



الموضوع

دور استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل المعاملات
البنكية في البنوك.

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - البدر - بسكرة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: محاسبة

الأستاذ المشرف:

د. كردودي سهام

إعداد الطالب(ة):

الهادي نجلاء

عشبية حليلة

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّفة	مؤسسة الانتماء
1	نولي نجلاء		رئيسا	جامعة بسكرة
2	كردودي سهام		مشرفا	جامعة بسكرة
3	شناي عبد الكريم		ممتحنا	جامعة بسكرة

شكر وتقدير

نتقدم بجزيل الامتنان إلى الأستاذة الفاضلة " كردودي
سهام " التي كانت الأستاذة الموجهة و نعم المرشد و التي
لها علينا في هذا العمل أيادي بيضاء و أنارت لنا الدرب و
التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها و نصائحها المفيدة و
القيمة، نشكرك على جميل صبرك و حسن معاملتك لنا منا
فائق التقدير و الاحترام.

كما أننا مدينين بالشكر إلى كل من وقف إلى جانبي منذ
بداية هذا البحث إلى نهايته.

الإهداء

اهدي ثمرة جهدي وعملي هذا:

إلى أعظم الرجال، ركيزة عمري، ومنبع ثقتي وإرادتي إلى ذلك الرجل الكريم أبي الذي هو سند وعز مدى الحياة.

إلى منبع الحنان، بحر الاطمئنان وسريان الأمان، أقحوان الوجود أمي أطال الله في حياته وحفظها لنا يارب.

إلى زوجي الذي كان لي درعا وسندا من أجل إتمام هذا البحث.

إلى ريحان حياتي أختي حفظها الله وكانت لي سند في الحياة.

إلى من تحلو بالإخاء وتميزوا بالوفاء والعطاء إلى ينابيع الصدق الصافي وعلوموني أن لا أضيعهم إلى من وهبني نفحات الحب والحنان ووقفن معي في الأفراح والأحزان إلى حبيباتي وصديقات العمر: الهام، حليلة، مريم، يسرى، سارة، نسيمة.

إلى من تقاسمت معهم المحبة الأسرية أخواني وأخواتي إلى كل الأقارب والأهل والى كل من وسعهم القلب

إلى كل أساتذة وطلبة قسم العلوم التجارية والمحاسبة

نجلاء الهادي

الإهداء

أشكر الله عز وجل الذي أعطاني القوة والصبر لأكمل طريقي وأصل إلى هذه اللحظة.

أقدم إهداء إلى روح أبي رحمه الله عز وجل الذي تمنيت لو أنه كان معي في هذه اللحظات ليقف على نجاحي المتواضع ولكن لا اعتراض على حكم الله.

وإلى أمي التي كانت تقف وراء كل خطوة نجاح لي بدعائها وصلاتها حفظك الله لنا وجعلك نور في حياتي.

وإلى سندي أخي حسين إلى أبي ثاني الذي كان سند ليا بكل من كلمة من معنى، فقد كان قوتي التي تفخر بها والحمد لله أنني أخته.

وإلى أستاذتي المتواضعة سهام كردودي شكرا لأنك شاركتني في عملي هذا وكنت خير عون لي حفظك الله.

وإلى أخواتي وأزواجهم الذي أعطاهم الله نعمة في حياتهم وهي أنا .

وإلى عمي عبد السلام الذي أوصى الولد وكان خير الحافظين للوصاية شكرا، وخالي عبد الرحمان الذي وقف معي في حياتي وكان ناصحي ليا.

وإلى زميلتي نجلا وصديقاتي كل من سارة ويسرا شكرا لأنكم كنتم معي خلال هذا المشوار ومشاركتم أجمل اللحظات.

عشبية حليلة.

الفهرس

الصفحة	فهرس المحتويات
أ	شكر وتقدير.
ب	إهداء .
/	فهرس الأشكال.
/	فهرس الجداول.
/	مقدمة.
	الفصل الأول: نظم المعلومات المحاسبية.
5	تمهيد.
6	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات.
6	المطلب الأول : ماهية المعلومات و النظم المعلومات.
9	المطلب الثاني : مكونات نظم المعلومات.
11	المطلب الثالث : أهداف ومميزات و فوائد نظم المعلومات.
12	المبحث الثاني : نظم المعلومات المحاسبية.
12	المطلب الأول : ماهية نظم المعلومات المحاسبية.
15	المطلب الثاني :مكونات نظم المعلومات المحاسبية.
16	المطلب الثالث :أهمية و أهداف نظم المعلومات المحاسبية.
17	المبحث الثالث: أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية
17	المطلب الأول: أنواع وخصائص نظم المعلومات المحاسبية.
18	المطلب الثاني: أسباب و أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية.
19	المطلب الثالث: مبادئ نظم المعلومات المحاسبية و العوامل المؤثرة فيه.
22	خلاصة الفصل.
	الفصل الثاني: المعاملات البنكية في ظل التطور التكنولوجي
24	تمهيد.
25	المبحث الأول: نشأة العمل المصرفي.
25	المطلب الأول: ماهية البنوك.
26	المطلب الثاني: أنواع البنوك.

28	المطلب الثالث: وظائف البنوك.
29	المبحث الثاني: الخدمات البنكية.
29	المطلب الأول: تعريف الخدمات البنكية.
31	المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية.
33	المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية.
34	المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في المؤسسات البنكية.
34	المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل البنكي.
35	المطلب الثاني: جودة الخدمات البنكية الالكترونية.
39	المطلب الثالث: اثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية.
40	خلاصة الفصل.
	الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_
43	المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة BADR وكالة بسكرة.
43	المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
44	المطلب الثاني: تعريف وأهداف بنك الفلاحة لوكالة بسكرة.
44	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة BADER
47	المبحث الثاني: نظام المصرفي والخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بسكرة_ BADER
47	المطلب الأول: نظام المصرفي الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الفلاحية.
49	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
50	المطلب الثالث: الخطة التسويقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
51	المطلب الرابع: تطور الخطة التسويقية لمنتج الخدمات المصرفية.
58	المبحث الثالث: دور استخدام التكنولوجيا لتسهيل المعاملات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بسكرة-
58	المطلب الأول: المنتجات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
63	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية عن بعد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

66	المطلب الثالث: أثار التكنولوجيا على الخدمات المصرفية عن بعد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بسكرة-
69	خلاصة الفصل.
70	الخاتمة.
71	الملاحق.

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول
50	جدول رقم 1: الأسعار المصرفية عبر الإنترنت "badar net"
52	جدول رقم 2: تحديد نقاط الضعف والقوة لكل المنافسين.
53	جدول رقم 3: المقارنة بين الأسعار التي يقدمها بنك بدر ومنافسيه.
55	جدول رقم 4: نتائج تحليل SWOT.
57	جدول رقم 5: خطة التسويق المقترحة (المنتج ، الترويج ، المكان ، السعر).
60	جدول رقم 6: عدد وحدات TPE المثبتة.
61	جدول رقم 7: TP المثبتة.

قائمة الأشكال

الصفحة	الأشكال
14	الشكل رقم 1: عناصر نظم المعلومات.
33	الشكل رقم 2: دورة حياة الخدمة البنكية.
45	الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للطابق السفلي لوكالة بسكرة.
46	الشكل رقم 4: مخطط الهيكل التنظيمي لمجمع BADER بسكرة.
62	الشكل رقم 5: الخدمات الحاصلة بالنسبة لكل ولاية.

ملخص:

- تهدف الدراسة دور إستخدام نظم معلومات المحاسبية في تسهيل معاملات البنوك، من خلال هذه الدراسة تطرقنا إلى :
- معرفة هذه النظم وأهميتها وطرق إستخدامها وبما تتميز بها من خصائص التي يتم إستغلالها من قبل البنوك .
 - تأثير نظم المعلومات المحاسبية على معاملات البنوك في البنوك.
 - وكيف يتم تعامل مع أنواع الانظام التكنولوجيا المطبق في هذه البنوك من طرف المتعاملين سواء كانوا أشخاص أو تجار مهم اختلفت انواعها.
 - وإلتزام البنوك بتقديم خدمات تتميز بالضمان والموثوقية وسرعة في إستجابة في المعاملات.
- الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات المحاسبية، المصرفية الإلكترونية، آليات الدفع الإلكتروني.

Summary of the case study of the Bank of Agriculture and Rural Development.

The study aims at the role of using accounting information systems in facilitating banking transactions in banks, through the study summary to:

- Knowledge of these systems, their importance, ways of using them, and their characteristics that are exploited by banks.
- The impact of accounting information systems on banking transactions in banks.
- And how are the types of technology systems applied in these banks dealt with by the dealers, whether they are people or important merchants of different types.
- And the commitment of banks to provide services characterized by guarantee, reliability and speed in response to transactions.

key words Accounting information systems, electronic banking, electronic payment mechanisms

تعتبر دراسة نظم المعلومات المحاسبية من الأمور الهامة وذلك من خلال ماحازته المعلومات من موقع متميز في حياتنا المعاصرة وبشكل خاص في ظل الأزمة المالية العالمية الحالية، إذا أن المعلومات التي تنتجها هذه النظم تعد موردا أساسيا من موارد المنظمات على اختلاف أشكالها وفي مقدمتها المصارف التجارية، حيث تشكل هذه المعلومات العمود الفقري في اتخاذ القرارات المختلفة مما يساعد الوحدات المصرفية في تحقيق أهدافها في النمو والاستمرار. ومن جهة أخرى تحقق نظم المعلومات الاتصال الفعال بين مراكز صنع القرار المختلفة في المنظمة وتبادل المعلومات فيما بينها، وبالتالي فان توفير نظم المعلومات الفعالة والكفؤة يساهم إلى حد كبير في تحقيق المصاريف التجارية لأهدافها والقيام بأنشطتها وأعمالها بما ينسجم مع الظروف السائدة في السوق. وتوفقا مع ما سبق سأقوم في هذه الدراسة بمحاولة وضع معايير تقييمية تشكل إطار متكامل تمكن من الحكم على مدى كفاءة هذه النظم في هذا النوع من المؤسسات المالية.

مشكلة الدراسة:

جاءت هذه الدراسة بهدف التعرف على نظم المعلومات المحاسبية المتواجدة والمعتمدة في البنوك على مستوى الجزائر بصفة عامة وعلى مستوى ولاية بسكرة، ومدى اعتماد البنوك عليها في تسهيل المعاملات البنكية، ويمكن صياغة الإشكالية على النحو التالي:

ما دور استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل المعاملات البنكية في البنوك؟

التساؤلات الفرعية:

1. هل تتمتع نظم المعلومات المحاسبية بالمقدرة على تلبية وإشباع حاجات متبوعي نشاط المؤسسات المصرفية من المعلومات؟
2. ما هو دور نظم المعلومات المحاسبية في تفعيل أنشطة وفعاليات المؤسسة المصرفية؟
3. كيف يمكن للمعلومات المحاسبية أن تسهل في المعاملات البنكية؟
4. هل تعتمد المؤسسات البنكية على استخدام نظم المعلومات المحاسبية من خلال الاعتماد على خدمات مصرفية إلكترونية؟
5. كيف تعتمد المؤسسات البنكية على استخدام نظم المعلومات المحاسبية من خلال الاعتماد على خدمات مصرفية إلكترونية؟
6. هل إدخال نظام TPE أجهزة الصرف الآلي في المؤسسات يؤثر في توفير المعلومات؟

الفرضيات:

1. فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك يؤثر في تحقيق خاصيتي الكفاءة والفعالية.
2. تعتمد المؤسسات البنكية على استخدام نظم المعلومات المحاسبية من خلال الاعتماد على خدمات مصرفية إلكترونية.
3. تعتمد المؤسسات البنكية على استخدام نظم المعلومات المحاسبية من خلال الاعتماد على خدمات مصرفية إلكترونية.
4. إدخال نظام TPE أجهزة الصرف الآلي في المؤسسات يؤثر في توفير المعلومات.

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من هدف الذي يسعى إليه الدراسة، كما تبرز أهميته من خلال المجال الذي سنتناوله في الدراسة وهو القطاع البنكي، حيث يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية على مستوى العالمي و الوطني، ومنه فإن أهمية الدراسة تتجلى في معالجة المواضيع الاقتصادية المتصلة بشكل أساسي مع المعلومات المحاسبية للوقوف على مدى فعالية هذه الأخيرة في عمليات التسهيلات المعاملات البنكية، ومما يسمح برسم صورة واضحة على مدى نجاعة نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل المعاملات البنكية.

أهداف الدراسة:

يمكن صياغة أهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها كما يلي:

1. بيان مفهوم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات المصارف.
2. كيفية استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل المعاملات البنكية في البنوك.

منهج الدراسة:

يعتمد على:

- يتم إتباع المنهج الوصفي: من اجل استعراض وصف المكونات ومضمون نظام المعلومات المحاسبية والمعاملات البنكية
- إتباع المنهج التحليلي: يتم فيه جمع المعلومات والبيانات المتعلقة بالبنك وتنظيمها.

خطة البحث:

لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة

مقدمة تحتوي على نظرة سطحية للموضوع.

الفصل الأول: وهو الإطار المفاهيمي الذي يتكون من ثلاث مباحث حيث المبحث الأول يحتوي على ماهية نظم المعلومات والمبحث الثاني عن الإطار العام لنظم المعلومات المحاسبية والمبحث الثالث يتم التطرق فيه عن أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية

الفصل الثاني: هو إطار مفاهيمي تطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث حيث أن المبحث الأول نشأة العمل المصرفي والمبحث الثاني المعاملات أو الخدمات البنكية والمبحث الثالث يحتوي على التطور التكنولوجي في العمل البنكي.

الفصل الثالث: وهو عبارة عن دراسة ميدانية، حيث يتناول في المبحث الأول عن تعريف بالمؤسسة، والمبحث الثاني منهجية الدراسة.

الخاتمة: تضمنت أهم النتائج التي تم التوصل إليها، وعلى أثرها تم وضع مجموعة من الاقتراحات والتوصيات.

دراسات سابقة:

لقد تعددت وتنوعت الدراسات التي تناولت جوانب الموضوع نذكر منها:

1- دراسة بوخاري خديجة "دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء البنوك الجزائرية" مذكرة ليسانس في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة 2019، كان هدف الباحث هي دراسة حالة بنك ودراسة تكنولوجية وأثرها على المصرف.

2- دراسة واضح نعيمة "العوامل المؤثرة على اتخاذ القرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية" أطروحة الدكتوراه، جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان 2017، هدف الباحث من دراسة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

الفصل الأول : مفاهيم حول نظم المعلومات المحاسبية

تمهيد

تعتبر نظم المعلومات المحاسبية من أهم النظم التي تتعامل مع العديد من البيانات التي تنشأ في الوحدة الاقتصادية و يتم الحصول عليها من خلال الأحداث الاقتصادية كما إن نظم المعلومات المحاسبية هي الأداة التي تستخدمها المنشأة في إدارة الدخل و النفقات كما أنها تجعل المنشأة قادرة على تتبع أنشطتها , من خلال جمع , و التسجيل , و التحليل , و التقرير عن الأحداث الاقتصادية للمنشأة بشكل منتظم .

من خلال هذا نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث التي كانت على النحو التالي:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات.

المبحث الثاني: نظم المعلومات المحاسبية.

المبحث الثالث: أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية.

المبحث الأول : مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات

ان المعلومات في الوقت الحاضر تعتبر ثروة كبيرة ويجب أن نقوم باستغلالها بأحسن الطرق، والمعلومات تعتبر أساليب علمية متطورة لما تحققه من تيسير العمل في الإدارة ونجاحه.

المطلب الأول: ماهية المعلومات و نظم المعلومات.

حتى يمكن فهم نظم المعلومات علينا أولاً أن نبدأ بكل من النظام والمعلومات.

الفرع الأول: مفهوم المعلومات

أولاً: مفهوم النظام :

عرف النظام بأنه ، مجموعة من المكونات ذات علاقة متداخلة مع بعضها ، تعمل على نحو متكامل داخل حدود معينة لتحقيق هدف أو أهداف مشتركة في بيئة ما (طارق، 2003، صفحة 23)

وعرف بأنه، مجموعة من الأشياء المادية و الأكثر المنطقية و العلاقة المتبادلة فيما بينها و التي يتم توجيهها نحو تحقيق هدف أو أهداف مشتركة وعرف بأنه، مجموعة نظم الفرعية التي ترتبط مع بعضها لتكون النظام.

وعرف بأنه، مجموعة من الأجزاء المترابطة و المتفاعلة فيما بينها لتحقيق أهداف مشتركة من خلال أنشطة ووظائف محددة في بيئة معينة.

ويعرف أيضا بأنه مجموعة من العناصر أو الأجزاء المترابطة التي تعمل بتنسيق تام وتفاعل تحكمها علاقات والية معينة في نطاق محدد لتحقيق غايات مشتركة وهدف عام بواسطة قبول المتدخلات ومعالجتها من خلال إجراء تحويلي منظم للمتدخلات بهدف إنتاج المخرجات مع التغذية الراجعة و الرقابة. (النجار، 2010، صفحة 30)

نستطيع تعريف النظام بأنه، مجموعة من العناصر المرتبطة تتفاعل و تتكامل فيما بينها ومع بيئتها لتحقيق أهداف مشتركة.

نستنتج من تعاريف النظام بأنه:

- مجموعة من الأشياء المادية و الأفكار المنطقية و العلاقات المتبادلة فيما بينها.
- مجموعة من العناصر المترابطة أو الأجزاء المتفاعلة في بيئة ما و داخل حدود معينة.
- تتفاعل هذه العناصر وتتكامل مع بعضها البعض ومع بيئتها لتحقيق هدف أو أهداف معينة.
- النظام يؤدي نشاطا هادفاً أو له سمات تميز ، عن غيرهم و يقيم علاقات مع البيئة التي تحيط به و يوجد في زمان معين و مكان معين.
- قيمة وفعالية النظام ككل تكون أكبر من مجموعة قيم أو فعاليات كل جزء من مكوناته على حدة.

ثانياً : مفهوم المعلومات

تعني المعلومات، من ناحية اللغوية، العلم والمعرفة، كما تعرف بأنها كل ما يعرفه الإنسان عن قضية ما، أو عن حادث. أما من الناحية الاصطلاحية فتعني المعلومات البيانات المصاغة بطريقة هادفة، لتكون أساساً لاتخاذ القرار.

كما أنها المعلومات هي عبارة عن مجموعة من البيانات التي قد تم معالجتها وتحليلها وتلخيصها وتجربتها لتحقيق الأهداف المرجوة منها، واستخدامها في المجالات المختلفة، أي أنها البيانات المجهزة في شكل منظم ومفيد بتسلسل منطقي، أو هي البيانات منظمة ومعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين ن فالمعلومات تخبر المستخدم بشي ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه.

هي أيضا البيانات التي خضعت للمعالجة والتحليل والتفسير بهدف استخراج المقارنات والمؤشرات والعلاقات التي تربط الحقائق والأفكار والظواهر بعضها البعض . (سليم، نظم المعلومات الإدارية ، 2000، صفحة 42) ويتضح من التعريفات التالية السابقة :

- أن المعلومات هي عملية لتحليل البيانات بهدف معالجتها وترتيبها لتصبح معلومات مفيدة تساعد في عملية إتخاذ القرار في الوقت المناسب
- أن الحصول المعلومات الدقيقة التي تعبر عن العمليات المالية تساعد متخذي القرارات في إتخاذ القرارات الصحيحة
- أن المعلومات هي المخرجات لعملية التشغيل على البيانات التي تساعد الوحدة الاقتصادية بالقيام بوظائفها الإدارية والمحاسبية . (حسين، 2006، الصفحات 26-27)

ثانيا خصائص المعلومات: تتميز المعلومات بمجموعة من الخصائص حتى تكون معلومة قيمة و هي :

- التوقيت: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب بحيث تكون متوفرة وقت الحاجة إليها حتى تكون مفيدة و مؤثرة.
- السهولة و الوضوح: بمعنى أن تكون المعلومة واضحة و مفهومة لمستخدمها أي عرضها بالشكل المناسب للمستخدم دون غموض.
- الصحة والدقة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تكون معلومة حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه و دقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء تجميع و تقرير هذه المعلومات . (محمد نور برهان ' غازي إبراهيم رحو ، 2003، صفحة 24) ط 2
- الملائمة : وتعني أن تكون المعلومة ملائمة ومناسبة لطلب المستخدم .
- الواقعية: أي تتسم المعلومات بالواقعية ممثلة لواقع المؤسسة محل الدراسة . (حلمى، 1998، صفحة 78)
- الشمولية: حيث تكون بصورة كاملة دون تفصيل زائد ودون إيجاز يفقدها معناها.
- التكلفة: بحيث تكون تكلفة المعلومات أقل من فائدتها أي العائد المتوقع أكبر من تكلفة الحصول عليه

الفرع الثاني: تعريف نظم المعلومات:

يمكن تعريف نظم المعلومات على أنها مجموعة متداخلة من المكونات التي تعمل على تجميع و تشغيل و تخزين ونشر المعلومات و ذلك بغرض مساندة عملية صنع القرار و الرقابة داخل المنظمة . (مرسى، 2006، صفحة 64)

كما يعرف أنه مجموعة من الإجراءات التي تتضمن عملية تجميع و تشغيل و تخزين و توزيع و نشر و استرجاع المعلومات و من ثما بثها لمن يحتاجها. (بومدين أوتان، 2010_2011، صفحة 35)

وعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من الإجراءات التي تقوم بجمع واسترجاع وتشغيل وتخزين و توزيع المعلومات لتدعيم و اتخاذ القرارات والرقابة في التنظيم . (محمد سونيا، 2000، صفحة 14)) وعرف بأنه , مجموعة من العناصر المرتبطة التي تعمل معا على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم عملية صنع القرارات و التنسيق و الرقابة و التحليل والملاحظة في المنظمة وعرف بأنه مجموعة من الموارد و المكونات المرتبطة مع بعضها لشكل منتظم من إنتاج المعلومة المفيدة. (الرازق، 2008، صفحة 19)

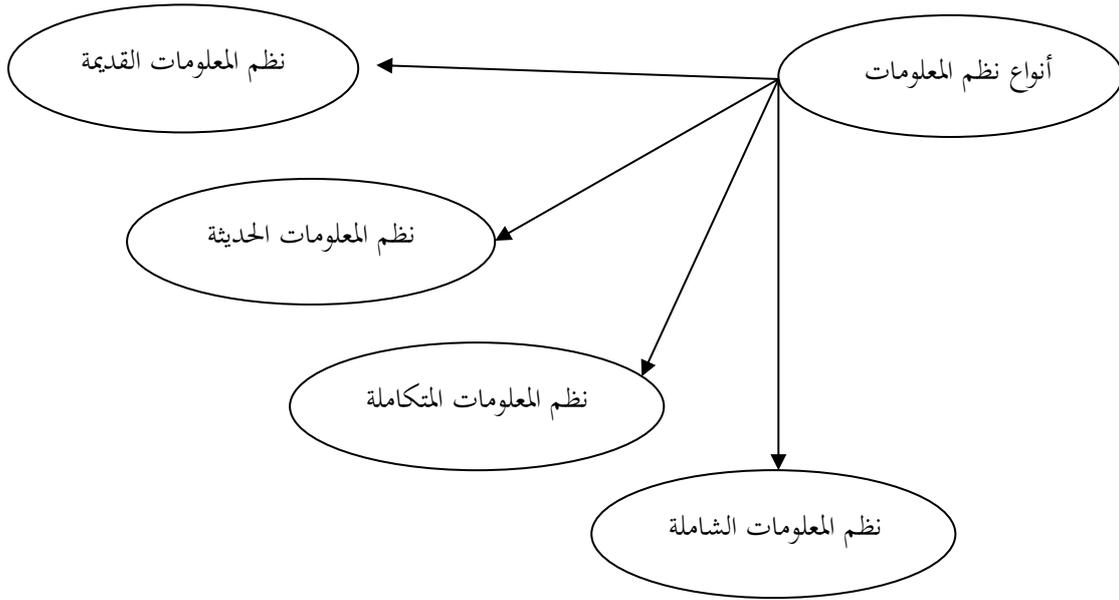
ونستنتج من تعريف نظام المعلومات بأنه:

1. مجموعة من الأفراد و التجهيزات و الإجراءات و البرمجيات و الاتصالات وقواعد البيانات .
2. هذه العناصر تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آليا على جمع البيانات و تخزينها ومعالجتها وبثها للمستخدمين .
3. نظم المعلومات الحديثة تستخدم الحواسيب الحديثة في جمع البيانات و تخزينها ومعالجتها بسرعة هائلة لإعطاء المديرين المعلومات المناسبة وبتوقيت ملائم .

أولا: أنواع نظم المعلومات

تشمل أنواع نظم المعلومات الأتي: (سليم، نظم المعلومات الإدارية، 2002، صفحة 42)

1. نظم المعلومات القديمة: هي النظم التي تعتمد على بشكل أساسي على الوسائط اليدوية الورقية و بعض الآلات و الأدوات في جمع و معالجة و توزيع المعلومات .
2. نظم المعلومات الحديثة: هي النظم التي تعتمد على الأجهزة الحاسوبية في معالجة البيانات .
3. نظم المعلومات المتكاملة: تعبر عن المفهوم الحديث لنظم المعلومات ويتم تطبيقها عند تواجد أكثر من نظام واحد في المنظمة.
4. نظم المعلومات الشاملة: إن تطبيق نظرية النظم يعين أن يكون نظام المعلومات شاملا لكل المتغيرات المؤثرة فيه و المتأثرة بسواء على مستوى المنظمة أو مستوى البيئة الخارجية.



المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات

الفرع الأول: مكونات نظم المعلومات

1. الموارد المادية : ويشمل جميع المعدات المادية و الموارد المستخدمة في معالجة البيانات مثل : الحواسيب و الآلات

الحاسبة و مختلف دعائم المعلومات من أوراق و الأقراص المغناطيسية.

2. البرمجيات: إن أنظمة المعلومات تقوم على استعمال أجهزة الإعلام الآلي و لهذا من الضروري إدماج واستعمال

البرامج فهذه الأخيرة هي الصورة الأوتوماتيكية لمعالجة المعلومات التي تتضمن سير البرامج، أو بمعنى أدق برامج

التشغيل ويرتبط وجودها فقط بحضور أجهزة الإعلام الآلي.

3. الموارد البشرية الأفراد: هناك الحاجة للأفراد لتشغيل جميع أنظمة المعلومات وهذا المورد يتكون من الاختصاصيين

والمستخدمين النهائيين .

ويقصد بالاختصاصيين الأفراد الذين يحللون ويصممون ويشغلون نظام المعلومات ويتكونون من :محلي الأنظمة والمبرمجين، ومشغلي

الحاسوب.

ويقوم محلي النظام بتصميم النظام بالاستناد إلى الاحتياجات المعلوماتية للمستخدمين النهائيين ويقوم المبرمجين بإعداد برامج

الحاسوب بناء على الموصفات التي يقدمها محلي النظام، ويقوم مشغلو الحاسوب بتشغيل الحواسيب، أما المستخدمين النهائيين هم

الأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات، ويمكن أن يكونوا المدراء أو المحاسبين أو المهندسين وأكثرهم المدراء المحاسبين أو

المهندسين و أكثرها من مستخدمي نهائيين بأنظمة المعلومات.

4. البيانات: وهي أكثر الموارد الخام لنظم المعلومات ، فإن مفهوم البيانات قد تم توسعه من قبل المدراء و الاختصاصيين في أنظمة المعلومات ، حيث أن البيانات يمكن أن تأخذ أشكالاً مختلفة كالأرقام و الحروف والرموز . (الصريفى، 2009، الصفحات 198-200)

الفرع الثاني: وظائف نظام المعلومات.

بشكل عام يمكن أنصف وظائف نظم المعلومات فيما يلي:

1. وظيفة إدخال البيانات: يقوم نظام المعلومات بتجميع و إعداد البيانات من مصادر مختلفة، وذلك عن طريق التويب و إعادة ما يتم إدخال إليه:

وسيط مادي مثل الأوراق .

إدخال مباشر للحاسب الآلي: ويتميز الإدخال المباشر بالسهولة و الملائمة. (فوزي، 2009، الصفحات 14-15)

2. وظيفة معالجة البيانات: يمكن تعريف معالجة البيانات بمجموعة متباينة من العمليات التي تسمح بتغيير وظيفة الرقابة على أداء النظام: تختص هذه الوظيفة بإصدار بيانات مرتدة حول أنشطة المدخلات و المخرجات و التخزين و التشغيل و اكتشاف أي إنحرافات و العمل على إصلاحها .

3. وظيفة المخرجات: يقصد بها بوظيفة الاحتفاظ بالبيانات بصورة منظمة، بحيث يمكن استرجاعها عند الحاجة إليها، ويتم تنظيم البيانات في قواعد البيانات و الملفات و السجلات و هذا يسهل استرجاعها.

تجميع و تحليل و تويب و تلخيص البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقسيم البيانات ، التأكد من صحتها و تناسبها مع الغرض الذي تستعمل فيه، ويتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة ن و تقوم على بعض العمليات وفقاً للإجراءات المحددة مسبقاً .(الشيخ ولد محمد ص 98)

تكنولوجيا المعلومات: تحدد التكنولوجيا المستخدمة و الإجراءات الفنية للتشغيل .

الخبرات المختصة: حيث سيشارك المختصون في استعمال المعلومة بوضع المعلومة بوضع التعليمات و برامج التشغيل الأمانة لإعداد التقارير المطلوبة .

المعطيات إلى المخرجات (المعلومات)

إعداد التعليمات الخاصة بتشغيل البيانات: تتحد هذه التعليمات في ضوء الإعتبارات التالية :

الإستخدام: حيث تحدد طبيعة إستخدام المعلومات بالمواصفات المطلوبة و من ثم طريقة معالجة البيانات .

الخبرات المختصة: حيث سيشارك المختصون في إستعمال المعلومة بوضع المعلومة بوضع التعليمات و برامج التشغيل الأمانة لإعداد التقارير المطلوبة.

تكنولوجيا المعلومات: تحدد التكنولوجيا المستخدمة و الإجراءات الفنية للتشغيل.

تجميع و تحليل و تويب و تلخيص البيانات: تتضمن هذه الوظيفة تقسيم البيانات، التأكد من صحتها و تناسبها مع الغرض الذي تستعمل فيه ، ويتم تشغيل البيانات بهدف إعداد المعلومات التي تتطلبها الإدارة ، و تقوم على بعض العمليات وفقاً للإجراءات المحددة مسبقاً .(الشيخ ولد محمد ص 98)

4. وظيفة المخرجات: يقصد بها بوظيفة الإحتفاظ بالبيانات بصورة منظمة ن بحيث يمكن إسترجاعها عند الحاجة إليها ، ويتم تنظيم البيانات في قواعد البيانات و الملفات و السجلات و هذا يسهل إسترجاعها.

5. وظيفة الرقابة على أداء النظام: تختص هذه الوظيفة بإصدار بيانات مرتدة حول أنشطة المدخلات و المخرجات و التخزين و التشغيل و إكتشاف أي إخرافات و العمل على إصلاحها .

المطلب الثالث: أهداف ومميزات و فوائد نظم المعلومات

في هذا المطلب سنعالج كل من أهداف و مميزات فوائد نظم المعلومات

الفرع الأول: أهداف نظم المعلومات.

تسعى المنظمة من خلال نظام المعلومات إلى تحقيق جملة من الأهداف و هي : (صليحة، 2016-2017، صفحة 15)

- تحقيق الكفاءة :من خلال أداء المهام بأسرع صورة وأقل تكلفة مثل تقليل التكاليف من خلال استعمال أجهزة الحواسيب و كذا ربط المؤسسة بشبكة اتصالات تسمح استقبال الطلبات بصفة مباشرة .
- تحقيق الفعالية: من خلال القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة ،ومن العوامل التي تساعد على تحقيق الفعالية نجد القرارات الجيدة و الرشيدة ،
- تحسين الأداء: وخاصة فيما يخص الخدمات المقدمة للعملاء ، فتهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة وذلك بإستخدام التكنولوجيا الحديثة .
- التعرف على الفرص واستغلالها: تعمل المؤسسات في بيئة سريعة التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذه التغيرات و مساعدة مسيري المؤسسة في إتخاذ القرارات التي تمكنها من إتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة .
- ربط العملاء بالمؤسسة: من خلال إستفادة كل من المؤسسة و العملاء من التكنولوجيا و المعلومات منها ، فيمكن المؤسسة جعل عملائها أكثر قربا وإرتباطا من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها و بالشكل الذي يجعل من هؤلاء العملاء التحول إلى المؤسسات المنافسة .
- التنسيق بين مختلف المؤسسة: وذلك من خلال الاعتماد على العمل الجماعي للأفراد بطريقة منظمة وهذا ما يسمح بانتقال المعلومات بين مختلف المصالح في المؤسسة بغرض الاستفادة منها في تحقيق الخطط الإستراتيجية و الأهداف المحددة من طرف الإدارة العليا .

الفرع الثاني: مميزات وفوائد نظم المعلومات

أولا: مميزات نظم المعلومات

من أهم مميزات نظام المعلومات مايلي :

- نظام المعلومات نظام مفاهيم ونظام تجريبي علمي.
- إنه من صنع الإنسان أي أنه نظام إبداعية الإنسان .
- إن نظام المعلومات نظام جماعي.
- أنه نظامك مفتوح إلا أن معظم أنظمة المع
- معلومات تستخدم لأغراض التخطيط و إتخاذ القرارات التي تستلزم بالضرورة تفاعلا مع المحيط الخارجي .
- نظام مرن لأنه يرجع ويحدث باستمرار و تجري عليه تغيرات .
- نظام مستقر لأنه مبنى على ما تم تصحيحه و يفترض هذا النظام التعليل مع أصناف معينة (مراجعة).

ثانيا: فوائد نظم المعلومات

نظم المعلومات الفعالة لها تأثير رئيسي على إستمرارية المنظمة ونجاحه . و إن الاستخدام الفعال لنظم المعلومات يمكنه مساعدة الشركات على تحقيق المنافع التالية :

1. تحقيق خدمة و أمان أفضل .
2. ميزة تنافسية مع أخطاء أقل ودقة أكبر .
3. إدارة أكثر كفاءة وفرص أكبر.
4. متطلبات عمالة أقل ومراقبة أفضل على العمليات.
5. صنع قرار إداري أفضل . (مرسى، 2006، صفحة 61)

يتميز نظام المعلومات بمجموعة من الأهداف والمميزات التي مكنته من تقديم فوائد عديدة وجمّة عند إستخدامه كما جعلته ذو تأثير على مدى نجاح و إستمرارية المنظمة .

المبحث الثاني: نظم المعلومات المحاسبية.

إن نظم المعلومات المحاسبية جزء أساسي في المؤسسة وهو أداء لتوفير المعلومات و تجميعها و بعد ذلك معالجتها ثم تشغيل النظام بتحويل البيانات إلى معلومات لمستخدمي المعلومات المالية سواء من الدخل أو خارج المؤسسة.

المطلب أول: ماهية نظم المعلومات المحاسبية .

الفرع الأول: تعريف المعلومات المحاسبية.

أولاً: تعريف المعلومات المحاسبية:

تعرف المعلومات المحاسبية بأنها : " كل المعلومات الكمية وغير الكمية التي تخص الأحداث الاقتصادية التي تتم معالجتها و التقرير عنها بواسطة نظم المعلومات المحاسبية في القوائم المالية المقدمة للجهات الخارجية ، وفي خطط التشغيل و التقارير المستخدمة داخليا . " (قاسم محسن إبراهيم، زياد هاشم يحي السقا، 2003، صفحة 27)

وبذلك فهي تمثل ناتج العمليات التشغيلية التي تجري على البيانات المحاسبية و التي تستخدم من الجهات الداخلية و الخارجية التي لها علاقة بالوحدة الإقتصادية وبما يحقق الفائدة من استخدامها .

ويرى الباحث أنه يمكن تعريف المعلومات المحاسبية بأنها تلك المعلومات المتضمنة في مخرجات نظام المعلومات المحاسبية بنظمه الفرعية المختلفة ، أي تلك المقرر عنها في القوائم و التقارير المالية .

الفرع الثاني: تعريف نظام المعلومات المحاسبية.

تحتاج المنظمات المعاصرة أن يكون العاملين فيها _ ومن ضمنهم المديرون التنفيذيون و العاملون في مجال المحاسبة و التمويل _ لديهم المهارات الكافية و الوافية في مجالات عمل الحواسيب و نظم المعلومات . ويتكون النظام المحاسبي من مجموعة من الأجزاء البشرية المتمثلة بالأشخاص كافة العاملين في الدائرة المحاسبية الذين يستخدمون مجموعة من الأجزاء المادية المتمثلة باللوازم كافة لأداء العمل المحاسبي _ من ألان ومعدات و دفاتر و سجلات.... الخ _ وفق إجراءات و قواعد محاسبية معينة في سبيل القيام بتسجيل البيانات و تشغيلها و توصيل نتائجها في مجموعة من التقارير و القوائم المالية إلى الجهات كافة التي يمكن أن الاستفادة منها في إتخاذ القرارات المختلفة . (تعلم، 2011، صفحة 185)

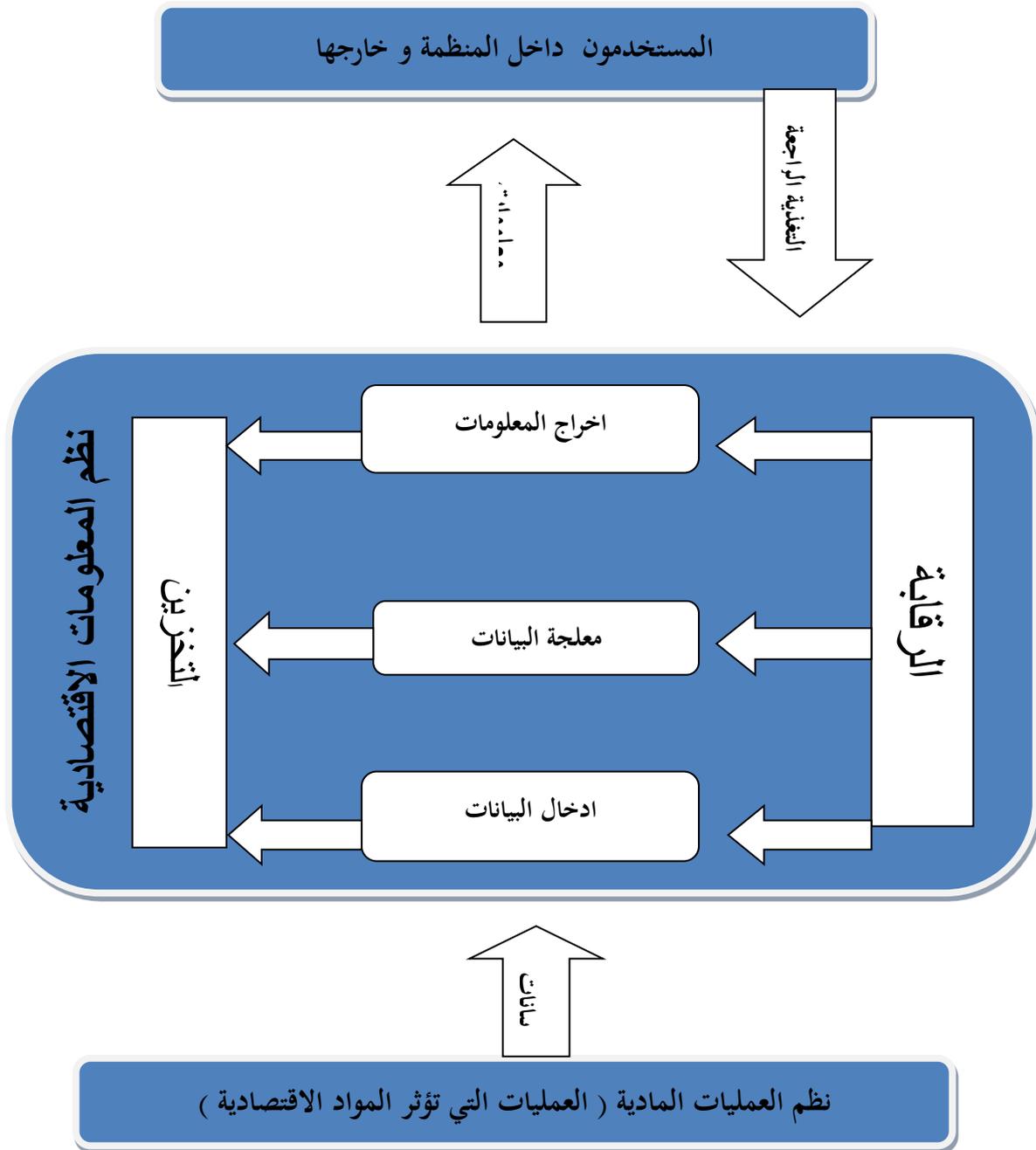
نجد أن نظم المعلومات المحاسبية تعتبر جزء لا يتجزأ من التنظيم الإداري المعروف بنظام المعلومات الإدارية حيث يمكن القول أن نظم المعلومات المحاسبية أحد مكونات نظم المعلومات الإدارية الذي يعني بتوفير البيانات و المعلومات التي تؤثر على نشاطات المؤسسة ككل، وجميع نظم المعلومات تهدف إلى نفس الغرض ألا و هو توفير المعلومات الملائمة و الموضوعية من أجل إتخاذ قرارات صحيحة تساعد الشركة على تحقيق الأهداف .

كما يعرف أيضا على أنه "هيكل متكامل داخل المؤسسة باستخدام الموارد المتاحة و الأجزاء الأخرى لتحويل البيانات الاقتصادية إلى محاسبية بهدف إشباع احتياجات المستخدمين المختلفين من المعلومات. (سعيد، 2002، صفحة 25)

الفرع الثالث: عناصر نظم المعلومات المحاسبية:

سوف يتم توضيح عناصر نظم المعلومات المحاسبية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم 01: عناصر نظم المعلومات



المصدر : فاطمة الزهراء قرامز ، تطوير نظم المعلومات المحاسبية كحتمية للمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة النظام المحاسبي ، مجلة البحوث

الاقتصادية و المالية جامعة أم البواقي ، الجزائر ، جوان 2015، ص215

المطلب الثاني: مكونات نظم المعلومات المحاسبية

الفرع الأول: مكونات نظم المعلومات المحاسبية

نظراً لأن نظام المعلومات المحاسبية هو نظام يتطلب مجموعة من الموارد و المكونات الأجزاء المادية مثل وحدة التشغيل , وقاعدة البيانات و الإجراءات , ووحدات الإدخال و الإخراج للبيانات و المعلومات , بالإضافة لموارد أخرى متنوعة وتعرض لتلك العناصر على النحو التالي :

➤ **وحدة المعالجة :** و تمثل الوسيلة المادية التي يتم من خلالها تحويل البيانات الأولية بحيث تكون قابلة لإستخدام و قد تتم من خلال الحاسب أو من خلال التسجيل بالدفاتر المحاسبية .

➤ **قاعدة البيانات :** وتتضمن قاعدة البيانات كل البيانات التي تم تخزينها من قبل سواء على الأقراص و أسطوانات ممغنطة أو في السجلات المحاسبية .

➤ **الإجراءات :** و تشمل تتابع خطوات معالجة البيانات داخل نظام المعلومات المحاسبي وقد يتم إنجازها عبر الحاسب اليدوي . (عبد المقصود دبيان , ناصر نور الدين عبد اللطيف، 2004، صفحة 58)

➤ **وحدة التخزين و استرجاع البيانات:** وتختص هذه الوحدة بتخزين البيانات في حالة عدم استخدامها مباشرة و الحفاظ عليها لاستخدامها مستقبلاً أو لإدخال بعض العمليات عليها قبل إرسالها إلى صانعي القرار. (الدهراوي، 2001، صفحة 49)

الفرع ثاني: وظائف نظم المعلومات المحاسبية :

يؤدي النظام المحاسبي مجموعة من الوظائف ضمن المؤسسة تتلخص فيما يلي :

1. جمع وتخزين البيانات المتعلقة بالأنشطة و عمليات المؤسسة بكفاءة و فعالية , حصر العمليات و الأحداث التي تتعلق بنشاط المؤسسة في صورة المواد الأولية .
2. تشغيل معالجة البيانات عبر عمليات الفرز و التصنيف و التلخيص.
3. توليد البيانات و أصول المنشأ الأخرى .

نلاحظ مما سبق ارتباط هذه الوظائف ببعضها البعض فهي ليست و وظائف مستقلة , فشكل التقدير و محتواه يعكس على مدخلات النظام، و فيما يلي شرح مفصل لوظائف نظم المعلومات المحاسبية :

1. تجميع البيانات: تتحقق عملية جمع تجميع البيانات من خلال مرحلة المداخلات و تتضمن عدة خطوات مثل تسجيل البيانات و التحقق من دقتها و اكتمالها، وقد تكون تلك البيانات من خارج أو دخل المؤسسة أو هي ناتجة عن تغذية عكسية. (عبد المقصود دبيان , ناصر نور الدين عبد اللطيف، 2004، صفحة 20)
4. معلومات محاسبية مفيدة إلى الأطراف المستفيدة ذات العلاقة لاتخاذ القرار مع إعادة التقارير الإدارية.
5. تأمين الرقابة الكافية التي تؤكد تسجيل و معالجة البيانات المتعلقة بالأنشطة و الأعمال بدقة , و تؤكد أيضاً حماية هذه عمليات المعالجة : يقصد بعملية المعالجة الإجراءات أو الخطوات الواجب تنفيذها لتحويل و تصنيف المستندات التي تم الحصول عليها وفقاً لمعايير محددة مسبقاً مثل ملف فواتير المبيعات أو ملف أوامر الصرف .

- نقل محتوى المستندات إلى مستندات أخرى مثل إعداد أمر الصرف الذي يتضمن نقل محتويات فاتورة الشراء و تقرير الاستلام و أمر الشراء إلى المستند الجديد.
- ترحيل محتوى الوثائق و المستندات إلى السجلات المحاسبية الملائمة مثل ترحيل فواتير المبيعات الآجلة إلى حسابات المدنين ذات العلاقة، و تسجيل العملية في اليومية، و ترحيل ألي حسابات دفتر الأستاذ العام.
- إجراء مجموعة العمليات الحسابية على البيانات كعمليات الجمع و الطرح و الضرب و القسمة بغرض حساب أرصدة الحسابات و مجموع العمليات المسجلة في اليومية.
- إجراء بعض عمليات المقارنة بين محتوى السجلات المختلفة للتأكد من صحة التسجيل و الترحيل إلى السجلات المختلفة .

2. توليد المعلومات: الوظيفة الثالثة لنظام المعلومات المحاسبية هي توفير المعلومات المفيدة للإدارة لاتخاذ القرارات وللمستفيدين الخارجين، ففي الأنظمة اليدوية يتم تأمين تلك المعلومات على شكل تقارير. (قاسم، 2004، صفحة 46)

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظم المعلومات المحاسبية

الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات المحاسبية:

- لنظام المعلومات المحاسبي في المنظمة أهمية كبيرة حيث يهتم المحاسبون بتطوير و الإعتماد على أعمالهم و قراراتهم , و من الأسباب الأساسية لهذا الاهتمام تذكر مايلي : (الدهراوي، 2001، صفحة 60)
1. يهتم المحاسب بنظام المعلومات المحاسبي لأنه قد تكون يكون أحد مستخدمي المعلومات المحاسبية، أو قد يكون هو المراجع الخارجي الذي يقيم النظام الأكثر من ذلك أي قد يكون المحاسب هو نفسه المصمم لهذا النظام.
 2. أدى انتشار الحسابات الآلية بشكل كبير إلى اعتماد نظام المعلومات لمعظم الوحدات على تكنولوجيا المعلومات أصبحت أكثر أهمية فإنه يتعين على المحاسب أن يلم بالمعلومات و المهارات التي تجعله قادرا على التعامل مع نظام المعلومات المحاسبية المستندة على الحسابات الآلية بكفاءة وفعالية حتى يكون قادرا على تحقيق أهداف وظيفية وإلا سيكون المحاسب أقل إنتاج في استخدام المهارات و المعرفة المحاسبية .
 3. أصبحت نظم المعلومات الحديثة أكثر تعقيدا و تطور حيث تعتمد على مفاهيم مستمدة من عدة مجالات للمعرفة و الرقابة و الاتصالات وينبغي أن يكون المحاسب في وضع أفضل من غيرهم عند التقدم للعمل لإحدى الجهات كما يجعله قادرا على توفير المعلومات الملائمة.

الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات المحاسبية:

تتمثل أهداف نظم المعلومات المحاسبية: (الشريف، 2006، صفحة 54)

1. إنتاج التقرير اللازمة لخدمة أهداف المشروع سواء مالية أو بيانية أو إحصائية أو تقارير التشغيل الدورية.
2. توفير تقارير تحتوي على درجة الدقة في الأعداد و النتائج .
3. تقديم التقارير في الوقت المناسب لتساعد الإدارة في إتخاذ القرارات الملائمة في الوقت المناسب .

4. تحقيق النظام المحاسبي لشروط الرقابة الداخلية اللازمة لحماية أصول المشروع ورفع كفاءة أدائها من خلال توفير رسائل الرقابة الداخلية في النظام .

5. تتناسب تكلفة النظام وتكلفة إنتاج بياناته مع الأهداف المطلوبة منه مما يحقق التوازن بين تكلفة النظام وأهدافه.

المبحث الثالث: أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية

سنحاول في هذا المبحث التطرق إلى أسباب الاهتمام بدراسة نظم المعلومات المحاسبية و العوامل المؤثرة فيها ومبادئه.

المطلب الأول: أنواع وخصائص نظم المعلومات المحاسبية:

الفرع الأول: أنواع نظم المعلومات المحاسبية

يمكن تبويب أنواع المعلومات المحاسبية كما يلي: (السيد، 2009، صفحة 79)

معلومات تاريخية : و هي معلومات تختص بتوفير سجل للأحداث الاقتصادية الناتجة عن مختلف العمليات الاقتصادية لتحديد وقياس النشاط رابح أو خسارة عن فترة مالية معينة وعرض المركز المالي ، و يلاحظ على هذه المعلومات أنها فعلية لأن العمليات تسجل بعد وقوعها كما أنها تركز على الاستخدام الخارجي أكثر ، و تفيد الإدارة في عملية المقارنة بين فترة وأخرى وكذلك في كشف الانحرافات عن طريق مقارنتها بالمعلومات التخطيطية .

ورغم أهميتها إلا أنها تأتي متأخرة بالنسبة لمتخذ القرار لذا على المحاسب الأعلام عنها مسبقا لتصبح أكثر فائدة.

معلومات عن التخطيط و الرقابة : وهي معلومات تختص بتوجيه الاهتمام إلى مجالات وفرص تحسين الأداء و اتخاذ القرارات المناسبة و يتم ذلك من خلال وضع التقديرات اللازمة لإعداد برامج الموازنات التخطيطية و التكاليف المعيارية حيث تبرز الموازنات الوضع المالي للمؤسسة مستقبلا كما تستخدم الرقابة و تقييم الأداء و تحديد المسؤوليات . و يلاحظ على هذه المعلومات أنها تتعلق بالأنشطة الدورية المتكررة في مجالات التكلفة، التخطيط و الرقابة حيث أنها تهتم بالأداء الحالي والمستقبلي.

نظام محاسبة التكاليف عندما تكون المعلومات متعلقة بالتخطيط قصير الأجل من خلال نظامي محاسبة التكاليف الفعلية و التكاليف المعيارية.

نظام المحاسبة الإدارية من خلال نظام الموازنات التقديرية.

نظام الرقابة الداخلية.

الفرع ثاني: خصائص نظم المعلومات المحاسبية.

يجب توافر عدة خصائص في المعلومات المتاحة أمام سلطة اتخاذ القرار حتى يمكنها التوصل إلى إصدار قرارات أكثر فاعلية.

(عويس، 2011، صفحة 90_91_92)

و تتمثل أهم هذه الخصائص فيما يلي :

1. المنفعة: فيجب أن يكون هناك توازن بين تكلفة الحصول على المعلومات و المنفعة المحصلة منها في اتخاذ القرار. فهذه

المعلومات تعتبر سلعة، ومن ثم فإن تكلفة الحصول عليها يجب أن توضع في الحسبان .

2. الدقة: فيجب أن تكون المعلومات المستخرجة من البيانات صحيحة ودقيقة وخالية من أخطاء التجميع و التسجيل و معالجة البيانات، وهذا يتوقف على مستخدم النظام.
3. ويمكن القول بأن الدقة هي نسبة المعلومات الصحيحة إلى مجموع المعلومات الناتجة خلال فترة زمنية معينة.
3. التوقيت المناسب: بمعنى أن تكون المعلومات مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين، خلال دورة معالجتها و الحصول عليها. فلا قيمة لهذه المعلومات إذا لم تصل إلى سلطة اتخاذ القرار في الوقت المناسب ، وللوصول إلى التوقيت المناسب للمعلومات فإنه من الضروري تخفيض الوقت اللازم لدورة المعالجة ، وهو ما لا يتحقق إلا باستخدام الحاسب الالكتروني للحصول على معلومات دقيقة و ملائمة لا احتياجات المستخدمين في توقيت مناسب .
4. الملائمة و المطابقة: أي أنه يجب أن يكون هناك توافق بين المعلومات المتاحة واحتياجات سلطة اتخاذ القرار ، أي أن تناسب هذه المعلومات مع نوعية القرار المزمع مع اتخاذه ، وهذه الخاصية يمكن قياسها بمدى شمول المعلومات ، أو بدرجة الوضوح التي يعمل بها نظام المعالجة .
5. الوضوح : وتعني هذه الخاصية أن المعلومات واضحة وخالية من الغموض ومشتقة فيما بينها ، دون تعارض أو تناقض ، ويكون عرضها بالشكل المناسب لاحتياجات المستخدمين .
6. الشمول : ويعني الدرجة التي يغطي بها نظام المعالجة احتياجات المستخدمين من المعلومات ، بحيث تكون بصورة كاملة ، دون تفصيل زائدة أو إيجاز محل .
7. المرونة : وتعني المرونة تهيئة المعلومات من أجل تلبية الاحتياجات المختلفة لكافة المستخدمين ' فالمعلومات التي يمكن إستخدامها عن طريق المستخدمين في أكثر من تطبيق تكون أكثر مرونة من المعلومات التي يمكن أن تستخدم في تطبيق واحد .
8. إمكانية الوصول للمعلومات : ويعني ذلك سهولة وسرعة الحصول على المعلومات من جانب سلطة اتخاذ القرار ، والنظام الذي يعطى استجابة متوسطة ومقدارا ضخما من المعلومات ، مع سهولة الاستخدام ، ويعتبر أكثر قيمة اعلي تكلفة من النظام الذي يعطى إمكانية وصول أقل للمعلومات ، فكمية المعلومات ليست مقياسا مطلقا ، ولكن يمكن القول بوجود علاقة تناسب بين قيمة و تكلفة المعلومات ، وتتوقف قيمة المعلومات على كميتها وجودتها .

المطلب الثاني: أسباب الاهتمام وأهمية بدراسة نظم المعلومات المحاسبية.

الفرع الأول: أسباب الاهتمام بدراسة نظم المعلومات المحاسبية:

تظهر أهم أسباب الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية من جانب المحاسبين و المهتمين فيما يلي:

- ✓ يهتم المحاسب بنظام المعلومات المحاسبية لأنه قد يكون مستخدماً للمعلومات التي يوفرها هذا النظام أو قد يكون هو المدقق الخارجي الذي يقيم النظام بل قد يكون هو نفسه مصمم لها النظام .
- ✓ أدى انتشار الحاسبات الآلية بشكل كبير إلى اعتماد نظم المعلومات المحاسبية لمعظم المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات لذلك أصبحت عملية إدارة البيانات وتجهيزها لأغراض إعداد التقارير اللازمة من

العمليات المعقدة ، و نظرا لان المعلومات أصبحت أكثر أهمية و خطورة فإنه يتعين على المحاسب أن يهتم بالمهارات و المعلومات التي تجعله قادرا على التعامل مع نظم المعلومات المحاسبية المعقدة المعتمد على الحاسوب بكفاءة من أجل تحقيق أهداف وظيفته .

- ✓ أصبحت نظم المعلومات الحديثة أكثر تعقيدا و تطورا ، حيث تعتمد على المفاهيم مستمدة من عدة مجالات للمعرفة مثل نظريات المعلومات والنظم بجانب اعتمادها على التطورات الرقابة و الإتصال، وينبغي أن يكون المحاسب ملما بتلك المجالات ويتوقع أن يعتمد عليها في أي وقت .
- ✓ أن يكون المحاسب قادرا على معرفة مصادر البيانات، وكذلك ملما بالخطوات اللازمة لتشغيل و معالجة البيانات إنتاج المخرجات من المعلومات المطلوبة ، وبحيث تكون المعلومات دقيقة وإقتصادية (عند مقارنة تكلفة إنتاجها بمنافعها) وملائمة لمستخدمي النظام . (عبد المقصود دبيان و آخرون ، 2005، الصفحات 60-61)

الفرع الثاني: أهمية دراسة نظم المعلومات المحاسبية

تتحلى أهمية نظم المعلومات المحاسبية من خلال مفهوم رقم 2 للمحاسبة المالية و الذي بموجبه عرفت لجنة المعايير المحاسبية (FASB) المحاسبة على أنها نظام للمعلومات وان الهدف الرئيسي للمحاسبة هو تزويد المعلومات لمتخذي القرارات ، لذلك فان لجنة تعديل المنهج المحاسبي أوصت بان منهج تعليم المحاسبة يجب أن يؤكد بان المحاسبة هي عملية تحديد (توصيف) للمعلومات ، تهيئتها ، قياسها ، وتوصيلها، وقد افترضت بان المنهج المحاسبي يجب أن يصمم لتزويد الطلب بالمفاهيم الأساسية التالية:

استخدام المعلومات في عملية إتخاذ القرارات .

طبيعة تصميم ، استخدام ، تنفيذ نظم المعلومات المحاسبية (بناء النظام)

عملية إعداد (إبلاغ) تقارير المعلومات المالية :

هذا وتختلف الدروس (المواضيع) المحاسبية التي يأخذها الطالب حيث أن موضوع نظم المعلومات المحاسبية تركز على (كيفية عمل نظم المعلومات المحاسبية وكيف يتم تجميع البيانات حول أنشطة و عمليات الوحدة الاقتصادية) وتحويل تلك البيانات إلى معلومات يمكن استخدامها من قبل الإدارة ، وكيف تضمن (توفير ، مفعولية ودقة تلك المعلومات) في حين أن مواضيع المحاسبة الأخرى تركز على (دور المحاسب كمعدة تلك المعلومات) .

وبالتالي فان الفصل الدراسي لنظم المعلومات المحاسبية تكون دارسته مهمة ومستكملة للفصول الدارسة الأخرى التي يأخذها الطالب . (د' ابراهيم الجزراوي د' عامر الجباني ، 2009، الصفحات 26-27)

المطلب الثالث: مبادئ نظم المعلومات المحاسبية والعوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: المبادئ نظم المعلومات المحاسبية.

يرتكز نظام المعلومات على مجموعة من المبادئ العامة نذكر منها: (مثير محمود سالم ، رمضان محمد قيم، 2007، صفحة 37).

- مبد التكامل وترابط عمليات المؤسسة وأقسامه : حيث يتكون الهيكل التنظيمي لأي مؤسسة اقتصادية من مجموعة من الإدارات و الأقسام ، وترتبط هذه الأخيرة بعلاقة وطيدة فيما بينها ، بحيث كل قسم له معاملات و علاقات مع القسم آخر أو أكثر ، فنجد مثلا أن إدارة المبيعات لا بد و أن ترتبط بإدارة الإنتاج لتمديدها بكميات ونوعيات المنتجات المطلوبة ، كما أنها ترتبط أيضا بالإدارة المالية في المؤسسة لتحديد شروط منح الائتمان وبحث حالات العملاء الذين يتعاملون معها ، كذلك فإنه يرتبط أيضا بإدارة المخازن للتعرف على كميات ونوع المنتجات الخزنة ومدى توفرها .
- مبدءا كتابة البيانات و المستندات مرة واحدة : (مثير محمود سالم ، رمضان محمد قيم، 2007، صفحة 36)(نفس المرجع السابق ص 39) يعتبر مبدءا كتابة البيانات و المستندات مرة واحدة مبدءا أساسيا ، بحيث يجب أن يلتزم به مصمم النظام المحاسبي عند إعداد الخطوات سير العمل من خلال موضوع ، وترجع أهميه هذا المبدأ إلى طبيعة تسلسل إجراءات تسجيل العمليات المالية في السجلات المحاسبية.
- مبدءا التكلفة المناسبة :يعتبر هذا المبدأ من أهم المبادئ التي توفر للإدارة احتياجاتها من المعلومات و تحقق لها الرقابة الداخلية بتكاليف معقولة ومناسبة لحجم المنظمة و إمكانياتها ، و يجب توفير شرطين أساسيين ليكون النظام المعلومات المحاسبي قادرا على توفير المعلومات وتحقيق الرقابة عليها وهما :
 - شرط إجباري :و يتمثل في ضرورة ضمان النظام المعلومات المحاسبي تحقيق الحد الأدنى من الإجراءات التي تعمل على توفير المعلومات اللازمة ، وتضمن متطلبات نظام الرقابة الداخلية .
 - شرط اختياري: ويتمثل في جعل نظام المعلومات المحاسبي ذو قدرة عالية على تزويد الإدارة بمعلومات أوفر وأدق ، وكذلك توفير فعالية قصوى لنظام الرقابة الداخلية .
- مبدءا الثبات في إعداد التقارير :يعتبر هذا المبدأ من المبادئ الأساسية ، حيث يجب أن تكون مخرجات النظام معدة بطريقة واحدة وثابتة في كل الدورات ، حتى يتمكن المستعملون لها من المقارنة بين عدة سنوات و الاستفادة منها .
- مبدءا أهمية المورد البشرية في إعداد التقارير :بما أن الفرد هو الثروة الحقيقية للمنظمة و أن أي نظام لا يعمل تلقائيا بل من خلال الأفراد و بواسطتهم فإنه من الضروري التركيز على توفير الظروف الملائمة المحفزة للأفراد لأداء مهامهم بشكل جماعي ، ويتم من خلال :
 - تحقيق الاقتناع الكامل من هيئة العمال و الموظفين بالنظام و فعاليته ، و الأهداف المنظرة منه ، لأن إنجاز الأعمال دون اقتناع يؤدي إلى انهيار النظام .
 - رفع كفاءة العاملين من خلال البرامج التدريب اللازمة.
- مبدءا المرونة : يجب أن يكون النظام المصمم مرنا ليواجه كل التغيرات التي تحدث في المستقبل مع مراعاة الاستمرار في عرض البيانات ، بحيث يمكن التعديل أو الإضافة حسب الظروف التي تواجه المنظمة دون المساس بمبدأ الثبات و الاستمرارية .

- مبدأ التوقيت السليم : إن نتائج النظام تواجه جهات مختلفة لتتخذ القرارات المناسبة ، لذلك يجب أن يكون النظام المحاسبي المصمم قادرا على توفير هذه النتائج في الوقت المناسب و بالعناية الجيدة .
- مبدأ الضبط و الرقابة الداخلية :إن الهدف من مخرجات النظام المحاسبي هو توفير معلومات دقيقة صحيحة وصادقة تكون قاعدة القرار السليم ، لذلك يجب أن يتوفر النظام على إجراءات تنظيمية متكاملة تضمن الدقة وتمنع الأخطاء .

الفرع ثاني :العوامل التي تؤثر على نظام المعلومات المحاسبية :

لكي يقوم المحاسب بتأدية الوظائف الموكلة إليه في ظل نظام معلومات المحاسبي يجب عليه الإلمام و معرفة العوامل التي تؤثر على نظام المعلومات المحاسبي ومن أهم العوامل نذكر : (أحمد حلمي جمعة وآخرون ، 2003، الصفحات 23-24)

- ✓ التحليل السلوكي : أي أنه يجب على المحاسب أن يأخذ بعين الاعتبار العوامل السلوكية للأفراد أثناء عملهم عند إجراء أي تعديل في نظم المعلومات المحاسبية وذلك لان الأفراد اعتادوا على النظام القديم ومن أجل تفادي أي مشاكل يجب عليه أن يكون ملما بطرق تشجيع الأفراد على تحقيق أهداف المؤسسة و السماح لهم بطرح آرائهم و مقترحاتهم حول وضع النظام الجديد من أجل الخروج بنظام جديد وفعال .
- ✓ الأساليب الكمية : تتضمن الأساليب الكمية عدد من الطرق التحليلية التي تستخدمها الإدارة لاتخاذ القرارات ويقوم المحاسب باستخدامها لرفع كفاءة المعلومات التي يزود بها الإدارة فقد يساهم المحاسب في قرار عمل توسعات في المصنع أو بناء مصنع جديد بهدف مواجهة الزيادة على منتجات الشركة من خلال التقرير النفقات و المنافع المتوقعة تحت كل من البلدين و التي أساسها يقدم اقتراحاته وقد يستخدم نظرية الاحتمالات الإحصائية لعمل التقديرات اللازمة لذلك .
- ✓ الحاسوب : إن السرعة في إدخال البيانات ومعالجتها و استخراج النتائج وسهولة تخزين واسترجاع المعلومات في الوقت المناسب و بأقل التكاليف يؤثر على فعالية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية كما أدى استخدام الحاسوب إلى توفير الوقت و الجهد المبذولين

خلاصة الفصل :

من خلال هذا الفصل نستنتج أن نظم المعلومات المحاسبية من أهم نظم المعلومات و المصدر الرئيسي للمعلومات ، فمن خلالها يتم تحويل المدخلات المتمثلة في الأحداث الاقتصادية إلى مخرجات و التي تتمثل في المعلومات المحاسبية . فنظم المعلومات المحاسبية تعتبر بمثابة ذاكرة مرنة وواسعة لصناع القرار في المؤسسات المختلفة ، حيث يمكنهم هذا النظام من معرفة الوضعية التاريخية و الحالية و المستقبلية لمؤسستهم ، حيث أن نظام المعلومات المحاسبي يعكس الواقع الإقتصادي، فهو وسيلة للترجمة و التعبير عن الأحداث الإقتصادية وذلك عن طريق تقديم و حفظ و تكيف المعلومات المحاسبية بشكل ملائم ، و إن غرضه الرئيسي هو توفير معلومات محاسبية لمختلف المستخدمين الداخليين و الخارجيين .

الفصل الثاني:

المعاملات البنكية في ظل التطور التكنولوجي

تمهيد:

لقد شهد القطاع المصرفي في السنوات الأخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى المصارف جاهدة إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة، محاولة بذلك كسب رضا العملاء واستمالتهم بغرض نيل ثقتهم ومنه زيادة معاملاتها معهم.

حتى يتحقق ذلك وجب تحقيق جودة في الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف، حيث تعتبر الجودة المصرفية من أساسيات العمل المصرفي، لذا أصبحت المصارف تركز بصفة أساسية على تحقيق جودة في خدماتها، بإعتبارها السلاح التنافسي الأكثر تحقيقا للتميز والزيادة.

ولقد أدى تبنى تكنولوجيا المعلومات في المصارف إلى التأثير على الخدمات المصرفية وتطويرها تماشيا مع التطورات السريعة الحاصلة في المجال المصرفي، لتظهر الصيرفة الإلكترونية.

وبناء على ما تقدم سنركز من خلال هذا الفصل على الخدمة المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية من خلال ثلاث مباحث كانت على النحو التالي:

المبحث الأول: نشأة العمل المصرفي.

المبحث الثاني: المعاملات أو الخدمات البنكية.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل البنكي.

المبحث الأول: نشأة العمل المصرفي.

إن فكرة نشأة العمل المصرفي ليست جديدة، فقد عرفتها الشعوب منذ القدم، وانشأت إشكالا من المصارف، قد تختلف صورتها عن الصورة المصارف اليوم من حيث الوظائف والشكل والتنظيم، إلا انه من المؤكد أن الإغريق والرومان من بعدهم قد عرفوا أصل العمل المصرفي في مجال الاستيداع والائتمان.

ثم إن الحديث عن البنوك وأعمالها يقتضي الإشارة إلى نشأتها والمراحل التي مرت بها، لان ذلك يوضح لنا طبيعة الاتجاه الذي أتت به ودرجت إليه.

المطلب الأول: ماهية البنوك.

قد ظهرت فكرة البنوك في العصور الوسطى في بلاد أوروبا، وعلى وجه التحديد في إيطاليا، وكلمة "البنوك" مأخوذة من "Banco" وهي عبارة عن منضدة كان يقف أمامها الصيارفة ليضعوا عليها النقود و العملات و يباشروا عليها عملهم من تغيير العملات، وإقراض الناس المال (محمد فاروق، النبهان، 1978، صفحة 98).

الفرع الأول: تطور البنوك.

وقد مرت حالة الانتقال هذه بعد مراحل وهي:

- **المرحلة الأولى:** في هذه المرحلة كان الأغنياء يودعون أموالهم من نقود وذهب عند الصيارفة خوفا من ان يتعدى عليها اللصوص بالسرقة، وكان هؤلاء الصيارفة يودعون هذه الأموال في خزائهم، ويقومون على حفظها مقابل مبلغ من المال يأخذونه من أصحاب الأموال، على أن يؤدوا هذه الأموال لأصحابها وقت الحاجة إليها.
- **المرحلة الثانية:** في هذه المرحلة قام الصيارفة بتشغيل أموال المودعين وإقراضها للناس مقابل فائدة يأخذونها على هذه الأموال، كما أن أصحاب الأموال إذا احتاجوا شيئا من أموالهم أو أرادوا أن يعطوا أحدا من أموالهم أعطوه صكا بالمبلغ ليصرفه من الصيارفة، فكان هذا دافعا لهؤلاء الصيارفة لإقراض أموال مودعين. (عادل محمد درويش، 2005، صفحة 5)
- **المرحلة الثالثة:** مارس الصيارفة عملية إقراض الناس المحتاجين من أموال مودعين مقابل فائدة يأخذونها منهم كما كان من قبل، وفي هذه المرحلة زاد عملهم فقاموا بجمع الأموال من أصحابها لإيداعها لديهم مقابل أن يعطى صاحب المال فائدة على ذلك لإغرائهم بالإيداع وليضمنوا بذلك استمرارية انسياب الأموال إليهم بدعوى أن هذا الربح القليل خير من المجازفة بتشغيل الأموال في مشروعات قد تفشل وتهلك فيها الأموال فيبؤون بالخسران، ثم يقرضون الأصول بعد ذلك بفائدة مرتفعة، ويأخذون الفرق بين الفائدتين ويستحلونها. (عادل محمد درويش، 2005، صفحة 6 و5).
- **المرحلة الرابعة:** في هذه المرحلة انتقل التعامل من بين أصحاب الأموال والصيارفة إلى البنوك والمؤسسات المالية التي تقوم بما كان يقوم به الصيارفة من جلب المال من أصحابه وإقراضه للمحتاجين بالفائدة، وأصبحت عملية إيداع الأموال

تحقق ربحاً لأصحابها وللبنوك، فأصحاب الأموال يأخذون عليها الفوائد، والبنوك تقرضها بفائدة أعلى مما تدفعه لهم وبهذه الطريقة تكسب البنوك دون أن تخسر شيئاً. (العربي محمد عبد الله، 1986، صفحة 38 و39).
والفائدة في معناها الجاري هي المبلغ الذي يدفعه المقترض إلى المقرض نظير إقراضه مبلغاً من النقود لفترة زمنية، وهذا المبلغ ينسب عادة إلى قيمة القرض خلال هذه الفترة الزمنية التي تكون في العادة سنة. (قريصة صبحي تادرس، 1982، صفحة 398).

الفرع الثاني: مفهوم البنوك.

البنك هو مؤسسة مالية خدمتية نشاطه تقدم خدمات مالية، وكذلك هو عون اقتصادي يساهم في التطوير الاقتصادي بواسطة الوساطة المالية بين أصحاب الفائض في المال، وأصحاب العجز المالي، وهو وسيط بين الشخص الذي يملك مالا والشخص الذي لا يملك المال وهذا ما يسمى بالوساطة المالية بين طالبي رؤوس الأموال والذين يمنحون الأموال وبهذا يساهم في تطوير الاقتصاد. (بجيج عبد القادر، 2013، صفحة 69).

-البنك هو منشأة مالية تتعامل بالأموال من حيث قبول ادخار الأفراد و الوحدات الاقتصادية المختلفة، و تقدم تسهيلات مالية أما عمى شكل قروض أو اعتمادات خاصة وغيرها

-البنك هو مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها، حيث تتجمع الأموال عمى شكل ودائع لدى المصرف و تأخذ أشكال أقساط تامين في شركات التأمين و شكل مدخرات في صناديق التوفير البريدية . (عطية محمد كمال، 1984، صفحة 65)

المطلب الثاني: أنواع البنوك.

لقد تطورت البنوك وتنوعت وتشكلت بأشكال مختلفة، وانقسمت إلى أقسام عديدة بوضع القوانين التي أصبحت تنظمها، وبوضع علاقتها الداخلية والخارجية وطبيعة عملها، فقد انقسمت بحسب القانون إلى:

البنوك العامة: وهي التي تتعامل بالفائدة الربوية فيتعامل البنك مع الأفراد في حالتي الأخذ والإعطاء للمال بفائدة مشروطة، وبنسبة في المائة معلومة ثابتة، نظير إقراض المال للأفراد، أو استقراضه منهم.

البنوك خاصة: وهي بنك التسليف وهو خاص بقرض المزارعين المال مع فائدة معلومة ثابتة، وكذلك إذا اخذوا سمادا أو بذورا، أو آلات الحرث بثمان مؤجل، فانه يضاف على ثمنها مقدار الفائدة نظير التأجيل في الدفع وتأخير الدين. (الرحمن رمضان حافظ

عبد، صفحة 29)

ومن حيث طبيعة النشاط:

- **البنوك المركزية:** ويعرف البنك المركزي على انه: " بنك البنوك لأنه يتولى الإشراف والرقابة على البنوك، وبنك الإصدار لان له سلطة إصدار نقد الدولة، وبنك الدولة حيث له سلطة إدارة احتياطات الدولة من الذهب والعملات الأجنبية وتوجيه السياسة النقدية في الدولة". (الله خالد امين عبد، 2003، صفحة 18)
- **البنوك التجارية:** تمثل البنوك التجارية القسم الأكبر من النظام المصرفي، وتأتي في الدرجة الثانية في التسلسل بعد البنك المركزي الذي يباشر عليها الرقابة ويؤثر في قدرتها على خلق النقود والودائع، وتتمتع بالشخصية الاعتبارية وذات استقلالية مالية وتسمى "بنوك الودائع" لكونها تقوم بقبول الودائع على الاختلاف أنواعها من الأفراد والمؤسسات و"بنوك الائتمان" لأنها تقدم قروض عن طريق خلق الودائع تطبيقاً لمقولة القروض تخلق الودائع.
- **البنوك الصناعية:** وهي تهدف بصفة عامة إلى تقديم العديد من التسهيلات المباشرة والغير مباشرة إلى المنشآت الصناعية لفترات متوسطة وطويلة الأجل.
- **لبنوك العقارية:** وتهدف هذه البنوك إلى تمويلها يكون لفترات طويلة الأمد نسبياً نراها تعتمد على مصادر تمويل طويلة الأمد أيضاً. (الله خالد امين عبد، 2003، صفحة 18)
- **البنوك الزراعية:** هي تلك المؤسسات المالية التي تتولى تقديم التسهيلات الائتمانية والقروض قصيرة الأجل للمزارعين والفلاحين، وذلك لدعم أنشطتهم الزراعية بهدف تطوير وتنمية القطاع الزراعي ودعمه لتقديم السلع والخدمات الزراعية.
- **البنوك وصناديق التوفير:** و هي البنوك و الصناديق التي تقبل المدخرات صغيرة الحجم، وتقوم بمنح القروض الصغيرة أيضاً لجمهور المتعاملين معها من صغار المدخرين.

من حيث الجنسية:

- **البنوك الوطنية:** وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى الأشخاص المطبوعين أو الاعتباريين تابعين للدولة التي تقوم هذه البنوك على أرضها.
- **البنوك الأجنبية:** وهي البنوك التي تعود ملكيتها إلى رعاية دولة أخرى غير الدولة المسجلة فيها هذه البنوك.
- **البنوك الاقليمية:** وهي البنوك التي يشترك في ملكيتها عدد من دول منطقة معينة مثل الصندوق النقد العربي.
- **البنوك والصناديق الدولية:** وهي البنوك والصناديق المنبثقة عن هيئات دولية كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي.

من حيث تفرعها:

- **البنوك المفردة:** وهي البنوك ذات المركز الواحد تمارس فيه كافة أنشطتها المصرفية أو تحدد لها مناطق محددة لفتح الفروع.
- **البنوك المتفرعة محلياً:** وهي البنوك التي يسمح لها بفتح فروع داخل الدولة التي تحمل جنسيتها.

- **البنوك المتفرعة اقلية:** وهي تلك البنوك التي تنتشر فروعها ضمن منطقة جغرافية محددة تضم أكثر من بلد واحد.
- **البنوك متفرعة عالميا:** وهي البنوك الكبيرة المسموح لها بانتشار فروعها في مختلف أنحاء العالم ومن الجدير بالذكر أن نظام المصارف ذات الفروع المنتشرة (محليا واقليميا وعالميا) هو السائد في معظم بلدان العالم نظرا لما يمتاز به من مرونة في تأدية الخدمات المصرفية المختلفة، وازدياد الفرص أمامه لاجتياز الأزمات المحلية لاتساع قاعدة عمله وخفض تكاليفه الثابتة والكلية.

من حيث شرعية العمليات:

- **بنوك ربوية:** وهي تمثل البنوك التجارية التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع ومنح القرض مقابل فائدة محددة شرط أن يكون معدل الفائدة على القرض أكبر من معدل الفائدة على الوديعة، لأنها بنوك تهدف إلى تحقيق الربح إلى جانب القيام بمجموعة من العمليات من خصم الأوراق المالية، فتح الاعتمادات مستندية، شراء وبيع العملات الاجنبية.... الخ.
- **البنوك الإسلامية:** هي مؤسسة مصرفية هدفها تجميع الأموال والمدخرات من كل من لا يرغب في التعامل بالربا (الفائدة) ثم العمل على توظيفها في مجالات النشاط الاقتصادي المختلفة وكذلك توفير الخدمات المصرفية المتنوعة للعملاء بما يتفق مع الشريعة السلامية ويحقق دعم أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع.

المطلب الثالث: وظائف البنوك.

لقد اتفقت جميع التعاريف على أن البنك هو المؤسسة المالية التي تجمع الودائع من عملائها لتمنحها في شكل قروض مقابل معدل فائدة، من خلال هذه العملية فهي تساهم في خلق نقود جديدة هي " نقود الودائع "، و من هذا التعريف الأخير يمكن استخلاص وظائف البنك الأساسية من خلال دوره في الوساطة المالية، جمع الودائع، خلق النقود ومنح القرض.

أولا: الوساطة المالية

الوساطة المالية هي تلك الهيئات التي تسمح بتحويل علاقة التمويل المباشرة بين المقرضين والمقترضين المتحملين إلى علاقة غير مباشرة، فهي تخلق قناة جديدة تمر عبرها لأموال من أصحاب الفائض المالي إلى أصحاب العجز المالي، من خلال تعبئة الادخار(الفوائض المالية) من الأفراد والمؤسسات، ومنحها على شكل قروض لأصحاب العجز المالي وتعتبر الوساطة المالية من أهم الوظائف البنكية فهي بالإضافة إلى تسهيل الجمع بين الطرفين متناقضين من حيث السيولة والربحية والمخاطر تعتبر صانعة التمويل، والوساطة المالية لها أهمية كبيرة بالنسبة لجميع أطراف العلاقة.

ثانيا: جمع الودائع

الوديعة تعرف على أنها: " كل ما يقوم الأفراد به والهيئات بوضعه في البنك بصفة مؤقتة وقصيرة او طويلة على سبيل الحفظ او التوظيف وتتجسد هذه الودائع في اغلب الأحيان في شكل نقود قانونية، على الرغم من أنها يمكن أن تأخذ أحيانا أشكالا أخرى (الذهب مثلا..). (لطرش الطاهر، 2000، صفحة 14)

ثالثا: إنشاء النقود.

يعتبر إنشاء النقود أو خلق النقود من أهم الوظائف البنكية، فهي العملية التي يتم بواسطتها إنتاج السلعة المستعملة في تداول السلع والخدمات. (لطرش الطاهر، 2000، صفحة 39)

ويعتمد البنك في ذلك على القاعدة الشهيرة القائلة بان الودائع تسمح بالإقراض كما إن القروض تخلق الودائع. (لطرش الطاهر، 2000، صفحة 45)

ومن هذه القاعدة لا يكون البنك التجاري في حاجة إلى منح الوديعة كقرض وإنما يخلق الائتمان اعتمادا على هذه الوديعة. هذا ما يمكن البنك التجاري من منح قروض تفوق إلى حد معين الودائع الموجودة بحوزته.

رابعا: منح القروض البنكية

يعتبر منح القروض من أهم الوظائف التي يؤديها البنك، وقد تكون هي الغاية التي من اجلها اوجد البنك، فالودائع البنكية لا معنى لها إذا لم توظف في شكل قروض تمنح لتمويل مختلف نشاطات الاقتصاد.

إلى جانب ذلك تقوم البنوك في مباشرة نشاطها بجملة أعمال وخدمات تقدمها لعملائها وهي المتعارف بتسميتها بعمليات البنوك أو " الأعمال المصرفية " التي ورد تعريفها في المادة 110 من قانون النقد والقرض 10/90 إذ كان مضمونها ما يأتي: " تتضمن الأعمال المصرفية تلقي أموال الجمهور وعمليات القرض ووضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل".

المبحث الثاني: المعاملات أو الخدمات البنكية.

تعتبر الخدمات البنكية التي يقدمها البنك من أهم عناصر المزيج التسويقي حيث تظهر أهمية هذا العنصر في أن الخدمات البنكية تمثل الأداة التي يعتمد عليها البنك في إشباع رغبات عملائه وفي تحقيق أهدافه.

المطلب الأول: تعريف الخدمات البنكية وخصائصها.

الفرع الأول: تعريف الخدمة البنكية.

التعريف الأول: وتعرف كذلك على أنها مجموعة الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع، الائتمان وخدمات الاستثمار. (عبد القادر بريش، 2005-2006، صفحة 231).

التعريف الثاني: فهي مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية و الائتمانية الحالية والمستقبلية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية البنك وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين. (وسيم محمد الحداد، 2012، صفحة 220 و 221).

كما انه يحمل مفهومين أساسيين وهما:

الأول تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات و رغبات الزبائن و **الثاني منفعي** يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية، ويشترك هذا المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة وتظهر أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبون هو النقطة المركزية في الجهود المصرفية وأن الخدمات المصرفية تقدم بهدف إشباع احتياجاته ورغباته ، وتحقيق المطابقة بين الخدمات المصرفية المقدمة وهذه الرغبات والاحتياجات. (رعد حسن الصرن، 2007، صفحة 272).

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الخدمة المصرفية هي مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار.

الفرع الثاني: خصائصها.

رغم اتفاق جميع حول خصائص الخدمات فإن هناك وجهات نظر متباينة حول الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظرا لطبيعة وخصوصية النشاط البنكي من جهة، ومن جهة ثانية نظرا لخصوصية وحساسية الخدمة البنكية إذا ما اقترنت بالخدمات الأخرى، لكن يمكن استعراض أبرز خصائص الخدمة البنكية حسب وجهات نظر وتمثل في: (براهيم مغربي، 2019/2018، صفحة 19 و 20)

- ✓ الخدمة المصرفية ليست مادية ملموسة وبالتالي لا يمكن تخزينها.
- ✓ الخدمة المصرفية تلازمه أو تكاملية، أي أنها تتصف بعدم قابليتها للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال فهي متكاملة في ذاتها وفي أجزائها وعناصرها أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض والمهدف منها.
- ✓ تعتمد الخدمة البنكية في تقديمها على التسويق الشخصي وعلى مهارة وكفاءة مقدم الخدمة.
- ✓ الافتقار إلى هوية خاصة، بالرغم من تقارب وتمائل الخدمة المصرفية التي تقدمها المصارف لعملائها فانها تظهر بشكل ملح وضروري أن تتميز هذه الخدمات وربطها بالمصرف الذي يقدمها وتميزها عن الخدمات التي تقدم من طرف المصارف الأخرى، والمهدف من تميز خدمات البنوك عن غيرها هو جذب العملاء لهذا البنك وتفضيل التعامل معه عن البنوك الأخرى.
- ✓ الانتشار الجغرافي، يتعين على البنك أن يكون قادرا على الوصول إلى العملاء القائمين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون فيها.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية.

نظرا للتطور الحاسم في العمل المصرفي، والذي جعله يأخذ إتجاها جديدا ومختلفا تمثل بظهور النقود واتساع رقعة الأنشطة المصرفية في مجالات عديدة، الأمر الذي أدى إلى تطوير وتنويع الخدمات البنكية المقدمة، والتي يمكن تقسيمها إلى:

أولا: الخدمات المصرفية التي تمارسها المصارف لصالح العملاء:

يقوم المصرف بتقديم خدمات عدة في هذا المجال، منها تحصيل الشيكات والحوالات والكمبيالات بالإضافة إلى تقديم خدمات تتوخى منها الكسب عن طريق بيع وشراء الأوراق المالية وغيرها، وفيما يلي عرض لأهم الخدمات (أحمد طرطار وسارة حليمي، 2010، صفحة 36):

1. **خدمات قبول الودائع المصرفية:** يقبل المصرف الودائع من عملائه ويصنفها إما على أساس مدى فترة المودع على سحبها كودائع تحت الطلب وودائع لأجل أو على أساس ودائع التوفير كخدمات فتح الحساب الجاري من خلال الإيداع والسحب.
2. **خدمات التحصيل:** تكون خدمات التحصيل إما داخلية، حيث تمارس المصارف من خلالها تسوية الديون عن طريق المخالصة أو الترحيل في الحساب، وتتمثل هذه المستويات في تحصيل الشيكات والكمبيالات أو تكون خارجية كأن يتم اتفاق بين المصدر والمستورد على إرسال البضائع دون فتح اعتماد مسندي لصالح المصدر حيث يقوم المصرف بنقل جميع المعلومات والوثائق إلى المستورد.
3. **خدمات حفظ الأوراق المالية:** قد يودع العملاء لدى المصرف أو ا رقههم المالية للمحافظة عليها والقيام بخدماتها فتهيء المصارف خزائن محكمة لحفظ تلك الأوراق نظير أجر يتقاضاه المصرف من مودعي تلك الأوراق.
4. **خدمات بيع وشراء العملات الأجنبية:** تهتم المصارف بصورة عامة بعمليات بيع وشراء العملات الأجنبية، لغرض توفير قدر كاف منها لمواجهة حاجة العملاء، ولأجل الحصول على ربح إذا كانت أسعار الشراء أقل من أسعار البيع، وحتى إذا تساوت الأسعار فإن هذا يوفر للبنك فرصة الشراء بدون خصم على أقل تقدير.

ثانيا: خدمات تقديم القروض والتسهيلات لمنظمات الأعمال.

تقوم المصارف إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية وتقديم القروض، وتشمل هذه التسهيلات ما كان قبيل الكفالات والضمانات إلى أن تنتهي بقرض، وتتمثل أهم هذه الخدمات في: (أحمد طرطار وسارة حليمي، 2010، صفحة 37)

1. **خدمات تقديم القروض والتسهيلات:** تقسم القروض المصرفية إلى تسليفات طويلة، متوسطة وقصيرة الأجل، وتتخذ عملية التسليف هذه تارة صورة قرض عادي يتقدم العميل بطلبه إلى المصرف ويتسلم بموجبه مقدار محدد من النقود، وتتخذ

أخرى صورة فتح إعتقاد، ويقصد به وضع المصرف تحت تصرف عميله مبلغا معين من النقود لمدة محددة، ويكون للعميل حق السحب منه.

2. خدمات خصم الأوراق التجارية: وهي شكل من أشكال التسليف المصرف، إذ يتقدم المستفيد من الورقة التجارية ذات الأجل المحدد قبل موعد إستحقاقها إلى المصرف ، ليحصل على قيمتها مسبقا مع حصول المصرف على خصم تعجيل الدفع.
3. خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع: يقوم المستفيد بتقدم الكمبيالات إلى المصرف طالبا خصمها، أي بيع الدين الذي تمثل الورقة، فيملك المصرف بموجب هذا البيع الدين الذي كان المستفيد يملكه في ذمة محرر الكمبيالة لقاء الثمن الذي يدفعه فعلا إليه.

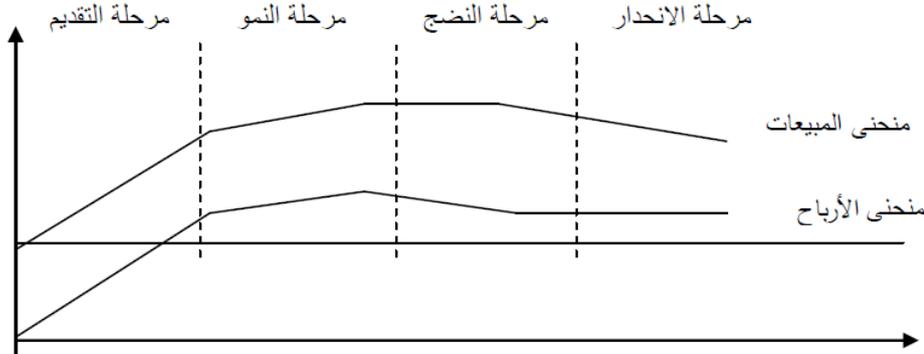
ثالثا: الخدمات المصرفية الحديثة.

لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لعدة أسباب أهمها الإستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية، التزايد المستمر في إحتياجات ورغبات العملاء، التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الاهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الإئتمان وآلات الصرف الآلي ATM ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية. (بريش عبد القادر، 2006، صفحة 236).

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة البنكية.

يقصد بدور حياة الخدمة البنكية التطور في حجم التعامل بها عبر الزمن، و بذلك فإن منحى دورة حياة الخدمة البنكية يعبر عن التاريخ البيعي لها، و لهذا فإن تحليل دورة حياة المنتج أو الخدمة البنكية يساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها (ناجي معلا، 2007، صفحة 72) . الشكل التالي يوضح دورة حياة الخدمة البنكية:

الشكل رقم 2 : دورة حياة الخدمة البنكية



Source : Michel badoc , marketing management pour les sociétés financière, Edition d'organisation, Paris,

1998, p 256

يتضح من الشكل أعلاه أن الخدمة البنكية تمر بأربعة مراحل وهي: (ناجي معلا، 2007، صفحة 72 و73)

1- **مرحلة التقديم:** في هذه المرحلة يكون الطلب على الخدمة البنكية ضعيفا لعدم معرفة الأفراد بها لكونها جديدة و تطرح لأول مرة في السوق، لذلك يجب التركيز على الإعلان بشكل مكثف بهدف تعريف الزبائن بالخدمة البنكية المقدمة و فوائدها.

2- **مرحلة النمو:** تعتبر هذه المرحلة من أهم المراحل في دورة حياة الخدمة البنكية، و تتميز هذه المرحلة بزيادة الطلب و نموه على الخدمة، و تستمر هذه المرحلة ما دام حجم التعامل بالخدمة لم يصل إلى أعلى مستوياته الموسوعة أو المحددة من طرف البنك، و هناك مؤشرات دالة على أن الخدمة ما زالت في مرحلة النمو وهي:

- التزايد في معدلات نمو حجم المبيعات و الأرباح.
- إشتداد حدة المنافسة بين البنوك.
- تحسين جودة الخدمة.

3- **مرحلة النضج:** في هذه المرحلة يصل حجم التعامل بالخدمة و الأرباح المولد عنها إلى المستوى الأعلى و يتميز هذا المستوى من مبيعات و الأرباح بالاستقرار بالرغم من الزيادة في حجم التعامل و اتجاهه نحو الانخفاض و يقود هذا إلى تخفيض حجم الخدمة، و تتميز هذه المرحلة باشتداد المنافسة بين البنوك.

4- **مرحلة الانحدار:** تسمى أيضا هذه المرحلة بمرحلة التدهور و فيها يقل الطلب على الخدمة و ذلك لعدة أسباب، فقد تكون الخدمة قد أصبحت لا تلي حاجات و رغبات الزبائن أو ظهور خدمات بنكية ذات منافع أكثر انسجاما مع حاجات و رغبات الأفراد، الأمر الذي يدفع البنك إلى تعديل الخدمة أو حذفها و إدراج خدمات جديدة تلي احتياجات العملاء.

المبحث الثالث: التطور التكنولوجي في العمل البنكي.

يشهد الاقتصاد العالمي ثورة معلوماتية في كل القطاعات، خاصة القطاع البنكي، فقد أثرت تكنولوجيا المعلومات أثر إيجابيا على هذا القطاع كوسيلة هامة لتحسين الأداء داخل المصارف، الأمر الذي جعل من عملية تقديم الخدمات المصرفية أكثر سهولة وسرعة ودقة فضلا عن المساهمة في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمصرف من إشباع لرغبات العملاء وتحقيق الربحية والنمو. وفي هذا الصدد سنتناول هذه التغيرات التي أحدثتها التكنولوجيا على القطاع البنكي بتركيز أكثر من خلال التعرض لمراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي، الصيرفة الإلكترونية أو الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية.

المطلب الأول: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.

مر إستعمال تكنولوجيا المعلومات في المصارف بست مراحل حتى وصلت إلى ما هي عليه اليوم وهي: (وسيم محمد الحداد، 2012، صفحة 58)

1. مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها تكنولوجيا المعلومات إلى أعمال المصارف، بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقارير المالية والمحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في شؤون التكنولوجيا في الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على المصارف المزيد من الإستثمار في هذه المرحلة.

2. مرحلة تعميم الوعي التكنولوجي: وهي المرحلة التي تم خلالها البدء بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف، وذلك من خلال التدريب الداخلي والخارجي، وكان الهدف من هذه المرحلة التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا إلى العمل المصرفي.

3. مرحلة دخول الإتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء: وهي المرحلة التي بدأت فيها المصارف بإستخدام تكنولوجيا المعلومات في التوفير الفوري للخدمات المقدمة لعملاءها، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الإتصالات إلى العمل المصرفي وتميزت هذه المرحلة ببدء إهتمام الإدارة العليا بتكنولوجيا المعلومات نظرا للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها هذه المرحلة من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

4. مرحلة ضبط التكاليف: وهي المرحلة التي بدأت المصارف فيها عملية ضبط الإستثمار في التكنولوجيا الأمر الذي إستدعى الإستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون تكنولوجيا المعلومات من أجل المساعدة على فهم هذه التكنولوجيا، وبالتالي إكتشاف طرق الإستفادة منها بشكل يتلاءم والإستثمار فيها.

5. مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول المصرف: إن المرحلة السابقة وما لها من إهتمام كبير بمختلف نواحي تكنولوجيا المعلومات ومن قبل جميع المسؤولين في المصرف، بإعتبار تكنولوجيا المعلومات أصلا كباقي أصول المصرف، وعليه يجب أن ينجي هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا بدأت إدارة التكنولوجيا.

6. مرحلة إعتبار التكنولوجيا عملا ضمن إعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات داخل المصرف، والتي إرتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق تكنولوجيا المعلومات على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الإتجاه العوامل التالية:

- أن تكنولوجيا المعلومات لم يقتصر إستخدامها كما في السابق على قطاع الأعمال الإنتاجية، بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للمصارف وعلى تنوعها.
- تصاعد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية كميدان أساسي ضمن أعمال المصارف والتي تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا المتقدمة.
- البحث المستمر من قبل المصارف عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحيتها الإجمالية، حيث أصبح واضحا أن إستخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.
- أن تكنولوجيا المعلومات أصبحت أداة لإدارة المصرف من أجل الإطلاع ومراقبة حسن سير الأعمال على النحو المنشود، ومن أجل إعداد التقارير الخاصة بالمصرف.

المطلب الثاني: جودة الخدمات البنكية الالكترونية

يشهد العالم تطورا كبيرا في مجال الصناعة المصرفية وأدواتها، حيث سعت العديد من المصارف إلى خلق بيئة مصرفية غير تقليدية لإنجاز الأعمال المصرفية والإستفادة من ثورة التكنولوجيا والنظم المتطورة، وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية للعملاء بهدف رفع مستوى الخدمة المصرفية والإرتقاء بها إلى المستوى الذي يؤدي إلى تحقيق الجودة في الخدمة المقدمة، ومنه الحصول على درجة عالية من الرضا وثقة المتعاملين.

الفرع الأول: الخدمات البنكية الالكترونية وأنواعها.

دعت التطورات الإقتصادية العالمية المصارف إلى إعادة التفكير في وضع إستراتيجيات جديدة وتطوير ملامح أعمال تسمح لهم بالمنافسة والإستمرارية ضمن عالم تقني يتطور تطورا كبيرا، حيث تواجه جميع المصارف في العالم نفس التحديات، مما دعا إلى الإستعانة بحلول بنكية ذكية تجعل الأنظمة الآلية في المصارف تتطور لتتكيف مع معطيات الثورة التكنولوجية.

أولا: تعريف الخدمة البنكية الالكترونية

تعرف على أنها المنتجات والخدمات الحالية التي تغيرت جذريا إلى الشكل الرقمي وتقدمها شبكة الأنترنت عن طريق وسائل تكنولوجيا المعلومات الأكثر وضوحا وانتشارا، زيادة على ذلك الأنترنت يقدم وظائف تفاعلية مع عملائه ويمكنهم من الحصول على خدمات إلكترونية. (عراية روابح، 2012، صفحة 14).

كما يعرف بنك التسوية الدولية الخدمة البنكية الإلكترونية بأنها "تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد، أو عبر الخط، أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه".

ثانيا: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية.

تقدم المصارف تشكيلة من الخدمات الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

الخدمات المصرفية من خلال الصرافات الآلية: وهي أكثر الخدمات الإلكترونية إنتشارا، حيث توفرها المصارف في معظم فروعها بهدف تخفيض ضغط العمل وتجنب الإجراءات الإدارية وتلبية حاجات العملاء المالية بعد أوقات العمل وخلال العطل فهي تعمل على مدار 24 ساعة، حيث توضع على الحد ارن الخارجية للمصرف أو في الأماكن العامة كالمطارات والمراكز التجارية والجامعات وغيرها، ويتم الدخول إلى حسابه، والصراف الآلي وسيلة تستخدم في العديد من العمليات المصرفية التقليدية وغير التقليدية مثل السحب أو الإيداع النقدي، الإستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص أو لمستفيد آخر، الحصول على كشف رصيد مختصر، والسحب النقدي باستخدام بطاقات الإئتمان. (براهيم مغربي، 2018/2019)

خدمة المصرف الهاتفية (الهاتف المصرفي) هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال إستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصده وكذلك للخصم منه تنفيذاً لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة، وتتيح هذه الخدمة للعملاء التحكم في حساباتهم وإجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال من أي مكان في العالم بواسطة هواتفهم المحمولة. (وسيم محمد الحداد، 2012، صفحة 64)

خدمة الرسائل القصيرة: هذه خدمة تتيح للعميل إستقبال رسائل قصيرة للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت. (الات ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، 2008، صفحة 70)

الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت: وتعرف هذه الخدمة أيضا بمصرف الأنترنت، فهي عبارة عن إنجاز المعاملات المصرفية من خلال الدخول على موقع البنك على الأنترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، ويتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفي لتسهيل الدخول وإجراءات المعاملات المالية، وبالتالي يمكن للعملاء التحكم بأموالهم مع توافر إجراءات حماية وأمان في عملية الصفح والبحث والعرض. (الات ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، 2008، صفحة 61)

خدمة الدفع الإلكترونية: هي خدمة تمكن العملاء من تسديد مستحقاتهم إلكترونيا بواسطة وسائل دفع: (الات ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد، 2008، صفحة 73)

وتتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

1- بطاقة الائتمان: وهي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية ترصدها المصارف، بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعاملون الحصول على الائتمان متفق عليه مع البنوك، وهذا الائتمان يقومون سداذه بعد مدة معينة فهي تمنح لحاملها ائتماناً مصرفياً قصير الأجل، وهذه البطاقة عدة أنواع منها:

- بطاقة السحب: ويوجد نوعان منها وهي البطاقة الذهبية وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المؤسسات راعية البطاقة وبطاقة الفضية وهي بطاقة ذات حدود منخفضة نسبياً وتمنح لأغلب العملاء.
- بطاقة حسب الاستخدام: وهي نوعان من البطاقة وهي بطاقة الائتمان العادية وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من المتاجر، وبطاقة السحب النقدي الإلكتروني وتستخدم فقط في عملية سحب النقود، أما من أجهزة الصرف الآلي الدولية، أو في الأجهزة القارئة لشريط المغناطيسي المزود بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

2- النقود الإلكترونية: وهي يقوم العميل بشراء عملات الكترونية من المصرف الذي يقوم بإصدارها وتحميلها على الكمبيوتر الخاص بالعميل.

3- الشيكات الإلكترونية: وهي رسالة الكترونية موثقة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك ليعتمده ويقدمه المصرف الذي يعمل عبر الإنترنت ليقوم المصرف أولاً بتحويل قيمة الشيك المالية إلى حساب حامل الشيك، وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادةه إلى مستلم الشيك. (نورين، 2012، صفحة 7)

الفرع الثاني: جودة الخدمات البنكية الإلكترونية وأبعادها.

في ظل وجود شبكة الإنترنت وانتشارها وازدياد مستخدميها، وفي ضوء ما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات، يتحتم على كل مصرف أن يسعى جاهداً نحو تطوير جودة خدماته المصرفية الإلكترونية حتى يستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات التي تواجهه في العمل المصرف.

أولاً: تعريف جودة الخدمة البنكية الإلكترونية.

إن الخدمة المصرفية الإلكترونية تعتبر آخر ما نتج عن التطورات الحاصلة في الخدمات لدى المصارف، فلقد وظفت المصارف منذ السبعينات تكنولوجيا المعلومات من أجل تحقيق الجودة في خدماتها المصرفية، ومع إنتشار شبكة المعلومات واستخدامها من طرف المصارف أدى إلى ظهور خدمات مبتكرة تقدم إلكترونياً عبر هذه الشبكات، ونظراً للتطورات السريعة في هذه الخدمات تحتم على المصارف السعي لتطوير خدماتها المصرفية الإلكترونية وتحقيق الجودة فيها من أجل التفوق وكسب المزيد من العملاء.

عرفت جودة الخدمة الإلكترونية على أنها الفهم والإدراك للخدمة من نظر مختلفة سواء قبل أو بعد تقديمها على شبكة الإنترنت، أو هي التقييم الشامل للعملاء والحكم الصادر عن التميز والجودة في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات في السوق الافتراضية. (عبد الكريم قندوز، بومدين نورين، 2012)

ثانيا: أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية.

نظرا لتطور واتساع الخدمات المصرفية الإلكترونية، وازدياد أهميتها في العمل المصرف، أدى ذلك إلى تزايد إهتمام الباحثين بمسألة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خاصة في المواقع البسيطة، حيث تم الإنطلاق من أبعاد جودة الخدمات المصرفية التقليدية.

(Parasuman ; Zethamal ; Malhotra) والذين قاموا بدراسة استطلاعية حول مفاهيم وتصورات العملاء عبر الإنترنت حيث تم التوصل إلى 11 بعد لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والمتمثلة في:

الإعتمادية: تشمل تصحيح الأداء الفني للموقع ودقة الخدمة والتسليم حسب الوعد، توفير المعلومات عن المنتجات.

الإستجابة : الإستجابة السريعة والقدرة للحصول على مساعدة في حالة وجود مشكلة أو سؤال.

الوصول: الدخول للموقع على وجه السرعة للوصول إلى المصرف عند الحاجة.

المرونة: إختيار طرق الدفع، الشراء، العودة للبحث عن إختيارات أخرى.

سهولة التفحص: الموقع يحتوى على وظائف تساعد العملاء للحصول على ما يحتاجونه من دون صعوبة، يمتلك محرك بحث جيد، تتيح للعملاء سهولة وسرعة الإنتقال ذهابا وإيابا بين الصفحات

الكفاءة: الموقع سهل الإستعمال ومنظم بشكل سليم، ويتطلب حد أدنى من المعلومات التي تجيب على تدخلات العملاء.

الأمان/الثقة: يشعر العميل بالثقة في التعامل مع الموقع، أن تكون سمعة الموقع جيدة، يجب أن تكون المنتجات أو الخدمات التي تباعها واضحة وصادقة في المعلومات.

ثمن المعرفة: المدى الذي يمكن للعميل تحديد أسعار الشحن، والسعر الإجمالي مقارنة بالأسعار خلال عملية التسويق.

الأمن والخصوصية: درجة تأمين الموقع للعملاء من التدخل وحماية المعلومات الشخصية.

الموقع الجمالي: مظهر الموقع.

التكييف/التخصيص: تكييف الموقع وفقا لإحتياجات العملاء، الأداء، سرعة التسوق.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا على الخدمات البنكية.

أدى التقدم التكنولوجي إلى إحداث العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرفية ويعتمد الأثر الإقتصادي للتكنولوجيا الجديدة على معدل تزايد تلك التكنولوجيا وكذلك درجة إستيعابه بواسطة المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، حيث أصبحت المصارف من أكثر المؤسسات إستخدامها لتكنولوجيا المعلومات واستفادت من هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات التي تقدمها وزيادة إنتشار الخدمات المصرفية وفي زيادة كفاءة العمل المصرفي، فلقد تعددت آثار التكنولوجيا الحديثة

على التنظيمات المصرفية وتعرضت معظم المصارف المحلية والدولية لغزو تقني حديث غلبا من مفاهيمها التقليدية ومن أبرز ملامح هذه الآثار نجد: (رحال فؤاد، 2006/2005، صفحة 91/90)

— بالنسبة لمديري المصارف تعد التكنولوجيا سلاحا ذو حدين، فمن ناحية فهي مؤثرة وفعالة حيث تؤثر في كفاءة التنفيذ والأداء في المصارف ومن ناحية أخرى فهي تفرض قيودا ومحددات على تلك المصارف، إضافة على أنها تمنح للمصارف القدرة على إيجاد وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة للعملاء، وأن النجاح والمنافسة في هذه المجالات من شأنه أن يخلق طلب جديد على المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المصارف.

— تعد التكنولوجيا عنصر أساسيا في إستراتيجية المصارف بسبب تأثيرها على الأنشطة المتعلقة بتقديم منتجات وخدمات جديدة وكذلك بسبب احتمال قيام المنافسة بين المصارف بإستخدام هذا النوع من التكنولوجيا.

— تؤثر التكنولوجيا في نمو وتطور تشكيلة الخدمات المتنوعة والمتميزة وتصبح للبنك القدرة على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات التي تتلاءم مع رغبات العملاء، كما تساعد المصارف في التغلب على مشكلة تقادم المنتجات والخدمات إضافة إلى إيجاد خدمات جديدة من شأنها تنويع قاعدة إيرادات البنك من الرسوم والعمولات بدلا من الاعتماد بصورة كبيرة على الإيرادات الناتجة من الفرق بين سعري الفائدة المدينة والدائنة.

— تسمح التكنولوجيا للمصرف بتنويع أسواقها أي التعامل مع عدد كبير من قطاعات النشاط المختلفة.

— تؤثر التكنولوجيا على اليد العاملة بالمصارف ذلك أن هذه القوى البشرية سوف تتأثر بهذه التغيرات ويجب توفر بعض الصفات فيها لمواكبة هذه التطورات كالجدارة في العمل من خلال توفر المهارات على الحسابات الإلكترونية، وتوفر روح الإبداع والتطوير للأحسن.

— تؤثر التكنولوجيا على التسويق المصرفي ذلك أن إستخدام التكنولوجيا جعل العالم كقرية صغيرة، وسهل هذا الإستخدام الإتصالات السريعة مما إنعكس على مفهوم التسويق المصرفي وأصبح من الضروري تطوير شكل وأدوات التسويق المصرفي واستخدام أدوات تكنولوجية حديثة في نشر أدوات التسويق المصرفي حول العالم كإستعمال أدوات إعلانية للمصرف على شبكة الأنترنت لضمان إنتشار الدعاية.

— إن الإبتكار التكنولوجي قد يساعد المصارف على اللحاق بالخدمات الجديدة لكنه في نفس الوقت لا يضمن بيع الخدمات خاصة إذ بلغت هذه الخدمات مرحلة النضج وذلك بسبب تأخر تسويقها من قبل المصارف.

خلاصة الفصل:

لقد أصبحت البنوك تلعب دوراً هاماً في أي إقتصاد ولأي دولة في العالم، حيث تعتبر العمود الفقري والركيزة الأولى لتحقيق توجهات وأهداف سياسات الدول الإقتصادية، وحتى يتحقق هذا الدور وجب على المصارف البلوغ بمستوى خدماتها المصرفية لمستوى الجودة لتحقيق ميزة تنافسية تكون هذه الأخيرة مبنية على أساس الإستجابة لإحتياجات وتوقعات العملاء من جهة ومدى مطابقة معايير الأداء من جهة أخرى، ولقد أصبح لازماً على المصارف الإرتقاء من العمل التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني واستغلال الأمثل لأهم التكنولوجيات القائمة عليها بهدف جذب عملاء جدد، حيث يتعين على المصارف المتبقية للصيرفة الإلكترونية أن تمتلك المعرفة والقدرة على وضع إستراتيجية شاملة تمكنها من تحقيق الجودة في الخدمات والسرعة في أداءها وتقديمها لإنشاء علاقات جيدة مع العملاء والرضا الدائم عن جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

الفصل الثالث

دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة

BADAR

تمهيد

بعد دراستنا في الفصل النظري الذي تطرقنا فيها إلى الإطار العام لنظم المعلومات المحاسبية ودور الخدمات البنكية والتطور التكنولوجي في العمل البنكي، سنحاول في هذا الفصل إسقاط أهم النقاط التي تطرقنا لها في الجانب النظري على الجانب التطبيقي، ولهذا أخذنا بنك الفلاحة BADR ببسكرة كنموذج للدراسة، وسنقوم دراستها في هذا الفصل بتطرقنا إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_.

المبحث الثاني: نظام المصرفي والخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_.

المبحث الثالث: دور استخدام التكنولوجيا المعلومات داخل البنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _ وكالة بسكرة

نظرا لمكانة التي يحتلها بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن طريق قيامه بمختلف العمليات المتعلقة بالنشاطات الزراعية وذلك عن طريق تمويلها لقطاع الفلاحي، وعلى ضوء هذا سنقوم بإلقاء نظرة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى التعريف بوكالة بسكرة.

المطلب الأول: بطاقة فنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سوف نتطرق في هذا المطلب إلى نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهداف هذا البنك.

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمرسوم المرقم 82/106 بتاريخ 13 مارس 1982 (حسب الجريدة الرسمية رقم 11 المنشورة بتاريخ 16 مارس 1982) في إطار سياسة اتخذتها الدولة لتنمية القطاع الفلاحي هذا نظرا لأهمية هذا القطاع في الجزائر ويعتبر كتكملة لسياسة الثروة الزراعية وذلك لتغطية الحاجيات الوطنية من حيث المواد الزراعية والاستهلاكية، فالفلاحة أخذت المكانة أو المرتبة الأولى في مخطط التنمية، وهذه الأخيرة التي تطلبت شروط كثيرة والتي تبقى دائما من أهم القطاعات التي تعتمد عليها الدولة. (زهر بلعلمي، صفحة 51)

قد مرت نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل وسيتم ذكر هذه المراحل كما يلي:

1- سنة 1966: تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية واتخاذ البنك الوطني الجزائري مقر له، وكان يتكفل بكل العمليات البنكية الفلاحية، والصناعية والتجارية.

2- سنة 1982: بمجيء المرسوم 82_106 الدوري تقرر بموجبه إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ولعدم توفر هذا الأخير على مقر له فقد قام البنك الوطني الجزائري بكل العمليات الخاصة بالقطاع لفلاحي نيابة عنه إلأن فتحت هذه الوكالة، وبعد انتقال البنك الوطني الجزائري إلى مقر جديد حل البنك BADR محله الذي كان في الأصل دار الفلاحة، وأصبح البنكين يعملان بشكل مستقل.

الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق الأهداف التالية:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

يعمل على تشجيع القطاع الفلاحي وترقيته، وذلك من خلال تمويل المؤسسات التي تقوم بالنشاط الفلاحي بعد أن كان هذا المجال قبل سنة 1982 محتكر من طرف البنك الوطني الجزائري.

- ترقية النشاطات الحرفية والفلاحية والصناعية وضمان هذا التمويل حسب القوانين المعمول بها.

- تنمية الهياكل ونشاطات الإنتاج الفلاحي.

- تحسين نوعية وجودة الخدمات.

- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

المطلب الثاني: تعريف وأهداف بنك الفلاحة لوكالة بسكرة.

الفرع الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة.

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك التجارية في الجزائر، حيث شهد تطورا كبيرا في نشاطه، مما أدى إلى إنشاء

وكالات عديدة عبر كل ولايات الوطن ومن بينها وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسكرة BADR .

قد نصت المادة الأولى من قانون تأسيسه على مايلي " ويندرج تلقائيا في قائمة البنوك باعتباره مؤسسة مالية وطنية "وكما أنه كان

في السابق البنك الوطني الجزائري هو المسؤول الوحيد على مستوى القطاع الفلاحي فإن نشأة هذا البنك ازلت العبء عليه.

الفرع الثاني: أهداف بنك الفلاحة لوكالة بسكرة.

من أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

- تحسين نوعية وجود الخدمات.

- الحصول على أكبر حصة من السوق.

- تطوير العمل المصرفي قصد أقصى قدر من الربحية.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة BADER

اعتمدت وكالة بسكرة هيكل تنظيمي يتمشى مع التطورات التي شهدتها المنظومة المصرفية الجزائرية في ظل التكنولوجيا ومتطلبات

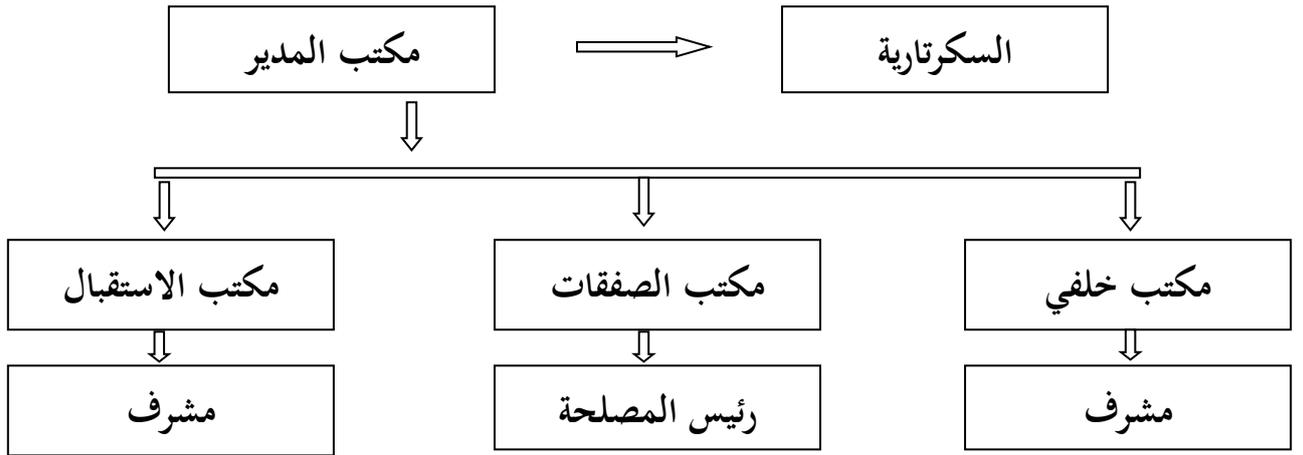
العالم المعاصر، وتغير النظرة بالنسبة لمواردها البشرية والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

وتنظم عدة مكاتب تحتوي على مجموعة من الوظائف والمصالح المختلفة من خدمات واستقبال التي تضمن حسن الاستقبال للزبائن، كما اعتمد المخطط الوظيفي في البنك في توزيع الطوابق على مبدأ الوظيفة فنجد في الطابق الأرضي يحتوي على مصالح الاستقبال والتوجيه ونجد في الطابق العلوي على مجموعة من الخدمات والمصالح الإدارية للبنك .

كما يتم توضيح المخطط للطابق السفلي بمبكل تنظيمي التالي:

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للطابق السفلي لوكالة بسكرة.



المصدر: وثائق من وكالة بدر بسكرة

دراسة الهيكل : يتكون الطابق السفلي للوكالة من المكاتب التالية من:

المدير: وهو الشخص المسئول الذي يتولى عن جميع الخدمات للوكالة ويتمتع بصلاحيات من قريب أو من بعيد في كل أمر يتعلق بالوكالة.

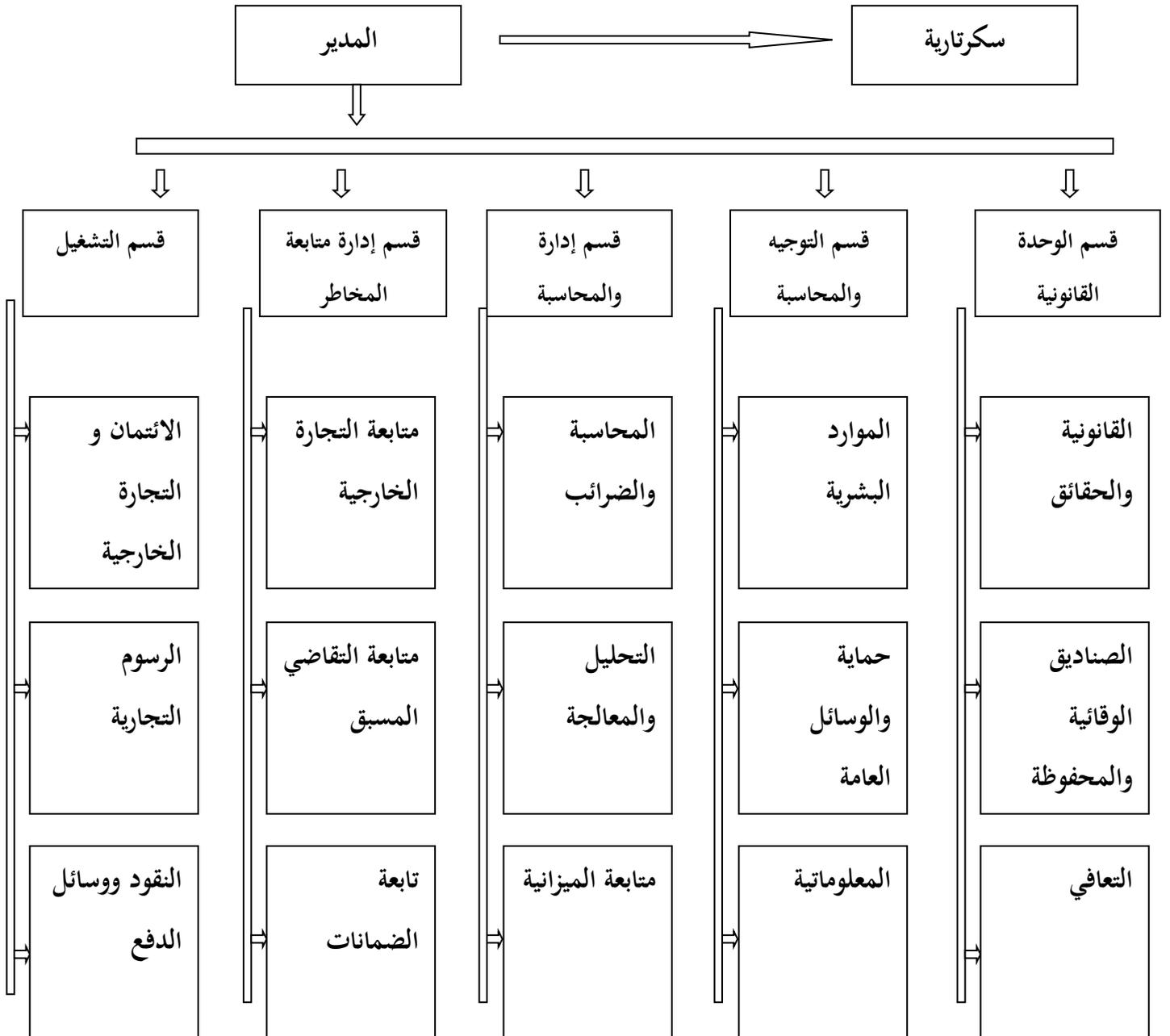
السكرتارية: هي التي تقوم باستقبال الزبائن للمدير.

مكتب الاستقبال: الذي من خلاله تيم توجيه الزبائن إلى المكتب الذي يود ذهاب إليه مع إعطائه بعض المعلومات المتعلقة بالزبون عن طريق المشرف.

مكتب الصفقات: التي من خلاله يتم دراسة الملفات المتعلقة بالزبائن وبعدها تودع لرئيس المصلحة.

مكتب الخلفي: وهو المكتب الذي يكون بتصرف المشرف الذي يوجه إلى مختلف المكاتب التي تحتوي على طرق الدفع وتجارة الخارجية ومحاسب

الشكل رقم 4: مخطط الهيكل التنظيمي لمجمع BADAR بسكرة.



مصدر: وثائق من وكالة بدر بسكرة.

دراسة الهيكل التنظيمي لدى المؤسسة المصرفية لوكالة بسكرة البدر:

المدير: وهو الذي يقوم بتسيير الوكالة و هو صاحب القرار في كل أمر يتعلق بالوكالة ومن بين مهامه الإمضاء على الأوراق الرسمية التي تخص بالمصرف، إبرام جميع العقود الخاصة بالوكالة، المراقبة ومعالجة العمليات المصرفية.

كما ان هناك نواب عن المدير الذي يقوم بدور المدير عند غيابه وكل نائب له قسم خاص به وكل قسم له مكاتب وفروع متعددة الخدمات، نذكر الأقسام الذي يترأسها النواب كالتالي:

قسم التشغيل: وهو قسم له مكاتب وهي الائتمان والتجارة الخارجية وكذلك مكتب الرسوم التجارية ومكتب النقود ووسائل الدفع.

قسم إدارة متابعة المخاطر: وهو قسم يقوم بمتابعة أي خطر يجل لإيجاد له حل قل أن يعم كما أن له فروع أو مكاتب وهي متابعة التجارة الخارجية ومكتب متابعة التقاضي المسبق ومتابعة الضمانات.

قسم إدارة ومحاسبة: وهو القسم الذي يقوم فيه بإعداد الميزانية ومتابعتها وتحليلها ومعالجة وحساب الضرائب وبحيث هذه تقسم على المكاتب التالية مكتب محاسبة الضرائب ومكتب التحليل والمعالجة ومكتب متابعة الميزانية.

قسم التوجيه والمحاسبة: والذي تفرع منه المكاتب التالية وهي مكتب الموارد البشرية ومكتب حماية الوسائل العامة ومكتب المعلوماتية.

قسم الوحدة القانونية: والذي فيه مكتب التعافي ومكتب الصناديق الوثائقية والمحفوظة التي تقوم بقبول الودائع وإجراء عملية الدفع والسحب .

المبحث الثاني: نظام المصرفي و الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_ وكالة بسكرة_.

المطلب الأول: نظام المصرفي FLEXCUBE Univeral Banking المعتمد من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_.

• تعريف نظام FLEXCUBE Univeral Banking.

الاعتماد عن هذا النظام من قبل البنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2017 بعد عن تم التخلي عن نظام السابق نظام SYBU ويتم إستخدام هذا النظام من قبل الموظفين المسؤولين عن إعداد المنتجات الجديدة في البنك الذي تتعامل معه حيث أنه يحتوي على منصة الخدمات المصرفية الرقمية للعملاء كما أنه يقدم ميزات المنتج للخدمات المصرفية للشركات و الأفراد .
أولاً: بالنسبة للشركات تتمثل فيما يلي :

1. الخدمات المصرفية الرقمية للشركات من ة أي حجم.

✓ تمكن الشركات من إدارة محفظة إقراض الشركات الخاصة بهم بسلاسة مع دعم إنشاء القروض وتتبع التطبيقات و الخدمة.

✓ صرف الأموال بكفاءة من خلال المدفوعات الجماعية و إمكانيات الصرف الأجنبي.

2. إدارة التعقيد مع الحسابات الافتراضية .

✓ يمكن الشركات الكبيرة تقليل عدد الحسابات الحقيقية و التكاليف المرتبطة بها.

✓ ضمان سهولة في التسوية وعمليات التحصيل الأفضل وزيادة الوضوح والتوزيع الأمل للأموال.

✓ تمكن الشركات من إنشاء و إدارة العديد من الكيانات و الحسابات و الهياكل الافتراضية عبر قنوات الخدمة الذاتية.

3. تقديم تمويل تجاري شامل.

✓ ضمن الدعم الكامل لدورة الحياة لجميع أنواع أدوات التمويل التجاري مثل خطاب الاعتماد و الضمان المصرفي وفواتير الاستيراد و التصدير.

✓ إدارة عملية الموافقة رقميا على خطاب الاعتماد و التسهيلات الائتمانية و الضمانات بعد تلقي طلب عبر القنوات الرقمية أو المادية.

✓ السماح للمستخدمين من الشركات بتقديم و تتبع حالة الطلب لخطابات الاعتماد و التسهيلات الائتمانية و طلبات الضمان.

ثانيا: أما بالنسبة للأفراد:

1. خدمة البيع بالتجزئة الشخصية للغاية:

✓ دعم الخدمات المصرفية للأفراد والقروض و المدفوعات و الاستثمار و بطاقات الائتمان بشكل مكثف.

✓ الحصول على رؤى محسنة حول أوضاع القروض الحالية بإستخدام أدوات مثل القروض وغيرها.

✓ تزويد مستخدم التجزئة بتخصيص شكل وأسلوب لوحة المعلومات المصرفية الخاصة بهم.

2. منشآت سهلة الاستخدام:

✓ تقديم أصول الخدمة الذاتية على القناة التي يختارها العميل و ضمان معدلات تحويل أعلى.

✓ استفد من حل الإدخار والتحقيق و الودائع لأجل و قروض السيارات و قروض يوم الدفع و القروض

الشخصية غير المضمونة و بطاقات الائتمان.

✓ السماح للمتقدمين بتسجيل الدخول و ملء التطبيقات تلقائيا باستخدام بيانات اعتماد الوسائط الاجتماعية الخاصة بهم.

3. قدرات مصرفية إسلامية شاملة:

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

- ✓ تقاسم عملاء الخدمات المصرفية الإسلامية الأحداث في الخدمات المصرفية متعددة القنوات.
- ✓ متوافق مع معايير هيئة المحاسبة و المراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية يدعم الخدمات المصرفية الإسلامية و التقليدية على منصة واحدة.

4. إدارة التمويل الشخصي الاستباقية:

- ✓ تمكين العملاء من التحكم في أموالهم من خلال تقديم عامة على جميع ممتلكاتهم.
 - ✓ مساعدة العملاء على تحليل أنماط إنفاقهم ونفقاتهم.
 - ✓ تقديم أدوات إدارة الأهداف المالية ومساعدة العملاء على تحقيق تطلعاتهم.
- كما أن هذا النظام يتميز بمجموع من العيوب وأهم العيب يتواجد به هو ضعف تدفق الانترنت ففي حالة ضعفها أو إنقطاعها يتوقف هذا نظام عن العمل .

المطلب الثاني: الخدمات لمصرفية الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة بسكرة_.
أولاً: الخدمات المصرفية لإلكترونية:

الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت: يمكن البنك عبر موقعه الإلكتروني <http://ebanking.badr.dz/fr>

<http://www.badr.bank.net> يقوم زبائنه مجموعة من العمليات منها :

- ❖ طلب الإشتراك: عند دخول للموقع يمكن للعميل طلب الإشتراك مجاناً وعليه أن يقوم بمأ البيانات الشخصية وإتباع الخطوات المطلوبة وهذا لضمان أمن المعلومات وضمان عدم التلاعب بها. (الملاحق 1)
- ❖ إثبات الهوية: هذا الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه وهذا عن طريق إدخال رقم الإشتراك في الخانة المخصصة لذلك.
- ❖ تغيير كلمة المرور: تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور وهذا لغرض السرية و الأمان عند الدخول للحساب، وعادة ما يتم الطلب من العميل تغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.
- ❖ الإطلاع على الرصيد: تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري وعلى حسابات التوفير من دون تحمل عناء البحث كما تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحساب العميل وهذا بتعبئة البيانات المطلوبة دون الذهاب للبنك.
- ❖ تحميل المعاملات: تتيح هذه الخدمة للعميل خيار تحميل المعاملات على جهاز الكمبيوتر الشخصي له، والحصول على كل المعلومات على شكل pdf.
- ❖ تنزيل الكشوفات الحساب: وهي خدمة المصرفية الإلكترونية تسمح لك بتنزيل معاملات التي ترغب بتحميلها بصيغة pdf.
- ❖ ميزان الحسابات: بمجرد الاتصال بالخدمة المصرفية الإلكترونية، سترى جميع الحسابات التي طلبت الإشتراك فيها
- ❖ عمليات البحث: تتيح لك خدمة "BADRnet" إجراء بحث حول معاملات حسابك

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

- ❖ قائمة الوكالات: بمجرد الاتصال بالخدمة المصرفية الإلكترونية ، سترى جميع الحسابات التي طلبت الاشتراك فيها
- ❖ تلقى رسائل شخصية من البنك: تسمح هذه الخدمة بمعرفة كل معلومات الخاصة بحسابك من هاتفك الشخصي وهي خدمة يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن طريقة المصرفية الإلكترونية.
- ❖ إرسال ملفات التحويل والخصم المباشر.
- ❖ تسجيل أوامر التحويل أو الخصم المباشر.
- ❖ تنزيل الملفات المستلمة: تتيح لك خدمة التنزيل عرض حالة كل تحويل أو خصم مباشر تم إجراؤه (غير مدفوع، كشف معاملة) يتم إرسال هذا الملف إليك من قبل البنك الذي تتعامل معه بعد إجراء المعالجة المصرفية لملفات التحويل / الخصم المباشر المرسل (التحويلات الخاصة بك).

ثانيا: الأسعار المصرفية عبر الإنترنت "Badar net"

جدول رقم 1



Etat des tarifs du service banque en ligne
« BADRnet »

Service	Prestations	Canal	Particuliers			Entreprises		
			Fréquence	Tarif compte principal	Tarif compte secondaire	Fréquence	Tarif compte principal	Tarif compte secondaire
Web	<ul style="list-style-type: none"> • Consultation du solde • Consultation des mouvements • Téléchargement du relevé de compte • Recherche d'opération • Historique des soldes 	Internet	illimitée	100DA/HT/ Mois/Compte	50DA/HT/ Mois/Compte	illimitée	800DA/HT/ Mois/Compte	400DA/HT/ Mois/Compte

المطلب الثالث: الخطة التسويقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الخطة التسويقية للبنك هي وثيقة تحدد تطبيق استراتيجية التسويق على مستوى مختلف أقسام البنك خلال فترة معينة. وهي تعمل بشكل خاص كمرجع لقسم التسويق المسؤول عن إضفاء الطابع الرسمي على التخطيط وتحديد أهداف التسويق والمساعدة في تنسيق ورصد التنفيذ.

تتيح خطة التسويق تحديد فرص السوق ؛ وضع أهداف سنوية لعملك ؛ وإيجاد الوسائل لتحقيق أهدافك.

تتطلب خطة التسويق تحليلاً دورياً لوضع المنتج في السوق والتنبؤ بتطوره مع توقع تصرفات المنافسين.

الهدف من تطوير خطة تسويق على مستوى بنك بدر لدينا هو تحقيق أهداف تسويقية مثل:

- إقناع عملائهم بشراء منتجات أو خدمات.
 - التمايز بين منتجات وخدمات.
 - زيادة حجم مبيعات مصرفنا بدر
 - تحصيل الموارد (الودائع لأجل، الشهادات النقدية، الادخار)
- يتم تطبيق خطة التسويق مع الأخذ في الاعتبار كل من معرفة السوق وأهداف الشركة ووسائلها.

يمكن أن يأخذ محتواه في الاعتبار، على سبيل المثال، البيانات التالية:

- الأهداف التسويق (هؤلاء أزواج قطاع+ خط الإنتاج)
- أقطاع التسويق(أو شريحة العملاء) هي فئة محددة من العملاء المستهدفين (والتوقعات).
- خط الإنتاج هي مجموعة من المنتجات والخدمات (الحالية والجديدة) المقدمة لعملاء معينين (شريحة) أو لجميع العملاء ؛
- قنوات تسويق (نقاط البيع ، ومديرو الحسابات ، والبائعون ، والمبيعات المباشرة عن طريق البريد أو المسوقين عبر الهاتف) ، والتي يتم تنظيمها أيضاً غالباً حسب الشرائح و / أو النطاقات.
- أفعال تخفيض السعر أو ترقية وظيفية (الإعلان، وحشد الأصوات، وربما النقص المنظم، ورأس الجندول، وما إلى ذلك)، التي تحدد أهداف والقنوات.
- الأهداف النتائج (الكميات ، معدل الدوران، سوق الأسهم، هوامش) ، تحدد أهداف والقنوات والإجراءات ؛
- الميزانيات اللازمة والوسائل (المالية والمادية والبشرية)، والطرق التي يجب وضعها، مرة أخرى من خلال الأهداف والقنوات والإجراءات.

المطلب الرابع: تطوير الخطة التسويقية لمنتج الخدمات المصرفية.

- الشركات: بلغ عدد الحسابات المفتوحة 3,311 حساباً اعتباراً من 2015/12/31.

- الأفراد: بلغ عدد الحسابات المفتوحة 1650 حساباً اعتباراً من 2015/12/31.

لا يزال هؤلاء العملاء يريدون الثقة المتبادلة، وسرعة العمليات المصرفية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وانخفاض أسعار

الفائدة، تم تحديد احتياجات العميل من خلال استطلاع.

تحليل المنافسة:

بعد تحليل السوق فيما يتعلق بمنتج E-BANKING ، قمنا بتمييز اثنين من المنافسين وهما بنوك وطنية مثل CPA ؛

وبالتالي البنوك الأجنبية مثل SOCIETE GENERALE.

يتيح هذا التحليل تحديد نقاط القوة والضعف لكل منافس كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم 2

نقاط ضعفهم	قوتهم	الأسماء المترامنة
عدد الحسابات لا يكفي	-الموقع يمكن الوصول إليه دائما. -السعر منخفض.	Cpa
عدد الحسابات لا يكفي	-الموقع يمكن الوصول إليه دائما. -السعر منخفض.	سوسيتيه جنرال.

من بين نقاط القوة لدى المنافسين، لاحظنا السعر المنخفض مقارنة بسعر نفس المنتج في بنك بدر. يوضح الجدول أدناه

المقارنة بين الأسعار التي يقدمها بنك بدر ومنافسيه.

جدول رقم 3

بنك	فوائد	قناة	فردى			شركات		
			تكرر	TCP	TCS	تكرر	TCP	TCS
بدر	استشارة الحركات.	إنترنت	غير محدود	100 دا	50 دا	غير محدود	800 دا	400 دا
	تحميل كشف الحساب.			/ HT	/ HT		/ HT	/ HT
CPA	عملية البحث.			50 دا	40 يوم		400 دا	300 دا
	تاريخ الموازين.			/ HT	/ HT		/ HT	/ HT
سوسيتيه جنرال		إنترنت	غير محدود	شهر	شهر	غير محدود	شهر	شهر
				20 دا	30 يوم	200 دا	200 دا	
/ HT	/ HT			/ HT	/ HT			
شهر	شهر			غير محدود	شهر	شهر		

تعرفه الحساب الرئيسي (TCP)

معدل الحساب الثانوي (TCS)

أ-2- تحليل البيئة الداخلية:

يتمثل تحليل البيئة الداخلية لبنك بدر في تحليل موارده ومهاراته من أجل تسليط الضوء على تلك التي تشكل الأصول (نقاط

قوته) مثل الميزة التنافسية ؛

خبرة؛ مهارات فرق التسويق. عملاء مخلصون للغاية ؛ استخدام التقنيات ، وتلك التي تمثل نقاط ضعف (أو نقاط ضعف)

مثل الافتقار إلى التخطيط وعدم كفاية التسويق.

يتعلق هذا التحليل بما يلي:

1- الموارد المالية

يبلغ رأسمال بنك بدر 33 مليار دينار. بلغ حجم التداول المحقق في عام 2015 ما يعادل 113,960,260 دينار.

أهداف بنك بدر هي زيادة حجم التداول وتحقيق 197.663.429 ديناراً.

2- الموارد البشرية

- يوجد عدد كاف من الموظفين العاملين في أقسام البنك المختلفة - 25 موظف في الفرع -.

فيما يتعلق بمنتج E-BANKING الجديد ، هناك ثلاثة موظفين مسؤولين عن العملاء ، وهذه المهام هي:

- فتح حسابات

- إدارة عمليات النقل والتحويل

- تقديم منتج E-BANKING الجديد للعملاء.

3- الموارد المادية

بنك بدر لديه عدد كبير من الموارد المادية لمبلغ استثمار عالمي من DA41610374.85.

هذه الموارد هي:

- خزانة خشبية - خزانة معدنية - مكتب تنفيذي - مكتب موظف - مكتب موظف - درج ملفات - عمود صمام C "5" - رف - غرفة معيشة - عداد سفلي - عداد - طاولة ملفات - طاولة استقبال - طاولة مكتب آلة الكتابة الإلكترونية - آلة التصوير - صندوق النقد - سلامة العملاء - الباب القوي - مصائد الطوارئ - توقيت الخروج - الهاتف - مكيفات الهواء - نظام تكييف الهواء - فتحات نظام التكييف - نظام التدفئة المركزية. مضاد للتدخل - عدواني - نظام. مراقبة الفيديو IC-AR-1180 - شاشة البلازما - الخادم - الماسح الضوئي - الموجه - الكمبيوتر المدمج، المجموعة - الطباعة - العاكس - القارئ - INFOR.SECURITY EQUIPMENT - INFOR.V

أ- 3- تحليل SWOT:

الهدف هنا هو تحديد نقاط القوة والضعف في بنك بدر في الوقت الحاضر، بالإضافة إلى الفرص والتحديات المرتبطة

بالتطور المستقبلي للبنك.

عليك أن تعرف كيفية إدارة نقاط الضعف في بنك بدر من خلال الاعتماد على أشخاص أكفاء والتركيز على نقاط قوته.

من الضروري البناء على نقاط قوتك والتأكد من أن نقاط ضعفك لا تشكل خطورة على بقاء مصرفنا.

تم تحديد نتائج تحليل SWOT في الجدول التالي:

جدول رقم 4

تشخيص البيئة الداخلية	تشخيص البيئة الخارجية
<p>- نقاط القوة</p> <p>- عدد كبير من الحسابات المفتوحة (محفظة كبيرة)</p> <p>- يتيح لك E-BANKING الاطلاع على الرصيد وتحويل الأموال من الحساب إلى الحساب في نفس الفرع.</p>	<p>- فرص</p> <p>- جميع القطاعات الزراعية عملاء لبنك بدر.</p>
<p>- نقاط الضعف</p> <p>- لا يستخدم العملاء المهتمون لبنك بدر (الزراعة) الخدمات المصرفية الإلكترونية نظرًا لمستوى التدريب الذي يتمتع به.</p> <p>- إغلاق الموقع.</p> <p>- تسعير E-BANKING وباهظ الثمن.</p>	<p>- تهديد</p> <p>- يعمل المنافسون دائمًا على تحسين منتجاتهم مثل E-BANKING.</p>

لا بد من تقوية نقاط القوة في البنك وتقليل نقاط ضعفه ، لذلك يجب الاستفادة من الفرص وتجنب التهديدات. يجب :

- تحافظ على عملائها.

- زيادة وتنويع العملاء المحتملين.

- تخفيض أسعار الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- الصيانة المستمرة للموقع.

- تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- تنظيم أيام توعوية للزراعة.

ب. وصف السوق المستهدف:

العملاء المستهدفون لمنتج E-BANKING الجديد هم:

● جمعية خاصة غير ربحية.

● فرادى.

● موظفو بدر / العمل الاجتماعي.

● الحرفيين.

● تعاونيات الشباب.

● الأفراد الأجانب.

شركات ضد تحديد الأهداف:

بناءً على تحليل البيئة الداخلية والخارجية، ومن أجل زيادة عدد المشتركين، سنضع خطة تسويقية لمنتج الخدمات المصرفية

الإلكترونية لتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة معدل الدوران بنك بدر.

- زيادة حصتنا في السوق.

- إقناع عملائنا بشراء منتجاتنا أو خدماتنا.

- التمايز بين منتجاتنا وخدماتنا.

د- خطة التسويق المختارة

بناءً على تحليل البيئة الداخلية والخارجية لبنك بدر ووفقاً للأهداف التسويقية المذكورة ، فإن الإستراتيجية المناسبة لمصرفنا هي

إستراتيجية تطوير وتحديث القطاع المالي والمصرفي ، التي بدأتها السلطات العامة. وزارة المالية ، من خلال تقديم منتج E-

BANKING الجديد.

يوضح الجدول أدناه خطة التسويق المقترحة (المنتج ، الترويج ، المكان ، السعر)

جدول رقم 5

<p>منتج</p> <p>تحسين شبكة الويب</p> <p>لتقليل الأعطال</p> <p>وزيادة عدد المواقع للوصول إلى جمهور كبير إضافة معلومات</p> <p>جديدة لمنتجات SMS</p>	<p>ترقية وظيفية</p> <p>افعل الإعلان ، تصميم الإعلانات في الصحف ، الراديو ، عبر الإنترنت ،</p> <p>مكونة من منشورات تهدف إلى الترويج لبيع هذه الخدمة. أعلن على</p> <p>اللوحات الإعلانية</p>
<p>ميدان</p> <p>اجعل العملاء على دراية بمزايا هذا المنتج لزيادة عدد العملاء</p> <p>(لكل عملية ، يتم إرسال معلومات SMS</p> <p>لتوافر البنك للعملاء 24/24)</p>	<p>سعر</p> <p>تتماشى مع الأسعار المنافسة مع العروض الترويجية للأعضاء الجدد</p> <p>(عمليات مجانية</p> <p>الشهر الأول)</p> <p>السعر المطبق هو:</p> <p>- فرادى:</p> <p>معدل الحساب الرئيسي 18 دا HT / شهر</p> <p>معدل الحساب الثانوي 28 دا HT / شهر</p> <p>- شركات:</p> <p>معدل الحساب الرئيسي 198 دا HT / شهر</p> <p>معدل الحساب الثانوي 198 دا HT / شهر</p>

استنتاج

خطة التسويق هي وثيقة سنوية تسمح بما يلي:

- تحديد فرص السوق .
- وضع أهداف سنوية لعمل.
- للعثور على الوسائل لتحقيق أهداف.

تعتبر خطة التسويق ضرورية من أجل:

- توضيح استراتيجيات.
- إقناع عملاء بشراء منتج أو خدمة.
- زيادة مبيعات.
- تخطيط تكتيكات المبيعات الخاصة بنك.
- احصل على لمحة عامة عن المنافسة في السوق الخاص بنك.

تتطلب خطة التسويق تحليلاً دورياً لوضع المنتج في السوق والتنبؤ بتطوره مع توقع تصرفات المنافسين.

باختصار ، خطة التسويق هي وثيقة واضحة توضح كيف سينمو عملك على مر السنين. يجب إعادة تقييم هذا المستند في نهاية كل عام لتحديد الاستراتيجيات التي نجحت بشكل جيد بالإضافة إلى إجراء تغييرات على العناصر التي لم تعمل بشكل جيد. لذلك ستكون خطة التسويق للسنة التالية شاملة وحديثة وموثوقة وصالحة.

يجب أن تلي هذه الخطة الأهداف الواضحة والقابلة للقياس المتوقعة من الترويج دون التعارض مع أهداف الشركة.

المبحث الثالث: دور استخدام التكنولوجيا لتسهيل المعاملات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة بسكرة.
سوف نتناول ف هذا المبحث أهمية التي تلعبها التكنولوجيا في المعاملات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المطلب الاول:منتجات الفلاحية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة بسكرة.

أولاً: TPE أو جهاز الدفع الإلكتروني وهو ملف يسمح لك بتحصيل المدفوعات عن طريق بطاقة الائتمان وتؤدي محطة الدفع لإلكترونية وظيفية:

- قراءة ومراجعة بيانات البطاقة والرمز السري (الصلاحية).
- إرسال طلب التفويض.
- التواصل مع أنظمة الاستحواذ على البنوك.
- تسجيل المعاملات.
- يسعى معارضة الدفع.

ثانيا: أنواع المحطات الدفع الإلكترونية

✓ جولات.

✓ مثبت.

✓ جي بي آر إس.

✓ مدمج.

ثالثا: فوائد الدفع عن طريق TPE

- لديك عملاء جدد زيادة في حجم المبيعات.
- المزيد من الأمان .
- أداة عملية وموثوقة توفر لك الوقت.
- المعاملات عبر TPE مضمون من قبل البنك.

رابعا: عدد وحدات TPE المشتة .

جدول رقم 6:

مجموعات التشغيل	عدد وحدات TPE المثبتة
مركز الجزائر	175
غرب الجزائر	241
شرق الجزائر	302
غرداية	82
CHLEF	118
تيزي أوزو	88
بلينا	79
عنابة	103
بجاية	98
سطيف	290
قسنطينة	182
باتنا	168 مرتبة المركز السادس
وهران بيريغوري	81
تلمسين	109
مدينة وهران	100

المصدر: من الوكالة البنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة بسكرة_.

الجدول رقم 7

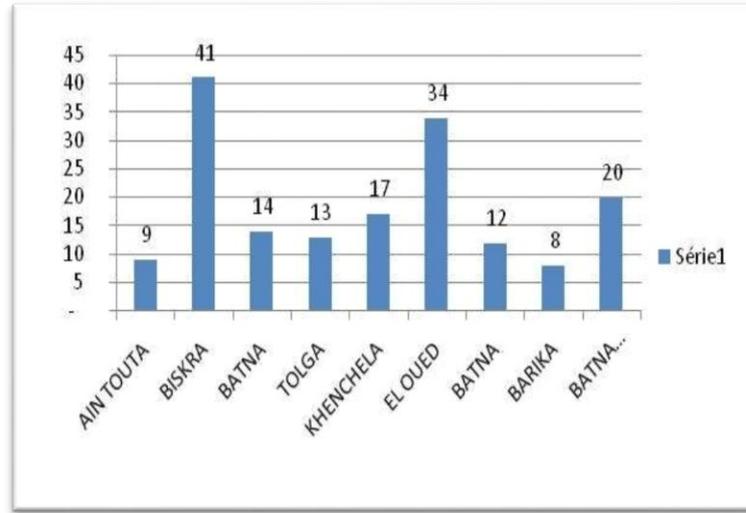
مجموعة استغلال باتنة		نم تتبييت TPE
قانون العمر	وكالة	

150	عين توتة	9
305	بسكرة	41
307	باتنا	14
310	TOLGA	13
319	خنشلة	17
322	العود	34
356	باتنا	12
358	باريكا	8
360	باتنة الجديدة	20
مجموع		168

يمثل الجدول رقم (7) عدد الوحدات المثبتة لجهاز TPE حيث نلاحظ أن شرق الجزائر يستحوذ على عدد كبير من الاجهز وبلغ عددها حوالي 302 جهاز وتاليها كل من ولاية السطيف وغرب الجزائر ب 291 و241 بالترتيب . كما يمتلك كل من مركز الجزائر وتلمسان وهران عدد أجهزة وصل إلى 175 و109 و100 بالترتيب.

المصدر : بنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة بسكرة_.

الشكل رقم 5: الخدمات الحاصلة بالنسبة لكل ولاية.



تحليل الشكل رقم (5)

يمثل الشكل (5) أعمد بيانية تمثل عدد الخدمات الحاصلة بالنسبة لكل ولاية حيث نسجل أعلى الخدمات الحاصلة على مستوى الجهاز تكون في ولاية بسكرة وتاليها كل من العوذة وباتنة الجديدة بدرجات متفاوتة كما نسجل على مستوى كل من عين التوتة وباتنة وخنشلة وبريكة مستوى خدمات متوسط ومتفاوتة بدرجة متقاربة

خامسا: أنواع بطاقة الدفع الإلكترونية

1. بطاقة الإئتمان credt card: وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء إحتياجاتها و الدفع بها مقابل الحصول على خدمة.
2. البطاقات الذكية smart carads: وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بصاحبها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها.

3. النقد الإلكتروني E_Cash: وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة، وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري.
 4. الشيكات الإلكترونية E_cheking: تستخدم هاذي الطريقة في الدفعات المالية الكبيرة، إذا تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية .
 5. Cardt mastr: وهي بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها التعامل من خلالها مع البنوك الخارجية.
 6. Cradt monitik: وهي بطاقة يتم تتيح لصاحبها التعامل مع مختلف البنوك.
 7. BADR TAWFIR: وهي بطاقة التوفير تعوض دفاتر التوفير ويوجد بها نوعان
 - ❖ دفاتر الإدخار LEF بفائدة وبدون فوائد لمن هم فوق السن القانوني.
 - ❖ دفاتر الإدخار LEJ بفائدة وبدون فوائد لمن هم تحت السن القانوني.
- ويتم فتح حساب بطريقة مجانية، كما يمكن إجراء عمليات السحب والإيداع بطريقة سهلة في أي وقت وبشكل آمن على حسابات التوفير الخاص، كما أنه يمكن إجراء عمليات السحب من جميع الأجهزة الصراف الأولى لشبكة الدفع الإلكتروني، ويمكن أيضا من اشتراك رصيدك على جميع أجهزة الصرف الأولى DABS لشبكة BADR.
8. وديعة لأجل تتحقق بضمان يطلب العميل بموجبه من البنك أن يكتب بمبلغ ثابت لفترة من اختياره • عند الاستحقاق يدفع البنك زيادة رأس المال ويقصد به الأشخاص الطبيعيون والاعتباريون.
 - يمكن أن تكون مسجلة أو لحاملها أو مجهولة، ويتم خصم الفائدة بالسعر المرجعي للفترة، وفقاً للشروط العامة للبنك.
 - الحد الأدنى للاستثمار هو لفترة تتراوح من 3 أشهر إلى 5 سنوات
9. تأجير الأمان: الخدمة التي تقدمها بدر لعملائها حتى يتمكنوا من الحفاظ على الأشياء الثمينة (المجوهرات، الوثائق مهم....)
10. بطاقة CBR: هي بطاقة سحب وطنية خاصة صالحة فقط في الجزائر على شبكة الإنترنت، وهي تسمح لحاملها (لحاملها) بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.
 11. التأمين الشخصي: يجب حماية شخصك وأطفالك وممتلكاتك وتراثك. إنها تمثل ضمانة المستقبل. فكر، من الآن فصاعداً، للحفاظ عليها. قدم لهم أفضل حماية: منتجاتنا التأمينية.
- المطلب الثاني: الخدمات المصرفية عن بعد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة.
- سنتناول في هذا المطلب دوافع وأسباب اتجاه البنوك إلى تقديم خدماتها عن بعد مع عرض القنوات المختلفة والخدمات التي تقدم من خلالها.

الفرع الأول: دوافع البنك إلى تقديم خدمات مصرفية عن بعد.

من العوامل التي جعلت البنك يخوض إلى تقديم الخدمات لربائنها عن بعد ما يلي:

1. ازدحام مراكز تقديم الخدمة المصرفية بالزبائن والعملاء: : راجع هذا الازدحام الذي أدى إلى إعاقة البنك إلى اختلاف الزمن من الخدمة إلى أخرى ومن متعامل إلى آخر حيث أننا لو أخذنا الزبون طالب السحب النقدي لوجدنا أنه يكون في عجلة من الطالب لخدمة الإيداع أضف إلى ذلك الطالب لخدمات أخرى كالحصول على قروض، تسهيلات ائتمانية، اعتمادات مستنديه بطاقات الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية المختلفة فطالبا يكون أقل عجلة ولكنه يحتاج إلى معلومات من المصرف كالإجراءات، المستندات .. إلخ، وعدم القدرة على التحكم في عدد الزبائن القادمين إلى البنك والطالبن للخدمة المصرفية حيث أن حضورهم يكون بطريقة عشوائية.
2. حاجة العملاء لخدمات عن بعد: بحيث أن حاجة العملاء إلى خدمات ومطالبتهم إلى خدمات سريعة أو فورية طيلة ساعات العمل.
3. زيادة الحصة السوقية: هي رغبة البنك في المحافظة على الحصة السوقية الحالية والعمل على زيادتها في المستقبل وذلك من خلال المحافظة على العملاء والزبائن.
4. إلغاء القيود الجغرافيا والزمنية: لقد تحقق من خلال إمكانية الوصول إلى البنك في أي وقت على مدار 24/24 ساعة وفي أي مكان مما يساعد على جذب العملاء.

الفرع الثاني: التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

يعتبر بنك BADER بنك متمكن من إدخال التكنولوجيات الجديدة للاتصال وهو يعمل دائما من اجل عرض خدمات تتماشى مع حاجات الزبائن والتطورات العالمية في مجال التقنية المصرفية الحديثة، حيث انه عمل على إدخال تقنيات حديثة في تقديم خدماته المصرفية لتمثل فيما يلي :

- 1) شبكة الربط بين الوكالات BADER: أهم العناصر التي ساعدت البنك في ربط بين الوكالات مع بعضها البعض هي الإعلام الآلي بحيث يقوم بالعمليات التالية:
 - يمكن العميل من السح من أي وكالة خاصة بوكالة البدر .
 - تحويل المعلومات بينهم.
 - صيانة عن بعد للنظام وإمكانية إرسال بعض الرسائل الالكترونية.
- 2) خدمة فحص الحسابات عن بعد: من اجل تسهيل العمليات بين BADER والهيئات الأخرى خاصة بالمؤسسات الاقتصادية قامت بعرض خدمة الفحص عن بعد، حيث أن المؤسسات تستطيع فحص الحسابات، متابعة حركتها اليومية ومتابعة كل التطورات المحاسبية وكذلك البلوغ لكل العمليات المجلة في اليوم السابق من خلال نظام الوكالة.
- 3) الخدمات المصرفية عبر الانترنت: من اجل تدعيم سياسة تقديم الخدمات المصرفية عن بعد قام البنك بتوفير خدمة فحص الحسابات الجارية الخاصة بالمؤسسة عن طريق الانترنت.

الفرع الثالث: فعالية الخدمة المصرفية وتوزيعها عن بعد حسب أنواع القنوات.

لقد تعددت قنوات التوزيع للخدمات المصرفية عن بعد وسنعرضها فيما يلي:

- 1) استخدام البريد كأداة لتقديم الخدمة: البريد يعتبر أول وسيلة يستخدمها البنك في الاتصال عن بعد مع عملائه وزبائنه، ويتم من خلالها تقديم العديد من الخدمات منها:
 - العرض على أنواع القروض الممنوحة.
 - كشوف الحسابات المختلفة الخاصة بالعميل.
 - يستعمل لطلب نقل من حساب إلى آخر (تغير طبيعة الوديعة) بالإضافة إلى إستعماله للإشهارات عن خدمات البنك.

ولكن هذه الوسيلة في الوقت الحالي أصبحت غير فعالة خاصة بعد التطورات التي عرفتها وسائل الاتصال.

- 2) استخدام الهاتف كقناة لتقديم الخدمات: يعتبر الهاتف من القنوات التقليدية التي استخدمها البنك في تقديم خدماته المصرفية، إلا أن لازلت تستخدمه حتى وانه تمت بعض التطورات التي مكنتهم من سهولة التعامل وكان بالإمكان الاستغناء عنه لكنه لا يمكن.

- 3) استخدام الهاتف النقال كقناة لتقديم الخدمة: كما يعتبر الهاتف النقال من احدث الوسائل التي يتم استخدامها التي سهلت نوعا ما في الخدمة والتعامل عن بعد، من خلال تخطيطية حاجز المكان والزمان ويمكن التعامل مع هذه التقنية عن طريق الاتصال المباشر والإضافة إلى استخدام الرسائل القصيرة SMS من اجل الحصول على المعلومات، كما يمكن كذلك إيصال هذا الأخير بالانترنت من اجل الحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل رقم السري وكذا إرشادات للحصول على الخدمة.

ومن بين الخدمات التي يمكن أن يتوصل إليها العميل من خلال الهاتف النقال وهي: الاستفسار عن الحسابات الشخصية وتحويل الأموال ومعرفة أسعار العملات، تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها، الحصول الحصول على على آخر العمليات التي أجراها العميل، طلب الحصول على كشف الحساب المفصل. إلا أن استعمال الهاتف النقال لا يزال يعاني منه المؤسسة لأنه لا يتم التعامل ه بشكل دائم أي قصور كبير أي لا يتم استخدامه بصفة دائمة.

المطلب الثالث: تأثير التكنولوجيا عن الخدمات المصرفية عن بعد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية_وكالة بسكرة_.

تأثير التكنولوجيا على كفاءة المنتج وربحيته:

فيما يتعلق بكفاءة المنتج، استمرت البنوك في تقديم التكنولوجيا وذلك من أجل التوسع في تقديم خدمات ومنتجات متنوعة ومتعددة: كما أن تكنولوجيا ساهمة في توسع البنوك من خلال تقديم خدمات مختلفة وذلك من خلال إنشاء قنوات جديدة مثل أجهزت الصرف الأولى والخدمات المصرفية المقدمة عن طريق الإنترنت، وتعتبر خدمات قناة الصرف الأولى من أشهر قنوات التي

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

عرفت إنتشار وسع في البنوك من خلال أجهزة الصرف الأولى، وذلك من خلال الخدمات المتنوعة مثل العمليات الإيداع والسحب، عمليات التحويل، الدفع الإلكتروني، طلبات الكشف الرصيد وطلبات القروض كما ساهمت التكنولوجيا في رفع المنافسة بين البنوك بالإضافة إلى زيادة المناصب التشغيلية.

أم في فيما يتعلق بالربحية يمكن تعريف الربحية على أنها "مؤشر على قدرة البنك على تحمل المخاطر و / أو زيادة أمواله الخاصة" الربحية هي أيضاً مفهوم يمكن تعريفه على أنه قدرة رأس المال المستثمر على إنتاج دخل، وبعبارة أخرى هي العلاقة بين النتيجة والوسائل المطبقة للحصول عليها.

يتم قياس الربحية المالية من خلال:

تحليل أرصدة إدارة البنوك مثل: يقيس صافي المنتج المصرفي (NBI) المساهمة المحددة للمؤسسة في الثروة الوطنية، ويظهر إجمالي دخل التشغيل (GOR) القدرة على تكوين هامش بعد تخصيص النفقات العامة وبدلات الاستهلاك، والتشغيل الربح (RE) بعد طرح المخصصات التشغيلية التي تتحقق من المخاطر وصافي الربح (RN) الذي يتراكم للمساهمين بعد خصم البنود والضرائب الاستثنائية والمتنوعة، وغيرها من المؤشرات التي تساهم في زيادة الربحية.

أم بالنسبة للعميل فهي تشمل في آثار الوصول إلى المعلومات، فهي تعود عليه بالعديد من مميزات مثل سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات وتحسين الملائمة من خلال الوصول عند الطلب والمقترحات الفردية، كما يتم طرح مشكلة الأمان و احتمالية السرقة الهوية ورغم هذه التساؤلات إستمر استخدام تقنيات خدمات عن بعد في التطور، وبشكل كبير كما هو ملاحظ من خلال إستخدام الوسع لأجهزة الصرف الأولى.

كما تمكن هذه المعلومات، من ناحية النظرية تحديد ملف تعريف العميل بشكل صحيح، وتنفيذ تسويق مباشر أو إنتقال أو حتى فردي، لإعادة إنشاء "تجارة محلية" بطريقة ما (إتصال من نوع الدفع).

ولي توضيح أكثر تمكن هذه الخدمة مشغل مركز الإتصال اسم الشخص، خصائصه، وحالة حساباته والمنتجات التي ينم تقديمها، وغيرها من الخدمات المختلفة.

وبالتالي فإن إستخدام تقنيات المعلومات جديدة يزيد من توافر المعلومات، وسهولة معالجتها وإعادة معالجتها، إذا كانت تتعلق هاذه المعالجة بالمعلومات الداخلية أو الخارجية أو حتى معلومات السابقة، وكل هذا من اجل تحسين وتوفير المعلومات و الوصول إليها من أجل تحسين الكفاءة فيما يتعلق بالعملاء.

وبالنسبة للأثار المترتبة عن تنظيم العمل في الوكالات وذلك من خلال إستراتيجية "القنوات المتعددة" تمكن البنوك من تلبية توقعات العملاء، فإن البنوك تفعل ذلك أيضا.

الفصل الثالث: دور نظم المعلومات المحاسبية في تسهيل معاملات بنك الفلاحة بسكرة BADR

إن تحسين الخدمات عن بعد كان من أجل تحسين الكفاءة شبكة الفروع بشكل عام، كما كانت بعض الفروع تؤيد هذا الخدمة وبالتالي قامت بتعديل تنظيمها الداخلي من أجل خلق مساحات لأجهزت الصرف الأولى ، بإستخدام الوقت المتاح بهذه الطريقة، تنقل موظفيها إلى فنية تجارية جديدة ، مسؤول عن علاقات الشركة ، مسؤول عن وسائل الدفع (ممارسة ،شكوى ،ترويج لمنتجات جديدة... الخ) ومع ذلك فإن عمليات الوكالة عن بعد لم تلبى التوقعات، يميل العملاء في كثير من الأحيان إستخدام جميع أنواع القنوات بالتناوب

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل الذي تناولنا فيه تحديد واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADA وانعكاس ذلك على تطور أداء البنك وقد استخلصنا النقاط التالية:

- بنك الفلاحة من أهم البنوك الفلاحية المعروفة والمهمة.
- يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية تكنولوجيا المعلومات التي يأتي بها من خلية موجودة على مستوى المديرية العامة وبطريقة سهلة وواضحة بالنسبة للزبائن، واستخدامها يكون بدافع مواكبة التطورات العلمية الحاصلة.
- يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحسين خدماتها لمقدمة ورفع من مستوياتها مع توفير عدة مزايا أدت إلى زيادة نسبة كل من الزبائن والسيولة والربحية.
- معرفة الأثار الناجمة عن استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية عن بعد.
- عرض القنوات المختلفة التي تخدم المصرف وتعمل على تطويره.

الخاتمة:

من خلال هذا البحث استخلصنا أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات المعرفية والتقنية التي تساعد على معالجة المعلومات بكفاءة ودقة مطلوبة يؤدي إلى التحول بالاقتصاد نحو التقدم والتطور وهو ما زاد من أهميتها ونظرا لما توفره من تقنيات تكنولوجيا متطورة جعلتها تحسن من جودة وسرعة معالجة المعلومات بشكل يزيد من فعاليتها في استخدامها على كافة المجالات ومن بينها مجال البنوك التي ساهمت في تطوير وتحسين ورفع من مستوى أدائها الذي يعبر عن نشاطها الشمولي المستمر والذي يعكس نجاحها واستمراريتها وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية العالمية كما أن استخدام هذه البنوك لتكنولوجيا المعلومات عادلها بالكثير من التطورات.

وتوصلنا إلى جملة من نتائج من خلال هذا البحث بحيث أن التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير ورفع مستوى أداء البنك، تعمل البنوك على تطوير أدائها لتحتل مكانة بين البنوك في العمل المصرفي، كما أن كذلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة_البدور_ يستخدم التكنولوجيا من اجل تطوير خدماته وأدائه وكذلك ساهم في تخلي على بعض المخاطر.

التوصيات:

ويمكن أن يتم تقاسم بعض التوصيات بحيث يجب التوسع في استخدام شبكة انترنت من اجل تقوية الجهاز المصرفي، بحيث أن الانترنت تعتبر عائق في بعض الأحيان بنقصاتها أو انعدامها، ويجب على البنوك التطلع على ما توصلت إليه البنوك العالمية من جهة استخدام التكنولوجيا، الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطار المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

اختبار الفرضيات:

1. يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات بتوفير العديد من المزايا التي تؤدي إلى تطور أداء البنوك.
2. تساهم التكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات في تطوير الكفاءات العمليات.
3. إن نظام TPE أجهزة الصرف الآلي تقوم بقراءة ومراجعة بيانات البطاقة و التواصل مع أنظمة الاستحواذ على البنوك.

الخاتمة:

من خلال هذا البحث استخلصنا أن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مختلف المجالات المعرفية والتقنية التي تساعد على معالجة المعلومات بكفاءة ودقة مطلوبة يؤدي إلى التحول بالاقتصاد نحو التقدم والتطور وهو ما زاد من أهميتها ونظرا لما توفره من تقنيات تكنولوجيا متطورة جعلتها تحسن من جودة وسرعة معالجة المعلومات بشكل يزيد من فعاليتها في استخدامها على كافة المجالات ومن بينها مجال البنوك التي ساهمت في تطوير وتحسين ورفع من مستوى أدائها الذي يعبر عن نشاطها الشمولي المستمر والذي يعكس نجاحها واستمراريتها وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية العالمية كما أن استخدام هذه البنوك لتكنولوجيا المعلومات عادلها بالكثير من التطورات.

وتوصلنا إلى جملة من نتائج من خلال هذا البحث بحيث أن التكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير ورفع مستوى أداء البنك، تعمل البنوك على تطوير أدائها لتحتل مكانة بين البنوك في العمل المصرفي، كما أن كذلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة بسكرة_البدور_ يستخدم التكنولوجيا من اجل تطوير خدماته وأدائه وكذلك ساهم في تخلي على بعض المخاطر.

التوصيات:

ويمكن أن يتم تقاسم بعض التوصيات بحيث يجب التوسع في استخدام شبكة انترنت من اجل تقوية الجهاز المصرفي، بحيث أن الانترنت تعتبر عائق في بعض الأحيان بنقصاتها أو انعدامها، ويجب على البنوك التطلع على ما توصلت إليه البنوك العالمية من جهة استخدام التكنولوجيا، الارتقاء بالعنصر البشري وذلك بالاستعانة ببيوت الخبرة والاستشارة الدولية في تدريب الإطار المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية.

اختبار الفرضيات:

1. يسمح استخدام تكنولوجيا المعلومات بتوفير العديد من المزايا التي تؤدي إلى تطور أداء البنوك.
2. تساهم التكنولوجيا المعلومات في رفع مستوى أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر من خلال إعطائه قدرة إضافية للإدارة المصرفية في إمكانية التوسع والتنوع في الخدمات في تطوير الكفاءات العمليات.
3. إن نظام TPE أجهزة الصرف الآلي تقوم بقراءة ومراجعة بيانات البطاقة و التواصل مع أنظمة الاستحواذ على البنوك.

قائمة المراجع

الكتب:

- أحمد حسين على حسين. (2006). نظم المعلومات المحاسبية الإطار الفكري والنظم التطبيقية . الإسكندرية مصر : الدار الجامعية .
- أحمد حلمي جمعة وآخرون . (2003). نظم المعلومات المحاسبية . الأردن : دار المناهج .
- الحسينة سليم. (2000). نظم المعلومات الإدارية . عمان : الوراق للنشر و التوزيع .
- الحسينة سليم. (2002). نظم المعلومات الإدارية. عمان: مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع ط 4.
- السقا، قاسم محسن إبراهيم زياد هاشم يحيى. (2003). نظم المعلومات المحاسبية. الموصل ' العرق : وحدة الحدباء للطباعة و النشر.
- السيد عطاء الله السيد. (2009). نظم المعلومات المحاسبية . الأردن: دار الرية للنشر و التوزيع .
- أوتان بومدين. (2010_2011). دور نظم المعلومات في تفعيل أداء مجلس أطروحة دكتوراء في العلوم الاقتصادية , تخصص تسيير . تلمسات، تلمسان .
- ثابت عبد الرحمان. (2003). نظم المعلومات الإدارية في المنظمات المعاصرة. الإسكندرية: الدار الجامعية.
- حرية الشريف. (2006). مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية . رسالة ماجستير غير منشورة . غزة ، الجامعة الإسلامية .
- د. سيد صابر تعلق. (2011). نظم المعلومات الإدارية . عمان : دار الفكر ناشرون وموزعون.
- د' ابراهيم الجزراوي د' عامر الجباني . (2009). أساسيات نظم المعلومات المحاسبية . دار اليازوري .
- دكتور حمدى أبو النور السيد عويس. (2011). نظم المعلومات ودورها في صنع القرار الإداري. الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- سونيا محمد. (2000). نظم المعلومات الإدارية المفاهيم الأساسية. الإسكندرية : الدار الجامعية للنشر والتوزيع .
- طه طارق. (2003). مقدمة نظم المعلومات الإدارية و المحاسبية الألية. القاهرة.
- عبد الرزاق محمد قاسم. (2004). تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية . عمان _الأردان: دار الثقافة للنشر .

- عبد المقصود ديبان, ناصر نور الدين عبد اللطيف. (2004). نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيات المعلومات. الإسكندرية: الدار الجامعية الإسكندرية.
- عبد المقصود ديبان و آخرون . (2005). نظم المعلومات المحاسبية . الدار الجامعية .
- فايز جمعة النجار. (2010). نظم المعلومات الإدارية . دار الحامد .
- قاسم محسن إبراهيم، زياد هاشم يحي السقا. (2003). نظم المعلومات المحاسبية. الموصل , العراق: وحدة الحدباء للطباعة و النشر.
- كمال الدين الدهراوي. (2001). نظم المعلومات المحاسبية ط 1. الإسكندرية: الدار الجامعية الإسكندرية.
- كمال الدين سعيد. (2002). نظم المعلومات المحاسبية لإتخاذ القرارات , مفاهيم وتطبيقات . الرياض: دار المريخ للنشر .
- ماهر أحمد. (2004). نظم المعلومات الغدارية في عملية صنع القرارات. غير منشورة . فلسطين ، غزة، فلسطين.
- مثير محمود سالم ، رمضان محمد قيم. (2007). نظم المعلومات المحاسبية. الرياض: دار المريخ.
- محمد الصريفي. (2009). إدارة التكنولوجيا المعلومات . الإسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- محمد عبد الرازق. (2008). نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية . عمان : مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع .
- محمد قاعود. (2007). دراسة وتقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية. غير منشور . فلسطين، غزة، فلسطين.
- محمد نور برهان ' غازي إبراهيم رحو . (2003). نظم المعلومات المحاسبية . عمان الاردن : دار المناهج للنشر والتوزيع .
- ملوخية أحمد فوزي. (2009). نظم المعلومات الإدارية . الإسكندرية : مركز الإسكندرية للكتاب .
- نبيل محمد مرسى. (2006). نظم المعلومات الإدارية . الإسكندرية: ط 1.
- يحي مصطفى حلمى. (1998). أساسيات نظم المعلومات . القاهرة مصر : مؤسسة الإسراء للنشر و التوزيع .
- الات ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد. (2008). الصيرفة الإلكترونية. عمان.
- الرحمن رمضان حافظ عبد . موقف الشريعة الاسلامية من البنوك والمعاملات المصرفية والتأمين. القاهرة: دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة.
- الله خالد امين عبد . (2003). العمليات المصرفية(الطرق المحاسبية الحديثة). (عمان : دار وائل للنشر والتوزيع.
- بجيج عبد القادر. (2013). تقنيات اعمال البنوك. الجزائر: دار الخلدونية.

- براهيم مغربي. (2019/2018). دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية. بسكرة.
- بريش عبد القادر. (2006). التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية. الجزائر.
- رحال فؤاد، (2006/2005). تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك. بسكرة.
- رعد حسن الصرن. (2007). عولمة جودة الخدمات المصرفية. عمان: الاردن.
- عادل محمد درويش. (2005). دور البنوك والمصارف في المجتمعات الحديثة. مصر.
- عبد القادر بريش. (2005-5006). التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية. الجزائر: جامعة الجزائر.
- عرابة روابح. (2012). دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري. الجزائر: الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية.
- عطية محمد كمال. (1984). محاسبة الشركات والمصارف في النظام الاسلامي. الاسكندرية: دار الجامعات المصرية.
- قريصة صبحي تادرس. (1982). مبادئ الاقتصاد. بيروت: الدار الجامعية للطباعة والنشر.
- لطرش الطاهر. (2000). تقنيات البنوك. الجزائر: ديوان المطبوعات الجائرية.
- محمد فاروق، النبهان. (1978). مفهوم الربا في ظل التطورات الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة. المغرب: مدير دار الحديث الحسنة.
- ناجي معلا. (2007). الأصول العلمية للتسويق المصرفي. الجزائر: دار وائل للنشر وطبع.
- وسيم محمد الحداد. (2012). الخدمات المصرفية الإلكترونية. عمان: الطبعة الاولى.

مذكرات:

- بوتدارة صليحة. (2017-2016). أثر تكنولوجيا المعلومات و الإتصال على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "وكالة أدار". مذكرة متقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ليسانس . الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسير .
- بوخاري خديجة. (2019/2018) دور تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء البنوك الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية *BADR* وكالة بسكرة مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الإقتصادية.
- واضح نعيمة. (2017/2016). العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية _ حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية تلمسان. أطروح لنيل شهية الدكتوراه قسم: العلوم الاقتصادية

الملتقيات:

أحمد طرطار وسارة حليني, . (2010). جودة الخدمات المصرفية كآلية. لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، مداخلة الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات. قسنطينة.

عبد الكريم, قندوز، بومدين نورين. (2012). الصيرفة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية كمدخل لبناء الإقتصاد الرقمي في الجزائر مداخلة ضمن الملتقى الدولي الثاني المعرفة في ظل الإقتصاد الرقمي. الشلف.

واضح نعيمة. (2017/2016). العوامل المؤثرة على اتخاذ قرار منح القروض البنكية للمؤسسات الاقتصادية _ حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في ولاية تلمسان. أطروح لنيل شهادة الدكتوراه قسم العلوم الاقتصادية

مؤتمرات:

العربي محمد عبد الله. (1986). لمعاملات المصرفية المعاصرة ورأي الإسلام فيها. القاهرة: المؤتمر الثاني لمجمع البحوث الإسلامية.

الملحق رقم 1 :

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE «BADRnet»

Article 1 / OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services banque en ligne mis par la Banque de l'agriculture et du développement rural «BADR» à la disposition des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts sur ses livres. Le client utilise les multiples canaux énumérés ci-après.

Ce service bancaire de consultation de comptes bancaires et de fourniture d'informations, accessible par le réseau internet, est appelé «BADRnet». Il pourrait également être accessible par d'autres canaux de communication à distance tels que le FAX, le SMS et le VOICEL (audio). Les échanges de données couvertes par les présentes conditions se réfèrent aux affaires bancaires dont les bases se trouvent régies par contrats séparés et par les conditions générales de banque.

La banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier la teneur des prestations offertes.

Article 2 / SERVICES ACCESSIBLES

La BADR offre à son client abonné une variété de services en ligne rentrant dans le cadre de «la banque à distance». Ces services sont présentés et détaillés dans la présente convention.

La Banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant. Ainsi, d'autres prestations qui ne figurent pas dans le périmètre de la présente convention pourront être proposées ultérieurement au client et progressivement mis à sa disposition.

Article 3 / INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Au moment de sa souscription d'abonnement, le client détermine les comptes qu'il souhaite inscrire au service «BADRnet» et, parmi ces derniers, le compte principal qui sera le compte de facturation désigné par le client et indiqué sur la convention d'abonnement. L'abonné ne peut inscrire au service «BADRnet» que le(s) compte(s) ouvert(s) en son nom personnel ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité. Sauf demande expresse de l'abonné, tous les comptes inscrits bénéficient d'office, en fonction de la nature de chaque compte, de tous les services proposés par «BADRnet» au fur et à mesure de leur mise à disposition.

Article 4 / ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

L'accès technique du client désigné «Utilisateur» aux prestations «BADRnet» s'effectue actuellement via internet. L'accès via le téléphone portable, le fax et l'audio (téléphone) sera disponible une fois que ces canaux seront opérationnels.

Le client abonné ne peut avoir l'accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'identification remis par la banque.
- De son mot de passe personnel.

Ces identifiants sont attribués à titre strictement personnel au client à la signature de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. La détention de ces identifiants relève de la responsabilité exclusive du client abonné quant à leur conservation et utilisation par autrui.

L'utilisateur «BADRnet» s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque. Il est recommandé à l'abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Le mot de passe modifié n'est connu que de l'abonné.

En cas d'oubli, le client abonné peut demander à son agence un nouveau mot de passe, qui lui sera attribué dans les mêmes modalités et règles que le premier.

La personne qui s'identifie par l'introduction du mot de passe et du numéro d'abonné est considérée comme autorisée à bénéficier des services «BADRnet» et les ordres passés sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués par le client abonné lui-même.

Article 5 / PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Les sommes dues sur les prestations «BADRnet» sont prélevées à chaque échéance par la banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué sur la convention d'abonnement. Les tarifs sont définis dans les conditions générales de banque et/ou dans les conditions spécifiques, et sont portés à la connaissance de l'abonné le jour de la signature de la convention d'abonnement. Le souscripteur à l'abonnement «BADRnet» donne autorisation à la Banque de prélever d'office sur son compte de facturation les sommes dues au titre de la présente convention. L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la Banque de prélever les frais, droits et taxes dus aux prestations «BADRnet».

Toute modification de ces tarifs ou des modalités de facturation est communiquée au client abonné par le moyen le plus approprié. La première utilisation du service «BADRnet» suite à la mise en œuvre desdites modifications, signifie leur acceptation automatique par l'abonné. Par ailleurs, le client peut ne pas accepter ces modifications en demandant la résiliation de la présente convention. Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliation stipulées dans l'article 10 (Dix).

Les frais d'abonnement au service «BADRnet» s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Les frais s'entendent en hors taxes. Tous droits et taxes seront facturés en supplément aux tarifs en vigueur à la date de facturation.

Article 6 / RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «BADRnet» est tenu comme seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite. Il demeure également entendu qu'en cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification. La modification périodique du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès au service «BADRnet». Le client abonné demeure seul responsable quant aux risques engendrés par la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «BADRnet». Il est également responsable du risque d'intrusion des différents virus et dégâts causés par le contact avec des périphériques extérieurs à son ordinateur.

Article 7 / AUTRES RISQUES

Les données affichées dans le portail «BADRnet» concernant les comptes de la clientèle et les informations générales ont un caractère temporaire et relatif et ne peuvent remplacer d'une façon absolue les données contenues dans les documents délivrés par l'agence de domiciliation. Les problèmes de fonctionnement de l'Internet peuvent aussi engendrer des risques de sécurité d'accès et de transmission de données dans le portail «BADRnet».

La banque décline toute responsabilité quant aux fuites d'informations dans les cas d'interruption de la connexion, la difficulté de transmission, la saturation du réseau, l'intrusion frauduleuse aux différents réseaux. Par souci de sécurité l'accès au portail «BADRnet», la Banque peut interrompre temporairement le service sans qu'elle ne soit responsable des éventuels dommages qui pourraient découler suite à cette interruption.

Article 8 / MODIFICATION DE LA CONVENTION ET DES PRESTATIONS

La Banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes conditions et au service «BADRnet». Le cas échéant, le client et ses mandataires seront tenus informés par tout moyen approprié. A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

Article 9 / RENOUELEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement aux services «BADRnet» est annuelle. Elle est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties. Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 / RÉSILIATION DE LA CONVENTION

La convention d'abonnement au service «BADRnet» peut être résiliée par l'une des deux parties contractantes par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas de la résiliation de la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La banque se réserve le droit de supprimer l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs (solde du compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant de l'abonnement). Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement sauf si le semestre est écoulé.

Article 11 / RÉSERVE DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'éventuelles dispositions légales pouvant intervenir dans la gestion et l'utilisation du portail «BADRnet» sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 / RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né de l'exécution ou l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal matériellement et territorialement compétent.

Article 13 / ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les deux parties élisent domicile en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites.

Article 14 / ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE ADRESSE TEL FAX

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE TEL FAX

Fait à Le

P/ la Banque
Signature et cachet de l'agence

Signature du Client abonné précédé
de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

«BADRnet» PARTICULIERS

PARTICULIERS



**BANQUE DE L'AGRICULTURE
ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL**

بنك التلاحة و التنمية الريشية

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL « BADR »

Banque de l'Agriculture et du Développement Rural «BADR», société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de dinars, immatriculée au centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 00B 0011640, ayant son siège social au 17 Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :

Madame Mademoiselle Monsieur

En sa qualité de _____

Ci-après désignée «La Banque» d'une part ;

ET LE CLIENT

Raison sociale _____

Représentée par :

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom _____ Prénom _____ Qualité _____

Date et lieu de naissance _____

Date de création _____ Adresse du siège social _____

Forme juridique _____ Registre de Commerce N° _____

Déjà délivré le _____ par _____ N.I.F _____

N° Tél _____ N° Fax _____ E-mail _____

Ci-après désigné «Le Client Abonné» d'autre part

Ont convenu ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» qui seront régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs.

Les services et les comptes concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Commande de chèques ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes 	Internet	N° N° N° N° N°	<input type="checkbox"/>	illimité
<ul style="list-style-type: none"> ● Envoi hebdomadaire du relevé de compte 	Fax (***)	N° N°	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Information sur le solde du compte (4 SMS/mois) 	SMS (***)	N° N°	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation et information du solde par téléphone 	Vocal (Audio)	N° N°	<input type="checkbox"/>	illimité
<ul style="list-style-type: none"> ● Web EDI (Echanges de données informatisé) : ● Virement de salaires multiples. ● Prélèvements automatiques 	Internet	N° N°	<input type="checkbox"/>	(***)

NB. Les prestations par Fax, SMS et vocal seront prochainement mises en service.

(*) Cochez d'une croix le canal choisi pour la prestation.

(**) Précisez le jour d'envoi des SMS (exemple : chaque mardi).

(***) Le numéro de fax/portable est obligatoire.

(****) Le client désirant s'abonner au service EDI doit signer une annexe relative à ce service.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 003/ _____ / _____ / _____ / _____

«BADRnet» ENTREPRISE

ENTREPRISES

الملحق رقم 3



Annexe 06

FORMULAIRE INTERLOCUTEUR « BADRnet »**Abonnement Web (Consultation du solde)**

ENREGISTREMENT DU CLIENT (ABONNE)		N° d'adhésion :
Famille Client :	<input type="checkbox"/> Entreprise <input type="checkbox"/> Particulier	
Raison sociale ou Nom & Prénom :		
ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)		N° d'adhésion :
Nom & Prénom :		
N° de téléphone fixe :		
N° de portable :		
Adresse postale :		
Adresse e-mail :		

Comptes du client (domiciliés dans la même agence)					Comptes inscrits CLIENT	Comptes affectés INTERLOCUTEUR
N° d'ordre	Code agence	N° Compte	N° Série	Clé Contrôle	(Conformément à la convention)	
001					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
002					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
003					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
004					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
005					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
006					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
007					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
008					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
009					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du client co- abonné (l'interlocuteur)

CONDITIONS GÉNÉRALES D'ACCÈS ET DE FONCTIONNEMENT DU PORTAIL «BADRnet»

Article 01 ► OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services «banque en ligne» mis par la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural «BADR» à la disposition de ses clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs compte(s) ouvert(s) sur ses livres.

Le client utilise les multiples canaux énumérés ci-dessous.

Ce service bancaire, de consultation de comptes bancaires, de fourniture d'informations, de passage d'ordres et de prestations de services en ligne accessible par le réseau Internet, est appelé «BADRnet». Il pourrait également être accessible par d'autres canaux de communication à distance tels que le fax, le SMS et le vocal (audio) une fois tous les paramètres du service mis en marche.

Les échanges de données couvertes par les présentes conditions se réfèrent aux opérations de banque régies par les conditions générales de banque et/ou par des contrats spécifiques. La banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet», la teneur des prestations offertes ainsi que les conditions de banque y relatives. Le client abonné sera informé par son agence avant leur entrée en vigueur.

Article 02 ► SERVICES ACCESSIBLES

Les services proposés par la BADR sont énumérés dans la présente convention dans laquelle le client doit sélectionner les services qu'il désire souscrire.

LES SERVICES DISPONIBLES DANS LA SOLUTION «BADRnet»

SONT LES SUVANTS :

- Virements de masse
- Prélèvements automatiques
- Solde des comptes
- Recherche d'opérations
- Téléchargement d'opérations
- Affichage des opérations au format imprimable (PDF)
- Historique des soldes
- Visualisation graphique de l'historique des soldes
- Commande de chèque
- Historique des commandes de chèques
- Liste des agences
- Demande d'abonnement
- Changement de mot de passe
- Messages personnels.

La banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant.

D'autres prestations prévues par la banque

seront accessibles par différents canaux tels que :

- le SMS (solde des comptes ; alertes sur des positions de comptes précises) ;
- le FAX (Solde des comptes ; dernières opérations effectuées sur un compte) ;
- l'appel vocal (Solde des comptes).

Article 03 ► INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Le client abonné, au moment de sa souscription d'abonnement, détermine les comptes qu'il souhaite inscrire au service «BADRnet» et indiquera, parmi ces derniers, le compte auquel les facturations seront imputées.

Le client abonné ne peut inscrire au service «BADRnet» que le/les compte(s) ouvert(s) en son nom et fonctionnant sous sa seule responsabilité.

Article 04 ► ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

Le client abonné ne peut avoir accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'abonné.
- De son mot de passe personnel.

Ces identifiants sont délivrés, sous le sceau de la confidentialité, à la personne dûment habilitée, à la signature de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. La déletion de ces identifiants implique la responsabilité exclusive du client abonné quant à leurs conservations et utilisation.

Le client abonné à «BADRnet» s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque. Il est recommandé au client abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Il ne doit être connu que par la (les) personne(s) habilitée(s).

En cas d'oubli du mot de passe, le client abonné peut demander à son agence un nouveau. Cette attribution interviendra dans le respect des mêmes modalités et règles que pour le premier.

La personne qui s'identifie par l'introduction du mot de passe et du numéro d'abonné est considérée comme autorisée à bénéficier du service «BADRnet» et les ordres passés sous cette forme sont reconnus comme effectués par le client abonné lui-même juridiquement.

Article 05 ► PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Les sommes dues sur les prestations de «BADRnet» sont prélevées d'office au début de chaque échéance par la banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué par le souscripteur d'abonnement «BADRnet» à la signature de la convention.

L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la banque de prélever les frais, droits et taxes dus sur les prestations «BADRnet».

Les frais d'abonnement au service «BADRnet» s'entendent hors taxes et s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Tous droits et taxes seront facturés en supplément au tarif en vigueur à la date de facturation. Toute modification de ces tarifs ou des modalités de facturation est annoncée au client abonné par le moyen le plus approprié.

Ce dernier peut accepter ce changement en continuant à utiliser «BADRnet» (la première utilisation du service après ce changement signifie son approbation) ou le refuser en résiliant son abonnement.

Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliations stipulées dans l'Article-10 ci-dessous.

Article 06 ► RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «BADRnet» est tenu seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite.

En cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification. La modification périodique du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès à «BADRnet».

Le client abonné demeure seul responsable des risques engendrés de la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «BADRnet». Il est également responsable du risque d'intrusion des différents virus et dégâts causés par le contact à des emplacements ou des périphériques extérieurs à son ordinateur.

Article 07 ► AUTRES RISQUES

Les relevés de comptes, les soldes et les autres informations communiquées au titre de l'abonnement «BADRnet» le sont sous réserve des opérations en cours de comptabilisation et sont à titre purement indicatif.

Le client abonné est donc tenu de contrôler les relevés de comptes périodiques adressés par sa banque qui eux seuls font foi.

La banque ne peut être tenue responsable du dommage directement ou indirectement subi et/ou causé par le client abonné, issu de la défaillance, de la panne, de la mauvaise utilisation ou de la détérioration du terminal de connexion utilisé par celui-ci pour accéder à «BADRnet».

Une interruption du service peut intervenir pour un client de la part de la banque dans le souci de la préservation de la sécurité de son accès.

Dans ce cas, la banque ne supporte aucune responsabilité concernant les dommages éventuels découlés de cette interruption.

Article 08 ► MODIFICATION DU CONTRAT ET/OU DE L'ENVIRONNEMENT DES PRESTATIONS

La banque se réserve le droit de modifier en tout temps les présentes conditions et les prestations «BADRnet». Le cas échéant, le client sera tenu informé par tout moyen approprié. A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme acceptées.

Article 09 ► RENOUVELLEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement au service «BADRnet» est annuelle. Elle est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties.

Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 ► RÉLIATION DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement au service «BADRnet» peut être résiliée par l'une des deux parties contractantes par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas de la résiliation de la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La banque se réserve le droit de supprimer l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs (solde du compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant de l'abonnement). Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement sauf si le semestre est écoulé.

Article 11 ► RÉSERVES DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'éventuelles dispositions légales et réglementaires pouvant intervenir dans la gestion et l'utilisation de «BADRnet», sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 ► RÉGLEMENT DES LITIGES

Tout différend né de l'exécution ou de l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal algérien matériellement et territorialement compétent.

Article 13 ► ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

Article 14 ► ELECTION DE DOMICILE

Pour l'exécution de la présente convention, les deux parties élisent domiciles en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites :

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE _____ ADRESSE _____ TEL _____ FAX _____

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE _____ TEL _____ FAX _____

Fait à Le

P/ La Banque
Signature et cachet de l'agence

Signature du titulaire du compte
précédé de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

FORMULAIRE INTERLOCUTEUR « BADRnet »**Abonnement Web (Consultation du solde)**

ENREGISTREMENT DU CLIENT (ABONNE)		N° d'adhésion :
Famille Client :	<input type="checkbox"/> Entreprise <input type="checkbox"/> Particulier	
Raison sociale ou Nom & Prénom :		
ENREGISTREMENT DE L'INTERLOCUTEUR (CO-ABONNE)		N° d'adhésion :
Nom & Prénom :		
N° de téléphone fixe :		
N° de portable :		
Adresse postale :		
Adresse e-mail :		

Comptes du client (domiciliés dans la même agence)					Comptes inscrits CLIENT	Comptes affectés INTERLOCUTEUR
N° d'ordre	Code agence	N° Compte	N° Série	Clé Contrôle	(Conformément à la convention)	
001					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
002					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
003					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
004					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
005					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
006					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
007					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
008					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
009					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
010					<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Signature du **client co- abonné (l'interlocuteur)**