Journal of Humanities and Social Sciences Researches (JHSSR)

ISSN: 2958-3160 (Online)

The application of electronic management in the field of financial services between the need for transparency and the dangers of success

Riyad Mazhar Abdullah[1,*]

[1] Administrative and Financial Department, Ministry of Higher Education and Scientific Research, Iraq.

* Corresponding author, Email: readhmzher2@gmail.com

Received: 18/01/2023 Accepted:09/04/2023

Abstract

Electronic banking services emerged as a result of laying the groundwork for the application of electronic management in the banking field, and despite the clear expansion in its adoption and implementation as an unavoidable necessity imposed by international and national developments, its application was not ideal according to the level that was expected to occur, which resulted in Some of the risks that are evidencing. Whether at the level of proving and authoritative electronic banking services such as the electronic signature or at the level of protecting the confidentiality of these services and ensuring that they are not exposed to various electronic crimes, particularly money laundering crimes, the challenge has become how to avoid the risks and losses that result from that. In terms of this study, it identifies the many motivations that compelled the use of electronic management in the sector of financial services, as well as the hazards associated with the application process. Through a statement of the challenges faced by banking institutions when applying the foundations of electronic management in the field of providing banking services in light of the necessity of change and the risks of development?

Keywords: Electronic administration, banking services, electronic payment system.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية بين ضرورة الانفتاح ومخاطر النجاح

رياض مزهر عبد الله[1,*]

[1] الدائرة الادارية والمالية, وزارة التعليم العالي والبحث العلمي, العراق.

*البريد الالكتروني للمؤلف المراسل: readhmzher2@gmail.com

الخلاصة

تعد كرة القدم من الانشطه الرياضية التي تعتمد المهارات الاساسية كقاعده مهمه لتقدم وتكامل مستوى الطالب، إذ ان النواحي الخططية جميعها لا يمكن تطبيقها من دون الأعتماد على اتقان الاداء للمهارات الاساسية، مما دفع المدرسين بان يقضوا معظم الوقت في تعليم هذه المهارات وإعطاء حصة أكبر لها في المناهج التعليمية. وأن مشكلة البحث : تركزت من خلال متابعة الباحثان وخبرتهما الميدانية في مجال كرة القدم لاحظوا ان هنالك صعوبة في اداء الطلاب للمهارات الاساسية بكرة القدم ومن هذه المهارات التي يلاقون صعوبة في اتقانها هي الاخماد وضرب الكرة بالرأس , على الرغم من الوقت الطويل الذي يقضيه المدرسون في تعليم هاتين المهارتين ويعزو الباحثان سبب ذلك الى قلة التنوع في التمرينات المركبة التي تستهدف الاداء الحركي للمهارتين بشكل مباشر, ولأهمية هذه المهارات التي تعد الحجر الاساس الذي يتشكل عليه الاداء الفني و الخططي بكرة القدم لذا أرتئى الباحثان الى دراسة هذه المشكلة من خلال اعداد تمرينات مركبة تعمل على تحسين الاداء الفني لمهارتي الاخماد وضرب الكرة بالرأس والذي بدوره ينعكس على الاداء العام بكرة القدم. ويهدف البحث إلى :التعرف على تاثير التمرينات المركبه في تحسين أداء مهارتي الاخماد وضرب الكرة بالرأس بكرة القدم للطلاب وكذلك التعرف على الفروق بين المجموعة الضابطه والمجموعة التجريبيه في تحسين أداء مهارتي الاخماد وضرب الكرة بالرأس بكرة القدم للطلاب. واستنتج الباحثان: ان الوحدات التعليمية باستخدام التمرينات المركبه لها تأثير إيجابي في تحسين الأداء الفني لمهارتي الاخماد وضرب الكرة بالرأس بكرة القدم وكذلك ان مدة المتغير المستقل المتمثل بعدد الوحدات التعليمية كانت كفيلة بأن يكون هناك تطور لأفراد المجموعة التجريبية على حساب افراد المجموعة الضابطة في مهارتي الاخماد وضرب الكرة بالرأس بكرة القدم. واوصى الباحثان عدة توصيات منها :- استخدام التمرينات المركبه في المناهج التعليمية عند تعلم مهارات كرة القدم الاخرى و إجراء دراسات وبحوث مشابهة في استخدام التمرينات المركبة على أنواع الرياضة الأخرى كالسلة والطائرة واليد.

الكلمات المفتاحية: الانسطة الرياضية، كرة القدم، مهارة الاخماد وضرب الكرة بالراس.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

المقدمة:

أمام تعاظم دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال وانتشارها بسبب استخداماتها المتعددة و قدرتها اللامحدودة على إنجاز مختلف الأعمال،أصبحت الاستعانة بها ضرورة لا غنى عنها سواء على مستوى أجهزة الدولة وإداراتها المختلفة، أو على مستوى الأهداف والمخططات التي تسعى هذه الأجهزة لتحقيقها، والتي أثرت تأثيرا جذريا على نمط العلاقات القانونية، باعتبار أن أي ظاهرة لابد أن تعكس آثارها على نمط القواعد القانونية التي تنظم المجتمع بما فيها القواعد الإدارية، ليظهر على إثرها تحوّلا نحو مصطلح الإدارة الإلكترونية كأحد أهم النماذج التي تعد نقلة نوعية من العمل الورقي التنظيمي إلى العمل الإلكتروني الشبكي، الذي ينتفي فيه مفهومي الزمان والمكان،ليقوم على الوضوح،الدقة و السرعة في تقديم الخدمات وإنجاز المعاملات،لاسيما الخدمات المصرفية منها التي وإن كان وجودها يشكل أحد الاهتمامات الرئيسة للسياسات المالية والمصرفية،فإن فاعليتها ترتبط بمدى إمكانية تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية عند تقديمها، ومدى تجسيد قدرة الهيئات المصرفية على مواجهة تحديات العصر والترفع عن الأعمال الروتينية التي فرضتها الإدارة التقليدية،لكن إذا كان تأثير أسس الإدارة الإلكترونية على تقديم الخدمات المصرفية له من الإيجابيات ما يدعو لتطبيقه،فإن لمخاطر تطبيق هذه الأسس سلبيات قد تفوق تلك المخاطر التي يفرضها تطبيق الإدارة التقليدية في المصارف .

منهجية البحث

مشكلة البحث

ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية كنتيجة لإرساء أسس تطبيق الإدارة الإلكترونية في المجال المصرفي، ورغم التوسع الواضح في اعتمادها والعمل بها كضرورة حتمية تفرضها المستجدات الدولية والوطنية، إلا أن تطبيقها لم يكن مثاليا وفق المستوى الذي كان متوقع حدوثه بعد التخلي عن الخدمات المصرفية التقليدية مما أنتج بعض المخاطر التي تتضح بانعدام وجود نظام قانوني، سواء على مستوى إثبات وحجية الخدمات المصرفية الإلكترونية كالتوقيع الإلكتروني.

ومن اجل دراسة المشكلة وتحليل أبعادها، أسبابها، نتائجها وللإجابة على الإشكالية المطروحة تمت الدراسة بالاعتماد على **المنهج الوصفي التحليلي** المناسب لسرد مختلف المفاهيم والحقائق التي تدور حول الموضوع.

فرضية البحث

ما هي التحديات التي تواجهها المؤسسات المصرفية عند تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات المصرفية في ظل ضرورة التغيير ومخاطر التطوير.

أهمية البحث

وفي إطار التحدي بين ضرورة تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في المجال المصرفي ومخاطر هذا التطبيق جاءت فكرة البحث التي تعد من أهم المواضيع في الارتقاء بالعمل المصرفي ومواكبته للتطورات الحاصلة وكذلك في تحقيق رغبات وحاجات العملاء عند اعتماد قنوات مصرفية عن بعد، وتقديم خدمات مصرفية أكثر سرعة وأقل مخاطرة.

أهداف البحث

يهدف البحث إلى:

1- التعرف على أحدث ما أفرزه تأثير تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية من خدمات مصرفية إلكترونية.

2- تحديد واقع استخدام التقنيات الحديثة في مجال تقديم الخدمات المصرفية.

3-الدوافع الرئيسة التي فرضت تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في المجال المصرفي عامة ومجال تقديم الخدمات بصورة خاصة.

4- المخاطر التي تعترض تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية وكيفية تجاوز هذه المخاطر أو التقليل من حدّتها.

هيكلية الدراسة

قسم البحث الى فصلين حيث يتناول الفصل الأول تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية، أين يتم تحديد العلاقة بين تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية والخدمات المصرفية وكذا توضيح ضرورة التحوّل لهذا التطبيق.

أما الفصل الثاني فيتضمن المخاطر التي تواجه عملية تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية وكيفية التغلب على هذه المخاطر. للوصول من خلال هذا الموضوع إلى جملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول: تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

لا يمكن بأي حال من الأحوال أن تبقى المصارف بعيدا عن تطبيقات الإدارة الإلكترونية، لاسيما في إطار تقديمها لخدمات مصرفية تعد في طبيعتها الخدمات الأكثر حاجة لإتخاذ مسار إلكتروني يمكن على إثره تحقيق السرعة والجودة المطلوبة، لذا لابد من تحديد مفهومي الإدارة الإلكترونية والخدمات المصرفية من جهة، وكذا توضيح مدى ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية في ظل التطورات التي تفرضها المستجدات الدولية والوطنية.

المطلب الأول: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والخدمات المصرفية

عندما تنصب الدراسة على متغيرين غير متواكبين في الظهور الزمني أحدهما الإدارة الإلكترونية والآخر هو الخدمات المصرفية، فإنه لا شك من وجود علاقة تأثير وتأثر بينهما تفرض التطرق لها، بعد تحديد مفهوم كل منهما.

أولا: الإدارة الإلكترونية:

نظرا للتطور التكنولوجي الذي فرض نفسه ضمن مختلف المجالات التي يعد من بينها الإدارة العامة، كان لابد من التعرف لمفهوم الإدارة الإلكترونية؟ وماهي خصائصها؟

1- تعريف الإدارة الإلكترونية: رغم أن التعاريف التي قدمت لهذا المصطلح كان أغلبها قدم لتعريف الحكومة الإلكترونية. نظرا لوجود تداخل وترابط مفاهيمي بين مصطلح الحكومة الإلكترونية والإدارة الإلكترونية.

- حيث عرفت الإدارة الإلكترونية بأنها استخدام الوسائل والتقنيات الإلكترونية بكل ما تقتضيه الممارسة أو التنظيم، أو الإجراءات أو التجارة أو الإعلان، في حين ركزت دراسات أخرى على محاولة تبيّن مدى إمكانية اختصار الوقت والسرعة في إنجاز المعاملات وتقريب المسافات.
- عرّفت الإدارة الإلكترونية، بأنها" إنجاز المعاملات الإدارية، أو تقديم الخدمات العامة عبر شبكة الإنترنت، دون أن يضطر العملاء للانتقال إلى الإدارات شخصيا لإنجازها مع ما يترافق من إهدار للوقت والجهد والطاقات.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

- كما عرفت بأنها الاستغناء عن المعلومات الورقية وإحلال المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها حسب خطوات متسلسلة منفذة مسبقا.
- كما عرفت الإدارة الإلكترونية انطلاقا من شكل العلاقة التي أصبحت تحدد طبيعة التواصل الفاعل داخل الدولة الوطنية، وكيف أثر التحول لتوظيف التكنولوجيا الحديثة على صياغة تلك الروابط باختلاف أنواعها.
- عرفت من طرف البنك الدولي بأنها مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتغيير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين، والمؤسسات التجارية مع الحكومة، للسماح بمشاركة المواطنين في عملية صنع القرار، وربط طرق أفضل في الوصول إلى المعلومات، وزيادة الشفافية وتعزيز المجتمع المدني.
- في حين تعرف الحكومة الإلكترونية بأنها :قدرة الأجهزة الحكومية على تبادل المعلومات فيما بينها من جهة، وتقديم الخدمات للمواطنين وقطاع الأعمال من جهة أخرى،وذلك بسرعة عالية وتكلفة منخفضة عبر شبكات الانترنيت، مع ضمان أمن وسرية المعلومات المتناقلة في أي وقت وأي مكان.
- يمكن تعريفها بأنها أسلوب جديد للعمل باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة في الحاسب الذكي والشبكة الدولية للمعلومات(الانترنيت)من اجل تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء العمل.
- من خلال التعاريف السابقة نعرف الإدارة الالكترونية بانها استراتيجية إدارية لعصر المعلومات تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة.

2- خصائص الإدارة الإلكترونية: تتضح خصائص الإدارة الإلكترونية من خلال الخصائص التي كانت تفتقدها الإدارة التقليدية، والتي تتمثل فيما يلي:

•استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لدعم العمليات الديمقراطية الالكترونية ووسيلة لتوفير الخدمات العمومية.
•سهولة الحصول على المعلومات والخدمات.
•تقليص الفجوة الرقمية بتكييف الوسائل التكنولوجية وجعلها في متناول أي فرد.
•النظر في الأحكام القانونية المطبقة، خاصة المتعلقة بالمصادقة على المعلومات، وتحديد الصلاحية القانونية للمعاملات الالكترونية.
•التخفيف من الأعباء الإدارية والتنظيمية.
•يجب أن تتضمن أحكاما لضمان التوزيع المناسب للموارد التكنولوجية والمالية والبشرية اللازمة لتنفيذ مشروع الإدارة الإلكترونية، فضلا عن الاستخدام السليم لهذه الموارد.
•تقييم الخدمات والإجراءات الإدارية بصفة مستمرة؛
•تحديد المخاطر واتخاذ الإجراءات الوقائية.
•ينبغي أن تحتوي إستراتيجية الإدارة الالكترونية على نظام لإدارة جودة الخدمات من أجل زيادة درجة رضا المستفيدين وتقليل الأخطاء.
•محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
•توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار بالسرعة وفي الوقت المناسب ورفع مستوى العملية الرقابية
•تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطورة والمتوفرة في المؤسسة ذات العلاقة.
•تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن وكميات الأوراق المستخدمة.

ثانيا: الخدمات المصرفية

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حدٍّ سواء، حيث أن الدور الذي تلعبه البنوك في الحياة الاقتصادية دورا مهمًا وفعالا، فهي أساس
النظام الاقتصادي الحديث، كما أصبح لها دور رئيس في تحقيق أهداف ومكونات السياسة المالية للدولة بعناصرها الائتمانية والنقدية، لذلك فهي تساهم بشكل رئيسي في رفع كفاءتها وفاعليتها من خلال رفع كفاءة تقديم خدماتها المصرفية .التي تحظى ا باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين نظراً للدور المهم والفعال لها في عمل المنظمات وتسهيل حياة الأفراد، الأمر الذي يستوجب التطرق إلى تحديد تعريفها وخصائصها كما يلي :

1-تعريف الخدمة المصرفية: رغم تعدّد تعاريف الخدمة المصرفية إلا أنها تتفق حول معنى واحد لا يخرج عن كونها
- مجموعة من الأنشطة أو الفعاليات غير الملموسة نسبياً سريعة الزوال.
- عرّفت على أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها النفعية، بحيث تشّكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء.
-عرفت بأنها مجموعة من الأنشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية.
- وهوما يتوافق مع تعريف قانون النقد والقرض الجزائري المؤرخ في 26أوت 2003 الذي نصت المادة 66 منه على أن" تتضمن العمليات المصرفية تلقي الأموال من الجمهور وعمليات القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".
- من خلال التعاريف السابقة نعرف الخدمات المصرفة بأنها واحدة من أنواع واشكال الخدمات التي تقدمها البنوك والمؤسسات المالية وتتكون من عدة خدمات مختلفة وفقا لرغبات العميل مثل تقديم القروض والى جانب خدمات مصرفية أخرى مثل صرف العملات الأجنبية.

2- خصائص الخدمة المصرفية

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134
This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

تتميز الخدمة المصرفية بمجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بطبيعتها كخدمة، ومنها ما هو متعلق بطبيعة النشاط المصرفي، ومن هذه الخصائص نجد:

- **تعدد و تنوع الخدمات المصرفة** : تتميز الخدمات المصرفية بتعددها و تنوعها باعتبار أن المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات المتنوعة و المترابطة مثل : الاحتياجات التمويلية و الائتمانية و الخدمات المصرفية الأخرى .

- **الخدمة المصرفية الغير ملموسة** : طبعا ككل الخدمات تتوفر في الخدمات المصرفية هذه الميزة، حيث لا يمكن للشخص ان يلمس الخصائص النفعية لهذه الخدمة كما هو الحال بالنسبة للسلع المادية.

- **تكاملية الإنتاج و التوزيع** : الخدمة المصرفية تتميز بعدم إمكانية الفصل بين إنتاجها و توزيعها، أي أن هناك تكامل بينهما.

- **المسؤولية الائتمانية :** من أهم المسؤوليات لأي مصرف هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، وهذا مهم ليس في المصارف فقط بل في أغلب المؤسسات المالية الأخرى،ويفرض هذا الأمر خلو المعاملات مع البنك من الشك والمخاطر،مما يتطلب وجود سرية مصرفية في التعامل بين البنوك والزبائن.

- **صعوبة الرقابة على الجودة** : أي أن الخدمات المصرفية تُستهلك أثناء إنتاجها مباشره مما يجعل من صعوبة الرقابة وضبط الجودة، و بالتالي لكي يقدم هذا المصرف نوعية وخدمات ذات جودة عالية يتوجب عليه أن تتم هذه الخدمة التي يقدمها بأرقى التعاملات لكي تجذب هذا العميل مرة أخرى لهذا المصرف لأن تحقيق جودة عالية يعتبر من مقدمات الرضا لدى الزبون في أغلب لوضعيات.

ثالثا: أثر الإدارة الإلكترونية على الخدمات المصرفية:

تأثرت الخدمات المصرفية بالتطور الحاصل في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ,حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية السمة العالية على عمل المصارف خلال عملية تفاعل هادفة إلى ترقية نوعية وجودة الخدمات من جهة،وكذا تلبية توقعات العملاء وإرضائهم من جهة أخرى،نتج عنها ما يعرف **بالخدمات المصرفية الإلكترونية** التي عرّفت بأنها" :تقديم البنوك لخدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية، تقتصر صلاحيات الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، فهي جميع الآليات الإلكترونية التي تمكن من ممارسة جميع الأنشطة والأعمال داخل الشركات أو بين الشركات وعملائها وموزعيها ومورديها بصورة أسرع .وأكثر دقة وعبر نطاق أو مدى زمني ومكاني أوسع. والتي يمكن حصرها في الخدمات التالية :

1- **البطاقات الائتمانية** : هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص الذين لهم حسابات مصرفية و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، و بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة الحصول على ائتمانا مجانيا متفق عليه مع المصرف يقومون بسداده بعد مدة، فهي عبارة عن مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو معنوي بناءا على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمنه التزام المصدر بالدفع كما يمكنه أيضا من سحب النقود من المصارف.

2- البطاقات الغير الائتمانية :هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على الائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

-**البطاقة المدينة (بطاقات الدفع)** : وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للزبون حامل البطاقة، حيث تسمح له بتسديد مشترياته، و يتم السحب في البنك مباشرة عكس البطاقات الائتمانية، فإن الزبون يحوّل الأموال العائدة له إلى البائع عند استعماله لهذه البطاقة، و تتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت و الجهد للعملاء و كذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.

-**بطاقة الدفع مقدما** : و هذه البطاقة تقوم على أساس تثبيت مبلغ محدد بحيث يمكن الدخول في البطاقة بذلك المبلغ،ليتم التخفيض التدريجي لمبلغ البطاقة كلما تم استعمالها، ومن أمثلة البطاقات المتداولة،بطاقات النداء الهاتفية، وبطاقات النقل الداخلي العام.

3- **البطاقة الذكية**: الكروت الذكية عن بطاقة بلاستيكية ذات مواصفات ومقاييس معينة محددة من قبل منظمة **ISO**" وتحتوي تلك البطاقة على الرقاقة الالكترونية، تعمل كشبه حاسب آلي بحيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها. فيتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف،المبلغ المنصرف و تاريخه، تاريخ حياة العميل المصرف.

4- النقود الإلكترونية :تعرف على أنها عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق إلكترونية،فهي عبارة عن مجموعة بروتوكولات وتوقيعات رقمية تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل العملات التقليدية، وبسبب تنوع هذه المنتجات فقد يصعب إعطاء فكرة عنها إلا عن طريق تحديد صورها المتمثلة في:

-**الصورة الأولى**: هي البطاقة المدفوعة مسبقا والتي يمكن استخدامها لأغراض متنوعة ويطلق عليها إسم البطاقة المختزنة القيمة أو محفظة النقود الإلكترونية PURSES ELECTRIC.

-**الصورة الثانية: هي** آليات الدفع مختزنة القيمة أو سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية، المتعارف عليها باسم نقود الشبكة Money Net، أو النقود السائلة الرقمية Digital Cash.

وعليه فإن أهم ما يميز النقود الإلكترونية هو قيمتها المسددة مسبقا،والتي تكون مختزنة بداخلها .

5- **الشيك الإلكتروني** : يعرف بأنه رسالة إلكترونية مؤمنة وموثقة تحمل التزاما قانونيا بالدفع وهو ذات الالتزام في الشيكات الورقية،أي أنه وثيقة إلكترونية تحل محل الشيكات الورقية ولكن بشكل وتنسيق إلكتروني،حيث يتم إرسال هذه الرسالة عبر البريد الإلكتروني المؤمن من مصدر الشيك إلى حامله،هذا الأخير الذي يحصل على مستحقاته بعد تقديم الشيك للمصرف عبر الانترنت، والذي يحمل توقيعا رقميا مشفرا يصعب تزويره.

و هنا تظهر أهمية التوقيع الإلكتروني، والذي أصبح اليوم معترف به قانونا في بعض البلدان، ليس فقط في قضايا النقد والائتمان، بل تجاوز ذلك إلى مختلف المعاملات والعقود الإلكترونية بالرغم من ذلك فإنه لا توجد تشريعات وقوانين تحمي التوقيع الالكتروني.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

6- السفتجة الإلكترونية : هي محرّر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن الأمر الصادر من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغ من النقود إلى شخص ثالث يسمى المستفيد أثناء الإطلاع أو في تاريخ محدد.

7- استخدام أجهزة الصراف الآلي : عبارة عن استخدام وسيط بين المتعاملين يتلقى طلبات وبيانات كل منهما ويتحقق منها عن طريق موقعه على الشبكة،ويتولى عملية عرض السلعة أو الخدمة والتسليم والوفاء لقاء عمولة معينة،وهو ما يساهم في ربح الوقت و تقليل التكاليف.

8- المقاصة الإلكترونية: هذه الخدمة تسمح بتحويل النقود من حساب الزبائن إلى حسابات أخرى في أي فرع لأي مصرف في البلد، مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، كما تطورت هذه الخدمة بحيث أصبحت تشمل نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، حيث أصبحت التسوية الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة.

المطلب الثاني: ضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

فرضت المستجدات الدولية والوطنية تغيير نمط عمل بعض المرافق العامة حتى يتواكب مع مختلف التطورات الحاصلة، مما دفع مختلف الدول ومنها الجزائر إلى تطبيق ما استجد من هذه التطورات التكنولوجية على عمل المصارف وتغيير نمط تقديم الخدمات المصرفية بها.

أولا: دوافع التحوّل لأسلوب الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس دربا من دروب الرفاهية، إنما حتمية تفرضها التغيرّات الحالية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محدّدات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة الخدمات المصرفية وضمان سلامة العمليات التي تقدمها المصارف الجزائرية، كلها من الأمور التي دعت إلى نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في المجال المصرفي ضمن النقاط التالية:

1- تخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء الفروع في مناطق جديدة،خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة،حيث أن العمل بطرق إلكترونية يمكن البنوك من التكفل بعدد كبير من العملاء وتقديم خدمات مصرفية جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل،مثلا تكلفة إنشاء موقع للمصرف عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة متدربة ومستندات وصيانة،حيث يمكن من خلال المصرف الإلكتروني تسويق مختلف الخدمات المصرفية والتبادل الإلكتروني للوثائق في مدة وجيزة.

2-أن تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصارف يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بالمصارف وترويج خدماتها والإعلام بالمؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف العملاء وكافة الأطراف الأخرى المعنية بالأمر.

3-تمكين المصارف من المشاركة في تشجيع سوق المال وتطويره عن طريق الزيادة في نسبة إقبال المدخرين للتعامل والتملك في أسهم وسندات الشركات المختلفة، وذلك من خلال إنشاء وتأسيس شركات السمسرة وإدارة المحافظ وتغطية الاكتتاب والخصم من جهة، وكذا القيام بحملات ترويجية وتنشيط الخدمات والأنشطة المقدمة لتسهيل أداء عملية البيع والشراء للأوراق المالية من جهة أخرى،مما يؤثر على تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر في إطار إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع إلكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.

4-تسارع التقدم التكنولوجي والثورة المعرفية المرتبطة به، فتوظيف التكنولوجيا الحديثة لصالح المجتمع وتمكينه من الحصول على فوائد كثيرة، تتمثل في تحسين أداء خدمات المصارف وإتاحة الفرصة للاستثمار في قطاع التكنولوجيا لتسهيل الحياة والاستفادة من المزايا التقنية المتوفرة على المستوى الدولي.

5-حاجة الموظفين بالبنوك للدعم النوعي من خلال معلومات صلبة ونظام عمل متطور.

6- توجهات العولمة نحو دفع العديد من المصارف لتحسين خدماتها لترتقي للمستويات العليا، للحصول على شهادة الجودة العالمية لخدماتها من ناحية،وإرضاء المتعاملين معها من ناحية أخرى، بعد أن أصبح أمامهم معيار عالمي يستطيعوا من خلاله مقارنة ما تقدمه مصارف دولتهم من خدمات مصرفية محلية بما تقدمه الدول المتقدمة من خدمات مصرفية راقية.

ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

حتى يتم تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية ضمن دائرة تقديم الخدمات المصرفية لابد من توافر جملة من المتطلبات التي تشكل الأرضية الصلبة للانتقال من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني والمتمثلة في:

1-المتطلبات التشريعية : يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفقا للمستجدات،**من خلال** إصدار القوانين والأنظمة والإجراءات التي تسهل التحوّل من تقديم خدمات مصرفية تقليدية إلى خدمات مصرفية إلكترونية من جهة،وتلبي متطلبات التكيف مع ذلك التحول من جهة أخرى، لأن معظم التشريعات والقوانين نشأت في بيئة تقليدية، لذا فإنها قد أسست لأداء العمل وفقا لمعايير الانتقال واللقاء المباشر بين موظف المصرف وطالب الخدمة، وبالطبع فإن التحول إلى الإدارة الإلكترونية يحتاج بيئة قانونية وتشريعية مختلفة، كما أن وجود التشريعات والنصوص القانونية يسهل عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية من قبل المصارف ويضمن مشروعية ومصداقية تقديم خدمات مصرفية إلكترونية.

2-المتطلبات التقنية: تعتبر من أهم المتطلبات التقنية المتطلبات التالية:

أ- البنية التحتية التقنية:

يقف في مقدمة متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات المصرفية، البنية التحتية التقنية، والتي لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات، وبقدر كفاءة البنى التحتية، وسلامة سياسات السوق الاتصالي، وتحديدا السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت، بقدر ما تتحقق معايير التعامل السليم مع مختلف العناصر التي تؤثر بدورها على البناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات،فضلا على ضرورة توافر الأجهزة والبرمجيات والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية، وهذه دعامة الوجود و الاستمرارية والمنافسة لتطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن عملية تقديم الخدمات المصرفية،حيث لم يعد المال وحده المتطلب الرئيسي لذلك، بل إن استراتيجيات التواؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعلة وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية أصبحت هي الأهم.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

ب -الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية:

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والاهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بتقديم الخدمات المصرفية في إطار تبني تطبيق الإدارة الإلكترونية،ويتم ذلك من خلال إخضاع كافة الموظفين لدورات تدريب على طرق استعمال أجهزة الكمبيوتر وإدارة الشبكات وقواعد المعلومات والبيانات،كما يتم بنشر ثقافة استخدام التكنولوجيات الحديثة وطرق استخدامها للمواطنين المتعاملين مع المصارف.

ج- الرقابة التقييمية الحيادية

أن واحدا من عناصر النجاح الارتكاز على التقييم الموضوعي، من خلال لجوء المصارف إلى جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأداء مواقعها .ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكاز إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع، لكنه ليس كذلك دائما وان كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية.

3- المتطلبات الأمنية:

تعد مسألة أمن المعلومات من أهم معضلات العمل إلكترونيا؛ بمعنى أن المعلومات والوثائق التي يجرى حفظها وتطبيق إجراءات المعالجة والنقل عليها إلكترونيا لتنفيذ متطلبات العمل المصرفي يجب الحفاظ على أمنها عن طريق توفير الأمن الالكتروني والسرية الالكترونية على مستوى عال لحماية المعلومات الوطنية والشخصية و التي تتطلب القيام ببعض الإجراءات منها وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الانترنت. ، تبني إستراتيجية وطنية لأمن المعلومات بحيث يضمن تعاون أجهزة القطاعين العام والخاص، وضع القوانين واللوائح التنظيمية التي تحد من السطو الالكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الالكترونية، تحديد الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة،وكذا تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية والاحتفاظ بنسخ احتياطية لنظم المعلومات بشكل آمن و تشفير المعلومات التي يتم حفظها وتخزينها ونقلها على مختلف الوسائط

ثالثا: مظاهر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية بالجزائر:

رغم التطورات التي عرفتها أنظمة تقديم الخدمات المصرفية في الوقت الراهن و توسع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات،إلا أن الجزائر بقيت بعيدة نوعا ما عن المستجدات رغم توجهها لتحديث نظام الدفع منذ سنوات عديدة، وكذا رغم المساعدات التي تلقتها للنهوض بالمصارف في المجال، حيث تحصلت على دعم و مساعدة من طرف البنك العالمي قدرت ب 16 مليون دولار أمريكي ،حيث شرعت الجزائر في تنفيذ مشروع تحديث أنظمة الدفع سنة 2006 بانطلاق مشروع نظام التسوية الإجمالية الفورية، نظام المقاصة الالكترونية بدلا من المعالجة الورقية، كما حظيت أدوات الدفع هي الأخرى بنفس الاهتمام.

1 - تحديث أنظمة الدفع:

عرفت أنظمة الدفع بالجزائر تطورا تبرز أهم مظاهره في نوعين من الأنظمة:

أ- نظام التسوية الإجمالية الفورية:

هو نظام إلكتروني للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام،وتطبقه البنوك لمزايا دفع المدفوعات في نفس اليوم بالقيمة الحقيقية وبدون إلغاء،وهو مصمم ليستوعب تحريك الأموال بصورة سريعة ومؤكدة،تم استحداثه في الجزائر طبقا للنظام رقم 05-04 المؤرخ في 13 أكتوبر 2005،وتم تطبيقه في فيفري 2006 حيث سجل النظام حوالي 237.311 عملية تسوية للمدفوعات سنة 2011 مقابل 211.561 عملية تسوية في 2010.

وهو نظام يتعلق بالحالات التالية

- الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي، مما يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة.
- المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات.
- تنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل او تفوق مليون دينار ومعالجتها بالوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية.

ب- نظام المقاصة الإلكترونية:

اعتمد في 15 ماي 2006 وهو نظام يسمح بتبادل كل طرق الدفع المرتبطة بمدفوعات الجمهور (شيكات،أوراق تجارية،تحويلات،اقتطاعات آلية،عمليات على البطاقات)، حيث لا يقبل هذا النظام إلا التحويلات المالية التي تقل قيمتها عن 1 مليون دينار،حيث سجل هذا النظام حوالي 17.062 مليون عملية دفع سنة 2011 مقابل 13.818 مليون عملية سنة 2010 .

2-تحديث أدوات الدفع:

تم تحديثها من خلال إنشاء شركة سأتيم، أين أطلقت سأتيم مشروع نظام نقدي مشترك مابين المصارف سنة 1996 التي قامت بالعديد من المشاريع في المجال، تم على إثرها تحديث بعض أدوات الدفع الإلكتروني التي تسمح بإجراء المعاملات في كل أرجاء القطر الجزائري، سواء عبر الشبابيك البنكية الآلية.

الخدمات الذاتية البنكية: أين يمكن الاطلاع على رصيد الحساب أو طلب إعداد كشف مصغّر عن العمليات العشرة الأخيرة التي تمّ إجراؤها بواسطة البطاقة وكذا طلب دفتر الصكوك أو تحويل ودفع الأموال.

3-البطاقات المصرفية:

بدا العمل بها في الجزائر سنة 1989 من طرف البنك الخارجي الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، البنك الوطني الجزائري، وتتمثل أنواع البطاقات المصرفية المعتمدة في الجزائر، فيما يلي:

البطاقات المحلية :تسمح بالقيام بعملية السحب والدفع، ويمكن التمييز بين الأنواع التالية:

البطاقات العادية: تمنح لفئة عملاء المصارف الذي يكون دخلهم أكبر أو يساوي 10000 دج .

البطاقة الذهبية: تمنح للعملاء الذين يكون دخلهم أكبر أو يساوي 45000 دج .

البطاقات البنكية: التي تصدر لصالح المؤسسات والشركات :تصدر لصالح الشركات والمؤسسات التي يفوق دخلها الشهري 200000 د.ج.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

الدفع بالبطاقة الإلكترونية في الجزائر، التي دخلت حيز التنفيذ منتصف 2016 و بداية 2017 و ستصل عدد بطاقات الدفع الإلكتروني التي يرتقب توزيعها في المرحلة الأولى حوالي 15 مليون بطاقة.

-البطاقات الدولية **:** موجه للعملاء الذين لهم حسابات مفتوحة بالعملة، و نميز بين نوعين:

بطاقة Visa Classiqueتمنح للعملاء الذين رصيدهم من العملة أكبر أو يساوي 1500 أورو.

الفصل الثاني: مخاطر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

حفاظا على ديناميكية المسار الذي تم اتخاذه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية، كان لابد من تحديد المخاطر والعقبات التي تحول دون استمرارية هذا المسار وتحقيق نجاحات في عملية التطبيق، وكذا التطرق لبعض الأساليب التي يمكن من خلالها تخطي هذه العقبات والتغلب على مختلف المخاطر.

المطلب الأول: أنواع مخاطر تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

رغم ما حققه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية من مزايا ومن تخطي لعيوب تقديم هذه الخدمات بطريقة تقليدية سواء من حيث السرعة أو الجودة، إلا أن ذلك قد أفرز أنواع أخرى من المخاطر منها:

أولا: المخاطر القانونية:

و هي تلك المخاطر الناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق و الالتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية لا سيما و أن العدد من وسائل أداء تلك العملات المصرفية لا زالت في مرحلة التطوير مثل السجلات و التوقيعات و العقود الإلكترونية و قواعد إرسال و تلقي السجلات الإلكترونية، و الاعتراف بسلطات و قواعد التصديق الإلكتروني، و إحكام السرية و الإفصاح، وتبرز أهم التحديات القانونية متمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية، حجيتها في الإثبات أمن المعلومات، وسائل الدفع، التحديات الضريبية، إثبات الشخصية، التواقيع الإلكترونية، أنظمة الدفع النقدي المال الرقمي أو الإلكتروني، سرية المعلومات، أمن المعلومات من مخاطر إجرام التقنية العالية، خصوصية العميل، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر، حجية المراسلات الإلكترونية، التعاقدات المصرفية الإلكترونية، مسائل الملكية الفكرية للبرمجيات وقواعد معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات المزودة للتقنية أو الموردة لخدماتها أو مع المواقع الحليفة مشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون المعلوماتية،لتحدث هذه المخاطر نتيجة عدم احترام القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المصرفية الالكترونية ومن ذلك عدم وضوح ما إذا كانت هناك قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

ثانيا: المخاطر التقنية:

تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للعمليات المصرفية الالكترونية. أو من أخطاء العملاء،فهي مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الالكتروني نتيجة سوء استخدام هذا النظام، أو سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها. أو نتيجة عدم توفر وسائل التأمين الكافية للنظم أو عدم تصميمها أو إنجازها،مما يفرز خطأ في تشغيل البرمجيات وتتمثل فيما يلي :

1-**عدم التأمين الكافي للنظم**: وهي تتعلق بعدم توافر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات البنك، مما يتيح إمكانية اختراقها، حيث يتم التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها سواء أكان ذلك خارج البنك أومن العاملين فيه.

2-**عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز عمل أو أعمال الصيانة** :وهي تنشأ بسبب عدم كفاءة النظم أو إخفائها لمواجهة.متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل مشاكل الصيانة،لاسيما إذا تم الاعتماد على مصادر خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية التحتية اللازمة أو نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك الأعمال. لاسيما وأن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح، وهو ما يؤثر على سمعة المصرف التي تبدأ بالانحطاط من اللحظة التي يعجز فيها عن إدارة أنظمته المستخدمة،مما يولد عند الزبون القناعة الكافية أن هذا المصرف لا يستطيع أن يوفر الحد الأدنى من الأمان المطلوب، فإذا ما واجهت أحد المصارف مشاكل في خدماتها الالكترونية فقد يؤدي ذلك إلى فقدان الثقة بها.،ليتوافر على إثره رأي عام سلبي اتجاه المصرف، الأمر الذي قد يمتد إلى التأثير على مصارف أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر لها. وقد بدأت المصارف تطرح مخاطر ناجمة عن اتساع الهوة في علاقتها مع العملاء مما جعلها تتعرض لعمليات نصب مختلفة، ذلك أن الخدمة المصرفية عبر الانترنت يكون من الصعب مراقبتها بصورة دقيقة، وهو ما يؤثر على حجم السيولة النقدية سواء بالزيادة أو بالنقصان لصعوبة مراقبتها من طرف البنك المركزي، وحتى يمكن التحكم

و الحد من هذه المخاطر لابد من إتباع إجراءات التقنين و ذلك بالترخيص القانوني للطرق و المعاملات الإلكترو نية، كما لابد من التنسيق الدولي لتنظيم هذه المعاملات.

3-**إساءة العملاء استخدام نظام الدفع** : ينتج هذا الخطر نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية،وكذا نتيجة سماحهم لعناصر أخرى بالدخول إلى حسابات عملاء آخرين و استخدام معلوماتهم الشخصية،بالإضافة إلى استخدام أحد العملاء رقم بطاقته في برنامج غير محمي قد يسمح للغير بالحصول على معلومات وافية عن حسابه،كذلك يؤدي تسرب فيروسات في البرامج والحواسب المتصلة بالانترنت إلى إتلاف البرامج والأنظمة،وتوزيعها للمستهلك النهائي بطريقة مشوهة وغير سليمة،مما يلحق ضرر بالعميل من جهة وبالمصرف من جهة أخرى .من خلال إمكانية إتلاف وتدمير المعلومات الأساسية للمصارف .

ثالثا: مخاطر خرق أنظمة الأمن والحماية (الجرائم الإلكترونية):

يعد الأمن المعلوماتي من أهم المخاطر التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال تقديم الخدمات المصرفية،فبرغم وجود مجموعة من الأساليب المضادة لهذه الاختراقات إلا أن مشكلة أمن المعلومات لازالت تشكل هاجسا في ظل انتشار الجرائم الإلكترونية التي تتمثل في كل سلوك سلبي أو إيجابي يتم بموجبه الاعتداء على البرامج والمعلومات للاستفادة منها بأية صورة كانت، والتي من بينها :

1- **مخاطر تبييض الأموال:** لقد وضعت اللجنة الأوروبية لغسيل الأموال تعريفا لهذه العملية وحددت عناصرها حيث عرفتها في دليلها الصادر عام 1990 بأنها" عملية تحويل الأموال المحصل علبها من أنشطة جرمية لتجنب المسؤولية القانونية عن الاحتفاظ بمحصلات هذا الجرم."،لتبر الجريمة كعملية لتحويل المصدر غير المشروع للأموال كالمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات،

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

و أبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي ثم يقوم فرع المصرف الذي سحب المبلغ من ماكينته بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد العميل الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله، وإذا كانت وسائل مكافحة تبييض الأموال تتطور فإن أساليب القيام بعمليات التبييض تتطور هي الأخرى بمستوى أكبر، لا سيما العمليات العابرة لحدود الدول و الخدمات المصرفية المنفذة إلكترونيا، و منها فتح الحسابات المصرفية باستخدام شبكة الانترنت، و كذلك التحويل، و سائر العمليات المصرفية الإلكترونية التي يمكن أن تنفذ مباشرة.و تبعا لخصائص هذه العمليات أصبح ممكنا معرفة التوقيت المحلي لبلد المصرف و قيمة العملية المنفذة و نزعها عند تحريك المشترك للحاسب، إنما يصعب تحديد الهوية الحقيقية لصاحب الحساب، لأنه يكاد من المستحيل بيان الهوية لمنفذ العملية و للمستفيد منها و تحديد مكان وجودهما فعلا، الأمر الذي يستتبع أنه بوسع شخص بمفرده إدارة عدد من الحسابات في الوقت عينه،دون أن يستدعي بالضرورة انتباه المؤسسة أو المؤسسات التي تمسك هذه الحسابات التي تمسك هذه الحسابات، نظرا لأن هذه العمليات لا تستلزم بالضرورة حضور الزبون إلى المصرف، إلا إذا سبق للمصرف أن اشترط ذلك إعمالا لمبدأ اعرف عميلك Know Your Customer تفاديا للمخاطر الناتجة من عدم معرفة الزبائن.وإذا كان بإمكان المصرف وضع إملاء شروط للتعاملات معه،فإنه لا يمكن منع المتعاملين معه من فتح حسابات مصرفية عبر شبكة الانترنت في مؤسسات أجنبية تقدم خدمات مصرفية أخرى،إضافة إلى إشكاليات البطاقات المصرفية التي تثير جملة من التساؤلات التي تتعلق بتبييض الأموال تبعا لتعدد الأنظمة المعمول بها .مما يفرض إعادة النظر بطرق مكافحة غسل الأموال و بتدابيرها و إجراءاتها، وسط تطو رات تكنولوجية و إلكترونية من شأنها أن تكون في حد ذاتها أداة سهلة وفاعلة على القيام بعمليات تبييض الأموال.

2 -مخاطر السلب بالقوة الالكترونية: حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها. وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.

3-مخاطر السطو على أرقام البطاقات :أصبح السطو على أرقام البطاقات عبر شبكة الانترنت عملية سهلة، لذلك تزايدت هذه الحوادث التي أعقبتها عمليات الابتزاز لإرجاع تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها. ونذكر من هذه الجرائم ما يلي :

-تجاوز الحامل لرصيده بالسحب خلال أجهزة الصراف الآلي وتقع هذه الجريمة عندما يقوم حامل البطاقة بالسحب من الآلية للنقود بمبلغ يزيد عن رصيده، أو يتجاوز الحد الأقصى المصرح له به.

-إساءة استعمال بطاقات الوفاء : قد يقدم العميل بشراء سلع و خدمات تتجاوز قيمتها المبلغ الذي يضمنه البنك أو الجهة المصدرة كحد أقصى لها.

-استخدام بطاقة انتهت مدة صلاحيتها : لكل بطاقة مدة صلاحية معينة، و بعد مرور هذه المدة لابد على العميل بردها للبنك أو الجهة المصدرة لها و ذلك إما لتجديدها أو التخلي عنها. بموجبها بائتمان للعميل.

-استعمال البطاقة المسروقة أو المفقودة من قبل الغير.

-السحب ببطاقات الكترونية مزورة:حيث يقوم الغير بتزوير البطاقات عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، و استبدال بياناتها، كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها

المطلب الثاني: أساليب مواجهة مخاطر تطبيق الإدارة الالكترونية في مجال الخدمات المصرفية:

تفاديا للمخاطر الناجمة عن تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية، لابد من اتخاذ بعض التدابير الاحترازية التي تحول دون عرقلة عملية التطبيق، منها ما يتعلق بتقدير المخاطر ومنها ما يتضمن الرقابة على التعرض للمخاطر، في حين يتطرق البعض منها لوضع حد لتلك المخاطر.

أولا: تقدير المخاطر:

يبدأ البنك بتقدير المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها بعد الوقوف على أهميتها المالية ليتسنى له تحديد تلك المخاطر، وبعد ذلك يقوم مجلس إدارة البنك بتحديد الخسائر المالية التي من الممكن أن تلحق البنك في حالة تعرضه لمثل هذه المخاطر، ومن ثم يقوم بدراسة وافية لتلك المخاطر دون أن يخرج في مراحل تقديره لها عن المراحل الثلاثة التالية :

-تحديد المخاطر التي يتعرض اليها المصرف.

-وضع حدود قصوى لما يمكن للمصرف تحمله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر من قبل مجلس إدارة المصارف.

-مقارنة الخطر مع غيره من المخاطر و تحديد قدرة و إمكانية مواجهته.

ثانيا: الرقابة على التعرض للمخاطر:

تشمل هذه الرقابة مجموعة من المجالات نذكر منها:

1-تنفيذ سياسات وإجراءات التأمين: وتستهدف هذه السياسة ما يلي:

-تحديد شخصية المتعامل مع النظم المختلفة.

-ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العلماء أثناء عمليات الدفع.

-ضمان الحفاظ على سرية المعاملات المالية المختلفة للزبائن والعملاء.

-الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية للتتبع عمليات غسيل الأموال.

-ضمان ما تم تسديده من صاحب البطاقة.

2-الرقابة على المصارف: وهي رقابة تمارس من طرف جهات من خارج البنك تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية للدولة، بحيث تقوم هذه السلطات الرقابية بمهمة متابعة امتثال البنوك للأوامر والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي و الهيئات التابعة له و من ثم معالجة التجاوزات المسجلة بحكم القانون أو بحكم التنظيم، وكذا فتح أبواب الحوار مع البنوك للبحث في القضايا التي تعرقل السير الحسن للمؤسسة المصرفية أو تحد من فعالية لجنة الرقابة أو لمعالجة أي قصور في التنظيم الاحترازي بفعل المحيط المصرفي، ثم اتخاذ إجراءات مناسبة سريعة لتصحيح الوضع، مثلا تعتمد سلطة الرقابة (Profil)إستراتيجية بعد تقييم الاحتياجات المالية لمواجهة

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

المخاطر، مفادها العناية بالبنوك التي تتميز بشكل محدد من المخاطرة الإجمالية أو لاحتلالها موقعا حساسا أو لمزاولتها نشاطا هاما في الاقتصاد الوطني.

3- تدقيق الحسابات: يتم تدقيق الحسابات بالاستفادة من الخبراء والشركات المتخصّصة، أين يستطيع المصرف أن يوكل مهام التدقيق في الحسابات العائدة له لموظفين أو لشركات خاصة مختصة بأعمال التدقيق، وذلك بهدف الوقوف على الأخطاء التي كانت لديه ليتمكن في المستقبل من تجنبها أو التقليل منها، أما إذا تم اختيار خبراء التدقيق من موظفي المصرف فمن المستحسن أن يكونوا مستقلين عن إدارة الخدمات المصرفية ليتمكنوا من القيام بعملهم بشكل أفضل وأكثر استقلالية، لابد من اتخاذ الإجراءات الاتية:

أ-وضع سياسات وإجراءات للحماية:

يحتاج المصرف للحد من المخاطر القيام ببعض الأمور المهمة ومنها أن يستخدم نظام حماية على درجة عالية من التقنية للقيام بمهامه بشكل جيد بالإضافة إلى ما يلقى على عاتق المصرف من أعمال الرقابة على النظام المصرفي،وحتى يستطيع هذا النظام القيام بعمله وفق الشكل المطلوب منه ويتمكن من المحافظة على سرية المعلومات المزوّدة له ،إلا أن ما تتطلبه عملية الحماية هو تفعيل العناصر كلها المكملة لعملية الحماية التي أكدت لجنة بازل على إقرار اقتراح يتضمن استخدام عدة طرق لحماية النظام الإلكتروني منها على سبيل المثال :

*استخدام كلمة المرور والتشفير.

*القيام بمراقبة الفيروسات ومنعها من الدخول.

*منع أي عمل غير مشروع من الدخول إلى الأنظمة الإلكترونية المستخدمة سواء كانت من داخل أو خارج البنك.

ب- إحاطة العملاء بكل قواعد عمليات الدفع:

لابد من إرشاد وتثقيف العملاء بشكل مستمر عن قواعد وطرق استخدام أدوات الدفع وخاصة عند تبني أدوات حديثة ومحاولة إعلامهم بمختلف الإجراءات الكيفية لحل الأخطاء وذلك من خلال نشر المصرف للمعلومات على موقعه في شبكة الانترنت أو بأي طريقة أخرى.

ج-تدعيم الاتصالات بين المستويات المختلفة في المصرف:

على المصرف أن يعمل كل ما بوسعه لتدعيم الاتصالات مابين مجلس الإدارة والإدارة العليا وبين مختلف الأقسام وكذا بين العاملين بشأن سلامة أداء نظم الدفع،وأن يوفر عنصر الكفاءة في موارده البشرية من خلال تدريبهم المستمر على مختلف الأنظمة وكيفية التعامل مع مختلف الاختلالات إن حدثت.

الخاتمة:

بعد دراسة تطبيق أسس الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات المصرفية، اتضح أن العمل المصرفي قد تجاوز الوظائف التقليدية في إطار تقديمه لهذه الخدمات، محاولا رفع كفاءة أدائها بما يتماشى ومتطلبات التكنولوجيا الحديثة، التي فرضت نفسها من خلال تخفيضها لتكاليف الخدمات المصرفية ،وتدعيمها للعلاقة القائمة بين العملاء والمصارف،بحيث لا يمكنها التحكم الإيجابي في التحديات التي تفرضها عملية التطبيق،إلا في إطار وضع ضوابط حمائية لعملية التطبيق التكنولوجي للخدمات المصرفية،عن طريق ضمان سرية العمل المصرفي ووضع أطر تشريعية وتنظيمية محكمة،ليبقى على إثرها مشكلة الأمن والخصوصية والثقة بالتعاملات الإلكترونية من أهم العوامل التي أثرت على تطبيق الإدارة الإلكترونية فيها،لاسيما في ظل وجود صعوبة ضمان استمرارية تقديم الخدمة المصرفية على المستوى الفني والتقني والعملي الذي يتطلب بنية تحتية قوية، وباعتبار الجزائر أحد الدول السائرة في طريق تطبيق الإدارة الإلكترونية، فإنه رغم تجسيدها لذلك بقيام العديد من البنوك الجزائرية العمومية والخاصة بتوزيع آلاف البطاقات الالكترونية على زبائنها،سواء كانت بطاقات الائتمان التي تعد عبارة عن قروض محدّدة حسب مداخيل كل زبون يمكنه استعمالها ولو لم يكن في حسابه أي رصيد،أو كانت بطاقات دفع الكترونية مرتبطة بالحساب البنكي للزبون والمحدّد ب 5000 دينار شهريا كأقصى حد يمّكن الزبون سحب أمواله من الشباك الالكتروني.إلا أن التحديات اللا متناهية التي يشهدها النظام المصرفي في مسيرته نحو العصرنة تبقى المحدّد الرئيسي لوتيرة التطور في تطبيق الإدارة الإلكترونية ضمن مجال الخدمات المصرفية،ومن أجل إثراء موضوع الدراسة وإيجاد حلول لتفعيل اعتماد المصارف لخدمات مصرفية إلكترونية، ارتأينا تقديم التوصيات التالية :

*تحسيس العملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية لتنمية الثقافة المالية والمصرفية لديهم عن طريق تأمين كل التحويلات المصرفية ضد أعمال القرصنة وخاصة ما تعلق بجرائم تبييض الأموال.

*الارتقاء بالعنصر البشري عن طريق تدريب الإطارات المصرفية على تبني الأسس التي يفرضها تطبيق الإدارة الإلكترونية عند تقديم الخدمة المصرفية.

*تطوير وتقوية الدور الإشرافي والرقابي للبنك المركزي على باقي البنوك ليتلاءم مع المخاطر التي تتعرض لها في ظل اعتمادها المتزايد على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية.

*توفير بيئة تحتية قوية، سواء من خلال إصدار تشريعات تنظيمية لعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية، أو من خلال إصدار تشريعات عقابية ردعية في حالة الإخلال بأمن وخصوصية هذه الخدمات المصرفية.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

References

أولا: النصوص القانونية:

الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10 -17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 2003/2/3.

ثانيا: الكتب:

محمد حماد مرهج الهيتي، التكنولوجيا الحديثة والقانون الجنائي، دار الثقافة، الأردن،2004.

ثالثا: الرسائل العلمية:

1- سماح مهيوب، أ ثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية حالة نشاط البنك عن بعد، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2،2014.

2- ميادة بلعايش، أثر الصيرفة الإلكترونية على السياسة النقدية-دراسة مقارنة الجزائر، فرنسا، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة،2015

رابعا: المقالات:

1) جمال بوزيان رحماني، تطبيقات الحكومة الالكترونية في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثامن عشرمعة خميس مليانة، الجزائر،2018.
2) جهيدة العياطي ومحمد بن عزة، تطور الخدمات المصرفية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد الثالث، جامعة المسيلة،2017.
3) حمو محمد وحمو علي، مكانة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة المالية، العدد الثاني،200جامعة الجزائر،2017.
4) خليل عبد الرزاق وعادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني،2009.
5) رشيد بوعافية، آلية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الأنترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد السابع،2012.
6) رشيد دريس، الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد السابع والعشرون،2013.
7) رشيد فراح وكريمة فرحي، متطلبات الأعمال الإلكترونية في العالم العربي بين الواقع وضرورة التحسين، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد الثاني والثلاثون،2015.
8) سلمى عشبة عبد العزيز، الإدارة الإلكترونية: مدخل لتميز الإدارة العامة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، جامعة الجلفة، العدد الأول 2017.
9) عدمان مريزق، الإدارة الإلكترونية مدخل لتنمية الإدارة العمومية في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة.
10) على بودلال، تثمين دور الحكومة الإلكترونية في إرساء الخدمة العمومية-مشروع القرن الواحد والعشرين –التجربة الجزائرية، المجلة الجزائرية للمالية العامة، العدد الثالث،2013.
11) علي عدنان الفيل، المسؤولية الجزائية عن إساءة استخدام بطاقة الائتمان الإلكترونية، مجلة الحقوق، العدد الثالث، جامعة الكويت، 2013.
12) علي غريبي ورينوبة الأخضر، إصلاح الخدمة العمومية من خلال الإدارة الإلكترونية وآفاق ترشيدها، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، العدد الثالث،2016.
13) فاطنة بلقرع، دلال العمري وهاجر قريشي، جاهزية الإدارة الإلكترونية في الجزائر ودورها في إرساء الخدمة العمومية، مجلة البديل الاقتصادي، العدد السابع،2017.
14) محمد تاقورت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد السابع، سبتمبر 2012.
15) محمد لمين مراكشي وفيصل فقاير، الإدارة الإلكترونية وأثرها على إصلاح الخدمة العمومية في الجزائر، مجلة الإبداع، العدد الثامن، جامعة البليدة،2017.
16) محمد ياسين مختار ومريم لعشاب، اسهامات الادارة الالكترونية في التطوير الاداري، مجلة الدراسات القانونية والسياسية، العدد الخامس، 2017.
17) مريم بن الشريف، الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات،إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني، 2010.
18) مريم خوبيزي، واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج بازل الدولية للرقابة المصرفية، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، العدد الرابع،2015.
19) نزيهة غالي السفتجة الإلكترونية وقواعد قانون الصرف في التشريع الجزائري، مجلة العلوم الاجتماعية، العدد الخامس والعشرون،2017.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134

This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.

20) نعيمة بارك، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني،2010 .
21) هاجر محمد مالك والطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد الاول،2017.
22) وهراني مجذوب، النظام المصرفي الجزائري في إطار العولمة، مجلة دفاتر اقتصادية، العدد الرابع عشر،2017.
23) وهيبة عبد الرحيم، تقييم وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني، **2010**.

DOI: 10.33687/jhssr.002.01.000134
This is an open access article under the CC-BY-NC-ND license.