هو ما يضعف من حدة المنافسة في السوق المصرفية الجزائرية

– الشروط الغير مشجعة على الاستثمار، و التي تفرض من قبل البنوك الجزائرية عند دراسة ملفات طلب القروض ،ناهيك عن صعوبة تحقيق الضمانات المطلوبة لمنح هذه القروض

ب.**عدم فعالية الجهاز المصرفي و التي تتضح على مستويين :**[1]

المستوى المالي :حيث تقاس فعالية المنظومة المصرفية بتكلفة الخدمات التي تقدمها والمعلومات التي تضعها في متناول العملاء، وتفتقر البنوك الجزائرية إلى هذا النوع من الفعالة، ويعزي ذلك إلى:

–غياب منافسة حقيقية في السوق المصرفية في ظل الاعتماد على وضعية الاحتكار التي مزال النظام الاقتصادي يكلفها لهذه المنظومة

– التأخر التكنولوجي وضعف استعمال الإعلام الآلي من قبل البنوك الجزائرية .

– عدم اعتماد البنوك الجزائرية على مراكز البحث و التطور ،و هذا ما يخفض من قدرتها التنافسية في ظل ضعف تشكيلة الخدمات المقدمة

على المستوى الاقتصادي:حيث تعتبر المنظومة المصرفية فعالة إذا قامت بتسيير جيد لنظام الدفع وتخصيص الموارد عملية توزيع الأموال المتاحة لدى البنوك

ج.هيكل ملكية البنوك العمومية الجزائرية و التركز في نصيبها:

حيث يسيطر القطاع العام على هيكل ملكية البنوك فالدولة هي المساهم الوحيد في رأسمالها، وقد استحوذت البنوك العمومية الستة على 92.2%من إجمالي الأصول المصرفية، وهو ما يعبر عن ظاهرة التركز المصرفي التي تتجسد في عدد قليل من البنوك على مجموع الأصول المصرفية، ناهيك عن استحواذ هذه البنوك على .%من الشبكة المصرفية وهو الأمر الذي من شأنه أن يحد المنافسة لأنه في

[1] بلعياش ميادة،مرجع سبق ذكره،ص168

مثل هذه الحالات يكون لممارسات بعض البنوك انعكاسات هامة على أداء البنوك الأخرى وتطوير الصناعة المصرفية [1]

د.صغر حجم رأسمال البنوك الجزائرية: حيث رغم تحديد الحد الأدنى لرأس المال ب 2.5مليار دج بالنسبة للمؤسسات المالية ،إلا أن البنوك العمومية الجزائرية لا تزال صغيرة الحجم وفقا لمعيار رأس المال إذا ما قورنت بالبنوك الأجنبية .وهدا ما يثير مشاكل مالية خطيرة لهذه البنوك كما يحد من قدراتها التنافسية في ظل ما نشهده الساحة المصرفية العالمية من تكتلات مصرفية عملاقة ،و الجدير بالذكر أن مجلس النقد و القرض قد أقر رفع الحد الأدنى لرأس المال إلى 10ملايير دج بالنسبة للبنوك و3.5مليار دج بالنسبة للمؤسسات المالية وذلك بتاريخ 2008/12/25 على أن يتم تحديد

مهلة 12 شهرا للتقييد بهذا الإجراء [2]

ذ.مشكلة القروض المتعثرة: نتيجة للسياسات الاقراضية التوسعية التي انتهجتها الجزائر في مجال الإصلاح المصرفي القائمة على أساس تمويل المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع العمومي من قبل البنوك المملوكة دون مراعاة عوامل المردودية والربحية في عملية التمويل ،كانت الآثار جد سلبية على وضعية البنوك العمومية ومؤثرة للغاية على واقع الجهاز المصرفي الوطني ككل،حيث نمت القروض المتعثرة والمشكوك في تحصيلها بصورة كبيرة وغير مسبوقة خاصة في ظل ضعف مستوى تسيير شؤون تلك البنوك وهو الأمر الذي تطلب فيما بعد تحركا للسلطات العليا في البلاد عبر عمليات تطهير واسعة لمحافظ البنوك أنهكت كاهل الخزينة العمومية واستنزفت منها أموالا ضخمة ،كان بالإمكان أن تذهب باتجاه وتمويل برامج التنمية الوطنية خصوصا في المجالين الاقتصادي والاجتماعي.[3]

ر.**ضعف استخدام التكنولوجيا:** حيث يحتاج الجهاز المصرفي الجزائري إلى زيادة مستوى الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الحديثة وتطبيق البرامج العصرية حتى يكون قادرا على مواكبة تحدي المنافسة داخليا و خارجيا .[4]

---

[1] حفيظ صواليلي ،**إجراءات جديدة تلتزم البنوك برفع رأسمالها إلى 10 ملايير** ،دينار ،جريدة الخبر، العدد 5510 الصادر ،يوم 2008/12/27

[2] الأمر رقم 01/04 المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 27 الصادر 2004/04/28

[3] شهرة عديسة ،**تقييم الدور التمويلي الأورو جزائري في تأهيل النظام المصرفي الجزائري**،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود وتمويل،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،2016-2017،ص187.

[4] عمر عقيلي،**التجارة الإلكترونية عربيا:معوقات تشريعية وتقنية**،مجلة الاقتصاد والأعمال مارس 2000،ص26

هـ.القيود المحاسبية و التنظيمية: منها عدم ملائمة المخطط المحاسبي القطاعي الخاص بالبنوك في تغطية الحسابات وطرق معالجة العمليات المصرفية وكذلك غياب محاسبة تحليلية بنكية دقيقة مكيفة مع واقع هذه البنوك ،ناهيك عن ضعف منظومة الاتصال التنظيمي بين مختلف المصالح وطول خطوط المسؤولية مما ينعكس سلبا على عملية اتخاذ القرار .[1]

و.نقص الإطارات البشرية ذات الكفاءة :رغم ما تحوزه البنوك العمومية الجزائرية من عدد كبير من الموظفين فلا تزال هذه الإطارات تعاني من قلة مرد وديتها و ضعف فعاليتها وانعدام روح المبادرة والإبداع لديها، وهذا نتيجة لعوامل عديدة منه .

ي.ضيق السوق المالي والنقدي الأولي و الثانوي: حيث يحتاج الجهاز المصرفي إلى وجود سوق نقدية منظمة ومتطورة ،والتي يتم من خلالها تأنين السيولة النقدية وتوفير أدوات الدفع للبنوك، ومن خلال ذلك تستطيع هذه البنوك تمويل النشاط الاقتصادي بمختلف قطاعاته بأقل تكلفة ممكنة. وفي نفس السياق ،تبقى بورصة الجزائر حديثة وفتية كما تتسم بقلة التعاملات مما حرم البنوك الجزائرية من مزايا التعامل مع هذه السوق من خلال التمويل، وهذا ما يتطلب المزيد من الجهود والإصلاح وتوفير الخبرات المتخصصة ذات القدرة و الكفاءة الفنية العالية.[2]

الفرع الثاني:التحديات الخارجية

لا تتوقف التحديات التي تواجه الجهاز المصرفي الجزائري عند التحديات الداخلية التي تستوجب عليه مواجهتها ،إضافة إلى ذلك نجد التحديات الخارجية التي تتمثل في التغيرات السريعة في المحيط الدولي الذي يتعامل معه، و الذي من شأنه أن يؤثر بصورة عميقة حاضرا ومستقبلا على البنوك التجارية وقدرتها على دعم التنمية في البلاد .

من أبرز التحديات الخارجية هي :[3]

1 –**ظاهرة اندماج الأسواق الدولية:** حيث انتشرت هذه الظاهرة إثر إزالة القيود الدولية أمام توريد الخدمات المالية و المصرفية بسبب تزايد التدفقات الرأسمالية التي فاق حجمها التجارة العالمية للسلع ،مما أدى إلى ارتفاع عدد فروع البنوك ومن ثم ارتفاع حصة البنوك التجارية الأجنبية في الأسواق المصرفية المحلية في العديد من دول العالم .

[1] بلعياش ميادة ،مرجع سبق ذكره،ص ص 169.170

[2] جميل سليم الزيدانين، **أساسيات في الجهاز المالي"المنظور العلمي"**،دار وائل للطباعة و النشر،الأردن،1999،ص ص123. 124

[3] بورمه هشام ،مرجع سبق ذكره ، ص 53

2- **ظاهرة البنوك الإلكترونية** : التي تعد هذه البنوك تحد من الدرجة الأولى لنظامنا المصرفي والذي عليه مواجهته بكل حزم وجدية، بحيث تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها الفائقة و السريعة جدا على تقديم الخدمات المصرفية في أي وقت وبدون انقطاع(24/24)، وحتى أيام العطل ومن أي مكان، وبأي وسيلة كانت

3- **ظاهرة العولمة** :ونعني بالأخص عولمة الخدمات المصرفية و التي ستؤثر بصورة مباشرة على أداء البنوك التجارية الجزائرية ،غير أن التحدي الحقيقي لظاهرة العولمة يتمثل في الآثار السلبية التي ستنجر عن هذه الظاهرة ومثال ذلك المنافسة غير المتكافئة مع البنوك الأجنبية التي يمتد نشاطها للجزائر نظرا لعدم تأهيل البنوك الجزائرية لهذه المنافسة بسبب ما تعانيه من مشاكل .

4- **تبني البنوك للمعايير الدولية:** أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة،وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهذا يعني ضرورة قيام البنوك المحلية بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها وتحسين نتائجها.[1]

وعليه فإن قدرة المنظومة المصرفية الجزائرية على مواجهة التحديات الداخلية والخارجية سيمكنها من زيادة قدرتها التنافسية في ظل تغيرات البيئة المصرفية على المستوى الداخلي والخارجي ،وهذا لا يأتي إلا بالأخذ بالأساليب الحديثة في التسيير واكتساب القدر الكافي من المرونة لمسايرة هذه التطورات .

المطلب الثالث: متطلبات تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الحركية الاقتصادية الدولية

لقد كثر الجدل في الآونة الأخيرة حول إصلاح وتأهيل القطاع المصرفي لأنه لم يؤد المنوط به في النهوض بالاقتصاد،وذلك نتيجة لمعانات من ارث الاقتصاد الموجه رغم الدخول في الإصلاحات الاقتصادية عموما والمصرفية خاصة، ولتأهيل المنظومة المصرفية لاندماجها في الاقتصاد الدولي يجب إتباع مجموعة من الآليات والإجراءات والبعض منها عبارة عن حلول لمعالجة مشاكل التي تواجه النظام المصرفي.

الفرع الأول:الإجراءات المتبعة لتأهيل المنظومة المصرفية

لقد أصبح لزاما على البنوك الجزائرية لمواكبة التطورات والتغيرات المالية الدولية في عصر العولمة من اتخاذ مجموعة من الإجراءات التي تساعد المنظومة المصرفية الجزائرية للاندماج في الاقتصاد العالمي.

[1] محمد زيدان،**الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية على الجهاز المصرفي**،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،العدد 03،2004،ص132.

أولا:الإجراءات التنظيمية المقترحة للتأهيل المنظومة المصرفية

أ-توفير بعض الشروط المصرفية المحفزة على تطوير أعمال المصارف[1]

1- **تطوير البنية التقنية للقطاع المصرفي:**يحتاج القطاع المصرفي لتشغيله إلى بنية تقنية متطورة، وتشمل هذه البنية الفروع التكنولوجية للخدمات والصناعات المالية،وأنظمة التحويل الإلكتروني والدفع الالكتروني وتبادل الوثائق الإلكترونية والتوزيع الإلكتروني للأوراق النقدية،إلى جانب الأنظمة المشتركة بين المصارف والأنظمة المشتركة بين القطاعات والمناطق.

ومن الضروري إقامة نظام للتكيف مع المعايير المصرفية الحديثة من خلال الاستعمال الأوسع والمكثف للتكنولوجيات والهندسة العصرية وتوسيع نطاق تنافس في القطاع وتقرير التعاون بين المصارف وتحرير أسواق الخدمات المالية وتوسيع الوساطة التقليدية،وهذه كلها عوامل تشكل متطلبات أساسية للنجاح وميادين نشاط المصارف الجديدة إذ أرادت أن تزيد من قدرتها التنافسية وتصبح محركا لإنعاش الاقتصاد الوطني.

2 -**سياسة جبائية محفزة:**ينبغي إعداد سياسية محفزة التي يعاد استثمارها وتعديل أسعار الفائدة للقروض، تشجيع المدخرين على الاستثمارات المنتجة المباشرة التي تدخل في إطار التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

3-ترقية وتوسيع خدمات فتح الحسابات في المصارف:يتم عن طريق توسيع شبكة الوكالات الفرعية المصرفية و إقامة شبكة لغرف المقاصة،إلزامية فتح حساب لكل تاجر،توسيع استخدام وسائل الدفع الأكثر تطورا مثل بطاقة visa الدولية.

ب- توسيع منظومة الخدمات المصرفية وتطويرها:وذلك من خلال:

1- وضع سياسات تجارية وائتمانية متميزة عن طريق تحديث الخدمات المصرفية وإعادة الاعتبار للزبون لأنه الأساس في نشاط كل مصرف وهذا لا يتحقق إلى بوضع إستراتيجية تسويق مصرفي تقوم على:

-تحسين طرق استقبال وتخصيص مصالح خاصة بالاستشارة التي يحتاجها المتعاملون مع المصرف.

[1]علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، **نحو تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الاقتصاد العالمي**،مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 12و15 مارس 2008،ص22

– السرعة في معالجة العمليات وتطبيق سياسة اتصال تهدف إلى زيادة الطلب على المنتجات والخدمات المصرفية.[1]

2– التحول إلى المصارف الشاملة ذات الخدمات المتنوعة والمتطورة لمواجهة المنافسة المصرفية العالمية،وذلك من خلال تقوية قاعدة رأسمال المصارف،وزيادة عمليات الاندماج لمواجهة المنافسة،واستخدام أحدث التقنيات المصرفية،وكذا تقوية دور البنك المركزي في مرحلة تحرير الخدمات المصرفية من حيث الجانب الإشرافي و التنظيمي.[2]

3– تصميم نظام إعلامي يتلاءم مع احتياجات المصرف والزبائن حتى يتمكن البنك من التعرف على كل العمليات المالية والاقتصادية أو التشريعية التي تهم الزبون والبنك،ومتابعة التطورات التقنية المصرفية لتقديم الخدمات الجديدة.[3]

ج– الاهتمام بالعنصر البشري:حيث أن نقص تأهيل العنصر البشري يعد مشكلة في النظام المصرفي الجزائري عموما.

كما أن نجاح استراتيجيات التأهيل والتطوير بكافة محاورها بكفاءة وفعالية هو مرهون بتوفير كوادر وإطارات بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية حديثة وهو ما يتطلب تبني ما يلي:

– توظيف العناصر المختصة في المجال المصرفي؛

– إلزام كافة العاملين بالمصارف بتلقي برامج تدريبية على استخدام تكنولوجيا الاتصالات والحاسوب باعتباره عنصرا رئيسيا في العمل المصرفي؛

– ترسيخ بعض المفاهيم المتطورة لدى موظفي المصارف التي تتعلق بأهمية الابتكار والإبداع ومواكبة التكنولوجيا الحديثة .

---

[1] عتيقة وصاف،**الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وأثرها على القطاع المالي في الاقتصاديات العربية–حالة الجزائر** – مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر بسكرة،2002/2001 ص152

[2] محمد زيدان،**النظام المصرفي وتحديات العولمة**،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر،واقع وآفاق،جامعة قالمة، يومي 5.6نوفمبر 2011،ص38.

[3] نعيمة غلاب وزيات دراجي، **استراتيجيات التكيف البنكي مع تطوير المحيط الاقتصادي**،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر،واقع وآفاق جامعة قالمة، يومي 5.6نوفمبر 2001،ص ص253.252

ثانيا: إجراءات تساعد على تأهيل النظام المصرفي الجزائري

نذكر منها:

أ- يجب على المصارف الجزائرية مسايرة المعايير الدولية،خاصة اتفاقيتي بازل 1وبازل 2.
ب- تأهيل المؤسسات المساعدة للعمل المصرفي خاصة السوق المالية،فالملاحظ في الجزائر هو ضعف هذه السوق وعدم نموها مند افتتاحها في التسعينات.حيث تبين أن الحجم النسبي للقيمة السوقية لبورصة الجزائر مقارنة مع الحجم الإجمالي لهذه القيمة.
ت- تحديث أنظمة الدفع في الجزائر.[1]

بالإضافة إلى الإجراءات التي تم ذكرها سابقا هناك إجراءات أخرى مقترحة ولابد من القيام بها لتأهيل أمثل للمصارف الجزائرية وذلك لدمجها في الاقتصاد الدولي وذلك بسبب عدم نجاعة الجهاز المصرفي من بينها مراجعة المنظومة القانونية وتطبيقها في الميدان،تشديد الرقابة لمكافحة الإفلاس والاختلاس في المصارف،إعادة النظر في الامتيازات الممنوحة للبنوك العامة وهناك إجراءات تقوم بمعالجة المشاكل و الاختلالات عند القيام بها سنحاول أهمها.

الفرع الثاني:إعادة هيكلة البنوك العمومية كأحد الحلول لمعالجة اختلالات النظام المصرفي الجزائري

لقد أثرت الصناعة المصرفية بعديد من التطورات و المتغيرات التي كانت ملازمة لانتشار ظاهرة العولمة الاقتصادية وخصوصا الجانب الملموس منها وهو العولمة المالية ،من هنا تحديدا شهد القطاع المصرفي في أغلب دول العالم عدة تغيرات استوجبت تدخل السلطات العليا في الدول لمعالجة الأوضاع ووضع قواعد وتنظيمات تتماشى و الواقع الجديد للنشاط المصرفي العالمي لهذا شهد النظام المصرفي عدة إصلاحات ومن أجل استمرار مواجهة التغيرات التي تحدث على مستوى النظام المصرفي ولمواجهة المشاكل و الاختلالات التي تتعرض لها وجب ضرورة مواصلة النهج الإصلاحي عن طريق إجراء عمليات إعادة هيكلة الجهاز المصرفي التي تتركز على ثلاثة محاور رئيسية هي :[2]

أولا :إعادة الهيكلة المالية من خلال وضع جملة من الإجراءات المساندة لقدرة وكفاءة الجهاز المصرفي الوطني على الوفاء بجميع التزاماته ،وخصوصا معالجة مشكل ضعف القاعدة الرأسمالية للبنوك ،و إيجاد

[1] علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي،مرجع سبق ذكره،ص ص 24.25

[2] ساحلي لزهر ،**عولمة النشاط المصرفي وإعادة تأهيل المنظومة المصرفية-حالة الجزائر**-مذكرة دكتوراه في العلم الاقتصادية،الشعبة اقتصاد المعرفة والعولمة،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،جامعة باجي مختار عنابة،2016،ص ص342.343

حلول واقعية لمشاكل الديون المتعثرة بعيدا عن استنزاف مقدرات البلاد في ذلك ،و المضي بذلك في اتجاه خصخصة المصارف العمومية التي تفتقد للكفاءة و القدرة على المنافسة ،أو بيعها أو دمجها مع أخرى لتكوين كيانات مصرفية أكبر قادرة على أخد مكانة متميزة و دائمة

ثانيا : إعادة الهيكلة التشغيلية من خلال وضع جملة من الإجراءات التي من شأنها أن تساهم في تقديم الدعم الفني و التكنولوجي للبنوك ،و بالتالي توفير خدمات و منتجات مصرفية ذات جودة عالية و بأقل تكاليف ممكنة ،تساعد على رفع القدرات التنافسية لتلك البنوك

ثالثا :إعادة الهيكلة التنظيمية والإدارية، وذلك من خلال جملة من الإجراءات التي يكون الهدف منها رفع قدرات البنوك من جانب التنظيم والتسيير، وهنا يتم التركيز على رفع كفاءة العنصر البشري و تطوير أنظمة الرقابة والإشراف ،وتحسين طرق إدارة الأصول والخصوم، والإدارة الكفؤة لمخاطر القروض وخصوصا خطر السيولة الذي يهدد مستقبل البنوك ووجودها.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكن القول أن عملية إعادة الهيكلة تتمثل في الإجراءات التي تعتمدها السلطات الاقتصادية أو المصرفية أو المالية أو الهيئة المسؤولة عن تنفيذ برامج إعادة هيكلة المؤسسات المالية والمصرفية ،بهدف تطوير وتحسين أداء البنوك، واستعادتها لقدراتها على الوفاء بالتزاماتها، وتحقيق أرباح ملائمة، واتخاذ الإجراءات المناسبة التي تسمح بتحسين كفاءة عملية الوساطة المالية التي يؤديها الجهاز المصرفي، واستعادة ثقة المتعاملين الاقتصاديين معه.

الفرع الثالث:لجنة بازل وتأثيرها على النظام المصرفي الجزائري

انطلاقا من الدور الذي تلعبه البنوك كوسيط مالي بين أصحاب الفائض و أصحاب العجز ،فإنها يمكن أن تتعرض للعديد من المخاطر المصرفية التي تؤثر على أدائها وعلى حصتها السوقية، ومع تزايد تأثير العولمة على مختلف الأنشطة الاقتصادية، فقد أصبح لزاما على البنوك الاحتياط من المخاطر ،وذلك يتم بتدعيم رأس المال،وقد اتخذ معيار كفاية رأس المال أهمية متزايدة منذ قرار لجنة بازل سنة 1988، حيث تأثرت البنوك العاملة بهذا المعيار منذ تلك السنة ،وأصبحت ملزمة بأن تصل نسبة رأسمال مجموع أصولها بعد ترجيحها بأوزان المخاطرة الائتمانية إلى 8% كحد أدنى مع نهاية 1992[1]

[1] مرابط آسيا ،**العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي** ،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية –واقع وتحديات –جامعة الشلف 14و15ديسمبر 2004،ص241.

أولا:لجنة بازل

أولى الخبراء في مجال البنوك اهتماما متزايد بحجم رأس المال باعتباره خط الدفاع الأول في حالة تعرض البنك لخسائر بسبب توظيف أمواله في عمليات لا تخلو من مخاطر،مثل القروض والتوظيفات الأخرى،وذلك مقابل التزام هام،وهو ضمان أموال المودعين .

لذلك حاول هؤلاء الخبراء وضع معايير لقياس كفاية رأس المال منذ وقت مبكر، وبأشكال مختلفة،وأولى المعايير المستخدمة في هذا المجال كان نسبة رأسمال البنك إلى إجمالي الودائع، وذلك مند سنة 1914م وقد حددت هذه النسبة ب 10% عالميا، أي أن تكون الودائع تعادل عشرة أضعاف رأس المال،وساد هذا المعيار إلى سنة 1942م، حيث تخلت عنه المصارف خاصة الأمريكية منها.

بعد الحرب العالمية الثانية استخدمت السلطات النقدية و المصارف معيار نسبة رأس المال إلى إجمالي الأصول باعتبار أن الأهم بالنسبة للبنك هو كيفية استخدام الأموال في توظيفات مختلفة،ومدى سيولة هده الأصول.

تطور الأمر بعد ذلك إلى استخدام مؤشر رأسمال إلى إجمالي القروض و الاستثمارات باستثناء بعض الأصول كالنقدية في الصندوق و الأوراق المالية الحكومية ،و القروض المضمونة من الحكومة على اعتبار أن هده الأصول ليست فيها مخاطرة بالنسبة للبنك.وقد ظهرت هده الفكرة مند سنة 1948 تقريبا.

بعد أن تفاقمت أزمة الديون الخارجية للدول النامية ، وتزيد حجم الديون المشكوك في تحصيلها والسيئ منحتها البنوك العالمية ،ممل سبب أزمات هده البنوك،إضافة إلى المنافسة القوية من جانب البنوك اليابانية للبنوك الأمريكية والأوروبية بسبب نقص رؤوس أموال تلك البنوك كل ذا جعل السلطات الإشرافية في أقطار مجموعة الدول الصناعية العشرة الكبرىgroup of ten وهي :بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا اليابان، هولندا، السويد، المملكة المتحدة، الولايات المتحدة الأمريكية. [1]

ثانيا: تأثير اتفاقيات بازل على النظام المصرفي الجزائري

في الجزائر حددت التعليمة رقم 47-49الصادرة في 92نوفمبر 4991م معظم المعدلات المتعلقة بالقواعد الحذرةles règles prudentielles وأهمها تلك المتعلقة بكفاية رأس المال.

فقد فرضت هذه التعليمة على البنوك الالتزام بنسبة ملائمة لرأس المال أكبر أو تساوي 8%تطبق بشكل تدريجي مراعاة للمرحلة الانتقالية التي يمر بها الاقتصاد الجزائري نحو نظام اقتصاد السوق،وحددت آخر

[1] سليمان ناصر، **النظام المصرفي الجزائري واتفاقية بازل**،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ، العدد06 جامعة ورقلة،2006 ،ص158

أجل لذلك نهاية ديسمبر 1999م،وذلك وفق المراحل الآتية:[1]

- 4% مع نهاية شهر جوان 5991
- 5%مع نهاية شهر ديسمبر 6991
- 6%مع نهاية شهر ديسمبر 7991
- 7%مع نهاية شهر ديسمبر 8991
- 8%مع نهاية شهر ديسمبر 9991

وقد حددت المادة5 من التعليمة رقم 74-94 حساب رأس المال الخاص للبنك في جزئه الأساسي ،بينما حددت المواد 6و7العناصر التي تحتسب ضمن الرأس التكميلي للبنك ،ومجموع هذين الجزأين يشكل رأس المال الخاص للبنك ،بينما بينت المادة 8 من التعليمة مجموع العناصر التي يتوفر فيها عنصر المخاطرة، ثم صنفتها المادة 11 وفق أوزان المخاطرة الخاصة بها حسب ما يكافئها من قروض، وذلك في ملحق خاص ينشره ويوزعه بنك الجزائر وكل ذلك بطريقة مشابهة لما ورد في مقررات بازل 1.

[1] المادة 3من التعليمة رقم 74-94المؤرخة في 29 نوفمبر 1994 المتعلقة بتحديد القواعد الحذرة

خلاصة الفصل:

عرف القطاع المصرفي تطورات وتحولات جذرية بدأت بإنشاء ما يعرف بمؤسسات السيادة الوطنية وتأميم البنوك الأجنبية وتبني النظام الاشتراكي فأصبحت تدير هده المؤسسات بما يعرف بالتخطيط والمركزية في القرار، إلا أن النزاعات والتناقضات القائمة في المنظومة المصرفية تطلبت الشروع في الإصلاحات لبناء نظام تمويل وطني جزائري يستجيب لمتطلبات التنمية الاقتصادية آنذاك ،وجاءت الإصلاحات النقدية والمصرفية لعام 1986لإعادة تحديد مهام الجهاز المصرفي وكذا من أجل تنظيم سير النظام المصرفي وفق آليات جديدة في ظل التخطيط المركزي، إلا أن عدم إصدار مراسيم تطبيق هذا القانون أدى إلى عدم فعاليته على مستوى المصارف والمؤسسات الاقتصادية، مما أدى إلى تعديله بنصوص جديدة، فجاء قانون 1998الذي منح الاستقلالية المالية للمؤسسات الاقتصادية العمومية.

بالإضافة إلى الاستقلالية في التسيير كانت هذه الإصلاحات عن إصلاحات تمهيدية لصدور قانون النقد والقرض90-10الذي جاء لتغيير بنية القطاع المصرفي الجزائري ويجعله نظام يتلاءم مع اقتصاد السوق وذلك بإدخال البنوك الخاصة الوطنية و الأجنبية إلى السوق المصرفية وطرأت على هذا الأخير تعديلات أهمها كان في سنتي 2001و2003و2010و2017.

وحاول القطاع المصرفي لمواكبة التطورات الحاصلة في الاقتصاد العالمي بالقيام بمجموعة من الإجراءات التي تساعد على حل مشاكل التي تواجهه وتأهيل النظام المصرفي.

الفصل الثالث

عصرنه المصارف

تمهيد:

إن مستوى التقدم والتطور الاقتصادي يقاس بمدى كفاءة ونجاعة النظام البنكي ونوعية خدماته المقدمة فشرعت الجزائر منذ أكثر من عشر سنوات في إطار إصلاحات اقتصادية شاملة إلى إصلاح منظومتها المالية و المصرفية استعداد للتحول إلى اقتصاد السوق وتحضير للاندماج للاقتصاد العالمي،عن طريق تطوير أنظمة الدفع وعصرنه المعاملات المصرفية، وإطلاق خدمة البنوك الإلكترونية ومعالجة المعلومات عن طريق المقاصة الإلكترونية وأصبح هذا المجال ذو أولوية في أي اقتصاد،ففرض على البنوك الجزائرية عصرنة المصارف كجزء من الإصلاحات وعليه تم الاقتراح العديد من الأفكار والمشاريع ومن أهم هذه المشاريع الصيرفة الإلكترونية التي تعد المرجع الحديث للمصارف المعاصرة أو بالأحرى الوجه البارز للاقتصاد الجديد والقائم على التكنولوجيا الجديدة للإعلام و الاتصال.

وسنتطرق في هذا الفصل إلى ما يلي:

المبحث الأول: تطوير الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري.

المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الثالث: تجارب بعض البنوك الجزائرية في تحديث خدماتها

المبحث الأول: تطوير الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري

إن تطور التجارة الالكترونية ورقمية الاقتصاد، يعتبر من أهم الأسباب التي أدت إلى دخول المصارف الجزائرية في مرحلة جديدة من خلال عصرنه الإدارة المصرفية،وتطور الخدمة المصرفية التقليدية فيها،إلى خدمة مصرفية إلكترونية ،وبالتالي تحول النقود من شكلها المادي الملموس لتصبح تيار غير مرئي من الإلكترونيات المحفوظة في البطاقات الذكية أو على قرص صلب للكمبيوتر وسنتطرق في هذا المبحث إلى أسباب تأخر الصيرفة الإلكترونية وخطوات الوصول إلى الصيرفة الإلكترونية واستبدال وسائل الدفع التقليدية بوسائل حديثة أكثر تطورا.

المطلب الأول:أسباب تأخر نظام الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

هناك العديد من الأسباب التي أدت بالمصارف الجزائرية عدم مواكبة التطورات الحاصلة التي أضحت هي الركيزة الأساسية لعصرنة النظام المصرفي الجزائري ويتم ذلك من خلال تحديث الخدمات المصرفية المقدمة من طرفها.

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية في الجزائر

يمكن إيجاز أهم سمات الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي فيما يلي:

- "ضعف كفاءة أداء العنصر البشري ؛
- الإجراءات البيروقراطية و التعقيدات في المعاملات المصرفية؛
- قلة استخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال بالمصارف الجزائرية؛
- نقص التسويق المصرفي بالمصارف الجزائرية؛
- انخفاض معدلات الفائدة و توفر الاستثمارات المربحة في السوق السوداء،وكذا التهريب الضريبي؛
- توسيع و امتداد جغرافي، مما يعيق التنسيق الداخلي وتبادل المعلومات بين مختلف الهياكل الإدارية للمصرف." [1]
- خدمات مصرفية تقليدية لا تستجيب حتى لأبسط توقعات المجتمع ،ففي الوقت التي تقوم فيه المصارف في العالم بتقديم أكثر من 360 خدمة لزبائنها،فإن المصارف الجزائرية لاتصل حتى إلى

[1] بركان أمينة،**تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري**،مجلة الاقتصاد الجديد ، العدد07 ،جامعة خميس مليانة ،سبتمبر2012،ص 268

خدمات المصرفية المقدمة في الدول النامية،حيث تقدر في الجزائر ب 40 خدمة مصرفية مما يقلل من قدرتها التنافسية وتنمية رأسمالها[1]

ومن خلال هذه الخصائص التي تتميز بها الخدمات المصرفية التي يقدمها الجهاز المصرفي الجزائري ورغم جميع الإصلاحات المصرفية التي قامت بها الجزائر إلا أنها غير كافية جعلتها تبقى بعيدا عن التطورات الدولية المعروفة اليوم ،ومنها ظاهرة اندماج المصارف ،وظاهرة اندماج الأسواق المالية الدولية نتيجة إزالة القيود على حركة رؤوس الأموال، وتدويل الخدمات المالية والمصرفية وظهور المصارف الإلكترونية، الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الفرع الثاني:مبادئ إقامة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

لقيام أي مشروع لابد من توفر ثلاثة مقومات هي:

أ- الدقة في تحديد الهدف ووقت إنجاز المشروع؛

ب- تخصيص الموارد المالية والبشرية اللازمة؛

ج- توفر بيئة ملائمة(قانونية،صناعية،سياسية)ولا يكفي أن تكون مساعدة بل يجب أن تكون محفزة.

أما عن مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر فهو يواجه صعوبات وعراقيل تجعل إقامة هذا المشروع شبه مستحيلة في الوقت الراهن،فباعتبار أن البنوك العمومية تسيطر على 90"% من السوق المصرفية حيث لا يسمح لهذه البنوك بتخصيص الموازنات التي يحتاج لها مثل هذا المشروع ،خاصة لأنها خرجت للتو من تطهير مالي وإعادة رسملة كلف خزينة الدولة 518 مليار دينار،أما بالنسبة للبنوك الخاصة لا تزال تفتقد إلى إستراتيجية نمو تمكنها من تنويع وتوجيه مواردها نحو الأنشطة الأكثر ضمانا والأسرع ربحا.

لذا من الضروري أن يؤخذ هذا المشروع كمشروع وطني تكون الدولة طرفا أساسيا وحاسما فيه،وربما ما يشجع على تأكيد هذا الدور الوضعية المربحة للبلاد وهذه الوضعية تشكل فرصة نادرة للانطلاق نحو التنمية التي تنطلق من مفهوم الاقتصاد الجديد،الذي نرغب الاندماج فيه و الصيرفة الإلكترونية تمثل أحد أركانه،وهذا دور الدولة يتمثل في جانبين:

- المساهمة في إرساء قاعدة تكنولوجيا الإعلام والاتصال،وذلك في إطار مخطط إنعاش اقتصادي.

[1] منية خليفة،**الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية** ، مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية- المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،يومي 27/26أفريل 2011،ص36

– تشجيع البحث والتطوير ،وذلك في إطار المخطط الوطني للبحث والتطوير.[1]

المطلب الثاني: سيرورة الصناعة المصرفية في البنوك الجزائرية

سعت البنوك الجزائرية إلى تحديث وعصرنه أنظمة المعلومات والدفع، لاستكمال منظومة مصرفية تتميز بالحداثة والعصرنة واستدراك التأخر في خذا المجال والذي يعتبر هو الآخر امتداد لسلسلة الإصلاحات المنظومة المصرفية.

الفرع الأول: مزايا الصيرفة الإلكترونية

إن ما يبحث عنه العميل هو الحصول على خدمات بنكية متميزة طوال الوقت وبلا انقطاع،و في الحقيقة لبت البنوك الإلكترونية هذه المطالب وذلك باستخدام الاتصال التليفوني و الاتصال الإلكتروني عن طريق الانترنت، وللبنوك الإلكترونية مزايا عديدة تقدمها للعميل وللبنك نفسه ونلخص أهمها فيما يلي:[2]

أ.**توسيع قائمة المتعاملين:**فمع تطور التكنولوجيات الحديثة أصبحت الانترنت وسيلة يستخدمها الجميع،وقد ساهمت الانترنت في التعرف على الكثير من البنوك وترويج خدماتها المصرفية،وهذا الأمر جعل لكل بنك قاعدة عريضة من العملاء.

ب.**تقديم خدمات بنكية جديدة:**لقد أتاحت الصيرفة الإلكترونية لمتعا مليها خيارات واسعة، مما يمنح حرية أكبر في اختيار الخدمات.

ج.**كفاءة وسهولة الوصول إلى البنوك الإلكترونية:** تميزت البنوك الإلكترونية بسرعة انجاز الأعمال إذا ما قورنت مع البنوك التقليدية،فبدلا من انتقال المتعامل إلى مقر البنك،أصبح بإمكانه الاتصال بالبنك عبر الانترنت من أي مكان ويقوم بتنفيذ العمليات التي يريدها بكفاءة عالية وفي أجزاء من الدقيقة الواحدة.

د.**تحقيق الميزة التنافسية:** إن عملية تسويق البنك لخدماته عبر الانترنت تعطيه فرصة امتلاك ميزة تنافسية مما يعزز مكانته ويؤهله إلى المستوى المعاملات العالمية.

هـ.**خدمة البطاقات:**فالبنوك الإلكترونية توفر عدة خدمات مميزة وذلك لشريحة معينة من المتعاملين(رجال الأعمال)، وكذا تقديم خدمات مجانية والإعفاء من رسوم وعمولات الخدمات البنكية، والكثير من الخدمات الخاصة.

[1] منية خليفة،مرجع سبق ذكره،ص ص09،11.

[2] بودي عبد القادر و بودي عبد الصمد،**تكنولوجيا الانترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية-مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية-**، مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية- المركز الجامعي بخميس مليانة- الجزائر،يومي:27/26 أفريل 2011، ص53.

و.**تخفيض قيمة التكاليف:**بداية الحديث بالنسبة لتخفيض التكاليف ينطلق من تكلفة إنشاء البنك ،فتكلفة إنشاء موقع إلكتروني للبنك لا يمكن أن يقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك لا يمكن أن يقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك ومن ثم ننتقل إلى تكاليف تقديم الخدمة فالبنوك الإلكترونية تساهم في تقليص تكاليف تقديم الخدمة من خلال تخفيض النفقات التي يتحملها البنك.

الفرع الثاني:أهمية الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سيتيح للمصارف الجزائرية دخول العصرنة من أبوابها الواسعة،فهي تمنح عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:[1]

- تيسر التعامل بين المصارف الجزائرية، وبناء علاقات مباشرة فيما بينها.
- إقامة أنظمة دفع إلكترونية تساهم في تطوير الأداء،وخفض التكاليف .
- المساهمة في جلب الاستثمارات لاسيما الاستثمار الأجنبي المباشر من خلال توفير خدمات مصرفية الكترونية(24/24).
- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك،بحيث لا يستطيع البنك إنشاء فرع خاص بها في كل منطقة عبر التراب الوطني ما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة إدارية،فإنشاء موقع للمصرف عبر شبكة الانترنت يوفر تكلفة إنشاء فرع له وكل المصاريف الناجمة عن ذلك ،كما يمكن من خلال المصرف الإلكتروني تسويق مختلف الخدمات المصرفية و التبادل الالكتروني للوثائق في مدة وجيزة،فضلا عن إجراء التعاملات البينية بين مصرف ومصرف آخر أو بين المصرف وفروعه لما يكلفه ذلك من جهد ووقت.

إن توجه البنوك الجزائرية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة،ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات،ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين

- خدمات البنوك لاختيار الأنسب ،وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء حيث تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك و الترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية،وإقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها
- استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات.

[1] رابح زبيري وليندة بوزرورة، **آفاق الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية** ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16،2016 ص298

الفرع الثالث:خطوات الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

يتطلب تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر توفير عناصر مرتبطة بالنظام المصرفي الجزائري وذلك من خلال إقامة نظام للتسوية الإجمالية وتطوير استخدام النقود الإلكترونية، وبطاقة الائتمان وتطوير شبكات الاتصالات الالكترونية مثل شبكة الانترنت.

أولا:اعتماد نظام الدفع الالكتروني للعمليات المصرفية الكبرى

في إطار تحديث وعصرنه النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع ، بادر بنك الجزائر بالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنوك العالمية بإنجاز نظام دفع إلكتروني متطور، ثم الشروع في تنفيذه سنة 2004، وشرع في تجريبه سنة 2005،ودخل في مرحلة التشغيل بصفة نهائية في فيفري عام 2006.[1]

ويعرف نظام (ARTS) على أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري،إجمالي،نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للبنوك.[2]

هدف نظام التسوية الإجمالية(ARTS):يهدف نظام التسوية الإجمالية في الجزائر إلى تحقيق الأهداف التالية:[3]

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي،وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- تخفيض آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسير مخاطر السيولة؛
- تقوية العلاقات بين المصارف.

[1] بريش عبد القادر،مرجع سبق ذكره،ص203

[2] بوعافية رشيد، **الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري**–الآفاق و التحديات–مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البليدة، 2005، ص48.

[3] عرابة رابح،**دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**،مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية،جامعة الشلف،العدد08،2012ص20

الجدول رقم(01):المعاملات من خلال نظام ARTS في المنظومة المصرفية الجزائرية خلال الفترة 2009-2015

السنوات	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
نسبة تداول نظام ARTS%	99.56	99.93	99.77	99.77	99.99	99.99	100
عدد العمليات	205736	211561	237311	269557	290418	314357	334749
قيمة العمليات (مليار دج)	649740	587475	680123	535234	358026	372394	265141

المصدر:زغدار أحمد،حميدي كلثوم،**تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006إلى غاية 2014**، مجلة البحوث و الدراسات العلمي،جامعة الدكتور يحي فارس،ديسمبر 2015 ص17.

نلاحظ منذ سنة 2009إلى غاية سنة2015معدل توافر هذا النظام 100"% سنة 2015 كذا تعتبر هذه العلاقة المحصل عليها مطابقة للمقاييس الدولية والذي المتفق بشأنها بشكل مشترك لقياس الموثوقية العملياتية لأنظمة التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة بشكل عام.

ثانيا:نظام المقاصة الإلكترونية

موازاة مع نظام الدفع الإلكتروني للمبالغ الكبرى(ARTS)ثم إنشاء أرضية جديدة للصناعة المصرفية تتمثل في منظومة المقاصة الإلكترونية التي ترتكز على المعالجة الآلية للمعطيات والصور دون اللجوء إلى مستند ورقي.

دخل نظام المقاصة الإلكترونية في ماي 2006 بمقاصة الشيكات،وقد تم إدخال أدوات الدفع الأخرى تدريجيا وخلال سنة 2007أنجز هذا النظام ما يقارب 07 مليون عملية دفع بمبلغ إجمالي يقدر ب5452مليار دينار.[1]

ويهدف نظام المقاصة إلى ما يلي:[2]

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقية من وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر

[1] عرابة رابح،مرجع سبق ذكره،ص21

[2] السعيد بريكة،**واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر**،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،تخصص بنوك،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة العربي بن مهيدي،2011،ص251

جدول رقم (02):تطور المعاملات المالية عبر نظام(ATCI)في المنظومة المصرفية الجزائرية خلال فترة 2008-2015

السنوات	عدد عمليات الدفع بالمليون دينار	مبلغ عمليات الدفع بالمليار دينار	نسبة عمليات البطاقة في المعاملات الكلية%	مبلغ المعاملات بالبطاقات	نسبة الشيكات في حجم المعاملات الكلية%	حجم عمليات الدفع بالشيكات بالمليون دينار	عمليات التحويل بالمليون دينار	نسبة عمليات التحويل في المعاملات الكلية%
2008	9.32	7188.255	125	1.161	70.3	6.6	1.530	16.4
2009	11.139	8534.729	17.2	1.915	63	7.023	2.101	18.9
2010	13.818	8878.137	20	3.758	52.5	7.252	3.687	26.7
2011	17.062	10581.6	28.4	4.848	44.9	7.667	4.406	25.8
2012	17.387	11766.1	22.7	3.953	46.2	8.034	5.227	30.1
2013	19.470	12661.6	23.5	4.570	42.2	8.210	6.479	32.3
2014	20.750	13979.0	22.0	4.560	40.9	8.490	7.470	36.0
2015	20.756	15892	14.9	3.089	41.82	8.490	8.748	42.15

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على لتقرير السنوي لبنك الجزائر من 2008 إلى 2015

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ تسجيل المعاملات عبر هذا النظام قد عرف تطورا ملحوظا و مستمرا،سنة 2015 مقارنة ب2008 ،ومقارنة بالدول المجاورة يعتبر حجم المعاملات ضئيل،ويرجع السبب في ذلك إلى أن المعاملات التي تتم داخل البنك أكثر بشكل كبير من المعاملات بين البنوك حيث تفوقها بخمسة أضعاف.

وبالنسبة لطرق الدفع المستخدمة عبر هذا النظام،نلاحظ هيمنة الشيكات وتطور العمليات من خلال هذه التقنية،أما بالنسبة لعمليات التحويل من خلال هذا النظام فقد عرف تطورا مستمرا

المطلب الثالث:وسائل الدفع في الجزائر

تعمل البنوك التجارية الجزائرية جاهدة على اللحاق بركب التكنولوجيا الحديثة وذلك من خلال تبني مفاهيم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية،كما أن واقع وسائل الدفع التقليدية في الجزائر لم يعرف هذا التطور وتبقى هذه الوسائل موجودة في الجهاز المصرفي الجزائري.

الفرع الأول:واقع وسائل الدفع التقليدية في الجزائر

لقد شهدت الجزائر عدة تطورات،خاصة في المجال المصرفي،حيث كان لتطور وسائل الدفع التقليدية محدودا من حيث العدد لكن حجمها بالقيمة يشهد تطورا من سنة إلى أخرى،كما نجد أن الشيكات تبقى مهيمنة على باقي وسائل الدفع لثقة الجمهور بها والتعامل بها بشكل دائم ،هذا ما جعل وسائل الدفع التقليدية في الجزائر تبقى موجودة رغم التطورات الحاصلة في مجال المدفوعات.

نجد خلال فترة 2003-2005 حجم وسائل الدفع المقدمة بغرف المقاصة متطورة،ففي سنة 2003 كان مجموع الشيكات 4367794 دج، بينما سنة 2005 فبلغت 5804200دج وهذا يفسر مدى تطور الشيكات في بنك الجزائر كما نجد التحويلات تصل إلى 397668 دج في سنة 2003 بينما في عام 2005 تصل إلى 527220.[1]

هذا واضح من خلال خذه المبالغ ،أن وسائل الدفع التقليدية تبقى موجودة في التعاملات المصرفية.

الدفع بأوامر التحويل:حجم التحويلات التي تمر بالمقاصة بين البنوك محدودة سواء بالعدد أو بالمبلغ مقارنة بالشيكات وهي تتعلق خصيصا بإشهارات الاقتطاع الآلية للفواتير. [2]

- السفتجة و السند لأمر:

استعمالاتها كوسائل دفع محدودة جدا في الجزائر،فالمؤسسات العمومية نادرا ما تكتب سندات، وأغلب السندات لأمر والسفتجة المقدمة لغرف المقاصة تخص المؤسسات الخاصة.

[1] عبد الرحيم وهيبة، **احلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية** ،مذكرة مقدمة ضمن شهادة ماجستير ،في علوم التسير فرع نقود وبنوك ومالية ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2004.2005، ص 96

[2] لوصيف عمار،**استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية**، مذكرة ضمن شهادة ماجستير، جامعة منشوري قسنطينة، علوم اقتصادية، 2009، ص102.

فنجد في 2003 مبلغ السفتجة والسند لأمر القابلة للدفع تصل إلى 101199 بينما في 2005 تصل إلى 92945 والغير قابلة للدفع عام 2003إلى 19136 وعلم 2005إلى 15520،نجد أن السندات لأمر والسفتجات منخفضة ويعود ذلك لعدم ثقة العملاء بها.

الفرع الثاني:مشاكل وسائل الدفع التقليدية و إعادة الاعتبار لها

أولا:المشاكل الناجمة عن استخدام وسائل الدفع التقليدية

تتمثل فيما يلي:[1]

- ندرة إرسال مستخلصات الحسابات و الكشوف الدورية إلى مقر سكن الزبائن .
- استخدام الطرق اليدوية على مستوى الوكالات مما يؤدي إلى طوابير الانتظار طويلة رغم توفر الوسائل التقنية.
- مشاكل ذات طابع إداري (تسليم البريد،دفاتر الشيكات.....)
- طول مدة انتظار دفتر الشيكات و التحويلات .
- التعرض إلى السرقة أو التزوير فيما يخص الشيكات.

ثانيا:إعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية

في إطار إعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية بدأت الجزائر في تطبيق مشروع يتعلق بتحديث طرق التحصيل ومعالجة هذه الوسائل خاصة منها الشيك لأهميته مقارنة بالوسائل الأخرى ،وتهدف هذه العملية إلى إلغاء المادية لوسائل الدفع و الاقتصار على تبادل المعلومات بواسطة الصور الالكترونية بدلا من التبادل المادي باستخدام أجهزة scanne،وتقوم البنوك بما يلي:[2]

- التسجيل الرقمي للشيكات ،وتكون قيمتها أقل من 50000دج.
- التسجيل الرقمي وتصوير الشيك باستخدام جهاز سكا نير،للشيكات التي مبالغها تكون بين 50000دج و 200000 دج.

[1] عبد الرحيم وهيبة،مرجع سبق ذكره ،ص ص 103،.104

[2] معلومات من بنك الفلاحة و التنمية الريفية htt://www.bdl.dz

– التسجيل الرقمي وتصوير الشيك بجهاز سكا نير و تحويل ورقة الشيك للأرشيف،عندما يكون المبلغ أكبر من 200000دج.

وعلى البنوك احترام مواعيد المعالجة، حيث تكون مدة إرسال الشيكات للمقاصة في مدة أقصاها يومان ،وتتم المقاصة في مدة أقصاها 3 أيام.

الفرع الثالث:استعمال وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

رغم التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الإلكترونية في العالم وتوسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات حيث أصبحت من أهم وسائل الدفع في الوقت الراهن إلا أن الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستخدمات رغم أن العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطا كبيرة في هذا المجال وما نستطيع أن نتحدث عنه هو بطاقات السحب وتفعيل بعض الآليات الأخرى:

أولا:بطاقة السحب:

تم إنشاء بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، فقد أنشأت شركة ما بين المصارف الثمانية وهي: البنك الوطني الجزائري،بنك الفلاحة والتنمية الريفية ،بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط القرض الشعبي الجزائري،بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون لفلاحي، بنك البركة الجزائري هذه المصارف أنشأت في سنة 1995 هذه الشركة وهي شركة ذات أسهم رأسمالها 267 مليون دينار جزائري وذلك من أجل :[1]

– تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري
– تطوير وتسير التعاملات النقدية مابين المصارف
– تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تناول النقود
– وضع الموزعات الآتية في المصارف و التي تشرف عليها الشركة

وتقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السرية ،وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرمه المصرف مع شركة satim الذي يحدد التزام

[1]آيت زيان كمال و آيت زيان حورية، **الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس، نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية،جامعة فيلادفيا،عمان،خلال الفترة4-7،2007،ص ص04. 05

الطرفين خاصة فيما يتعلق بآجال وإجراءات التسليم بالإضافة إلى عمليات الربط بين الموزعات الآتية ومصالح satim بواسطة شبكة اتصال حيث تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات ما بين المصارف.

ثانيا:الشبكة النقدية ما بين المصارف:

في سنة 1996أعدت شركة satim مشروعا لإيجاد حل للنقد بين المصارف، وأول مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ في العمل سنة 1997 تمثلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر،هذه الشبكة لا تعطي إلى الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزع الآلي محليا وبالتالي يمكن للمصارف الوطنية والأجنبية الخاصة والعامة أن يقدموا إلى كل زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزع الآلي، كما تعمل satim على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزعات الآتية مع عدد من المصارف ،هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين ،وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصاريف المشاركين ،وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل التدفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصة ،كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعب[1]

ثالثا:مركز معالجة النقدية ما بين المصارف

تشرف شركة satim على مركز المعالجة النقدية بين المصارف وتعمل على ربط مراكز التوزيع مع مختلف المؤسسات المشاركة لوظيفة السحب، حيث يتولى هذا المركز ربط الموزع الآلي بمقدم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز الاعتراض على البطاقات الضائعة أو المزورة.

فعملية السحب تتم بطلب ترخيص يوجه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي يقبل أو يرفض الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح بت أسبوعيا لكل زبون ،كما يراقب هذا المركز الإشارة السرية كما لأن السحب الذي يتم بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه ،بعد ذلك وعلى الساعة الصفر يقوم المركز بمعالجة كل الصفقات التي قامت في ذلك اليوم وتنظمها حسب كل مصرف موجود في الشبكة بين

[1] بلعايش ميادة وبن إسماعيل حياة،**مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر،ديسمبر 2014،ص 82

المركز وجميع المصارف المشاركة و تسجل العمليات لدى جميع المصارف ويتم إجراء عملية المقاصة في مركز الصكوك البريدية التي لها كل حسابات المصارف.

ولهذا يمكن القول أن عملية السحب تتم في أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين المصارف وشركة ساتيم وهذا يخلق نوعا من المخاطر،إضافة إلى أحجام الناس على التعامل بهذه الوسائل مما يجعل الإقبال عليها ضعيفا لأسباب عديدة منها كثرة الأعصاب والأخطاء، والميول للحرية والإحجام عن إظهار آية معلومات أمام الناس، إضافة إلى التوزيع غير الجيد لموزعات الآلية.

ورغم هذا تبقى النقود العالية أكثر استعمالا في المعاملات بين الجزائريين لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى وبدل هذا على أن النظام المصرفي الجزائري، مازال متأخرا كثيرا في هذا الميدان.[1]

[1]زبير عياش وبوكحيل نسيم،**تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة–حالة الجزائر**–،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر،العدد الخامس جوان 2017،ص ص 587. .588

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية في الجزائر

إن أي مشروع ناجح تسبقه دراسة دقيقة ومفصلة عن إمكانية تطبيقه أو اعتماده والنظام المصرفي الجزائري يسعى لاعتماد الصيرفة الالكترونية التي تعتبر من أهم مظاهر الحداثة والعصرنة لأي جهاز مصرفي في أداء معاملاته ودلك بدراسة واقع مختلف القطاعات ومدى استعدادها لتدعيم هذا المشروع.

إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الايجابية على الاقتصاد بصفة عامة وعلى النظام المصرفي الجزائري بصفة خاصة.

المطلب الأول:آفاق تطوير مشروع الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية

أصبح لزاما على البنوك أن تواكب التطورات والتغيرات المسارعة وأن تعمل بالتوجهات الحديثة،لتطوير أدائها والارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجهها، وهذا يستوجب عليها القيام بإصلاحات عميقة وفعالة وتهيئة المناخ الملائم والشروط اللازمة لتحسين أدائها ويستدعي ذلك وضع مناهج تنظيم وتشغيل وأساليب تقنية حديثة تضمن إتباع سياسة تقنية حديثة تضمن إتباع سياسة إصلاحية فعالة على مستوى أداء النشاط ، ولا يأتي ذلك إلا من خلال بعض العوامل التالية:

الفرع الأول:الارتقاء بالعنصر البشري

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفاصل ما بين المصارف،فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها،ومن أجل مسايرة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في المصارف الجزائرية،ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:[1]

– الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم المصرفي.

– وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري،من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج.

[1] محمد كرباح،البنوك الالكترونية،دار النهضة العربية،بيروت،2000،ص 27

– الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء أولوية في التوظيف لخريجي الجامعات.
– إنشاء المعاهد المتخصصة وتطوير البحث العلمي في ميدان الخدمة المصرفية.

الفرع الثاني:مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي

لعل ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي والحثيث وراء تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق و الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين، وسعيا منها لمواكبة التطورات،عملت المصارف الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية،لاسيما منذ سنة 1997 حيث شرعت في إدخال آلات السحب الآلي إذ بلغ عددها.

وفي ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت المصارف نفسها في وضع بالغ الحساسية،لاسيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية،إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ،ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم و التكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل فيما يلي:[1]

– زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات .
– التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.
– العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين المصارف من جهة وبين الشركات و العملاء من جهة أخرى.
– تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيسي لكل مصرف وبين باقي فروعه بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء ،وإجراء التسويات اللازمة عليها ،بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالمصارف والمؤسسات المالية الأخرى.

[1] شول شهرة ومدوخ ماجدة،**الصيرفة الالكترونية:ماهيتها،مخاطرها،حمايتها**، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة :منافسة،مخاطر تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، يومي 06و07 جوان، 2005، ص10

الفرع الثالث: تفعيل دور الدولة والبنك المركزي ولتطوير أداء الجهاز المصرفي الجزائري

يعد تطوير الجهاز المصرفي أحد الأهداف الرئيسية التي توليها الدولة أهمية قصوى في وقتنا الحاضر باعتبار أنه مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري،وفي الإطار يجب العمل على ما يلي:[1]

– تطوير وتقوية الدور الإشرافي و الرقابي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل إقبالها المتزايد على تقديم المنتجات المصرفية المستحدثة،حيث تتم عملية التطوير في ضوء المبادئ الرقابية التي صدرت عن لجنة بازل و ما طرأ عليها من تعديلات.

الفرع الرابع:تنويع الخدمات المصرفية

في ظل المنافسة المحتدمة يعد إلزاما على المصارف الجزائرية إذا أرادت الاستمرار على الساحة،أن تحافظ على حصتها السوقية، بأن تقدم حزمة متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع مابين التقليدي والمستحدث، حتى تستطيع الاحتفاظ بعملائها.

وفي هذا الإطار يجب على المصارف تلبية كافة احتياجات العملاء وتنويع خدماتها للوصول إلى تطبيق مفهوم المصارف الشاملة ،مع التركيز على صيرفة التجزئة كتقديم القروض الاستهلاكية وإصدار بطاقات الائتمان التي أصبحت تستحوذ على اهتمام متزايد من قبل المصارف منذ أواخر سنوات التسعينات.

وبالإضافة إلى التركيز على صيرفة التجزئة خلال هذه المرحلة فإن هناك حاجة إلى تقديم الخدمات الحديثة أو التوسع في القائم منها مثل:[2]

- التأجير التمويلي financial Leasing
- القروض المشتركة syndicated Loans
- خصم الفواتير التجارية factoring

شراء التزامات التصدير forfaiting

[1] رابح زبيري وليندة بوزرورة،مرجع سبق ذكره، ص301
[2] مدحت صادق، مرجع سبق ذكره، ص36

الفرع الخامس:تسويق الخدمات المصرفية في الجزائر

يعد تبني مفهوم التسويق المصرفي الحديث أمرا ملحا في ظل التطورات المتلاحقة التي تشهدها الساحة المصرفية، والتي تبلورت أهم ملامحها في احتداد المنافسة،حيث يساهم هذا المفهوم في زيادة موارد المصرف ومن ثم تحقيق التوازن في هيكل موارد المصرف واستخداماته،حيث تجمع جميع الدراسات الخاصة بواقع الممارسة التسويقية في المصارف الجزائرية ،بما فيها دراسة الدكتور زيدان محمد،أن تطبيق التسويق في المصارف الجزائرية مازال لم يرتقي إلى المستوى المطلوب، وينظر إليه نظرة ثانوية وهامشية، وأن معظم المصارف الجزائرية لم تولي أهمية إلى الوظيفة التسويقية ضمن الوظائف الرئيسية للمصرف،ونجد أن الوظيفة التسويقية بها غير محددة بشكل واضح في هيكلها التنظيمي.[1]

المطلب الثاني:تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

تقوم تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر على عدة ركائز أساسية وبني تحتية من تطور البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال إلى شبكة الاتصالات الإلكترونية و التي سنعرضها فيما يلي:

الفرع الأول:واقع البريد وتكنولوجيا الإعلام و الاتصال في الجزائر

لقد مر قطاع الاتصالات بخطوات عدة وكانت أولى خطواته في هذا المجال هو إصدار قانون جديد لقطاع الاتصالات هو القانون رقم 3 لعام 2000 والذي جاء لإنهاء احتكار الدولة لنشاطات البريد والمواصلات ووضع حدا فاصلا بين نشاطي التنظيم واستغلال أو إدارة الشبكات، ومع صدور هذا القانون تم إنشاء سلطة ضبط البريد والاتصالات والتي تعتبر سلطة مستقلة تقف حكما بين الجهات المختلفة، وتهيمن على سوق الاتصالات شركة اتصالات الجزائر وهي الشركة الأم والتابعة للحكومة والتي تقدم خدمات الاتصالات الهاتفية الثابتة والمحمولة عبر شركتها تجيزي وغيرها خلال فترة لا تتجاوز أربع سنوات في الوصول إلى عدد المشتركين في خدمات الهاتف المحمول إلى أكثر من 13 مليون مشترك في الوقت الذي لا يتجاوز فيه عدد مشتركي الهواتف الثابتة 2.06 مليون مشترك الذي يؤثر بشكل واضح على انتشار خدمات الانترنت .

ورغم تحرير قطاع الاتصالات بشكل كبير إلى أن الوضع الحالي خاصة بالنسبة لشركة الانترنت ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار،وتكشف إحدى الإحصائيات المتوافرة أن مجموع مستخدمي الانترنت في

[1] بركان أمينة،مرجع سبق ذكره،ص274

الجزائر ما يزال ضعيفا مقارنة بدول الجوار،كما أن أسعار الهاتف الثابت شهدت ارتفاعا ضخما خلا فترات وجيزة ناهيك عن بطئ الشبكة الواضح الذي يعاني منه أغلب المستخدمين في الجزائر،لكن هذا الوضع الاحتكاري في طريقه للتغير بالتعاون مع الشركة المصرية للاتصالات على رخصة إقامة شبكة هواتف أرضية في عام 2005، وتواجه الجزائر الكثير من المنافسة واهتمام الدولة بنشر استخدام تكنولوجيا المعلومات والانترنت، واضحا في العديد من الخطوات من بداية فتح السوق أمام المنافسة الحرة إلى توفير جهاز الكمبيوتر تقريبا في كل عائلة الجزائرية سنة 2010.[1]

الفرع الثاني:واقع شبكة الاتصال الالكترونية في الجزائر

إن واقع استعمال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النظام المصرفي الجزائري يظهر من خلال:

أولا:شبكة الاتصالات الالكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد منتشرة في نقاط محدودة من التراب الوطني،لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسيرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته وذلك بسبب اعتماد هذه المؤسسات على حلول و أنظمة مستوردة وغير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية وكذلك عدم تزايد الطلب على هذه الخدمات ،هذا العامل الذي كان من الممكن أن يشجع هذه المؤسسات على مواصلة العمل بهذه الوسائل(العامل هو زيادة الطلب).[2]

ثانيا:الانترنت و البنوك الجزائرية:

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت

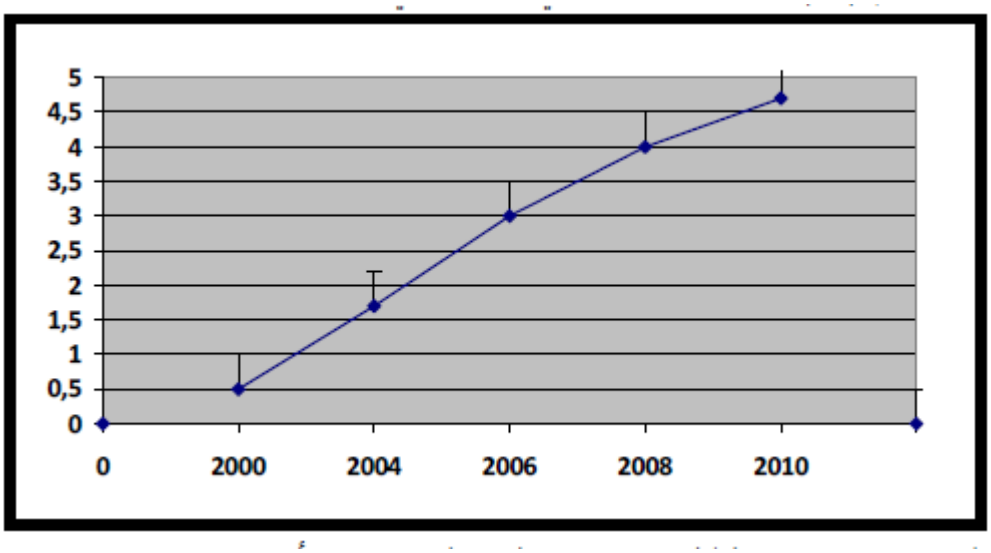
– فالنسبة لبنك الجزائر موقعه على الانترنت www.bank-of-algeria تظهر فيه مجموعة من المعطيات و البيانات عن السياسة النقدية و المالية و إحصائيات مختلفة ولكنها غير متجددة فمثلا أخير تقرير سنوي موجود على الموقع هو تقرير سنة 2005،وهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية الكترونية ،بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم والتي بعضها يشرف على أنظمة الدفع الإلكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقا من موقعه الالكتروني.

[1] شيروف فضيلة،مرجع سبق ذكره،ص ص 136. 137.
[2] بلعايش ميادة،بن اسماعيل حياة ، مرجع سبق ذكره، ص78

– أما بالنسبة للمصارف التجارية،فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها لم يجدد منذ مدة،إلا أنه يجب أن نذكر أن هناك مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد(للزبائن المشتركين في النظام) وبعض العمليات الأخرى.ومن أمثلة مواقع تلك البنوك:موقع صندوق

الوطني للتوفير والاحتياط ،القرض الشعبي الجزائري،بنك الفلاحة و التنمية الريفية ،ولكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها.ولكن يجب تدارك هذا الأمر وتفعيل دور الانترنت لتقديم خدمة مصرفية متطورة وفي هذا السياق لا ننسى تجربة "بريد الجزائر"بتقديمه خدمات عبر الشبكة مثل الاطلاع على كشف الحساب البريدي وطلب الصك البريدي بالإضافة إلى إمكانية تسديد فاتورة الهاتف النقال الخاص بفرع موبيليس عبر الحساب البريدي،إنشاء خدمة الموزع الصوتي للاستعلام حول الحساب البريدي ودفع فواتير الكهرباء و الغاز و الماء.[1]

الشكل(05):نسبة مستخدمي الانترنت في العالم خلال 2004-2015



المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على مجموعة البنك الدولي،مؤشرات التنمية العالمية 2015

[1]بوعافية رشيد،الصيرفة الالكترونية،مرجع سبق ذكره ،ص ص 164. 166

ثالثا:استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:

لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها ،سواء الهاتف الثابت أو المحمول،رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير بعد فتح السوق الجزائرية في السنوات القليلة الماضية وعلى المصارف الاستفادة من عدد مشتركي خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد من الزبائن.[1]

المطلب الثالث:تأثيرات العمل بالصيرفة الالكترونية في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية في الجزائر سيؤدي إلى حدوث العديد من التغيرات الإيجابية على الاقتصاد بصفة عامة و النظام المصرفي الجزائري خاصة

الفرع الأول:تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري:

إن مرور الاقتصاد الجزائري بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به إلى الاستقرار.

أولا:تأثير الصيرفة الالكترونية على المؤسسات الاقتصادية

تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة تحسين الإدارة واقتصاد الوقت و التكلفة و الاستفادة من خدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد أقل ومن بين تأثيراتها مايلي:

أ-محاربة الاقتصاد الموازي:[2]

الدائرة المصرفية ،هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هذا الإطار الذي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي وتفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت على ارتفاع السوق الموازية،وهذا الأمر أصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشا،و بالتالي فإن اعتماد الصيرفة الالكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي إلى دائرة السوق المصرفية و بالتالي المساهمة في تخفيف من حدة الاقتصاد غير الرسمي و السوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

[1] بوعافية رشيد،مرجع سبق ذكره،ص 166

[2] قاسي ياسين و قايدي كمال،**إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر**، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى حول الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر،المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 26.27،أفريل2011، ص 7

ب- إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر

إن أساس ظهور و تطور التجارة الالكترونية يعود في الأصل إلى مدى انتشار استخدام وسائل الدفاع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية،ولا أحد تخفي عليه أهمية التجارة الالكترونية و بالتالي على الجزائر تدعم الصيرفة ووسائل الدفع الالكترونية و لا يجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.[1]

ج- بناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر

إن تبني نظام الصيرفة الالكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى،تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي. [2]

الفرع الثاني:تأثير الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية وبنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى،وهي تمنح عدة امتيازات مثل:

تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة،خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد في الانترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الالكترونية.

إن استخدام الانترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافدة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف هذه المصارف وترويج لخدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين و المعلومات وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

-تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات و الأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.

[1] غنوش العطرة،**استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي-حالة البنوك الجزائرية**-،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وبنوك ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،2017،ص183

[2] غنوش العطرة،مرجع نفسه،ص183

-تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطوير أدائها و ترقيتها.

-مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الالكترونية وهي تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتعمل على جلب الاستثمار الأجنبي.[1]

[1] بوعافية رشيد، مرجع سبق ذكره، ص ص 168 .169

المبحث الثالث:تجارب بعض البنوك الجزائرية في تحديث خدماتها

يعيش النظام المصرفي الجزائري مشاكل عديدة ومعقدة تظهر أثناء تقديمه لخدماته، بحيث تقف عائقا أمام تطوره وحاجزا في وجه الاستثمار،وتتعلق هذه المشاكل عادة بالكفاءة والسرعة في الأداء،حتى على المستوى المحلي مما يتطلب إيجاد حلول جديدة من شأنها تقديم خدمات أحسن و أسرع كاستخدام وسائل الدفع الحديثة من بطاقات بنكية،تسهيل عمليات التسديد و الدفع و التسوية و مختلف المعاملات المصرفية؛ مما أوجب بعض البنوك في الجزائر لتبني الصيرفة الالكترونية كضرورة حتمية أوجبتها ظروف السوق،فقامت بعرض خدماتها التقليدية عبر الانترنت ووفرت خدمة البنك الالكتروني عن بعد لتلبية احتياجات العملاء

المطلب الأول:واقع تطوير الخدمات الالكترونية في الجزائر

إن الخدمات البنكية الإلكترونية هي آخر ما تطور إليه الخدمات البنكية و في هذا المطلب سنتعرف على مدى تطوير الخدمات في الجزائر انطلاقا من المساعي التي قامت بها في سبيل هذا.

الفرع الأول:العمل بنظام البطاقة في الجزائر

تعد الصيرفة الإلكترونية من أهم مظاهر الانتقال إلى اقتصاد متطور يواكب التطورات الحالية لهذا فإن البنوك الجزائرية و في محاولة منها لمواكبة التغيرات الحاصلة في الجهاز المصرفي العالمي بادرت بتقديم عدة خطوات في سبيل التطوير و العصرنة.

أولا:شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

مؤسسة SATIM:[1]لقد تأسست شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1995،من خلال تجمع بنكي ممثل في CNEP،CPA،BNA،BEA،BDL،BADR،ALBARAKA،CNMA،حيث تضم الشركة في الوقت الراهن 17 عضوا ضمن شبكتها 16 بنكا من بينها 07بنوك عمومية و 9 بنوك خاصة

أ-إضافة إلى مؤسسة بريد الجزائر،وتتمثل مهامها في تحديث التقنيات البنكية،تطوير تسيير النقد ما بين البنوك،عصرنة طرق الدفع،ترقية المعالجة ما بين البنوك .

[1]زبير عياش و بوكحيل نسيم،**تطوير و عصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة-حالة الجزائر**-،مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات،العدد الخامس،جوان 2017،ص587.

أما الأعمال التي تضطلع بها شركة SATIM فهي إدماج الموزعات الآلية(DAB)،ومصالح SATIMبواسطة شبكة اتصال التي تسمح بالقيام بعمليات السحب سواء كانت داخلية أو محولة بالإضافة إلى سجل متصل بهيئة المقاصة لتصفية الحسابات بين البنوك.

والشكل التالي المأخوذ من الموقع الخاص بشركة SATIM فهو يوضع المؤسسات الماليةالمتعاملة بالبطاقة البنكيةCIP

الشكل رقم(06):المؤسسات المالية المتعاملة بالبطاقة البنكية CIP

Source :http://joomla.satim-dz.com /index.php ?option=com content & view=article&id =48&Itemid=58&Lang=Fr

ب- المهام الأساسية لمؤسسة SATIMهي:[1]

1- تطبيق برنامج لتحديث نظام الدفع من خلال إدخال البطاقة كوسيلة سحب ودفع الكتروني بين البنوك؛

2- تطوير و تسيير نظام التقنيات المشترك بين البنوك؛

3- ترقية التكنولوجيا في المجال البنكي؛

4- تنفيذ جميع الإجراءات التي تحكم سير عمل نظام الدفع بمختلف مكوناته بما فيها.

[1] زهير زواش، **دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر**-،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،2011،ص159

يخضع تداخل هذه الشبكة إلى اتفاقية مصرفية مشتركة،تحدد الشروط المتعلقة بالانضمام للشبكة وكذا تسيير العمليات،وتساهم شركة SATIM بشكل فعال في تطوير النقدية في قطاع البنوك ومراكز الصكوك البريدية من خلال:

- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتيكية؛
- تسيير الشبابيك المنشأة(الصيانة ومراقبة العمليات التي تنقص المقاصة)؛
- صناعة بطاقة الدفع؛
- صناعة الصكوك(منح الرمز السري).
- **ثانيا: واقع أدوات ووسائط الدفع الإلكترونية في الجزائر**

إن وسائل الدفع المستعملة في النظام المصرفي الجزائري تتميز بأنها تقليدية في أغلبها ولا تتناسب مع الواقع العالمي الجديد،ولكن تبعا لحرص الجزائر على مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي خاصة في مجال الصناعة المصرفية ،وسعيا نحو الصيرفة الالكترونية شرعت في تقديم وتبني بعض وسائل الدفع الحديثة.

1:أدوات الدفع الإلكتروني في الجزائر

أ- بطاقات Cip لشركة SATIM

وضع نظام الدفع بالبطاقة لن يكون ناجحا إلا إذا كان نطاق قبولها واسعا من قبل جميع البنوك،وفي هذا الإطار شرع النظام البنكي الجزائري بأهمية وضع نظام بنكي مشترك لوسائل الدفع،يستجيب لرغبات الزبائن وفق أعلى شروط الأمن .وفي هذا السياق شرعت البنوك الجزائرية وبالتعاون مع شركة SATIM في تطبيق مشروع نظام الدفع بواسطة البطاقة،يتوافق و الهياكل القاعدية المتوفرة لدى البنوك ولقطاع الاتصالات السلكية و اللاسلكية الجزائرية.[1]

وتعتبر هذه البطاقة بطاقة دفع وسحب مابين البنوك داخل التراب الوطني،يتم التعرف عليها بين البنوك بالشعار CIB وشعار باسم البنك المصدر تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع و عملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق و المحلات التجارية ...إلخ.

[1]أحمد جميل و كهينة رشام، **بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر**،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد 01،سبتمبر 2010،ص123

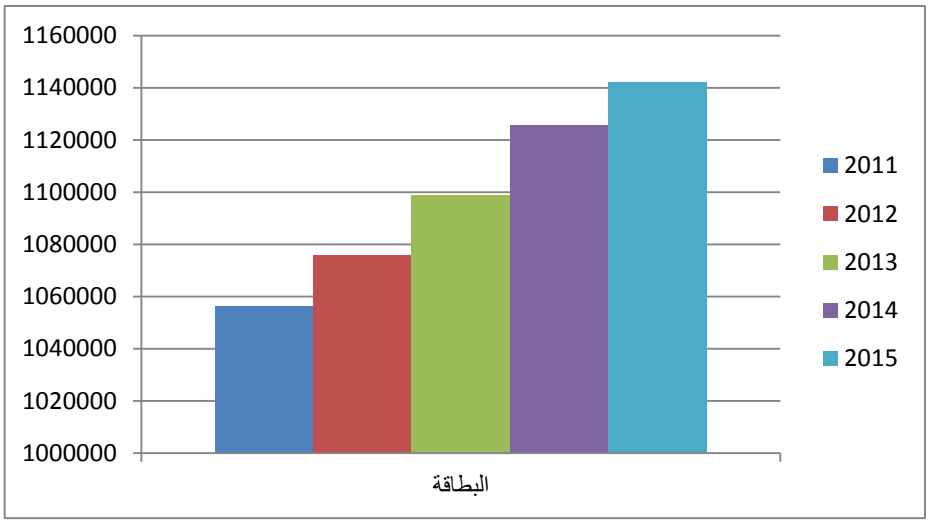
الجدول رقم(03):عدد بطاقات CIB في المنظومة المصرفية الجزائرية من 2011إلى2015

السنوات	2011	2012	2013	2014	2015
البطاقة	1056018	1075989	1098566	1125689	1142145

Source :la SATIM Alger annèe2016

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد البطاقات في تزايد مستمر على مدى السنوات حيث قدر في 2011ب 1056018ثم ارتفع في 2015إلى 1142145

الشكل رقم(07):تمثيل بياني لعدد بطاقات CIP المتداولة



المصدر:من إعداد الباحثة اعتمادا على الجدول أعلاه

الجدول رقم(04):إحصائيات المعاملات بين البنوك في الجزائر(عمليات السحب والدفع) من 2010 إلى 2013

2013	2012	2011	2010	البطاقات / السنوات
646693	1178243	834278	78331	عدد البطاقات المتداولة
5280881	4582279	5271326	3763775	عدد عمليات السحب بالبطاقة
7732	7729	5299	1805	عدد عمليات الدفع بالبطاقة

المصدر:من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة satim

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه رقم(05) تطور عدد عمليات الدفع و السحب باستخدام البطاقة البنكية،حيث كان هناك نمو بطئ في عدد البطاقات المتداولة من 78331 بطاقة سنة 2010 إلى 1178243 بطاقة سنة 2012 وهذا راجع إلى تريث البنوك في عملية تعميم استعمال البطاقة البنكية في انتظار تحضير المواطن لقبول المنتوج، وعرفت سنة 2013 تراجع كبيرا في عدد البطاقات المتداولة حيث بلغت 646693 بطاقة وهذا ناتج عن عدم تجديدها من طرف البنك المصدر بسبب ضعف التعامل بها من جهة وتكرر الأعطاب الفنية للصرافات الآلية وطرقيات البيع نت جهة أخرى.

كما نلاحظ عدد عمليات السحب و الدفع ما بين 2010و2013 فنلاحظ عمليات الدفع أكبر من عمليات السحب وهذا راجع إلى تفضيل المواطن الدفع عن باقي وسائل الدفع الأخرى بسبب تخوفه وعدم ثقته في أمن التعامل بهذه الأداة.

أ- البطاقات البنكية الدولية

يعد القرض الشعبي الجزائري CPA البنك العمومي الوحيد في الجزائر الذي يصدر بطاقة VISA الدولية وهي بطاقة للسحب والدفع تمنح للعملاء،ذوي الحسابات بالعملة الصعبة صالحة على المستويين المحلي والدولي، لكن إصدار هذه البطاقة كان بعدد ضعيف جدا بلغ 6 ملايين بطاقة سنة 2003، و7 ملايين سنة 2004و هذا بالرغم من الانتشار الواسع لهذه البطاقة على المستوى العالمي.[1]

ج:الشيك الالكتروني

إن الشيك الالكتروني في الجزائر: [2]هو عبارة عن وسيلة من وسائل الصيرفة الالكترونية ذات الطابع المحلي والوطني، حيث أن شروط ومبادئ استخداماته تفرض على البنوك من خلال القوانين والتشريعات وتتم عملية طبع هذه الشيكات بشكل موحد على المستوى الوطني، وهو يحتوي على معلومات خاصة بحامله(الاسم،اللقب،رقم حساب العميل،....) بالإضافة إلى مجموعة من الأرقام التسلسلية والتي تدل على البنك، الوكالة، الفرع..إلخ حيث أنه وعند مرور هذا الشيك على السكانير تحفظ هذه المعلومات وترسل إلى البنك الأصلي إذا تمت العملية من بنك آخر أو من منطقة أخرى ويتم تجريد هذا الشيك من خلال نظام ATCI بواسطة المسح الضوئي لقيمة المبلغ.

[1] سليمان ناصر، **النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة**، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد الأول، جانفي، 2008، ص15

[2] بلعايش ميادة،مرجع سبق ذكره، ص201

وترى المنظومة المصرفية في الجزائر أن الشيك الإلكتروني يعطي عدة فوائد منها:

-حرية العميل ،سرعة في إنجاز التحويلات،إلغاء المسافات،مرونة الاستخدام، بساطة الاستخدام.

أما بالنسبة لعيوبه فتتمثل أهمها:

الضياع، الاحتيال و الغش ، ثقل المعالجة

الشكل رقم(08):صورة للشيك الإلكتروني

2-وسائط الدفع الإلكترونية في الجزائر

يتم تقديم خدمات البطاقات البنكية من خلال وسائل تساعد في تسهيل تقديم الخدمة المتمثلة في الصرافات الآلية وطرفيات البيع والتي سوف نتم إلى التطرق إلى واقعها في الجزائر.

أ- الصرافات الآلية(ATM)

جدول رقم (05):تطور الصرافات الآلية خلال الفترة الممتدة من 2008-2015

السنوات	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد الصرافات الآلية	544	574	636	647	543	475	539	570

المصدر:من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة satim

نلاحظ من خلال الجدول التطور المستمر لعدد الصرافات الآلية من 544 صراف سنة 2008 إلى 647 صراف سنة 2011،ثم عرف هذا العدد تراجعا خلال السنتين التاليتين،ليعاود الارتفاع في السنتين الأخيرتين، ببلوغ 570 صراف آلي سنة 2015،وهذا لتدبدب في تطور عدد الصرافات الآلية يوضع ضعف الجزائر في التحكم بهذه التقنية والمعاملات من خلالها،فغالبا ما يواجه الزبون عند انجاز معاملاته عبر هذه الأداة خللا فنيا وتقنيا.

ب-طرفيات البيع(TPE)

جدول رقم(06):استعمال طرفيات البيع TPE من 2010إلى 2015

السنوات / البنوك	2010	2011	2012	2013	2014	2015
CPA	1491	1554	1622	1647	1654	1686
BDL	575	575	338	188	188	188
BADR	317	317	317	317	319	373
BNA	52	57	57	57	57	65
BEA	329	329	332	332	/	/
سوستي جنرال	51	60	71	101	126	243
بريد الجزائر	47	47	47	47	47	47
بنك البركة	9	9	9	9	9	9
BNP باريباس	15	24	76	89	80	111
Natixis	3	5	5	40	41	73
AGB	6	66	89	155	208	232
السلام بنك	2	4	2	4	8	8
المجموع	2897	3047	2965	2986	2737	3035

المصدر:من إعداد الباحثة بالاعتماد على وثائق إدارة نظام المعلومات لشركة satim

نلاحظ من خلال الجدول تطور في دمج أجهزة طرفيات البيع لدى التجار،حيث لوحظ ارتفاع سنة 2015 مقارنة ب2010،وهذا يدل على وجود جهود مبذولة من طرف أغلبية البنوك لتطوير عمليات الدفع عبر البطاقة .

المطلب الثاني:تجارب كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR وبنك التنمية المحليةBDL في تحديث خدماتها المصرفية

لقد خاضت بعض البنوك في الجزائر عالم الصيرفة الإلكترونية كضرورة حتمية أوجبتها ظروف السوق،فقامت بعرض خدماتها التقليدية عبر الانترنت ووفرت خدمة البنك الإلكتروني عن بعد لتلبية احتياجات العملاء وكان على رأسها بنك BADR و BDL

الفرع الأول:الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها بعض البنوك الجزائرية سنة 2014

الجدول رقم(07):الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها بعض البنوك الجزائرية سنة 2014

البنك	الخدمات المصرفية الإلكترونيةالتي بقدمها
بنك الجزائر	موقع البنك http://www.bank-of-algeria/dz المقاصة الإلكترونية
بنك الجزائر الخارجي(BEA)	المقاصة الإلكترونية بطاقة CIB:تمنح لعملاء البنك والذين لهم متوسط الدخل الشهري لا يتجاوز 39.999 دينار بطاقة نافتال(بطاقات الوقود نفطال تسمح لك لدفع ثمن مشترياتك بكل سهولة،مما يضمن لك الحصول على الوقود بطاقة،وهي بطاقة أمنية قصوى). بطاقةAMEX(أمريكان إكسبريس)محفوظة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة وهو يعادل وما لايقل عن5000$ موقع البنك http://www.bea.dz/ Le E-banking خدمات مصرفية متنوعة عن طريق الانترنت
البنك الوطني الجزائريBNA	بطاقة CIB موقع البنك http://www.ban.dz/ الصراف الآلي

الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي(CNMA)	موقع الصندوق http://www.cnma.dz/ARABE/accueil.html
بنك البركة الجزائر	موقع البنك http://www.albaraka-bank.com/fr/ بطاقة السحب/دفع البركةTPE الصراف الآلي بطاقةCIB بطاقة السحب AL-BARAKA
بنك ناتكسيس	موقع البنك http://www.natixis.com/natixis/jcms/j-6/accueil خدمات مصرفية متعددة عن طريق الانترنت
البنك العربي الجزائر	موقع البنك http://www.arabbank.dz/ar/ بطاقة فيزا الدولية الصراف الآلي عربي أون لاين:خدمات مصرفية عبر الانترنت في أي زمان ومن أي مكان. بطاقة CIB والتي تمكن العميل من السحب النقدي من أي صراف آلي يحمل شعار CIB و القيام بعمليات الشراء دون قيد فوائد مدينة.

المصدر: بلعياش ميادة وبن اسماعيل حياة، مرجع سبق ذكره،ص ص 85. 88

الفرع الثاني:تحديث الخدمة المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يحاول تطوير خدماته عن طريق إدخال التكنولوجيا واستخدام أحدث الوسائل.

أولا:تعريف بنكBADR

بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR هو أحد بنوك القطاع العمومي في الجزائر إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية المناطق الريفية تم انشاؤه بموجب مرسوم رقم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي.

وبعد صدور قانون النقد والقرض في 1990/04/14 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص.أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية .ثم عاد البنك إلى التخصيص مع سنوات 2000.

يقدر رأسمال البنك ب 33 مليار دينار جزائري ويتميز بكثافة بشرية عالية جدا تزيد عن 7500 عامل من بينها إطارات ومهندسين وموظفين كما أنه يشغل مكانة هامة داخل النظام البنكي الجزائري.[1]

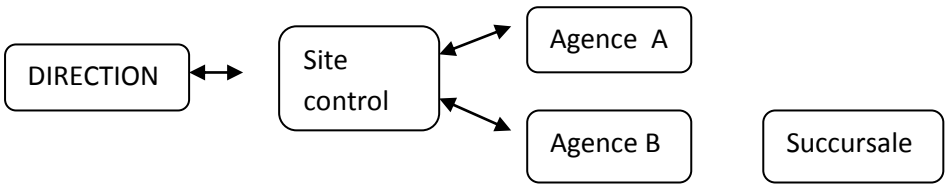
ثانيا:الأنظمة المستخدمة في البنك(التقنيات)

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عصرنته و تطويره وجعله يواكب التطورات البنكية العالمية حيث أنه في ظل الانتقال إلى اقتصاد السوق يجب على البنك القيام بالمزيد من الإصلاحات و التغييرات.

كانت أول اهتمامات البنك هي إدخال تكنولوجيا الإعلام و التكنولوجيات الجديدة باعتبارها الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية[2]

أ-**المودم:**وهو يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات و المراكز،ويحمي العمليات والبرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات.

الشكل رقم(04):العمليات بين الوكالة والوكالات الأخرى



المصدر: عزة محمد أمين و زوهري جليلة ،**واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الالكتروني دراسة لحالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية**،مداخلة مقدمة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول:عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-،المركز الجامعي خميس مليانة-الجزائر،يومي 27/26أفريل،2011ص8

[1]محمد زيدان،**أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، مجلة العلوم الانسانية، العدد 15، جامعة بسكرة ،أكتوبر 2008، ص55

[2]بن وسعد زينة ومباركي سمرة،**المعرفة في البنوك الجزائرية**،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي، المعرفة:الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات،جامعة بسكرة،يومي 12و13، 2005،ص22

ب-**نظام SWIFT (شبكة التحويل الآلي للمدفوعات الدولية)**:كانت التحولات الخارجية تتم كالتالي:

يتقدم العميل إلى البنك الذي يتعامل معه ويعطي تعليماته بشأن إصدار تحويل خارجي لصالح عميل آخر،ويتم ذلك بخصم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة المحلية إلى حساب العميل الخارجي بعملة بلده،ويتحمل المعنى بالأمر عمولة التحويل التي يحتسبها البنك.

وباستعمال شبكة SWIFT يتحصل البنك على عدة مزايا نذكر منها:

1- **الجاهزية:** نظام SWIFT جاهز دوما على مدار اليوم 24/24 سا، وخلال كل أيام الأسبوع 7/7أيام.

2- **الحماية:**لأن عملية الاتصال تتم عن طريق بطاقة ممغنطة بها كلمة سر، وهذه الأخيرة تسمح باستخدام النظام كما تعطي للبنك نوعا من الحماية في تعاملاته.

3- ضمان الخدمة السريعة المقدمة للزبائن وبمستوى عال جدا مهما كانت المسافة.

4- السرعة و الأمان في التعامل بين البنوك بفضل عملية الترميز وفك الترميز وهذا ما يكسب الزبائن الخدمة الجيدة.

ج- **النقود الآلية:**أدرك بنك الفلاحة والتنمية الريفية أن النقود الآلية واقع لابد منه خاصة في ظل المنافسة،لذا كانت البداية هي استعمال بطاقة ففي جوان 2003 أعلن البنك عن مناقصة لبداية العمل بالنقود الآلية.[1]

ثانيا:البطاقات المستعملة في بنك BADR.

بطاقة CIB :تعتبر البطاقة البنكية ما بين البنوك لبنك بدر أداة للسحب و الدفع ينظر إليها كوسيلة لتحسين خدمة العملاء لهذا فإن تطوير البطاقة تتوقف على عنصريين هامين هما:[2]

- التجار الذين يقبلون الدفع عن طريق البطاقة البنكية.

-الأفراد الحاملين للبطاقة

[1]بن عزة محمد أمين وزهراوي جليلة،**واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني(دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية)** مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-المركز الجامعي بخميس مليانة الجزائر، يومي 27/26 أفريل 2011، ص ص 8. 9

[2]بنك الفلاحة و التنمية الريفيةhttp://www.badr-bank.dz

-لبنك بدر نوعين من بطاقات التصنيف:

1- البطاقة الكلاسيكية(CLASSIC):وهي متاحة للعملاء ذوي دخل منتظم وتوفر خدمات الدفع وسحب ما بين البنوك.

2- البطاقة الذهبية(GOLD):متاحة للعملاء الذين تكون دخولهم مرتفعة ويوفر السقف سحب أكثر من السابق.

3-بطاقة التوفير من أحدث مستويات بنك الفلاحة و التنمية الريفية تم إنتاجها في 2012 تتميز بلونها الأخضر الفاتح تمتاز بالرقم السري خاص بالزبون، ونفس العمر بالنسبة للبطاقتين (CLSSIC،GOLDET) ونفس العمر بالنسبة لعملية السحب.

- بطاقة التوفير توجد فقط في بنك الفلاحة و التنمية الريفية.

الشيكات، تستغرق مدة العملية أربعة أيام، (CPA.BNA.BEA)كما تم تطبيق هذه العملية في البدر في 2006،

ثالثا:خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية الإلكتروني

يعتبر بنك بدر واحد من أهم البنوك العمومية التي حاولت جاهدة تطوير نوعية الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تندرج ضمن ما يسمى E.Banking وسنقوم بتقديم بعض أهم الخدمات التي يقدمها البنك الإلكتروني (موقع الصيرفة الإلكترونية).

الشكل رقم (05):الصفحة الرئيسية لدخول موقع(BADRnet) الموقع https ://ebanking.badr.dz نجد الصفحة الرئيسية.

Source :http ://ebanking.badr.dz/fr/

– **طلب الاشتراك:**عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا وعليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان امن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها

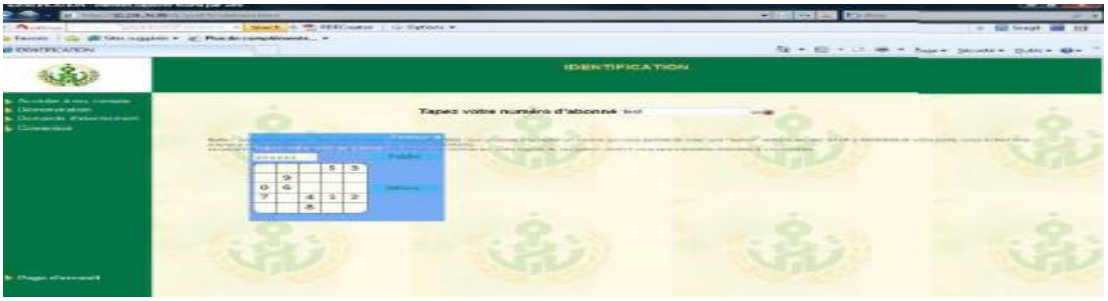
الشكل رقم(06):صفحة طلب الاشتراك

.

source :http :// ebanking.badr.dz/part/fr/deahome.html

– **إثبات الهوية:**هذه الخدمة تسمح للمشترك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم اشتراك في الخانة المخصصة لذلك

الشكل رقم(07):صفحة إثبات الهوية



source :http//ebanking. Badr.dz

– **تغيير كلمة المرور**:تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور وهذا لغرض السرية والأمان عند الدخول إلى الحساب وعادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.

الشكل رقم(08):طلب تغيير الرقم السري

Source :guide utilisateur ,BADR net le service banque en légende la BADR ;p6.

-**الإطلاع على الرصيد:**تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك

الشكل رقم(09):عرض الحساب البنكي

Source :guide utilisateur ,BADR net le service banque en légende la BADR ,p8

جدول رقم(08):إحصائيات البطاقات البنكية لمديرية بنك بدر سكيكدة من 2015 إلى 2017

السنوات	2015	2016	2017
البطاقات الواردة	27523	29940	32375
البطاقات الموزعة	23019	25621	29185

المصدر:من إعداد الباحثة اعتمادا على المعلومات المقدمة محل الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول أن البطاقات الواردة تتزايد بنسب بسيطة حيث كانت 2015 27523أما سنة 2017 32375 أما البطاقات الموزعة كانت سنة2015 23019 ثم ارتفعت إلى 29185 سنة 2017.

ونستنتج أن البطاقات الموزعة نسبة تداولها ضعيفة مقارنة بالبطاقات الواردة حيث كانت البطاقات الواردة سنة 2015 تقدر 27523 أما البطاقات الموزعة سنة 2016 تقدر 25621.

الفرع الثالث:تحديث الخدمة المصرفية في بنك التنمية المحلية

يعد بنك التنمية المحلية من البنوك التي سارعت لتحديث خدماتها،وذلك لمواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمة المصرفية.

أولا:مفهوم بنك التنمية المحلية:

هو عبارة عن مؤسسة مالية عمومية تأسست بتاريخ 20 أفريل 1982 حسب المرسوم رقم 85/85 برأسمال قدره 500 مليون دينار جزائري ومن أهم الوظائف الأساسية التي يقوم بها:[1]

- عمليات الرهن.

- عمليات الاستثمار الإنتاجي المخطط من طرف الجماعات المحلية.

- كما يقوم بجميع العمليات المصرفية التقليدية.

انبثق بنك التنمية المحلية (BDL)من القرض الشعبي الجزائري(CPA) وعدة شركات مساهمة أخرى وبالتالي فهو عبارة عن شركة مساهمة

ثانيا:بطاقات المستعملة في بنك التنمية المحلية

توجد عدة بطاقات لبنك التنمية المحلية وسيتم التطرق لها فيما يلي:[2]

ت- بطاقة VISA لبنك التنمية المحلية:

1- تعريف البطاقة:هي وسيلة السحب و الدفع الإلكتروني،تسمح بأداء المعاملات النقدية عبر الموزع الأوتوماتيكي للأوراق DAB ونهائي الدفع الإلكتروني TPE،وكذا من الانترنت في جميع دول العالم.

[1] عبد الرزاق حميدي،**جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك –دراسة حالة بنك التنمية المحلية–** مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،محمد بوقره بومرداس، 2008،ص 153

[2] http://www.bdl.dz/

2- **أنواعها:** هناك نوعان أساسيين في بنك التنمية المحلية وهما بطاقة فيزا المسبقة الدفع العالمية وبطاقة فيزا الذهبية العالمية.

ت-البطاقة البنكية CIB:

تعتبر من أحسن البطاقات التي يمكن استعمالها للحصول على أفضل طريقة للدفع و السحب ما بين البنوك ولها نوعان الذهبية و الكلاسيكية أو العادية الزرقاء

ثالثا:الأنظمة المستخدمة في بنك التنمية المحلية

أ-المقاصة الإلكترونية:

نظرا لشكاوي العملاء في الكثير من الأحيان من المعاناة في تأخير استرداد قيم الشيكات والفواتير،وسعيا من البنك في استرداد مصداقية أصبح يتعامل بنظام المقاصة الإلكترونية،والتي هي عكس نظام المقاصة القديم أو الكلاسيكي الذي أساسه هو التعامل المباشر مع الشيكات،أما نظام المقاصة الإلكترونية فهو يعتمد على نظام الكمبيوتر لتبادل البيانات و الصور الرقمية .

ب-نظام الآرتس(نظام نقل المبالغ الكبيرة) في البنك

نظام الدفع آرتس هو جزء من تحديث نظم الدفع في كامل شبكة بنك التنمية المحلية و قد بدأ تشغيله في 08 فيفري 2006 ،وهو متعلق فقط بعمليات النقل و التحويل بالدينار ويمنح للعملاء مزايا تتمثل في تنفيذ عمليات النقل في غضون فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام، سلامة العملاء.[1]

ثالثا:الخدمات الإلكترونية لبنك التنمية المحلية

الشكل رقم(10):الصفحة الرئيسية لبنك التنمية المحلية الإلكتروني

Sourse :http :/ /ebanking.bdl.dz/fr /

[1] http:/ /www.bdl.dz/cheque.html

ومن خلال هده الصفحة يمكن لأي عميل مسجل في خدمة البنك الإلكتروني الدخول افحص حسابه ،وذلك بإدخال رقم الاشتراك وكلمة السر ثم النقر على كلمة تثبيت.

الشكل رقم(11):صفة للدخول إلى فحص الحساب البنكي

Source :https :/ /ebanking.bdl.dz/part/fr/ide 1 hom.html

بعد إدخال العميل رقم الاشتراك والرقم السري الخاص به،يعرض البنك الإلكتروني مباشرة كشف الحساب الخاص به،كما هو مبين في الشكل

الشكل رقم(12):عرض الحساب البنكي الخاص بالعميل

Source :https :/ /ebanking.bdl.dz/part/fr/dciweb.htm ?p0=home.tht

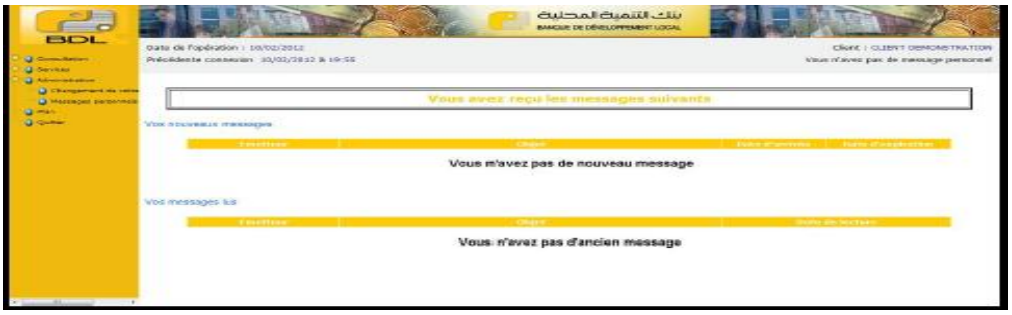
وعند النقر على إحدى هذه الحسابات نحصل على كل المعلومات به

الشكل رقم(13):تغيير كلمة المرور

Source :https :/ /ebanking.bdl.dz/part/fr/dciweb.htm ?tht

كما يمكن تلقي رسائل الخاصة بحسابك البنك

الشكل رقم(14):صفحة لتلقي الرسائل الخاصة بحسابك البنكي



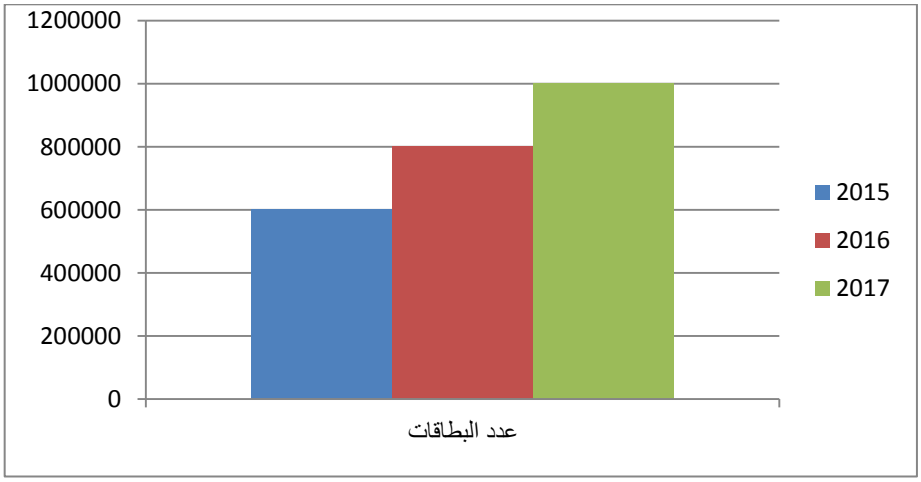
Source :https ://ebanking.bdl.dz/part/fr/dciweb.htm ?p0=home.tht

الجدول رقم(09):إحصائيات البطاقات البنكية لمديرية لبنك التنمية المحلية سكيكدة من 2015إلى 2017

السنوات	2015	2016	2017
عدد البطاقات	600000	800000	1000000

المصدر:من إعداد الطالبة اعتمادا على المعلومات المقدمة محل الدراسة

الشكل رقم (15):التمثيل البياني إحصائيات بطاقات بنك التنمية المحلية لمديرية سكيكدة من 2015-2017



المصدر:من إعداد الباحثة اعتماد على الجدول أعلاه

المطلب الثالث:مشاكل وسائل الدفع الإلكترونية-البطاقات البنكية-في الجزائر

إن وسائل الدفع الإلكترونية ليست وسائل مثالية فكما لها مميزات فهي أيضا تعاني من عيوب ومخاطر مما يؤثر على سمعتها بين الجمهور،يؤدي ذلك اتخاذ الحيطة و الحذر من استعمالها.

الفرع الأول:مشاكل خاصة بالجزائر

– وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة؛

– عدم الثقة في النظام والمحاكم القضائية التي حال وقوع مشاكل ستأخذ وقتا طويلا للفصل في القضايا، وسبب انعدام الثقة يعود إلى طول الإجراءات القضائية التي تتخذ في القضايا المتعلقة بالشيكات بدون رصيد؛

– ارتفاع الاستعمالات المتكررة للشيكات بدون رصيد أو غير كافية الرصيد ساهم في رفع الثقة عن وسائل الدفع مما ساهم في تفضيل السيولة النقدية؛

– مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يثقون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية.

– يحبذ المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على فرض رقابة،خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية.[1]

الفرع الثاني:جهود الجزائر لمكافحة الجريمة الإلكترونية

في إطار تكثيف جهودها لمحاربة الجريمة الإلكترونية قامت الجزائر بإصدار قانون 09-04 والذي يتضمن القواعد الخاصة للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ومكافحتها وهذا في أوت 2009. ويتم وفقا للقواعد المنصوص عليها في قانون الإجراءات الجزائية وفي هذا القانون وضع

[1] عبد الرحيم وهيبة،**مرجع سبق ذكره**،ص ص127. 128 .

ترتيبات تقنية لمراقبة الاتصالات الإلكترونية وتجميع وتسجيل محتواها في حينها والقيام بإجراءات التفتيش و الحجز داخل منظومة معلوماتية .[1]

كما أنشئت هيئة وطنية للوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ومكافحته .

تتولى هذه الهيئة المهام الآتية:

1- تنشيط وتنسيق عمليات الوقاية من الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال ومكافحته .

2- مساعدة السلطات القضائية ومصالح الشرطة القضائية في التحريات التي تجريها بشأن الجرائم ذات الصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال بما في ذلك تجميع المعلومات و إنجاز الخبرات القضائية.

3- تبادل المعلومات مع نظيرتها في الخارج قصد جمع كل المعطيات المفيدة في التعرف على مرتكبي الجرائم المتصلة بتكنولوجيات الإعلام و الاتصال وتحديد مكان تواجدهم.[2]

[1] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية،العدد 47،الصادرة بتاريخ 16أوت 2009،المادة01

[2] الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية،العدد 47،الصادرة بتاريخ 16 أوت 2099،المادة14

خلاصة الفصل:

في ظل التطورات الاقتصادية العلمية والتي أضحت مرتكزة على ما هو رقمي ومرتبط بالتكنولوجيا،أصبح لزاما على المؤسسات عامة وعلى المؤسسات المصرفية خاصة تطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد السوق،فالبنوك لم تعد تلك المؤسسات التي تتلقى الودائع وتعيد إقراضها للغير،لأن التطور التكنولوجي جعل المجال واسعا أمام البنوك لابتكار الخدمات،فظهرت البنوك الإلكترونية وبالتالي الخدمات الإلكترونية التي هي اليوم السمة العالية على الخدمات المصرفية،كما ظهر ما يسمى بوسائل الدفع الإلكترونية وكان أولها البطاقات البنكية التي انتشرت بسرعة عبر كامل أنحاء العالم وحضت بقبول واسع لما حققته من منافع للبنوك والأفراد.

مع هذا هناك مخاطر عديدة للعمليات البنكية الإلكترونية مثل المخاطر الناجمة عن الجرائم الإلكترونية والتي يجب وضع قوانين ووسائل للحد منها.

الخاتمة

الخاتمة:

تعتبر المصارف في عصرنا الحديث أحد أهم الركائز الأساسية في الاقتصاد باعتبارها ترتبط بمجمل نشاطات وقطاعات الاقتصاد ،وفي ظل التطورات العالمية المتسارعة في شتى مجالات الحياة ولاسيما التقنية منها لدفع عجلة الاقتصاد عموما والقطاعات المصرفية بصورة خاصة ولمواكبة التطورات الحاصلة نجد أن الجهاز المصرفي في الجزائر قطع شوطا كبيرا في مجال التقنية المصرفية ، وعمل على تطوير وسائل الدفع لتلبية حاجة الدولة ، وقطاعات المجتمع الأخرى لهذا نجد أن المصارف في الآونة الأخيرة انتهجت نظم مصرفية آلية لتقديم خدماتها للجمهور وذلك لتحقيق الوفرة التمويلية للجهاز المصرفي.

فاستوجبت على البنوك الجزائرية اليوم توفير المناخ الملائم للعمل المصرفي الحديث حتى تتمكن من كسب قدرات أداة متطورة،من خلال تطبيق ثقافة مصرفية جديدة تعمل على خلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية التي أحدثت تغييرا في الاتجاهات المصرفية في العالم ،مما تطلب إيجاد عوامل تساعد على تحديثها،كأخذ بنظام البنوك الشاملة والخوصصة والاندماج المصرفي،إضافة إلى تحويل العمل المصرفي من العمل التقليدي للبنوك والتوجه نحو العمل المصرفي الإلكتروني رغما ما تتميز به من مخاطر.

وإن ما يجب التركيز عليه أيضا في النظام المصرفي الجزائري هو الاهتمام بالتسويق المصرفي،الذي يعد ثقافة راقية في التعامل المصرفي من أجل كسب ثقة ورضا العملاء،والوصول إلى هذا الهدف مرتبط على مدى وعي القائمين على تسيير النظام المصرفي بالمفاهيم التسويقية ،حيث نجحت الكثير من الدول في تطوير وتحسين منظومتها المصرفية من خلال استخدام الأساليب التسويقية التي تمكن من كسب حصص أكبر في السوق المصرفي.

وفي ظل التوجه الجديد للاقتصاد الجزائري،برزت عمليات التحديث للخدمة المصرفية ،من خلال إدخال بطاقات السحب والدفع،فضلا عن إدخال بعض التكنولوجيا الحديثة كاستعمال الإعلام الآلي مثلا و الاهتمام بالموارد البشرية ،وإنجاز بعض المشاريع مثل RTGSو ATCI ،فضلا عن القفزة التي شهدها قطاع الإعلام والاتصالات في الجزائر،من خلال انتشار شبكات الانترنت ،و الهاتف النقال و الثابت.

نتائج البحث

نتائج نظرية:

– لعبت العولمة بمختلف أبعادها دورا بارزا في ترابط اقتصاديات دول العالم.

–الإصلاح المالي خطوة رئيسية في الإصلاح الاقتصادي.

–الإصلاح الاقتصادي ضرورة حتمية لنجاح الإصلاح المالي.

– قلة الإطارات والمستخدمين المتخصصين في هذا الميدان .

– تعد الخدمة المصرفية أسلوبا فعالا تنافسيا تستعمله البنوك كوسيلة لتميز خدماتها عن منافسيها ومدخل من مداخل تحسين القدرة التنافسية للبنوك.

– انعدام ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث بالإعلام الآلي والاتصال.

نتائج تطبيقية:

– تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات المصرفية الإلكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسن مستمر حتى ولو كان بوتيرة بطيئة،لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغير دهنيات الأفراد وتوجيه سلوكهم نحوها وهذا من أصعب الأمور في مجتمع أين ما يزال الفرد يتخوف من التعامل مع المصارف بالأساليب التقليدية.

– رغم ما قام به قانون النقد والقرض من إصلاحات إلا أنه ما زال يعاني من نقائص رغم التعديلات التي طرأت عليه.

– ساعد الإصلاح المصرفي في القضاء على بعض المشاكل التي كان ومازال يعاني منها الاقتصاد الجزائري رغم كل الإصلاحات.

– تبني الجزائر سياسة التحرير المالي و المصرفي تماشيا مع الإصلاحات الاقتصادية و الإصلاحات المصرفية التي تمت مع مطلع التسعينات،بهدف التحول من نظام الاقتصاد الموجه إلى تبني آليات اقتصاد السوق.

– يعتبر الشيك من أهم وسائل الدفع التقليدية في النظام المصرفي الجزائري.

– تكتسي الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك الجزائرية الطابع التقليدي وهي محدودة وتقوم بوظيفتها التقليدية وهي جمع الادخار ومنح القروض.

– إن البطاقات البنكية لم تلقى النجاح المنتظر في الجزائر ،ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستعملين لهده البطاقات.

– نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.

– ما تزال الجزائر بعيدة عن ما هو معمول به دوليا بالنسبة لتوفير وسائل وأنظمة الحديثة رغم كل الجهود المبذولة.

اختبار الفرضيات:

من خلال دراستنا لهذا البحث تمكنا من الإجابة على الفرضيات وكانت الإجابة كالآتي:

الفرضية الأولى:إن الانتقال إلى اقتصاد السوق هدف يمكن الوصول إليه لتحقيق معدلات نمو أعلى وتنمية أفضل،وليس وسيلة تعتمد عليها لتحقيق أهدافنا السياسية و الاقتصادية و الاجتماعية والثقافية.

الفرضية الثانية:نؤكد صحة الفرضية الجزائر أدخلت إصلاحات واسعة على قطاعها المصرفي إلى أنها لم تسمح في أطرها التشريعية والتنظيمية وأداء البنوك العمومية الجزائرية وعدم وجود أنظمة متطورة قادرة على مواجهة تحديات العولمة.

الفرضية الثالثة:نؤكد صحة الفرضية لقد بينت الدراسة أن لتطوير أنظمة الدفع و السحب لابد من إدخال تكنولوجيا الإعلام و الاتصال في النشاط المالي و المصرفي،فلا وجود لتطوير بدون تكنولوجيا حديثة.

الفرضية الرابعة:اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية يؤدي إلى زيادة أداء الجهاز المصرفي،فقد تم التأكد من صحة هذه الفرضية بحيث أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية زاد من ربحية المصارف ورضا العملاء وهذا ما يؤدي أساسا إلى زيادة أداء المصارف.

التوصيات :

من أجل تحديث النظام المصرفي الجزائري و مساعدته في إتباع التطورات الحاصلة في العالم من خلال دراستنا حاولنا إعطاء بعض الاقتراحات يمكن أن تساعده في مواكبة التوجهات العالمية وتقوية موقعه في المنافسة من بينها:

– يجب إعادة النظر في الموارد البشرية العاملة بالجهاز المصرفي والاستعانة بالخبراء المصرفيين الملمين بالتكنولوجيا المصرفية والعمل المصرفي .

– يجب التوسع في اعتماد نظام إلكتروني كامل التحويلات وتوسيع مجال تشغيل المقاصة الآلية واستخدام الوسائل الحديثة شيكات الاتصال بين المصارف وفروعها والرقابة عليها من أجل إنجاح عملية العصرنة.

– ينبغي على القطاع المصرفي الجزائري أن يواصل الإصلاحات التي تهدف إلى تطوير المنظومة المصرفية وتحقيق بيئة مناسبة وتهيئة مناخ استثماري يمكننا من توطن رؤوس الأموال الداخلية والخارجية وتنمية العوائد والمحافظة عليها،لأن هذه الإصلاحات تعتبر الركيزة الأساسية لإقامة قطاع مصرفي كفأ.

– ضرورة التزام القطاع المصرفي بمعايير العمل المصرفي العالمي حتى يكون النظام المصرفي في وضعية جيدة تؤهله للانضمام إلى المنظمة العالمية للتجارة.

–تحديث و عصرنه المنظومة المصرفية الجزائرية من خلال الاستفادة القصوى من التكنولوجيات الحديثة وتحديث الخدمات المصرفية.

–ضرورة الاهتمام بالتسويق المصرفي وتطبيق مبادئه في البنوك الجزائرية.

– العمل على اندماج المصارف وخصخصتها من اجل خلق كيانات مصرفية قوية وقادرة المنافسة.

– تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الإدارات الحكومية من أجل استكمال البني التحتية الوطنية للاتصالات وضمان أمن الشبكات وجودة خدماتها

– تشجيع التعامل بوسائل الدفع الإلكترونية ،ومنح تحفيز للتجار الذين يقبلون التعامل ببطاقات الائتمان

– في ظل التغيرات المستجدة ،ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية تأخذ بعين الاعتبار التغيرات المستمرة في أوضاع السوق المصرفية من خلال مجموعة من الإجراءات.

آفاق الدراسة:

– نقترح في موضوعنا هدا دراسة متطلبات زيادة القدرة التنافسية في المصارف و الأساليب اللازمة لتحديث الخدمة المصرفية.

.

قائمة المراجع

1-الكتب

1-1 الكتب باللغة العربية

1- بشير عباس العلاق، الخدمات الإلكترونية بين النظرية والتطبيق، منشورات المنظمة العربية الإدارية، القاهرة، 2004.

2-بلعزوز بن علي،محاضرات في النظريات والسياسة النقدية،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر ،2004

3-تيسير العجارمة ، التسويق المصرفي ، دار الجامد ، عمان الأردن ، 2005.

4-جميل سليم الزيدانين،أساسيات في الجهاز المالي"المنظور العلمي"،دار وائل للطباعةو النشر ،الأردن،1999.

5-حامد أبو زيد الدسوقي ، إدارة البنوك ، دار الثقافة العربية ، القاهرة ، 1998.

6-حسن كريم حمزة، العولمة المالية والنمو الاقتصادي،دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011.

7- رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التوصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008.

8-زياد سليم رمضان و محفوظ أحمد جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الثانية، 2003.

9-سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ،2002/2001.

10-سليم سعداوي،الجزائر والمنظمة العالمية للتجارة-معوقات الانضمام وآفاقه-،دار الخز ونية للنشر والتوزيع، 2008 .

11-شاكر القزويني،محاضرات في اقتصاد البنوك،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،الطبعة الرابعة،2008.

12-شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992.

13-شدا جمال خطيب، العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية، مؤسسة طابا، القاهرة، 2002.

14-شذا جمال الخطيب وصعفق الركيبي،العولمة المالية ومستقبل الأسواق العربية لرأس المال،مؤسسة طابا القاهرة، 2002.

15-شفيق حداد، أساسيات التسويق، دار المكتبة الجامد للنشر، عمان، 1998.

16-صباح محمد أبوناية، التسويق المصرفي بين النظرية و التطبيق، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.

17-طارق طه،إدارة البنوك وتكنولوجيا المعلومات،دار الجامعة الجديدة،مصر،2007.

18-الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،الطبعة السادسة،بدون سنة نشر.

19-عبد الله خبابة،الاقتصاد المصرفي ،مؤسسة شباب الجامعة ،مصر ،2008.
20-عبد المجيد قدي،مدخل إلى السياسات الاقتصادية الكلية،ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2003
21-عبد المطلب عبد الحميد،اقتصاديات تكنولوجيا الخدمات المصرفية،الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريد،القاهرة،مصر،2010.
22-عبد المطلب عبد الحميد،البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، مصر،2000.
23-عبد المطلب عبد الحميد، العولمة واقتصاديات البنوك، الدار الجامعية، مصر، 2004.
24-عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، 1999.
25-غانم عبد الله، العولمة المالية و الأنظمة المصرفية العربية،دار أسامة للنشر و التوزيع ،عمان، الأردن،2014.
26- فريدة بخزاز يعدل،تقنيات وسياسات التسيير البنكي،ديوان المطبوعات الجامعية،الجزائر،الطبعة الثالثة،2005.
27-قاسم نايف علوان،إدارة عمليات الخدمة،دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2009.
28-محسن أحمد الخضري،التسويق المصرفي، أتراك للنشر و التوزيع ، القاهرة ، 1999.
29-محمد كرباح،البنوك الالكترونية،دار النهضة العربية،بيروت،2000.
30-محمود جاسم الصميدعي ، مداخل التسويق المتقدم ، دار ظهران، عمان ، 1999.
31-محمود جاسم الصميدعي وآخرون،التسويق المصرفي،مدخل استراتيجي-كمي تحليلي،دار الجامد للنشر عمان، 2000.
32-محمود حميدات، مدخل التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2000.
33-مدحت صادق،أدوات وتقنيات مصرفية،دار غريب للطباعة و النشر والتوزيع،القاهرة،2001.
34-مدحت صالح،أدوات وتقنيات مصرفية،دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع،القاهرة ، مصر، 2006.
35-ناجي معلا ، أصول التسويق، مطابع الصفوة، عمان، الأردن، 1999.
36-ناصر ذودي عدونا، اقتصاد المؤسسة، دار المحمدية العامة، الجزائر، 1998 .
37- ناظم محمد نوري وعبد الفتاح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات و التطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان الأردن، 2008 .

1-2الكتب باللغة الأجنبية

1-Abdelkrim Naas ,le système bancaire algérien de la colonisation al ‘économie de marché ,maison nouvel et rose ,paris France,2003.

2- الأطروحات الجامعية

1- بريكة السعيد ،واقع عمليات الصيرفة الالكترونية وآفاق تطورها في الجزائر،مذكرة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،تخصص بنوك،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة العربي بن مهيدي،2011.

2- خديجة لحمر،دور النظام المالي في تمويل التنمية الاقتصادية حالة البنوك الجزائرية-واقع وتحديات-،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع نقود ومالية،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر،2004/2005.

3-رشيد بوعافية ، الصيرفة الالكترونية والنظام المصرفي الجزائري-الآفاق و التحديات-مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، البليدة، 2005.

4-زهير زواش، دور نظام الدفع الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية-دراسة حالة الجزائر- ،مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي،2011،ص159

5-سامية نزالي ،التأهيل المصرفي للخوصصة دراسة حالة الجزائر ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير،في العلوم الاقتصادية،،تخصص نقود مالية وبنوك،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير ،جامعة البليدة ،2004-2005.

6-سعدي ساطع شملخ ،العوامل المؤثرة في قرارات تسعير الخدمات في المصارف التجارية العامة في قطاع غزة،مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل،الجامعة الإسلامية غزة،2000 .

7-شهرة عديسة ،تقييم الدور التمويلي الأورو جزائري في تأهيل النظام المصرفي الجزائري،أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ،تخصص نقود وتمويل،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2016-2017.

8-عادل زقرير، تحديث الجهاز المصرفي العربي لمواكبة تحديات الصيرفة الشاملة (دراسة حالة الجهاز المصرفي الجزائر)،أطروحة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2009/2008.

9-عبد الرزاق حميدي،جودة الخدمات البنكية كمدخل لتحقيق رضا العملاء و زيادة القدرة التنافسية للبنوك -دراسة حالة بنك التنمية المحلية- مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،محمد بوقره بومرداس، 2008،ص 153

10-عبد الرزاق سلام ،القطاع المصرفي الجزائري في ظل العولمة -تقييم الأداء و متطلبات الإصلاح - ،رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ،في علوم التسيير،فرع النقود والمالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة الجزائر 03 ،2011-2012 .

11-عبد القادر بريش،التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2007-2006.

12-عتيقة وصاف،الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات وأثرها على القطاع المالي في الاقتصاديات العربية-حالة الجزائر- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر بسكرة،2002/2001 .

13-العطرة غنوش ،استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي-حالة البنوك الجزائرية-،أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وبنوك ،جامعة محمد خيضر،بسكرة،2017،ص183

14-عمار لوصيف،استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية، مذكرة ضمن شهادة ماجستير، جامعة منشوري قسنطينة، علوم اقتصادية، 2009.

15- فضيلة شيروف،أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية-دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر-،أطروحة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة منتوري قسنطينة،2010/2009.

16-لزهر ساحلي ،عولمة النشاط المصرفي وإعادة تأهيل المنظومة المصرفية-حالة الجزائر-مذكرة دكتوراه في العلم الاقتصادية،شعبة اقتصاد المعرفة والعولمة،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة باجي مختار عنابة،2016.

17-مصطفى بن ساحة،أثر تنمية الصادرات غير النفطية على الاقتصاد الجزائري،مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد التنمية،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة غرداية،2011.

18- ميادة بلعايش،أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية دراسة مقارنة الجزائر.فرنسا، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاديات النقود والبنوك والأسواق المالية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2014.

19-نادية عبد الرحيم،الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي -دراسة حالة الجزائر-، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية،تخصص نقود وبنوك ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2010-2011.

20-هشام بورمة ،النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة،2008-2009.

21-وهيبة عبد الرحيم ، احلال وسائل الدفع التقليدية بالالكترونية ،مذكرة مقدمة ضمن شهادة ماجستير ،في علوم التسير فرع نقود وبنوك ومالية ،كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير،جامعة الجزائر، 2004.2005

3- الملتقيات

1- آسيا مرابط ،العولمة وآثارها الاقتصادية على الجهاز المصرفي ،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية والتحولات الاقتصادية -واقع وتحديات -جامعة الشلف 14و15ديسمبر 2004.

2- بلقاسم زايري ،آثار النظام الجزائر إلى المنظمة العالمية للتجارة على القطاع المصرفي في الجزائر،مداخلة مقدمة في المؤتمر العلمي الدولي الثني حول :إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، المنعقد أيام 11و12 مارس 2008.

3-جمعي عماري، التسويق في المؤسسة المصرفية الجزائرية، مداخلة مقدمة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية-واقع وتحديات-جامعة الشلف، المنعقد يومي14و15ديسمبر، 2004 .

4-خالد منة،العلاقة بين المؤسسة والبنك: محاولة تقييم الأداء في ظل إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-جامعة الشلف، يومي 15/14 ديسمبر 2004.

5- خير الدين معطى الله ومحمد بوقوم ،المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية - واقع وتحديات-،كلية العلوم الإنسانية و العلوم التجارية ،يومي 14و15ديسمبر، جامعة الشلف 2004.

6-رحيم حسن وهواري معراج ، الصيرفة كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية- الواقع و التحديات-، جامعة الشلف، يومي14و15ديسمبر 2004.

7- زينة بن وسعد و سمرة مباركي ،المعرفة في البنوك الجزائرية،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي، المعرفة:الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات،جامعة بسكرة،يومي 12و13، 2005

8-ساعد مرابط وأسماء بلميهوب، العولمة المالية وتأثيرها على أداء الأسواق المالية الناشئة،مداخلة ضمن الملتقى الدولي حول سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات، دراسة حالة الجزائر والدول النامية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، يومي 21و22 نوفمبر 2006.

9- شهرة شول و ماجدة مدوخ ،الصيرفة الالكترونية:ماهيتها،مخاطرها،حمايتها، مداخلة مقدمة إلى المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة :منافسة،مخاطر تقنيات، جامعة جيجل، الجزائر، يومي 06و07 جوان، 2005.

10-عاشور موريش و صورية معموري ،عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر،مداخلة قدمت في المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة يومي11و 12، مارس2008.

11-عبد الغني حريري، دور التحرير المالي في الأزمات والتعثر المصرفي، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي حول الأزمة المالية والاقتصادية الدولية والحوكمة العالمية ، المنظم بكلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، يومي، 20و21أكتوبر 2009.

12-عبد القادر بودي و عبد الصمد بودي ،تكنولوجيا الانترنت كأداة لتميز الخدمات المصرفية-مع الإشارة لحالة البنوك الجزائرية-، مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية- المركز الجامعي بخميس مليانة- الجزائر ،يومي:26و27 أفريل 2011.

13-عبد الكريم قندوز ونور الدين بومدين،الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول المعرفة في ظل الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين المزايا التنافسية للبلدان العربية،جامعة حسيبة بن بوعلي الجزائر،يومي 4و5،ديسمبر2012.

14-عبد الهادي نجار،الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية، مداخلة مقدمة للمؤتمر العلمي لكلية الحقوق، بيروت، 2004.

15-علي بن ساحة وأحلام بوعبدلي، نحو تأهيل النظام المصرفي الجزائري للاندماج في الاقتصاد العالمي،مداخلة مقدمة ضمن أعمال المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، يومي 12و15 مارس 2008.

16- كريمة ربحي ، تسويق الخدمات المصرفية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع والتحديات-المنظم بكلية العلوم الإنسانية و العلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي، 14و15ديسمبر، 2004.

17-كمال آيت زيان و حورية آيت زيان ، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس، نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية،جامعة فيلادفيا،عمان،خلال الفترة4-7،2007.

18-كمال رزيق وعبد الحليم فضيلي،تحديث النظام المصرفي الجزائري،مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-الواقع والتحديات-،جامعة الشلف،يومي:14و15 ديسمبر 2004

19-محمد أمين بن عزة وجليلة زهراوي ،واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني(دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية) مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر- عرض تجارب دولية-المركز الجامعي بخميس مليانة الجزائر، يومي 27/26 أفريل 2011

20-محمد زيدان،النظام المصرفي وتحديات العولمة،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر،واقع وآفاق،جامعة قالمة، يومي 5.6نوفمبر 2011.

21مصطفى عبد اللطيف و سليمان بلعور ،النظام المصرفي بعد الإصلاحات،مداخلة قدمت في الملتقى الوطني الأول حول الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر الممارسة التسويقية،المركز الجامعي بشار،يومي 21/20 أفريل2004.

22-مليكة زغيب وحياة نجار،النظام البنكي الجزائري – تشخيص واقع وتحديات - ،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية -واقع وتحديات - ،كلية العلوم الانسانية والعلوم التجارية،جامعة الشلف يومي14و15 ديسمبر 2004.

23-منية خليفة،الصيرفة الالكترونية كمدخل لتأهيل وعصرنة البنوك الجزائرية ، مداخلة قدمت في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية- المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر،يومي 27/26أفريل 2011.

24-نعيمة غلاب وزيات دراجي، استراتيجيات التكيف البنكي مع تطوير المحيط الاقتصادي،مداخلة مقدمة ضمن أعمال الملتقى الوطني الأول حول النظام المصرفي في الجزائر،واقع وآفاق جامعة قالمة، يومي 5.6نوفمبر 2001.

25-وفاء شمام وأوضافية حدة، تقييم السياسة الاقتصادية في الجزائر من خلال الفترة 2001-2013،مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي حول تقييم إستراتيجيات وسياسات الجزائر الاقتصادية لاستقطاب الاستثمارات البديلة للمحروقات في آفاق الألفية الثالثة،جامعة مسيلة ،الجزائر،يومي 28-29،أكتوبر.

26- وهاب نعمون ، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك، مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية التحولات الاقتصادية-الواقع والتحديات-جامعة الشلف، يومي 14و15 ديسمبر 2004.

27-وهيبة بوخدوني ،واقع وآفاق النظام المصرفي الجزائري في إطار التحول إلى اقتصاد السوق،مداخلة قدمت في ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات-جامعة الشلف، يومي 15/14ديسمبر 2004.

28-ياسين قاسي و كمال قايدي ،إسهامات الصيرفة الإلكترونية في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى حول الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر،المركز الجامعي لخميس مليانة، يوم 26.27،أفريل2011.

4- المجلات

1- أبو بكر خوالد،تقييم إصلاح قانون النقد والقرض الجزائري وأبرز التعديلات الطارئة عليه،مجلة العلوم السياسية والقانون، المجلد02 ،العدد 02 ،ألمانيا،برلين،7فيفيري 2018.

2-أحمد جميل و كهينة رشام، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر،مجلة الاقتصاد الجديد،العدد 01،سبتمبر 2010.

3-أحمد زغدار ، كلثوم حميدي ،تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006إلى غاية 2014، مجلة البحوث و الدراسات العلمي،جامعة الدكتور يحي فارس،ديسمبر 2015 .

4-أمينة بركان ،تحديث الخدمة المصرفية في الجهاز المصرفي الجزائري،مجلة الاقتصاد الجديد، العدد07،جامعة خميس مليانة ،سبتمبر2012.

5- خديجة خالدي ،أثر الانفتاح التجاري على الاقتصاد الجزائري،مجلة اقتصاديات شمال افريقيا،العدد 02،جامعة تلمسان،2000.

6-رابح زبيري وليندة بوزرورة، آفاق الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 16،2016 .

7- رابح عرابة ،دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري،مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الانسانية ،العدد08 ،جامعة الشلف ،2012.

8-رشيدي عبد اللطيف وادي،أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها،مجلة الجامعة الإسلامية،كلية التجارة،الجامعة الإسلامية فلسطين،العدد 02،جوان 2008.

9-زبير عياش و نسيم بوكحيل ،تطوير وعصرنة الخدمات البنكية في ظل التوجه نحو اقتصاد المعرفة- حالة الجزائر-،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات ،العدد الخامس جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي الجزائر ، جوان 2017.

10-سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري واتفاقية بازل،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد06،جامعة ورقلة، ،2006 .

11-سليمان ناصر، النظام المصرفي الجزائري وتحديات العولمة، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد الأول، جانفي، 2008.

12-عاشور حيدوني وميلود وعيل،أثر الموارد المالية النفطية على المتغيرات الكلية للاقتصاد الجزائري،مجلة ميلاف للبحوث والدراسات،العدد 05،جوان 2017.

13-عبد القادر بريش ، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، مجلة اقتصاديات -شمال إفريقيا، العدد 03، جامعة الشلف، الجزائر ،ديسمبر 2005.

14-عبد المنعم محمد الطيب وحمد النيل، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف-نظرة شمولية- مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، العدد03، ديسمبر 2005.

15-عمر عقيلي،التجارة الإلكترونية عربيا:معوقات تشريعية وتقنية،مجلة الاقتصاد والأعمال مارس 2000.

16عوض بديلا الحداد، تحليل إدراك العملاء وموظفي البنوك لمستوى الخدمة المصرفية بالبنوك المصرية، المجلة العلمية لكلية التجارة،العدد17، أسيوط، مصر ،1995.

17-محسن أحمد الخضيري، مفهوم العولمة المصرفية،مجلة إتحاد المصارف العربية، المجلد 19،العدد 222، ، لبنان حريزان 1999.

18-محمد زيدان،الآثار المتوقعة من انضمام الجزائر إلى منظمة التجارة العالمية على الجهاز المصرفي،مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،العدد،03، 2004.

19-محمد زيدان،أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة بسكرة العدد 15، أكتوبر 2008

20-محمد منتصف تطار،النظام المصرفي الجزائري و الصيرفة الالكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02 جامعة بسكرة ،جوان2002.

21-مصطفى يسري، الجات والبنوك المصرية ، مجلة البنوك ، العدد16، مصر ، 1998.

22-المكي دراجي، التحول نحو اقتصاد السوق في الجزائر بين ثقل الواقع وطموح المستقبل، مجلة البحوث والدراسات، العدد01 المركز الجامعي بالوادي،الجزائر، أفريل2004.

23-مليكة صديقي ، دراسة حول التحول إلى اقتصاد السوق في الجزائر،مجلة تصدر عن كلية العلوم الاقتصادية العدد10،جامعة الجزائر ،2004.

24-ميادة بلعايش و حياة بن إسماعيل ،مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية و إدارية، العدد السادس عشر، جامعة محمد خيضر بسكرة ،ديسمبر 2014.

25-ناجي معلا،قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الأردنية، مجلة الدراسات المصرفية و المالية، العدد 02،عمان الأردن،جويلية 1998.

26- ناصر شارفي ، تحديث النظام المصرفي الجزائري ،مجلة آفاق ،العدد05، الجمعية العلمية الثقافية ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، ،جامعة البليدة ، 2005 .

27- نور الدين شارف ، التسويق الإلكتروني ودوره في زيادة القدرة التنافسية للمؤسسة مع الإشارة إلى حالة المؤسسات الجزائرية، ،مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 14،جامعة الشلف الجزائر.

5-القوانين والتشريعات

1- الأمر رقم67-2004المؤرخ في رجب 1387الموافق ل1أكتوبر1967و المتعلق بالقانون الأساسي لبنك الجزائر الخارجي.

2-الأمر 01/01المؤرخ في 27فيفري 2001، المعدل والمتمم لقانون 10/90 و المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 14، السنة الثامنة والثلاثون، الصادرة بتاريخ 28 فيفري2001.

3-الأمر رقم 10-04المؤرخ في 16رمضان 1431 الموافق 26 أوت 2010 يعدل ويتمم الأمر رقم 03-11 المتعلق بالنقد والقرض،الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية،العدد5،السنة السابعة والأربعون،الصادر بتاريخ 1 سبتمبر 2010.

4-الأمر رقم 01/04 المتعلق بالحد الأدنى لرأسمال البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر، الجريدة الرسمية، العدد 27 الصادر 2004/04/28.

5-حفيظ صواليلي ،إجراءات جديدة تلتزم البنوك برفع رأسمالها إلى 10 ملايير ،دينار ،جريدة الخبر، العدد 5510 الصادر ،يوم 2008/12/27.

6-المادة 3من التعليمة رقم 74-94المؤرخة في 29 نوفمبر 1994 المتعلقة بتحديد القواعد الحذرة.

7- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية،العدد 47،الصادرة بتاريخ 16أوت 2009،المادة01

8-الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الشعبية،العدد 47،الصادرة بتاريخ 16 أوت 2009،المادة14

6 -المواقع الإلكترونية

1- http://joomla.satim-dz.com /index.php ?option=com content & view=article&id =48&Itemid=58&Lang=Fr

2- http://www.badr-bank.dz

3- Source :http ://ebanking.badr.dz/fr

4-:http :// ebanking.badr.dz/part/fr/deahome.html

5- guide utilisateur ,BADR net le service banque en légende la BADR

6- http://www.bdl.dz

7- http:/ /www.bdl.dz/cheque.html

8-:https :/ /ebanking.bdl.dz/part/fr/dciweb.htm ?pro=home.the