

## دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية

أ. توبين علي

alitoubine@yahoo.fr

المركز الجامعي بخميس مليانة

### الملخص :

يعتبر التقدم تكنولوجي من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق التنمية و التطور المصرفي حيث أن عمليات التحرير المالي وإزالة القيود والمنافسة الحادّة التي ازدادت بعد إقرار الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات ( الجاتس) والتي تضمنت الخدمات المالية المصرفية .

أدت مجتمعة إلى التعجيل بنشر التكنولوجيا في الأعمال المصرفية كما أن التطورات الجديدة في التكنولوجيا خاصة في مجال الاتصال قد أكدت على الانتقال من الأعمال المصرفية التقليدية إلى صناعة الخدمات المالية الشاملة والأكثر تطورا كما ان الدور المؤكّد للمعلومات في المنتجات المالية سيسمح بتنامي سلسلة من المنافسين الجدد لتشمل المؤسسات غير المصرفية في أسواق الأعمال المصرفية وهذا سيزيد من الضغوط على مصاريف الدول النامية والعربية لاستخدام التكنولوجيا المصرفية خاصة مع اشتداد المنافسة .

## مقدمة:

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة وقد تكاثفت التكنولوجيا الحديثة مع المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتجنب لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل وتسير اتجاهات التطور التقني في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الإلكترونية مع إمكانية المنزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة حيث لا بد من تطوير تقنيات مختلفة لتقديم كافة الخدمات المصرفية .

1. ماهية التكنولوجيا المصرفية:

1. تعريف التكنولوجيا في المجال المصرفي:

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة وعلى ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في مجال المصرفي في مجالين الأول هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي والثاني هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية.<sup>1</sup>

وتتضمن التكنولوجيا استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على المعارف والمهارات والخبرات المتاحة والتي يمكن استيرادها من الخارج.<sup>2</sup>

وتهتم التكنولوجيا في المجال المصرفي بالاستفادة من الحقائق العلمية ووضعها موضع التنفيذ العلمي بحيث تساهم في<sup>3</sup>:

- تطوير الخدمات المصرفية الحالية
- تقديم خدمات مصرفية جديدة.

وهناك أربعة (04) عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل التكنولوجيا في المجال المصرفي:

أ- الجانب المادي : ويتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة في الوجه المصرفي.

<sup>1</sup> - البنك المركزي المصري- التطورات الاقتصادية العالمية وانعكاساتها على عمليات البنوك مع إشارة خاصة لمصر، ص 31.

<sup>2</sup> - محمود خليل بوعي، مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة الشروق، القاهرة، 1989، ص 94.

<sup>3</sup> - سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجانس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، ط 01، القاهرة، 2005، ص 179.

- ب- الجانب العملي: ويتمثل في المعرفة المصرفية المطلوبة.
- ت- الجانب الاستخدامي: ويتمثل في طرق استخدام تلك الآلات.
- ث- الجانب الابتكاري: ويتمثل في المهارة اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية عموماً تعرف التكنولوجيا بشكل عام بأنها تطبيق المعرفة على العمليات الإنتاجية اللازمة لإنتاج السلعة أو خدمة وذلك ابتداءً من إجراء البحوث وصورة إلى الأسواق.

## 2. أنواع التكنولوجيا:

يمكن تصنيف التكنولوجيا وعلاقتها بالمزايا التنافسية في أربعة أنواع رئيسية هي:<sup>1</sup>

### أ- تكنولوجيا الأساس:

وهي التكنولوجيا المتوفرة لدى جميع العاملين في القطاع وهذا النوع من التكنولوجيا لا يوفر أي ميزة تنافسية.

### ب- تكنولوجيا التميز:

وهي عبارة عن ذلك النوع من التكنولوجيا والتي تعطي مستخدمها مزايا تنافسية على الآخرين سواء من حيث الجودة والسعر.

### ت- تكنولوجيا المستقبل:

وهي تكنولوجيا لم تخرج بعد من معامل الاختبار وبهذا فهي في مرحلة التجريب وهي تشكل فقرات في مجال المعرفة العلمية.

## 3. خصائص التكنولوجيا المصرفية:

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المصرفية في النقاط التالية:<sup>2</sup>

- لا تعتبر التكنولوجيا بمفاهيمها هدفاً في حد ذاتها بل هي عبارة عن وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه.
- تعتبر الخدمة المصرفية المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا في مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

<sup>1</sup> - الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، التحديات الإدارية والتكنولوجيا لجات، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال في مواجهة آثار اتفاقية الجات، كلية التجارة، جامعة القاهرة خلال الفترة 25-26 نوفمبر 1995، ص 100-101.

<sup>2</sup> - البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 54، العدد 02، 2001، ص 138.

– إن التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية القابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال المصرفي.

#### 4. مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي:

من أهم مكونات التكنولوجيا في المجال المصرفي نجد:<sup>1</sup>

– الترابط: ويعني مدى ترابط عناصر ومكونات الوحدة المصرفية مع بعضها البعض لتحقيق رضا العميل.

– التكنولوجيا المصرفية المجسدة مثل: الآلات والمعدات المستخدمة في الوحدة المصرفية واللازمة لتقديم الخدمة المصرفية.

#### II. استخدام التطبيقات التكنولوجية في الخدمات المصرفية:

تشير اتجاهات التطور التقني في الدول المتقدمة إلى حرص المعارف على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الالكترونية مع المزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة وتمثل هذه الوسائط حالياً في:<sup>2</sup>

أ- استخدام التليفون في تقديم الخدمات المصرفية :

– ظهر اتجاه التوسع في استخدام التليفون الرقمي في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة باعتباره يمثل تقنية واسعة الانتشار يتم التعامل معها كجزء من الحياة اليومية للأسرة.

– بدأت بعض البنوك في استخدام تلك التقنية بالفعل في بريطانيا باعتبارها الوسيلة الجماهيرية الأكثر اتساعاً والتي لا تتطلب توافر درجة معينة من المعرفة بكيفية التعامل بالحاسبات وتشير الإحصائيات أن استخدام هذه التقنية لا يقتصر على مجال التجزئة المصرفية بل بدأت تمتد إلى خدمات المصرفية الاستثمارية لاسيما عمليات السمسرة وتداول الأوراق المالية .

ب- استخدام أجهزة التليفون المحمول في أداء الخدمات المصرفية المختلفة :

حيث تشير الدراسات إلى أن التليفون المحمول هو التقنية الأوسع انتشاراً لتقديم الخدمات المختلفة للعملاء ومن أبرز الأمثلة على التطورات في هذا المجال نجد:

<sup>1</sup> - سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص 183-189.

<sup>2</sup> - البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 52، العدد 04، 1999، ص 38.

—استخدام التليفون المحمول للدخول على شبكة الانترنت والقيام بعمليات التسوق الالكتروني فضلا عن تسوية المدفوعات المختلفة مع توفير الأمان للمعاملات من خلال تقنية التوقيع الالكتروني.

—استخدام التليفون المحمول في متابعة تطورات ... الأوراق المالية للعميل.

—استخدام التليفون المحمول في معرفة رصيد الحسابات المختلفة لدى البنك وبأحر المعاملات التي تمت عليها، فضلا عن إجراء التحويلات النقدية ودفع الفواتير المختلفة.

ت- التطورات التقنية المتعلقة باستخدام الحاسبات الشخصية للحصول على الخدمات المصرفية المختلفة من خلال شبكة الانترنت:

توفر تلك التقنية إمكانية التحقق من أرصدة الحسابات الدائنة والمدينة وحسابات البطاقات البلاستيكية فضلا عن إجراء التحويلات واستفتاء استثمارات طلبه القروض ودفع الفواتير والتسوق، بل ظل عدد من البنوك في الـ 10، أو أوروبا يتعامل فقط من خلال الانترنت ويتمثل هذا الاهتمام الأساسي للتطور التقني في هذا المجال في السعي إلى تحقيق سرعة التعامل وتوفير الحماية أو تأمين التعاملات المختلفة ضد مخاطر كشف السرية ومن ابرز الأمثلة في هذا المجال.

— نشر أكواد تتيح للجمهور استخدام الحاسبات الشخصية في الحصول على الخدمات المصرفية والتسوق الالكتروني.

— استخدام مواقع البنوك على شبكة انترنت لمتابعة رصيد ودفع قيمة فواتير الخدمات العامة.

— إمكانية التخاطب الحر صوت وصورة بين العاملين في مراكز خدمة العملاء بالبنوك والعملاء.

— تطبيق تقنيات جديدة تتيح للمستثمرين والمتعاملين في السوق الأوراق المالية الحصول على تحليل معمق لأدائها وإمكانية التعامل الفوري على الأوراق المالية المختلفة من كافة أشكال الحاسبات الآلية الشخصية في العمل والمنزل وحتى أثناء السفر.

— ظهور تقنيات تمكن البنوك من التحقق من شخصية الشركات والبنوك المتعاملة معها بما يوفر الحماية لعمليات التجارة الالكترونية بين الوحدات المختلفة لقطاع الأعمال.

ث- التطورات التقنية في أجهزة الصرف الآلي **ATM**:

أتاحت هذه الأجهزة للعملاء إمكانية القيام بمختلف الأنشطة البنكية في أي وقت وفي أي مكان وبتكلفة اقل وأتاحت لهم إمكانية سحب أي مبلغ من أرصدة في أي مكان ومن أي بنك مشارك في

إحدى شبكات ربط أجهزة الصراف الآلي وإجراء عمليات التجارة الالكترونية فضلا عن أعمال الدعاية والإعلان ومن أبرز الأمثلة في ذلك نجد:<sup>1</sup>

- المزج بين تقنيات ال **ATM** والانترنت لاستخدام الأجهزة في شراء تذاكر القطارات وتذاكر السينما والحفلات المقدمة في استخدام أجهزة الصرف الآلي في التسوق والتجارة الالكترونية.
- استخدام أجهزة **ATM** مربوطة بشاشات تعرض أفلاما دعائية للبنوك.
- ابتكار أجهزة **ATM** يمكنها التحقق من شخصية العميل باستخدام بصمات الأصابع والصوت والمعلومات الشخصية تمهيدا للاستغناء عن الرقم السري والتغلب على المشكلات الناجمة عن سرقة أو اكتشافه من جانب الآخرين.
- ابتكار أجهزة **ATM** تحتوي على مسح ضوئي واستخدامها في دفع فواتير العملاء حيث يتم تضمين الفواتير شفرة تشمل المبلغ المطلوب ورقم حساب العميل لدى البنك فيقوم العميل بمسح موقع الشفرة على المسح الضوئي في آلة الصرف الآلي ثم يدخل رقمه السري لبطاقة ال **ATM** فيتم السداد الفوري لقيمة الفاتورة خصما على حسابه لدى البنك.

### III. تحرير الخدمات المصرفية وأهمية التكنولوجيا المصرفية:

لقد شملت الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات عدة أنواع من الخدمات كان من أهمها الخدمات المالية التي تشمل الخدمات المصرفية مما ادخل البنوك في ظل الاتجاه نحو التحرير المالي أو ما يسمى بالعمولة المالية:

#### 1. مفهوم تحرير تجارة الخدمات المصرفية:

يقصد بالتحرير المالي ( المصرفي) إزالة التنظيمات والإجراءات التي تحد من المنافسة في القطاع المصرفي المالي والتي تمنع قوى العرض والطلب في السوق من تحديد الأسعار وكميات الخدمات المالية<sup>2</sup> ويتم التحرير المالي على مستويين:

##### أ- المستوى الدولي:

ويعني إلغاء الحظر على المعاملات الخاصة بحساب رأس المال والحسابات المالية لميزان المدفوعات.

##### ب- المستوى المحلي:

<sup>1</sup> - البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 54، العدد 02، 2001، ص 138.

<sup>2</sup> - إسماعيل عبد الهادي، الآثار المحتملة للاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات على القطاع المصرفي السوري- رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009، ص 43.

ويتمثل في الإجراءات التي تتخذها الحكومات لإلغاء أو تخفيض القيود المفروضة على عمل المؤسسات والأسواق المالية ، لتعزيز كفاءة النظام المالي وإصلاحه<sup>1</sup> ومن بين هذه الإجراءات نجد إزالة القيود سعر الفائدة، خصخصة بنوك القطاع العام، تخفيض نسبة الاحتياطي القانوني المطلوبة من البنوك الخ.....

## 2. مبادئ اتفاقية تحرير الخدمات المالية المصرفية:

تعد اتفاقية تحرير الخدمات المالية من ضمن محتويات الاتفاقية العامة لتجارة الخدمات حيث الحق بالاتفاقية ملحقان يتناولان قطاع الخدمات المالية وبالتالي المبادئ والقواعد التي تأخذ بها الاتفاقية العامة للخدمات تطبيق على اتفاقية الخدمات المالية والتي من أهمها ما يلي:<sup>2</sup>

### أ- مبدأ معاملة الدولي الأولي بالرعاية:

وهذا المبدأ يعني عدم التمييز بين موردي الخدمات الأجانب من حيث دخولهم الأسواق وشروط تشغيلهم حيث يقضي الاتفاق بان أي ميزة بتجارة الخدمات يمنحها طرف لآخر في الاتفاق تطبق فوراً ودون شروط على كافة أطراف الاتفاق الآخرين.

### ب- مبدأ حرية النفاذ:

وهذا المبدأ يعني وصول موردي الخدمات الأجانب إلى أسواق الدول الأعضاء في الاتفاقية ويتمتع موردي الخدمات الأجانب بحرية اختيار الأسلوب الذي يفضلونه في تصدير خدماتهم إلى الدولة المستوردة وهي الدولة التي تؤدي فيها الخدمة.

### ت- مبدأ المعاملة الوطنية:

وهذا المبدأ يعني منح مصدري الخدمات من أي دولة عضو في الاتفاقية في سوق أي أو دولة أخرى معاملة لا تقل تفضيلاً عن المعاملة التي يتمتع بها موردي الخدمات المحليين في الدولة المستوردة للخدمات، وذلك من حيث القوانين واللوائح والتعليمات الإدارية في هذه الدولة ويمكن أن تختلف هذه المعاملة عند الضرورة طالما كانت مساوية في الواقع للمعاملة التي يتمتع بها موردي الخدمات المحليين في الدولة المعنية.

### ث- مبدأ الشفافية:

<sup>1</sup> - احمد طه محمد العجلوني، آثار العولمة المالية على المصارف الإسلامية الأردنية والإستراتيجية المقترحة لمواجهتها- أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، 2004، ص 129.  
<sup>2</sup> - محمد صفوت قابل، اتفاقية تحرير الخدمات المالية، مجلة المال والصناعة، بنك الكويت الصناعي، العدد 20، الكويت، 2002، ص 225-226.

وهذا المبدأ يعني التزام أطراف الاتفاقية بنشر كافة القوانين واللوائح والتعليمات الإدارية والاتفاقيات الدولية المتعلقة بالتجارة في الخدمات وإمكانية إنشاء مراكز قومية للرد على الاستفسارات في هذا المجال، كما يتضمن هذا المبدأ التزام الشفافية وتبادل المعلومات بشأن الأنشطة العالمية لموردي الخدمات.

### 3. الخدمات المصرفية التي تشملها اتفاقية الجانس:

- تشمل اتفاقية الجانس العديد من الخدمات المصرفية التي يمكن حصرها في الخدمات التالية:<sup>1</sup>
- قبول الودائع والأموال بين الأفراد والجهات.
  - الإقراض بكافة أشكاله بما فيها القروض الاستهلاكية والائتمان العقاري وتمويل العمليات التجارية.
  - التأجير التمويلي.
  - خدمات المدفوعات والتحويلات بما فيها بطاقة الائتمان والخصم على الحسابات والشيكات السياحية والشيكات المصرفية.
  - خطابات الضمان والاعتمادات المستندية.
  - التجارة لحساب المؤسسة المالية أو الغير في السوق الأولية في الأدوات المالية التي تشمل النقد الأجنبي والمشتقات المصرفية بأنواعها والأوراق المالية القابلة للتحويل.
  - الاشتراك في الإصدارات الجديدة لكافة أنواع الأوراق المالية بما في ذلك الترويج والإصدار الخاص كوكيل وتقديم خدمات الإصدار.
  - أعمال السمسرة في النقد.
  - إدارة الأموال مثل إدارة النقود ومحافظ الأوراق المالية وخدمات الإيداع وحفظ الأمانات.
  - خدمات المقاصة والتسوية للأصول المالية بما فيها الأوراق المالية والمشتقات الأخرى القابلة للتفاوض.
  - تقديم الاستشارات والوساطة المالية للخدمات المالية المساعدة الأخرى.

### 4. احتدام المنافسة في السوق المصرفية بعد اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية:

لقد اتخذت المنافسة في إطار اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المصرفية ثلاث مظاهر واتجاهات رئيسية:<sup>2</sup>

<sup>1</sup>- Meher Gasub, L'impact de la libération financière dans les économies en développement Mondialisation intégration économique croissance, Nouvelle approche l'hematten, Paris 1997, p32.

<sup>2</sup> - عبد المنعم محمد الطيب، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف - نظرة شمولية- مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، العدد 03، الجزائر 2005، ص 17.



- **الاتجاه الأول:** المنافسة بين البنوك التجارية فيما بينها سواء في السوق المصرفية المحلية أو السوق العالمية.
- **الاتجاه الثاني:** المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- **الاتجاه الثالث:** المنافسة فيما بين البنوك والمؤسسات غير المالية الأخرى على تقديم الخدمات المصرفية.

هذه الاتجاهات أدت إلى احتدام المنافسة في السوق المصرفية في ظل إزالة الحواجز الجغرافية لتلبية احتياجات العملاء لقوة دخول المؤسسات المالية خلاف البنوك إلى السوق المصرفية وخاصة في أسواق الخدمات المالية ومن المتوقع أن تستمر المنافسة مع دخول شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومؤسسات الوساطة المالية وذلك في ظل تزايد الرغبة لتقديم الخدمات المالية التي ترتبط بالنشاط المصرفي. وفي ظل هذه الظروف المتميزة بالمنافسة الشديدة تظهر أهمية التكنولوجيا المصرفية كميزة تحقق التفوق والتقدم.

#### IV. اثر التطور التكنولوجي المصرفي على البنوك:

هناك مجموعة من الآثار، يمكن حصرها في النقاط التالية:<sup>1</sup>

##### أ- العمالة المصرفية:

تتأثر الوظائف التي يؤديها العمال بالتكنولوجيا فعندما تتغير التكنولوجيا تتغير الوظائف وتؤثر الأتمتة على الوظائف المصرفي على كل المستويات فهي تخفض مستوى بعضها وترفع وتخفض أهمية البعض الآخر ويكون التحول أسهل عندما تكون الأتمتة جزءا من التوسع في الوحدة المصرفية القائمة أو اللازمة ضمن تجهيزات فرع جديد ومن ثم فلا يشكل مثل هذا التحول تهديدا للعاملين للتحول لوظائف أخرى من خلال إعادة التدريب.

##### ب- التدريب المصرفي:

مع التحول التكنولوجي سيتطلب الأمر التحول لاستخدام الحاسبات أو بأخرى في عدة مجالات منها:

— استخدام الحاسب كمدرّب.

<sup>1</sup> - سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، مرجع سابق، ص 189-193.

- الدوائر التلفزيونية المغلقة.
- تصميم اختبارات التقييم وتصحيحها.
- تخطيط الاحتياجات التدريبية.
- تصميم برامج التدريب وتطويرها.
- ت- من النواحي التنظيمية:
  - ظهور الحاجة إلى تغيير الأداء بالوظائف الجديدة.
  - ظهور الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة تحليلها ووصفها.
  - ازدياد الحاجة للعمالة غير المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي تزيد نسبتها إلى نسبة العمالة المباشرة.
  - تغيير هيكل الموارد البشرية فمن الطبيعي أن يؤدي التغيير في التجهيزات وفي طرق العمل إلى تغيير في هيكل العمالة.
  - ظهور الحاجة لتزويد القيادات المصرفية بمفهوم تمكين العاملين أي إتاحة الفرصة للقادرين والراغبين بأخذ زمام المبادرة وروح المسؤولية.
- ت- تكنولوجيا المعلومات:
  - ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانيات ضخمة للتوسع على النحو التالي:<sup>1</sup>
    - إتمام آلاف العمليات في بضع ثوان بصرف النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.
    - الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة دولياً وإشراكها في تقديم الخدمات المالية المختلفة وهو ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الميزة التنافسية لها على المستوى الدولي.
    - مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ القرارات المناسبة وإمدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية لمركز البنك المالي بما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة.
    - زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في الأنشطة التي تتوقف على توفر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها ونشرها وتخزينها وتبادلها خاصة مع تزايد الاتجاه نحو الصياغة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كثافة المعلومات والبيانات.

<sup>1</sup> - البنك الأهلي المصري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع المصرفي دولياً ومحلياً، النشرة الاقتصادية، المجلد 47، العدد 02، القاهرة، 1994، ص 141-142.

- تسهيل عملية الربط الدولي بين البنوك المختلفة وذلك في مجال تبادل المعلومات والبيانات المصرفية. (نظام التسويق).
- تدويل النشاط المالي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز المحلية.
- تسهيل "تسديد" أنشطة الأسواق المالية الدولية بحيث تقل الحاجة إلى وجود علاقة مباشرة بين المقرض والمقترض ويتحول دور البنك إلى إصدارات المالية الترويج لها.
- تسهيل معالجة كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات المختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة عملاء القروض.

#### 4. مبررات تطبيق التكنولوجيا المصرفية والتقنيات الحديثة.

لا يمكن لأحد أن ينكر مزايا استخدام التكنولوجيا والتقنيات الحديثة في شتى مجالات الحياة، ولقد أدى استخدام هذه التقنيات في البنوك الغربية إلى تحقيق أربعة أهداف رئيسية<sup>1</sup>:

أ- **كفاءة في الأداء:** فقد مكنت التقنيات الحديثة البنوك من تسيير العدد الهائل من الحسابات البنكية لزيائنها دون الحاجة إلى زيادة عدد الموظفين مع تحقيق السرعة في إنجاز المعاملات.

ب- **تخفيض التكلفة:** أدى إدخال التقنيات في التعامل مع أوامر التحويل وأوامر الدفع والشيكات التي ازداد حجم التعامل بها واستخدامها في تسوية المدفوعات عقب الحرب العالمية الثانية، إلى خفض تكلفة إرسال الشيكات من فرع إلى آخر ومن بنك إلى آخر وتكلفة العمالة المرتبطة بفرز وقراءة وقيود هذه الشيكات يدويا.

ت- **التحرر من قيود الزمان والمكان:** بعد إدخال التقنية في العمل المصرفي أصبح بالإمكان التعامل مع البنوك وإجراء المعاملات، وتلقي الخدمات من أي مكان خارج مقراتها وفي أي وقت خارج أوقات العمل الرسمية .

ث- **تقديم خدمات جديدة:** أدى تطبيق التقنيات الحديثة على تمكين البنوك من تقديم خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل، كما أتاحت لهؤلاء الزبائن الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم، إذ أنهم أصبحوا أكثر وعيا ودراية بما يجري في مختلف الأسواق النقدية والمالية، وأصبح بالإمكان الوقوف بسرعة على الأسعار المعروضة في أماكن أخرى بسبب ثورة المعلومات.

<sup>1</sup> - محمد شكرين، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والسياسية، جامعة الجزائر 2005، ص 32-33.

أظهرت دراسة أجريت على أحد البنوك الأمريكية بعد إدخال التقنية الحديثة في عمل البنك زيادة في عدد الحسابات قدرها 25% لكل موظف، وخفضاً لعدد موظفي الفرع الواحد بنسبة 15%، وهذا خلال عشر سنوات، كما أظهرت هذه الدراسة، زيادة حجم العمليات البنكية للبنك بنسبة 50% وزاد عدد الحسابات بمسبة 30% في حين زادت تكلفة العمليات البنكية بنسبة 17% فقط خلال الفترة نفسها، يعني هذا أن ميكنة عمليات البنك أدت إلى خفض تكلفة العمليات البنكية بنسبة 33% على الرغم من زيادة حجمها بنسبة 70%.

#### الخاتمة:

يسمح الابتكار التكنولوجي للبنوك بتنوع أسواقها هذا ويعد التنوع أكثر أهمية من تنوع وتميز تشكيلة المنتجات فيما يتعلق ببقاء واستمرار المؤسسات المالية، هذا وإذا ما أحسنت تلك البنوك اختيار أنشطتها ذات الميزة التنافسية فإنها تستطيع تحقيق أرباح تتميز بالاستقرار.

أدى تحرير تجارة الخدمات المصرفية إلى زيادة حدة المنافسة بين المصارف فيما بينها وبين المصارف والمؤسسات المالية الأخرى لتقديم الخدمات المصرفية مما يفرض على البنوك التطوير والتجديد المستمر لخدماتها المصرفية.

تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.

إن استخدام التكنولوجيا المصرفية أظهر الفجوة الكبيرة بين المصارف الدول المتقدمة ومصارف الدول النامية والعربية وهذا ما يزيد من التحدي والآثار السلبية على مصارف الدول العربية.

#### قائمة المراجع:

- 1- البنك الأهلي المصري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الواقع المصرفي دوليا ومحليا، النشرة الاقتصادية، المجلد 47، العدد 02، القاهرة، 1994.
- 2- الجهاز المركزي للتنظيم والإدارة، التحديات الإدارية والتكنولوجيا لاتفاقية الجات، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال في مواجهة آثار اتفاقية الجات، كلية التجارة، جامعة القاهرة خلال الفترة 25-26 نوفمبر 1995.
- 3- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 54، العدد 02، 2001.
- 4- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 52، العدد 04، 1999.
- 5- البنك الأهلي المصري، النشرة الاقتصادية، المجلد 54، العدد 02، 2001.
- 6- أمينة الحبيب، إدارة المهن المصرفية في ظل الإدارة الإستراتيجية لمصارف المستقبل دراسة ميدانية في المصارف الجزائرية، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق 2010.
- 7- احمد طه محمد العجلوني، آثار العولمة المالية على المصارف الإسلامية الأردنية والإستراتيجية المقترحة لمواجهتها- أطروحة دكتوراه، كلية الدراسات الإدارية والمالية العليا، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، 2004.
- 8- إسماعيل عبد الهادي، الآثار المحتملة لاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات على القطاع المصرفي السوري- رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد، جامعة دمشق، 2009.
- 9- بن طلحة صليحة و معوشي بوعلام، دور التحرير المصرفي في إصلاح المنظومة المصرفية، مداخلة ضمن ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-واقع و تحديات-، جامعة الشلف، 14 و 15 ديسمبر 2004.
- 10- محمد صفوت قابل، اتفاقية تحرير الخدمات المالية، مجلة المال والصناعة، بنك الكويت الصناعي، العدد 20، الكويت، 2002.
- 11- محمود خليل برعي، مبادئ الاقتصاد، مكتبة النهضة الشروق، القاهرة، 1989.
- 12- سامي احمد مراد، دور اتفاقية تحرير الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، ط01، القاهرة، 2005.
- 13- حسين الفحل، الجاتس وآفاق التجارة العربية في الخدمات، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 23، العدد 2، دمشق، 2007.

14- Meher Gasab, L'impact de la libération financière dans les économies en développement Mondialisation intégration économique croissance, Nouvelle approche l'hematten, Paris 1997.

15- Y VESSIMON, **technique financiere international**, 5em édition, paris, 1993.

16- عبد المنعم محمد الطيب، العولمة وآثارها الاقتصادية على المصارف- نظرة شمولية- مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسينية بن بوعلي بالشلف، العدد 03، الجزائر 2005.

17- شكرين محمد، بطاقة الائتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر 2005.