الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية والتجارية

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الفرع: علوم اقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المرجع : ...../2022

مذكرة بعنوان:

إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية ــدراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص " اقتصاد نقدي وبنكي "

إعــداد الطلبة:
- مفتاح مريم
-عتموني أسماء

إشراف الأستاذ:
د. هولي رشيد

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
بعلي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
د.هولي رشيد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
داودي حمزة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مناقشا

السنة الجامعية 2022/2021

بسم الله الرحمن الرحيم

دعاء

اللهم لك الحمد على توفيقك لنا، اللهم أعنا ويسر لنا أمرنا في كل ما هو قادم.

اللهم وفقنا في كل خطواتنا القادمة ويسر لنا كل صعب يا رب العالمين،

ندعوك يا رب كما وفقتنا في دراستنا أن توفقنا في العثور على

عمل يناسبنا يا الله يا كريم،

يا من ترزق عبادك وتكرمهم علينا السعي وعليك التوفيق،

اللهم حقق لنا ما نتمنى واجعل لجهدنا فائدة يا عظيم.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات والحمد لله على فرحة التخرج،

اللهم اجعل حياتنا القادمة يسيرة بإذنك،

اللهم كما رزقتنا النجاح في دراستنا من عندك أرزقنا نجاحنا في عملنا

وفي كل أمور حياتنا يا رب العالمين

شكر وعرفان

أول من يشكر ويحمد أناء الليل وأطراف النهار، هو العلي القهار،

الأول والآخر والظاهر والباطن، الذي أغرقنا بنعمه التي لا تحصى،

وأغدق علينا برزقه الذي لا يفنى، والذي أنار دروبنا فله جزيل الحمد والثناء العظيم،

هو الذي أنعم علينا إذ أرسل فينا عبده ورسوله "محمد بن عبد الله"

عليه أزكى الصلوات وأطهر التسليم، أرسله بقرآنه المبين، فعلمنا ما لم نعلم،

وحثنا على طلب العلم أينما وجد.

لله الحمد كله والشكر كله أن وفقنا وألهمنا الصبر على

المشاق التي واجهتنا لإنجاز هذا العمل المتواضع.

والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه، من أول المراحل الدراسية حتى

هذه اللحظة كما نرفع كلمة الشكر إلى الدكتور المشرف "مولي رشيد"

الذي ساعدنا على إنجاز بحثنا.

ونشكر كل موظفي التربص الميداني في بنك القرض الشعبي الجزائري،

الذين لم يبخلوا علينا بنصائحهم وإرشاداتهم، ونخص بالذكر

الموظفين "ياسو بوسعيد" و "خالد جعبوب".

كما نشكر كل من مد لنا يد العون سواء من قريب أو من بعيد،

ونشكر كل أساتذة وعمال العلوم الاقتصادية.

وفي الأخير لا يسعنا إلى أن ندعو الله عزوجل أن

يرزقنا السداد، والرشاد، والعفاف والغناء، وأن يجعلنا هداة مهتدين

الإهداء

ما أصعب أن يجمع المرء أحبائه في سطور قليلة،
وما أكثرها صعوبة أن يذكر حبيب ويهمل آخر.
إلى الروح التي غادرتنا من غير وداع ولا استئذان وإلى منبع الحنان،
وفاتحة أبواب الحنان إلى من حملتني تسعة أشهر
وجعلتني بالأخلاق أشتهر إلى فقيدة قلبي،
وشمعتي التّي انطفأت وحبيبة روحي التي سهرت وتعبت لأجلي،
رحمك الله وأحبك، وأسكنك الفردوس الأعلى إن شاء الله،
جوهرتي الغالية أهديك ثمرة جهدي وأحييك أمي قرّة عينّي.
وإلى من زرع حب العلم في نفسي إلى من علمني أن
الحياة جد واجتهاد إلى من يحلى البيت إلا بوجوده لأنه
ساسه وعموده إلى رمز الأمل والطموح إلى
الغالي أبي حبيبي حفظه الله ورعاه وأطال في عمره
وإلى كل من ساندني معنويا ولم يبخل علي بالدعاء.
وإلى كل من ذكرهم قلبي ونسيهم قلمي
الى اخوتي وأخواتي الى أبناء اخي واخوتي الاغلى على قلبي
الى اعز صديقة دربي الى اختي وتوأم روحي ريم التي لم تنجبها امي
والى اعز انسان على قلبي زوجي المستقبلي وليد الى سندي في
الحياة لست في قلبي فقط بل في دعائي
أيضا
الى كل زملاء الدرب كل باسمه

مريم

الإهداء

قال تعالى:«وماالنا ألا نتوكل عل الله وقد هدانا سبلنا ولنصبرن على ما

أذيتمونا وعل الله فليتوكل المتوكلون» صدق الله العظيم.

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات وأخيرا وبعد جهد سنوات

طوال وصلنا إلى أخر مرحلة وتمت فرحة التخرج بتوفيق من الله

عز وجل

أهدي هذا العمل التواضع إلى أعظم إنسانة في حياتي،

فالله خلق البحر ليعانق موجه الرمال والصخور،

وتشرق الشمس لتلفت بدفئها الصحاري والبحار،

وتوجد الفراشات دائما مع أرق الزهور والورود،

أماه يا بحري وشمسي وباقة زهوري أهديك ثمرة جهدي،

فمداد قلبك لا يكفي... ولو أكتب به لإرضائك،

وخفق الروح لن يزجي ...عبيرا أفاحا بعطائك، حفظك الله وبارك

لي فيكي.

وإلى أبي العزيز حفظه الله لنا.

وإلى من جمعني بهم سقف واحد وشد بهم الله أزري وجعلهم

سندا

معينا إلبهجة أيامي أخواتي وإخوتي وزوجة أخي حفظهم الله.

إلى أولاد وبنات أخي وأخواتي أطال الله في عمرهم

وأنبتهم نباتا صالحا تحت رحمته ورضاه.

إلى كل من جمعني بهم القدر وربطتني بهم مودة الصداقة:

"خديجة"، "هدى"، "هاجر"، "ريان"، "سارة"، "عائدة".

وإلى كل من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم مذكرتي وإلى كل من

حملهم قلبي

وبم تحملهم ورقتي إلى كل هؤلاء أهدي عملي المتواضع.

أسماء

الملخص

إن التطور الذي عرفته الصناعة البنكية المصرفية في شتى الميادين وخاصة في استخدام وسائل الإعلام المقدمة أدى إلى زيادة وتنوع الخدمات التي تقدمها، كما أدى إلى تعقيد العمليات المصرفية في تسيير أصولها وخصومها بما يجعل تحقق عوائد مرضية بأقل قدر ممكن من المخاطر خاصة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

حيث أن إدارة المخاطر تعمل على وضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على هذه المخاطر والقيام ببعض الإجراءات الكفيلة بتقليل هذه المخاطر إلى حد ممكن مستغلة في ذالك كفاءة مسيري البنوك ومختلف الطرق والوسائل المتعددة في الميادين التي تفرزها والدراسات الأبحاث المهتمة بها لتسليط الضوء على هذه الطرق معتمدين في ذالك على الدراسة الميدانية التي قمنا بها في بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة–333.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، عمليات المخاطر المصرفية، المخاطر الإلكترونية، إدارة المخاطر الالكترونية.

Abstract

The development witnessed by the banking industry in various fields, especially in the use of the introduced mass media the automated provided led to the increase and diversity of the services it provided, and also led to the complexity of world managing its assets and liabilities so as to achieve satisfactory returns with the least possible risk, especially the risks of electronic banking operations.

As the risk management works to put in pals the necessary control procedures to control these risks and take some measures to reduce these risks to the possible extent, taking advantage of the efficiency of the Banks mangers and the various way and means in the fields that are produced by studies and research interested in them to shed light on these methods, we relied on the field study that people's credit bank of Algeria Mila Agency- 333.

Key words : electronic Banks ,cyber risk operations, electronic risk, risk management electronic.

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
بـــســـمـــلـــة	
دعـــــاء	
شـكـــر وعـــرفان	
إهـــــداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	II - I
فهرس الجداول	III
فهرس الأشكال	IV
مقدمة	أ – هـ
الفصل الأول: المخاطر البنكية في البنوك التجارية	
تمهيد	2
المبحث الأول: أساسيات حول البنوك التجارية	7-3
المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للبنوك التجارية	3
المطلب الثاني: أنواع وأهداف البنوك التجارية	5
المطلب الثالث: النظام في البنوك التجارية	7
المبحث الثاني: ماهية الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية	18-12
المطلب الأول: الإطار العام للصيرفة الالكترونية	12
المطلب الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية	15
المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر	18
المبحث الثالث: عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية	32-22
المطلب الأول: ماهية المخاطر المصرفية	22
المطلب الثاني: إدارة المخاطر المصرفية	27
المطلب الثالث: إدارة و قياس المخاطر المصرفية وفق معايير بازل1و2و3	32

خلاصة الفصل	40
الفصل الثاني: إدارة عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية	
تمهيد	42
المبحث الأول: إدارة مخاطر عمليات المصرفية الإلكترونية	47-43
المطلب الأول: ماهية مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	43
المطلب الثاني: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	45
المطلب الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للبنك والعميل	47
المبحث الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري	52-48
المطلب الأول: تقديم عام للقرض الشعبي الجزائري	48
المطلب الثاني: مهام وهيكل القرض الشعبي الجزائري	49
المطلب الثالث: وكالة القرض الشعبي الجزائري ميلة -333 -	52
المبحث الثالث: إدارة عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-333	53
المطلب الأول: أنواع وخصائص العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية	53
المطلب الثاني: أهم العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري	55
المطلب الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة-(333)	58
خلاصة الفصل	62
الخاتمة	64
قائمة المراجع	68

فهرس الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تطور الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	21
02	الأوزان الترجيحية داخل الميزانية	35
03	تطور رأس مال البنك	49

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لبنك تجاري	9
02	أنواع المخاطر المصرفية	23
03	المخاطر المصرفية (المعاملات)	25
04	خطواة إدارة المخاطر	30
05	عمليات إدارة المخاطر المصرفية	31
06	الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للقرض الشعبي الوطني –ميلة–333–	51
07	الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري ميلة – 333 –	58

مقدمة

مقدمة:

تعد البنوك التجارية من المؤسسات الحيوية ضمن الاقتصاد الوطني وهي مخصصة في التعامل بالنقود، وتسعى لتحقيق الربح باستيعاب الموارد المالية من وحدات النقد الفائض تم توجيهها نحو الوحدات التي تعاني من عجز في تمويل عملياتها، وبهذا تلعب البنوك التجارية دورا بارزا وتؤثر تأثيرا قويا في شتى المجالات.

وفي سعي الإدارة البنكية المصرفية إلى تحقيق أكبر ربح ممكن من ممارسة نشاطاتها لما تتعرض لمخاطر يجب تجنبها أو التخفيف من آثارها السلبية حفاظا على سلامة البنك والمنظومة المصرفية ككل لأنه وبمجرد وجود إشاعة كفيلة بتحطيم أقوى البنوك.

هنا يأتي دور الفكر المحاسبي والمالي المعاصر وذلك منذ خلال وصف تلك المخاطر وقياسها والإفصاح عنها بالشكل الذي يمكن مستخدمي القوائم المالية من مدى قدرة البنك على التحكم في إدارة المخاطر المصرفية والسيطرة عليها من أجل رفع كفاءة إدارة العمليات البنكية والمساعدة في تسيير الخدمات البنكية المختلفة منها مخاطر الإقراض، هذا الأخير يعد من أهم الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وفي نفس الوقت مصدر من مصادر المخاطر التي تعمل على مواجهتها بشتى الطرق لضمان استرداد أموالها.

أولا: إشكالية الدراسة

على ضوء ما سبق فان إشكالية الدراسة يمكن إجمالها في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف تدار المخاطر الإلكترونية في المصارف التجارية؟

ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية، نطرح التساؤلات الفرعية التالية:

الأسئلة الفرعية:

- فيما تتمثل الصيرفة الإلكترونية؟
- ما هي الجهة المسؤولة على إدارة مخاطر الصرفية الإلكترونية التي تتعرض لها البنوك التجارية؟
- كيف يمكن قياس وإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنوك؟
- كيف يواجه بنك القرض الشعبي الجزائري مخاطر الصيرفة الإلكترونية؟

ثانيا: فرضيات الدراسة

بناءا على الأسئلة الفرعية السابقة، وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة يمكن صياغة الفرضيات التالية:

- المخاطر الإلكترونية هي أهم المخاطر التي تتعرض لها البنوك التجارية.
- إدارة المخاطر المصرفية تكون على عاتق الإدارة العليا للبنك.
- معايير لجنة بازل هي أهم المعايير التي تأخذ بها البنوك التجارية.

ثالثا: أسباب ودوافع اختيار الموضوع

الأسباب الموضوعية:

- يدخل موضوع البحث في صميم التخصص.
- المكانة التي تحصلت عليها إدارة المخاطر المصرفية في العالم عقب الازمة المالية العالمية سنة 2008.
- مقررات لجنة بازل ودورها لافي تحسين وتفعيل إدارة المخاطر المصرفية.
- البنوك الجزائرية وحاجتها الى إدارة مخاطر مصرفية جديدة.

الأسباب الذاتية:

- **الرغبة والميول الشخصي في الدراسة حول المواضيع المتعلقة بإدارة المخاطر المصرفية.**
- تخصصنا كان السبب الأول في اختيارنا لهذا الموضوع.
- استثمار المعلومات التي تحصلنا عليها سواء في دراستا السابقة أو في التخصص الحالي.
- رغبتا في الاطلاع على هذا الموضوع والتعرف على المفاهيم المتعلقة به من الناحية النظرية والتطبيقية.

رابعا: أهمية الدراسة

تكمن أهمية هذا البحث باعتبار الصناعة المصرفية التي تنطوي على المخاطر، وقد لوحظ تعاظم هذه المخاطر في السنوات القليلة الماضية، فالمخاطر المصرفية لم تعد التهديد الوحيد لاستقرار البنك حيث أضيفت لها المخاطر الإلكترونية، وغيرها مما دعا إلى إعادة تقييم البنوك للمخاطر التي قد تواجهها وكيفية إدارتها، والأخذ بالمعايير الدولية مما يدعو إلى ضرورة تبني النظم الفعالة لإدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية خاصة في ضوء ظهور المستحدثات المصرفية ذات المخاطر المرتفعة.

خامسا: أهداف الدراسة

نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أهم مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية التي تتخلل نشاط البنك وكذا السبل الكفيلة للتقليل منها وقياسها وإدارتها خاصة على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري محل الدراسة.

سادسا: منهج الدراسة

بغية القيام بتحليل علمي ومنهجي لإشكالية دراستنا، اعتمدنا على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وهو مناسب لعرض مختلف عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية التي تتعرض لها البنوك التجارية، وكذا الإشارة إلى أهم السبل والطرق والمعايير المتخذة لقياس هذه المخاطر ثم القيام بدراسة تطبيقية على أحد البنوك التجارية (بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة–).

سابعا: حدود الدراسة

تشمل الدراسة على الحدود الزمانية والمكانية التالية:

- الحدود المكانية: أجريت هذه الدراسة ببنك القرض الشعبي الجزائري– وكالة ميلة–333.
- الحدود الزمانية: أجريت هذه الدراسة في الفترة ما بين 04 ماي إلى غاية 29 ماي 2022.

سابعا: الدراسات السابقة

حضي موضوع إدارة المخاطر المصرفية واتفاقيات بازل بنصيب كبير من الأبحاث والدراسات التي قدمت في الملتقيات والمؤتمرات في عدد كبير من الدول وبلغات مختلفة، وهذا نظرا لأهميتها البالغة في مجال الصيرفة وتطبيقاتها، وقع الاختيار على الدراسات السابقة التالية:

الدارسة الأولى: لصاحبتها طهيرة اميرة وهي عبارة عن مذكرة بعنوان: **إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية وفقا لمقررات بازل،** قدمتها صاحبتها لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، ام البواقي سنة2017/2016 كانت تنص على دراسة حالة عينة في الوكالات البنكية ام البواقي.

وقد هدفت هذه الدراسة الى:

_ التعرف على المخاطر المصرفية وعملية إدارة هذه المخاطر.

_ابراز أهمية إدارة المخاطرفي التقليل من المخاطر التي تعصف بالنظام المصرفي.

- عرض اهم ما جاءت به اتفاقية بازل بدءا من بازل 1 والتعديلات التي أجريت عليها وصولا الى بازل 2، ثم مقررات بازل 3.
- اكتشاف واقع إدارة المخاطر المصرفية في الجزائر.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها:

- البنوك العمومية الجزائرية تستعمل معدل كوك، والذي يغطي فقط خطر القرض دون الاخطار الأخرى أي خطر الصرف وخطر المحفظة معدل الفائدة وخطر التشغيل.
- هناك محدودية في تطبيق مقررات بازل2 داخل البوك العمومية الجزائرية، ومازال امامها تحديات كبيرة لتطبيق مقررات بازل3.
- انعدام الشفافية والافصاح على مستوى البنوك العمومية الجزائرية، فقواعد لجنة بازل تلح على فكرة ضرورة وجود الشفافية، والافصاح من خلال توافر نظام دقيق وسريع للمعلومات، يمكن الاعتماد عليه حتى تستطيع الأطراف المشاركة في السوق وأداء المؤسسات ومدى كفاءتها ومعرفة مقدرتها على إدارة المخاطر.

الدراسة الثانية: لصاحبها مخرمش حاج محمد وهي عبارة عن مذكرة بعنوان: **دور الصيرفة الالكترونية فتحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية،** قدمها صاحبها لنيل شهادة ماستر أكاديمي في كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة سنة 2018/2017كانت تنص على دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة.

وقد هدفت هذه الدراسة الى:

- محاولة تحديد مفهوم دقيق وواضح لكل من الصيرفة الالكترونية والميزة التنافسية.
- تحليل العلاقة القائمة بين تطبيق الصيرفة الإلكترونية واكتساب الميزة التنافسية للبنوك التجارية.
- التعرف علة مستوى الخدمة المقدمة من خلال القنوات الالكترونية من وجهة نظر العملاء.
- تسليط الضوء على أهمية وضرورة تطبيق الصيرفة بالقطاع المصرفي في القطاع المصرفي.

وقد توصلت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج تمثلت في الدراسة الميدانية والتي أجريت على عينة على عينة من عملاء البنوك التجارية وعرفة دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية وقد افرزت هده الدراسة جملة من النتائج:

- يرى افراد عينة الدراسة استعمال الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للنوك التجارية.
- يرى افراد عينة الدراسة ان استعمال الصراف الالي يكسب النقود البنوك ميزة تنافسية وعليه يجب توسيع مجال الصراف الالي وعدم اقتصاره على عملية السحب.
- يرى افراد عينة الدراسة ان استعمال الهاتف النقال يساهم ولو بنسبة ضئيلة في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك وعليها تسعى الى وضع تطبيقات وبرامج للعملاء.

الدراسة الثالثة: لصاحبها شادي سلامة الحولي قدم رسالة مكملة لنيل درجة الماجيستير في المحاسبة والمويل بعنوان **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل،** كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، سنة 2015.

وقد هدفت هذه الدراسة الى:

- الوقوف على طبيعة العمليات المصرفية الالكترونية.
- تحليل المخاطر المصرفية والاثار المترتبة عنها.
- التعرف على أساليب إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات لجنة بازل.
- الوقوف الأطر الفنية والرقابية الواردة في مقررات لجنة بازل المتعلقة بإدارة بمبادئ إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.

وقد توصلت هذه الدراسة الى

- يتوفر لدى البنوك المحلية العاملة في فلسطين الأطر الفنية والرقابية اللازمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.
- يتوفر لدى البنوك المحلية العاملة في فلسطين أنظمة تشغيل فعالة لمواجهة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية.
- يتوفر لدى البنوك الإفصاح والشفافية اللازمين لمواجهة المخاطر التي تواجه العمليات المصرفية الالكتروني.
- تبدل الإدارة المصرفية للبنوك المحلية العاملة في فلسطين جهودا لتطبيق إدارة اكثر كفاءة وحصافة للحد من مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية وفق مقررات بازل .

ثامنا: صعوبات الدراسة

- نقص الوعي لدى موظفي البنك حول موضوع إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية ومقررات لجنة بازل؛
- سرية العمل المصرفي؛
- صعوبة الحصول على المعلومات تخدم موضوع البحث من طرف البنك محل الدراسة؛
- نقص المعلومات عن إدارة عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية.

تاسعا: هيكل الدراسة

من أجل تقديم هذه الدراسة في صورة صحيحة وملائمة وبغية إعطاء حقها بالتفصيل قمنا بتقسيمها إلى فصلين فصل نظري وآخر تطبيقي تسبقهم مقدمة، وتتعقبهم خاتمة، متضمنة نتائج البحث وجملة من التوصيات الأساسية للموضوع والمستمدة من النتائج المتوصل إليها وجاءت فصول هذه المذكرة على النحو التالي:

- **الفصل الأول:** قمنا من خلاله إلى التعرض لماهية البنوك التجارية، تنظيمها وكذا مصادر واستخدامات الأموال على مستوى البنوك التجارية، كما تطرقنا إلى عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية وقد تعرضنا فيه لأهم المخاطر المصرفية التي تتعرض لها البنوك، وقد عرفنا ماهية إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية، وأشرنا في الأخير إلى قياس وإدارة المخاطر المصرفية وفق المعايير العالمية.
- **الفصل الثاني:** إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري– وكالة ميلة– والذي من خلاله قمنا بمحاولة إجراء دراسة تطبيقية لمعرفة كيفية إدارة عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية على مستوى الوكالة محل الدراسة.

الفصل الأول:

المخاطر البنكية في البنوك التجارية

تمهيد:

تحتل البنوك التجارية منذ فترة طويلة أهمية بالغة في مختلف المنظومات الاقتصادية، وتزداد أهميتها مع التطورات التي تطرأ على اقتصاديات الدول، وتتركز الصناعة البنكية في مضمونها على فن إدارة المخاطر المصرفية وتعني بداية التعرف على نوع المخاطر التي يواجهها البنك وتحديدها بدقة وأخذ الحيطة منها ووضع الضوابط والنظم الكفيلة لمواجهتها في حال حدوثها.

وعليه سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ثلاث مباحث وهي:

- **المبحث الأول:** أساسيات حول البنوك التجارية.
- **المبحث الثاني:** الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية.
- **المبحث الثالث:** إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية.

المبحث الأول: أساسيات حول البنوك التجارية

تلعب البنوك دورا هاما في الحياة الاقتصادية إذ تعد عمود النشاط الاقتصادي وهي بمثابة الركيزة الأساسية لتمويل الاقتصاد، والبنك والمكان الأمين لأموال الناس وودائعهم وهذا ما يدفعنا للبحث في كيفية **نشأة البنوك وتعريفها، أنواعها، وكذا وظائفها ومن ثم أهدافها.**

المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للبنوك التجارية

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى نشأة البنوك التجارية وتطورها، ماهية البنوك التجارية، والسمات المميزة لها.

أولا: نشأة البنوك التجارية وتطورها

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى حيث قام بعض التجار والمرابين والصياغ في أوروبا بالذات في مدن البندقية وجنوة وبرشلونة بقبول أوامر المودعين بغية المحافظة عليها من الضياع وذلك بالمقابل إصدار شهادات إيداع إسمية وقامت هذه المؤسسات تدريجيًا بتحويل الودائع من حساب مودع إلى حساب مودع آخر مسددًا للمعاملات التجارية وكان قيد التحويل في سجلات المؤسسة يتم في حضور كل من الدائن والمدين.

ومنذ القرن الرابع عشر سمح الصياغ والتجار لبعض عملائهم بالسحب على المكشوف يعني وهذا سحب مبالغ تتجاوز أرصدتهم الدائنة، وقد أدى إلى إفلاس العديد من هذه المؤسسات وقد دفع ذلك عدد من المفكرين في الربع الأخير من القرن السادس عشر إلى المطالبة بإنشاء أول بنك حكومي في البندقية باسم بنك "بيازا يالتو" وفي عام 1609م أنشئ بنك أمستردام وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر والتعامل في العملات وإجراءات المقاصة بين السحوبات التجارية، وباستقرار في المؤسسات المصدرة لشهادات الإيداع اعتماد الأفراد قبولها وفاءًا للمعاملات وتحولت الشهادات تدريجيًا من شهادات إسمية إلى شهادات تستحق الدفع لحاملها فازداد تداولها، وقد انبثق عن هذه الشهادات البنك نوت Bank Note بشكله المدين.

ومنذ بداية القرن 18 أخذت البنوك تزداد تدريجيًا، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات وكانت القوانين تقتضي بحماية المودعين بحيث يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك في حالة إفلاسها.

وتلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء بنوك بشكل شركات مساهمة ويرجع الفضل في ذلك إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا مما أدى إلى نمو الشركات وكبر حجمها واتساع نشاطها وبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم. وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروع في كل مكان، وكان لها أثر كبير في استخدام الشيكات المصرفية في تسوية المعاملات.[1]

[1] رشاد العصار، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص 63-64.

ثانيا: ماهية البنوك التجارية

كلمة بنك هي جهة مشتقة من كلمة "بانكو" الإيطالية والتي تعني المصطبة ويقصد بها المنضدة التي كان يقف عليها الصراف لتحويل العملة، وبعدها أصبحت تعني المكان الذي يوجد فيه تلك المنضدة وتجري فيه المتاجرة بالنقود.

وقد أوردت كتب الاقتصاد والنقود والبنوك عدة تعريفات للبنوك التجارية أبرزها وأكثرها قبولاً ما يلي:

- **التعريف الأول:** وهي البنوك التي تعتمد على ودائع الأفراد والهيئات بأنواعها المختلفة سواءًا كانت تحت الطلب أو لأجل أو بإشعار وإعادة استثمارها لفترات قصيرة الأجل في تسهيلات ائتمانية يسهل تحويلها إلى نقدية حاضرة دون خسائر تذكر وذلك للمساهمة في تمويل التجارة الداخلية والخارجية، ومن أمثلة هذه الاستثمارات القروض والسلف وتحصيل الأوراق التجارية وخصمها أو التسلف بضمانها، وشراء وبيع الأوراق المالية وفضلاً عن إصدار خطابات الضمان، وفتح الاعتمادات المستندية، وغيرها من الخدمات المصرفية.[1]
- **التعريف الثاني:** يعرف قانون النقد والقرض 10/90 في مادته 114 البنوك التجارية على أنها: أشخاص معنوية مهمتها العادية والرئيسية إجراء العمليات الموصوفة في المواد 110 إلى 113 من هذا القانون وبالرجوع إلى هذه المواد فإن البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تقوم بالعمليات التالية:[2]
  - جمع الودائع من الجمهور؛
  - منح القروض؛
  - توفير وسائل الدفع اللاّزمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها.
- **التعريف الثالث:** البنوك التجارية هي مؤسسات أو مشروعات رأس مالية هدفها الرئيسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل تكلفة ممكنة وذلك بتقديم خدماتها المصرفية أو خلقها لنقود الودائع، وهي في الغالب ما تكون مملوكة من طرف الأفراد أو المشروعات في شكل شركات مساهمة.[3]
- **التعريف الرابع:** عبارة عن مؤسسات مالية تقوم بجمع المدخرات وإنشاء الائتمان وكافة الودائع وتمويل المشاريع وإنشائها والبحث عن الودائع.[4]

ثالثا: سمات البنوك التجارية

فإن المصارف التجارية تتسم بسمات عديدة تميزها عن الأنواع الأخرى من المصارف، والتي أهمها ما يلي:[5]

---

[1] خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، ط1، 2016، ص 23.

[2] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 7، 2010-2011، الجزائر، ص 202.

[3] مصطفى رشيد شيحة، **الاقتصاد النقدي والمصرفي**، الدار الجامعية للطبع والنشر، لبنان، 1981، ص 193.

[4] عبد الله د. خباية، **الاقتصاد المصرفي**، دار الجامعة الجديدة الإسكندرية، الطبعة 1، 2013، ص 168.

[5] حسن خلف فليح، **النقود والبنوك**، عالم الكتب الحديثة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006، ص 222-224.

1- قبول الودائع الجارية تحت الطلب (حين الطلب): والتي يتم السحب عليها باستخدام الشيكات، وبأيّ قدر كان وفي أي وقت كان بحدود مبلغ الوديعة، وحيث تعتبر الودائع الجارية هذه إحدى أشكال النقود، إذ أن عرض النقود في الاقتصاد يتضمن نقود ودائع الطلب أي الودائع الجارية هذه بسبب إمكانية تحويل الودائع المصرفية من جهة لأخرى باستخدام الشيكات.

2- قدرة البنوك على إيجاد ودائع جديدة عن طريق منحها للائتمان: وبالاستناد إلى أن استخدام الشيكات يتيح للمصارف التجارية القدرة على التوسع في توليد ودائع الائتمان إذ أن عدم استخدام الشيكات كأداة للتبادل وإجراء المعاملات يحدد حجم القروض بالموجودات النقدية المتوفرة لدى هذه المصارف أساسا.

3- تركز معظم قروض المصارف التجارية كالقروض القصيرة الأجل: والتي ارتبطت في الغالب بتمويل النشاطات التجارية، باعتبار أنّ مواردها قصيرة الأجل، والتي تتمثل أساسا بالودائع، والتي تشكل الودائع الجارية (ودائع الطلب) نسبة مهمة منها، وهذا يعني أن استخدامها ينبغي أن يكون قصير الأجل، وهو يتضمن هذه المصارف إن لم تتجه في عمليات إقراضها إلى الإقراض المتوسط والطويل الأجل، والذي يرتبط بتمويل النشاطات الإنتاجية وبالذات الاستثمارية منها. وخاصة في القطاعات المنتجة الأساسية كالزراعة والصناعة التحويلية، واستخدامها للموارد قد اختلف من حالة لأخرى وتبعًا لطبيعة الاقتصاد، وحاجات نشاطاته للموارد سواء كانت استثمارية أو إنتاجية أو تجارية أو غيرها وبشكل يتناسب مع دورها في خدمة الاقتصاد والإسهام في تطوره.

المطلب الثاني: أنواع وأهداف البنوك التجارية

للبنوك التجارية أنواع ووظائف تتميز عن غيرها من مؤسسات الأعمال فيما يلي نستعرضها في هذا المطلب.

أولا: أنواع البنوك التجارية

يمكن تقسيم البنوك من حيث ممارستها لأعمالها إلى:[1]

1- البنوك التجارية: البنك التجاري هو بنك عام النشاط وغير متخصص حيث يتلقى إيداعات ويمنح القروض لكافة الأفراد والمؤسسات مختلفة الأنشطة الاقتصادية والتجارية ويقوم نشاط البنك في الأساس على التمويل قصير الأجل.

وتشهد البنوك التجارية مرونة كبيرة في هذا المجال إذا لم تعد وظائفها تقف عند حد الوظائف النقدية أو التمويلية التقليدية بل تقوم بالعديد من الأنشطة التي تذر عليها عائدًا كبيرًا.

أ- البنوك التجارية ذات الفرع: تتم العمليات المصرفية من خلال فروع في مكان واحد أو أكثر من مكان، وبذلك تتم الرقابة على هذه الفروع من خلال المركز الرئيسي للبنك، حيث تقوم الفروع بكافة الأعمال التقليدية

[1] محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل أحمد سمحان، **النقود والمصارف**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2010، ص 107- 110.

للبنوك التجارية وتقديم الائتمان قصير الأجل ومتوسط الأجل كما تتعامل في مجالات الصرف الأجنبي وغيرها من العمليات المصرفية.

ب- البنوك التجارية ذات الوحدة الواحدة: تتم الخدمات المصرفية في مثل هذه البنوك من خلال بنك موجود في مكان واحد ويعد هذا النوع شائعا في الولايات المتحدة الأمريكية بسبب العرف والقانون والقدرة على مقابلة حاجات العملاء.

2- البنوك الاستثمارية: وهي مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع الأموال، من المساهمين أو من خلال طرح سندات في السوق المالية ووضعها حت تصرف المستثمرين بمنحهم التمويل طويل الأجل في العادة.

3- بنوك التجار: وهي البنوك التي تقدم خدمات عديدة مثل قبول الكمبيالات، وإصدار الأوراق المالية وإدارة المحافظ الأوراق المالية، وتقديم الاستثمارات للمشروعات والمصارف المختلفة في المجال النقدي والاقتصادي والاندماج.

4- البنوك المتخصصة: وهي البنوك المتخصصة في منح الائتمان لنوع محدد من النشاط بحيث يقصر عملها على هذا النشاط دون غيره مثل البنوك العقارية والزراعية والصناعية ... إلخ.

ولقد أدى التطور الاقتصادي إلى ظهور نوعين جديدين من البنوك وهما:

أ- البنوك الشاملة: وهي البنوك التي لم تعد تتقيد بالتعامل مع نشاط معين أو في منطقة معينة أو إقليم معين وأصبحت تحصل على أموال من مصادر متعددة وتوجهها إلى مختلف الأنشطة وأهم ما يميز هذه البنوك شمولية الأعمال وتنوعها والمرونة الكبيرة في تقديم الخدمات المصرفية والجديد في الابتكار.

ب- البنوك الإلكترونية: وهي بنوك تعمل بالكامل من خلال الأنترنت حيث تتم المعاملات والعلاقات فيها من خلال الوسائل الإلكترونية وليس اللقاء المباشر وتعرف هذه البنوك باسم البنوك الافتراضية.

ثانيا: وظائف البنوك التجارية

الأعمال المصرفية تعني جميع الخدمات المصرفية لاسيما قبول الودائع واستعمالها مع الموارد الأخرى للبنك في الاستثمار كليا أو جزئيا، بالإقراض أو بأية طريقة أخرى يسمح بها القانون.

نورد فيما يلي أهم الوظائف التي تمارسها المصارف التجارية في الوقت الحاضر:

1-قبول الودائع بأنواعها المختلفة (ودائع تحت الطلب، ودائع التوفير، ودائع لأجل)؛

2-فتح الحسابات الجارية التي تستخدم فيها الشيكات أو الحوالات للسحب منها؛

3-خصم الأوراق التجارية مثل الكمبيالات والأسناد وأذونات الخزينة؛

4-منح القروض والتسهيلات الائتمانية بنسب أكبر ما لديها من ودائع العملاء أي القيام بعمليات خلق الائتمان (Créditer/Déposit création)، وعن طريقها أصبح للمصارف دور هام في التأثير على كمية النقود المعروضة في المجتمع؛

5-فتح الاعتمادات المستندية لصالح التجار ورجال الأعمال لسداد قيمة ما يستوردونه من الخارج.

6-القيام بعدة خدمات مصرفية كالآتي:[1]

- بيع وشراء العملات الأجنبية والتعامل بالشيكات السياحية والحوالات المالية ودفع قيمة الشيكات المسحوبة على أحد البنوك (BANK DRAFTS)؛
- القيام بوظيفة أمين الاستثمار أي شراء وبيع الأوراق المالية كالأسهم والسندات الحكومية وأذونات الخزينة وإسناد القرض، وحفظها لحساب العملاء الذين يرغبون في الاستفادة من خبرات المصارف؛
- إدارة الأعمال والممتلكات نيابة عن العملاء والتحصيل والدفع نيابة عن الغير؛
- تقديم الاستشارات المالية للمستثمرين العملاء؛
- أعمال الحفظ كتأجير الخزائن الحديدية للعملاء.

ثالثا: أهداف البنوك التجارية

تحرص الإدارة المصرفية الرشيدة على مراعاة وتحقيق التوازن بين 3 أهداف محددة وهي:

1-الربحية: (تحقيق أكبر عائد ممكن للملاك أو المساهمين)؛

2-السيولة:(تأمين السيولة لمواجهة مسحوبات عملاء المصرف)؛

3-الأمان: (توفير الأمان لأصحاب المصارف).

وتلعب هذه الأهداف دورا أساسيا في رسم لسياسات المصارف التجارية في مجالات جذب الودائع ومنح القروض أو التسهيلات الائتمانية، والاستثمار في الأوراق المالية والمشروعات المختلفة.

وهناك تعارض محتمل بين هذه الأهداف الثلاثة كالمبالغة في الاحتفاظ بأموال سائلة، مما يؤدي إلى دعم قدرة المصرف على الوفاء بطلبات السحب للعملاء. ولكن هذه السيولة الفائضة من شأنها تخفيض حجم الموارد المتاحة للاستثمار والتي يتولد عنها تحقيق الأرباح، كذلك يمكن للمصرف التجاري توجيه موارده إلى استثمارات تدر عائدا كبيرا، غير أن هذه الاستثمارات تنطوي على مخاطر أكبر قد تعرضه للخسائر أو الإعسار.

وبالرغم من التعارض المحتمل بين الأهداف المذكورة وخاصة في المدى القصير فإن الهدف الأساسي للمصرف في المدى الطويل هو تعظيم العائد الذي يسعى المساهمون إلى تحقيقه، مع مراعاة لبعض القيود المتمثلة في عدم الإخلال بمركز المصرف المالي من ناحية السيولة، وتجنب الوقوع في خسائر رأسمالية كبيرة قد تؤدي إلى انكماش هامش الأمان لأصحاب الودائع.

المطلب الثالث: النظام في البنوك التجارية

ليس هناك شكل تنظيمي موحد للبنوك التجارية، إنما يختلف هذا الشكل باختلاف الخدمات التي يقدمها هذا البنك، بالإضافة إلى مصادر واستخدامات البنك التجاري ويمكن تصوير الهيكل التنظيمي لهذه البنوك فيما يلي:

[1] محمود حسن رضوان، **أساسيات العمل المصرفي الإسلامي**، جامعة فيلادلفيا، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 2008م، ص 23-24.

أولا: الهيكل التنظيمي للبنوك

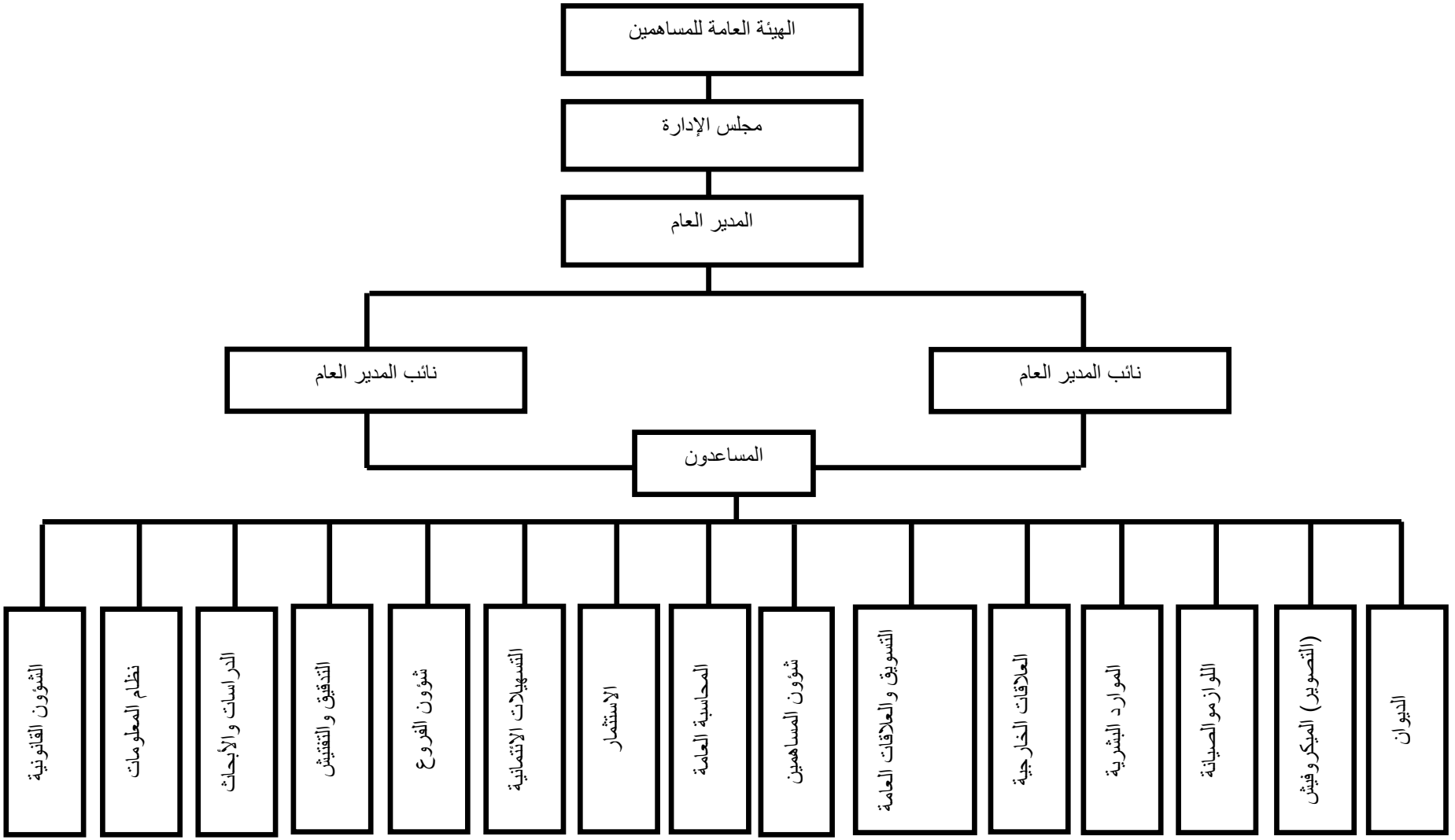
إن التنظيم الإداري السليم هو حجر الزاوية لتحقيق الرقابة الفعالة والتخطيط والتنفيذ الدقيق، ويلزم هنا التنسيق بين النظام الإداري والنظام الفني، ومن أجل هذا يتم تحديد الخدمات المصرفية الرئيسية ويخصص لكل منها قسم فني مختص مثل: قسم الحسابات الجارية، وقسم الأوراق التجارية، وقسم الاعتمادات المستندية وغيرها، وكلما تعددت العمليات المرتبطة بنوع من الخدمة المصرفية يخصص قسم فني لها. وكلما قلت هذه العمليات فقد يتم دمج نوعين أو أكثر من الخدمات في قسم واحد ومن المهم أيضا تجزئة الخدمات الرئيسية إلى خدمات فرعية بحيث تنشأ وحدات إدارية فرعية تختص بهذه الخدمات. وعلى سبيل المثال قد يتم تجزئة قسم الحسابات الجارية للعملاء إلى وحدات فرعية تختص واحدة منها بعمليات السحب وأخرى بالإيداع وثالثة لاحتساب الفوائد، ورابعة للتعرف على مراكز العملاء بسرعة هكذا.

وبعد تحديد الأقسام والوحدات الإدارية يتم تحديد الاختصاصات والواجبات المنوطة بالأشخاص القائمين على هذه الأقسام والوحدات مع تفويض قدر من السلطة يتناسب والمسؤولية الملقاة على عاتق كل منهم، ومع توضيح الاختصاصات والواجبات يتم بيان خطوط انسياب السلطة من المستويات الإدارية العليا إلى المستويات الدنيا، مع بيان تدرج المسؤولية من المستويات الدنيا للعليا، حتى تسهل عملية الاتصال والرقابة والمتابعة بالإضافة إلى محاسبة المسؤولية.

ويبين الشكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لأحد الفروع متوسطة الحجم لبنك تجاري بأقسامه الإدارية والفنية.[1]

[1] خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم، مرجع سابق، ص 41 -42.

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للإدارة العامة لبنك تجاري



المصدر: خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، ط1، 2016، ص43.

ثانيا: مصادر الأموال واستخداماتها في البنك التجاري

1- المصادر التجارية

تتمثل حقوق الشركاء في:

- رأس المال؛
- الاحتياطات؛
- المخصصات؛
- الأرباح المدورة.

ولا يمثل رأس المال أهمية لموارد البنك غير أنه مصدر لثقة المودعين وتدعيم مركز البنك في علاقته مع المراسلين بالخارج، وعادة تضع القوانين البنوك حدا أدنى لرأس المال المدفوع، وهنا تفرض بعض التشريعات المصرفية ضرورة المحافظة على نسبة معينة بين رأس المال وما فيه حكمه إلى الودائع بين 10% إلى 15%.

أما الاحتياطات فهي مبلغ تقتطعها البنوك من صافي الربح المعد للتوزيع، وهي أما أن تقرر بنص القانون أو بمقتضى النظام الأساسي للبنك، وتتراوح نسبة الاحتياطي الإجباري عادة بين 10%إلى 15% من الأرباح المحققة بينما قد يصل الاحتياطي الاختياري (الخاضع لقرار مالكي البنك إلى 20 % أو أكثر من الأرباح.

وفيما يتعلق بالمخصصات فيكون تحميلها على إجمالي الربح في نهاية العام لمقابلة أغراض معينة مثل الديون المشكوك فيها في تحصيلها، هبوط أسعار الأوراق المالية، أسعار العملات الأجنبية والأحداث الطارئة لمواجهة احتمالات تضطرب معها الوفاء بما يستحق إن التزمت اتجاه الغير مثلا التزامات تنشأ عن خطابات الاعتماد أو مصادرة خطابات الضمان (الالتزامات العرضية).

2- المصادر الخارجية:(غير ذاتية): وتمثل التزامات البنك للغير ودائع العملات على مختلف أشكالهم القانونية، وبنظرة سريعة لميزانية البنك جانب المطلوبات تؤكد أهمية الودائع بالنسبة لكل موارد البنك.

- **ودائع العملاء بأنواعها:** تتكون من إيداعات الأفراد والهيئات والشركات والمؤسسات تظهر عادة في بنك الودائع، وهذه تمثل أكبر وأهم مصادر من مصادر تمويل البنك التجاري.
- **إيداعات البنوك الأخرى:** تظهر تحت بند المستحق للبنوك واقتراض من البنوك وهو يمثل أحد المصادر الهامة التي تعتمد عليها البنوك في تسيير عملياتها وتشكل على حسابات جارية في الداخل والخارج.
- وتنشأ الحسابات الجارية عادة لمقابلة المدفوعات المتبادلة بين عملاء البنوك في إطار العلاقات العادية اليومية في حين تمثل الآجلة منها (الودائع) قروض حصل عليها البنك من بعض البنوك.
- **شهادات الإيداع:** تستند الفكرة الأساسية لهذه الأداة الاستثمارية على تمكين المستثمرين بإيداع أمواله بعائد محدد وأجل محدد مع ضمان سرعة السيولة وقابلية التداول في نفس الوقت.

- وهذا ما لا توفره الودائع الآجلة ويمكن تعريف شهادات الإيداع بأنها شهادات قابلة للتحويل والتبادل يصدرها البنك تثبت إيداع مبلغ معين من المال لديه لأجل معين وبسعر عمولة سنوي معين.
- **القروض:** تلجأ بعض البنوك التجارية للاقتراض لأسباب متعددة، فعندنا تمر البنوك بأزمة سيولة لأي سبب من الأسباب فيكون الملجأ الأخير لها هو الاقتراض من البنك المركزي.

أما إذا كانت ترغب بزيادة قدرتها على الاستثمار والتوسع عند وجود فرص استثمارية جيدة فإنها تقوم عادة بإصدار سندات دين تكون الفائدة عليها أقل من العوائد التي ستجنيها جراء استثمار الأموال المتجمعة من بيع هذه السندات.[1]

[1] محمود حسين الوادي، د محمد سمحان، د. سهيل أحمد سمحان، **النقود والمصارف**، مرجع سابق، ص 161-162.

المبحث الثاني: الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية

مع تطور لتجارة الالكترونية ورقمنه الاقتصاد، دخلت البنوك في مرحلة جديدة من حلال عصرنة الإدارة البنكية، وتطور الخدمة البنكية، وضمن هذا الإطار تدخل الصيرفة الالكترونية (الخدمات البنكية الالكترونية)، وسنحاول ابرازها من خلال التطرق الى اطارها العام والبنية التحتية للصيرفة الالكترونية.

المطلب الأول: الإطار العام للصيرفة الالكترونية

أولا: مفهوم الصيرفة الالكترونية

قبل دكر اهم التعاريف للصيرفة الالكترونية يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس الصيرفة الالكترونية، فهناك مصارف التي ليست لها بيانات تأوي هيكلها وتسمى بالمصارف او البنوك الالكترونية او الافتراضية، فهناك مصارف عادية او المصارف التجارية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة الى ممارسة الصيرفة الالكترونية

اما المقصود بالصيرفة الالكترونية فهناك عدة تعاريف ندكر منها

التعريف الأول: الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمة البنكية عبر الخط للزبائن، حيث يستطيع الزبون انطلاقا من حاسوبه الشخصي يتم ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية القيام بمختلف العمليات البنكية وهذا ما يزيد كثيرا في راحة الزبائن حيث لا توفر الصيرفة الالكترونية عليهم التنقل فقط بل تجعل استخدام الموزع الالي للنقود، الصيرفة الهاتفية، الصيرفة بالمراسلة، وتمكن أيضا من اجراء العمليات ليس فقط على مستوى محلي بل على مستوى عالمي دون انقطاع ويوجد اسلوبين للتعامل وهما:

– ستخدم العميل برنامج إدارة الأموال الشخصية وحاسوبه الخاص بالإضافة الى مودم وخط هاتفي للدخول الى البنك واجراء العمليات البنكية.

– ممارسة الحدمة البنكية عبر الانترنت 1

التعريف الثاني: يعرف بنك التسوية الدولية الصيرفة الالكترونية انها تقديم خدمة الإنتاج البنكي عن بعد او عبر الخط او من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين او لغير المقيمين، داخل البلد او خارجه.2

ثانيا: دوافع ظهور الصيرفة الالكترونية

ان ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل العديد من العناصر ندكر منها:[3]

[1] امنة بلقاسمي، إدارة مخاطر عمليات البنوك الالكترونية وفق لجنة بازل الثانية دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي –ام البواقي –، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة ام البواقي، 2014، ص 13.

[2]BANK FOR INTERNATIONAL SETTLMENTS, **Basel committee on banking supervision**, management and supervision of cross border electronic banking activitiess, July 2003, p 4.

[3]http://www.univ-guelma.dz28/05/2022, 19,25

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت الى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة قطاع العمل المصرفي والمالي، ومنه التطلع الى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما انتجته التكنلوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الالكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي اعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها مما جعل التطوير الواعي لاستراتيجيات وأساليب عمل البنوك ضرورة خدمية وليس ترفا او هدرا للأموال.
- وجود منافسة شديدة بين البنوك ببعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على اقتصاديات الوطن بل اكتسبت ابعاد دولية في ظل تحرير التجارة المالية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التامين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة من الخدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سوآءا للبنوك او غيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، وخاصة ان الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية، مستفيدين من المنافسة المتزايدة في المؤسسات.

ثالثا: مزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع البنكي والمالي نظرا لان هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية والتوجه نحو الصيرفة الإلكترونية وفتح وزيادة قنواتها.

1- المزايا

تتميز الصيرفة الإلكترونية بعدة مزايا منها ما يلي:[1]

- انها خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة البنكية.
- أنها خدمات تقوم عل التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا ما طرح عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأداة الإثبات.
- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية.
- ويمكن للبنك الذي يرغب في ممارسة الصيرفة الإلكترونية ان يحصل عل ترخيص من السلطات المختصة بعد التأكد من الأمور التالية:
- السياسة العامة في تأدية الخدمات البنكية والمالية والإلكترونية.

[1] مصطفى خيري، **التجارة الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر، الأردن، الطبعة 1، 2009، ص184

- الخيارات التقنية والسياسة الرقابية.
- المشاكل المتعلقة بتقديم هذه الخدمة.
- التقليل من التكلفة فهي من اهم ميزات الصيرفة الالكترونية لأنها توفر في النفقات فهي تعد تبديلا عن تخفيض جزء كبير من راس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك والعميل.[1]
- التلازم ويقصد به ان الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت. اي ان انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية، فعند ابتكار خدمات جديدة سنلاحظ في هذه الحالة ان التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح.
- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الاخر وهو ما تعالجه التكنلوجيا بالعديد من وسائل التامين للتعرف على الهوية الكترونيا. [2]
- تتسم الصيرفة الالكترونية بالطبيعة الدولية، أي ان الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل انحاء العالم.
- انها خدمة تقوم على تعاقد بدون مرتكزات او مستندات مادية، الامر الذي يثير كيفية اثبات التزامات الأطراف المتعاقدين، لاسيما في ظل القوانين التي ترتكز على اولوية الاثبات بالكتبة والوثائق الخطية.[3]

2- العيوب

تتمثل عيوب الصيرفة الالكترونية فيما يلي:[4]

- عدم توفر الأمان والسرية على استخدام القنوات المصرفية.
- صعوبة الاستخدام مثل اللغة او عدم توفر النشرات الارشادية.
- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.
- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام القنوات الالكترونية مثل عدم معرفة استخدام الانترنت.
- عدم المعرفة بفوائد القنوات الالكترونية.
- ضعف تسويق الخدمات المصرفية من قبل البنك.
- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية.
- وجود اعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية وقت الحاجة.

---

[1] احمد سفر، **العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس لبنان، 2006، ص 90

[2] بسمة سامي الخطيب، **دور الصيرفة الالكترونية في تحقيق الميزة التنافسية**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، إدارة الاعمال، جامعة دمشق، سوريا، 2014، ص39

[3] طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية مصر، 2003، ص 141

[4] اديب قاسم شندي، **الصيرفة الالكترونية**، مجلة كلية للعلوم الاقتصادية ،2عدد7، 2011، ص15

- عدم توفر الأجهزة اللازمة لاستخدام القنوات الالكترونية مثل عدم توفر الحاسوب.

المطلب الثاني: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية والتحديات القانونية في حقلها وسبل مواجهتها

أولا: عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية

تتمثل عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية فيما يلي:[1]

تعتبر الصيرفة الالكتروني في مرحلة النمو والتطور، ومستقبلها غير معروف ولا يمكن التنبؤ به فالخدمات المصرفية تواجه مجموعة من التحديات بسبب انتشار التكنلوجيا واشتداد المنافسة التي تمارس من خلال قنوات تنفيذية متعددة، ولتحقيق هدف الصيرفة الالكترونية لكل من البنك والعميل ولابد من توفر بعض المقومات الأساسية لضمان نجاحها من خلال توفير بنية تحتية تقنية جديدة، وتطويرها بشكل مستمر، والولوج السهل والسريع الى موقع البنك على شبكة الانترنت ونشر الثقة بالصيرفة التي تعتبر من اهم عوامل نجاح العلاقة بين المصرف والعميل، ووضع سياسات قانونية شاملة تتماشى مع خصوصيات كل المجتمع، ورفع كفاءة موظفي البنك ونشر الوعي بين عملاء البنك الحاليين والمستهدفين بالعمل المصرفي الالكتروني. كما تسعى المؤسسات والمصارف المالية بشكل مستمر لجدب المزيد من العملاء والمستثمرين وادخالهم ضمن شبكات أعمالهما، وقد بذات المصارف في البحث عن اليات وأساليب جديدة تمكن من خلالها على نظم الحوسبة في إدارة الأنشطة وتطور الخدمات المالية على الحط، لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ اعمال عبر خط خاص لكمبيوتر العميل، الى بنك له وجود على الشبكة ويحتوي موقعه على كافة البرمجيات اللازمة للأعمال المصرفية.

ومازالت الصيرفة الالكترونية في الوطن العربي محدد مقارنة بأروبا وامريكا ، فهناك فقط 18 بنكا من افضل 100 بنك يقدمون خدمات مصرفية الكترونية، وتعتبر كل من البحرين والسعودية والكويت والأردن والامارات العربية من الدول العربية الرائدة في هذا المجال ومع دخول الدول العربية منظمة التجارة الدولية، وفي ظل المنافسة الشديدة من قبل البنوك الدولية، تشجعت البنوك العربية على تقديم العديد من الخدمات المصرفية الالكترونية، مثل إدارة الحسابات الجارية، تسديد الفواتير، والقروض الشخصية والصناديق الاستثمارية والبطاقات الائتمانية في الأردن ومند عام 1992 بدأت البنوك التجارية بتقديم الخدمات المصرفية الالكترونية لعملائها، خصوصا الصراف الالي وبطاقةNational Express و Master Carde الصادرة عن الشركة الأردنية لخدمات الدفع، والتي تعتبر من اكثر أدوات الصيرفة الالكترونية انتشارا في المملكة، و كخطوة متقدمة لتنظيم المعاملات الالكترونية في الأردن جاء قانون رقم 85 لسنة 2001 النشور في الجريدة الرسمية

[1] ثائر قدومي، **العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الالكترونية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، مجلد11، العد2، 2008، ص301،300

رقم4525 بتاريخ 2001/12/31 المنشور في الجريدة الرسمية بعنوان" قانون المعاملات الالكترونية لسنة 2001" والمستمد في مضمونه من القانون النموذجي الصادر عن لجنة الأمم المتحدة لقانون التجارة الدولية، حيث اعطى القانون العقود الالكترونية حجة قانونية ونظم مسالة تداول السندات الالكترونية والتوقيع الالكتروني وتوثيق السندات الالكترونية والخاص بالتجارة الالكترونية "اليونس ترال" لعام 1996.[1]

ومن العوامل التي أدت الى نجاح الصيرفة الالكترونية ما يلي:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التامين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدا في ادخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي او البلد او التحالفات الدولية،
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- اعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على انشاء تنظيم اداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

ثانيا: التحديات القانونية للصيرفة الالكترونية وسبل مواجهتها

اثبات الشخصية، التواقيع الالكترونية، أنظمة الدفع النقدي، المال الرقمي او الالكتروني، سرية، امن المعلومات من مخاطر اجرام التقنية العالمية، خصوصية العميل المسؤولة عن الأخطاء والمخاطر، مسائل الملكية لبرمجيات وقواعد ومعلومات البنك والمعايير او المستخدمة من موقع البنك او المرتبطة بها، هذه والكثير من تفرعاتها مواطن اهتمام وبحث قانوني

متواصل لغايات توفير الإطار القانوني للصيرفة الالكترونية.

وتتمثل التحديات القانونية فيما يلي:[2]

- تحديات التعاقدات المصرفية الالكترونية ومشكلات الاثبات.
- امن المعلومات والمعاملات المصرفية.
- تحديات وسائل الدفع.
- تحديات الاعمال المرتبطة والمعايير الاشرافية.
- التحديات الضريبية

اما استراتيجيات مواجهة هذه التحديات تتمثل بان على البنوك ان تدرك ان التقييم لمدى نجاح ومكانة البنك لا يقوم على ذات المعايير المعهودة في البيئة السابقة على التواجد على الانترنت، وذلك ان تقييم مواقع

[1] ثائر قدومي، مرجع سبق دكره، ص300و30122

[2] https: www.iasj.net 02/06/2022 a 12:11

البنوك يخضع أيضا لاعتبارات أخرى غير اعتبارات نطاق الخدمة وحجم البنك والمعايير التقييمية التقليدية الأخرى.

ومرد ذلك الطبيعة الخاصة لبنوك الانترنت وحاجتها لاستراتيجيات امنية تسويقية وتصحيحية تختلف عن البنوك العادية، لها أثر في مستوى نجاح البنك ومستوى الموثوقية بخدماته، لهذا اعتمدت معايير مختلفة، منها على سبيل المثال المعايير التالية:

- نطاق تقديم البنك للخدمة وشمولها خدمات إضافية لخدمات البنوك الالكترونية التفاعلية.
- مدة عمل البنك في البيئة الافتراضية.
- عدد وانماط ونوعية الخدمات الالكترونية المقدمة.
- مستوى الامن والموثوقية من خلال الوسائل المتبعة.
- اليات العمل والمعايير المتبعة.
- الإجراءات التقنية وفعالية الوثيقة القانونية.
- حجم الروابط التي يوفرها موقع البنك الالكتروني وجهات خدمة الدعم والخدمات الوسيطة والاضافية.
- مستويات النماء وتطوير الاعمال مغنية باتجاهات النماء في بيئة الانترنت.
- مقارنة المعايير المتقدمة مع حجم المؤسسة المصرفية وسوقها البشري والانمائي والفئة التي تصنف ضمنها.
- الإطار والمحتوى المعلوماتي المقدم على موقع البنك.
- الإطار التفاعلي مع الزبون.
- الوجود الإضافي والفعلي لموقع البنك على الأرض وقدرة الوصول الى ماقع خدماته الفعلية وفيما يتعلق بالبنك الراغب في اقتحام عوالم البنك الالكترونية او يسعى الى توفير حماية فعالة لنشاطه الذي ابداه في هذا الحقل، ويتعين ان تنطلق الاستراتيجيات القانونية من قاعدة الحماية القانونية لها ذات القدر من الأهمية التي تحظى به الجاهزية التقنية وتحظى به سياسات التسويق ولترجمة هذا الأساس الى مهام وخطط يتعين تهيئة كادر قانوني عارف لطبيعة المحتملة جاهز لمواجهتها، ولا نقصد بالكادر هنا المحامين والمستشارين فقط انما عناصر البحث والتطوير القانوني المناط بها ادراك كل جديد والتعامل مع كل خطر محتمل.

المطلب الثالث: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

تحاول الجزائر حاليا النهوض باقتصادها وتنشيط حركته وذلك من خلال تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئته لهذا الحديث حيث تتدرج أهمية النظام المصرفي الذي يعتبر عجلة الاقتصاد ضمن اصلاح المنظومة المصرفية باعتمادها على الصيرفة الالكترونية

أولا: أثر الصيرفة الالكترونية

1- تأثير الصيرفة الالكترونية على الاقتصاد الجزائري: ان مرور الجزائر بفترة انتقالية نحو اقتصاد السوق جعله مستعدا لتبني كل الوسائل التي تؤدي به الى الاستقرار، والتي تتمثل فيما يلي.

ا- تأثير الصيرفة الالكترونية على المؤسسة الاقتصادية: [1]

تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة تحسين الإدارة واقتصاد الوقت والتكلفة والاستفادة من خدمات بجودة عالية وبتكلفة وجهد اقل.

ب – محاربة الاقتصاد الموازي:

لقد فرض تأخر وسائل الدفع في المنظومة الجزائرية على المتعاملين التجاريين التعامل خارج الدائرة المصرفية، هذا التعامل قد ساعد على تداول النقود خارج هدا الإطار الدي ساهم بدوره في بروز ظاهرة الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) وتفشي ثقافة الاكتناز كلها عوامل ساعدت في ارتفاع السوق الموازية، وهذا الامر اصبح يهدد الاقتصاد الوطني الذي مازال هشا ، وبالتالي فان اعتماد الصيرفة الالكترونية وإقامة أنظمة دفع الكترونية سوف يسهل دخول النقود المتداولة في السوق الموازي الى دائرة السوق المصرفية وبالتالي المساهمة في التخفيف من حدة الاقتصاد الغير رسمي والسوق الموازية بالأخص في ظل توفير بيئة مناسبة لذلك.

2- إيجاد وتطوير التجارة الالكترونية في الجزائر: ان أساس ظهور وتطور التجارة الالكترونية يعود في الاصل الى مدى انتشار استخدام وسائل الدفع الالكترونية وفعالية الصيرفة الالكترونية، ولا أحد تخفى عليه أهمية التجارة الالكترونية وبالتالي على الجزائر تدعيم الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية لإيجاد وسط مناسب لهذا النوع من التجارة.

3- إعطاء دفع للحكم الالكترونية في الجزائر: لقد أصبحت فكرة إنشاء الحكومة الإلكترونية أمرا لابد نه في ظل انفتاح الجزائر على الاقتصاد العالمي وتشجيعها للاستثمارات الأجنبية وتزايد المطالب الشعبية بضرورة تخفيف الأعباء البيروقراطية وهذا المشروع يتطلب توفير بنية أساسية للإنطلاق أحد دعائمها هي الصيرفة الإلكترونية.

---

[1] حورية جنان، **دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة جالة بنك القرض الشعبي الجزائري**، عين مليلة، مدكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي علوم اقتصادية، جامعة العبي بن مهيدي، أم البواقي،2013، ص 97، 98، 99.

4- بناء للاقتصاد الرقمي في الجزائر: إن تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يكون القاعدة نحو الانطلاق في مشاريع رقمية أخرى، تنقل الاقتصاد الوطني نحو اقتصاد رقمي.

5- تأثير الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري: إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري سوف يتيح للنظام دخول العصرنة من أبوابها الواسعة سواء تعلق الأمر بالبنوك الجزائرية أو بنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، هي تمنح عدة إمتيازات مثل:

- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة والتواجد على التكفل بالوصول على عدد كبير من الزبائن وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة بتكلفة أقل، إضافة إلى إمكانية تسويق خدماتها المصرفية، فضلا عن التعاملات بين المصارف والمبادلات الإلكترونية.
- إن استخدام الأنترنت في المصارف الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه المصارف وترويج لخدماتها والإعلام بالنشرة وتطورات والمؤشرات المالية لوضعها وتحت تصرف الباحثين وسائر الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.
- تساهم ثورة الاتصالات والمعلومات في شؤون الحياة اليومية وذلك بتحسين وتسهيل معيشة العائلات والأفراد بترقيتها للأفضل وتطوير المجتمع بتمكينه من وسائل جديدة.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكتروني تساهم في تطور أدائها وترقيتها.
- مواكبة المصارف الجزائرية للتطورات العالمية في ميدان الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي رغم كل تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتبحث عن جلب الاستثمار الأجنبي.[1]

رغم كل هذه المميزات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية، إلا أنه يجب علينا عدم إغفال حجم إغفال حجم المخاطر التي تتولد عن هذا النوع من الخدمات إذا تم إعتماده بشكل متسرع وغير واعي.

[1] بوعافية رشيد، "**الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي فب الجزائر**"، مدكرة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، البليدة، 2005، ص164.

ثانيا: تطور الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعلام والاتصال، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جراء اعتمادها أسلوب الصيرفة الإلكترونية. وفي ظل التوجه الإلكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم، فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية. وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرا كبيرا وبعدا واضحا عن المعايير البنكية الدولية، فقد ظلت خدماتها تقليدية ال تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة. ومر مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرفتً تأخرا كبيرا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية، فلم يتم بعثه إلا في بداية سنوات التسعينيات 1990 بظهور أول بطاقة بنكية cashe في بنك بنكية في بنك التنمية المحلية وادراج اول نظام مساعد في العمليات البنكية الخارجية swift سنة 1991. ولم تشهد فترة التسعينيات إنجازات ذات أهمية في مجال الصيرفة الالكترونية إلا بإنشاء شركة المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة satim سنة 1995.

وقد اتضح بطأ وتيرة انتشار الصيرفة الإلكترونية في الجزائر مقارنة بالدول المتطورة كالولايات المتحدة الأمريكية التي تضاعف فيها مرتين عدد البنوك التي تقدم خدمات إلكترونية في فترة وجيزة بين الثلث الثالث لسنة 1999 ومنتصف سنة 2001 ،حيث تمثل هذه البنوك أكثر من 90 %من مجموع أصول النظام البنكي الأمريكي ، وفي سبيل تدارك التأخر الحاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية والرغبة في الاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ومسايرة التطورات الحاصلة في النشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد تطلعت السلطات الجزائرية خلال الفترة 2000 – 2010 إلى عصرنة القطاع البنكي من خلال إبرام عقود تخص الصيرفة الإلكترونية مع شركات أجنبية وإصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 وإنتاج أول بطاقة إلكترونية ذكية من الشركة الجزائرية HBT echnology سنة 2008 وقد كان اعتماد نظامي المقاصة الإلكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS سنة 2006 أكبر إنجاز في هذه الفترة لتجسيد مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجهاز البنكي الجزائري .

ولم تشهد الصيرفة الإلكترونية بعد هذه الفترة خطوات جادة أخرى سوى إدراجها ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013 ، وذلك في إطار خطة متعددة القطاعات تعرف باستراتيجية الجزائر الإلكترونية وعموما، لم يعتمد الجهاز البنكي الجزائري أسلوب الصيرفة الإلكترونية بشكل مباشر وإنما تم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحليكما هو موضح في الجدول التالي:[1]

[1]– بن عمر خالد، برزامة جيلالي، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصاديات عربية، العدد08، بومرداس، جوان2019، ص99.

جدول رقم (1): تطور الصيرفة الالكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري

1990	ظهور اول بطاقة بنكية CPA (بطاقة السحب CASH).
1991	ادراج اول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية SWIFT.
1992	ادراج البرامج المعلوماتية لفحص وتحليل عمليات الائتمان والتجارة الخارجية.
1993	تعميم برنامج الاعلام الالي على جميع العمليات البنكية.
1994	بداية العمل ببطاقات السخب والتسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية.
1995	انشاء شركة تالية المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة SATIM.
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوكRMI.
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية.
2002	تكليف شركة تالية المعاملات البنكية والنقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع مابين البنوك.
2003	ابرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسيةingenic data system لتعميم النقد.
2004	اصدار اول بطاقة دفع دولية.
2006	بداية العمل وفق نظامي المقاصة الالكترونية والتسوية الاجمالية الفورية RTGS
2008	انتاج البطاقة الالكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB technology
2010	بلوغ عدد بطاقات الالكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB
2013	إدراج مشروع الصيرفة الالكترونية ضمن برنامج الحكومة الالكترونية
2014	توافر نظام التسوية الاجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري وتحقيقه اكبر عدد من العمليات المنجزة

المصدر: بن عمر خالد، برزامة جيلالي، **واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح**، مجلة بحوث اقتصاديات عربية، العدد08، بومرداس، جوان2019، ص100.

المبحث الثالث: عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية

يناقش هذا المبحث المفاهيم الأساسية لإدارة المخاطر المصرفية، حيث جاء وصف إدارة المخاطر المصرفية من خلال تعريف المخاطر وأسباب زيادة هذه المخاطر وكيفية معالجتها من خلال إدارة المخاطر المصرفية، وذلك من خلال توضيح أهدافها ومبادئها. وأهم القرارات التي جاءت بها لجنة بازل 1، 2، 3.

المطلب الأول: ماهية المخاطر المصرفية

اولا: تعاريف المخاطر المصرفية

لقد تعدد تعاريف المخاطر المصرفية نظرا لكثرة المهتمين بالمجال المصرفي وكذا اختلاف الزاوية التي ينظر كل منها للمخاطر المصرفية فيما يلي:

- **التعريف الأول:** تشير إلى تقلب العوائد وعدم استقرارها أو التقلبات في القيمة السوقية للمصرف 182، سنة Weston et alo 1996 لذلك بإمكاننا أن نقول أن المخاطر (risks) تشير إلى عدم التأكد بشأن التدفقات النقدية المستقبلية حيث أن كل مؤسسة أو مصرف تفضل التدفقات النقدية المؤكدة على التدفقات النقدية الغير مؤكدة أي ينبغي معرفة فهم المخاطر أي أن المخاطر ضمن الإطار الموافق من قبل مجلس إدارة المصرف: أي أن العائد المتوقع يتناسب مع مستوى المخاطر.[1]
- **التعريف الثاني:** هي المخاطر التي يكون مصدرها منهجية التعامل في نشاط الاستثمار والتمويل بما تسهل عليه سياسات واستراتيجيات وضوابط ومعايير وإجراءات وعقود وغيرها أي هي الأخطر الناشئة عن مدى كفاءة البنك في إدارة عملياته الاستثمارية والتمويلية من لحظة تقديم الطلب وحتى تصفية العمليات.[2]

ثانيا: أسباب زيادة المخاطر المصرفية

يرجع السبب في زيادة المخاطر المصرفية في ظل العولمة المالية إلى العوامل الآتية:

- زيادة الضغوط التنافسية مما أدى إلى تشجيع الميل إلى المخاطرة لتحقيق أقصى عائد على رأس مال المستثمر وكسب أكبر حصة ممكنة في السوق.
- اتساع أعمال البنوك خارج الميزانية وتحولها من الأعمال التقليدية إلى أسواق المال مما أدى إلى تعرضها إلى أزمات السيولة بالإضافة إلى مخاطر السوق الأخرى والتضخم وتقلبات الأسعار.
- تزايدت المخاطر بأشكالها المتنوعة التي تواجه عمل البنوك لتضم العديد من أنواع المخاطر التي لم تكن محل اهتمام من قبل.

---

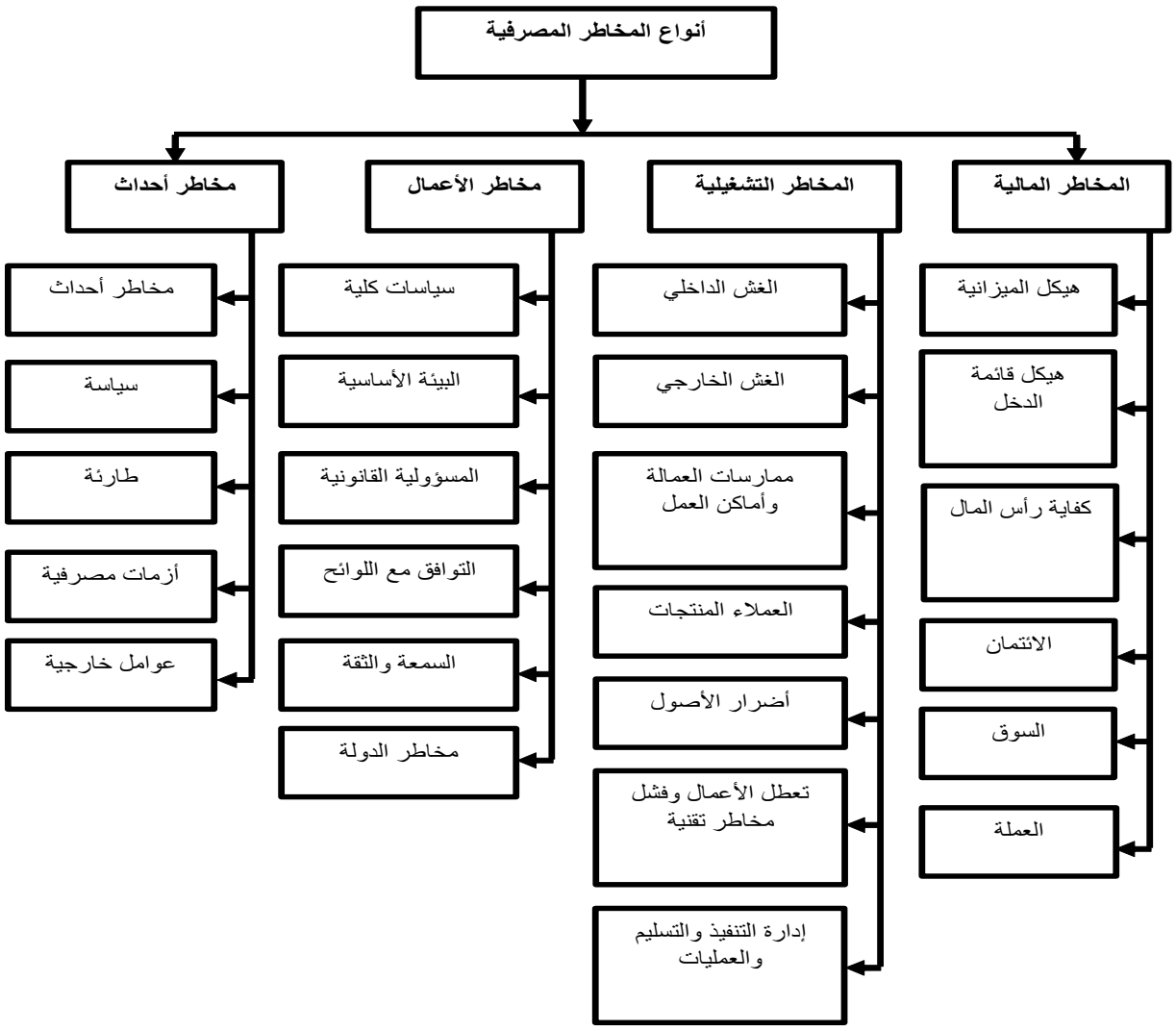
[1] صادق راشد الشمري، خبير مالي ومصرفي كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، **إدارة المصارف الواقع والتطبيقات العلمية**، الطبعة الأولى 2009، 1430هـ، دار النشر والتوزيع، عمان، ص 189.

[2] إتحاد المصارف العربية، **إدارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والإسلامي**، الطبعة 2002، بلد النشر لبنان بيروت، السودان، الخرطوم، الأردن عمان، مصر، القاهرة، ص 272.

ثالثا: أنواع المخاطر المصرفية

يمكن تصنيف انواع المخاطر المصرفية في الشكل الموالي :

الشكل رقم (02): أنواع المخاطر المصرفية



المصدر: صلاح حسن، **الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، تقييم أداء، والمخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، ط 1، القاهرة، مصر، 2011، ص 241.

تتعرض البنوك لنطاق واسع من المخاطر في مسار عملياتها وفق ما يصوره الشكل التالي وبصفة عامة فإن المخاطر المصرفية تقع في 4 فئات:

- مخاطر مالية؛
- مخاطر تشغيلية؛
- مخاطر أعمال؛
- مخاطر أحداث.

1- المخاطر المالية: تنقسم المخاطر المالية بدورها إلى نوعين من المخاطر المصرفية هما:

أ- المخاطر البحتة: وتشمل المخاطر السيولة والائتمان والعجز عن السداد، ويمكن أن تتسبب في خسائر للبنك إذ لم يتم إدارتها بكفاءة.

ب- مخاطر المضاربة: وتقوم على أساس المراجحة المالية، ويمكن أن يترتب عليها ربح إذا كانت التوقعات سليمة أو خسارة إذ لم تكن كذلك والأنواع المالية لتفاعلات معقدة ويمكن أن تزيد من المخاطر العامة للبنك بشكل كبير فمثلا بنك له ارتباط بأعمال عملة أجنبية يكون معرض عادة لمخاطر العملة ولكنه سوف يكون معرض عادة لمخاطر العملة ولكنه سوف يكون معرض للمخاطر الإضافية للسيولة وسعر الفائدة إذا كان للبنك مراكز مفتوحة.

2- المخاطر التشغيلية: ترتبط المخاطر التشغيلية بالتنظيم العام للبنك وأداء نظمه الداخلية (شاملة ما يتصل بها من استخدام التقنيات الحديثة والحاسبات) ومدى توافق سياسات وإجراءات البنك بأوجه الاختلال الوظيفي في نظم المعلومات وفي نظام رفع التقارير وفي قواعد رصد المخاطر الداخلية، وفي غياب التتبع والإثبات الكفء للمخاطر ويمكن أن يستمر إغفال وتجاهل بعض المخاطر الهامة ولا تتخذ إجراءات تصحيحية وينتج عن ذلك عواقب وخيمة وتظهر المخاطر التشغيلية على مستويين:

أ-المستوى الفني: عندما يكون نظام المعلومات أو مقاييس المخاطرة قاصرة.

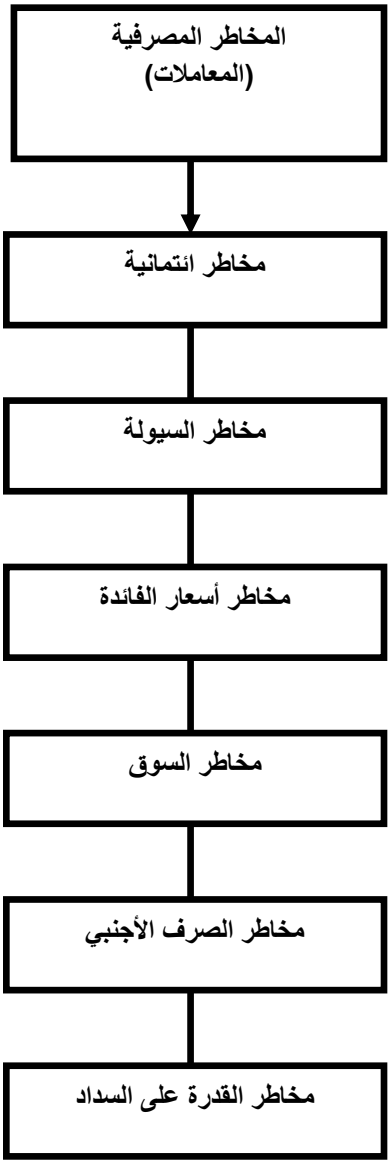
ب- المستوى التنظيمي: ويتعلق بإثبات ومراقبة المخاطرة وكل القواعد والسياسات ذات الصلة ... وفي كلتا الحالتين تكون العواقب متشابهة، فأي قصور يحتمل أن يولد خسائر بحجم غير معلوم بالنظر لعدم اتخاذ إجراء تصحيحي أثناء الفترة التي يتم فيها تجاهل المخاطرة.

3- مخاطر الأعمال: تشمل جميع أنواع المخاطر خارج نطاق سيطرة البنك مثل الاقتصاد الكلي والسياسة والعوامل القانونية والبنية الأساسية للقطاع المالي، أي أن هذه المخاطر تتضمن جميع أنواع المخاطر الخارجية والتي إذا حدثت فإنها يمكن أن تضر بعمليات البنك أو تهبط بظروفه المالية وكفاية رأس المال.

4- مخاطر الأحداث: وتشمل كل أنواع المخاطر الخارجية المنشأ التي إن تحققت يمكن أن تعرض للخطر عمليات البنك أو تقوض وضعه المالي أو كفاية رأس ماله. وتشتمل مثل هذه المخاطر الأحداث السياسية (مثل سقوط حكومة ما)، وانتقال العدوى بسبب انهيار بنك رئيسي ما، أو إنهيار سوق ما ... إلخ.

وللسلطات الإشرافية أهمية حيوية أيضا فيما يتصل بمخاطر الأحداث فعلى حين أن هذه الأحداث يصعب التنبؤ بها ولا يمكن منعها في أحيان كثيرة، إلا أن السلطات تلعب دورا هاما في تقييم تأثير مثل هذه الأحداث على وضع حالة النظام المصرفي والأسواق، كما تعمل أيضا على ضمان وجود ترتيبات مناسبة للإقلال من تأثير ومدى الاضطراب إلى الحد الأدنى وتعبئة السلطات الأخرى للتعامل بفعالية مع نتائج وعواقب أحداث معينة، وفي النهاية الإشراف على خروج المؤسسات الفاشلة من النظام بصورة منظمة.

الشكل رقم (03): المخاطر المصرفية (المعاملات)



المصدر: صلاح حسن،**الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، تقييم أداء، والمخاطر المصرفية الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 245.

تتمثل مخاطر العمليات المصرفية في عدة نقاط وهي:[1]

1- المخاطر الائتمانية: وتعرف بأنها مخاطرة أن يتخلف العملاء عن الدفع أي يعجزون عن الوفاء بالتزاماتهم بخدمة الدين، ويتولد عن العجز عن السداد خسارة كلية أو جزئية لأي مبلغ ثم إقراضه إلى الطرف المقابل.

وللمخاطرة الائتمانية أهمية قصوى من حيث أهمية الخسائر المحتملة ... وتنشأ المخاطر الائتمانية عن عدم قدرة أو عدم رغبة الطرف الآخر في الوفاء بالتزاماته، ويرتبط بهذه المخاطر ما يسمى بمخاطر الدول كذلك شمل المخاطر الائتمانية البنود داخل الميزانية.

2-مخاطر السيولة: وتنشأ نتيجة عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في الأجل القصير بدون تحقيق خسائر ملموسة، أو عدم القدرة على توظيف الأموال بشكل مناسب. وتظهر مخاطر السيولة في حالة قصور التدفقات النقدية الداخلة للبنك عن مقابلة التدفقات النقدية الخارجية.

3-مخاطر أسعار الفائدة: وتنشأ عن تقلبات أسعار الفائدة بما قد يؤدي إلى تحقيق خسائر ملموسة للبنك في حالة عدم اتساق آجال تسعير كل من الالتزامات والأصول وتتصاعد أسعار الفائدة في حالة عدم توافد نظام فعال للمعلومات لدى البنك.

4-مخاطر السوق: وهي مخاطرة الانحرافات السلبية لتحركات السوق لمحفظة التداول أثناء الفترة المطلوبة لتصفية المعاملات. ويقوم تقويم المخاطرة السوقية على عدم استقرار مؤشرات السوق (أسعار الفائدة ومؤشرات بورصات الأسهم وأسعار الصرف). أي أن التحكم في مخاطرة السوق يعني أن تباينات قيمة محفظة معينة يجب إبقاؤها بين قيم حدية معينة ويمكن أن توضح حدود في حساسية المحفظة و/ أو في الانحرافات المحتملة للقيم، وبالنظر لمثل هذه الحدود تقوم إدارة المخاطرة على التسوية المتواصلة لحساسية المحفظة.

5-مخاطرة الصرف الأجنبي: وتنشأ عن المخاطر المصاحبة لأنواع معينة من الأدوات المالية التي يتعامل فيها البنك مثل: الصرف الأجنبي، وعمليات المبادلات، وعمليات الخزانة العامة، أي أنها تنشأ عن التحركات الغير مواتية في أسعار الصرف وكذا عن وجود مركز مفتوح بالعملات الأجنبية سواء بالنسبة لكل عملة على حدى أو بالنسبة لإجمالي مركز العملات، ويشمل المركز المفتوح العمليات الفورية والعمليات الآجلة بأشكالها المختلفة والتي تندرج تحت مسمى المشتقات المالية.

6-مخاطرة القدرة على الوفاء بالإلتزامات: وهي مخاطرة عدم القدرة على تغطية الخسائر المتولدة من كافة أنواع المخاطر من خلال رأس المال المتاح، ولذلك فإن مخاطرة القدرة على الوفاء بالإلتزامات هي مخاطرة عجز البنك عن السداد، وهي مطابقة أيضا للمخاطرة الائتمانية المتكبدة بواسطة الأطراف المقابلة للبنك

[1] صلاح حسن، مستشار اقتصادي، **الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، ط 1، 2011، القاهرة، مصر، ص 241-247.

المطلب الثاني: إدارة المخاطر المصرفية

تعتبر إدارة المخاطر ذات أهمية خاصة بالنسبة للبنك من حيث أنه يعطي مجموعة من القرارات التي تتوقف عليها الحالة المالية والتجارية للبنك في المستقبل، ولهذا نلقي فكرة عن مفهوم إدارة المخاطر المصرفية وأهم مبادئها وأهميتها بالنسبة للبنك وأهدافها الأساسية.

أولا: مفهوم إدارة المخاطر البنكية

لقد تعددت تعاريف إدارة المخاطر المصرفية نذكر منها:

- **التعريف الأول:** إن السمة الأساسية التي تحكم نشاط البنك هي كيفية إدارة المخاطر وعليه يبقى الخطر وارد مادام النشاط البنكي قائم، ومن هنا فإن تسيير هذه المخاطر لا يعني إخفاؤها وإنما هو العمل على احتوائها بذكاء وهذا لتعظيم العائد الذي هو في النهاية المقياس الحقيقي للنجاح.[1]
- **التعريف الثاني:** كما تعرف إدارة المخاطر البنكية بأنها تلك العملية التي يتم من خلالها رصد المخاطر وتحديدها ومراقبتها وقياسها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها والاطمئنان بأنها ضمن الحدود المقبولة والإطار الموافق عليه من قبل مجلس إدارة المخاطر.[2]
- **التعريف الثالث:** هي جزء أساسي في الإدارة الإستراتيجية لأي مؤسسة مصرفية، وهي الإجراءات التي تتبعها المؤسسات المصرفية بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها بهدف تحقيق المزايا المستدامة من كل نشاط ومن محفظة كل الأنشطة.[3]
- **التعريف الرابع:** هي كافة الاجراءات التي تقوم بها الادارة لتحد من الاثار السلبية الناتجة عن المخاطر وابقائها في حدودها الدنيا[4]
- **التعريف الخامس:** فقد عرفتها لجنة التنظيم المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف غي الولايات المتحدة الامريكية بانها تلك العملية التي من خلالها يتم رصد المخاطر، وتحديدها، وقياسها، ومراقبتها ، والرقابة عليها، وذلك بهدف ضمان فهم كامل لها والاطمئنان بانها ضمن الحدود المقبولة، والاطار الموافق عليهما من قبل مجلس ادارة المصرف للمخاطر[5]

---

[1] طهير أميرة، **إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية وفقا لمعايير بازل –دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية–**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، بأم البواقي (cpa، BEA، BNA، BADR) سنة 2016–2017،

[2] شعبان فرح، **مطبوعة دروس في مقياس العمليات المصرفية**، جامعة البويرة، 2014، ص 77.

موسى عمر مبارك أبو محيمد، **مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتهما بمعيار كفاية رأس المال المصارف الإسلامية من خلال معيار بازل 2**، مذكرة دكتوراه تخصص المصارف الإسلامية الدكتور أحمد السعيد، كلية العلوم المالية المصرفية الأردن، 2008، ص 19.

خضرواي نعيمة: **إدارة المخاطر البنكية دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة 2008، ص 19.

[3] عبد الرؤوف أحمد علي محمد، **إدارة المخاطر والأزمات**، ط 1، 2016، النشر مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة، ص 31.

[4] Carry,Behdar,**Risk-Based Internet, Auditing,** May 2002, www,Cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps5209-white-papero900aecd802ci5p,shtml.

[5] **The financial service roundtable, guiding, principles, in risk managment for U . S commercial banks**,1999 ,p5

ثانيا: مبادئ إدارة المخاطر البنكية

إن حسن إدارة المخاطر بالبنوك تستوجب الالتزام بالمبادئ الأساسية الآتية:[1]

1. أن يكون لدى كل بنك لجنة مستقلة تسمى (لجنة إدارة المخاطر) تحتم بإعداد السياسة العامة أما الإدارة المتخصصة لإدارة المخاطر فتتولى تنفيذ تلك السياسات، كما تقوم بمراقبة وقياس المخاطر بشكل دوري؛
2. . تعيين (مسئول مخاطر) لكل نوع من المخاطر الرئيسية تكون لديه خبرة كافية في المحال المصرفي؛
3. وضع نظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر في كل بنك لتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها وبشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها على رحية البنك وملاءته الرأسمالية وتحديد الأسقف الاحترازية للائتمان والسيولة والسوق؛
4. تقييم موجودات كل بنك وخاصة الاستثمارية كمبدأ أساسي لقياس المخاطر والربحية؛
5. استخدام أنظمة معلومات حديثة لإدارة المخاطر ووضع ضوابط أمان ملائمة لها؛
6. ضرورة وجود وحدة تدقيق داخلي مستقلة بالبنوك تتبع مجلس الإدارة بالبنك مباشرة وتقوم بالتدقيق الجميع
7. تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك، الذي يعده المساهمين المسؤولين عن أعمال البنك، وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجهها والتأكد من أنها تدار بأسلوب أعمال البنك بما فيها إدارة المخاطرة نشطة وكافية؛
8. على مجلس الإدارة إقرار إستراتيجية إدارة المخاطر وتشجيع القائمين على الإدارة إلى قبول وأخذ المخاطر بعقلانية في إطار هذه السياسات والعمل على تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها؛
9. وضع ضوابط أمان لجميع الأنظمة المعلوماتية الرئيسة لكل بنك من أجل الحفاظ على صحة وسلامة.
10. وضع خطط للطوارئ معززة بإجراءات وقائية ضد الأزمات يتم الموافقة عليها من قبل المسؤولين للتأكد وسرية المعلومات؛ من أن البنك قادر على تحمل أي أزمة.

ثالثا: أهمية وأهداف إدارة المخاطر المصرفية

1- أهمية إدارة المخاطر: إدارة المخاطر ليست ظاهرة جديدة لكن أهميتها قد تنامت بشكل واسع في الوقت الحاضر بعد الأزمات المالية العديدة وأخرها الأزمة العالمية مما أدى بالسلطات الرقابية والجهات الإشرافية الدولية إلى البحث عن أساليب جديدة وهذا للوصول إلى نظم إدارة المخاطر وهيكلة جيدة، لذلك فإن أهمية إدارة المخاطر تبرز من خلال ما يلي:

- تنمية وتطوير الميزة التنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف العالية والمستقبلية التي تؤثر على ربحية البنك؛

[1] هيفاء غانية، **ادارة المخاطر المصرفية عل ضوء مقررات بازل2و3-دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية وكالات الوادي(BNA-BDL-BEA)** مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، علوم اقتصادية وتجارية جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر 2015 ص21.

- تقديم المخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- أن العائد المتوقع يتناسب مع درجة الخطر.
- أن القرارات المتعلقة بتحمل المخاطر واضحة وسهلة الفهم.
- المساعدة في تشكيل رؤية واضحة بناءا عليه تحديد خطة وسياسة العمل.
- تنمية وتطوير ميزة تنافسية البنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير الخاطر والتحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية البنك.
- المساعدة في اتخاد قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال بين الموازنة بين المخاطر والربحية.

2- أهداف إدارة المخاطر المصرفية: من خلال تطبيقات إدارة المخاطر، ثبت أن طرق ومناهج إدارة المخاطر تختلف من مؤسسة مالية لأخرى، وهذا ما يؤكد حقيقة أن أهداف إدارة المخاطر تختلف هي أيضا من مؤسسة لأخرى ومنه فإن أهداف إدارة المخاطر في المصارف تتمثل فيما يلي:[1]

أ-استقرار الأرباح: حيث تساهم إدارة المخاطر في الدخل الناتج عن الخسائر المرتبطة بالمخاطر إلى أقل مستوى ممكن.

ب- استمرارية النمو: عندما يكون النمو هدفا تنظيميا هاما تصبح الرقابة من التهديدات التي تؤثر على أحد أهم أهداف الإدارة.

ج-تعظيم قيمة البنك: تساهم قرارات إدارة المخاطر في تعظيم القيمة السوقية للبنك، فتعظيم القيمة هو الهدف النهائي للمنظمة ومعيار معقول لتقييم القرارات المؤسسية.

تقوم إدارة المخاطر المصرفية بالحماية وبإضافة قيمة للمؤسسة ولمختلف الأطراف ذات المصلحة من خلال دعم أهداف المصرف عن طريق:[2]

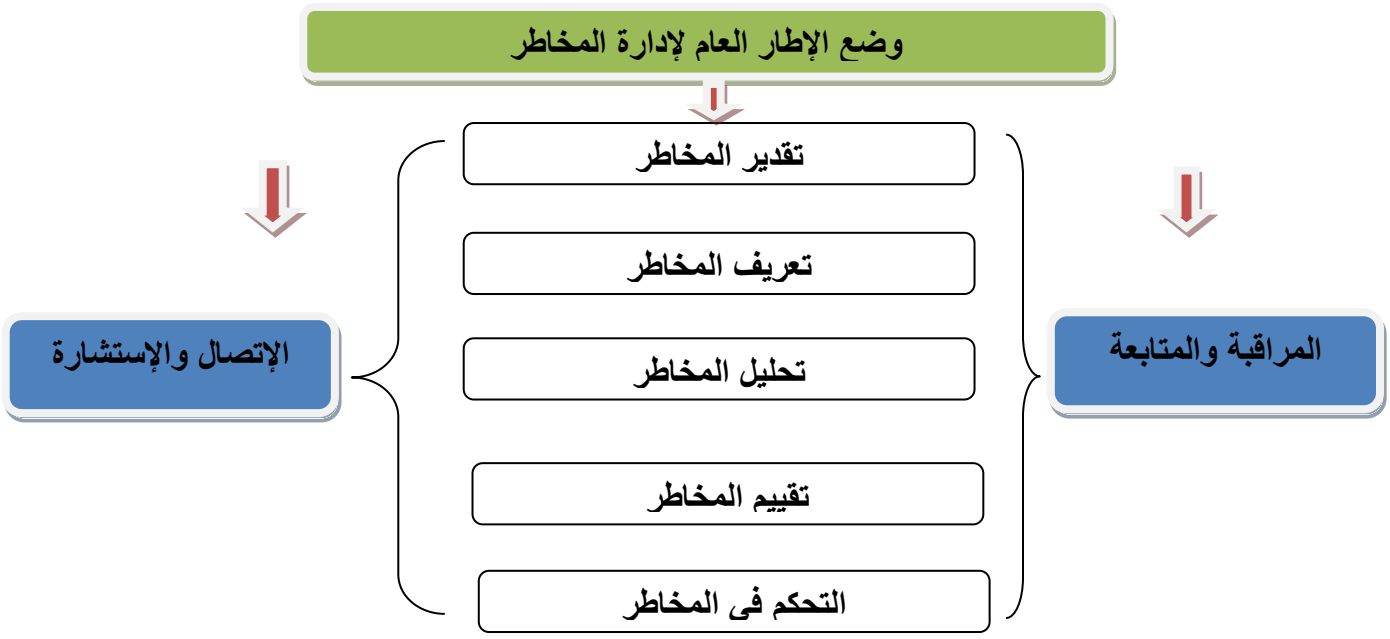
- تقديم إطار عمل للمصرف بغرض تنفيذ الأنشطة المستقبلية بأسلوب متناسق ومتحكم فيها؛
- تطوير أساليب إتخاذ القرارات والتخطيط وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم لأنشطة البنك؛
- تخفيض التقلبات في مجالات النشاط الغير أساسية؛
- حماية وتصوير أصول وسمعة البنك؛
- تطوير ودعم القوى البشرية وقاعدة معلومات البنك؛

[1] طهيرة أميرة: **مرجع سبق ذكره**، ص 15-17.

[2] عبد الرؤوف علي محمد ، مرجع سابق، ص 34-35.

- تعظيم كفاءة التشغيل.

الشكل رقم (4) : خطوات إدارة المخاطر

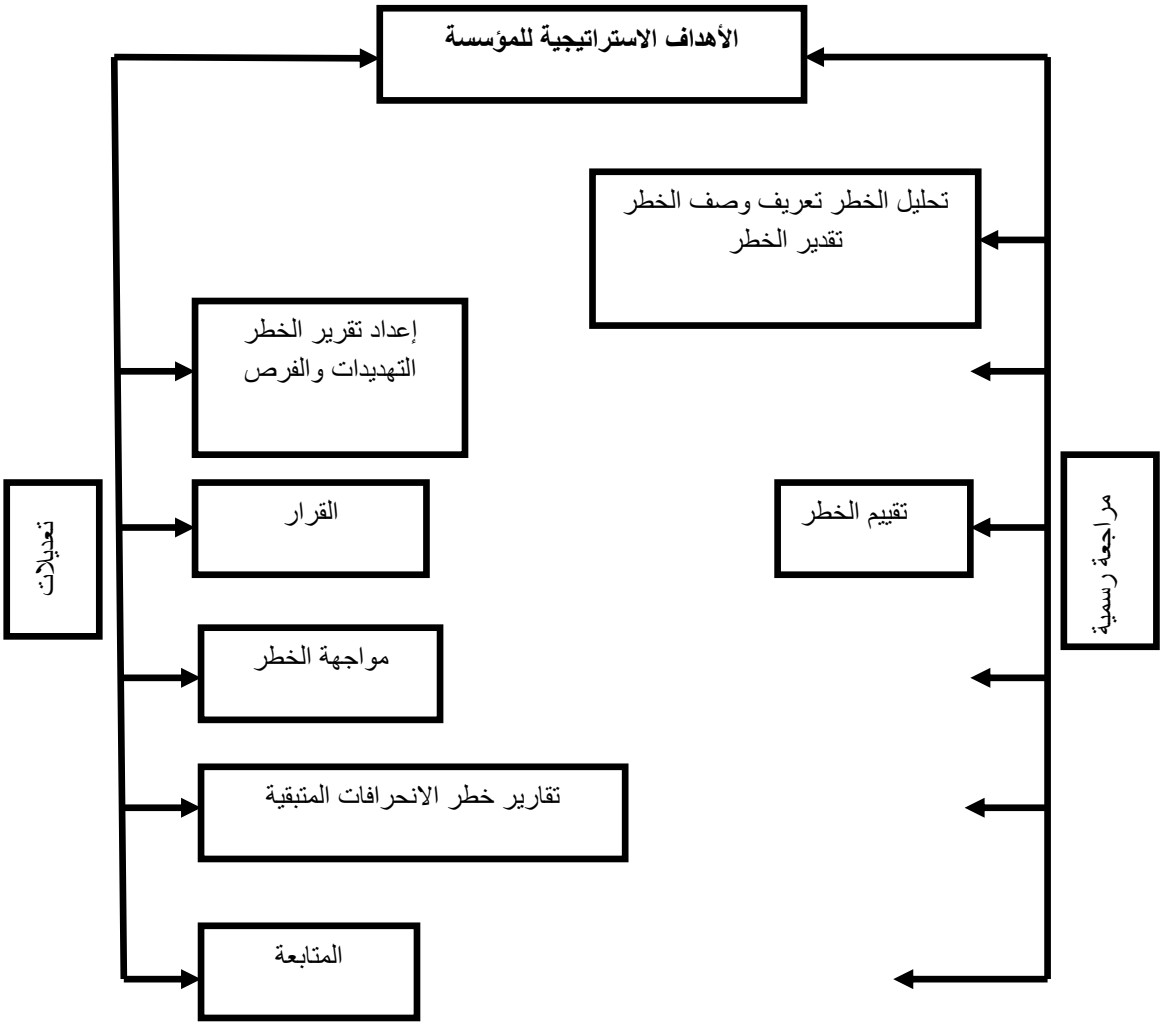


المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا مما سبق

رابعا: عمليات إدارة المخاطر المصرفية

في هذا الشكل الموالي نقوم بشرح أهم العمليات التي تقوم بها إدارة المخاطر المصرفية:

الشكل رقم (05): عمليات إدارة المخاطر المصرفية



المصدر: عبد الرؤوف أحمد علي محمد، **إدارة المخاطر والأزمات**، ط 1، 2016، النشر مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة، ص34.

تقوم ادارة الخطر بالحماية وبإضافة قيمة للمؤسسة ولمختلف الطراف ذات المصلحة من خلال دعم اهداف المؤسسة، عن طريق:

- تقديم إطار عمل للمؤسسة بغرض دعم تنفيذ الأنشطة المستقبلية بأسلوب متناسق ومتحكم فيها.
- تطوير أساليب إتخاد القرار والتخطيط وتحديد الأولويات عن طريق الإدراك الشامل والمنظم الأنشطة المؤسسة ، والتغيرات والفرص السلبية / الايجابية المتاحة للمشروعات.
- المساهمة في الاستخدام/ التخصيص الفعال لرأس المال والموارد المتاحة للمؤسسة.
- تخفيض التقلبات في مجالات النشاط غير الأساسية .
- حماية وتطوير أصول وسمعة المؤسسة .

– تطوير ودعم القوى البشرية وقاعدة معلومات المؤسسة .

– تعظيم كفاءة التشغيل

المطلب الثالث: إدارة وقياس المخاطر المصرفية وفق المعايير العالمية وفق لجنة بازل 1و2و3

عرفت الرقابة المصرفية اهتمام كبير بإدارة المخاطر مما استدعى وضع المخاطر الدولية خاصة بها وقد تبنت لجنة بازل وضع هذه المعايير، ولهذا سنتطرق في هذا المبحث إلى لمحة عن لجنة بازل وكل الاتفاقيات المنبثقة منها.

أولا: إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقية بازل 1

قبل التطرق إلى اتفاقيات التي جاءت بها لجنة بازل للرقابة يجب الإلمام بلمحة عن لجنة بازل للرقابة المصرفية.

1– تعريف لجنة بازل1: هناك عدة تعاريف للجنة بازل المصرفية نذكر منها:[1]

هي اختصار بإنجليزية BCBS وهي لجنة من هيئات الرقابة المصرفية التي أنشأها محافظو البنوك المركزية لمجموعة الدول العشر في عام 1974، وسعت الجنة في عضويتها عام 2014 وفي 2019، حيث تتكون من 45 عضو من 28 ولاية إذ تتكون من البنوك المركزية والسلطات المسؤولة عن التنظيم المصرفي ويتوفر منتدى للتعاون المنتظم في المسائل الإشرافية المصرفية هدفها هو تعزيز فهم القضايا الإشرافية الرئيسية، وتحسين جودة الرقابة المصرفية في جميع أنحاء العالم حيث تضع اللجنة مبادئ توجيهية ومعايير في مجالات مختلفة من أشهرها المعايير الدولية لكفاية رأس المال والمبادئ الأساسية للرقابة المصرفية الفعالة.

2– أهداف لجنة بازل1:

- إصدار معايير تساعد في تحقيق السلامة المصرفية لتقوية القطاع المصرفي.
- تعزيز دوره في النمو والاستقرار الاقتصادي.
- توفير منهجية شاملة ودراسة تحليل قضايا القطاع المصرفي والمالي وذلك بغرض تحسين الرقابة المصرفية والمالية وتوفير فرص لتقييم الذات.
- ضبط السوق من خلال الشفافية والإفصاح وتوفير المعلومات للمستثمرين والمتعاملين في المصارف.
- تشجيع المصرف لتطبيق الممارسات المصرفية المقبولة عالميا بهدف المخاطر المصرفية ومن ثم المحافظة على استقرار وسلامة النظام المصرفي.
- إيجاد معيار عالمي لكفاءة رأس مال المصارف في تمكن المصارف من الانخراط في الأنشطة ذات مخاطر عالية وبالتالي تحقيق مستويات جيدة من الأرباح مما ينعكس إيجابا على قيمة المؤسسة.

[1]– اوصغير لويزة سعدي بلقاسم، دراسات اتجاهات البنك المركزي في تطبيق مقررات لجنة بازل وأثرها على البنوك التجارية، دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس ومصر، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018، ص1.

3- الجوانب الأساسية لاتفاقية بازل: انطوت اتفاقية بازل على العديد من الجوانب والتي يمكن تلخصيها في ما يلي:

أ- التركيز على المخاطر الائتمانية: تهدف الاتفاقية إلى حساب الحدود الدنيا لرأس المال مع الأخذ بعين الاعتبار مخاطر عدم الوفاء المدين بالتزامه من القرض والفوائد بالإضافة إلى مراعاة مخاطر الدول إلى حد ما.

ب- تعميق الاهتمام بنوعية الأموال وكفاية المخصصات الواجب تكوينها: ذلك من خلال الاهتمام بنوعية الأصول ومستوى التخصصات التي يجب تكوينها للديون المشكوك في تحصيلها، لأنه لا يمكن أن يفوق معيار رأس المال الحد الأدنى المقرر بينما لا تتوفر لديه التخصصات الكافية في نفس الوقت من الضروري كفاية التخصصات أولا ثم تأتي بعد ذلك تطبيق معيار كفاية رأس المال.

ج- تقسيم دول العالم إلى مجموعتين:

- **جدول منطقة التعاون الاقتصادي والتنمية:** ودول ترتيبات خاصة مع FMI وهي دول ذات مخاطر أقل من باقي الدول، وتضم الدول الكاملة العضوية في منظمة التعاون الاقتصادية والتنمية، والدول التي لها ترتيبات خاصة مع صندوق النقد الدولي FMI وهي بلجيكا، كندا، فرنسا، ألمانيا، إيطاليا، اليابان، لوكسمبورغ، هولندا، السويد، سويسرا، بريطانيا، الولايات المتحدة الأمريكية، إيسلندا، إيرلندا، البرتغال، كما أنو يوجد شرط وهو استبعاد أي دولة لمدة خمس سنوات إذا أقامت بإعادة جدولة الدين العام الخارجي؛
- **مجموعة الدول الأخرى:** وهي باقي دول العالم التي تعتبر ذات مخاطر أكبر من المجموعة الأولى وبالتالي لا تتمتع بتخفيضات.

د- وضع مكونات رأس المال: يتكون من شريحتين:

الشريحة الأولى: وهي تسمى برأس المال الأساسي وتقتصر هذه الشريحة على:

- حقوق المساهمين الدائمة وهي الأسهم العادية المصدرة والمدفوعة بالكامل؛
- الاحتياطات المعلنة هي تلك الاحتياطات التي تنشأ من خلال تخصيص أجزاء من الأرباح المحتجزة أو الأرباح الأخرى من المتبقي؛
- يشمل ما يسمى بحصة الأقلية برؤوس أموال الشركات التابعة وهي تظهر في الميزانيات العمومية الموحدة.

الشريحة الثانية: تسمى برأس المال المساند وتقتصر هذه الشريحة على:

- الاحتياطات الغير معلنة؛
- احتياطات إعادة تقييم الأصول؛
- تخصصات مكونة لمواجهة أي مخاطر غير محددة؛
- القروض المساندة؛
- أدوات رأس مالية أخرى.

هـ-وضع التوازن الترجيحي مختلف لدرجة المخاطر (الأخطر): الوزن الترجيحي يختلف باختلاف الأصل واختلاف الملتزم، فعند حساب معدل الكفاية ترجع الأصول بالأوزان التالية: 0%، 10%، 20%، 50%، 100%، وكل وزن ترجيحي له الأصول الخاصة به.

و- أوزان ترجيحية مختلفة لدرجة مخاطر الأصول: إن الوزن الترجيحي يختلف بإختلاف الأصل من جهة وكذالك بإختلاف الملتزم بالأصل أي المدين من جهة أخرى ، وهنا نجد أن الأصول تندرج عند حساب معيار كفاية رأس المال من خلال خمسة أوزان ترجيحية وهي:0%،10%،20%،50%،100%، ولإتاحة قدر من المرونة في مجال التطبيق للدول المختلفة ، فقد تركت اللجنة الحرية للسلطات النقدية المحلية لأن تختار تحديد بعض أوزان المخاطر، والاهم أن إعطاء وزن مخاطر لأصل ما لا يعني انه أصل مشكوك في تحصيله بذات درجة، وإنما هو أسلوب ترجيحي للتفرقة بين أصل وأخر حسب درجة المخاطر بعد تكوين المخصصات اللازمة ومن أجل الحصول على مبلغ الخطر المرجح للإلتزامات بالميزانية نستعمل المعادلة التالية :

الخطر المرجح = إلتزامات الميزانية × معامل الترجيح

والجدول الموالي يبين أوزان المخاطرة المرجحة للأصول:

الجدول رقم (02): الأوزان الترجيحية للعناصر داخل الميزانية حسب مقررات بازل 1

0	أ **ب** **ج** **د**	النقدية تمثل العملة المحلية والأجنبية. المطلوب من الحكومة المركزية والبنوك المركزية مقدمة بالعملة الوطنية. المطلوبات الأخرى من الحكومة المركزية لدول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OECD وبنوكها المركزية. المطلوبات بضمانات نقدية أو للحكومات المركزية في دول OECD.
10	أ	المطلوبات من القطاع العام باستثناء الحكومة المركزية والقروض المضمونة
20	أ **ب** **ج**	المطلوب من بنوك التنمية مثل البنك وبنك التنمية الإفريقي والأسيوي. القروض المضمونة من البنوك المحلية. المطلوبات من البنوك دول خارجة عن دول OECD والتي هي أقل سنة واحدة وكذلك القروض التي تبقى من جلها أقل من سنة
50	أ	المطلوبات من القطاع الخاص
100	أ **ب** **ج** **د**	المطلوبات من البنوك المسجلة خارج OECD باستحقاقات مبنية تزيد عن السنة الواحدة. المطلوبات عن الحكومات المركزية خارج OECD لم تكن مقومة بالعملة الوطنية وممولة لها. المباني والآلات والمعدات وغير من الموجودات الثابتة. أدوات رأس المال المصدرة من قبل البنوك الأخرى ما لم تكن مطروحة من رأس المال.

المصدر: اوصغير لويزة سعدي بلقاسم، **دراسات اتجاهات البنك المركزي في تطبيق مقررات لجنة بازل وأثرها على البنوك التجارية**، دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس ومصر، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر، 2018، ص 71.

4- مقترحات لجنة بازل (1): تم انطلاق بازل 1 في جويلية 1988 وتحسينها عدة مرات خلال السنوات 1991، 1995، ليصادق عليها نهائيا في سبتمبر 1988، وتعمل على تحقيق هدفين:

- وفق الهبوط الملاحظ في رأس مال البنوك خلال القرن 20 خاصة في الولايات المتحدة الأمريكية وبريطانيا وتسوية الأوضاع بين البنوك العاملة على المستوى الدولي.
- تحقيق الاستقرار في النظام المالي مع تفاقم الديون الخارجية للدول النامية، وارتفاع الديون المعدومة لبعض البنوك في أمريكا اللاتينية وآسيا، وإفريقيا التي تحولت إلى أوراق مالية.

ولقد جاءت مقترحات بازل في إطار مجموعة من المبادئ التي تشكل المعايير الأساسية للرقابة المصرفية، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- منح تراخيص من السلطات لفتح البنك المحلي والموافقة على التغيرات الهيكلية، بتوافر الشروط مثل: الحد الأدنى لرأس المال، خطة العمل، نظام المعلومات، نظام الرقابة الداخلية؛
- تحديد الشروط المسبقة للرقابة المصرفية الفعالة، لتحديد المسؤوليات والأهداف؛
- إجراء العمليات عبر الحدود لتطبيق أساليب الرقابة العالمية الموحدة والشاملة في الفروع الأجنبية والبنوك التابعة التي تستدعي قنوات الاتصال بين الجهات الرقابية المحلية والأجنبية.

ثانيا: إدارة المخاطر الصرفية وفق اتفاقية بازل (2):

1- مقررات بازل 2: تنص على ما يلي:

- عدم مراعاة النظام الحالي (مقررات بازل عام 1988) أو أن المخاطر تختلف درجة تصنيفها بين حين وآخر؛
- توافر أدوات للسيطرة على المخاطر الائتمانية.

و ظهور مخاطر جديدة مثل:

- مخاطر تقلبات أسعار الفائدة بالنسبة للأصول والالتزامات والعمليات خارج الميزانية بغرض الاستثمار طويل الأجل؛
- مخاطر التشغيل من مخاطر الشغل.

2- الدعائم الأساسية لبازل2: ركزت بازل 2 على 3 دعائم أساسية هي:

أ-متطلبات الدنيا لرأس المال: قياس الحد الأدنى لدرجة الملائمة وقد لخص هذا المبدأ بالمعادلة التالية:

$$\text{نسبة كفاية رأس المال} = \frac{\text{رأس المال}}{\text{المخاطر التشغيلية} + \text{المخاطر السوقية} + \text{المخاطر الإنتمائية}}$$

ب- المراجعة الرقابية: تعالج الدعامة الثانية لجنة بازل2 بعض الأخطار والجوانب التي لم تمس من طرف الدعامة الأولى، على سبيل المثال خطير التركيز في القرض، خطر سعر الفائدة في المحافظ البنكية خطر استراتيجي، كما تهدف الدعامة إلى تكثيف العمل المصرفي فيما يخص تطبيق المناهج المتقدمة والمعقدة للدعامة الأولى.

ج-انضباط السوق: ويأخذ معيار الملاءة الجديد بالحسبان مخاطر الائتمان والسوق والمخاطر التشغيلية ولم يتطرق إلى رأس المال، واعتمد على نماذج لقياس المخاطر المطورة من قبل البنوك والجهات الرقابية التي تقوم بمراجعة هذه النماذج، وتعد وسائل قياس جديدة.

ثالثا: إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقية بازل (3)[1]

جاءت اتفاقية بازل 3 لتعزيز صلابة ومتانة النظام المصرفي الذي عرف العالم مدى هشاشته عقب الأزمة المالية العالمية 2008، فجاء نص الاتفاقية 1 وتتكون اتفاقية بازل الثالثة 4 محاور هامة وهي:

1- المحور الأول: ينص على تحسين نوعية وبنية وشفافية قاعدة رساميل البنوك، وتجعل مفهوم رأس المال الأساسي مقتصرا على قاعدة رأس المال المكتسب به والأرباح غير الموزعة من جهة مضاف إليها أدوات رأس المال غير المشروطة بعوائد وغير المقيدة بتاريخ استحقاق، أي الأدوات القادرة على استيعاب الخسائر فور حدوثها.

2-المحور الثاني: دخلنا نسبة جديدة تقيس مضاعف رساميل وهي نسبة الرافعة المالية والتي تحسب بقسمة إجمالي المخاطر داخل وخارج الميزانية على رأس المال بالمفهوم الضيق الذي ورد في المحور الأول.

3- المحور الثالث: يتكلم أساسا على نظام بهدف إلى حث البنوك على أن لا تربط العمليات الإقراض التي تقوم بشكل كامل على الدورة الاقتصادية لأن ذلك يربط نشاطها ففي حالة النمو والازدهار تنشط البنوك بشكل كبير فيما يخص تمويل الأنشطة الاقتصادية أما في حالة الركود الاقتصادي يتراجع نشاط الإقراض، إطالة فترة هذا الركود.

4-المحور الرابع: ينص على معايير جديدة لإدارة ومراقبة مخاطر السيولة في البنوك نظرا لأهميتها في القطاع المصرفي خاصة بعد حدوث الأزمة العالمية ولقد جاءت بنسبتين لسيولة النسبة الأولى في الأجل القصير والثانية في الأجل المتوسط والطويل وتحسب كما يلي:

$$\text{نسبة تغطية السيولة} = \frac{\text{نسبة السيولة مرتفعة الأصول}}{\text{صافي التدفقات النقدية خلال 30 يوم}} \geq 100\%$$

$$\text{نسبة صافي التمويل المستقر} = \frac{\text{نسبة مصادر التمويل لدى البنك}}{\text{استخدامات هذه المصادر}} \geq 100\%$$

[1] عليوة مريم ، كيروان مريم ، **إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التجارية** ، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة جيجل ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر فب العلوم الإقتصادية ، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، الجزائر ، 2020 ، ص 63 -66

رابعا: معايير الإلكترونية بازل وإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية :ادى الإبداع التكنولوجي المتواصل ، واحتدام المنافسة بين البنوك الي إتاحة مجموعات واسعة ومتنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية التي معروضة لاستخدام العملاء بالتجزئة وبالجملة ، وذلك من خلال قنوات التوزية الإلكتروني التي صار يشار إليها بـ " العمليات المصرفية الإلكترونية " غيران التطور السريع في عرض هذه العمليات وقدراتها الهائلة أدى إلى توليد المخاطر والمنافع في آن واحد ، وتتوقع لجنة بازل للإشراف المصرفي أن هذه المخاطر سوف تحدد وتشخص وتواجه وتدار من قبل البنوك بأسلوب " حصيف " يتوافق مع طبيعة وخصوصيات التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية وترى أن هذه المخاطر قد أدت إلى زيادة وتغيير بعض المخاطر التقليدية المرتبطة بالأنشطة المصرفية وبوجه خاص المخاطر الإستراتيجية والتشغيلية والقانونية ، ومخاطر السمعة وبالتالي التأثير في مجمل صورة المخاطر المصرفية .. واستناداً لهذه الاستنتاجات فإن اللجنة ترى أنه في الوقت الذي تبقى قواعد إدارة المخاطر القائمة كما هي في تطبيقاتها في العمليات المصرفية الإلكترونية فإن هذه القواعد يجب أن تخور وتكيف ، وفي بعض الحالات توسع لمواجهة تحديات " المخاطر المحددة " التي بسبب خصائص أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية ، وعلى ذلك فإن اللجنة تعتقد أنه من الواجب على مجالس الإدارة والإدارات العليا في البنوك اتخاذ الخطوات التي تضمن أنها قد قامت بمراجعة وتعديل سياساتها وعملياتها الخاصة بإدارة المخاطر أينما كان تلك ضروريا لتغطية العمليات المصرفية الإلكترونية الحالية أو المخططة ، كما ترى اللجنة أن تكامل تطبيقات العمليات المصرفية الإلكترونية ، مع نظم الحاسوب القائمة، يعني انتهاج مدخل يتضمن تكامل إدارة المخاطرة في كل العمليات والأنشطة في البنك ، وبهدف تسهيل مثل هذه التطورات فان الجنة قد صاغت اربع عشرة قاعدة لإدارة المخاطرة الحاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية وذلك لمساعدة البنوك في توسيع سياساتها واساليبها الاشرافية الحالية لتغطية العمليات المصرفية الإلكترونية ، ولا تعرض هذه القواعد الخاصة بإدارة المخاطر وكأنها متطلبات تفصيلية لإدارة المخاطر مطلقة او حتى "احسن ممارسة " اذ ترى اللجنة ان طرح متطلبات تفصيلية لإدارة المخاطر في مجال العمليات المصرفية الالكترونية قد يؤدي الى إعاقة تطويرها لان هده القواعد تغدو متقادمة بسرعة تسارع وتيرة التغيير المرتبط بالأبداع التكنلوجي وفي أساليب خدمة العميل ،ولذلك فقد عرضت اللجنة هذه القواعد على انها توقعات اشرافية وارشادية بهدف تشجيع الأمان والسلامة في أنشطة العمليات المصرفية الالكترونية مع المحافظة على المرونة اللازمة في التنفيذ المستمدة من ضرورات التغيير السريع في هذا المجال، كما تعترف اللجنة بان صورة المخاطرة تتفاوت من بنك لأخر مما يتطلب انتهاج مدخل متكيف للتحقيق من ان المخاطرة تتناسب مع حجم العمليات المصرفية الالكترونية ،ومدى أهمية المخاطر القائمة بما يعني ان تطبيق "مدخل موحد" في إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية لا يبدو مناسبا ، وللأسباب ذاتها فان قواعد إدارة المخاطر التي أصدرتها اللجنة لا تحول دون صياغة حلول فنية محددة او ان تضع معايير العمليات الالكترونية .فالحلول الفنية والمعايير لابد ان تواجه من قبل البنوك والهيئات المتخصصة بوضع المعايير بما يتوافق مع التطور التكنلوجي تدريجيا.. ومع ذلك فان بعض

القضايا مثل إدارة العلاقة مع "التجهيز الخارجي"وضوابط الأمان، وإدارة المخاطرة القانونية، ومخاطر السمعة تستحق قواعد أكثر تفصيلا وذلك بسبب الخصائص الفريدة وآثار الإنترنت كقناة توزيعية. وقد تم تقسيم قواعد إدارة المخاطرة إلى ثلاث شرائح أو مجموعان عريضة ومتداخلة، حيث جمعت هكذا سوية لتحقيق المزيد من الوضوح، وهي إشراف المجلس والإدارة والضوابط الأمان " و " إدارة المخاطر الثانوية ومخاطر السمعة "، وذلك على النحو التالي:[1]

إشراف المجلس والإدارة العليا.. نظرا إلى أن مجلس الإدارة والإدارة العليا مسؤولان عن صياغة إستراتيجية أعمال المنشأة وعن الإشراف الفاعل على مخاطرها فإنه يتوقع منهما اتخاذ قرار إستراتيجي مدروس وفاعل ومدون وذلك فيما يخص قيام البنك بتنفيذ العمليات الإلكترونية، ولابد أن يتم القرار المبدئي في المسائلات المحددة، والسياسات والضوابط تجاه المخاطرة بما في ذلك المخاطر الناشئة عن التعامل عبر الحدود. ويتوقع أن يتضمن الإشراف الفاعل للإدارة مراجعة واعتماد الجوانب المفتاحية لعملية وضع وتنفيذ ضوابط الأمان ، مثل تصميم وصيانة البنى التحتية اللازمة لضوابط الأمان التي تحمي العمليات الإلكترونية والبيانات ، حيث يعد ذلك من التهديدات الداخلية والخارجية على حد سواء ، كما يجب أن يتضمن الإشراف الفاعل عملية شاملة لإدارة المخاطر المرتبطة مع التعقيد المتزايد ، إلى جانب ا لاعتماد الأكبر على علاقات التجهيز الخارجي " و " الاعتماد المتعدد على الأطراف الثلاثة لأداء وظائف أساسية وحساسة ضمن العمليات الإلكترونية " . وهناك ثلاث قواعد في مجال صياغة كيفية إشراف مجلس الإدارة، والإدارة العليا على العمليات المصرفية الإلكترونية، وهي على سبيل التلخيص كالآتي:

-الإشراف الفاعل للإدارة على أنشطة العمليات المصرفية الإلكترونية.

-انشاء عملية شاملة لرقابة الأمان.

-الاهتمام المطلوب " الشامل "، وعملية إشراف الإدارة فيما يخص العلاقات مع المجهزين الخارجيين، وأوجه الاعتماد على الأطراف الثلاثة.

مجلس الإدارة والإدارة العليا مسؤولان عن تكوين " إستراتيجية الأعمال الخاصة بالبنك ، إذ لابد من اتخاذ قرار إستراتيجي من قبل المجلس فيما تعلق بقيام البنك بتقديم الخدمات وتنفيذ المعاملات الإلكترونية وذلك قبل تقديم ن هذه الخدمات ، وبوجه خاص لابد للمجلس أن يطمئن إلى أن خطط العمليات الإلكترونية تتكامل مع الأهداف الإستراتيجية للبنك ، وإن تحليلا للمخاطر قد تم إبرازه فيما يخص الأنشطة الإلكترونية المقترحة ، وأنه قد تم إعداد العمليات المناسبة للتخفيف من المخاطرة ورقابتها ، وإن هناك عمليات مراجعة مستمرة لقيم نتائج الأنشطة الإلكترونية المتوافقة مع خطط وأهداف البنك . * بالإضافة لذلك فإنه يترتب على المجلس وعلى الإدارة العليا دراسة ومواجهة الأبعاد التشغيلية ، وأبعاد المخاطر الأمنية للإستراتيجيات الخاصة بالأعمال الإلكترونية للبنك ، إذ أن تقديم الخدمات المالية من خلال الإنترنت قد غير (وربما يزيد من المخاطر المصرفية التقليدية (المخاطر الإستراتيجية ، والتشغيلية ، والائتمانية ، ومخاطرة السمعة

[1] صلاح حسن ،**أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، مرجع سبق ذكره ص268-271.

والسيولة) ، وعليه فإنه لابد من اتخاذ الخطوات لضمان أن العمليات الحالية الخاصة بالمخاطر المصرفية وعمليات رقابة الأمان وإجراءات " الاهتمام المطلوب " والعمليات الإشرافية الخاصة علاقات " التجهيز الخارجي " ، قد تم تقييمها وتعديلها وتكييفها لكى تأخذ في الاعتبار تقديم الخدمات الإلكترونية .

خلاصة الفصل:

يمكن القول إن معرفة المخاطر وتقييمها وإدارتها هي من العوامل الرئيسية في نجاح البنوك وازدهارها وتحقيقها لأهدافها، فإذا كان الدخول في المخاطرة المقصود به الحصول على أرباح وعوائد أعلى إلا أن عدم إدارة هذه المخاطر بطريقة علمية صحيحة قد يؤدي إلى فقدان العائدات والفشل في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للبنك. وتعتبر اتفاقيات بازل للرقابة المصرفية سواء منها الأولى أو التعديلات التي أدخلت عليها أو الثانية أو حتى الثالثة أهم التطورات التي مست القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة، خاصة مع تنوع المخاطر التي تتعرض لها البنوك تماشيا مع تطورات نشاطها والمنتجات التي تتعامل بها.

ولا شك أن الصناعة المصرفية الإلكترونية من أكثر الصناعات تعرضا للمخاطر لاسيما في عالمنا المعاصر، حيث تعاظمت هذه المخاطر وتغيرت طبيعتها في ظل تطورات التحرير المالي ومستحدثات العمل المصرفي الإلكتروني وتنامي استخدام أدوات مالية إلكترونية جديدة ساعد على خلقها التقدم التكنولوجي الهائل في البنوك.

الفصل الثاني:إدارة عمليات المخاطر المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميلة-

تمهيد:

من أجل تكامل خطوات الدراسة وتنسيقها وحتى لا يكون العمل النظري للفصل الأول مجردا ومعزولا كن الواقع التطبيقي أردنا تقديم دراسة تطبيقية لتدعيم الخلفية النظرية والتي ترتكز على محاولة معرفة كيفية إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية وهذا على مستوى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري-ميلة-333-.

وعلى هذا الأساس قمنا بتقسيم هذا الفصل الى المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** أدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
- **المبحث الثاني:** دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة-333.
- **المبحث الثالث:** إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة-333.

المبحث الأول: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

تعتبر العمليات المصرفية الإلكترونية أحد أهم المساهمين في تحقيق التنمية الاقتصادية للمجتمعات، نظرا لإسهامها الواسع في توفير التمويل اللازم لها وتوفير وسائل الدفع. إلا أنها تسببت في ظهور مخاطر عديدة تمخضت جرائم عديدة لم نألفها من قبل سميت بالجرائم الإلكترونية وتحتاج هذه المخاطر إلى أمن معلوماتي لحمايته، ومن خلال هذا المبحث سنتعرض لأهم هذه المخاطر وكيفية إدارة أهم مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: ماهية مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

من خلال المطلب سنتطرق إلى أهم التعاريف المتعارف عليها للعمليات المصرفية الإلكترونية وكذا مخاطرها، وأهم أنواعها.

أولا: تعريف مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

1- تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية:

يقصد بها إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني، ومن أهم أشكاله شبكة الأنترنت، سواء تعلق الأمر بالسحب، أو الدفع، أو الائتمان، أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للذهاب لمقر البنك إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية من أي مكان أو في أي وقت يريد.[1]

2- تعريف مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية:

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالصرفية الإلكترونية والتي أصبحت تمثل خطرا حقيقيا وتحديا حقيقي أمام المصارف والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية.[2]

ثانيا: أنواع المخاطر الإلكترونية: لعل أهمها:

- مخاطر إستراتيجية.
- مخاطر التشغيل.
- مخاطر السمعة.
- مخاطر قانونية.
- مخاطر أخرى: (ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق).

[1] أوصغير لويزة، **خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، مجلة اقتصاديات المال والأعمال**، العدد 07، جامعة برج بوعريرج، الجزائر، 2018 ص 368.

[2] قاشي خالد، العثماني مصطفى، **إستراتيجية المخاطر المصرفية الإلكترونية**، مجلةالإقتصادالجديد، العدد02،جامعة البليدة، جامعةالمدية، جانفي2010،ص245-246.

وفيما يلي عرض موجز لهذه المخاطر:[1]

- **المخاطر الاستراتيجية:** في ظل الطلب المتزايد على الصيرفة الالكترونية تكون البنوك بحاجة إلى تطوير استراتيجية لاستخدام قنوات التوزيع عبر الأنترنت من أجل توفير المعلومات لإملائها وأيضا تنفيذ العمليات التي يطلبونها، ولاشك في أن زيادة حدة المنافسة بين البنوك واختلاف طبيعة الاستراتيجيات المواكبة قد يعرض البنوك إلى مخاطر كبيرة في حالة عدم سلامة عمليات التخطيط والتنفيذ الاستراتيجية الصيرفة الالكترونية؛
- **المخاطر التشغيلية:** يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة إذا كانت الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب أن تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضا، كيفية الحفاظ على السرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية والمصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسالة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكونا هاما لحماية النظام ،من هنا يجب على البن وك تحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل وعبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين وحتى يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الكترونيا فان البنوك سوق تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة تكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك، هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتها من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الالكترونية، وبالتالي حاجة البنك كجزء من مخطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الانترنت؛
- **مخاطر السمعة:** يمكن أن تتعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الأنترنيت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملاقة ومن أجل حماية البنك من أية أوضاع سلبية يمكن أن تسبب الإضرار بالسمعة، فان هذا البنك يتعين عليه تطوير رقابة ومتابعة الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية.
- **المخاطر القانونية:** تحتوي الصيرفة الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك، ونجد أبرز فكرة تطرح حاليا كون الصيرفة الإلكترونية يمكن تساهم في عملية غسيل الأموال وتمويل العمل الإجرامي والإرهابي في العالم، وهذا كله ناجم من السرية التي توفرها هذه التقنية للمتعاملين، مما استدعى التفكير في وضع إطار قانوني وتشريعي يحارب كل استعمال غير شرعي
- **المخاطر الأخرى خاصة بالصيرفة التقليدية:** يرتبط أداء العمليات المصرفية الالكترونية بالمخاطر الخاصة بالعملية المصرفية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة، وسعر العائد، ومخاطر السوق

[1] سارة بن غيدة، سعيد حركات، **إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها عل الخدمة البنكية الإلكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية**، بأم البواقي , CPA, BNA, BEA, مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي العدد 9 جوان 2018 ص 668-670

مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء، وامتداد نشاط منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم

المطلب الثاني: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

تشمل إدارة المخاطر الإلكترونية على التقييم والمتابعة والرقابة وذلك على النحو التالي:

أولا: تقييم المخاطر:

ويشمل التقييم ما يلي:[1]

- تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك ومدى تأثيرها عليه؛
- وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

ثانيا: الرقابة على التعرض للمخاطر: تستعمل هذه الرقابة على ستة مجالات على النحو التالي:

1-تنفيذ إجراءات وسياسات التأمين: تستهدف سياسات وإجراءات التأمين ما يلي:

- تحديد شخصية المتعالم مع النظم/ التصديق؛
- ضمان عدم إجراءات تعديلات على رسائل العلماء أثناء انتقالها عبر القنوات؛
- ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء؛
- ضمان عدم انكسار مرسل الرسالة لها.

ويراعي في هذا المجال ما يلي:

- اتباع سياسات وإجراءات تحقق تأمين الاتصالات من وإلى النظم لمنع أو الحد من اختراق سياسات غير المرخص لهم للنظم أو إساءة استخدامها؛
- الرقابة على دخول النظم وتحديد شخصية المستخدمين؛
- حماية النظم من احتمالات القيام بممارسات غير مرخص بها من قبل العاملين بالبنك السابقين أو الجدد أو المؤقتين.

2 التأمين لإصدار وسائل دفع النقود الإلكترونية:

يتطلب الأمر اتخاذ إجراءات إضافية:

- الاتصال المباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزي للحماية من التزييف؛
- متابعة العمليات الفردية؛
- الاحتفاظ بقاعدة البيانات المركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال؛
- توافر شروط الأمان في البطاقات الذكية أو غيرها مع مراعاة وضع حد أقصى لما يخزن على البطاقة؛

[1] مخمد الصيرفي، **إدارة العمليات المصرفية العادية-الغير عادية- الالكترونية**، دار الفجر للنشر والتوزيع،الطبعة1، 2016،القاهرة مصر، ص223-228.

- تدعيم الاتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس إدارة عليا وبين العاملين بشأن سلامة أداء النظم وتوفير التدريب المستمر للعاملين.

3- استمرار تقديم وتطوير الخدمات.

4- وضع ضوابط للحد من المخاطر في حالة الاعتماد على مصادر خارج البنك للتقديم الدعم الفني:

تشتمل هذه الضوابط ما يلي:

- متابعة الأداء المالي والتشغيلي لمقدمي الدعم الفني؛
- التأكد من توافر اتفاقيات تعاقدية مع مقدمي الدعم الفني تحدد إلتزامات الأطراف تفصيليا؛
- التأكد من مقدرة مقدمي الدعم الفني على توفير التأمين بما يتفق والمتبع داخل البنك في حالة تعرفهم على بيانات ذات حساسية تخص البنك، وذلك من خلال مراجعة سياستهم وإجراءاتهم في هذا المجال؛
- توفير ترتيبات طوارئ لتغطية احتمالات حدوث تغيير مفاجئ في مقدمي الدعم الفني.

5- إحاطة العملاء عن العمليات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها.

6- إعداد خطة طوارئ: إعداد خطة الطوارئ بديلة في حالة إخفاق النظام عن أداء الخدمات وذلك فيما يتعلق بما يلي:

- إعادة البيانات إلى الوضع الذي كانت عليه قبل الإخفاق؛
- توفير قدرات بديلة لتشغيل البيانات؛
- توفير عاملين لمواجهة الظروف الطارئة؛
- اختيار نظم التشغيل البديلة بصفة دورية للتأكد من فاعليتها؛
- توفير التأمين اللازم في حالة تفقد خطط الطوارئ وكذا توافر تعليمات لاستخدام هذه الخطط لدى مقدمي الدعم الفني؛
- إبرام عقود بديلة مع مقدمي دعم فني أخريين تنفذ في حالة إخفاق المقدمين الأساسيين.

ثالثا: متابعة الخطر

تتمثل متابعة المخاطر في اختبار النظم وإجراءات المراجعة الداخلية والخارجية وذلك على النحو التالي:

1- إجراءات اختبارات دورية للنظم: والتي يكون ضمنها:

- إجراءات اختبار إمكان الاختراق الذي يهدف إلى تحديد وعزل وتعزيز تدفق البيانات من خلال النظم واتباع إجراءات الحماية النظم من محاولات غير العادية للاختراق؛
- إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية إجراءات التأمين والوقوف على مدى اتساقها مع سياسات وإجراءات التأمين المقررة.

2- إجراءات المراجعة الداخلية والخارجية: تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك بها.

المطلب الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للبنك والعميل

أولا: مسؤوليات استرشادية لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بالنسبة للبنك

1- إرشادات ونصائح للبنك والمتعامل للحد من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية عند القيام بخدمات إلكترونية؛

2-موافقة مجلس إدارة البنك على إستراتيجية تتضمن قيام البنك بتقديم خدماته عبر الشبكات على أن يحاط المجلس بكافة المخاطر الناشئة عن ذلك؛

3-موافقة مجلس إدارة البنك على سياسة الإدارة التنفيذية للبنك فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر وتدعيم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر وتصميم نماذج عقود لتأدية مختلف الخدمات المصرفية التي تؤدي عبر شبكات الاتصال الإلكترونية وأن يتأكد البنك من توافر القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع عملاء البنك عبر الشبكات، مع تحديد ساعات تقديم هذه الخدمات؛

4-في حالة وجود طرف آخر تقدم من خلاله الخدمة فيتعين على مجلس إدارة البنك إقرار اتفاقية التشغيل التي تنظم العلاقة بين البنك مع هذا الطرف وتحديد مسؤولياته في الحفاظ على سرية التعليمات والمعاملات التي تتم عبر الشبكات وأية معلومات تتاح له.

5-إدراج تكنولوجيا المعلومات والمخاطر التشغيلية في تقييمات الامن والحماية الموفرة من طرف هيئات الرقابية البنكية.[1]

ثانيا: مسؤوليات استرشادية تقع على العميل عند تلقي خدمات إلكترونية

1-يتحمل العميل مسؤولية صحة المعلومات التي يقوم بإدخالها عبر الشبكات باعتباره مستخدما للخدمات التي تؤدي من خلالها، ويقر العميل بأن التعليمات والمعاملات التي يدخلها يتم التعامل عليها بدون أية مواجهة إضافية من البنك أو شعارات خطية أو التأكد منها بطرق أخرى؛

2-لا يلتزم البنك بقبول أية تعديلات أو إلغاء تعليمات أو معاملات سبق أن أوصلها العميل عبر الشبكات.

3- يتحمل العميل مسؤولية إعداد البيانات الخاصة بالمستفيد أو الإضافة أو التعديل عليها؛

4-يتحمل العميل بمراعاة إجراءات الحماية في التعامل عبر الشبكات مع البنك؛

5-يتحمل العميل مسؤولية سوء استخدام الخدمة الناتج عن عدم الالتزام بإجراءات الحماية أو الشروط والأحكام الواردة في العقد الذي يتم إبرامه مع البنك بشأن العمليات المصرفية الإلكترونية، أو الناتج عن قيامه بالكشف عن إجراءات الحماية أو مخالفتها لدى الاستخدام؛

6-عدم تحمل البنك مسؤولية تعامل الخدمة لظروف خارجة عن إرادته؛

7-تعتبر سجلات البنك حجة قاطعة ملزمة قانونا على صحة المعاملات والتعليمات؛

8-يلتزم العميل في حالة فقد أو سرقة جهاز الشفرة بإخطار البنك لكي يقوم بإبطال هذا الجهاز؛

---

[1]- بن شريف مريم، **الاعمال المصرفية الالكترونية الرهانات والتحديات إشكالية الاشراف والرقابة**، مجلة الاقتصاد الجديد،العدد02، المركز الجامعي خميس مليانة، جانفي 2010،ص164.

9-تعتبر أدوات الحماية وسيلة للتعرف والتحقق من شخصية العميل، وبمجرد إتمام إدخالها بنجاح يعبر العميل هو مصدر جميع التعليمات والمعاملات.[1]

المبحث الثاني: دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري

تهدف الدراسة إلى استخلاص أهم الطرق والوسائل والإجراءات التي تنتهجها البنوك الجزائرية للوقاية من مخاطر القروض البنكية الإلكترونية، ومدى نجاعتها في مواجهتها والحد منها في حال وقوعها أثناء أداء البنك بوظيفة منح القروض، وإسقاطها على أحد أهم البنوك الجزائرية العمومية وهو بنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميلة – والخروج ببعض التوصيات التي تساعد إدارة البنوك الجزائرية على تطوير أدائها البنكي، من حيث إدارة مخاطر القروض البنكية الإلكترونية.

المطلب الأول: تقديم عام للقرض الشعبي الجزائري

بدأت الجزائر في تأميم البنوك الأجنبية سنة 1967 التي حلت محلها بنوك تجارية تملكها الدولة، ومن بين هذه البنوك التي ظهرت بعد التأميم القرض الشعبي الجزائري.

أولا: نشأة القرض الشعبي الجزائري

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 1967/05/14، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه ثلاث بنوك أجنبية أخرى هي:

- البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968؛
- الشركة المرسيلية للبنوك بتاريخ 30 جوان 1968(SMC)؛
- الشركة الفرنسية للإقراض و البنوك سنة 1971 (CFCB)؛
- البنك المختلط ميسر MISR (BMAM) .[2]

وبعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985، تحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 890 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات التالية:

- أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية مؤسسة ذات أسه يحكمها القانون التجاري منذ 1989/02/22، حيث قدر رأسماله الاجتماعي بـ 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة اسمية 01 مليون دج؛
- تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره وادارته؛
- يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين؛

[1] محمد الصيرف، **إدارة العمليات المصرفية**، مرجع سبق ذكره، ص 229-231.

[2] الوثيقة الداخلية للقرض الشعبي الجزائري.

- يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك، أما الأنشطة المتعلقة PDG على رأسها الرئيس المدير العام DGبالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة.

ثانيا: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائر

يعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات رأسمال يقدر بـ 4800000000 دينار جزائري، يعتبر بنك ودائع حيث يقوم بتقديم كل أشكال القروض لمختلف القطاعات.

إن القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاملا وشاملا مع الغير، ويتخذ هذا الأخير من نهج عميروش بالجزائر العاصمة مقرا له، يضم هذا الأخير مجموعة من الفروع والوكالات والمكاتب التي تحقق نشاطاته المختلفة.

الجدول رقم (03): جدول تطور رأسمال البنك

السنة	رأس المال
1966	15مليون دينار جزائري
1983	800مليون دينار جزائري
1992	5.6مليار دينار جزائري
1994	9.31مليار دينار جزائري
1996	13.6مليار دينار جزائري
2000	21.6مليار دينار جزائري
2004	25.3مليار دينار جزائري
2006	29.3مليار دينار جزائري
2019	48مليار دينار جزائري

المصدر: الوثيقة الداخلية للقرض الشعبي الجزائري-وكالة ميلة –333–.

المطلب الثاني: مهام وهيكل القرض الشعبي الجزائري

أولا: مهام القرض الشعبي الجزائري

أسندت للقرض الشعبي الجزائري عند تأسيسه مجموعة من المهام أهمها:

ـ القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية؛

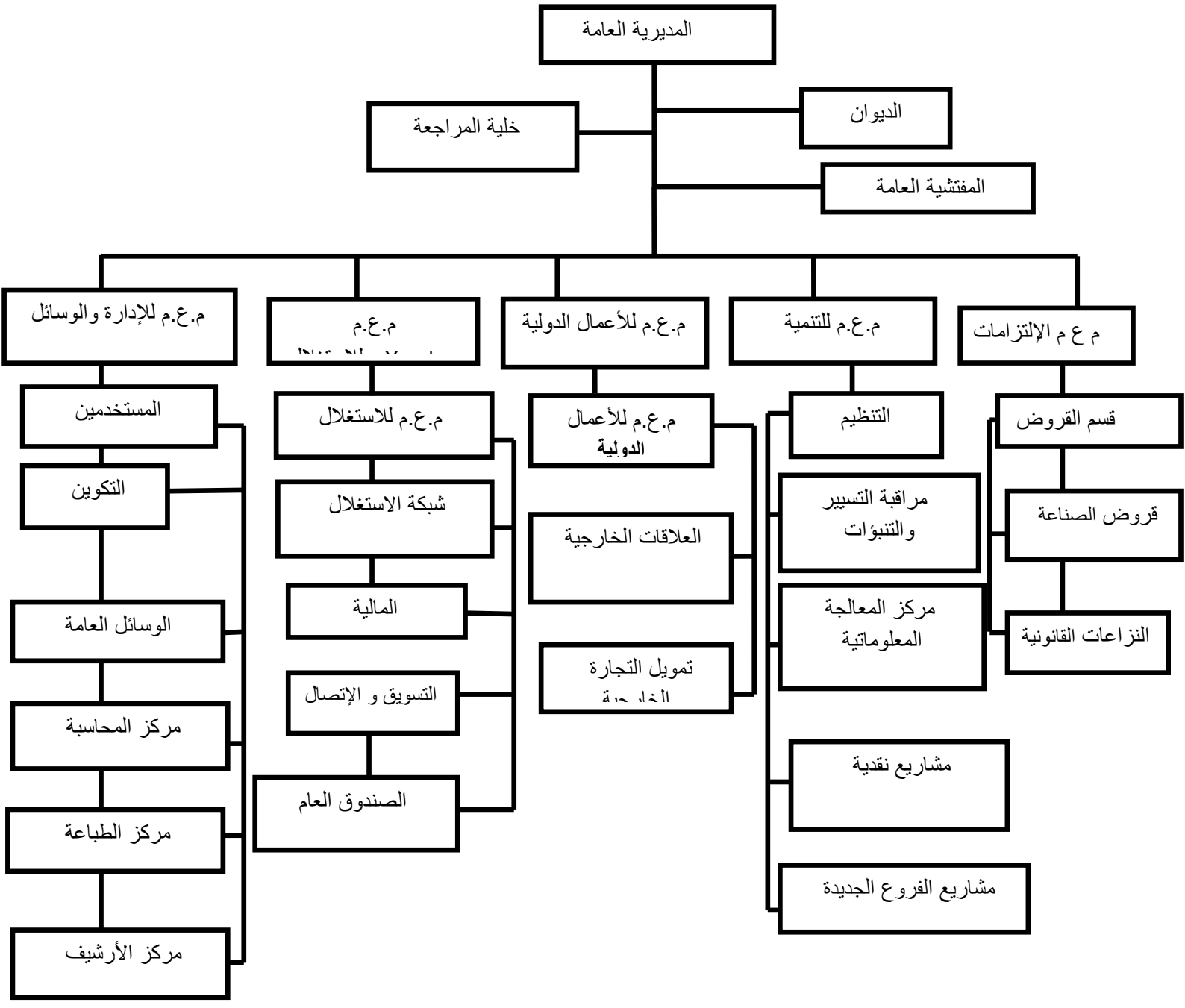
- إقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الإنتاج.
- أيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهنPME والتوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الحرة وقطاع المياه والري؛
- تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن، البناء والتشييد؛
- تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري.

وبالإضافة إلى الوظائف المذكورة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسايرة هذا التطور منها:

- تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والزبائن؛
- تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة؛
- التوسع ونشر الشبكة واقترابه من الزبائن؛
- تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة؛
- التسيير الديناميكي لخزينة البنك؛
- تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري (المديرية العامة)

الشكل رقم (06): الهيكل التنظيمي للمديرية العامة للقرض الشعبي الوطني –ميلة-333-



المصدر: الوثيقة الداخلية للقرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة-333-

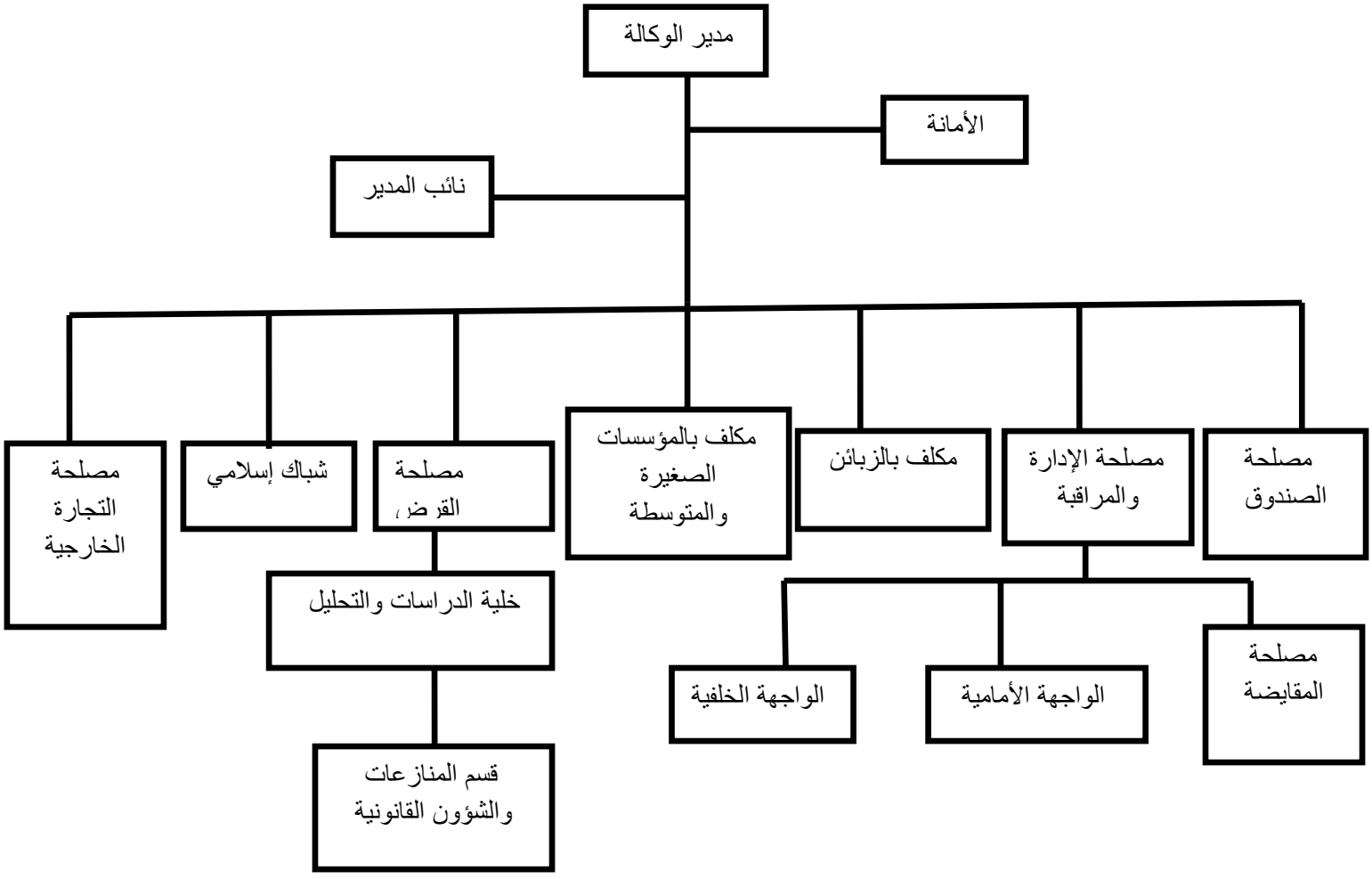
المطلب الثالث: وكالة االقرض الشعبي الجزائري – ميلة-333 –

أولا: نشأة وتعريف بوكالة القرض الشعبي الجزائري (333)

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 333 في سنة 1984 كواحدة من بين الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال بقسنطينة رقم 834 كوكالة من الرتبة الثانية، حيث تقع بشارع لخصر بن قربة، ولاية ميلة. بلغ عدد المستخدمون فيها 26 فردا،في البداية كان مقرها حي 333 مسكن ونظرا لتوسع نشاطاتها وزيادة عدد زبائنها، أدى بالوكالة الى تغيير مقرها سنة 1994 لحي لخضر بن قربة.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري - ميلة-333-

الشكل رقم(07): الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري-ميلة-333-



المصدر: الوثيقة الداخلية للقرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة –333–

المبحث الثالث: إدارة العمليات المصرفية الالكترونية للقرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري من أعرق وأقدم البنوك التجارية في الجزائر، وقد حاول تطوير خدماته المصرفية لتماشى مع التطورات الحاصلة في البيئة المصرفية المحلية والعالمية.

المطلب الاول: أنواع وخصائص العمليات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية

أولا: أنواع العمليات المصرفية :

تتنوع العمليات والخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف التجارية بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في تقديمها والتي يمكن عرض أهمها فيما يلي:

1-أجهزة الصراف الآلي: الموزعات الآلية هي صورة بسيطة للمكننة في القطاع المصرفي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفروع، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية للعمل المصرفي الالكتروني حيث تعتمد على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع البنك الواحد أو فروع كل المصارف في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي مصرف وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا إلى تقديم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الجمركية، وظهور البطاقات الذكية أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقات واستعمالها في دفع التزاماته في نقاط دفع متعددة، وتتيح أجهزة الصراف الآلي للعميل الاستفادة من مجموعة من الخدمات منها:

- التعرف على رصيد حسابه؛
- القيام بإجراء سحب نقدي من الحساب؛
- إجراء إيداعات نقدية؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- شراء بعض الأدوات المالية.

ـ إجراء تحويلات نقدية بين حسابات نفس العميل أو من حساب العميل إلى حساب آخر.

2- الخدمات المصرفية عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع المصرف الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع المصرف ويقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة موحدة من مصرفه، يتكفل الموظف بعد ذلك على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته، وقد تطور استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية بإدخال أجهزة الرد التلقائي على مكالمات العملاء وتقديم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة خدمات استعلامية ،خدمات تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة طلب خدمات كدفتر الشيكات ...الخ وآخر التطورات التي شهدها هذا النوع من الخدمات المصرفية استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني والذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف والعميل.

3- السحب الآلي المباشر (المدفوعات الإلكترونية): في هذه الحالة على العميل أن يفوض المصرف الذي يتعامل معه مقدما من إجراء هذه المدفوعات بصفة دورية حسب التعليمات الصادرة إليه، حيث تعتبر هذه الوسيلة طريقة سهلة ومحكمة لإجراء المدفوعات المتكررة مثل سداد أقساط الرهن العقاري ،سداد أقساط التامين، سداد فواتير هيئاتة المنفعة العامة، سداد الضرائب ،سداد رواتب العاملين لدى العميل...الخ، ويعرف هذا النوع في الدوائر المصرفية بالخصم المصرح به مقدما ، ويفيد ذلك في سداد مثل هذه المدفوعات تلقائيا في موعدها خصما من حساب العميل ودون تحرير شيكات بالقيمة مما يقلل من الجهد والنفقة وسداد المدفوعات في وقتها.

4- نظام الإيداع المباشر: يسمح هذا النظام بإضافة المبالغ التي تصل إلى العميل بصورة دورية متكررة إلى حسابه لدى المصرف الذي يتعامل معه مباشرة وبشكل آلي، كأن تضاف إلى الحساب مدفوعات الأجور والرواتب ، التامين الاجتماعي ، المعاش ، أرباح الأسهم ... .الخ[1].

5- الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال: إن الاتجاه العام في العالم اليوم هو انتشار الهاتف النقال في نقل البيانات 2.1 بليون جهاز، بحيث يتيح هذا الاتجاه تطوير استخدامات الهاتف النقال لأغراض متعددة كاستخدامه للدخول للشبكة العالمية واستخدامه في التطبيقات المتعلقة كقراءة البريد الإلكتروني وتصفح المنتجات المعروضة والترويج لها ومن ثم يمكن استخدامه في تقديم الخدمات المصرفية.

6- الخدمات المصرفية عبر الانترنت: ينتمي هذا النوع من الخدمات التي يطلق عليها الخدمات المصرفية المنزلية من المنزل، الخدمات المصرفية عن بعد ، الخدمات المصرفية الفورية ،الخدمات المصرفية الذاتية وأسماء أخرى متعددة حيث بدأت إدارة المصارف تدريجيا في تبني تقديم خدمات مصرفية من خلال شبكة الانترنت، وتشمل الخدمات المالية وغير المالية من استفسارات عن المنتجات والخدمات التي يقدمها المصرف وكيفية الحصول عليها وإجراء التحويلات المالية وفتح الحسابات ، علاوة على الخدمات الحديثة مثل فتح الفواتير الالكترونية.

7- الخدمات المصرفية عبر التلفزيون: يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال،وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخاطبي الذي بدا في الانتشار في الدول المتقدمة، وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المصارف، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصورة.

8- نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي RTGS: هو نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية للمصارف.

ثانيا: خصائص وعيوب العمليات المصرفية الإلكترونية

[1] قاشي خالد، العثماني مصطفى،إ **ستراتيجية إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية** ، مجلة الإقتصاد الجديد،العدد02،جامعة البليدة ، المدية ، جانفي 2010 ، ص242-245.

يحقق استخدام وسائل الدفع الالكترونية العديد من المزايا أهمها: [1]

- سهولة الاستخدام حيث تمنح لحاملها الشعور بالأمان بدل حمل النقود الورقية، مع فرصة الحصول عللا ائتمان مجاني لفترة محدودة، كذالك سرعة إتمام الصفقة عند استخدام البطاقة.
- تحقق وسائل الدفع الالكترونية للعميل القابل لهذه الوسيلة ضمان قوي لحقوقه، دون تخمل مخاطر نقص السيولة ومتابعة الديون والاحتفاظ بمستندات الديون، حيث يتم نقل كامل العبء على البنك.
- تحقق وسائل الدفع الالكترونية لمصدرها أرباح وايرادات للمصرف من خلال رسوم اصدار البطاقة وتجديدها وعمولات الاستخدام والسحب والشراء، كما انها تحقق ايرادا عاليا من فوائد كشف الحساب وغرامات تأخير السداد.

ثانيا: العيوب :

على الرغم من مزايا وسائل الدفع الالكترونية إلا أنه يشوبها بعض العيوب سواء لحاملها أو للعميل وكذالك للبنك وأهمها:

- يسبب استحدام البطاقة لحاملها زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية للعميل وتثقل كاهله بالديون، وتسهيل عملية شراءه لسلع غير ضرورية لتوفر إمكانية السحب بالاقتراض، كما ان عدم تسديد حامل البطاقة في أوقات السداد يوقعه في مشكلة زيادة الدين وكذالك التعثر وسوء تصنيف درجة العميل.
- ان سوء استخدام العميل لوسيلة الدفع الالكترونية عند التعامل بها او مخالفته لشروط التعامل الموقعة مع البنك، يودي لفقدانه حقه في التعامل من خلال هذا المنفذ مما يؤدي لصعوبات للعميل في ممارسة انشطته التجارية، وحصوصا ان كثيرا من العملاء لايقومون بالشراء الا من خلال طرق الدفع الالكترونية.
- يقوم البنك بتحمل نفقات عالية للإدارة هذا النظام بشكل سليم، كما ان تعثر العملاء عن تسديد يوقعه في خسائر، كما يتعرض البنك لمخاطر تنشا عن سوء الاستخدام او فشل النظام.

المطلب الثاني: أهم العمليات المصرفية الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري

أولا: أهم العمليات المصرفية الإلكترونية

لقد سعى القرض الشعبي الجزائري إلى مواكبة التطورات الحديثة في الساحة المصرفية ومن أبرزها إدخال خدمات الصرفية الالكترونية من خلال:

1- تقديم الخدمات المصرفية على الموقع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري: بادر القرض الشعبي الجزائري في إستراتيجيته لتبني الصيرفة الالكترونية إلى إنشاء موقع له عبر الشبكة العنكبوتية والمتمثل في (https//:www.cpa-bank.dz)،يمكن الزبائن من القيام ببعض العمليات المصرفية.

[1]- شادي سلامة الحولي، إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة الدولية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015، ص37-38.

2- تقديم خدمات البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري (بنك عن بعد):يتيح موقع البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري على الشبكة الالكترونية من العمليات المصرفية للعملاء، (www.ebanking.cpa-bank.dz) وذلك بشرط أن يكون لدى العميل حساب لدى البنك.

نلاحظ أن البنك الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري يتيح له القيام بعدة عمليات على حسابه البنكي والمتمثل في:[1]

- الاطلاع على رصيد حسابه الجاري عبر الانترنيت؛
- تحميل كشوف حساباته المفصلة؛
- تلقي كشوف حساباته عبر الفاكس؛
- تلقي رصيد حسابه الجاري عبر الرسائل القصيرة.

ويتم زيارة الموقع باستخدام جهاز حاسوب أو الهاتف المحمول في أي وقت وفي أي مكان، كما يتعرف العميل أيضا على شروط الحصول على هذه الخدمة ومختلف العمولات التي يتحصل عليها البنك جراء تقديمه لهذه الخدمة.

3- خدمة الهاتف المصرفي: تتيح خدمة الهاتف المصرفي للقرض الشعبي الجزائري للعملاء من الحصول على المعلومات التي يحتاجوا، تقديم نصائح، الإجابة على الاستفسارات، من خلال الاتصال بمركز الاتصالات للقرض الشعبي الجزائري من الأحد إلى الخميس من الساعة 8:00 إلى16: 00.

4- نظام البطاقة الالكترونية: تعتبر البطاقات البنكية من أهم معالم تبني الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري، حيث يعتمد البنك على إطار شامل من البطاقات الموجهة للمستوى الوطني وكذا المستوى الدولي للقيام بكل عمليات السحب والدفع:

أ- البطاقات البنكية على المستوى الوطني: وتتمثل هذه البطاقة في بطاقة CIB CPA التي إصدارها القرض الشعبي الجزائري لأول مرة سنة 1989، وتم تجديدها سنة 2000 مع إدخال جهاز الصرف الآلي، وفي سنة 2007 بلغ عدد البطاقات بطاقة 3082357 والتي تنقسم إلى نوعين من البطاقات وهي كالآتي:

- البطاقة الكلاسيكية العادية Normale Classique Carte؛
- البطاقة الذهبية العادية Normale golde Carte.

وقد تم تسجيل سنة 2007 القيام بـ 15446عملية باستخدام البطاقة البنكية بما يمثل 558 مليون دينار جزائري، وهذا ما يدل على الاستخدام الوطني للبطاقة البنكية للقرض الشعبي الجزائري.

ب- البطاقات البنكية على المستوى الدولي: وتتمثل في بطاقة فيزا الدولية وبطاقة ماستر كارد الدولية وتعتبر بطاقة فيزا الدولية هي الأكثر استخداما حيث بدأ استخدامها سنة 1989، وهي عبارة عن بطاقة دولية ممغنطة تنقسم إلى نوعين بطاقة فيزا كلاسيك وذهبية تستخدم في السحب والدفع في آن واحد.

[1] أوصغير لويزة، مرجع سبق ذكره، ص 379-383.

وتسلم بطاقة فيزا لأصحاب الحسابات بالعملة الصعبة لدى البنك، حيث يفرض عليهم الاحتفاظ بقيمة يحددها القرض الشعبي الجزائري في حسابهم بالعملة الصعبة وقيمة أخرى في حسابهم بالدينار الجزائري طيلة فترة التعامل هذه البطاقة، وهي صالحة لمدة سنة وقابلة للتجديد تلقائيا وأيضا في حالة الضياع والسرقة ونسيان الرقم السري مع تحمل جميع التكاليف من طرف الزبون، وقد بلغ عدد البطاقات المستخدمة 3518 بطاقة سنة 2007 منها 2431 بطاقة فيزا كلاسيك و1087 بطاقة فيزا ذهبية، ويمكن استخدامها داخل التراب الوطني أو خارجه لتسديد قيمة المشتريات والخدمات لدى المحلات والمعلن عن انخراطها في شبكة فيزا الدولية وماستر كارد الدولية.

5- اعتماد أجهزة الدفع الالكتروني و الصراف الآلي: يتمثل جهاز الدفع الالكتروني في جهاز مدمج لدى التجار تجرى من خلاله عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، حيث يتم من خلاله تكوين اتصال مباشر بين حاسبات آلية موجودة في المحلات والأسواق والمتاجر الكبرى بالحاسب الآلي للبنك، ومن خلال استخدام هذه الوحدات يمكن إدخال قيمة مشتريات الزبون لتخصم من رصيد حسابه مباشرة في البنك وإضافة القيمة إلى حساب المتجر في نفس البنك، وقد تطور عدد أجهزة الدفع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري من 743 جهاز سنة 2007 منها 287 دولية إلى 1689 جهاز 31 سنة 2015 مسجلا الصدارة مقارنة بالبنوك الأخرى.

أما بالنسبة لأجهزة الصراف الآلي فتم إدخالها ابتداء من سنة 1989، حيث كان جهاز الصراف الآلي المستخدم آنذاك ملكا للبنك، ويعمل الجهاز على مستوى البنك والوكالات التابعة له مع عدم وجود شبكة تربط بين الوكالات، كما أن استخدام الجهاز يتم خلال فترة عمل البنك فقط، وفي سنة 2000 تم تغيير هذا الجهاز بجهاز آخر من إنتاج شركة SATIM، وقد بلغ عدد الصرافات الآلية المنتشرة عبر التراب الوطني حوالي 743 صراف آلي سنة 2007.

ثانيا: أهمية اعتماد العمليات المصرفية الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في القرض الشعبي الجزائري يمكنه من تحقيق العديد من المزايا خاصة في ظل بيئة مصرفية تنافسية، ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا فيما يلي:

1- تخفيض النفقات التي يتحملها القرض الشعبي الجزائري في أداء خدماته خاصة تكلفة إصدار الشيكات؛

2- توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للقرض الشعبي الجزائري خاصة في المناطق الجديدة البعيدة؛

3-تمكن القرض الشعبي الجزائري من تسويق خدماته المصرفية وتوسيع نطاق زبائنه الحاليين والمحتملين والتقرب أكثر منهم؛[1]

4-التعامل على المستوى المحلي والدولي مما يزيد من أرباح البنك؛

5-توفير خدمات مصرفية الكترونية للعملاء (24 /24 ساعة و7 /7ايام)؛

6- تقديم خدمة مستمرة خارج أوقات العمل 24 /24 ساعة، وعلى مدار أيام الأسبوع 7 /7؛

[1] نفس المرجع السابق ص 383.

7- الحصول على عمولات وفوائد من خلال التعامل بالخدمات المصرفية الالكترونية.

وعلي الرغم من هذه المزايا التي يحققها القرض الشعبي الجزائري من خلال اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية إلا أنه معرض لعدة مخاطر أهمها مخاطر القرصنة بالإضافة إلى تعرض أجهزة الصراف الآلي للتخريب.

المطلب الثالث: إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة-(333)

أدى التطور والتقدم التكنولوجي وخاصة في المجال الالكتروني إلى ضرورة إستحداث وسائل دفع مالية تواكب هذا التطور بالنسبة لدول العالم عامة والجزائر خاصة، وتتمثل وسائل الدفع الجديدة في أجهزة الدفع الإلكتروني والصراف الألي، الخدمات عبر المواقع الإلكترونية ،الهاتف المصرفية ، البطاقات البنكية على المستوى الوطني والدولي، والتي أصبحت وسيلة معتمدة بشكل لافت في الأونة الأخيرة لسحب المبالغ النقدية بالنسبة لحامليها، ومثلما لديها مميزات كثيرة أيضا لديها مجموعة من المخاطر التي يمكن أن تهدد هذه الخدمات وكيفية إدارة هذه المخاطر في وكالة –ميلة–333 في القرض الشعبي الجزائري سنتطرق إليها في هذا المبحث كالأتي:

أولا: مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية في وكالة ميلة للقرض الشعبي الجزائري (333)

1ـ المخاطر الناجمة عن القصور الوظيفي للبطاقات البنكية

ويقصد بالقصور الوظيفي كل ما يمكن أن يصيب البطاقة البنكية من خلل أو عطل لسبب ما راجع للبطاقة نفسها كقصور في أوامر التشغيل المرتبطة بالبرمجة الخاصة بتصميمها أو نتيجة اختلالات مادية أو كهربائية قد تصيبها. فتصبح البطاقة عاجزة عن أداء دورها ووظيفتها المرجوة مما يقلص من إمكانية الإستعانة بها وتحقيق المطلوب منها وتتحقق هذه الحالة بالنسبة للعميل في صورة عدم إستطاعته سحب راتبه من خلالها على النحو المطلوب لعطل مفاجئ أصابها.

كما يمكن لهذا العطل أن يستمر ويدوم لعدة ساعات أو أيام حتى يستطيع البنك المصدر لهذه البطاقة إصلاح هذا العيب وهذا العطل مما يمنع العميل من الاستفادة بها وسحب أمواله منها حالا بل يبقى الأمر معلق على إمكانية إصلاحها أو تبديلها ببطاقة أخرى.

2: **مخاطر بسبب العميل نفسه**

غالبا ما ينجم عن استعمال العميل لبطاقته البنكية عدة مخاطر قد تواجهه حيال ذلك وتختلف هذه المخاطر باختلاف الأسباب فقد تنجم عن حسن نية العميل كما قد تنجم عن سوء نية منه وفيما يلي سنبرز كيف يتم ذلك:

-**المخاطر الناجمة عن حسن نية العميل (الزبون):** وتتحقق هذه الحالة في:

- حالة ضياع وتضييعه لبطاقته البنكية نتيجة سهو أو خطأ أو إهمال منه كأن ينساها في مكان ما دون أن ينتبه لذلك دون تدخل الغير في هذا الأمر؛

- حالة نسيانه لكلمة السر لأن كل أدوات الدفع يتم تأمينها باستخدام وسائل دخول خاصة بكل عميل من اسم المستخدم وكلمة المرور حماية له وضمانا لعدم استخدام تلك البطاقة وعدم التمكن من اختلاس الأرصدة النقدية للعميل إلا من صاحب البطاقة نفسه دون سواه.

- **المخاطر الناجمة عن سوء نية العميل(الزبون):** يعني ذلك التلاعب الذي يقع من العميل حامل البطاقة عند استخدامه لها كوسيلة دفع للحصول على السلع والخدمات أو كوسيلة لسحب أجرته وغالبا ما تتخذ جرائم العميل إحدى الصور التالية:

- استصدار بطاقة بنكية صحيحة بناءا على مستندات مزورة وتتحقق هذه الصورة في تقديم العميل مستندات ووثائق مزورة للبنك للحصول على بطاقات بنكية بأسماء منتحلة وعناوين وهمية أو بضمانات غير حقيقية ليستخدمها في شراء سلع بمبالغ كبيرة وبالتالي يعجز البنك عن مطالبته بقيمة هذه المشتريات نتيجة ما قام به من تظليل وتزوير؛
- تجاوز حد السحب بالتواطؤ مع موظف البنك؛
- استخدام بطاقة منتهية الصالحية أو تم إلغائها نتيجة إخلال العميل بالتزاماته مع البنك.

- **المخاطر الناجمة عن الغير:** يقصد بالغير في هذه الحالة من هم دون أطراف البطاقة البنكية أي ما عدى العامل والبنك مصدر البطاقة وغالبا ما يتخذ التلاعب من جانبه أحد الجوانب التالية:

- سرقة البطاقة البنكية للعميل وتعتبر السرقة من أخطر المخاطر التي يمكن أن تقع على الأموال وتتحقق في هذه الحالة عند أخذ البطاقة البنكية الخاصة بالعميل دون إرادته ودون علمه بذلك لتحويل الرصيد المخزن بداخلها بطريقة إحتيالي، ويمكن أن تتم السرقة عندما تسرق البطاقة من خلال السطو على العميل أو سرقة البطاقة دون علمه من طرف أحد أصدقائه أو أقاربه أو أشخاص لا يعرفهم فعليا ... وغيرها من الوسائل. كما يمكن سرقتها للحصول على الخدمات المخولة للعميل أو الموظف سابقا في إطار وظيفته من محلات وفنادق ... وخاصة قبل إكتشاف أمر سرقتها أو قبل تبليغ البنك عنها لوقفها. إضافة إلى أنه غالبا ما تقترن مخاطرة سرقة بطاقات البنك من الغير بمخاطرة تزويرها بعد إستبدال مابها من بيانات لشراء الأشياء الثمينة بحيث يمكن تصريفها والحصول على أثمانها بسهولة.
- كما يمكن الحصول على البطاقة البنكية دون أن تتم سرقتها كأن يجدها شخص ما بعد أن يكون حاملها الشرعي قد تركها أو أضاعها في مكان ما وخاصة إذا أضاع معها وجد معها الرقم السري الخاص بالبطاقة ولم يقم بالتبليغ لدى البنك لتجميدها مؤقتا، هنا تكون درجة الخطورة عالية مما يخوله استعمالها في نقاط البيع الإكترونية المعتمدة لهذا النوع من البطاقات في البيع والشراء بكل سهولة أو أن يتوجه إلى البنك لسحب كل الرصيد الموجود داخلها.

3: مخاطر القيام بالمعاملات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية للبنك

إن المخاطر المتعلقة بالنشاط الإلكتروني في القرض الشعبي الجزائري حسب المعلومات التي قدمها لنا يمكن تلخيصها في النقاط التالية:

في بعض الفترات يحدث هنالك ضعف في شبكة الموقع لدى البنك مما يؤدي إلى عدم استكمال معاملات الزبائن سواء بسحب نقودهم أو دفع إلتزاماتهم مثل تسديد الفواتير وغيرها...، هنا تكمن المخاطرة فعندما يريد العميل سحب أو تسديد فواتيره عبر مواقع البنك يدخل اسمه ورقمه السري لدى البنك ويقوم بتحويل مبلغ معين مثلا: لتسديد فواتير الكهرباء والغاز أو فاتورة الهاتف ، وخلال عملية التحويل تنقطع شبكة الأنترنت فجأة وبدون سابق إنذار هنا يسحب المبلغ من حساب العميل دون أن يصل إلى مستحقيه ،هذه من المخاطر التي تحدث لدى البنك؛[1]

ثانيا هناك خطر أخر ألا وهو إنقطاع الكهرباء فجأة أيضا عند القيام بأي عملية سحب أو دفع من قبل العملاء في الموقع الإلكتروني تحدث نفس المشكلة ألا وهي خروج النقود من حساب العملاء وعدم وصولها للجهة المعنية، فالعملاء هنا يشتكون من هذا الأمر إذ أن حل هذا المشكل يمكن أن يطول أياما وقد يطول شهور إلى أن يسترد العملاء نقودهم.

ثانيا: إدارة مخاطر العمليات الإلكترونية على مستوى القرض الشعبي الجزائري– وكالة ميلة – (333)

تتبع وكالة ميلة للقرض الشعبي الجزائري عدة إجراءات لإدارة المخاطر التي يمكن أن تصدر خلال القيام مختلف العمليات الإلكترونية داخل البنك تتمثل فيما يلي:

1: عند التقدم للوكالة من أجل الحصول على أي خدمة إلكترونية يقدم البنك للعميل التعليمات والإرشادات والنصائح وكذا الإجراءات اللازمة وتوعيته بالمخاطر الممكنة الوقوع في حالة ضياع البطاقة البنكية مثلا أو سرقة الرقم السري ...إلخ وكيف يتجنب حصولها وأيضا كيفية معالجتها في حال وقوع هذه المخاطر،

2: وضعت الوكالة رقم خاص بالزبائن (30 20) يمكن الاتصال والتواصل مع الوكالة عل مدار 24 ساعة طول أيام الأسبوع يمكنهم من طرح انشغالاتهم ومختلف المشاكل التي تحدث معهم،

3: في حالة ضياع أو سرقة البطاقة البنكية يجب التوجه مباشرة لأقرب وكالة بنكية من اجل الإبلاغ عنها هنا يتخذ البنك عدة إجراءات:

- يقوم البنك بتجميد البطاقة حالا لفترة مؤقتة؛
- يطلب البنك من العميل أن يقدم شكوى لدى الأمن بضياع البطاقة أو سرقتها، يقدم مركز الأمن للعميل وثيقة تبليغ فيقوم الأخر بالتوجه لدى وكالة البنك وتقديم الوثيقة له. يبدأ البنك في إجراءاته المتمثلة في إصدار وثيقة بلاغ بإختفاء البطاقة أو سرقتها وإرسالها إلى الإدارة العليا لبنك القرض الشعبي الجزائري المتواجدة في الجزائر العاصمة؛
- تقوم الإدارة بدراسة البلاغ والتأكد من صحة إختفاء أو سرقة البطاقة للعميل، وإذ لم يتم إيجاد البطاقة في المدة المحددة ترسل الإدارة ردا للوكالة بإلغاء تلك البطاقة نهائيا وإستخراج بطاقة ثانية مع رقم سري جديد للعميل.

[1] مقابلة مع السيد خالد جعبوب، المكلف بالزبائن، يوم 2022/05/23، الساعة 13:06.

4: في حالة تسوية المعاملات المصرفية على المواقع والخدمات الإلكترونية للبنك وتم وجود خلل أو توقف الموقع عن العمل أو إنقطاع شبكة الأنترنت أو التيار الكهربائي فجأة أثناء القيام بالمعاملة، سحب النقود من حساب العميل دون وصوله للجهة المرسلة له، فهنا يعتر خطر كبير للعميل والبنك معا.

- يتجه العميل مباشرة إلى الوكالة ويقدم شكوى لما حدث فيتم التأكد من العملية من خلال سجلات البنك وأن النقود فعلا سحبت من حساب العميل، يرسل تقريرا مع كل البيانات لإدارة البنك بالجزائر العاصمة.
- تتم دراسة الملف من قبل مختصين في البنك ومراجعة جميع العمليات التي تمت للعميل عبر الموقع الساعة، اليوم، المبلغ المسحوب، وعند التأكد من جميع الحسابات يقوم البنك بإعادة المبلغ المسحوب من العميل، لكن قد تستغرق هذه الخطوة أياما وقد تستغرق شهورا ...
- حسب مقابلتنا مع السيد إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري تتم بهذه الطريقة في الأغلب حسب درجة خطورتها، فهناك مخاطر يتم حلها داخل الوكالة ولا يتجه البنك للإدارة العليا للقرض الشعبي الجزائري.

خلاصة الفصل:

إن الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها بوكالة ميلة –333– لبنك القرض الشعبي الجزائري سمحت لنا بالاطلاع على مختلف العمليات والخدمات الإلكترونية في البنك، فهو يسعى لتقديم خدمات مميزة لزبائنه.

فمن خلال هذا الفصل تمكنا من التعرف عل الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري والمهام المختلفة في الوكالة محل الدراسة. وحتى يقوم البنك بخدماته وعملياته الإلكترونية بأمان وجب عليه مواجهة المخاطر التي ممكن أن تعرقل هذه العمليات، ولا تزال وكالة ميلة للقرض الشعبي الجزائري تبحث عن إستراتيجية أكفء مثلما تلقي أهمية في تطوير النظام الداخلي لإدارة المخاطر وتقليل نسبة حدوثها خاصة العمليات الإلكترونية التي تقدمها.

خاتمة

خاتمة:

قد أصبح الاهتمام بتطوير وتحسين العمليات المصرفية من أولويات رفع القدرة التنافسية للمصارف في عصر العولمة، من خلال استقبال سياسات ومناهج مختلفة تمكنها من تلبية احتياجات ورغبات الزبائن بمختلف أشكالهم، وتعد العمليات الإلكترونية أحد أهم الركائز التي تعتمد عليها المصارف في أداء وظائفها وإيصال الخدمات إلى زبائنها.

كما واجهت المصارف تحديات كبيرة خاصة في الحقبة الأخيرة من القرن الماضي أين تسارعت وتيرة العولمة والتحرر المالي في ظل بيئة اقتصادية تنطوي على العديد من المخاطر المرتفعة والمنافسة شديدة الضرر، مما جعل المصارف تتجه نحو الاتجاهات الحديثة في مجال العمليات المصرفية من خلال تشكيل كيانات مصرفية عملاقة عن طريق الاندماج لضمان نموها وبقائها واستمرارها والتحول نحو المصارف الشاملة والانتقال التدريجي من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات كاستخدام وسائل الدفع والسداد الالكترونية مثل البطاقات المصرفية والشيكات الالكترونية والنقود الالكترونية التي تمتاز بقلة تكلفتها ومن المتعارف عليه أن إدارة المخاطر هي في صلب الوظيفة المصرفية منذ ظهورها، إلا أن هذه الإدارة قد تعاظم دورها حديثا نتيجة تطور النشاط المصرفي، هذا التطور الذي ولد العديد من المخاطر التي لم تكن معروفة من قبل، الأمر الذي يحتم على المصارف بصفتها تواجه نفس درجة و نوع هذه المخاطر، واعتماد إدارة فعالة تمكنها من التقليل من حدة هذه المخاطر.

نتائج الدراسة:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع ومن خلال الدراسة التفصيلية التي تضمنها فصلي البحث تم التوصل إلى النتائج التالية التي تتضمن في ثناياها اختبارا لفرضيات الدراسة:

1. إدارة المخاطر المصرفية هي عبارة عن تنظيم متكامل يهدف إلى مواجهة المخاطر التي تعرض لها البنك وتتم هده العملية من خلال تحديد، قياس، ومراقبة هذه المخاطر واختيارها الوسيلة الأنسب لمواجهتها وكذا إعداد التقارير عنها وإرسالها لمجلس الإدارة؛
2. إن البنوك التجارية تشكل محور الاقتصاد من خلال القيام بمهامها إلا أنها تتعرض لمخاطر عديدة وعدم تسييرها يؤدي إلى إضعاف أدائها؛
3. تتمثل أهم المخاطر الإلكترونية التي تتعرض لها البنوك في مخاطر التشغيل ومخاطر قانونية ومخاطر السمعة وكذا مخاطر أخرى؛
4. –تعتبر إدارة المخاطر الإلكترونية أداة فعالة في تحقيق الاستقرار والسلامة في النظام المصرفي والمالي ككل، حيث أن لها دورا هاما في تحسين أداء البنوك وضبطه على النحو الذي يضمن سلامة مركزها المالي؛

5. تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر هدف التحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك به

نتائج الدراسة التطبيقية

ومن خلال دراستنا التطبيقية لبنك القرض الشعبي الجزائري:

تتنوع العمليات المصرفية المصرفية المقدمة للعملاء في بنك القرض الشعبي الجزائري فجد عمليات تتم عبر البطاقات البنكية وأخرى عبر الصرافات الالية مثل المواقع الالكترونية داخل البنك

1. تسهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع الثغرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر بهدف التحقق من توافر سياسات وإجراءات مطورة والتزام البنك بها.
2. عملاء فنجد عمليات تتم عبر البطاقات البنكية وأخرى عبر الصرفات الآلية ومثلها عبر لمواقع الإلكترونية للبنك؛
3. يتوفر البنك على خدمات الكترونية متنوعة يتيحها للعملاء كالبطاقة، الصرافات الالية، وحدمة الدفع عبر البريد الالكتروني وخدمات أخرى

4. تتمثل مهمة إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في التقليل من المخاطر وحسن مراقبتها والتحكم فيها على كافة المستويات بدقة وفاعلية. وتتركز مهامها أيضا في التنسيق بين كافة الإدارات بالبنك لضمان توفير كافة البيانات حول المخاطر الإلكترونية بشكل دوري ومنتظم؛
5. تبين لنا أن البنك يقوم بالإجراءات اللازمة لتفادي وقوع مخاطر إلكترونية من خلال تقديم النصائح والتعليمات للعملاء وفي حالة وقوع المخاطر الإلكترونية المحتملة يتخذ البنك الإجراء المناسب فورا بحسب درجة المخاطرة،
6. يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري إلى تحسين عملياته الإلكترونية وتطويرها بشكل يتناسب والعولمة الإقتصادية المصرفية الحالية.

توصيات الدراسة:

- على البنوك التجارية توفير النظم والوسائل الكافية لتقدير وقياس مختلف المخاطر التي يواجهها البنك؛
- وجوب التزام المصارف بتطبيق أنظمة فعالة في مجال إدارة المخاطر الإلكترونية والعمل على استحداث إدارة المخاطر المصرفية من ذوي الخبرة والاختصاص؛
- قيام البنك بانتهاج تقنيات خاصة في عملياته الإلكترونية من شأنها تفادي المخاطر؛
- إعطاء المزيد من الجهد والإهتمام لموضوع إدارة كافة أنواع المخاطر المصرفية المالية منها، والتشغيلية، مما يساعدها على الارتقاء بأدائها ونتائج عملياتها المصرفية والإلكترونية، بالإضافة إلى التقدير الدقيق للنشاطات المختلفة المسببة للمخاطر؛

– ضرورة اعتماد البنوك على نماذج حديثة في تقديرها للمخاطر بدلا من الطرق الكلاسيكية من أجل استغلال أحسن المعلومات من جهة وربح الوقت من جهة أخرى في المستقبل.

أفاق الدراسة:

إن البحث في موضوع إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية لا يزال واسعا وجديرا بالاهتمام والبحث، إذ تبقى الكثير من الموضوعات والنقاط التي تكون بمثابة إشكالية لبحوث جديدة نذكر منها:

– تفعيل الرقابة المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؛

– دور البنوك التجارية في معالجة الأزمة المالية الحالية؛

– العمليات الإلكترونية في الجزائر مخاطرها، تسييرها وطرق مواجهتها.

قائمة المراجع

- **الكتب:**

1. الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة 7، 2010-2011، الجزائر.
2. حسن خلف فليح، **النقود والبنوك**، عالم الكتب الحديثة والنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2006.
3. خالد أمين عبد الله، اسماعيل ابراهيم الطراد، **إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية**، دار وائل للنشر، ط1، 2016.
4. رشاد العصار، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2010.
5. صادق راشد الشمري، خبير مالي ومصرفي كلية بغداد للعلوم الاقتصادية للجامعة، **إدارة المصارف الواقع والتطبيقات العلمية**، الطبعة الأولى 2009، 1430هـ، دار النشر والتوزيع، عمان.
6. صلاح حسن، **الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، تقييم أداء، والمخاطر المصرفية الإلكترونية، دار الكتاب الحديث، ط1، القاهرة، مصر، 2011.
7. صلاح حسن، مستشار اقتصادي، **الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال**، ط 1، 2011، القاهرة، مصر.
8. عبد الله دخباية، **الاقتصاد المصرفي**، دار الجامعة الجديدة الأسكندرية، الطبعة 1، 2013.
9. عبد الرؤوف أحمد علي محمد، **إدارة المخاطر والأزمات**، ط 1، 2016، النشر مكتبة الوفاء القانونية، القاهرة.
10. محمد الصيرفي، **إدارة العمليات المصرفية عادية غير عادية الإلكترونية**، دار الفجر للنشر والتوزيع، 2016.
11. محمود حسن رضوان، **أساسيات العمل المصرفي الإسلامي**، جامعة فيلادلفيا، دار وائل للنشر، ط2، عمان، الأردن، 2008م.
12. محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل أحمد سمحان، **النقود والمصارف**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، ط1، عمان، الأردن، 2010.
13. مصطفى رشيد شيحة، **الاقتصاد النقدي والمصرفي**، الدار الجامعية للطبع والنشر، لبنان، 1981.
14. محمد الصيرف، **إدارة العمليات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع القاهرة، مصر 2016.

- **الرسائل والأطروحات:**

1. أميرة طهيرة ، **إدارة المخاطر في البنوك التجارية الجزائرية وفقا المعايير بازل**، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2016-2017.

2. شادي سلامة الحولي، **إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العاملة في فلسطين**، رسالة مكملة لنيل درجة الماجستير في المحاسبة الدولية، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2015

3. لويزة اوصغير، سعدي بلقاسم، **دراسات اتجاهات البنك المركزي في تطبيق مقررات لجنة بازل وأثرها على البنوك التجارية**، دراسة مقارنة بين الجزائر وتونس ومصر، أطروحة مكملة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

4. نعيمة خضرواي، **إدارة المخاطر البنكية دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والإسلامية**، مذكرة لنيل شهادة الماجستير جامعة محمد خيضر بسكرة 2008.

5. موسى عمر، مبارك أبو محيمد، **مخاطر صيغ التمويل الإسلامي وعلاقتهما بمعيار كفاية رأس المال المصارف الإسلامية من خلال معيار بازل** 2، مذكرة دكتوراه تخصص المصارف الإسلامية الدكتور أحمد السعيد، كلية العلوم المالية المصرفية الأردن، 2008.

- المقالات:

1. بن شريف مريم، **الاعمال المصرفية الالكترونية الرهانات والتحديات إشكالية الاشراف والرقابة**، مجلة الاقتصاد الجديد،العدد02، المركز الجامعي خميس مليانة، جانفي 2010.

2. سارة بن غيدة، سعيد حركات، **إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها عل الخدمة البنكية الإلكترونية** ،دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية، بأم البواقي ,CPA, BNA, BEA ,مجلة العلوم الانسانية لجامعة أم البواقي العدد 9 جوان 2018.

3. لويزة أوصغير، **خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية**، مجلة اقتصاديات المال والأعمال، العدد 07، جامعة برج بوعريرج، الجزائر، 2018.

4. خالد قاشي، مصطفى العثماني، **إستراتيجية المخاطر المصرفية الإلكترونية**، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 02،جامعة البليدة، جامعة المدية، جانفي2010.

5. إتحاد المصارف العربية، **إدارة الأصول ومخاطر التمويل في العمل المصرفي التقليدي والإسلامي**، الطبعة 2002، بلد النشر لبنان بيروت، السودان، الخرطوم، الأردن عمان، مصر، القاهرة.

- المطبوعات:

1. فرح شعبان، **مطبوعة دروس في مقياس العمليات المصرفية**، جامعة البويرة، 2014.

- المقابلات:

1. مقابلة مع السيد خالد جعبوب، المكلف بالزبائن، يوم 2022/05/23، الساعة 13:06

-مراجع باللغة الأجنبية:

1. The financial service roundtable, guiding, principles, in risk **managment for U . S commercial banks**,1999 ,p5
2. Carry,Behdar,**Risk-Based Internet, Auditing,** May 2002, www,Cisco.com/en/US/products/sw/cscowork/ps5209-white-papero900aecd802ci5p,shtml.

- المواقع الإلكترونية:

1. https: www.iasj.net 02/06/2022 a 12:11