

## الحوكمة الالكترونية و متطلباتها دراسة نموذج البنوك الجزائرية

### E-governance and its requirements: Study of the Algerian banking model

د.باري عبد اللطيف

جامعة بسكرة a.bari@univ-biskra.dz

د.محبوب مراد

جامعة بسكرة rayanmourad@yahoo.fr

تاريخ النشر: 2020-09-15

تاريخ القبول: 2020-09-11

تاريخ الاستلام: 2020-09-09

#### ملخص:

في ظل عولمة النشاط الاقتصادي، وزيادة حدة المنافسة تبرز أهمية تحديث الخدمات المصرفية في الجزائر بما يتماشى مع متطلبات الاندماج في السوق العالمية، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة في عصرنة القطاع المصرفي، وتطبيق مبادئ الحوكمة بما يحقق مصالح مختلف الأطراف المشاركة في صناعة الخدمة أو المستفيدة منها، وفي هذا السياق قامت البنوك في الجزائر بمحاولة تحسين جودة الخدمات التي تقدمه لجمهور العملاء من خلال الاستفادة من شبكة الانترنت، وتعميم استخدام البطاقات الالكترونية، وتأسيس "اللجنة الوطنية للحكم الراشد" وإنشاء اللجنة المصرفية كعين للسلطة التنفيذية على كل ما يحدث في شؤون النقد والقرض، إلا أن نتيجة لقلّة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الالكترونية، وبسبب عدم وجود اتفاقيات دولية مبرمة حول هذا النوع من العمليات، كان من الطبيعي أن تحتاج الحوكمة الالكترونية في البنوك الجزائرية إلى القيام بجهود إضافية.

**الكلمات المفتاحية:** الحوكمة، الحوكمة الإلكترونية، المصارف الجزائرية، العمليات المصرفية الالكترونية.

#### Abstract

Due to the globalization of economic activity, and increased competition, also the emergence of the importance of modernizing banking services in Algeria, and through the use of modern technology in the modernization of the banking sector, and the application of the principles of governance in the interests of the various parties involved in the service constituent or beneficiary, and in this context, the banks in Algeria of trying to improve the quality of services provided to the public clients by taking advantage of the Internet, and circulating the use of electronic cards, and establish a "national Commission for good governance." , and Banking Committee to controlling the executive branch on everything that happens in the affairs of cash and loan, but due to lack of specialized legislation, and the lack of legal , clear and precise systems about electronic banking, and because of the lack of international agreements concluded about this type of operation, it was natural that the need of e-governance in Algerian banks to undertake other efforts

**Key words :** Governance, e-Governance, Algerian Banks, Electronic Banking Operations.

البريد الإلكتروني: a.bari@univ-biskra.dz

د.باري عبد اللطيف/د.محبوب مراد

## مقدمة

ظهرت الحاجة إلى الحوكمة في أعقاب الانهيارات الاقتصادية والأزمات المالية التي عاشها العالم، وتزايدت أهميتها نتيجة لاعتماد كثير من الدول على الشركات الخاصة لتحقيق معدلات مرتفعة ومتواصلة من النمو الاقتصادي الأمر الذي أدى إلى انفصال الملكية عن الإدارة، وبالتالي ضعف آليات الرقابة على تصرفات المديرين<sup>(1)</sup> مما ساهم في سهولة التلاعب بالحسابات واتخاذ قرارات غير رشيدة.

ومن أجل مواجهة ذلك قامت العديد من المؤسسات المالية الدولية بوضع مجموعة من المعايير والقواعد التي تكفل حسن الأداء، وتوفر الرقابة القوية تحت عنوان (Good Governance) أي الحكم الجيد أو الراشد، ومن بين الجهود المبذولة في هذا المجال تشجيع الحكومات على استخدام التكنولوجيا الحديثة في تطوير أداء المؤسسات العمومية وتحسين جودة الخدمات التي تقدمها، بما يساهم في تعزيز الثقة بينها وبين المستفيدين، وعلى رأس هذه المؤسسات نجد البنوك باعتبارها الواجهة لكل اقتصاد في العالم، حيث أدت الثورة التقنية وظهور الحاسوب وانتشار الإنترنت إلى ابتكار وسائل وأساليب إلكترونية جديدة في مجال تقديم الخدمات المصرفية، مما ساعد البنوك على بلوغ مستويات عالية من الكفاءة والجودة.

## أولاً: مفهوم الحوكمة في مجال المعاملات المصرفية.

الحوكمة كلمة إغريقية تعبر عن قدرة ربان السفينة ومهارته في القيادة وسط الأمواج والعواصف وما يمتلكه من قيم وأخلاق نبيلة وسلوكيات نزيهة في الحفاظ على أرواح وممتلكات الركاب وحماية الأمانات والبضاعة التي في عهده ودفاعة عنها ضد القرصنة وضد الأخطار التي تتعرض لها أثناء الإبحار، فإذا وصل بها إلى ميناء الوصول ثم عاد إلى ميناء الإبحار سالماً أطلق على هذا الربان إسم المتحوكم الجيد (Good Governe)<sup>(2)</sup>.

أما اصطلاحاً، فلا يوجد تعريف قاطع وواحد لمفهوم الحوكمة<sup>(3)</sup>، فالإقتصاديون 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 مركزاً على دورها في تحقيق التنمية الاقتصادية العادلة، والحرص على حماية البيئة، وإلزام مؤسسات الأعمال بالتصرف أخلاقياً<sup>(4)</sup>.

أما من وجهة النظر المصرفية فحسب بنك التسويات الدولية - تعمل تحت سلطته لجنة بازل للرقابة المصرفية- الحوكمة هي الأساليب التي تدار بها المصارف من خلال مجلس الإدارة والإدارة العليا والتي تحدد كيفية وضع أهداف البنك والتشغيل وحماية مصالح حملة الأسهم وأصحاب المصالح، مع الالتزام بالعمل وفقاً للقوانين والنظم السائدة وبما يحقق حماية مصالح المودعين<sup>(5)</sup>.

وفي نفس السياق ترى لجنة بازل أن الحوكمة من المنظور المصرفي تتضمن الطريقة التي تدار بها المؤسسات المصرفية بواسطة مجالس إدارتها والإدارة العليا والتي من شأنها أن تؤثر في وضع أهداف البنك مع كيفية إدارة العمليات المصرفية بطريقة سليمة وآمنة وفقا للقوانين السارية، وبما يحمي مصالح المودعين وأصحاب المصالح<sup>(6)</sup>. ويرى بعض الخبراء أن الحوكمة من المنظور المصرفي تعني تطوير الهياكل الداخلية للبنوك بما يؤدي إلى تحقيق الشفافية في الأداء وتطوير مستوى الإدارة<sup>(7)</sup>.

وفي ظل الثورة التكنولوجية التي أفرزت العديد من المفاهيم في مجال الاقتصاد والأعمال مثل الإدارة الإلكترونية، التجارة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية... إلخ، ظهر مصطلح الحوكمة الإلكترونية في المصارف، وقد اختلفت وجهات النظر التي تناولت المضمون الذي يهدف إليه، فالبعض يقصد به استخدام التكنولوجيا الحديثة في تفعيل الدور الرقابي على عمل المصارف وتحسين أدائها والارتقاء بوضعيتها المالية، واستغلال مختلف التقنيات الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية، واحترام معايير الشفافية، وتوفير المعلومات الكافية لجمهور المستفيدين، مثل العملاء والحكومة والمساهمين. إلا أن ما نقصده في هذه الدراسة ليس استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي فقط بل حوكمة استخدام هذه التكنولوجيا بهدف ضمان سلامة وملائمة مختلف العمليات المصرفية في البنوك لاحتياجات ورغبات الجهات المستفيدة، ويتعلق الأمر هنا بتوفير الشبكات والبرامج المناسبة دون حدوث أعطال أو أخطاء وبالسرعة المطلوبة للإنجاز، ودعمها بالمتطلبات القانونية التي يجب إقرارها لخلق بيئة ملائمة للعمل المصرفي الإلكتروني، والمتطلبات التنظيمية والإدارية المتعلقة بالبنية التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية التي تخصصها البنوك والدولة لمتابعة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وترسيخ ثقافة التعامل مع التقنيات المصرفية الحديثة بشكل آمن وملائم من خلال النوعية والتعليم العام والمتخصص.

ثانيا: أشكال الخدمات المصرفية الالكترونية.

يعرف العمل المصرفي الالكتروني بأنه كافة العمليات والنشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل البنوك أو المؤسسات المالية، بواسطة الوسائل الالكترونية أو الضوئية مثل الهاتف، الحاسب، والصراف الآلي والانترنت والتلفون الرقمي، وغيرها من العمليات التي يجريها مصدرها البطاقات الالكترونية و المؤسسات التي تتعاطى التحويل النقدي الكترونيا<sup>(8)</sup>.

كما عرفت الصيرفة الالكترونية بأنها تلك العمليات المصرفية التي تتم من خلال وسائل الكترونية وباستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، حيث لا يكون الزبون مضطرا للتنقل إلى مقر المصرف أو فروعه للحصول على الخدمات المصرفية<sup>(9)</sup>.

وتتمثل أهم وسائل توزيع و أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي<sup>(10)</sup>

أ- آلات الصراف الآلي: وهي عبارة عن أجهزة آلية تقام بجانب المصرف أو في الأماكن العامة التي يتواجد بها عدد كبير من العملاء، كالأسواق والمجمعات التجارية والمطارات والجامعات وغيرها، بحيث يتعامل الزبون مع هذه الأجهزة من خلال بطاقات يصدرها المصرف.

ب- نقاط البيع الإلكترونية: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية، ويمكن للعميل استخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه إلكترونيًا بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيًا بحاسب البنك.

ج- البنوك التليفونية: تقوم البنوك بتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء تتيح أداء الخدمة المصرفية تليفونيا باستخدام رقم سري شخصي، وتعمل هذه المراكز على مدار 24 ساعة يوميًا، وحسب مجلة Slate الأمريكية في عددها الخامس لعام 2007 فإن تطور الأجهزة الخلوية جعلت الإقبال على الهواتف الثابتة ضعيفًا، مما سيؤدي إلى اختفائها تمامًا بحلول عام 2020<sup>(11)</sup>

د- البنك المحمول: هي خدمة يقدمها البنك لعملائه كجزء من الخدمات الإلكترونية تمكنهم من إجراء العديد من العمليات المصرفية بواسطة الهاتف الخليوي<sup>(12)</sup> ومن إيجابيات البنك المحمول أنه يخفف من تكلفة فتح فروع بنكية في أماكن مختلفة، حيث ينقل البنك وخدماته المتنوعة إلى العميل في أي مكان، وقد أثبتت التجارب أن الدول التي انتشرت فيها هذه النوعية من البنوك مثل بريطانيا، قد قامت بنوكها الكبرى بإغلاق العديد من فروعها نظرًا لزيادة إقبال العملاء على خدمات البنك المحمول<sup>(13)</sup>.

هـ- التلفزيون الرقمي: وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل أو بالعمل وبين حاسبات البنك، وبإدخال رقم سري يمكن الدخول إلى حاسب البنك أو شبكة الإنترنت وتنفيذ التعليمات المصرفية للعميل.

و- بنوك الإنترنت: وتسمى كذلك بالبنوك الإلكترونية<sup>(14)</sup>، ويعتبر أول بنك افتراضي على شبكة الإنترنت هو نت بنك [www.netbank.com](http://www.netbank.com) والذي باشر أعماله في 1995، وأقامت أمريكا أون لاين ([www.aol.com](http://www.aol.com)) بنكا افتراضيًا في عام 1996، انظم إليه (bank of America) والذي يعتبر أكبر بنك في أمريكا يقدم خدمات مصرفية عبر الإنترنت، وتجدر الإشارة إلى أنه ليس كل موقع لبنك على شبكة الإنترنت يعني بنكا إلكترونيًا فهناك عدة مستويات وأشكال للتعامل الإلكتروني على الإنترنت وهي<sup>(15)</sup>:

1- الموقع المعلوماتي: وهو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.

2- الموقع التفاعلي أو الاتصالي: يقوم العميل من خلاله بالاتصال بالبنك وتعبئة الطلبات والنماذج على الخط أو تعديل معلومات القيد والحسابات.

3- الموقع التبادلي: وهذا هو المستوى الذي يمارس من خلاله البنك خدماته وأنشطته إلكترونيا، حيث يسمح هذا المستوى للزبون بالوصول إلى حساباته لإدارتها والاستعلام عنها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير، وإجراء الحوالات محليا وخارجيا.

ز- البطاقات المصرفية: يعود استخدام البطاقات بدل النقد إلى بدايات القرن الماضي حيث استعمل في فرنسا آنذاك بطاقات كرتونية في مجال الهاتف العمومي<sup>(16)</sup> وفي الولايات المتحدة تم إصدار بطاقة سنة 1915 من طرف مجموعة فنادق ومتاجر سميت وقتها بصفائح التسوق Plates Shoppers، واستمر استخدامها لغاية انتهاء الحرب العالمية الثانية وبالتحديد في سنة 1950 عندما ظهرت بطاقة Diners Club والتي سمحت لحاملها بالحصول على السلع والخدمات من الفنادق والمطاعم والخطوط الجوية<sup>(17)</sup> وفي عام 1958-1959 ظهرت بطاقة American Express، والتي انتشر استخدامها على نطاق دولي في الستينيات، وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثماني بنوك بطاقة bank Americard والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة visa العالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء Carte bleue من قبل ست بنوك فرنسية<sup>(18)</sup> وبحسب الجهة المصدرة توجد البطاقات التي ترعاها منظمة عالمية ويشارك في إصدارها جميع البنوك على مستوى العالم مثل فيزا Visa و ماستر كارد Master card، و بطاقات ترعاها وتصدرها مؤسسة مالية واحدة مثل بطاقة أميركان أكسبريس American Express، و بطاقات تصدرها مؤسسات تجارية لعملائها ليشتروا منها فقط دون وجود بنك وسيط<sup>(19)</sup> وتنقسم البطاقات الالكترونية حسب وظيفتها إلى الأنواع التالية<sup>(20)</sup>:

1- بطاقة السحب الآلي Cash Card: بمقتضاها يكمن للعميل سحب مبالغ نقدية من حسابه بحد أقصى متفق عليه.

2- بطاقات الوفاء debit cards: وتحول هذه البطاقات لحاملها تسديد مشترياته من السلع والخدمات، وتعتمد على وجود أرصدة فعلية في صورة حسابات جارية للعميل لدى البنك لمقابلة المسحوبات المتوقعة، وبالتالي تمثل هذه البطاقات أداة وفاء فقط ولا تمنح ائتمانا للعميل، ويتم التعامل بهذه البطاقة من خلال تمريرها في الجهاز الخاص بها، والموجود في مواقع البيع الخاصة بالتجار المتفق معهم، وباستخدام الرقم السري يتم الاطلاع على البيانات المسجلة على البطاقة، وبعدها يتم التوقيع على فاتورة المشتريات وترسل إلى البنك لتحويل قيمتها إلى حساب البائع، ونتيجة للتطور الذي شهدته المنظومة البنكية فقد أصبح جهاز التاجر متصلا مباشرة بمركز البطاقات لدى البنك مصدر البطاقة، وبالتالي أصبح ممكنا الاطلاع على رصيد العميل، والقيام بعملية الخصم أليا لصالح البائع، أما إذا كان الرصيد لا يسمح فسيتم ظهور ذلك على الجهاز بما يفيد بعدم إتمام عملية البيع<sup>(21)</sup> ومن أمثلة ذلك البطاقة الزرقاء في فرنسا Carte bleue<sup>(22)</sup>

3- بطاقات الائتمان Credit Card: بطاقة الائتمان هي بطاقة بلاستيكية صغيرة شخصية تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية، تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وبموجب هذه البطاقة يمكن للزبون الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية المعتمدة لدى البنك مصدر البطاقة، على أن تتم التسوية فيما بعد<sup>(23)</sup>

4- البطاقة الذكية Smart card: اخترعت هذه البطاقة سنة 1975، وبدأ استخدامها سنة 1981 من طرف شركة فيليبس<sup>(24)</sup> وهي عبارة عن بطاقة ذكية تحتوي معالج دقيق يسمح بتخزين الأموال من خلال البرمجة الأمنية، وعند تقديمها من طرف المشتري يقوم المعالج الدقيق الموجود في مسجل النقد الإلكتروني للبائع بالتأكد من أن البطاقة أصلية ولم يتم العبث لها، ثم يقوم بتخفيض قيمة الشراء من البطاقة بطريقة أوتوماتيكية ويتم إيداع هذه القيمة في أجهزة إلكترونية ظرفية للبائع ليحولها فيما بعد مع ناتج عمليات البيع والشراء لليوم إلى بنكه عن طريق الوصلات التلفونية، وهكذا تتم عمليات البيع والشراء في ثواني معدودة، ومثل الأموال المعدنية فإن مستخدم البطاقة الذكية يستطيع أن يظل مجهولا ولا يوجد هناك أي داع للتحويل بإجراء المعاملات من خلال اتصالات مكلفة، وتعتبر بطاقة الموند (Mondes Cards) البريطانية مثالا للبطاقة الذكية.

ح- النقود الالكترونية: هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان آمن على "الهارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية<sup>(25)</sup>

ط- الشيك الإلكتروني: تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص(البنك) الذي يشترك لديه الباع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني، ومن البنوك التي تبني فكرة الشيكات الإلكترونية نجد بوسطن ستي بنك<sup>(26)</sup> والشيك الإلكتروني هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، ليقوم البنك أولا بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادة إلكترونيها إلى مستلم الشيك (حامله) ليكون دليلا على أنه قدم على صرف الشيك فعلا، ويمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيًا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ إلى حسابه<sup>(27)</sup>

ثالثا: مبررات حوكمة العمليات الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

يمكن أن نقسم هذه المبررات الى مبررات عامة تخص كل المصارف في العالم بما فيها البنوك الجزائرية، ومبررات خاصة تتعلق ببيئة عمل البنوك الجزائرية.

أ- مبررات عامة.

من بين أهم المبررات التي تدفع البنوك الى البحث في إرساء مبادئ للحوكمة في مجال التعاملات المصرفية الإلكترونية نذكر:

## 1- الجرائم المعلوماتية المصرفية.

نتيجة لقلّة التشريعات المتخصصة، وعدم وجود نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص العمليات المصرفية الالكترونية، وبسبب عدم وجود اتفاقيات دولية مبرمة حول هذا النوع من العمليات، كان من الطبيعي أن تتعرض البنوك في العالم ومنها الجزائرية لاعتداءات مصدرها التقنيات الحديثة المستخدمة، مما يتطلب القيام بجهود إضافية لحوكمة أداء المؤسسات المصرفية، ومن بين هذه الاعتداءات نجد<sup>(28)</sup>:

## 1-1- 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:

- 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 حلولاً للسيطرة على هذه المخاطر، إلا أن القرصنة يطورون في كل مرة من أساليبهم من أجل التصدي لهذه الحلول، إلى حد أنهم وصلوا إلى اختراق شبكة المخابرات الأمريكية<sup>(29)</sup>

- التلاعب في البرامج المستخدمة أثناء تطويرها أو صيانتها، وذلك باستعمال طريقتين، الأولى وتعرف باسم Perruque، حيث يرمج 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 نقصاتها، ثم تحول لحساب خاص يستطيع صاحبه السحب منه بشكل شرعي.

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

## 1-2- إتلاف برامج كمبيوتر البنك وبياناته.

وتعتمد هذه الجريمة على عدة أساليب منها:

- الفيروس المعلوماتي وهو عبارة عن برنامج يتضمن أهدافاً تدميرية لأنظمة المعلومات.

- القنبلة المعلوماتية وهي برنامج يشبه 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 مصمموه الشركات التجارية والمصارف، والتي لا ترصد هذه القنابل إلا بعد انفجارها.

- 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 ذاتياً دون توجيه أو رغبة من المستخدمين.



1-3- غسل الأموال عبر البنوك الالكترونية: وذلك من خلال استخدام البطاقات الذكية وأجهزة الكمبيوتر في تحويل الأموال غير المشروعة وإضفاء الشرعية عليه، وتوظيفها عبر الانترنت من خلال منظومة حماية وتشفير، وعلى نحو من الدقة والسرعة والسرية، وبشكل يصعب معه تعقب عمليات الإيداع.

2- إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويرجع ذلك إلى عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية أو بسماعهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

3- التحديات الضريبية: ما أن بدأت العمليات المصرفية الالكترونية بالانتشار إلا و بدأ الفقه القانوني الدولي في الانقسام حول الكثير من الموضوعات الخاصة بهذه العمليات لما لها من طبيعة خاصة سواء في طريقة العمل أو في تكوينها أو من حيث طبيعتها القانونية، ومن أكثر الأمور التي أثارت الخلاف هو هل تحصل ضرائب على نشاط تلك البنوك والمؤسسات من عدمه، وكيفية تقدير وتحصيل تلك الضريبة، وما هي التشريعات الضريبية الواجبة التطبيق على المنظمات التي تقوم بهذه العمليات.

4- مشكلات الإثبات: تثار في الوقت الحاضر مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر و شبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الوسائل الالكترونية و البريد الالكتروني المتعلق بالعلاقات محل التعاقد، إلى جانب مشكلات و أمن وسائل الاتصال و مدى قدرة الغير على التلاعب بالمحتوى، و مشكلات وقت و مكان إبرام العقد، واتصال ذلك بالقانون الواجب تطبيقه، باعتبار أن القواعد القائمة في نطاق التشريعات عموما وفي أي فرع من فروع القانون تتعامل مع مفاهيم ذات مدلول مادي.

ب- مبررات خاصة ببيئة عمل البنوك الجزائرية.

ومن بينها<sup>(30)</sup>:

1- ضعف تدفق الأنترنت: حيث أكد "يونس قرار" الخبير في تكنولوجيات الإعلام والاتصال أن الجزائر تعتبر من بين الدول الضعيفة في تدفق الأنترنت حتى مقارنة بالدول في طريق النمو، فيما أرجع انقطاعات الأنترنت المتكررة إلى عدم اتخاذ الاحتياطات المناسبة، والاعتماد على منفذ واحد، وأن 90 بالمائة من مراكز إيواء المواقع والأرضيات الإلكترونية الجزائرية موجودة في الخارج، ومنها مواقع المؤسسات والإدارات الرسمية، وهو ما يسبب ضعف التدفق، على عكس ما هو معمول به في بلدان أخرى تعتمد على مراكز الإيواء المحلية والتي تكون أقل تكلفة، مستدلا بالقرصنة التي استهدفت موقع وكالة الأنباء الجزائرية، وقال إن كون مركز إيوائها بالخارج سهل اختراقه، وتلعب الأنترنت دورا مهما في تطوير أنشطة المصارف من خلال إن استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية كنافذة إعلامية لتعزيز الشفافية والتعريف بهذه المصارف والترويج لخدماتها ونشر تطورات المؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر، بالإضافة إلى تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات و إنشاء فروع جديدة في مناطق



## نموذج البنوك الجزائرية

مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على الأنترنت قادر على التكفل بالوصول إلى عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة و متنوعة و بتكلفة أقل.

2- هناك فئات واسعة من المتعاملين الاقتصاديين والمواطنين يتخوفون من استعمال البطاقة المغناطيسية في سحب أموالهم بسبب كثرة الأخطاء الناجمة عن جهاز السحب الإلكتروني، والتأخير الكبير في تحيين حساباته ورغم أن أغلب البنوك العالمية بلغت مستويات عالية في رقمنة المعاملات المصرفية، من خلال تمكين زبائنهم من عمليات سحب وإيداع الأموال عن طريق الإنترنت، والهاتف الجوال دون اللجوء إلى الشبايك المصرفية، ما زالت البنوك الجزائرية تعتمد على الورق في المعاملات البنكية، وبسبب الطريقة التقليدية التي تطبع عمل البنوك الجزائرية، خاصة الحكومية منها، يفضل غالبية الجزائريين حفظ أموالهم في البيوت بدل البنوك، ويشدد خبراء على أن الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني هو الخيار الأفضل لاستقطاب هذه الأموال، إلى جانب الأموال التي تدور خارج الرقابة الحكومية.

3- تأخير في استكمال البنية التحتية للاتصالات وتباينها من منطقة إلى أخرى، وعجز قطاع البريد وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلبية طلبات العملاء على إيصال الهاتف الذي يعد أهم القنوات للتواصل عبر الأنترنت، بالإضافة إلى نقص الخبرة في مجال تكنولوجيا العمليات المصرفية، حيث انتقد تقرير لوزارة الخارجية الأميركية بشأن الجرائم المالية المؤسسات المصرفية الجزائرية حينما أكد أن "هذه المؤسسات يسودها نظام فوضي ما زال يعتمد على الورق في المعاملات المالية"، مشيراً إلى أن "مسؤولي البنوك الحكومية ليسوا مؤهلين ومستواهم ضعيف".

4- حدة أزمة السيولة، فعلى الرغم من تعميم وسائل الدفع الإلكتروني إلا أن أزمة السيولة النقدية التي تشهدها الجزائر في السنوات الخمس الأخيرة لازالت موجودة، ففي كل مناسبة اجتماعية تجد البنوك ومؤسسات البريد التي تخدم أكثر من 15 مليون زبون نفسها عاجزة عن تلبية طلبات زبائنهم، ولم تتمكن من حل مشكلة الطوابير التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها الجزائريون لدفع فواتير الكهرباء والماء والغاز وغيرها من الفواتير.

رابعاً: شروط حوكمة العمليات الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

إنّ حوكمة العمليات الإلكترونية في المصارف الجزائرية عملية معقدة ومتدرّجة وتأخذ وقتاً طويلاً، ويتطلب إنجاح

هذه العملية تحقيق مجموعة من الشروط يمكن إيجازها فيما يلي<sup>(31)</sup>:

أ- المتطلبات القانونية: وتشتمل على مجمل التشريعات والقوانين التي يجب إقرارها لإيجاد البيئة القانونية اللازمة لعمل المصارف الإلكترونية ، وهذا يتضمن على سبيل المثال وضع القواعد القانونية الناضمة للإجراءات المتعلقة بالتوقيع الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، واعتماد المخرجات الحاسوبية من قبل الجهات الرسمية، وغيرها، وذلك بما يكفل إضفاء صفة الشرعية على مثل هذه الإجراءات.

ب- المتطلبات التنظيمية والإدارية: وهي تشمل مجمل التعديلات التي يجب إجراؤها على البنية التنظيمية والإجراءات والهياكل الإدارية لأجهزة الدولة بهدف تبسيطها وزيادة مرونتها ورفع فاعليتها بشكل ينسجم مع متطلبات عملية

## نموذج البنوك الجزائرية

الحوسبة واستخدام تقنيات المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي، وفي هذا الخصوص يشير الخبير في المؤسسات المالية الدولية محمد حميدوش إلى وجود تضارب حول الجهة المسؤولة عن تأطير القطاع وتنظيمه، قائلاً أنه لم يتم تحديد ما إذا كانت الجهة التي ينبغي أن تتولى المسؤولية هي وزارة التجارة أم وزارة المالية أو وزارة البريد والاتصال، لكنه يرى أن الجهات الثلاث مسؤولة عن تنظيم المجال، إضافة إلى وزارة العدل، مشدداً في هذا السياق على ضرورة سنّ قانون لحماية أنظمة المعلومات وكيفية إدارة المعطيات الإلكترونية الضخمة والمعلومات الالكترونية الفردية ورفع مستوى الحماية، مقترحاً إنشاء مؤسسة تُعنى بتسيير وصيانة وتنظيم العمليات الخاصة بالشراء والبيع الإلكترونيين وتملك ضمانات لتسوية عمليات البيع والشراء من خلال اتفاقية مع البنوك.

ج- المتطلبات التقنية: وتعلق بزيادة سرعة الأنترنت، وعدم اعتماد الدولة الجزائرية على خط دولي واحد وضرورة إمتلاكها لألياف بصرية بحرية وأخرى برية، فأغلب الدول لديها منافذ للقارات ومنافذ أخرى جهوية، على غرار ما هو موجود في مدينة أمستردام، حيث تلتقي خطوط البلدان الأوروبية في مركز واحد، وإذا وقع خلل على مستوى أحد البلدان المشتركة في الكابل يتم معالجته فوراً.

وتتعلق المتطلبات التقنية كذلك بوجود أنظمة معلومات فعّالة في المصارف قادرة على تجميع البيانات من مصادرها، وضمان جودة هذه البيانات ومعالجتها بما يتفق مع أغراض استخدامها، بالإضافة إلى توفير الأطر البشرية المؤهلة القادرة على التعامل مع هذه الأدوات بكفاءة وفاعلية.

د- المتطلبات الثقافية: لاشكّ أنّ تجاوب المواطنين مع التجديدات التي يملئها الانتقال من الصيرفة التقليدية إلى الصيرفة الإلكترونية لن يكون مباشراً، فعطلة السلوك الاجتماعي ونزعة مقاومة التغيير هما عاملان أساسيان يجب مراعاتهما، حيث إذا أردنا للتجربة الإلكترونية أن تنجح، لذا من المناسب أن يجري التركيز في البداية على تطبيقات بسيطة، والتأكيد على ضرورة أن تتسم واجهات هذه التطبيقات بالجاذبية وسهولة الاستخدام، وعلى الحكومة الجزائرية من جهة أخرى تطوير مؤسسات التعليم المتخصص في المجالات المرتبطة بالتجارة الالكترونية، ووسائل الدفع الالكتروني.

## خاتمة:

من خلال ما تم عرضه نجد أن الجزائر قد بذلت جهوداً في الفترة الحالية كمحاولة لإصلاح هيكل القطاع المصرفي الجزائري خاصة بعد تأكيد الهيئات المالية الدولية وعلى رأسها صندوق النقد الدولي والبنك العالمي ولجنة بازل على ضرورة تبني مبادئ الحوكمة على المستوى الكلي والجزئي للاقتصاد الأمر الذي دفع بالحكومة إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك عن طريق إدخال التكنولوجيا الحديثة وأتممه العمليات الإدارية، مما نتج عنه استخدام واسع للانترنت والبطاقات الالكترونية في إنجاز المعاملات المصرفية.

وعلى الرغم من تلك الجهود لا زال القطاع المصرفي في الجزائر يعاني من الأزمات، وذلك لأن الجهود كانت موجة لإرضاء أطراف خارجية، وبالتالي تنقصها الإرادة الحقيقية، فالمشكلة لم تكن يوما في غياب التكنولوجيا الحديثة أو نقص القوانين ولكن في تطبيق القوانين وإدراج ذوي المصلحة في لجان المتابعة والرقابة.

الهوامش

<sup>1</sup> محمد حسن يوسف، محددات الحوكمة ومعاييرها مع الإشارة إلى نمط تطبيقها في مصر، بنك الاستثمار القومي، 2007، ص 05.

<sup>2</sup> الخضيرى محسن أحمد، حوكمة الشركات، مجموعة النيل العربية، القاهرة، 2008، ص 08.

<sup>3</sup> 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، ص 125.

<sup>4</sup> محمد حسن يوسف، مرجع سابق، ص 15.

<sup>5</sup> رابيس مبروك وآخرون، الحوكمة المصرفية كآلية لمواجهة الفساد الإداري مع الإشارة إلى حالة الجزائر، الملتقى الوطني حول حوكمة الشركات كآلية للحد من الفساد المالي والإداري، جامعة بسكرة، 06-07 ماي 2012، ص 05.

<sup>6</sup> محمد زيدان، أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، سطيف، العدد 09، 2009، ص 17.

<sup>7</sup> هالة السعيد، الحوكمة في البنوك العامة، منشورات المعهد المصرفي، القاهرة، 2007، ص 08.

<sup>8</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير، الصيرفة الالكترونية، دار وائل، عمان، 2008، ص 28.

<sup>9</sup> عبد الغني ريوح، نور الدين غردة، تطبيق أنظمة الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والأفاق، الملتقى الدولي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في التطورات العالمية الراهنة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة. 11-12 مارس 2008، ص 4.

<sup>10</sup> جوزيف طرييه، الصيرفة الإلكترونية- تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد الجديد- مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد 224، بيروت، 2001، ص 130.

<sup>11</sup> عماد الدين احمد، المعاملات الالكترونية بواسطة الهواتف النقالة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، عمان، 2010، ص 17.

<sup>12</sup> عماد الدين احمد، المرجع نفسه، ص 25.

<sup>13</sup> محمد طه، البنك المحمول" في مصر، على الرابط التالي:

<http://digital.ahram.org.eg/articles.aspx?Serial=1259748&eid=6726>

أطلع عليه يوم: 2019/09/01.

<sup>14</sup> عبدالغني ريوح، نور الدين غردة، مرجع سابق ص 06.

<sup>15</sup> ثامر عدنان قنومي، العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية- دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، العدد الثاني، 2008، ص 298.

- <sup>16</sup> عبدالغني ربوح، نور الدين غردة، مرجع سابق ص03.
- <sup>17</sup> أبي سعيد أحمد، النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الإلكترونية، ص24، على الموقع: [http://jps-dir.com/forum/forum\\_posts.asp?TID=2966](http://jps-dir.com/forum/forum_posts.asp?TID=2966) أطلع عليه يوم: 2019/09/01.
- <sup>18</sup> عبد الغني ربوح، نور الدين غردة، مرجع سابق ص03.
- <sup>19</sup> محمد عبد الحليم عمر، بطاقات الائتمان ماهيتها والعلاقات الناشئة عن استخدامها بين الشريعة والقانون، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون كلية الشريعة والقانون - بجامعة الإمارات العربية المتحدة، 4-6 ماي، 2003، ص05.
- <sup>20</sup> ناجي الزهراء، التجربة التشريعية الجزائرية في تنظيم المعاملات الإلكترونية المدنية والتجارية، المؤتمر العلمي المغاربي الأول حول المعلوماتية والقانون، طرابلس، 28-29 أكتوبر 2009، ص16-19.
- <sup>21</sup> ميهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة قسنطينة، 2005، ص36.
- <sup>22</sup> Toering Jean pierre et brion francois , **les moyens de paiements**, édition que sais-je, paris, 1999, p33.
- <sup>23</sup> مصطفى الله خير الدين، المعلوماتية والجهاز البنكي - حتمية تطوير الخدمات المصرفية- ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 199.
- <sup>24</sup> مصطفى الله خير الدين، مرجع سابق، ص 200.
- <sup>25</sup> سحنون محمود، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 04، ماي 2003، ص65.
- <sup>26</sup> رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999، ص13.
- <sup>27</sup> ناجي الزهراء، مرجع سابق، ص16.
- <sup>28</sup> محمد زيدان، متطلبات امن المعلومات المصرفية في بيئة الانترنت، ملتقى بيئة المعلومات الآمنة-المفاهيم، التشريعات، والتطبيقات، الرياض، 06-07 ابريل 2010، ص07-08.
- <sup>29</sup> معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية التجارية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2007، ص 162.
- <sup>30</sup> راجع: - شلالي عبد القادر، قاشي علال ، **الحكومة الالكترونية- عوامل البناء والمعوقات في الجزائر-**، مداخلة مقدمة ضمن أشغال اليوم الدراسي حول مستقبل الحكومة الإلكترونية في الجزائر، جامعة البليدة، 27 فيفري 2014، ص 14.
- ياسين بودهان، بنوك الجزائر خارج العصر الإلكتروني، على الموقع: <https://www.aljazeera.net/news/ebusiness>.
- <sup>31</sup> شلالي عبد القادر، قاشي علال، مرجع سابق، ص 16.