

فعالية إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك التجارية

أ. سلاوتي حنان جامعة البليدة 2

الملخص :

من خلال هذه الدراسة نهدف إلى توضيح أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية وذلك من خلال تبيان فعالية استخدام هذه التكنولوجيا في مختلف أنشطتها، وما تقدمه لها من مزايا وفوائد متعددة تساهم في الرفع من أداءها وتساهم و تحسين الخدمات البنكية التي تقدمها لعملائها، كما تهدف الدراسة إلى معرفة مدى الاستفادة من تطورات لتكنولوجيا المعلومات في تسيير عمل البنوك التجارية نظرا للدور الذي تلعبه هذه البنوك في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية

والبنوك التجارية الجزائرية هي الأخرى مدركة تماما لضرورة تبني هذه التكنولوجيا ، حيث أصبح ملزما عليها العمل على عصرنه آليات عملها وتطوير وسائل الدفع التي تعتمدھا، كما يظهر سعي البنوك التجارية إلى الاستفادة من هذه التكنولوجيات كون ذلك يعد احد الدعائم الأساسية لمركزها المالي .

الكلمات المفتاحية :

البنوك التجارية ، تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

Résumé :

A l'issue de cette étude qui a pour objectif essentiel l'éclaircissement du rôle de la technologie de l'information et de la communication au niveau des banques commerciales. Ceci, en vue de montrer l'application de cette technologie d'information et de la communication et sa contribution pour élever les performances des services bancaires et son rôle dans le développement socio-économique. L'introduction de cette technologie de l'information et de la communication s'avère donc indispensable pour suivre l'évolution des transactions commerciales considéré comme l'un des piliers de son activité financière.

Mots clés : Banques commerciales, technologie d'information et de communication, développement socio-économique

مقدمة

تعتبر البنوك التجارية إحدى أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد في مختلف الدول، نظر للدور الكبير الذي يلعبه في توفير الموارد المالية اللازمة لدعم مشاريع التنمية، حيث تشكل فعالية هذه البنوك من أهم المؤشرات الدالة على مستوى التطور والتقدم الاقتصادية، كما أنها ليست بغنى عن جميع التغيرات التي فرضتها العولمة الاقتصادية وتطور التكنولوجيا، الذي كان لا بد من مسايرتها باعتبار لما تحققه من مزايا وفوائد .

ولقد سعت البنوك إلى الاستفادة من أحدث التقنيات والوسائل والبرمجيات التي وصلت إليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، لما لها من قدرة على التفاعلية والتزامن في الاتصال والسرعة والكفاءة في انجاز مختلف العمليات، فقد زاد التطور التكنولوجي لتقنيات المعلومات والاتصال من أهمية القطاع الاقتصادي وتنمية موارده، خاصة وإنها تشكل عاملا مهما لتوحيد الأنشطة و العمليات المختلفة كما وجدت البنوك في اللجوء إلى تبني هذه التكنولوجيات وسيلة فعالة للتكيف مع تلك التطورات من خلال عدة طرق هدفها الأساسي انجاز تحسينات على طرق عملها ورفع من جودة خدماتها، حيث حاولت البنوك التجارية الجزائرية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم خدماته في ظل المنافسة الشديدة التي يشهدها القطاع البنكي.

من خلال ما سبق نلمس أهمية معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل البنوك التجارية ، والتعرض إلى المنافع المترتبة على استخدام مثل هذه تلك التكنولوجيات والأنظمة، وأسباب عدم استخدام أو تطور التقنيات الحديثة خاصة تلك المستعملة من قبل بنوك رائدة ومتطورة ولهذا السبب نطرح السؤال التالي : ما مدى تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين أداء البنوك التجارية ؟

المحور الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من المفاهيم المتداخلة بعض الشيء، كون هذه التكنولوجيات ليست كلها جديدة، فمعظمها كان موجودا منذ السنوات الماضية أو أكثر، حيث مرت بالعديد من التطورات والتغيرات ساهمت في توسيع استخداماتها في مختلف المجالات خاصة في مجال إدارة المؤسسات واعتمادها بدرجة كبيرة على العمل الشبكي

أولا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال قبل التطرق إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يجب التعرف على بعض المفاهيم التالية :

-مفهوم نظام المعلومات : يعرف نظام المعلومات بأنه " عبارة عن مجموعة من العناصر المتداخلة والمتفاعلة مع بعضها البعض والتي تعمل على جمع مختلف أنواع البيانات والمعلومات، وتعمل على معالجتها وتخزينها وبثها وتوزيعها بغرض دعم صناعة القرارات، وتأمين التنسيق والسيطرة على المنظمة"، كما يعرفه صامويلسون وآخرون بأنه " نظام يشمل مجموعة من المعلومات المستخدمة في اتخاذ القرار والمتوفرة في نظام أكبر يحوي نظاما فرعية لجمع مجموعات المعلومات وتخزينها وتجهيزها وتوزيعها".

ويعرفه كل من keneth و Jane London " على أن نظام المعلومات هو مجموعة من التركيبات التي تقوم باسترجاع المعلومات ودراستها وتخزينها ليتم توزيعها والتي تساعد بالتالي في عملية إتخاذ القرار و المراقبة داخل المنظمة.²

¹ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص27.

²Keneth London, Jane London, Management des système d'information, pearson education, p13

كما يمكنك تعريفه على أنه مجموعة من الموارد المتواجدة داخل المنظمة (آلات ، برامج ، أفراد، طرق أو مناهج ...) التي يتم دراستها وتخزينها وتوصيل المعلومة على شكل معطيات ، نصوص ، صور ، ...¹. أما فيما يخص نظام معلومات المؤسسة يعرفه Hugues على أنه شبكة مركبة من عدة علاقات هيكلية والتي تتطلب وجود أفراد ، آلات ، تجهيزات بهدف إعطاء معلومات ملائمة ومناسبة ناتجة من موارد داخلية وخارجية للمؤسسة تكون موجهة إلى ملحة إتخاذ القرارات على مستوى المؤسسة²

كما تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "التقنيات الالكترونية والرقمية التي استخدمت في عمليات معالجة وتناقل وبث نتائج عمليات تحليل وتصميم واستخلاص المعلومات، وتوجيهها للإفادة منها من قبل المستفيدين بأيسر السبل مع ضمان محصلات السرعة والدقة"³.

أما فيما يخص تكنولوجيا الاتصال، نبدأ بتحديد مفهوم ثورة تكنولوجيا الاتصال، والتي تعبر عن تلك التطورات التكنولوجية في مجالات الاتصالات التي حدثت في الربع الأخير من القرن العشرين، والتي شملت بدورها المجالات التالية⁴:

- **ثورة المعلومات** : أو الانفجار المعرفي الضخم الذي تشهده البشرية، والمتمثل في الكم الكبير من المعلومات التي تضاف إلى المعرفة البشرية سنويا.

- **ثورة وسائل الاتصال** : والمتمثلة في تكنولوجيا الاتصال الحديثة بدأت بالاتصالات السلكية واللاسلكية مروراً بالتلفزيون وانتهت بالأقمار الصناعية والألياف الضوئية.

- **ثورة الحاسبات الالكترونية** : التي انتشرت استخدامها في مختلف مجالات الحياة وامتزجت بكل وسائل الاتصال الأخرى. وهناك من يعرفها بأنها "مختلف أدوات و وسائل الاتصالات التي تربط بين الأقسام المختلفة للأجهزة، وتساهم في نقل البيانات من مكان إلى آخر"⁵.

نستنتج أن تكنولوجيا الاتصال هي مختلف الأدوات والوسائل والتجهيزات التي تعمل على نقل المعلومات والبيانات من مكان إلى آخر باختلاف أشكالها في أسرع وقت وبأقل تكلفة ، مما يساعد الأفراد والعاملين في المؤسسات على تبادل الآراء والمعلومات والمعارف بسهولة، وبالتالي زيادة انسيابيتها بين مختلف مستويات المؤسسة مما يخدم ويساهم في تطوير أداء تلك المؤسسات.

أما " Kenneth landon " و " Jane loudon " فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل ما يشهده العالم من تغييرات جديدة والتحول إلي العالم الرقمي على أنها أداة من أدوات التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات هي:⁶

- العتاد المعلوماتي: والمتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة

- البرمجيات.

- تكنولوجيا التخزين : تتمثل في العوامل الفيزيائية لتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية.

¹ Chantal Morley , **Management d'un projet système d'information « principes techniques mise en œuvre et outils** , 6eme édition ,Dunod,paris,P13

² Hugues Angot , **système d'information de l'entreprise**, de Boeck, p20

³ <http://azuuhairi.jeeran.com/files/81970.doc> , (3/04/2012)

⁴ غريب سيد احمد ، علم اجتماع الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، 2004، مصر ص 237-238

⁵ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين الجنابي، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الثانية، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2008، ص 32.

⁶ شادلي شوقي، **اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال**، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة ورقلة، 2010/2009، ص 261.

- تكنولوجيا الاتصال : تتكون من معدات ووسائط فيزيائية وبرمجيات تساهم في ربط مختلف لواحق العتاد، فتعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصل الحواسيب ومعدات الاتصال لتشكيل شبكات لتبادل وتقاسم الأصوات والصور والفيديو.

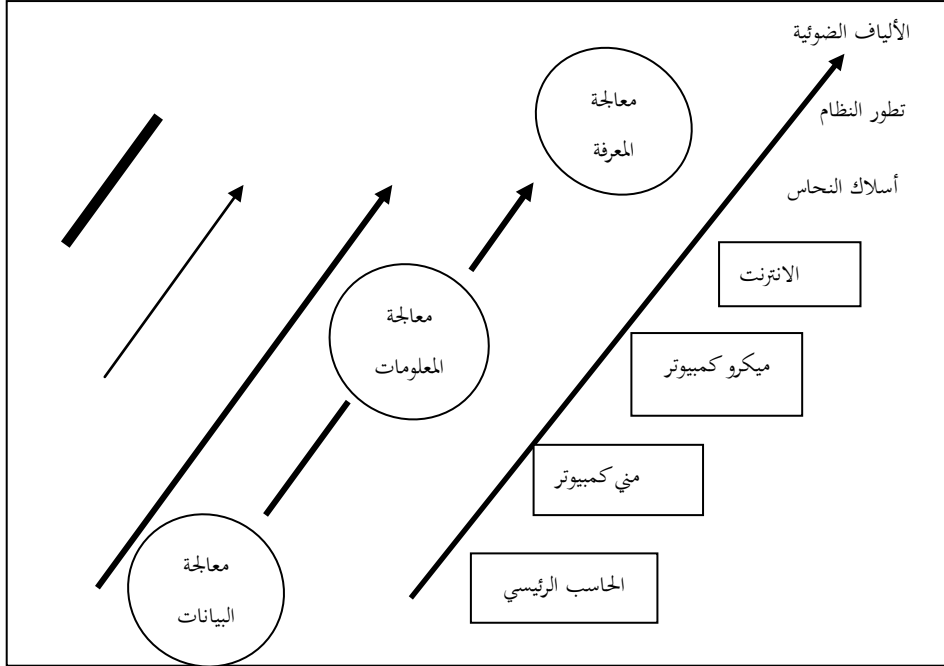
- الشبكات : تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات.

يشكل تفاعل هذه المكونات الأساسية لنظام المعلومات المحوسب وحدة تنظيمية وتقنية متكاملة لا تستطيع المؤسسات الاستغناء عنها، بل أصبحت تمثل عاملا أساسيا لتطور ونمو المؤسسات، "فاعلم المؤسسات الرائدة في صناعتها وخدماتها هي التي عملت على تطبيق وتطوير نظم المعلومات المحوسبة في جميع نشاطاتها"¹.

ثانيا : تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

استطاعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال أن تخلق انسجاما فنيا واقتصاديا بين مختلف القطاعات التصنيعية والخدمية من خلال التزاوج بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، فعملت الدول بالتعاون والتنسيق المشترك فيما بينها على تنظيم هذه التكنولوجيات فأصبحت الانترنت ووسائل الاتصالات الأخرى عاملا مؤثرا في اقتصاديات العالم ويشكل تحديا كبيرا للمنظمات التي تحاول الاستفادة منها في تقديم الخدمات الالكترونية إلى زبائنهم وزيادة في المنافسة، كما مست مختلف تكنولوجيا الحاسبات وتطبيق البرمجيات وشبكات الاتصال العديد من التطورات، والموضحة في الشكل التالي

الشكل رقم (1): المراحل المختلفة لتطوير مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال



المصدر: alsader-sis.net، "تكنولوجيا المعلومات المفهوم والادوات"، (30/08/2013)

<http://www.alsader-sis.net/adara/mfhomt.pdf>

¹سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 46.

فالحواسيب مع مرور الوقت أصبحت اصغر حجما وأكثر سعة و اقل تكلفة، وعلى صعيد البرامج والتطبيقات فقد تضاعف عدد البرامج التي تساهم في القيام بمختلف العمليات المنطقية، أما على صعيد نقل المعلومات، فقد ساهمت أجهزة الكمبيوتر في تسهيل نقل مجتمعة باستعمال الوسائط المتعددة والاتصالات الحديثة خاصة الرقمية منها¹ إلا انه يجب استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة وليس كوسيلة في حد ذاتها، فاستخدام هذه التكنولوجيات يمكن أن يحقق مكاسب كبيرة للمؤسسات والأفراد على حد سواء.

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يساهم أو يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من المزايا والفوائد سواء للأفراد أو المؤسسات، ومن بين تلك الفوائد والمزايا نذكر مايلي :

1. رفع مستوى الأداء : حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثيرا ايجابيا على مستويات الأداء بالمؤسسات، شريطة توفر نوع من التوافق بين ظروف المؤسسة واستراتيجيات تطبيقها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
2. زيادة قيمة المؤسسة: حيث تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خلق قيمة للمؤسسة بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها، خصوصا مع احتماد المنافسة بين المؤسسات.
3. تنمية العمل وفق نظم واضحة وطرق عمل محددة : حيث يؤدي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية، وتهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم من تطورات ومستجدات بصورة مستمرة.
4. إعادة هندسة الكمبيوتر : تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال عنصرا جوهريا لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل، سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد إتمام عمليات التصميم من خلال مراحل التطبيق المختلفة.
5. تنمية السلوك الايجابي لأفراد المؤسسة : من خلال تدعيمها لعمليات الاتصال داخل المؤسسة وخارجها، مما يعمل على تحفيز العاملين في المؤسسة ومتخذي القرار خصوصا ودفعهم للعمل بروح معنوية عالية، بالإضافة إلى مساعدتهم في الإدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل.
6. فعالية اتخاذ القرارات : حيث تيسر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية ويبدو ذلك من خلال توفيرها للبيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في توفير الوقت الملائم والشروط المطلوبة كما تساهم في المشاركة في عملية اتخاذ القرار من خلال توفير مرونة التنظيم وتوفير الديناميكية والحركية بين مختلف المستويات.
7. تدنية التكاليف : يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخفيض تكاليف المؤسسة وذلك يظهر لنا جليا من خلال :
 - بدلا من دفع تكاليف مكالمة تلفونية ذات المسافة بعيدة يمكن إرسال بريد الكتروني وتدفع تكاليف المكالمة التلفونية المحلية فقط لمزود خدمة الانترنت.
 - تقليل التكاليف البريدية بالنقل إلي البريد الالكتروني.
 - استبدال التكاليف الباهظة للإنتاج وإرسال قوائم البيع بالبريد، والتقارير الفنية تقدم نفس المواد على الانترنت.
 - تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الالكتروني، وإمكانية إنشاء المستندات باستعمال التسيير الالكتروني للوثائق.

¹ www.alsader-sis.net/adara/mfhomt.pdf، (30/08/2013)

- عقد الاجتماعات بنظام اللقاءات عن بعد، والحد من مصاريف التنقل بفضل إمكانية تنظيم اجتماع صوري عن بعد.¹
8. تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية : خاصة بالنسبة للمؤسسات الصناعية التي تستعمل تكنولوجيا عالية في الإنتاج، حيث تساهم في اكتشاف أخطاء التصنيع وكذا إمداد الإدارة الوصية بالرقابة بمختلف المعلومات اللازمة عن آلية سير الأنشطة وتبيان الانحرافات الحادثة في الأداء.
9. توفير الوقت : حيث تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توفير الوقت خاصة بالنسبة للإدارة العليا من خلال الوصول اللحظي للبيانات وسرعة معالجتها ومرونة انتقال تلك البيانات والمعلومات بين مختلف المستويات الإدارية، وهو ما يسمح للإدارة العليا بالتفرغ لمسؤوليات أكثر إستراتيجية.
10. تحقيق ميزة تنافسية : تتمثل الميزة التنافسية في رفع كفاءة وفعالية نظام المعلومات المعتمد من طرف المؤسسة، من خلال زيادة سرعة انتقال المعلومات بين جميع مستويات هيكلها التنظيمي، بالإضافة إلى سرعة إحداث التغذية العكسية مما يساهم في تسريع عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، فيعطيها ميزة سرعة رد الفعل كميزة تنافسية.²

المحور الثاني : مفاهيم عامة حول البنوك التجارية

أن نشاط هذه البنوك شهد تطورا كبيرا من حيث نوع وكم العمليات التي تمارسها، فلم يعد ولم يعد نشاطها يقتصر على القيام بعمليات تلقي الودائع الجارية من الأفراد والمؤسسات وتقديم القروض قصيرة الأجل، وإنما تطور إلى ابعاد من ذلك فظهرت العديد من الخدمات والمنتجات البنكية الحديثة.

أولا : مفهوم البنوك التجارية : يمكن تعريف البنوك التجارية بأنها " أنها المؤسسات النقدية التي تقبل الودائع من طرف الأشخاص أو المؤسسات وتكون تحت تصرف المودع في أي وقت شاء، تبعا للمدة المتفق عليها ونظرا لهذه الميزة أصبح يطلق عليها بنوك الودائع وتأتي هذه البنوك في الدرجة الثانية بعد البنك المركزي، وهذين النوعين من البنوك يشكلان عصب الجهاز المصرفي لأي بلد".³

– خصائص البنوك التجارية :⁴ تتميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية بمجموعة من الخصائص تجعلها تفرّد بدورها كوسيط مالي وهي كالآتي:

(1)- البنوك التجارية مشروعات رأسمالية تسعى إلى تحقيق أكبر قدر من الأرباح بأقل تكلفة من خلال تقديم خدماتها البنكية أو الودائع، كما أنها تأخذ شكل شركات مساهمة سواء كانت مملوكة للأفراد أو للمؤسسات وعادة ما تتدخل الدولة خاصة في الدول النامية بمراقبتها عن طريق السيطرة على رؤوس أموالها سواء بالاشتراك فيها أو تملكها أو تأميمها.

(2)- تتعدد البنوك التجارية وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدية والنشاط الاقتصادي وحجم المدخرات مما يترتب على ذلك تعدد عملياتها وإدخال عنصر المنافسة فيما بينها وقد يكون التعدد راسيا (بنك رئيس وفروعه) أو أفقيا (جغرافيا).

¹ صالح مفتاح، بن البار موسى، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستخدامات تكنولوجيا المعلومات فيها مع الإشارة إلى حالة الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر حول الريادة- جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2010، ص ص 10- 12

² نوري منير، بارك نعيمة، مداح عرابي الحاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد بدون صفحة

³ //www.9alam.com/forums/attachment.php.,(2013/05/24)

⁴ لمياء شهبون، معايير تقييم الأداء المصرفي في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد - جامعة دمشق، 2008، سوريا، ص 17.

3- إن أهم ما تختص به البنوك التجارية هو قدرتها على خلق نقود الودائع والتي تعد نقود متباينة وليست نهائية أي يمكن تحويلها إلى نقود قانونية.

ثانياً أنواع البنوك التجارية : تنقسم البنوك التجارية إلى أنواع متعددة طبقاً للزاوية التي يتم من خلالها النظر إلى البنوك وذلك على النحو التالي :

أ- من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية :

1- البنوك التجارية العامة: هي تلك البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة والإضافة إلى مباشرة نشاطها من خلال فروع أو مكاتب على مستوى الدولة أو خارجها، وتقوم هذه البنوك بكافة الأعمال التقليدية للبنوك التجارية وتمنح الائتمان قصير ومتوسط الأجل كذلك فهي تباشر كافة مجالات الصرف الأجنبي وتمويل التجارة الخارجية .

2 - البنوك التجارية المحلية: ويقصد بها تلك البنوك التي يقتصر نشاطها على منطقة جغرافية محددة نسبية مثل محافظة معينة أو مدينة أو إقليم محدد ، ويقع المركز الرئيسي للبنك والفروع في هذه المنطقة المحددة، وتتميز هذه البنوك بصغر الحجم، كذلك فهي ترتبط بالبيئة المحيطة بها وينعكس ذلك على مجموعة الخدمات المصرفية التي تقوم بتقديمها .

ب - من حيث حجم النشاط :

1 - بنوك الجملة : ويقصد بها تلك البنوك التي تتعامل مع كبار العملاء والمنشآت الكبرى

2 - بنوك التجزئة : وهي عكس النوع السابق حيث تتعامل مع صغار العملاء، والمنشآت الصغرى لكنها تسعى لاجتذاب أكبر عدد منهم، وتتميز هذه البنوك بما تتميز به متاجر التجزئة، فهي منتشرة جغرافياً، وتتعامل بأصغر الوحدات المالية قيمة من خلالها خلق المنافع الزمنية والمكانية، ومنفعة التملك، والتعامل للأفراد، وبذلك فإن التجزئة تسعى إلى توزيع خدمات البنك من خلال المستهلك النهائي .

ج - من حيث عدد الفروع :

1- البنوك ذات الفروع : وهي بنوك تتخذ في الغالب شكل الشركات المساهمة كشكلاً قانونياً لها فروع متعددة تغطي أغلب أنحاء الدولة ولا سيما الأماكن الهامة، وتتبع اللامركزية في تسيير أمورها حيث يترك للفروع تدبير شؤونه فلا يرجع للمركز الرئيسي للبنك إلا فيما يتعلق بالأمور الهامة التي ينص عليها في لائحة البنك، وبطبيعة الأمور فإن المركز الرئيسي يضع السياسة العامة التي تهتدي بها الفروع ، والتي تتميز بان نشاطها يخضع لمجموعة من القوانين العامة للدولة وليس لقوانين المحافظات التي يقع الفرع في نطاقها الجغرافي .

2 - بنوك السلاسل : وهي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية وزيادة حجم نشاطها واتساع نطاق أعمالها وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها إدارياً، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها، كذلك فهو ينسق بين الوحدات وبعضها، ولا يوجد هذا النوع من البنوك إلا في الولايات المتحدة الأمريكية .

3- بنوك المجموعات: تأخذ شكل شركة قابضة تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط المصرفي، تقوم الشركة القابضة بالإشراف على الشركات التابعة وتضع لها السياسات العامة

بينما تترك لها تنفيذ هذه السياسات بشكل لا مركزي . وتأخذ هذه البنوك طابعاً احتكاريًا، ولقد انتشرت هذه البنوك في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية.

4 – البنوك الفردية : تقوم هذه البنوك على ما يتمتع أصحابها من ثقة، وبطبيعة الحال فإنها منشأة فردية تكون محددة رأس المال , ولذلك فهي سوف تتعامل في المجالات قصيرة الأجل ثم توظيف الأموال في الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصوصة وغير ذلك من الأصول عالية السيولة والتي يمكن تحويلها إلى نقود بسرعة وبدون خسائر .

5 – البنوك المحلية : وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية محددة كمدينة أو محافظة أو ولاية حيث تخضع هذه البنوك للقوانين، الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها.¹

ثالثا : وظائف البنوك التجارية : إن نشاطات البنوك التجارية تتلخص في تلقي الودائع من الأفراد والمؤسسات على اختلاف أنواعها (ودائع لأجل، ودائع تحت الطلب... الخ)، إضافة إلى منح القروض باختلافها، وخلق نقود الودائع وخصم الأوراق التجارية والتي تعتبر في مجملها وظائف تقليدية للبنوك، كما استحدثت العديد من الوظائف الحديثة من استثمار في الأوراق التجارية وإدارة عقارات العملاء وتقديم خدمات البطاقات البنكية وغيرها من الوظائف، بعضها يحقق مستويات مرتفعة من الربحية مثل منح القروض والبعض الآخر يوفر سيولة للبنك مثل قبول الودائع، كما أن ما تقوم به البنوك التجارية من خدمات مختلفة لا يحجب الوظيفة الأساسية لها المتمثلة في إمداد اقتصاديات الدول بالأموال اللازمة لتنميتها عن طريق تجميع الأموال ثم توزيعها على مختلف المجالات.

المحور الثالث : فعالية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية
شهدت الصناعة المصرفية خلال العشرية الأخيرة توسعا كبيرا في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث عمدت إلى تطوير نظم و وسائل تقديم خدماتها البنكية خاصة الانترنت التي غيرت طبيعة ونشاط العمل البنكي، مما ساهم في رفع كفاءة أداء الخدمة البنكية والتماشي مع التقدم المتسارع لتلك التكنولوجيات.

أولاً: أنواع الخدمات البنكية الالكترونية تعددت خدمات الصيرفة الالكترونية وذلك حسب الوسيلة المتصلة بالخدمة فنجد من أهم تلك الخدمات أو الوسائل مايلي :

1 – خدمات الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية ATM : تعتبر الصرافات الآلية أول آلية لأتمنة العمل المصرفي حيث تعتمد على توفير شبكة من الاتصالات تربط فرع البنك الأول وفروع كل البنوك في حالة قيامها بخدمة من أي بنك، حيث تم أو تشغيل لها عام 1975، ثم تطور عمل هذه الصرافات الآلية والتي تتمثل في :

1-1) الموزع الآلي للأوراق (DAB) : هو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع، ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع.

1-2) الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB) : يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة

¹<http://www.ao-academy.org/docs/edarat23062011.doc> (11-07-2013)

التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، طلب شيكات.... الخ.¹

ا-3) نهائي نقطة البيع الالكترونية (TPV) : تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الالكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية (Terminals) موجودة في محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الالكتروني والشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحال المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الالكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.

ب- خدمات الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف " الهاتف المصرفي" (Phone Banking) : تشكل هذه القناة جسرا للتفاعل الشخصي عالي المستوى بين البنك وعملاءه، حيث تتيح هذه التقنية اتصال سريع بين العميل ورجال البنك كما تسمح للعميل الاستفادة من العديد من الخدمات مثل : طلب كشف الحساب و دفع الشيكات، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، دفع الفواتير، كما تمكن البنك من الوقوف على بعض احتياجات ومتطلبات العملاء بصورة أكثر دقة.

ج- الصيرفة المنزلية (Home Banking) : تعتبر من أحدث الخدمات المصرفية التي تم تطبيقها مؤخرا، وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى البنك من ناحية والحاسوب الالكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، بحيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير والتحويل بين الحسابات.... الخ، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت والمسافة.

ح- الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) : وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول، حيث تساهم هذه التقنية في عرض البنك لمجموعة من الخدمات البنكية المعلوماتية على عملاءه مثل إيداع الأموال و الاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حساب العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية، وتعتبر البنوك الألمانية من البنوك الرائدة في إدخال هذه الخدمة، حيث قام احد البنوك الألمانية في بداية سنة 2000 بتمكن عملاءه الاتصال بالبنك من خلال الهاتف المحمول عن طريق موقع Yahoo على الانترنت.²

خ- الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت : أو ما يطلق عليها الخدمة المصرفية عن بعد (Remote Banking)، الخدمات المصرفية الفورية (Online Banking) وأسماء أخرى متعددة، حيث بدأت البنوك تدريجيا في تبني تقديم خدماتها عبر الانترنت بسبب قلة تكلفتها، والهدف من إدخال هذه التقنية هو الوصول إلى إقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء عبر الشبكة،³ حيث تقوم على ربط الحاسبات

¹ مزريق عاشور، معموري صورية، مداخلة بعنوان "عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر"، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، الفترة 11-12 مارس 2008، الجزائر،ص6

² وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، جامعة محمد خيضر - بسكرة ص119-120

³ مصيطفي عبد اللطيف، بلعور سليمان، عمر عزاوي، مداخلة بعنوان " واقع وأفاق المصارف الالكترونية في الدول العربية"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، الجزائر، ص4

الإلكترونية للبنوك بشبكة الانترنت لتمكين العميل من الدخول إلى موقع البنك بالشبكة و الحصول على العديد من المنتجات والخدمات : خدمة ادارة النقدية للشركات، والتحويل النقدي، وطلب دفع الفواتير وطلب كشف الحساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وفقا للشروط المتفق عليها.¹

ثانيا: وسائل الدفع الإلكترونية فرض التطور التكنولوجي في مجال العمل المصرفي استخدام وسائل ونظم دفع أكثر حداثة، بما يتلاءم وانتشار عمليات التجارة الإلكترونية، فبعد أن كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية ، ومع ظهور العقود الإلكترونية التي تبرم عبر الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، برزت الحاجة إلى وسائل سداد يتم فيها الدفع الكترونيا. لقد حظي هذا المفهوم أي وسائل أو نظم الدفع الإلكترونية بأهمية كبيرة، فيمكن تعريفها على أنها " عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية للدفع و التي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيطين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها و تسير الكترونيا، و لا وجود للحوالات و لا للقطع النقدية"²، و فيمايلي سوف نتطرق إلى أهم هذه الوسائل

أولا:البطاقات البنكية: يمكن تعريفها على أنها "بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو منظمات دولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة وهي من أشهر الخدمات البنكية الحديثة"³، كما يعرفها البعض الآخر بأنها " وسيلة دفع حديثة تمكن حامتها من إجراء عمليات السحب النقدي من آلات الصراف الآلي ATM وشراء السلع والوفاء بمقابل الخدمات، فهي بطاقة مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها توقيع حاملها، تحمل العديد من المعلومات عن حاملها وتاريخ انتهاء صلاحيتها"⁴، يطلق عليها تسمية البطاقة البلاستيكية لأنها أساسا تصنع من البلاستيك تصدرها هيئة دولية مثل البنوك، يستطيع حاملها استخدامها في الشراء أو أداء مقابل ما يحصل ليه من خدمات بما يوفر قدر اكبر من الأمان والسرعة في إتمام التسويات المالية، حيث أصبحت البنوك تتنافس في تقديم هذه الخدمة لما تتوفر عليه من مزايا وانتشار واسع.

أنواع البطاقات البنكية : هناك عدة أنواع من البطاقات سوف نتطرق إلى أهمها وتتمثل في:

1 – بطاقة السحب الآلي (CACH CARD) : والتي تمكن العميل من سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه، يصدرها البنك لتفادي الزحام على شبك الصراف، كما تمكن العميل من صرف المبالغ التي يحتاجها خلال الفترة التي يكون فيها البنك مغلقا عن طريق إدخال هذه البطاقة في الصراف الآلي الخاص بالبنك.

ب – بطاقة الصرف البنكي (CHARGE CARD) : تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال على أن يتم التسديد بصورة لاحقة، فعلى حاملها أن يسدد قيمة مشترياته مباشرة بمجرد إرسال الفاتورة له ولا يتحمل جزء ذلك أي فوائد في الفترة بين الشراء والسداد، وفي حال تأخر العميل عن السداد خلال الفترة المحددة فان البنك يحمله فوائد تتراوح بين 1.5% و 1.75% شهريا، في لا تحمل أي معنى للانتمان.

¹ نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم ، عمان- 2004، ص33

² عبد الرحيم وهيب، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، السنة مجهولة، الجزائر، ص 30.

³ محمد شكرين، بطاقة الانتمان في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة يوسف بن خدة - الجزائر، 2006/2005، الجزائر، ص 47.

⁴ عبد الرحيم وهيب، مرجع سابق، ص 42.

ج - بطاقة الدفع: هي بطاقة تخول حاملها سداد مقابل السلع والخدمات حيث يتم تحويل ذلك المقابل من حساب العميل إلى حساب التاجر، تعتمد هذه البطاقة على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك، فبمجرد تمرير البطاقة على الجهاز للتأكد من رصيد العميل بالبنك الخاص به وإدخال العميل الرقم السري في الجهاز فوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، فتتم عملي التحويل مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر¹

ح - بطاقة الائتمان (CREDIT CARD) : حيث يستطيع المتعامل ان يتمتع بخدمات عديدة من محالات متفق عليها مع البنك على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتمانا مجانيًا يقومون بسداده في 25 يوم من استلام الفاتورة بمختلف المشتريات التي قام بها من خلال الشهر المنصرم²، فهي تمنح حدا ائتمانيا متفق عليه مسبقا بين البنك والعميل بحيث يمكنه أن يسحب من أي فرع من فروع البنك أو بنوك أخرى تتعامل بهذه البطاقة ن كما يستطيع أن يدفع قيمة مشترياته بواسطتها من أي محل يقبل هذا النوع من البطاقات، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات : بطاقة فيزا(Visa)، بطاقة ماستركارد (Mastercard) وبطاقة امريكان اكسبرس(American Express).³ تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها :⁴

- Visa internationale : وهي اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ نشأتها إلى عام 1958 عندما اصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية.
- Master card internationale: هي ثاني اكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى ملايين المحلات التجارية.
- امريكان اكسبرس American Express : هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص اصداها لأي بنك، ومن أهم البطاقات الصادرة عنها :
 - ✓ اكسبرس الخضراء : التي تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية.
 - ✓ اكسبرس الذهبية : تمتاز بتسهيلات غير محددة الصقف الائتماني، حيث تمنح للعملاء ذوي الملاءة المالية العالية.
 - ✓ اكسبرس الماسية : تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاءة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها لديها.
- ديتير كلوب : وهي من المؤسسات الرائدة عالميا الرائدة في إصدار البطاقات البنكية، فبالرغم من صغر عدد حاملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة نذكر منها :
 - ✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء؛
 - ✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال؛
 - ✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

¹ عبد الرحيم وهيبية، مرجع سابق، صص 43-44

² سحنون محمود، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الرابع، جامعة محمد خيضر - بسكرة، ماي 2003، ص 65.

³ وهاب نعمون، مرجع سابق، ص ص 118

⁴ مفتاح صالح، معارف فريدة، مداخلة بعنوان " البنوك الالكترونية"، المؤتمر العالمي الخامس الأعمال المصرفية الالكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية - جامعة فيلادلفيا، الفترة مجهولة، ص9

ثانيا: المعاملات البنكية الإلكترونية

تتمثل مختلف وسائل المعاملات البنكية الإلكترونية كما يلي :

1- النقود الإلكترونية :

والتي عرفتها المفوضية الأوروبية على أنها " قيمة نقدية، مخزونة بطريقة الكترونية على وسيلة الكترونية، كبطاقة أو ذاكرة كمبيوتر، ومقبولة كوسيلة للدفع بواسطة متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، ويتم وضعها في متناول المستخدمين لاستعمالها كبديل عن العملات النقدية والورقية، وذلك بهدف إحداث تحويلات الكترونية للمدفوعات ذات قيمة محددة"¹، وبعبارة أخرى النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها تعتمد آليات تتفق وأساليب التجارة الإلكترونية، حيث تركز فكرة النقد الإلكتروني على "قيام العميل (المشتري) بشراء عملات الكترونية من البنك الذي يقوم بإصدارها فيتم تحميل هذه العملات على الحاسب الخاص أو علامة خاصة من البنك المصدر، وبالتالي تحل هذه العمولات محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى "Tokens"².

2- الشيكات الإلكترونية : وهي عبارة عن "رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي، حيث يقوم احد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الأخر وإرساله بالبريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية"³، فهي تمثل المكافئ الإلكتروني للشيكات الورقية التقليدية، بحيث تستخدم هذه الشيكات لإتمام عمليات السداد الإلكترونية بين طرفين من خلال وسيط هو البنك، وهي تختلف في شكلها من بنك الكتروني إلى آخر وتتضمن البيانات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع

3- البطاقة الذكية : أو البطاقة البرغوث la carte a puce، والتي اخترعت سنة 1974 وبدا استعمالها سنة 1981 من طرف شركة فيليبس ثم انتشر استعمالها، وهي بطاقة تشبه بطاقة الائتمان تحتوي على برغوث صغير جدا الكترونيا و ما يسمى "MICRO PUCE" حيث يشكل ذاكرة عديدة تسمح بالاحتفاظ بكمية كبيرة من المعلومات تهتم بالتفاصيل المتناهية عن الحالة المالية لحاملها، وهي الصورة الحديثة للبطاقة الائتمانية الأخرى.⁴

فهي توفر لصاحبها الراحة وسهولة التعامل شملت بدايات استعمالها على ثلاث مجالات أساسية وهي المحفظة الإلكترونية، وتسيّد تكاليف الرعاية الصحية، وخدمات النقل الداخلي في المدن، حيث شهد استعمالها تطورا كبيرا بسبب قلة تكلفتها من جهة وتعاضم الاهتمام " بالتعامل عن بعد" عبر الهواتف والحواسيب الشخصية من جهة أخرى.

ثالثا: نظام التحويلات المالية الإلكترونية (EFT) : يعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية بعملية منح الصلاحية لبنك بالقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى

¹ مزريق عاشور، معموري صورية، مرجع سابق، ص 4

² بن عمارة نوال، مداخلة بعنوان " وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق والتحديات)"، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، أيام 16، 17، 15 مارس 2004، الجزائر، ص9

³ محمود محمد أبو الفرة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2009، ص50

⁴ سحنون محمود، مرجع سابق، ص 70- 71

آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونياً عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر المودم عوضاً عن استخدام الأوراق، ويعتبر هذا النظام جزءاً مهماً من البنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت، ويتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية أمنة إجراء التحويلات المالية من حساب بنكي إلى آخر، إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات حيث يمتاز هذا النظام بدرجة عالية من الأمان وسهولة الاستخدام.¹

المحور الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية

لقد أصبح تطوير و تحديث البنوك التجارية الجزائرية ضرورة حتمية، ليس فقط في ظل ما تشهده الأسواق المحلية والدولية من اشتداد في المنافسة، بل في ظل ما يشهده العالم من تطورات تكنولوجية ضخمة، والتي ساهمت في تحقيق العديد من المكاسب والفوائد لجميع المجالات، وتسعى البنوك الجزائرية لمواكبة هذه التطورات من خلال انجاز العديد من المشاريع التي تساهم بدورها في توسيع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل البنكي الجزائري، والتي من ضمنها إحداث نظام تسوية مدفوعات يتناسب والمتطلبات الحالية (نظام التسوية الفورية الإجمالية)، وتوفير جميع متطلباته كاعتماد المقاصة الإلكترونية، والتي تعتبر الدعامة الأساسية لتفعيل ذلك النظام.

أولاً: نظام التسوية الفورية الإجمالية RTGS² : في إطار تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في العمل المصرفي الجزائري قام بنك الجزائر بمشاركة مجموعة من البنوك التجارية وبعض المؤسسات المالية إلى جانب بريد الجزائر وبالتعاون مع وزارة المالية وبمساعدة البنك الدولي بتنفيذ مشروع "نظام التسوية الفورية الإجمالية" الذي أطلق في سنة 2006، فهو " نظام دفع مابين البنوك للمبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق قيمتها عشرة ملايين دينار، ويسمح هذا النظام بتنفيذ أوامر التحويل في الوقت الحقيقي بدون فترة سماح"³، ولضمان نجاح هذا المشروع اخضع جميع الموظفين العاملين في قسم تسوية المدفوعات لمجموع البنوك والمؤسسات المالية المنخرطة لدورات تكوينية حول كيفية استخدام وعمل هذا النظام. كما ان المشاركة في نظام RTGS مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، فيمكن ان ينضم الى النظام زيادة عن البنك المركزي كمسبر وحامل للتسوية ومجموعة من المؤسسات المصرفية والمالية والخزينة العمومية، ومراكز الصكوك البريدية.⁴ فهو نظام دفع بين البنوك يعمل على تسهيل عمليات المدفوعات والتسويات بين البنوك في الوقت الفعلي بشكل نهائي وتمكين العملاء من التحويل الفوري لأموالهم باستخدام هذا النظام

ثانياً: المقاصة الإلكترونية : تم إعتقاد المقاصة الإلكترونية في الجزائر 2004/10/29 وفي 16 جوان 2005 تعيين وسطاء ما بين الربط والنظام المعلوماتي للمساهمين (بنوك تجارية ،بريد الجزائر ، الخزينة العمومية وبنك الجزائر) وفي 2006 تنفيذ رسمياً وهو اليوم الأول للتبادلات وكانت البداية بمعالجة الصكوك على أن تتطور لتشمل باقي وسائل الدفع نهاية 2006 ولاقت إقبالا خاصة من قبل المستثمرين الأجانب حيث عولجت ما قيمته 51.12مليار دينار جزائري في 71933

¹ بن عمارة نوال، مرجع سبق ذكره ، ص ص 7،12.

² Régime De Traitement de Grandes Sommes

³ معارف في فريدة، الطيب داودي، مفتاح صالح، الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية وتأهيل المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني الاول : المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص15.

⁴ ايت زيان كمال، ايت زيان حورية، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر ، على الرابط التالي :

www.diconline.org/Bnqueries.aspx، (2013/09/12)

عملية في شهر ماي و489436 عملية في ديسمبر 2006 بقيمة 303.17 مليار دينار جزائري¹ والذي يهدف بدوره إلى ماليي²:

- 1- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة عن وضعية الخزينة في السوق المالية.
- 2- تقليص أجال المعالجة، قبل قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 5 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 3 أيام ثم شهر.
- 3- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك.

ثالثا: شركة SATIM³:

أنشئت هذه الشركة تآلية الصفقات البنكية والنقدية المشتركة SATIM ما بين المصارف الثمانية وهي البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري حيث أنشأت هذه الشركة سنة 1995 وهي شركة ذات أسهم رأسمالها يقدر ب 267 مليون دينار جزائري وذلك من أجل : تسيير التعاملات النقدية الإلكترونية بين المصارف كما تشرف على وضع موزعات آلية في المصارف⁴؛ حيث أنشأت البطاقة المصرفية Carte CIB من طرف شركة SATIM سنة 1998 في البداية كانت كبطاقة سحب فقط وفي 2005 أصبحت أداة سحب ودفع وهي بطاقة رقمية مزودة بشريحة لتخزين المعلومات والتي تتضمن تحويل الأموال بأمان وتكون هذه البطاقة موصولة بالشبكة النقدية وهي وسيلة يتمكن من خلالها العميل من تسوية المشتريات والخدمات على أجهزة الدفع الإلكتروني TPE كما تمكن هذه البطاقة الحب من أي جهاز صراف نلي متصل بالشبكة الإلكترونية بين البنوك في كامل التراب الوطني وهناك نوعين من بطاقة CIB التي تصدرها البنوك الجزائرية⁵ تكفلت شركة SATIM بالمهام التالية:⁶

- المشاركة في إنجاز برامج حيازة الشبابيك الأوتوماتكية وتسيير الشبابيك المنشأة ومراقبة العمليات وضمان الصيانة .
- التعاقد مع المؤسسات المختصة في مجال التكنولوجيا المصرفية لإنجاز البرامج.
- الإشراف على إصدار الصكوك البنكية ومنح الرمز السري.
- العمل على تطوير نظم المعلومات المالية والمصرفية بالتعاون مع اتصالات الجزائر.

الخاتمة :

¹ نوال شيشة، فريدة رينبي، مداخلة بعنوان " المقاصة الإلكترونية تجارب الدول المغاربية فيها"، ملتقى واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني، خميس مليانة، الفترة 26-27 أبريل 2011

² ايت زيان كمال، ايت زيان حورية، مرجع سابق.

³ nawal benkritli, le sytème de paiement par carte en algerie, séminaire sur « rencontre sur la carte bancaire au maghreb », Tunisie, 08et 09 février 2007,

⁴ التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية « عبد القادر بريش، أطروحة دكتوراه، نقود ومالية علوم إقتصادية، جامعة الجزائر، 2005. ص198» للبنوك الجزائرية

⁵ <http://algeriatimes.net/algerianews7410.htm> (13/09/2013)

⁶ عبد القادر بريش، مرجع سابق.

إن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية الجزائرية يساهم في زيادة عدد عملاءها والرفع من جودة الخدمات التي تقدمها مما يساهم في زيادة الربحية، وتحسين المعاملات ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك التجارية في تحقيق الكثير من المزايا والفوائد للبنوك والعملاء على حد سواء، والتي نذكر منها :

- تخفيف أعباء العمل اليدوي المتكرر مما يؤدي ربح الوقت وبالتالي استغلاله في تحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء.
- تحقيق التكامل والتنسيق بين العاملين بالبنك، وذلك من خلال توفير المعلومات الضرورية واستغلالها بشكل إيجابي، الذي يسهل تبادل وانسياب المعلومات بين الأنظمة الفرعية المختلفة التي يستخدمها العاملون بالبنك، إضافة إلى ربطها بمجموعة واحدة من البيانات باستعمال الشبكات والتقنيات الضرورية، مما يخلق نوع من التكامل بين أداء الأفراد.
- ساهم استخدام الموزعات الأوتوماتيكية ATM وشبكة الانترنت والهاتف وغيرها من التقنيات في تقديم الخدمات البنكية على مدار 24 ساعة وبالتالي تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان، إذ يمكنه أن يلجأ إلى وسطاء ماليين خارج الحدود المحلية وتقليل الطوابير داخل البنك.
- خفض التكاليف الحقيقية حيث بلغت نسبة الإقتصاد في التكلفة بالنسبة للمعاملة البنكية التي تتم من خلال الاتصال الهاتفي أو البنك الإلكتروني أو الكمبيوتر الشخصي سنة 1966 حوالي 35%، 65% و 95% على التوالي في كلفة المعاملة لدى وكالة ذات شبائيك تقليدية في الولايات المتحدة، وهي نسب مرتفعة تزيد من قدرة البنوك على مضاعفة مواردها المالية.
- كما تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إذا ما تم استغلالها وتسييرها بطريقة جيدة داخل البنوك إلى تقديم خدمات متنوعة ومتعددة وأكثر ملائمة لاحتياجات العملاء، كما تساعد على تقديم معلومات مباشرة أو نقلها عبر قنوات إلكترونية إلى مكان استقبالتها.

قائمة المراجع :

¹ عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2008.

2 Keneth London, Jane London, Management des système d'information, pearson education

3 Chantal Morley , Management d'un projet système d'information
« principes techniques mise en œuvre et outils , 6eme édition ,Dunod, paris,

4 Hugues Angot ,système d'information de l'entreprise, de Boeck,

5 <http://azuhairi.jeeran.com/files/81970.doc> ،(3/04/2012)

6 غريب سيد احمد ، علم اجتماع الاتصال والإعلام، دار المعرفة الجامعية، 2004، مصر

7 عامر إبراهيم قندلجي، علاء الدين الجنابي، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار الميسر للنشر والتوزيع، عمان، 2008،

8 شادلي شوقي، اثر حجم المؤسسة الصغيرة والمتوسطة في درجة تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، مجلة الباحث، العدد 07، جامعة ورقلة، 2010/2009

9 سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، 2008 ،

10 www.alsader-sis.net/adara/mfhomt.pdf، (30/08/2013)

11 صالح مفتاح، بن البار موسى، المؤسسات الصغيرة والمتوسطة واستخدامات تكنولوجيا المعلومات فيها مع الإشارة إلى حالة الجزائر، المؤتمر العلمي الدولي السنوي العاشر حول الريادة- جامعة الزيتونة الأردنية، الأردن، 2010،

12 نوري منير، بارك نعيمة، مداح عرابي الحاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة لتحديات الاقتصاد العالمي الجديد .

13 www.9alam.com/forums/attachment.php.,(2013/05/24)

14 لمياء شهبون، معايير تقييم الأداء المصرفي في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد - جامعة ديمشق، 2008، سوريا،

15 <http://www.ao-academy.org/docs/edarat23062011.doc>(11-07-2013)

16 مزريق عاشور، معموري صورية، مداخلة بعنوان "عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر"، المؤتمر العلمي الدولي الثاني حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح -ورقلة، الفترة 11-12 مارس 2008، الجزائر،

17 وهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الإشارة إلى حالة الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الرابع، ديسمبر 2008، جامعة محمد خيضر - بسكرة

18 مصطفى عبد اللطيف، بلعور سليمان، عمر عزاوي، مداخلة بعنوان " واقع وأفاق المصارف الالكترونية في الدول العربية"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15-16-17 مارس 2004، الجزائر،

19 نادر الفرد قاحوش، العمل المصرفي عبر الانترنت، الدار العربية للعلوم ، عمان- 2004،

20 عبد الرحيم وهيبية، احلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر، السنة مجهولة، الجزائر،

21 محمد شكربن، بطاقة الائتمان في الجزائر، مذكرة ماجستير غير منشورة، جامعة يوسف بن خدة - الجزائر، 2006/2005، الجزائر،

22 سحنون محمود، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الرابع، جامعة محمد خيضر - بسكرة، ماي 2003،

23 مفتاح صالح، معارفي فريدة،مداخلة بعنوان " البنوك الالكترونية"، المؤتمر العالمي الخامس الأعمال المصرفية الالكترونية، كلية العلوم الإدارية والمالية – جامعة فيلادلفيا، الفترة مجهولة،

24 بن عمارة نوال،مداخلة بعنوان " وسائل الدفع الالكترونية (الأفاق والتحديات)"، الملتقى الدولي حول التجارة الالكترونية، جامعة قاصدي مرباح – ورقلة، ايام 16،15،17 مارس 2004، الجزائر،

25 محمود محمد أبو الفرة، الخدمات البنكية الالكترونية عبر الانترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان- الاردن، 2009،

26 Régime De Traitement de Grandes Sommes

27 معارفي فريدة، الطيب داودي، مفتاح صالح، الصيرفة الشاملة كمدخل لمواكبة مستجدات الصناعة المصرفية وتأهيل المصارف الجزائرية، الملتقى الوطني الاول : المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -، جامعة الشلف، يومي 14 و15 ديسمبر 2004، الجزائر.

28 ايت زيان كمال، ايت زيان حورية، الصيرفة الالكترونية في الجزائر ،على الرابط التالي : (2013/09/12)، www.diconline.org/Bnqueries.aspx

29 نوال شيشة ، فريدة ريني ،مداخلة بعنوان " المقاصة الإلكترونية تجارب الدول المغاربية فيها"، ملتقى واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني ، خميس مليانة ، الفترة 26-27 أبريل 2011

30 nawal benkritli, le système de paiement par carte en algerie , séminaire sur « rencontre sur la carte bancaire au maghreb »,Tunisie ,08et 09 février2007

31 عبد القادر بربيش، « التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية» ، أطروحة دكتوراه ،نقود ومالية علوم إقتصادية ،جامعة الجزائر، 2005

32 <http://algeriatimes.net/algerianews7410.htm> (13/09/2013)