استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية بين متطلبات المنافسة ومشاكل التطبيق

د/ محبوب مراد
جامعة بسكرة

الملخص :

في ظل عولمة النشاط الاقتصادي، وزيادة حدة المنافسة تبرز أهمية استخدام التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية من أجل عصرنة القطاع المصرفي وتحقيق متطلبات التنافسية بشكل يرضي جمهور المستفيدين، وفي هذا السياق قامت تلك البنوك بمحاولة تحسين جودة الخدمات التي تقدمها لجمهور العملاء من خلال الاستفادة من شبكة الانترنت، وتعميم استخدام البطاقات الالكترونية، إلا أنه نتيجة لقلة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الالكترونية، وبسبب عدم وجود بنية تحتية وكوادر بشرية لتسيير هذه العمليات، كان من الطبيعي أن تظهر مجموعة من المشاكل التي تحد من قدرة البنوك الجزائرية على المنافسة، مما يتطلب تضافر كل جهود من أجل التقليص من تأثيراتها.

Résumé :

L'importance d'utilisation de technologie moderne dans les banques algériennes apparaît pour moderniser le secteur bancaire et d'atteindre les besoins concurrentiels, à la satisfaction des bénéficiaires, en cadre de la mondialisation de l'activité économique, la concurrence accrue, Dans ce contexte, les banques tentent d'améliorer la qualité des services fournis aux clients en profitant de l'internet, et la diffusion de l'utilisation des cartes électroniques. L'apparition des problèmes qui limitent le pouvoir de concurrence des banques algériennes à cause d'absence de législation spécial et de systèmes juridiques claires et précises ce qui concerne les opérations bancaires électroniques , et en raison du manque d'infrastructures et de cadres humains pour gérer ces opérations, et ce qui exige concertés tous les efforts pour réduire les effets.

مقدمة

يعد استخدام تكنولوجيا الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات والاتصال مهما في تفعيل المزايا التنافسية للمؤسسات وذلك نظرا لقدرتها الفائقة على جمع المعلومات ومعالجتها والاحتفاظ بها، ونشرها بأعلى مستوى من السرعة والدقة بدون تعب ولا ملل، وعلى رأس هذه المؤسسات نجد البنوك باعتبارها الواجهة لكل اقتصاد في العالم، حيث أدت الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت إلى ابتكار وسائل وأساليب الكترونية جديدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، مما ساعد البنوك على بلوغ مستويات عالية من الكفاءة والجودة.

إشكالية البحث: ترتبط الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي بمدى توفر الإمكانيات المادية والبنية التحتية التي لها القدرة على استغلال المزايا التنافسية التي تفرزها هذه التكنولوجيا، وبمدى وجود إرادة للتغلب على المشاكل والصعوبات المرافقة لاستخدامها ومن بينها المشاكل القانونية المتعلقة باتخاذ القرارات الإدارية، بالإضافة إلى التعديات على حقوق الزبائن وسهولة التلاعب بحساباتهم، فما هو واقع الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية وما هي أهم الصعوبات والمشاكل التي تواجهها ؟

أولا: مفهوم التكنولوجيا الحديثة.

مصطلح التكنولوجية الحديثة أو ما يطلق عليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) يعني جميع أنواع التكنولوجية المستخدمة في تشغيل، ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني، مثل الحاسبات الآلية ووسائل الاتصال وشبكات الربط وأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم في الاتصالات. [1] وهناك مصطلح أخر هو تكنولوجية المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC) حيث يستخدم هذا المصطلح للدلالة أكثر على طبيعة هذه التكنولوجية المتجددة والمتطورة، ما نلاحظه في التعريف التالي: تكنولوجية المعلومات والاتصال هي استعمال التكنولوجية الحديثة للقيام بالتقاط ومعالجة، وتخزين واسترجاع، وإيصال المعلومات سواء في شكل معطيات رقمية، نص، صوت أو صورة [2]كما عرفت بأنها: "مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات, والمكونات المادية

والبرمجيات التي تعمل سوية من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة[3] حيث يشير هذا التعريف إلى أهمية العنصر البشري إدارة وتشغيل هذه التكنولوجيا.

انطلاقا من هذه التعاريف يمكن القول أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال يستند إلى مجموعة من العناصر هي:

أ- الحاسوب: وهو جهاز إلكتروني مكون من مجموعة آلات تعمل معًا، مصمم لمعالجة وتشغيل البيانات بسرعة ودقة، ويقوم هذا الجهاز بقبول البيانات وتخزينها آليًا، ثم يجري عليها العمليات الحسابية والمنطقية، وفقًا لتوجيهات مجموعة تفصيلية وتعليمات تسمى برامج، وهذه البرامج معدة ومخزنة مسبقًا، ويقوم الحاسب بأداء مثل هذه العمليات على البيانات الرقمية والأبجدية أو عليها معًا [4]

ب- تكنولوجيا الاتصال: تتمثل في التقنيات الحديثة (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات ...إلخ)، مهمتها نقل المعلومات وتبادلها وإذاعتها والإعلام بها، بغرض التأثير في سلوك الأفراد والجماعات، وتوجيههم وجهة معينة[5].

ج- البرمجيات: هي عبارة عن جميع التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات.

د- الأفراد : ويمكن تصنيفهم إلى[6]:

1- المتخصصين: من محللي ومصممي النظام، المبرمجين، مختصو تشغيل الأجهزة وصيانتها وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام.

2- مديرو النظام: وهم الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات من محاسبين، مدراء ورجال البيع...الخ.

ثانيا: مظاهر استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال الخدمات التي تقدمها البنوك الجزائرية

سوف نعالجها من خلال استخدام البنوك في الجزائر للانترنت والبنك المحمول، ووسائل الدفع الالكترونية.

أ- استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية[7]**:** معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكة الانترنت، فبنك الجزائر مثلا موقعه على الانترنت هو (www.bank-of-algeria.dz) تظهر فيه مجموعة من المعطيات والبيانات عن السياسة النقدية والمالية وإحصائيات مختلفة ولكنها غير متجددة، وهو لا يقدم أي خدمة معلوماتية إلكترونية، بعكس مواقع البنوك المركزية في العالم والتي بعضها يشرف على أنظمة الدفع

الإلكترونية لمصارف تلك الدول انطلاقا من موقعه الالكتروني، أما بالنسبة للمصارف التجارية فمواقعها تعرض مجموعة من المعلومات عن نفسها ومعظمها لم يجدد منذ مدة، إلا أنه يجب أن نذكر بوجود مصارف تسمح بالإطلاع على الرصيد (للزبائن المشتركين في النظام)، ومن أمثلة مواقع تلك البنوك: موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولكنها تقدم عمليات محدودة سواء من حيث نطاق الخدمة أو نوعيتها.

ب- استخدام الهاتف الخلوي: بادر القرض الشعبي الجزائري منذ سنتين إلى إطلاق خدمات بنكية جديدة تندرج في إطار ما يُعرف بـــ"البنك الإلكتروني"، حيث يسمح المنتوج الجديد بالقيام بعدة عمليات بنكية عن طريق الأنترنت والفاكس والرسائل القصيرة عبر الهاتف الخلوي، ومنها الإطلاع على الرصيد، وممارسة خدمات الدفع البنكي وتسديد الفواتير، بالإضافة إلى تقديم طلبات دفاتر الصكوك بشكل سهل وسريع، لكن هذه التجربة تعرضت للتعثر بسبب قلة عدد الزبائن المهتمين بها، وهو ما أرجعه المختصون إلى ثقافة المواطن في مجال التعاملات المالية، فهو لا يثق في الآلة ويفضل التعامل بالسيولة المالية [8] وعلى العموم لا تستعمل المصارف الجزائرية الهاتف في تقديم خدماتها سواء الثابت أو المحمول رغم ما شهده هذا الأخير من تطور كبير في السوق الجزائرية .

ج- استعمال وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية بالجزائر: في سنة 1995 أنشأت ثمانية مصارف شركة satim (société algérienne des automatisations des transactions interbancaires et de monétique) وذلك من أجل تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري، وهذه المصارف هي: البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائري[9].

وسعيا منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية، حيث شرعت في إدخال آلات السحب التي بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز[10] ثم ساهمت العديد من المؤسسات البنكية الوطنية والأجنبية في دعم الدفع الالكتروني فوصل عدد الموزعات الآلية إلى 919 موزع سنة 2008 [11]

وتعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام وسائل الدفع هي استخدام بطاقة السحب الخاصة بكل مصرف، بحيث لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز مصرف آخر، وفي سنة 1997 تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال شبكة SATIM التي تسمح بإجراء السحب من أي موزع إلي للنقود سواء كان تابعا لمصدر البطاقة أو لبنك أخر، وبذلك حولت شبكة SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك La Carte interbancaire de retrait CIB

وتعمل SATIM على ضمان حسن سير عملية السحب، بالإضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، وإجراء عمليات المقاصة لصفقات السحب بين المصارف والعمل على مراقبة البطاقات المزورة وكشف كل التلاعبات الواقعة عليها.

أما فيما يخص البطاقات الائتمانية فقد عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال قيامه سنة 2003 بمشاركة شركة أمريكية Aci World Wide على طلب TBE 500 (طرفيات الكترونية للدفع) لأجل توزيعها على التجار القابلين للتعامل معه، كما عمل البنك الخارجي الجزائري على إدخال بطاقة سابقة الدفع في إطار الشراكة مع نفطال، والغرض من هذه التجربة هو تنشيط تعبئة البطاقات من طرف البنك لصالح زبائن محطات نفطال إلا أنه لم يتم تعميم هذه التجربة إلى حد الآن[12].

ومن جهة أخرى نجد أن القرض الشعبي الجزائري قد وقع اتفاقا مع شركة المياه والتطهير بالجزائر، ينص على تجهيز وكالات الشركة الموجودة في العاصمة والبالغ عددها 27 وكالة بنهائيات الدفع الإلكتروني، قصد تمكين الزبائن من تسديد فواتير الماء باستخدام البطاقات الالكترونية، وأوضح المتحدث في شركة "سيال" إلياس ميهوبي أن هذا الاتفاق جاء كنتيجة لتجربة ناجحة شملت 05 وكالات نموذجية متواجدة في زرالدة وديدوش مراد والدار البيضاء وبئر مراد رايس، وأكد المتحدث أن التوقيع على الاتفاقية مع القرض الشعبي الجزائري لا يعني أن تنحصر العملية على بطاقات الدفع الآلي التي تصدرها هذه المؤسسة المالية، وإنما يتعلق الأمر بالبطاقات التي تصدرها جميع البنوك[13].

أما فيما يخص الدفع الدولي، فنجد أن البنك الخارجي الجزائري، والقرض الشعبي الجزائري، وبنك التنمية المحلية، يعرضون لزبائنهم خدمات بطاقة فيزا الدولية.

كما أطلق بنك الخليج الجزائر"AGB" بطاقة فيزا "بلاتينوم" قصد تزويد عملائه بخدمات جديدة تسهل عليهم عمليات الدفع والصرف بطريقة آلية وآمنة، وطنيا ودوليا عبر أجهزة الدفع الإلكترونية وشبكة الانترنت، وفي حالة سرقة البطاقة تقوم إدارة البنك بإرسال "بطاقة الطوارئ" وهي بطاقة تسلم في حالات الطوارئ، سواء كان ضياع البطاقة داخل الوطن أو خارجه[14].

ونجد كذلك البنك الوطني الباريسي "باريبا" الجزائر، BNP Paribas Algérie الذي يمتلك حاليا 70 وكالة عبر مختلف الولايات، أهمها في العاصمة والمدن الرئيسية قد وفر لزبائنه إمكانية استخدام بطاقة "فيزا" والبطاقة الإلكترونية للسحب ما بين البنوك [15]

من جهتها كشفت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك SATIM على لسان السيد **حاج علوان** أنها وفّرت أكثر من 600 ألف بطاقة دفع الكترونية لزبائن 17 مؤسسة مصرفية تعاقدت فيما بينها للدفع الآلي، وأشار إلى أن الشركة تحصلت على اعتمادها من طرف شركة "فيزا" العالمية .وهو ما سيمكّن الجزائريين من استعمال بطاقات دفعهم في الأسواق العالمية، مشيرا إلى أن شركة SATIM في انتظار استكمال الوثائق لاستخراج العتاد الذي أرسلته **"فيزا"** للقيام بالتجارب والانطلاق في العمل، حيث بإمكان مستعملي هذه البطاقات دفع تكاليف شراء المقتنيات سواء عبر الانترنت أو لدى التجار الذين يمتلكون أجهزة لقراءة البطاقات الالكترونية، والتي بلغ عددها أكثر من 2900 جهاز دفع موزعة عبر الوطن على مطاعم فخمة وفنادق وصيدليات وحتى مساحات كبرى لبيع المنتجات الغذائية والملابس[16]

وفي نفس السياق كشف رئيس جمعية البنوك والمؤسسات المالية السيد عبد الرحمان خالفة عن مراسلة وزارة المالية كل المؤسسات المصرفية العامة والخاصة بغرض تسريع وتيرة عصرنة المنظومة المصرفية وتعميم وسائل الدفع الإلكترونية وإطلاق خدمة الدفع عن طريق الانترنت والهاتف النقال وفي مختلف الخدمات على غرار تسديد فواتير الهاتف والكهرباء والماء، مع اقتراح خدمة اقتناء التذاكر الخاصة بالرحلات الجوية والبحرية عن طريق الانترنت، ويوضح السيد خالفة أن التعاملات المالية مستقبلا ستكون عبر الصيغة الافتراضية من خلال تحويل الأموال من رصيد إلى آخر دون عناء التنقل إلى البنك وهو ما يندرج ضمن مشروع الجزائر الإلكترونية[17].

ثالثا: أهمية التكنولوجيا الحديثة ضمن متطلبات المنافسة المصرفية.

تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد المصارف في مواجهة المنافسين والدخول إلى السوق، حيث سهلت عملية الحصول على أية معلومات عن أي سوق وبسرعة، وبذلك تستطيع المصارف باستخدام شبكة اتصالات حديثة ومتطورة أن تحدد السوق الذي يعاني من النقص والعمل على سد هذا النقص، كما يمكنها أن تحافظ على وجودها في السوق من خلال تطوير منتجات جديدة وتقديمها إلى الزبون في الوقت المحدد وبالجودة المطلوبة، حيث تستطيع عرض السلع والخدمات على المستوى العالمي وعلى مدار اليوم مما يوجد أسواقاً جديدة للمستهلك ويخفف من نفقات بناء الأسواق ومصاريف الترويج.

كما تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد المصارف على الإبداع والتميز وتحقيق السبق على المنافسين في قطاع الأعمال، وذلك من خلال تطبيق أساليب إدارية وتكنولوجية حديثة سواء في إعادة تدريب العاملين وتحفيزهم، أو إعادة هندسة العمليات، أو التوسع في التجارة الالكترونية، أو التحول من الصفقات التقليدية إلى الأنظمة الأوتوماتيكية الحديثة، أو توفير بنية تحتية للاتصالات، أو توفير قواعد بيانات شاملة وحديثة.

رابعا: أهم المشاكل والتحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا الحديثة في البنوك الجزائرية.

أ- ضعف الشبكة الالكترونية.

رغم الجهود التي تبذلها الدولة إلا أن البنوك الجزائرية لازالت بعيدة كثيرا عن مجال الصيرفة الالكترونية مقارنة مع دول مجاورة، فحسب إحصائيات قامت بها الجزائرية للاتصالات على الجزائر مضاعفة حجم استعمالها للدفع الالكتروني15 مرة للالتحاق بمستوى تونس والمغرب، و750 مرة للالتحاق بمستوى الدول الأوربية[18].

وحسب ما قاله عبد الرحمان خالفة السكرتير العام للجمعية المهنية للبنوك والمؤسسات المالية لا يمكن أن يكون عندنا الاستخدام الموسع لكل أنواع البطاقات إذا لم تكن هناك شبكة Réseau Télécoms d'Algérie (RTA) كاملة ومنتشرة في كافة الوطن مع احتمال التعطل صفر[19]

ب- عدم وجود تشريعات لمواجهة الاعتداءات الالكترونية.

نتيجة لقلة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الالكترونية، وبسبب عدم وجود اتفاقيات دولية مبرمة حول هذا النوع من العمليات، تظهر الحاجة إلى توحيد الجهود بين الجزائر ومختلف الدول المعنية من أجل مواجهة الاعتداءات الالكترونية التي تتعرض لها البنوك، ومن بين هذه الاعتداءات نجد[20]:

1- الاحتيال (الغش) المعلوماتي.

عرفته لجنة أوديت Audit في المملكة المتحدة بأنه سلوك خداعي مرتبط بالكمبيوتر يهدف الشخص من خلاله إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية، ويتم في البنوك التقليدية والبنوك عبر الانترنت وفق ثلاثة طرق هي:

1-1- التلاعب في البيانات من طرف بعض الموظفين والتقنيين العاملين في المصارف عن طريق إدخال معلومات مصطنعة لتحقيق مصلحة مالية ما، أو من خلال استيلاء المجرم على كلمة السر أو مفتاح التشفير، مما يسمح له بالدخول إلى ذاكرة الكمبيوتر، ويقوم بتعديل المعطيات وأرقام الحسابات لصالحه.

وعلى الرغم من التطور العلمي الذي يقدم حلولا للسيطرة على هذه المخاطر، إلا أن القراصنة يطورون في كل مرة من أساليبهم من أجل التصدي لهذه الحلول، إلى حد أنهم وصلوا إلى اختراق شبكة المخابرات الأمريكية [21]

1-2 التلاعب في البرامج المستخدمة أثناء تطويرها أو صيانتها، وذلك باستعمال طريقتين، الأولى وتعرف باسم Perruque، حيث يبرمج فيها الكمبيوتر على اقتطاع قيم مالية صغيرة من الإيداعات الدورية، والثانية تعرف باسم Salami، وهي عبارة عن عملية إستيلاء على الأموال بكميات صغيرة من الأرصدة الكبيرة بشكل لا يلاحظ معه نقصانها، ثم تحول لحساب خاص يستطيع صاحبه السحب منه بشكل شرعي.

1-3- اعتراض المعلومات المتبادلة عبر الشبكات وتحليلها والتلاعب في محتواها ثم استعمالها في اختلاس الأموال.

2- إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته.

وتعتمد هذه الجريمة على عدة أساليب منها:

2-1- الفيروس المعلوماتي وهو عبارة عن برنامج يتضمن أهدافا تدميرية لأنظمة المعلومات.

2-2- القنبلة المعلوماتية وهي برنامج يثبته المحتالون داخل النظام المعلوماتي الذي يصممونه، بحيث ينطلق بعد مدة من الاستعمال في تعطيل النظام المعلوماتي نفسه أو تدميره أو محو بياناته، وكثير ما يستهدف مصممو الشركات التجارية والمصارف، والتي لا ترصد هذه القنابل إلا بعد انفجارها.

2-3- الديدان الالكترونية وهي عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر شبكة المعلومات بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها، وتكمن خطورته في قدرته على العمل ذاتيا دون توجيه أو رغبة من المستخدمين.

ج- الحاجة إلى حوكمة مصرفية الكترونية.

اصطلاحا لا يوجد تعريف قاطع وواحد لمفهوم الحوكمة [22]، فالاقتصاديون يعتبرونها وسيلة للحصول على التمويل وآلية لتعظيم قيمة أسهم الشركة واستمرارها في الأجل الطويل، أما المختصون في القانون فيرون أنها علاقة تعاقدية بين الإدارة وأصحاب المصالح تحدد حقوق وواجبات كل طرف، وهناك فريق ثالث ينظر للحوكمة من الناحية الاجتماعية والأخلاقية مركزا على دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية العادلة، والحرص على حماية البيئة، وإلزام مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقيا [23]

وعلى الرغم من هذا الاختلاف الذي يتعلق بالشكل فإن مضمون الحوكمة وهدفها واحد عند معظم المهتمين وهو تحقيق الشفافية والعدالة، ومنح حق مساءلة الإدارة، والمحافظة على حقوق المكتتبين وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وفقا لنظرية التعايش والإفادة بقدر الاستفادة (لا ضرر ولا ضرار)، والحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة بما يؤدى إلى تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه وإتاحة فرص عمل جديدة.

في هذا السياق يمكن تعريف الحوكمة المصرفية الالكترونية بأنها استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل البنوك والمؤسسات العاملة في القطاع المصرفي وتحسين أدائها والارتقاء بوضعيتها المالية ، والمساهمة في بناء الشفافية بينها وبين العملاء، واستغلالها هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المقدمة لهم والمحافظة على مصالح مختلف الأطراف المعنية بالشأن المصرفي سواء تلك المشاركة في خلق القيمة أو تلك المستفيدة منها.

وتعتبر الحوكمة الالكترونية المصرفية ضرورة بالنسبة للبنوك الجزائرية وذلك راجع للأسباب التالية:

1- سهولة غسيل الأموال عبر البنوك الالكترونية.

وذلك من خلال استخدام البطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر في تحويل الأموال غير المشروعة وإضفاء الشرعية عليها وتوظيفها عبر الانترنت من خلال منظومة حماية وتشفير، وعلى نحو من الدقة والسرعة والسرية، وبشكل يصعب معه تعقب عمليات الإيداع.

2- الأزمات والفضائح التي تعرضت لها البنوك في الجزائر.

بسبب ضعف رقابة بنك الجزائر- البنك المركزي- ظهرت أزمات مالية هزت القطاع المصرفي الجزائري، ومن بينها ما أشارت إليه اللجنة المصرفية في إحدى مذكراتها المتعلقة بالرقابة والتفتيش والتي أظهرت سوء الحوكمة من خلال النقائص التي تم تحديدها بالنسبة لبنك الخليفة ومنها : عدم احترام الإجراءات المحاسبية للمؤسسة، التأخر في تقديم التقارير لبنك الجزائر، غياب المتابعة والرقابة.

ونضيف إلى ذلك فضيحة اختلاس 3200 مليار من البنك الوطني الجزائري والتي تعود إلى سنة 2005، حيث تم تداول صكوك بنكية دون خضوعها للمحاسبة، وفضيحة حجز أموال بنك الفلاحة والتنمية الريفية في بروكسل بسبب فضيحة 09 ملايين دولار, وكان وزير المالية السابق السيد عبد اللطيف بن أشنهو قد صرح "بأن البنوك الجزائرية خطر على أمن الدولة " لما يحدث فيها من مخالفات تخطت حدود بلادنا[24]

وفي مجال تحليلها للأخطار تعاني البنوك من نقص الشفافية والدقة في الحسابات وضعف التحكم في تقنيات الهندسة المالية وعدم احترام تسيير القروض البنكية [25]

خاتمة:

من خلال ما تم عرضه نجد أن البنوك في الجزائر تحاول تعميم التكنولوجية الحديثة على مختلف الخدمات المصرفية التي تقدمها خاصة بعد أن ظهرت لها ايجابياتها المتعلقة بسهولة وسرعة تنفيذ عملياتها المختلفة، وتعزيز قدراتها في توسيع أسواقها والوصول إلى عملاء جدد وجذب أكبر عدد منهم عن طريق استخدام الانترنت والبطاقات الالكترونية وتقنيات التواصل الالكتروني، إلا أن ذلك لا يعتبر كافيا ما لم تعمل هذه الأخيرة على

مواجهة المشاكل والتحديات التي تعرقل تطبيق التكنولوجيا الحديثة والاستفادة من مميزاتها في تعزيز المكانة التنافسية للبنوك الجزائرية ، ولا يمكن أن يتأتى ذلك إلا من خلال:

1- العمل على مواكبة أحدث التطبيقات التكنولوجية التي تستخدمها البنوك في العالم.

2- العمل على إقامة رقابة صارمة وضابطة للعمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك بهدف حماية حسابات العملاء من الاحتيالات الالكترونية وضمان سرية جميع العمليات على شبكة الانترنت.

3- سن تشريعات متخصصة لها القدرة على مواجهة الاعتداءات التي يتعرض لها العملاء أو البنوك نتيجة لاستخدام التقنيات الحديثة في مجال العمل المصرفي.

4- إقناع الموظفين في البنوك بضرورة استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي وبالفوائد المتأتية منها، وإقامة دورات تدريبية للرفع من قدرتهم على التعامل معها والتفاعل مع مشاكلها.

5- إعداد سياسات مصرفية تشجيع على البحث والتطوير في مجال تكنولوجيا الحديثة وربطه ذلك بالحوافز الملائمة.

6- وضع الكوادر العلمية المؤهلة في أماكنها للاستفادة منها.

الهوامش

[1] معالي فهمي حيضر، **نظم المعلومات مدخل لتحقيق الميزة التنافسية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2002، ص 253.

[2] Roger carter, **Information technology**, MADE simple books, without place, London, 1991, P 08.

[3] Szymanski,R.A.,Szymanshi ,D.M"***Computers* &Information System**.hall, 1995, p580

[4] نادية جبر عبد الله وعثمان حسين عثمان، **التقنية الحديثة والتنمية البشرية الانتقائية**، مجلة مستقبل التربية العربية، العدد 31 أكتوبر 2003، ص 273.

5 غريب عبد السميع، **الاتصال والعلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2006، ص 12.

6 سناء عبد الكريم الخناق، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة**، الملتقى الدولي الثالث حول تسيير المؤسسات (المعرفة الركيزة الجديدة والتحدي التنافسي للمؤسسات والاقتصاديات)، بسكرة، نوفمبر2005، ص 245.

[7] آيت زيان كمال، آيت زيان حورية، **الصيرفة الالكترونية في الجزائر**، المؤتمر العلمي الخامس **حول:** نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية إلكترونية، جامعة فيلادلفيا ،عمان – الأردن، 5-5 يوليو 2007. ص3-5

[8] مقال بعنوان: **اعتماد الدفع الإلكتروني للتصدي لأزمة السيولة** ، جريدة المساء، على الرابط التالي:

http://www.el-massa.com/ar/content/view/45798 اطلع عليه يوم: 2013/09/05.

[9] راجع موقع شركة satim على الرابط التالي: http://www.satim-dz.com/fr/qui-sommes-nous

[10] مصطفى الله خير الدين، **المعلوماتية والجهاز البنكي- حتمية تطوير الخدمات المصرفية-** ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 ديسمبر2004، ص201

[11] واقد يوسف، **النظام القانوني للدفع الالكتروني**، رسالة ماجستير، جامعة مولود معمري تيزي وزو، 2011 ص26

[12] راجع:

- ميهوب سماح، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005 ، ص45-47

- موقع البنك الخارجي الجزائري على الموقع: http://www.bea.dz

[13] مقال بعنوان: **"سيال" والقرض الشعبي الجزائري يوقعان على اتفاق تسديد فواتير الماء بالبطاقات بين البنكية انطلاقا من نهاية سبتمبر**، جريدة الخبر، العدد 6828 ، 05 سبتمبر2012، على الموقع: http://www.elkhabar.com اطلع عليه يوم: 2013/08/31.

[14] مقال بعنوان: **بنك الخليج يطلق بطاقة فيزا بلاتينوم الجديدة**، جريدة المساء، على الرابط التالي: http://www.echoroukonline.com/ara/articles/156664.html اطلع عليه يوم: 2013/09/01.

[15] مقال بعنوان: **البنك الوطني الباريسي "باريبا" يطلق خدمة جديدة : بطاقات "فيزا" الدولية صالحة في كامل شبابيك الدفع الآلي للبنك**، جريدة الخبر، العدد 6983، 12 - 02 - 2013، على الموقع: http://www.elkhabar.com اطلع عليه يوم: 2013/09/05.

[16] مقال بعنوان: **العام لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "ساتيم" يكشف "تحصلنا على اعتماد "فيزا" والبطاقات الدولية متوفرة قريبا**، جريدة الخبر، 21 أكتوبر 2010، العدد 6153، على الموقع: http://www.elkhabar.com اطلع عليه يوم: 2013/08/31.

[17] مقال بعنوان: **اعتماد الدفع الإلكتروني للتصدي لأزمة السيولة** ، جريدة المساء، مرجع سابق.

[18] واقد يوسف، مرجع سابق، ص27.

[19] ميهوب سماح، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مرج سابق، ص 46.

[20] محمد زيدان، **متطلبات امن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت**، ملتقى بيئة المعلومات الآمنة-المفاهيم، التشريعات، والتطبيقات، الرياض، 06-07 ابريل 2010، ص07-08.

[21] معراج هواري، **تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية في الجزائر**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007، ص 162.

[22] فيصل محمود الشواورة، **قواعد الحوكمة وتقييم دورها في مكافحة ظاهرة الفساد والوقاية منه في الشركات المساهمة العامة الأردنية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، العدد الثاني، 2009، ص125.

[23] محمد حسن يوسف، **محددات الحوكمة ومعاييرها مع الإشارة إلى نمط تطبيقها في مصر**، بنك الاستثمار القومي،2007، ص15.

[24] تبييض الأموال على الموقع:http://www.startimes.com/?t=6298377 ، نقلا عن جريدة الخبر، العدد 4562، 2005/11/27، ص04، اطلع عليه يوم: 31/ 2013/08.

[25] تمجغدين نور الدين، عرابة الحاج، **تحديث القطاع المصرفي في الجزائر**، الملتقى الدولي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. 11-12مارس2008 ، ص06.