

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع:

دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي ومالي

الأستاذ المشرف:

أدين ضيف محمد عدنان

إعداد الطالب(ة):

بن مدور ريان

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإلتحاق
1	لحسن دردوري	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	محمد عدنان بن ضيف	أستاذ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	فريد عبة	أستاذ محاضر	مناقشا	جامعة بسكرة

الموسم الجامعي: 2024-2025

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة محمد خيضر - بسكرة -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة ولاية بسكرة

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة علوم الاقتصادية

تخصص: إقتصاد نقدي ومالي

إعداد الطالب(ة):

الأستاذ المشرف:

بن مدور ريان

أدين ضيف محمد عدنان

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة	مؤسسة الإنتماء
1	لحسن دردوري	أستاذ	رئيسا	جامعة بسكرة
2	محمد عدنان بن ضيف	أستاذ	مشرفا	جامعة بسكرة
3	فريد عبة	أستاذ محاضر	مناقشا	جامعة بسكرة

الموسم الجامعي: 2024-2025

الشكر

على إثر إنهائنا هذا العمل نشكر ونحمد المولى عزوجل مصدقا لقوله تعالى :

{ لئن شكرتم لأزيدنكم } .

أتوجه بالشكر للأستاذ المشرف الدكتور محمد عدنان بن ضيف على قبوله الإشراف على
مذكرتنا ومساندته خلال إنجاز هذه الدراسة وحرصه الدائم على توجيهنا .

وكل الشكر والامتنان الى الوالدين الكريمين وكل أفراد عائلتي .

كما اتقدم بالشكر لكل أساتذتي الكرام وكل من ساعدنا من قريب أو بعيد في مسيرتنا
العلمية ولو بكلمة طيبة .

المخلص

إن الصيرفة الإلكترونية جزء لا يتجزأ من العمل المصرفي خصوصاً مع إرتفاع حدة المنافسة والتطور التكنولوجي السريع الذي قد يصاحبه بعض المخاطر المؤثرة على جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة داخل المصارف والتي يجب التحكم فيها وإتخاذ الإجراءات المناسبة من أجل السيطرة على آثارها السلبية وإدارتها بشكل سليم، فإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية من العوامل الرئيسية لتحسين جودة الخدمة المصرفية وبالتالي نجاح المصارف وإزهارها. والهدف من هذه الدراسة هو معرفة هذا النوع من المخاطر وطرق التعامل معها للوصول الى درجة من الثقة مع العملاء التي تؤكد كفاءة المنتجات المقدمة وهذا بإستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة .

ومصرف القرض الشعبي الجزائري مطالب بتطوير أساليب إدارة المخاطر من أجل تحسين جودة الخدمات الإلكترونية التي يقدمها. ومن خلال دراستنا التطبيقية داخل الوكالة تعرفنا على مختلف خدماتها الإلكترونية التي تقدمها والمخاطر المصاحبة لها والمؤثرة على جودة خدماتها وتوصلنا الى نتائج اهمها ان تردد العملاء للمصرف وثقتهم الدائمة بمنتجاته الإلكترونية تعتبر من المحددات التي تثبت كفاءة الخدمات المقدمة بالإضافة الى السهولة والأمان التي توفرها الوكالة في منتجاتها الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية : الخدمات المصرفية الإلكترونية ، تحسين الجودة ، إدارة المخاطر، القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة .

The Summary:

Electronic banking is an integral part of banking operations, especially with the increasing intensity of competition and rapid technological development, which may be accompanied by certain risks that could affect the quality of electronic banking services provided by banks. These risks must be managed and appropriate measures taken to control their negative impacts and handle them properly. Managing electronic banking risks is one of the key factors in improving the quality of banking services, and consequently, the success and prosperity of banks. The aim of this study is to identify this type of risk and explore ways to deal with it in order to reach a level of trust with customers that affirms the efficiency of the products offered. This will be achieved using the descriptive analytical approach in the study.

The Algerian Popular Credit Bank is required to develop risk management methods in order to improve the quality of the electronic services it provides. Through our applied study within the agency, we identified the various electronic services it offers, along with the associated risks that affect the quality of these services. We reached several findings, the most important of which is that the frequency of customer visits to the bank and their continuous trust in its electronic products are key indicators of the efficiency of the services provided. Additionally, the ease of use and the security ensured by the agency in its electronic products contribute significantly to their effectiveness.

Keywords: Electronic banking services, quality improvement, risk management, Algerian Popular Credit Bank Biskra Agency.

فهرس المحتوايات

أ	مقدمة.....
1	الفصل الأول : إدارة المخاطر البنكية في البنوك التجارية.....
3	المبحث الاول: مدخل مفاهيمي حول البنوك التجارية.....
3	المطلب الاول: ماهية البنوك التجارية.....
4	المطلب الثاني : أنواع وأهداف البنوك التجارية.....
7	المطلب الثالث : مصادر وإستخدامات الأموال في البنوك التجارية.....
9	المبحث الثاني : أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية.....
9	المطلب الأول : الاطار العام للصيرفة الإلكترونية.....
12	المطلب الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية.....
19	المطلب الثالث : معوقات الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية.....
20	المبحث الثالث : عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية.....
20	المطلب الأول : ماهية المخاطر المصرفية الإلكترونية.....
24	المطلب الثاني : إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية.....
28	المطلب الثالث : تأثير إدارة المخاطر المصرفية في جودة الخدمات الإلكترونية في المصارف.....
34	خلاصة الفصل :
35	الفصل الثاني : إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة 2 كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة المقدمة .
37	المبحث الأول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري.....
37	المطلب الأول : تعريف القرض الشعبي الجزائري.....
39	المطلب الثاني : تعريف القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة.....
40	المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة "2".....
43	المبحث الثاني : جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة داخل الوكالة في ظل المخاطر الحديثة .
43	المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكرة.....
54	المطلب الثاني : إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية المحتملة داخل الوكالة.....
55	المطلب الثالث : تحليل أبعاد المقابلة.....

57 خلاصة الفصل
59 خاتمة :

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
40	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري	01
46	بطاقة الدفع الالكتروني للقرض الشعبي الجزائري	02
47	بطاقة الدفع الذهبية للقرض الشعبي الجزائري	03
48	بطاقة المؤسسات كوربورايت	04
49	بطاقة المؤسسات كوربورايت +	05
50	بطاقة Cpay+	06
52	بطاقة فيزا الكلاسيكية	07
53	بطاقة فيزا "الذهبية"	08
54	بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM	09

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
68	طلب مساعدة لإستكمال مذكرة التخرج من بنك القرض الشعبي الجزائري	01
69	صفحة الموقع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري	02
70	عقد الإنتساب لخدمة الهاتف المحمول للقرض الشعبي الجزائري	03

مقدمة

تمهيد :

إن البنوك التجارية من الركائز الأساسية في النظام الاقتصادي لأي دولة فهي مؤسسات مالية رئيسية تسهم في تجميع المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمارات المنتجة كما تساهم في تنظيم الدورة الاقتصادية من خلال خدماتها المختلفة مما يعزز الإستقرار المالي والنمو الاقتصادي للدول بشكل عام .

اهتمت البنوك التجارية بشكل كبير بتبني أحدث تقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعملت على تطويرها بكفاءة عالية وذلك لتقديم الخدمات المصرفية بأحسن الطرق ويعود هذا الاهتمام الى الدور الذي تقوم به هذه التقنيات في تعزيز رضا العملاء على اختلاف وتنوع احتياجاتهم مما ساهم في ظهور الصيرفة الإلكترونية والتي وفرت خدمات إلكترونية متنوعة للمستخدمين .

إن جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تميز المصرف عن غيره من المصارف وتبرز أهميتها من خلال المزايا التي يحققها المصرف في وصوله الى أهدافه ونجاحه في صناعة أعماله المصرفية وتقديمها للعملاء في مستويات ملائمة تحقق لهم المنافع والإشباع بأقل التكاليف .

تتميز بيئة البنوك بالتغيير المستمر في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة هذا ما زاد التحدي أمام البنوك وأصبحت إمكانية تعرضها للخطر أكبر وأصبح من الضروري متابعة هذه المخاطر بشكل مستمر واتخاذ الإجراءات الرقابية المناسبة للحد من آثارها السلبية وإدارتها بشكل آمن وفعال لضمان استمرارية تقديم الخدمات دون انقطاع وتعزيز ثقة العملاء في التعاملات الإلكترونية الأمر الذي يشكل احد اهم عناصر جودة الخدمات المصرفية في العصر الرقمي بالإضافة لمحافظة المصرف على إستمراريته وربحيته .

إنطلاقاً مما سبق قمنا بإجراء دراسة حول دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الإلكترونية داخل البنوك التجارية باعتبار ان إدارة المخاطر تؤثر على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية التي تعتبر مقياساً لنجاح البنك ودليل على جودة ما يقدمه من منتجات فقد حددنا دراستنا التطبيقية في الوكالة البنكية القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة .

إشكالية الدراسة :

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

- ✓ ما دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة ؟
- ومن أجل الإجابة على هذه الإشكالية نطرح التساؤلات الفرعية التالية :
1. هل يعتمد نجاح الصيرفة الإلكترونية على متطلبات معينة ؟
 2. ما هي المحددات التي تحدد مستوى جودة الخدمة المصرفية ؟
 3. هل تعطل النظام المركزي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة خطر يعيق تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية ؟

فرضيات الدراسة :

بناء على الأسئلة الفرعية السابقة يمكن صياغة الفرضيات كما يلي :

1. توفر بنية تحتية تقنية مع ثقافة استخدام الخدمات الإلكترونية من أهم المتطلبات لنجاح وتطور الصيرفة الإلكترونية الى الامام .
2. لتحديد مستوى جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية لابد من وجود محددات معينة مثل الكفاءة، اللباقة، الأمان والمصادقية .
3. تعطل النظام المركزي داخل بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة يعطل أداء الخدمة المصرفية الإلكترونية .

منهجية الدراسة :

المنهج المعتمد في هذه الدراسة هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لعرض مختلف عمليات إدارة المخاطر ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة داخل المصرف والعلاقة بينهما، ثم اعتمدنا منهج دراسة الحالة للقيام بدراسة تطبيقية على أحد البنوك التجارية (القرض الشعبي الجزائري وكالة ولاية بسكرة) وذلك بمقابلة مع أحد العمال داخل الوكالة.

أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في معرفة مختلف عمليات الصيرفة الإلكترونية التي تقدمها البنوك والمخاطر التي تصاحبها في ظل المستجدات في البيئة الرقمية وعلاقتها بجودة الخدمة المقدمة .

إن إدارة مثل هذه المخاطر يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تطبيق إجراءات وقائية فعالة والتي تسمح بدورها الى حماية بيانات

العملاء وكسب ثقتهم مما ينعكس إيجابيا على رضاهم وإستقرار نظام العمل داخل المصرف.

أهداف الدراسة :

يتمثل الهدف من هذه الدراسة فيما يلي :

- التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها .
- تحديد المخاطر المصرفية الإلكترونية وكيفية إدارتها .
- معرفة تأثير إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية على جودة خدمات الصيرفة الإلكترونية .
- التعرف على مختلف الخدمات الإلكترونية داخل القرض الشعبي وكالة بسكرة والمخاطر التي يمكن للمصرف أن يتعرض لها .
- كيفية مواجهة مخاطر الصيرفة الإلكترونية داخل وكالة بسكرة ومدى تأثير الخطر على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة .

مبررات اختيار الموضوع :

السبب الرئيسي لإختيار للموضوع يعود لكونه في مجال التخصص بالإضافة الى إزدياد أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتعرض الى مخاطر مختلفة في ظل التسارع التكنولوجي في عصرنا وحاجة البنوك للإدارة الجيدة لهذا النوع من المخاطر للسيطرة عليها وضبطها .

الدراسات السابقة :

لقد سبق هذه الدراسة دراسات سابقة تم الإستعانة بها في هذا البحث منها :

1. دراسة (جازية حسيني، 2018/2017) قدمت لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ولاية الشلف بعنوان إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وفق معايير لجنة بازل، هدفت هذه الدراسة الى الاطلاع على الدور الذي تقوم به لجنة بازل للرقابة المصرفية في بلورة القواعد التي تحد من مخاطر المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني بالإضافة الى التعريف بالمفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأهم توظيفات تكنولوجيا المعلومات في مجال الخدمات المصرفية وتوصلت هذه الدراسة الى بروز الصيرفة الإلكترونية كمظهر من مظاهر

تطور التكنولوجيا في مجال الصناعة المصرفية حيث تعبر عن الخدمات الحديثة والخدمات التقليدية المقدمة بطريقة إلكترونية عن طريق الأنترنت أو الوسائل التكنولوجية كما أن لها هدف بالغ الأهمية يتمثل في ربح الوقت والتكاليف في غنجاز المعاملات وهي وسيلة لتلبية رغبات الزبائن وكذا دعم التجارة الإلكترونية والإقتصاد الوطني . وتمثل الفرق بين هذه الدراسة ودراستنا التي قمنا بها في اننا حاولنا معرفة اثر إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية اما هذه الدراسة فقد عملت على معرفة أهم القواعد التي وضعتها لجنة بازل لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية .

2. دراسة **(جواني صونيا، 2024/2023)** قدمت لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث بعنوان اثر المخاطر المالية على كفاية راس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من البنوك السعودية خلال الفترة 2008-2021 كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مخبر التنمية الذاتية والحكم الراشد جامعة 08 ماي 1945 قالمة . هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المخاطر البنكية وأساليب إدارتها في البنوك ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة هي أن البنوك تتبع مجموعة من المبادئ والخطوات لإدارة المخاطر وتتبنى أساليب متنوعة لتحديد المخاطر المالية التي تواجهها والعمل على إحتوائها وتفاديها من خلال إتخاذ القرارات الصحيحة التي تسهم في تحقيق الربح والاستمرارية. وكان الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة التي قمنا بها في اننا ركزنا في دراستنا على دور ادارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية في رفع مستوى جودة الخدمات المقدمة بينما هدفت هذه الدراسة الى معرفة تأثير المخاطر المالية على البنوك التجارية .

3. دراسة **(حسيبة نايلي، 2024/2023)** والتي قدمت لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث بعنوان الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية:محدداتها وأثرها على ولاء العملاء -دراسة حالة الوكالات العمومية بقالمة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية ، جامعة 8ماي 1945 بقالمة . هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية واثرها على اخلاص العملاء بالإضافة الى استكشاف العوامل المؤثرة في تقييم العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية ومن أهم النتائج التي توصلت لها هذه الدراسة انه نتج عن انتشار الثورة الرقمية انواع متعددة من نظم ووسائل الدفع الإلكتروني والتي جذبت اكبر عدد من العملاء وجعلتهم يختبرون فعاليتها ويتعرفون على مزاياها. وتمثل الاختلاف بين هذه الدراسة والدراسة التي قمنا بها في ان دراستنا الغاية منها هو معرفة علاقة إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية بتحسين جودة الخدمات المصرفية بينما كانت الغاية من

الدراسة السابقة الذكر معرفة محددات وآثار الصيرفة الالكترونية على ولاء العملاء في البنوك التجارية .

حدود الدراسة :

تشمل الدراسة على الحدود المكانية والزمانية :

1. الحدود المكانية : دراسة تطبيقية داخل بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة 2 ولاية بسكرة .
2. الحدود الزمانية : أجريت هذه الدراسة في الفترة الزمنية ماي 2025.

صعوبات الدراسة :

- ككل بحث من البحوث العلمية لا بد من مواجهة عدة صعوبات والمتمثلة فيما يلي :
- سرية العمل المصرفي .
 - صعوبة الحصول على معلومات تخدم الموضوع من طرف البنك محل الدراسة .
 - نقص البيانات والمعلومات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك محل الدراسة.

هيكل الدراسة :

من أجل الإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم الدراسة الى مقدمة عامة والتي تحوي الإشكالية الرئيسة للموضوع وفرضيات الدراسة وفصلين، فصل نظري والثاني تطبيقي وخاتمة عامة. حيث تضمنت الفصول :

الفصل الأول والذي يشمل إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وتأثيرها على الخدمات المقدمة داخل البنوك التجارية وذلك بالتطرق الى ثلاث مباحث هي :

المبحث الأول والذي يحمل عنوان مدخل مفاهيمي حول البنوك التجارية، المبحث الثاني أساسيات حول الصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية أما المبحث الثالث فنتكلم فيه عن إدارة مخاطر المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية .

الفصل الثاني والذي يتضمن على العمليات المصرفية الالكترونية وأهم المخاطر المتعلقة بها وكيفية التعامل معها في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة وهذا الفصل يتناول مبحثين هما:

المبحث الأول الذي تم فيه تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري ووكالة بسكرة الفرع 2 وأهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها. والمبحث الثاني الذي يعالج كيفية إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري ووكالة بسكرة 2 والتي بدورها تحقق جودة الخدمة .

الخاتمة والتي ستشمل نتائج اختبار الفرضيات والنتائج والاقتراحات وأخيرا الآفاق البحثية للدراسة .

الفصل الأول : إدارة المخاطر البنكية في البنوك التجارية

تمهيد :

تعد البنوك التجارية من الركائز الأساسية في المنظومات الاقتصادية الحديثة وهي بمثابة عمود النشاط الاقتصادي والركيزة الأساسية لتمويل الاقتصاد وهي المكان الأمين لأموال الناس وودائعهم .

نتيجة للتطور السريع والمتسارع في تكنولوجيا الاعلام والاتصال ظهرت تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي فكان لابد من إعادة النظر في العمل التقليدي للبنوك والذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان والتطلع الى خدمات متنوعة وأكثر تطور مثل الخدمات البنكية الإلكترونية والتي أطلق عليها مصطلح الصيرفة الإلكترونية .

تركز الصناعة المصرفية على فن ادارة المخاطر المصرفية ويتطلب ذلك أولاً تحديد انواع المخاطر التي قد تواجه البنك بدقة مع اتخاذ التدابير الوقائية المناسبة ووضع الانظمة والضوابط اللازمة للتعامل معها في حال حدوثها، في هذا السياق تساهم الصيرفة الإلكترونية بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية مما يعزز من قدرة البنوك على تقديم خدمات مصرفية أكثر أماناً وكفاءة للعملاء والحد من المخاطر المحتملة .

وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى تقديم ثلاث مباحث هي :

المبحث الأول : مدخل مفاهيمي حول البنوك التجارية .

والذي سنتطرق فيه إلى مفهوم البنوك التجارية وكيف نشأت وتطورت وتعددت الى مختلف أنواعها بالإضافة الى أهدافها ومصادر الاموال وإستخداماتها فيها .

المبحث الثاني : أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية .

والذي سنتطرق فيه إلى مفهوم الصيرفة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها لتقديم خدمات إلكترونية مميزة وناجحة بالإضافة الى التعرف على معوقات الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الثالث : عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية .

والذي سنتطرق فيه الى ماهية المخاطر المصرفية الإلكترونية التي قد تصيب احد الخدمات المصرفية الإلكترونية وتؤثر عليها وعلى أداء البنك .

المبحث الاول: مدخل مفاهيمي حول البنوك التجارية

إن القطاع البنكي من أهم القطاعات الاقتصادية التي تؤثر في نمو إقتصاديات الدول من خلال تعبئة المدخرات الكافية التي يتطلبها النمو الإقتصادي .

كما تؤدي البنوك التجارية دور اساسي في بناء الهيكل المالي والإقتصادي للدول ، إذ أنها أجهزة فعالة يعتمد عليها في تطوير وتنمية مختلف القطاعات الإقتصادية .

المطلب الاول: ماهية البنوك التجارية

ظهرت الحاجة الى البنوك التجارية في الحياة الاقتصادية نتيجة العديد من الاسباب التي جعلت البنوك التجارية شريان الاقتصاد وحيويته ، سنتعرف في هذا المطلب على نشأة البنوك التجارية ومفهومها .

أولاً : نشأة البنوك التجارية

نشأة البنوك التجارية كانت محصلة لعدة تطورات إقتصادية فكان الشكل الاول والتقليدي لها هو الصيرفي والذي كان يتعامل بالعملات بيعا وشراء .

مع تطور نشاط الصيارفة أصبح رجال الاعمال والتجار يودعون أموالهم وما يملكون من معادن ثمينة لحفظها خوفا من الضياع او السرقة لدى الصيارفة مقابل عمولة معينة فيما كانوا يتحصلون على إيصالات تضمن رد أماناتهم عند طلبها ومن هنا ظهرت الوظيفة الأساسية للبنوك والمتمثلة في إيداع الأموال حيث ظهر أول بنك حكومي في البندقية سنة 1517م ثم ظهر في امستردام عام 1609م وكان غرضه الاساسي حفظ أموال المودعين .

كما كان للثورة الصناعية دورا مهما في توسيع البنوك ونموها وكبر حجمها مما سمح لها بخدمة قطاعات إقتصادية واسعة وتواصل التطور الذي عرفته البنوك حيث شهدت المهنة المصرفية التي تمارسها البنوك التجارية تغيرات كبيرة في طبيعتها وأدواتها وتقنياتها (الجيناني، 2019، صفحة 42) .

ثانيا : تعريف البنوك التجارية

إختلفت تعاريف البنوك التجارية باختلاف الباحثين حيث يمكن تعريفها على أنها :

التعريف الاول : هي نوع من أنواع المؤسسات المالية التي يركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الإئتمان (صونيا، 2024، صفحة 4) .

التعريف الثاني : تعرف البنوك التجارية على انها المؤسسة التي تمارس عمليات الإئتمان ، إذ يحصل البنك التجاري على أموال الزبائن ويحتفظ لهم بالودائع ويتعهد بتسديد مبالغها عند الطلب أو لأجل ، كما يقدم لهم القروض وتعتبر عملية خلق الودائع أهم وظيفة تقوم بها البنوك التجارية (ادبوب، 2020، صفحة 3) .

التعريف الثالث : تملك البنوك المرخص لها القيام بالأعمال المصرفية والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية لاسيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة وإستعمالها مع الموارد الاخرى للبنك في الإستثمار كلياً أو جزئياً أو بأية طريقة اخرى يسمح بها القانون (صونيا، 2024، صفحة 4) .

من التعاريف السابقة يمكننا تقديم الإستنتاجات التالية :

- للبنوك التجارية دور كبير وفعال في التنمية الإقتصادية للدول .
 - يهدف البنك التجاري في عمله الى تحقيق أهداف مختلفة منها السيولة والامان والربحية.
 - تعتبر البنوك التجارية مؤسسات مالية وظيفتها الاساسية قبول الودائع ومنح الإئتمان .
 - البنوك التجارية تؤدي دور الوسيط بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض .
 - تقوم البنوك التجارية بمختلف وظائفها بما يسمح لها القانون .
 - قبول الودائع من اهم المعتمدات التي يقوم عليها البنك التجاري .
- من خلال التعاريف السابقة والاستنتاجات المقدمة يمكن أن نصيغ تعريف البنوك التجارية على أنها :

مؤسسات مالية تقوم بدور الوساطة المالية بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض وذلك من خلال قبول الودائع ومنح القروض بالإضافة الى مختلف الخدمات التي تقدمها حسب تطور حاجات كل بنك والهدف الأساسي لها تحقيق الربح وكل هذا بما يسمح لها القانون.

المطلب الثاني : أنواع وأهداف البنوك التجارية

للبنوك التجارية أنواع مختلفة تختلف حسب وظيفة وهدف كل بنك فيما يلي نستعرضها في هذا المطلب

أولاً : أنواع البنوك التجارية

تقسم البنوك التجارية الى أنواع مختلفة ومتعددة حسب معايير معينة على النحو التالي :

1 من حيث نشاطها ومدى تغطيتها للمناطق الجغرافية :

أ- البنوك التجارية العامة : ويقصد بها البنوك التي يقع مركزها الرئيسي في العاصمة أو المدن الكبرى ولديها فروع مختلفة سواء في نفس الدولة أو خارجها .

ب- البنوك التجارية المحلية : وهي تلك البنوك التي يقتصر عملها في منطقة جغرافية معينة مثل محافظة أو مدينة معينة ويقع بنكها الرئيسي وفروعه في هذه المنطقة حيث تتميز بصغر حجمها وتخضع للرقابة في أعمالها من السلطة المحلية .

2 من حيث حجم النشاط :

أ- بنوك الجملة : وهي البنوك التي تتعامل مع المنشآت الكبيرة وكبار التجار والعملاء .

ب- بنوك التجزئة : وهي عكس بنوك الجملة فهي تتعامل مع صغار العملاء والمنشآت لجذب أكبر عدد منهم .

3 من حيث عدد الفروع :

أ- البنوك ذات الفروع : وهي البنوك التي تقوم بعملياتها المصرفية من خلال فرع في مكان واحد أو أكثر و ذلك تحت رقابة و سلطة البنك المركزي وتتميز بأنها تعمل على النطاق الأهلي فهي تخضع لقوانين الدولة .

ب- بنوك السلاسل : وهي عبارة عن سلسلة من البنوك نشأت نتيجة لنمو حجم البنوك التجارية و زيادة حجم نشاطها و اتساع نطاق أعمالها وتتكون السلسلة من عدة فروع منفصلة عن بعضها إداريا لكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد يقوم برسم السياسات العامة التي تلتزم مختلف وحدات السلسلة بها ولا يوجد هذا النوع من البنوك إلا في الولايات المتحدة الأمريكية (الجيناني، 2019، صفحة 16).

ج- بنوك المجموعة : تأخذ هذه البنوك شكل الشركات القابضة التي تدير مجموعة من الشركات التابعة التي تعمل في النشاط البنكي حيث تقوم بالإشراف عليها ووضع السياسات العامة لها حيث تنفذ هذه السياسات لوحدها إنتشرت هذه البنوك في أوروبا الغربية والولايات المتحدة الأمريكية .

د- البنوك المحلية : وهي بنوك تغطي منطقة جغرافية معينة كمدينة أو محافظة أو ولاية وتخضع هذه البنوك للقوانين الخاصة بالمنطقة التي تعمل بها كذلك فهي تتفاعل مع البيئة التي توجد بها وتعمل على تقديم الخدمات المصرفية التي تناسبها (الجيناني، 2019، صفحة 17) .

ه- البنوك الإلكترونية : هي تلك البنوك التي تكون كل معاملاتها بالانترنت ومختلف الوسائل الإلكترونية الحديثة دون الحاجة للقاء المباشر بين البنك والعميل ومن أهم مزاياها:

- توفير الخدمات على مدار كل اليوم وكافة أيام الاسبوع .

- التكاليف المنخفضة لكل العميل والبنك بالإضافة الى ربح الوقت والجهد .

ثانيا : أهداف البنوك التجارية

يحرص أي بنك من أجل إستمراره في السوق من تحقيق التوازن بين ثلاثة أهداف محددة هي :

1- الربحية : يسعى البنك التجاري إلى توجيه الإستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلته الالتزامات الأخرى ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك (الصيرفي، 2014، صفحة 23) .

2- الأمان : يقصد بالأمان المصرفي من وجهات نظر الأدبيات الاقتصادية والمالية الإحاطة والحذر من المخاطر المصرفية التي تتعرض لها البنوك التجارية من عملياتها التشغيلية وتتمثل في مخاطر السيولة ومخاطر رأس المال ومخاطر الائتمان وسعر الفائدة أيضا (بلغالم حمزة ، بلعزوز بن علي، 2019، صفحة 223) أو بعبارة أخرى هو قدرة البنك على إمتصاص الخسائر الناجمة عن هذه المخاطر وسرعة مواجهتها .

3- السيولة : وتعني قدرة البنك من إستيفاء حقوق العملاء عند طلبها في أي وقت كان وذلك بأن يكون جانب إيراداته أكبر من نفقاته بالإضافة إلى قدرته على تسهيل إيراداته في أي وقت دون خسارة قيمتها وعلى ذلك نميز نوعين من السيولة (محجوب، 2010/2011، صفحة 25):

- السيولة الحاضرة والتي تتكون من النقود الحاضرة في خزائن البنك المركزي .
- السيولة شبه نقدية والتي تتمثل في الإحتياطات الثانوية لدى البنك التجاري كأذونات الخزينة والاوراق النقدية لدى البنك المركزي .

بالإضافة الى هذه الاهداف تملك البنوك التجارية أهداف ثانوية مثل المساهمة والمشاركة في العملية التنموية للبلاد والسعي الدائم لتقديم الخدمات بما يرضي العملاء (عبدالقادر، 2018، صفحة 32) .

المطلب الثالث : مصادر وإستخدامات الأموال في البنوك التجارية

تتكون ميزانية البنك التجاري من جانبين جانب الأصول وجانب الخصوم والتي تبين للبنك ما عليه من إلتزامات وما له من حقوق لدى متعامليه .

أولا : مصادر الأموال في البنوك التجارية

تتمثل الخصوم والالتزامات مصادر أموال البنك المتاحة لديه وهي عبارة عن حقوق الغير لدى البنك ويلتزم بردها عند المطالبة بها لذلك يطلق عليها إلتزامات ومطلوبات (محاضرات مقياس الاقتصاد البنكي جامعة باجي مختار عنابة (غير منشورة)).

ويمكن التمييز بين نوعين أساسيين من المصادر وهما :

1/ مصادر داخلية :

وهي التي قام البنك على أساسها بالإضافة الى مدخلاته من الأنشطة التي يقوم بها وتنقسم الى :

أ- رأس المال المدفوع : وهو المال الذي يقدمه الملاك والمساهمين عند إنشاء البنك أول مرة.

ب- الاحتياطات : وتنقسم الى نوعين الاحتياطي القانوني والذي يكون الهدف منه مواجهة الازمات تقلبات أسعار الفائدة .

ج - الارباح غير الموزعة : وهي الارباح التي يبقيها البنك لإعادة إستثمارها او من أجل زيادة رأس مال البنك و توسيعه .

2/ مصادر خارجية :

تعتبر المصادر الخارجية مصادر غير ذاتية لكونها تمثل إلتزامات البنك من قبل المتعاملين معه اي من غير أصحاب رأسماله وتشمل الأشكال التالية :

أ- الودائع بمختلف أنواعها : وتمثل كل ما يقوم الأفراد و الهيئات بوضعه في البنوك مثل الودائع تحت الطلب و الودائع لأجل ،الإدخارية ... الخ ، كل ودعية تصنف على حسب نوعها وطلب العميل حيث يعتبر قبول الودائع المصدر الرئيسي للبنك .

ب- القروض المصرفية : وهي القروض التي يحصل عليها البنك من البنوك الاخرى المحلية منها والأجنبية فعلى سبيل المثال فالبنك المركزي قد يكون له يد في توفير بعض هذه الموارد لكن في حالة الضرورة ولمدة قصيرة الاجل ويحدث هذا في الأوقات التي

ينخفض فيها مقدار النقود الحاضرة لدى البنك التجاري بمعنى الاحتياطي النقدي الذي يهدد قدرته على مواجهة طلبات المودعين بسحب مبالغ نقدية من ودائعهم من جهة ومن جهة اخرى نجد أن التوسع في النشاط الاقتصادي قد يؤدي الى زيادة طلبات الاقتراض من البنك التجاري فبإمكان البنك التجاري الاقتراض من البنوك عند الحاجة للأموال أو مواجهة عجز السيولة (خليفة، صفحة 10) .

ثانيا : إستخدامات الأموال في البنوك التجارية

من أهم الإستخدامات في البنوك التجارية نجد ما يلي :

- 1 - أصول سائلة نقدية وشبه نقدي : وهي ما يمتلكه البنك من نقود سائلة او غير سائلة.
- 2 - الأصول الثابتة : وهي الممتلكات المادية التي يزاول البنك بها نشاطه سواء البنائية او الاجهزة والتأثيث المكتبي .
- 3 - الإستثمارات : حيث تتعدد أوجه الاستثمارات في (عبدالباقي، 2016، صفحة 18):
 - أ - المساهمة في المشاريع الاقتصادية الحديثة او شراء الاسهم للوحدات الإقتصادية القائمة لغرض الحصول على أرباح وعوائد او المتاجرة بهذه الاسهم في سوق الأوراق المالية .
 - ب - الاستثمار في سندات الحكومة وأذونات الخزينة العامة، و التي تستحق الدفع بعد فترة قصيرة الأجل وتقبل المصارف عادة على استثمار أموالها في هذا المجال نظرا لقابلية هذه الاوراق على التحويل لنقدية سائلة وإمكانية الاقتراض من البنك المركزي أو من غيره بضمانات عند الحاجة .
 - ج - خصم الأوراق التجارية : حيث تقبل البنوك على مزاوله هذا النوع من النشاط نظرا للحماية التي يزودها القانون التجاري ونظرا لأجلها القصير مما يوفر السيولة للبنك وتتيح الفرصة للبنك لإعادة خصمها لدى البنك المركزي بشروط معينة .
- 4- القروض التي يقدمها البنك والتي تحقق عائد له .
- 5- الأوراق الحكومية وقروض القطاع العام .

المبحث الثاني : أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية

إن الثورة التقنية والتوسع الواسع والسريع للانترنت أطلق العنان للكثير من الابتكارات حيث ظهرت وسائل وأساليب جديدة تماما في تقديم الخدمات المصرفية عن بعد ومع التطور الهائل في عالم البرمجيات والتقنيات الإلكترونية أصبحنا نشهد تحولات شاملة وجديدة في مجال المصارف .

المطلب الأول : الاطار العام للصيرفة الإلكترونية

نظرا للتطور السريع في المجال البنكي وظهور مصطلحات جديدة من بينها مصطلح الصيرفة الإلكترونية الذي لقي إهتماما ورواجا كبيرا سنتعرف عليه في هذا المطلب.

أولا : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

تعددت تعاريف الصيرفة الإلكترونية نذكر منها ما يلي :

1. **التعريف الاول :** هي كافة العمليات او النشاطات التي يتم عقدها او تنفيذها او الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية او الضوئية مثل : الهاتف والصراف الآلي وغيرها ويرى البعض ان مفهوم الصيرفة الإلكترونية هو إدخال تكنولوجيا الإعلام والاتصال في النشاط المالي المصرفي مع ما يتطلب ذلك من عصنة في أنظمة الدفع والسحب (سارة بن غيدة ، سعيدة حركات، 2018، صفحة 667).

2. **التعريف الثاني :** تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها إجراء العمليات البنكية بطرق إلكترونية اي باستخدام تكنولوجيا الإعلام والإتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو التعامل بالاوراق المالية او غير ذلك من أعمال البنوك في ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطر للتنقل الى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع بنكه وهو في منزله او في مكتبه وهذا ما يعني التجاوز لبعدي المكان والزمان (علي محبوب علي سنوسي، 2020، صفحة 13) .

3. **التعريف الثالث :** هي النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته او أية معلومات يريدها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به او الوسائل الإلكترونية او الرقمية او الآلية الأخرى (الهادي، 2016، صفحة 21) .

من التعاريف السابقة يمكن أن نستنتج ما يلي :

- تقوم الصيرفة الإلكترونية أساسا على تكنولوجيا المعلومات .
 - تسهل الصيرفة الإلكترونية العمليات للبنك والعميل .
 - توفر الراحة وتقلل الجهد والوقت .
 - تساعد الصيرفة الإلكترونية على جذب اكبر عدد ممكن من العملاء .
 - تزيد الصيرفة الإلكترونية من حدة المنافسة بين البنوك .
 - لا تعرف الصيرفة الإلكترونية الحدود الجغرافية والزمانية عكس الصيرفة التقليدية .
- من التعاريف السابقة والاستنتاجات يتحدد لنا مفهوم الصيرفة الالكترونية :

الصيرفة الالكترونية هي مجمل العمليات والخدمات المقدمة من طرف البنك بإستخدام الانترنت عن طريق قنوات إلكترونية عن بعد حيث تسهل للعميل وتوفير عنه الجهد والوقت وتقلل التكاليف للبنك في نفس الوقت وهذا ما يسمح للبنوك بتوسيع نشاطها داخل وخارج الحدود.

ثانيا : خصائص الصيرفة الإلكترونية

- للصيرفة الالكترونية العديد من الخصائص والمميزات التي جعلت عمل البنوك أكثر تنظيما ودقة نذكر منها :
- عمليات الصيرفة الالكترونية هي عمليات تتم عن بعد ولا تحتاج إتصال مباشر بين البنك والعميل .
 - الخدمات التي تقدمها الصيرفة الالكترونية هي خدمات عابرة للحدود إذ لا تعرف القيود الجغرافية ويستطيع العميل الإستفادة منها خارج او داخل الرقعة الجغرافية المتواجد بها .
 - تساعد الصيرفة الالكترونية على تخفيف أعباء البنك وذلك بتقليص عدد فروع بالإضافة الى تقليل موارد البشرية .
 - زيادة الخيارات للعميل عند استخدام الصيرفة الالكترونية .
 - إمكانية البنك للوصول الى قاعدة اكبر وأوسع من العملاء من خلال التعرف عليه وعلى مختلف الخدمات التي يقدمها بواسطة القنوات الكترونية .
 - زيادة كفاءة المصرف وجودة خدماته التي يوفرها .
 - تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة المنافسة بين البنوك في السوق .
 - تقديم الخدمات على مدار الساعة مما يتيح توفير الوقت وتقليل الجهد .
 - إختصار المسافات ورفع الحواجز الجغرافية .

وفي الاخير نجد ان للصيرفة الالكترونية العديد من الخصائص التي دفعت البنوك لتبنيها في أعمالها المصرفية من اجل إستمراريتها وتحقيق عوائد اكثر .

ثالثا : متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية

نجاح الصيرفة الالكترونية امر يعتمد على العديد من المتطلبات والعوامل التي تسهل من عمليات البنك المقدمة للعميل ،وبالتالي نجاحها في تحقيق المطلوب، من هذه المتطلبات ما يلي :

1- البنية التحتية التقنية : تقف في مقدمة متطلبات قيام الصيرفة الالكترونية البنية التحتية التقنية في البنوك والبنية التحتية التقنية للبنوك الالكترونية لا يمكن ان تكون معزولة عن البنية التحتية للدول في مجال الاتصالات كون ان المصارف الالكترونية تنشط في بيئة الاعمال الافتراضية والمتطلب الرئيسي لضمان اعمال الكترونية ناجحة بل وضمان دخول آمن وسلس لعصر المعلومات يتمثل في كفاءة قطاع الاتصالات من خلال سلامة البنية التحتية وملائمة اسعار الربط بشبكة الانترنت فلا يمكن قيام البنوك الالكترونية في بيئة عدد المشتركين فيها بشبكة الانترنت قليل فمسألة توافر شبكة الانترنت وملائمة تكاليفها تمثل أهم تحدي بالنسبة للبنك (بلهادي ،نزعي، 2018، صفحة 446).

2 - وجود ثقافة المستخدمين للصيرفة الالكترونية : تعد ثقافة المستخدمين للصيرفة الالكترونية عاملا حيويا في تحديد قدرة الافراد والمجتمعات على الاستفادة من هذه الخدمات الحديثة بشكل فعال ومع تقدم التكنولوجيا وإزدياد انتشار استخدام الانترنت اصبح من السهل على الافراد الوصول الى الخدمات المصرفية عبر الانترنت مثل فتح الحسابات،إجراء المعاملات المالية والتحكم في مدخراتهم بشكل مرن وسريع .

إلا ان اعتماد المستخدمين على هذه الخدمات يعتمد بشكل كبير على مستوى الوعي التكنولوجي والثقافي حيث يختلف مستوى الوعي والقبول بين المستخدمين بناء على العوامل الثقافية والتعليمية والتقنية ففي بعض المناطق قد يواجه الاشخاص صعوبة في التكيف مع هذه الخدمات بسبب قلة معرفة التكنولوجيا لذلك من المهم تعزيز الثقة الرقمية من خلال التوعية والتدريب مما يساعد على زيادة إستخدامها بشكل امن وفعال .

3- تقنية المعلومات : وتتمثل في الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية، وتمثل الوجود والاستمرارية والمنافسة ويجب توفر استراتيجيات التلاؤم مع المتطلبات وسلامة البرامج ، النظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة ولضمان الاستخدام الأمثل للوسائل التقنية وتتمثل عناصر بناء إستراتيجية البناء التحتي للإتصالات وتقنية المعلومات فيما يلي (أوصغير، 2018سبتمبر، صفحة 373) :

- تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة .

- التوجه الى تحقيق هدف الدخول للأسواق العالمية مع إحتياجات التطوير التقنية للشركات الخاصة .

- السياسات التسويقية والخدمية لضمان المنافسة في السوق وجذب الاستثمارات .

- تحديد نطاق التدخل الحكومي وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات لأطراف العلاقة .

4- الأمان : يعد الأمان من العوامل الأساسية التي تضمن نجاح الصيرفة الالكترونية وتوسيع نطاق استخدامها في عالم تزداد فيه المخاطر السيبرانية والهجمات الالكترونية يعتبر تأمين المعلومات المالية والحفاظ على سرية بيانات العملاء من الاولويات الكبرى للبنوك والمؤسسات المالية ولتحقيق ذلك اصبحت المؤسسات المالية تستخدم تقنيات متقدمة مثل التشفير لضمان سرية المعاملات عبر الانترنت والذكاء الاصطناعي وانظمة مراقبة النشاطات المالية مما يساعد على اكتشاف الانماط المشبوهة ، فعنصر الأمان ركيزة اساسية للصيرفة الالكترونية ومن دونه لن تتمكن المؤسسات المالية من بناء الثقة مع عملائها او ضمان استمرارية استخدام هذه الخدمات على المدى الطويل.

المطلب الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية

يمكن تعريف الخدمات المصرفية بصورة عامة على أنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف الى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شئ كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبط أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (بريش، 2005، صفحة 253).

أولا : مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

تعددت تعاريف الخدمة المصرفية الالكترونية حيث نجد :

1. **التعريف الأول :** الخدمات المصرفية الإلكترونية هي إجراء العمليات المصرفية

بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة في البنوك سواءا تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الحديثة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل الى البنك إذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه في اي وقت ومن اي مكان (وافي ، بوزيان ، جوان 2022، صفحة 270) .

2. **التعريف الثاني :** تعرف على أنها استخدام الخدمات المصرفية من خلال الشبكات

الإلكترونية المختلفة حيث تقدم مجموعة من الفوائد المحتملة للمؤسسات المالية بسبب سهولة

الوصول والإستخدام السهل للتكنولوجيا ومن خلال الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن للعملاء إجراء مجموعة واسعة من المعاملات إلكترونيا مثل كتابة الشيكات، دفع الفواتير،

تحويل الاموال، طباعة البيانات والاستعلام عن أرصدة الحسابات من خلال الإتصال بالشبكة الخاصة بالبنك (نايلي، 2024، صفحة 16 ، 15) .

من خلال التعريفين السابقين يمكننا القول ان الخدمات المصرفية هي " نظام مصرفي إلكتروني " أو طرح المنتجات المصرفية للبنك إلكترونيا مما يمكن العملاء من إجراء معاملاتهم المصرفية عبر الموقع الإلكتروني للبنك دون الحاجة لزيارة الفروع المصرفية مما يساعدهم على تنفيذ معاملاتهم في اي وقت.

وللخدمات المصرفية العديد من الخصائص نذكر منها (نايلي، 2024، صفحة 17).

- عدم وجود وثائق ورقية فكافة الإجراءات والمراسلات تتم عبر الانترنت دون وجود اي وثائق ورقية متبادلة بين العميل والبنك .

- فتح المجال امام البنوك صغيرة الحجم بتوسيع نطاق أعمالها خارج الدولة دون الحاجة الى فتح فروع لها في الداخل والخارج او زيادة المورد البشري .

- عدم إمكانية تحديد هوية طالب الخدمة حيث تقدم الخدمات الالكترونية الى المتلقي بهويته الإلكترونية .

- تستطيع البنوك من خلال تقديمها لخدمات مصرفية إلكترونية من مساهمة التطورات الحاصلة في مجال الصناعة المصرفية بتقديم خدمات تتميز بالسرعة والحدثة .

ثانيا : قنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية

قنوات توزيع الخدمات المصرفية هي احد العناصر الاساسية التي يتم من خلالها تأكيد وصول الخدمة المصرفية الالكترونية التي يختارها العميل عن طريقها ويمكن توضيح هذه الخدمات كالتالي :

1 الصراف الآلي : وهو جهاز يعمل اوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي (حسيني، 2018-2017، صفحة 39) .

وللصراف الآلي العديد من الأشكال نذكر منها :

أ- الموزع الآلي للأوراق المالية : هو جهاز يستخدم لتوزيع الاوراق النقدية بشكل تلقائي للعملاء حيث يتيح لهم سحب الاموال بسرعة دون الحاجة للتعامل المباشر مع الموظفين ويعمل الموزع الآلي على تقديم الاوراق النقدية المطلوبة بعد التحقق من تفاصيل الحساب واتمام المعاملة بسرعة ، كما يعمل على ضمان عدم وجود أوراق مزورة وتتمثل وظائفه الأساسية في :

- توزيع النقود : اي توزيع الاوراق النقدية للعملاء عند سحبها .
- التحقق من الأوراق المالية : اي يتأكد من صلاحيتها وأنها غير مزورة .

• إيداع الاموال : بعض الموزعات ايضا يمكنها إيداع الاموال .
 ب- الشباك الآلي للأوراق : الشبائيك الاوتوماتيكية للأوراق النقدية هي ايضا اجهزة اوتوماتيكية توجد في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف او في الاماكن المحتمل ان يقصدها الزبائن كالأندية، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها من الاماكن والمناطق التي يراها المصرف ملائمة، هذه الشبائيك تقدم خدمات أكثر تعقيدا واكثر تنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية مثل القيام بعمليات السحب والإيداع في حدود مبالغ معينة ،تحويل مبالغ الى حساب زبون آخر بنفس المصرف، طلب صك ... الخ (قريشي و نعمون، ديسمبر 2008، صفحة 9) .

ج- نهائي نقطة البيع الالكترونية : تتيح هذه الخدمة للعميل تسديد قيمة مشترياته من السلع والخدمات عن طريق خصم المبلغ مباشرة من حسابه البنكي، ليتم إضافته إلى رصيد البائع في حسابه البنكي وتتم هذه العملية بشكل إلكتروني، مما يجعلها بديلاً عن الدفع النقدي أو إصدار الشيكات .

تُعرف أجهزة نقاط البيع الإلكترونية أيضاً بالوحدات الطرفية، حيث يتم توصيلها إلكترونياً بحاسوب البنك. تُستخدم هذه الأجهزة من قبل العملاء الذين يمتلكون بطاقات بنكية يوفرها لهم البنك، حيث يمكنهم استخدامها في عمليات الشراء من خلال إدخال البطاقة في جهاز نقطة البيع وإدخال الرمز السري الممنوح لهم من البنك لتسجيل مبلغ المعاملة .

2 الصيرفة عبر الهاتف : مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم انشأت المصارف خدمة "الهاتف المصرفي" وتعد الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت اداة استراتيجية في قطاع الاعمال وقطاع الاعمال وقطاع التنمية فهي بذلك تقدم مجموعة من الحوافز للزبائن من خلال سهولة الحصول والوصول الى حساباتهم في اي مكان بالعالم من خلال الحاسوب المنزلي (شعير وفخري و خضير، 2019جوان، صفحة 195)

3 صيرفة الانترنت : هي استراتيجية جديدة للعمل المصرفي التي تتيح لمستخدمي الهواتف الذكية من الوصول الى حساباتهم عبر تطبيق المصرف الذي يتعاملون معه في اي وقت واجراء مختلف المعاملات المصرفية بسرعة وفعالية وتكلفة منخفضة (بن عبدان و يختاوي، مارس2023، صفحة 120)

وعليه فإن صيرفة الانترنت تمارس على ثلاث مستويات هي :

الموقع الاتصالي ، الموقع التبادلي ، الموقع المعلوماتي

4 الصيرفة عبر الهاتف المحمول : وهناك من يسميها بالمصارف الخلوية وتقوم هذه القنوات بتزويد العميل بالخدمة المصرفية في اي مكان واي وقت ، وتشمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقل الخدمات المعلوماتية كالإستعلام عن الأرصدة والاطلاع عن عروض المصارف وأسعار العملات، الفوائد ومعدلاتها، الاستشارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصارف الفعلية ودوائرها وغير ذلك من الخدمات

الاستعلامية كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب الى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقتها وغيرها من الأعمال والخدمات المصرفية (بوعافية و زويطة، ماي2011، صفحة 147)

5 خدمات الرسائل القصيرة : وهي خدمة تقنية تقدمها البنوك والمؤسسات المالية لعملائها تهدف الى إرسال رسائل نصية قصيرة على هواتفهم المحمولة لإبلاغهم بأحدث العمليات المالية التي تتم على حساباتهم مثل :

° التأكيد على العمليات المالية : مثل التحويلات، سحب الاموال او اي عمليات مالية اخرى
° التنبيهات : مثل إشعارات الرصيد المنخفض او تنبيهات حول النشاطات المشبوهة .

6 خدمات التلفزيون الرقمي : وتعد هذه الخدمة من انجح الوسائل ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون الرقمي ليتم التوصل بين مقدم خدمة الارسال والمستخدم بنقله المعلومات عبر الصور .

7 التحديثات الدورية : مثل الفوائد المحققة او التغييرات في الحسابات وتعتبر هذه الخدمة وسيلة مهمة لزيادة الأمان ولإبقاء العميل على إطلاع دائم بشأن حسابه البنكي مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالإحتيال أو الأخطاء المالية .

ثالثا : خدمات الدفع الإلكتروني

مع تطور التكنولوجيا اصبحت المعاملات المالية تتم بسرعة وسهولة عبر الانترنت مما يتيح للأفراد والمؤسسات إجراء المدفوعات وتحويل الاموال بسهولة وكله يرجع الى الخدمات المصرفية الالكترونية نتعرف عليها فيما يلي:

1- النقود الالكترونية : أظهر التقدم التكنولوجي في الوقت الحالي وسرعة التطور الصناعة البنكية وظهور التجارة الالكترونية صعوبة استخدام النقود بشكلها الحالي لإتمام المعاملات الإلكترونية مما ساعد على ظهور النقود الإلكترونية وفي الواقع دأبت الأدبيات الحديثة على استخدام مصطلحات مختلفة للتعبير عن مفهوم النقود الإلكترونية، فقد استخدم البعض اصطلاح النقود الرقمية أو العملة الرقمية، بينما استخدم البعض الآخر مصطلح النقدية الإلكترونية وبغض النظر عن الاصطلاح المستخدم فإن هذه التعبيرات المختلفة تشير إلى مفهوم واحد وهو النقود الإلكترونية (كرغلي، 2019، صفحة 87 ، 88).

وتعرف النقود الإلكترونية على أنها مخزون إلكتروني لقيمة نقدية على وسيلة تقنية، تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات المتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما (كافي، 2011، صفحة 19).

وللنقد الإلكتروني العديد من الخصائص تجعله فريد من نوعه عن النقد التقليدي نذكر أهمها:

° عدم وجود شكل مادي : حيث ان النقود الالكترونية لا تملك شكل مادي مثل الأوراق النقدية أو العملات المعدنية لأنها عبارة عن بيانات رقمية تخزن وتنتقل عبر الأنظمة الإلكترونية .

° إمكانية التحويل عبر الانترنت : يمكن نقل النقود الالكترونية بين الأفراد أو المؤسسات بسهولة عبر الانترنت مما يجعلها وسيلة سريعة و آمنة للمدفوعات .

° الأمان : النقود الالكترونية غالبا ما تكون محمية بتقنيات تشفير قوية لضمان عدم التلاعب او السرقة .

° السرعة : تتم المعاملات الالكترونية بشكل فوري تقريبا مما يعني انها أسرع بكثير من المعاملات التقليدية التي تتطلب وقت اكثر لإتمامها .

° التوافر العالمي : حيث يمكن استخدامها في اي مكان في العالم طالما هناك تواصل بالانترنت .

° سهولة الاستخدام : يمكن للأفراد استخدام النقود الالكترونية بسهولة عبر تطبيقات الهاتف المحمول او الحواسيب ، مما يجعلها أكثر وصولا للمستخدمين .

° القيمة الموثوقة : تعتمد النقود الالكترونية على أنظمة مالية معترف بها مثل أنظمة الدفع الالكتروني أو العملات الرقمية، مما يعطيها قيمة ثابتة او متقلبة بناء على طبيعة النظام .

° التكلفة المنخفضة : المعاملات المالية الالكترونية عادة ما تكون أرخص من المعاملات التقليدية .

2- البطاقات البنكية : و تعرف ايضا بإسم النقود البلاستيكية فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية و مغناطيسية كالكارت الشخصي او الفيزا او الماستر كارد تمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصراف الذاتي، كما تمكنه ايضا من شراء معظم احتياجاته او اداء مقابل ما يريد من خدمات وذلك من دون ان يكون لديه مبالغ مالية كبيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع (مرجة وعبد اللاوي، 2023، صفحة 106) .

وتوجد للبطاقات البنكية ثلاثة أنواع رئيسة هي : البطاقات الائتمانية، بطاقات الصرف الشهري البنكي، و بطاقات الدفع .

° البطاقة الائتمانية : وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك او المؤسسات المالية الاخرى لعملائها كخدمة إضافية وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها ان يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو اداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات .

كما تعرف كذلك بأنها البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة ويتم استخدامها كأداة ضمان وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر كل من الوقت والجهد لحاملها وكذلك تزيد من إيرادات البنك المصدر لها من ما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات او من فوائد مقابل التأخر في السداد ولا يتم اصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة جيدة لموقف العميل حتى لا يواجه البنك المصدر مخاطر عالية في حالة عدم السداد (نبيل، نوفمبر 2019، صفحة 10) .

° بطاقات الصرف البنكي (شهري) : تتميز هذه البطاقات بأنها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب اي ان إتمامها لا يتجاوز مدة الشهر (جميل و رشام، ديسمبر 2009، صفحة 113) .

° بطاقات الدفع : نميزها بمعيارين

أ معيار اقليم قبول البطاقة : وفقا لهذا المعيار نجد نوعين من البطاقات

- البطاقات المحلية وهي تستخدم داخل التراب الوطني فقط .

- البطاقات الدولية وهي التي يتوسع نطاق قبولها الى المستوى الدولي ومن أشهرها بطاقات الفيزا كارد والماستر كارد .

ب معيار طريقة تسوية العمليات المنجزة بالبطاقة : ونميز وفقا لهذا المعيار بين ثلاثة أنواع من البطاقات هي :

- بطاقات الخصم الفوري : وهي بطاقات مرتبطة بحسابات جارية مدينة مفتوحة لدى البنك المصدر لها حيث تخصم المبالغ المستحقة مباشرة من الرصيد لحظة استخدام البطاقة وتحول الى حساب التاجر .

- بطاقات الدفع الاجل : تقوم على اساس الدفع الشهري ان يقوم البنك بجمع الفواتير الموقعة من قبل حامل البطاقة ومطالبته بها دوريا مرة كل شهر في تاريخ معين

- بطاقات الائتمان : والتي تمنح لصاحبها ميزة تسديد المبلغ الاجمالي للكشف الشهري على عدد من الاقساط حسب قدرته المالية فله حرية السداد الفوري او على شكل اقساط .

3- البطاقات الذكية : تحتوي البطاقة الذكية على شريحة الكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة تخزن هذه على الشريحة المعلومات الالكترونية و بعض البرامج المحمية ببعض انظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاما متكاملًا لخدمة كثير من التطبيقات المختلفة، ويتم استخدامها في مختلف المجالات منها :

- تحويل البطاقة الذكية الى حافظة نقود .
- تحويلها الى بطاقة تعريف الهوية او تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية .
- تستخدم في تأمين اجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات .

وفي الاخير تعتبر البطاقات الذكية جهاز تحكم إذ أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددین وتمكن العملاء من شراء وامكانية نقل المعلومات الضرورية للمتعامل الآخر (محمد، 2021، الصفحات 65 , 66) .

4- نظام التحويل البنكي الإلكتروني : وهو عملية نقل الاموال من حساب مصرفي لحساب مصرفي آخر سواء كان هذا الحساب المصرفي لنفس الشخص او شخص آخر، كذلك اذا كان في نفس البنك او بنك اخر او عدة بنوك أخرى عن طريق استخدام ادوات التقنية الشبكية والعمليات الالكترونية، وهنا تجرد العمليات المادية وتنتقل الى العمليات الرقمية بما يسمى البنوك الالكترونية التي يكون جل نشاطها عبر قنوات الاتصال ومراسلات بيانية على شبكة الانترنت (زحوفي وزمالة، 2018، صفحة 256) .

وتتم عملية التحويل البنكي الإلكتروني بآليات ابرزها :

- انظمة الدفع عبر الانترنت : مثل ستريب و بايبال، ابل باي وهي تسمح للأفراد بإجراء مدفوعات عبر الانترنت باستخدام بطاقات الإئتمان او الحسابات المصرفية.
- عبر تطبيقات الهاتف المحمول : والتي توفر تحويل الاموال بسهولة بين المستخدمين من خلال تطبيقات الهاتف الذكي .
- عبر المحافظ الالكترونية : حيث يتم تخزين الاموال في محفظة رقمية وتستخدم في الدفع او التحويل الى أطراف أخرى .
- باستخدام العملات الرقمية : مثل بتكوين وإيثريوم و يتم إجراء التحويلات عبر الشبكات التي تعمل بتقنيات البلوكشين .
- التحويلات الدولية عبر الانظمة الإلكترونية : عبر انظمة مثل "سويفت " حيث يمكن للبنوك نقل الاموال بين دول مختلفة إلكترونيا .

5- الشيكات الإلكترونية : الشيك الإلكتروني وهو المكافئ للشيكات الورقية التقليدية التي إعتدنا التعامل بها وهو وسيلة إلكترونية موثوقة ومؤمنة يصدرها مصدر الشيك الى مستلم الشيك ويقوم بمهمته كوثيقة تعهد بالدفع و يحمل توقيعاً رقمياً (بوعوينة وبخيتي وبن حركات، 2021، صفحة 123) .

وللشيك الإلكتروني ميزات تميزه عن الشيك التقليدي تتمثل في :

- الشيك الإلكتروني سهل التداول عبر الانترنت .

- تحقيقه سرعة اتمام المعاملات الإلكترونية بين الافراد .
- لا يشترط ان يكون مكتوب وموقع بخط اليد .

المطلب الثالث : معوقات الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية

رغم مميزات الصيرفة الإلكترونية العديدة التي تجعلها تقدم خدمات تسهل على العميل والبنك الا أن هناك عدة معوقات لها نذكر منها : (صباح ، فخري ، خضير ، 2019، صفحة 194)

- ضعف البنية التحتية للتقنية للصيرفة الإلكترونية داخل بعض المصارف .
- إساءة الإستخدام من طرف الزبائن نتيجة عدم الإحاطة بمختلف الإجراءات أو لقلّة الوعي الثقافي لهم .
- تخوف بعض العملاء من التعامل مع البنوك الإلكترونية أو مختلف العمليات الإلكترونية لعدم الثقة و تهديد أمن وحماية المعلومات الخاصة بهم .
- سرعة تغيير القوانين الحاكمة للعمليات المصرفية الإلكترونية وصعوبة مواكبتها من طرف العميل والبنك .
- صعوبة الإستخدام مثل صعوبة اللغة أو عدم توفر النشرات الإرشادية .
- عدم توفر خدمات مصرفية إلكترونية شاملة كما هو الحال في الفروع التقليدية.
- إمكانية قرصنة أو إختراق المعلومات الموجودة داخل المصرف .
- عمليات غسيل الأموال .
- عدم إنتشار نقاط البيع وقنوات توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل واسع .
- التكاليف الكبيرة التي تصاحب تجهيزات البنية التقنية داخل المصارف .

المبحث الثالث : عموميات حول إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية

تعتبر إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية من القضايا الرئيسية في الوقت الراهن حيث شهد قطاع الخدمات المصرفية تحولا كبيرا نتيجة لزيادة استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية، ومع تزايد الاعتماد على الانترنت والمنصات الرقمية لإجراء المعاملات المصرفية يواجه القطاع المصرفي مجموعة من المخاطر الجديدة والمعقدة والتي سنتعرف عليها في هذا المبحث .

المطلب الأول : ماهية المخاطر المصرفية الإلكترونية

تتعرض المؤسسات المالية والمصرفية الى العديد من المخاطر في مختلف العمليات التي تقوم بها سواء التقليدية كانت او الحديثة وذلك نتيجة للعديد من التغيرات الاقتصادية التي تحدث في مجال عملها .

أولا : مفهوم المخاطر المصرفية الإلكترونية

قبل ان نتناول مفهوم المخاطر المصرفية الإلكترونية من المهم أولا ان نتعرف على مفهوم الخطر والخطر المصرفي .

1. **تعريف الخطر :** عرف الخطر على انه ظرف يوجد فيه تعرض لظرف معاكس وبمعنى آخر يكون فيها إمكانية أن يحدث إنحراف معاكس على النتيجة المتوقعة أو المأمولة (حورية، 2013-2014، صفحة 25) .

ويعرف أيضا على انه ارتباط بالخسارة وهو توقع اختلافات في العائد بين المخطط والمطلوب والمتوقع حدوثه (العباس، 2012-2013، صفحة 134) .

2. **تعريف الخطر المصرفي :** هو عبارة عن احتمالية تعرض البنك الى خسارة غير متوقعة وغير مخطط لها أو تذبذب العائد المتوقع على استثمار معين اي هو عبارة عن الخسائر المادية والمعنوية التي يتكبدها المصرف نتيجة قيامه بعمل معين (ميلي، 2020، صفحة 29) .

ويمكن تعريفها على انها مختلف التهديدات التي يواجهها المصرف نتيجة لعوامل مختلفة قد تكون داخلية او خارجية وهذا ما قد يؤدي الى عدم قدرته على تحقيق استقراره وانخفاض أدائه .

من التعاريف السابقة نستنتج ما يلي :

- الخطر هو حدث غير مؤكد الحدوث .
- الخطر عبارة عن خسارة لا يمكن توقعها .
- الخطر المصرفي هو شكل من اشكال التهديد على ارباح البنك .
- التذبذبات التي تصيب عائد أو إستثمار معين داخل المصرف عبار عن خطر .
- يتشكل الخطر نتيجة عوامل داخلية أو خارجية تمس سلامة المصرف ومعاملاته المالية وتخفض أدائه .

من التعاريف والإستنتاجات يمكننا تعريف المخاطر المصرفية الإلكترونية على أنها :

مجموعة التهديدات التي قد تواجه المصرف في عملياته الإلكترونية نتيجة لوجود خلل او انحراف معاكس في التكنولوجيا والانظمة الالكترونية التي يعتمد عليها والتي تؤدي الى احتمال تعرض المصرف لخسائر مالية قد تفقده مكانته وإسمه في السوق .

ثانيا : أنواع المخاطر المصرفية

تتعرض المصارف في عملها الى العديد من المخاطر التي تهدد استقرارها ونميز نوعين من هذه المخاطر :

1 المخاطر المصرفية التقليدية : وتقسم ايضا الى العديد من المخاطر نذكر منها :

أ- مخاطر الائتمان : تشير مخاطر الائتمان الى حدوث خسائر بسبب عدم قدرة المقترض على سداد ديونه أو الوفاء بالتزاماته المالية وفقا للشروط المتفق عليها ومن ابرز انواعها :

- مخاطر التخلف عن السداد : و التي تحدث عندما يفشل المقترض من سداد القرض او جزء منه في الوقت المحدد .
- مخاطر الانخفاض في القيمة : وتحدث عندما تنخفض القيمة السوقية للأصول المقدمة كضمان للقروض مثل الاسهم والعقارات .
- مخاطر التعثر المالي : وتتعلق بحالة المقترض المالية التي قد تؤدي الى عدم القدرة على دفع الديون .
- مخاطر التركيز الائتماني : إذا كان الائتمان موجهها بشكل كبير الى قطاع معين دون غيره او مجموعة معينة من العملاء فقد يؤدي الى تأثير سلبي في حالة حدوث مشاكل مالية لهذه الفئة .

ب- مخاطر السيولة : تعتبر السيولة بمثابة احتياطي الامان الذي يتيح كسب الوقت في الاوقات الصعبة بينما يشكل خطر السيولة تأثيرا مباشر على توازن ميزانيات البنوك .

حيث انه قد يسبب افلاس البنك فعندما لا يملك البنك اموالا او سيولة كافية لمواجهة طلبات السحب المفاجئة او احتياجات اخرى مثل القيام بعملية المقاصة او بلوغ الحد الأدنى للاحتياطي القانوني فإنه يواجه الخطر الحقيقي ويصنف هذا الخطر الى صنفين (نجار، 2013-2014، صفحة 55) :

- خطر السيولة الحالية : اي عدم قدرة البنك على مواجهة السحب المفاجئ .
- خطر السيولة الآجلة : و ينتج بسبب التغيير التدريجي لتواريخ استحقاق الاستخدامات وبقاء مدة توظيف الموارد على حالها .

ج- مخاطر تقلبات سعر الصرف : وتعرف على انها المخاطر المرتبطة بعدم التأكد من التغيير في قيمة العملات الأجنبية التي تحدث عند تبديلها بعملة اخرى، او درجة التقلب في سعر صرف عملة معينة نسبة الى العملات الاخرى او الى العملة المرجعية لها (فالي، مارس 2023، صفحة 457) .

د- مخاطر أسعار الفائدة : تعتبر مخاطر سعر الفائدة من الاعمال البنكية وهي مصدر هام للربحية وتعرف على انها قابلية التباين في العائد الناتج عن حدوث تغيرات على مستوى اسعار الفائدة في السوق بصفة عامة وتتمثل اهم مصادر اسعار الفائدة في (منصور، 2018، صفحة 413):

- مخاطر إعادة التسعير : وهي المخاطر الناتجة من الاختلافات الزمنية في فترة الاستحقاق للاسعار الفائدة الثابتة .
- مخاطر منحى العائد : تنتج هذه المخاطر من جراء حصول تقلبات غير متساوية بين نسبة الفائدة المدفوعة عن اداة مالية معينة لاجل قصير عن نسبة الفائدة المدفوعة عن هذه الاداة لاجل طويل (سهام، 2017، صفحة 441) .
- مخاطر الأساس : وهي المخاطر التي تنشأ عن اختلاف مقدار التغيير في أسعار العائد على الادوات المالية ذات الآجال المتمثلة نتيجة عدم وجود ارتباط كامل بين التغيير في اسعار العائد لمؤشرين او اكثر من مؤشرات اسعار العائد .

ه- مخاطر التضخم : وهي المخاطر الناتجة عن الإرتفاع العام في الاسعار ومن ثم انخفاض للقوة الشرائية للعملة (حسين، 2019) .

و- المخاطر التشغيلية : وهي المخاطر التي يكون مصدرها ضعف الرقابة الداخلية او الكوادر البشرية والانظمة داخل المؤسسة او بسبب ظروف خارجية اخرى .

اما بالنسبة للتعريف الصادر عن لجنة بازل للرقابة المصرفية ضمن اتفاق بازل 2 فقد عرفها على أنها مخاطر تحمل خسائر تنتج عن عدم ملائمة او فشل العمليات الداخلية ،

والعنصر البشري، والانظمة والاحداث الخارجية وتتضمن المخاطر القانونية ولا تتضمن مخاطر السمعة والمخاطر الاستراتيجية (بوعدلي وسعيد، 2015 ديسمبر، صفحة 119) .

2 المخاطر المصرفية الحديثة : وهي المخاطر التي ظهرت مع زيادة العولمة المالية في المجال المصرفي وظهور مصطلح الصيرفة الإلكترونية نذكر منها :

أ- المخاطر الاستراتيجية : وهي تلك المخاطر التي تكون نتيجة عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق التوازن بين مزج الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية بما لا يعرض البنك الى المخاطر ولا تؤثر على مركزه في السوق وترتبط هذه المخاطر في العادة بإستراتيجيات الإدارة العليا فقد تنتج مثل هذه المخاطر في حالة توجه ادارة البنك الى تبني الريادة في استخدام تقنيات حديثة او العكس فعند تباطؤ البنك في تبني ادخال التقنيات الحديثة يتعرض للمنافسة الشديدة التي تفقده مركزه التنافسي (هاني، 2017-2018، صفحة 108) .

ب- المخاطر التشغيلية الإلكترونية : والتي تنشأ نتيجة عمليات البنك اليومية والانشطة التشغيلية له وتشمل مجموعة متنوعة من العوامل مثل الاخطاء البشرية نتيجة لعدم معرفة استخدام التقنيات الحديثة أو تكنولوجيا المعلومات مثل انقطاع الخدمات التقنية او الاختراقات الإلكترونية والتي يمكن السيطرة عليها بضبطها بالإضافة الى الاحداث الخارجية مثل الحروب والكوارث الطبيعية والتي لا يمكن للبنك التحكم فيها او توقعها .

ج- مخاطر الجرائم الإلكترونية : الجرائم الإلكترونية متعددة وتمس كل الفئات إلا ان الجرائم التي تمس الاموال منها، يكون فيها البنك او المؤسسات المالية هي الضحية او يكون فيها الافراد او الشركات التجارية هي ضحية الاحتيال (صباح عبد الرحيم ووهيبة عبد الرحيم، 2017، صفحة 39) .

د- مخاطر السمعة : وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لإحتياجات ومتطلبات العملاء ، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام البنك بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية .

ه- المخاطر التي تؤثر على العمليات المصرفية التقليدية : ان لقنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية انعكاسات بالنسبة للمخاطر المصرفية التقليدية، إذ انه في ظل التحول الإلكتروني للعمل المصرفي قد تزداد حدة المخاطر التقليدية ومنها مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق فعلى سبيل المثال نجد ان استخدام الانترنت في منح الائتمان في الداخل والخارج قد يزيد من احتمالات اخفاق بعض العملاء في سداد

التزاماتهم ومن ثم زيادة المخاطر الائتمانية، كذلك فإن أي معلومات سلبية أو غير صحيحة عن البنك يمكن أن تنتقل بسرعة عبر الانترنت وتحمل عملائه على سحب ودائعهم بسرعة وهو ما يعرض البنك لزيادة مخاطر السيولة، كما أن صيرفة الانترنت تعمل على زيادة وحرية حركة الودائع، ومن هنا تظهر أهمية مراقبة البنك لحجم سيولته لرصد التغيرات التي تطرأ على ودائعه وقروضه بشكل مستمر ودقيق (الجيلاني، 2019، صفحة 238) .

و- المخاطر المتعلقة بنقص النصوص القانونية وسرعة تغييرها : تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الاموال او نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الالكترونية، ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية بالإضافة الى التغيير المستمر للقوانين المتعلقة بالصيرفة الالكترونية نظرا لسرعة التطور في العالم بإدخال العمل المصرفي في التكنولوجيا الحديثة (قاشي والعثماني، جانفي 2010، صفحة 246) .

المطلب الثاني : إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية

ترتكز اي صناعة مصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر لان المخاطر في المنظومة المصرفية تقلل الارباح بل وتعدمها لذلك تضع البنوك خطط واستراتيجيات للتحكم في المخاطر التي يمكن ان تتعرض لها واحتوائها بذكاء لتعظيم ارباحها وتقليل خسائرها وهو المقياس الحقيقي لنجاح اي بنك .

أولا : مفهوم إدارة المخاطر

تعددت تعاريف ادارة المخاطر المصرفية نذكر منها :

يقصد بإدارة المخاطر التحكم فيها عن طريق (زناقي وغربي، 2023، صفحة 20) :

- الحد من تكرار حدوث هذه المخاطر .

- التقليل من حجم الخسائر المتوقعة من جهة اخرى .

وتعرف ايضا على بأنها مدخل علمي للتعامل مع المخاطر بتحديد الخسائر المحتملة وتصميم وتطبيق الاجراءات التي تقلل حصول الخسارة أو التأثير المالي للخسائر التي يمكن أن تحدث (راشد، 2022 نوفمبر، صفحة 41) .

كما عرف معهد المدققين الداخليين إدارة المخاطر المصرفية على أنها "هيكل متناسق، وعمليات مستمرة عبر المنظمة ككل لتحديد وتقييم والتقرير عن الإستجابات والفرص والتهديدات التي تؤثر على إنجاز الاهداف" (بوخروبة ودواح، 2019، صفحة 310) .

نستنتج من التعاريف السابقة ما يلي :

- إدارة المخاطر المصرفية هي عملية تجنب الحدوث في نفس المخاطر المتعرض لها من قبل .

- هي طريقة التعامل التي يجب اتباعها لتحديد الخسائر ومواجهتها .

- تعمل إدارة المخاطر المصرفية على محاولة تقليل الخسائر في المنظمة .

من التعاريف السابقة والاستنتاجات يتوضح لنا مفهوم إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية على أنها " عملية تحديد و تحليل و تقييم المخاطر التي قد تواجه المؤسسات المالية باستخدام التقنيات الإلكترونية في تقديم خدماتها المصرفية " .

أو بمعنى آخر هي إستراتيجيات المصرف التي يقوم بها لتحديد المخاطر الإلكترونية ومحاولة التقليل منها وضبطها لتجنب الخسائر .

ولإدارة المخاطر المصرفية يجب إتباع أربعة مراحل هي (بوعمامة وزايد، 2016، صفحة 251) :

° اولا تحديد مصدر المخاطر والأسباب التي قد تتجم عنها .

° ثانيا يجب قياس درجة الخطر وذلك من خلال تقييم ملاءة عميل معين أو وضع قطاع معين ، وأيضا طبيعة وغرض المشروع الذي سيمول .

° تحديد مستوى المخاطر التي يمكن قبولها وذلك من خلال موازنتها مع العائد .

° إدارة العمل بمستوى مقبول من المخاطر في إطار السياسة العامة الموضوعة من طرف المصرف .

ثانيا : أهمية إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية

- تحديد المخاطر التي قد تهدد أهداف البنك والتحوط ضدها بما لا يؤثر على ربحية المصرف .

- الحفاظ على المركز المالي للبنك وبناء الثقة لدى جميع أصحاب المصلحة وتعزيز قدرته على تحقيق أقصى عائد ممكن .
- تطوير استراتيجيات فعالة للتعامل مع المخاطر التي يمكن للبنك ان يتعرض لها .
- زيادة قدرة البنك التنافسية وتحسين كفاءة عملياته .
- إعطاء مجلس الادارة فكرة كلية عن جميع المخاطر التي يمكن للبنك ان يتعرض لها .
- تعزيز نظام الرقابة الداخلية وتطوير القوى البشرية وقاعدة المعلومات للمصرف .
- تطوير إدارة المحافظ المالية وتنويعها من خلال الموازنة بين المخاطر والربحية .

ثالثا : مبادئ إدارة المخاطر المصرفية

وفقا لما جاء بورقة العمل المقدمة في اجتماع لجنة الرقابة المصرفية العربية التابعة لمجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربي تحت عنوان " مبادئ إدارة المخاطر " تتمثل أهم مبادئ إدارة المخاطر فيما يلي (عفانة، 2022، صفحة 143، 144) :

° تقع مسؤولية إدارة المخاطر بشكل أساسي على عاتق مجلس الإدارة لكل بنك ، والذي يعتبر بدوره المسؤول أمام المساهمين عن أعمال البنك ، وهو ما يستوجب فهم المخاطر التي يواجهها البنك والتأكد من أنها تدار بأسلوب فعال وكفاء .

° على مجلس الادارة إقرار استراتيجية إدارة المخاطر، وتشجيع القائمين على الادارة على قبول وأخذ المخاطر بعقلانية ، في إطار هذه السياسات والعمل على تجنب المخاطر التي يصعب عليهم تقييمها .

° ان تكون لدى كل بنك لجنة مستقلة تسمى " لجنة إدارة المخاطر " تشمل في عضويتها بعض المسؤولين التنفيذيين بالبنك ويناط بهذه اللجنة مسؤولية تحديد ووضع سياسات إدارة المخاطر استنادا الى استراتيجية المخاطر والاستراتيجية العامة للبنك التي يضعها مجلس الادارة ومع الاخذ في الاعتبار اسلوب الحيطة والحذر وعدم التركيز على نوع واحد من المخاطر .

° يتم تعيين مسؤول مخاطر لكل نوع من المخاطر الرئيسية التي يواجهها كل بنك وخاصة مخاطر الإنتمان والسوق والسيولة ويشترط ان تكون لدى كل منهم الخبرة في مجال خدمات ومنتجات البنك ذات العلاقة بالمخاطر المتعلقة باختصاصه .

° ضرورة وجود منهجية ونظام محدد لقياس ومراقبة المخاطر لدى كل بنك وذلك لتحديد مستوى كل نوع من المخاطر التي يمكن قياسها وبشكل دقيق لمعرفة وتحديد تأثيرها على

ربحية البنك وملائته الرأسمالية ولنجاح هذا النظام من حيث المراقبة لابد من إيجاد مجموعة شاملة ومتجانسة من الحدود و السقوف التي تشمل على سبيل المثال حدود ائتمانية وحدودا إحترازية تفرض وقف التداول أو المتاجرة لتقليل مقدار الخسائر كما يجب وضع حدود للسيولة العامة للبنك وكذلك حدود لسيولة المنتجات والادوات الاستثمارية بحيث تعزز تلك المنهجية من نظام القياس والمراقبة .

° لا بد من تقييم أصول كل بنك وخاصة الاستثمارية منها على أساس القيمة العادلة إن وجدت أو سعر السوق أو السعر الذي يتم تحديده باستقلالية عن المتعاملين في حالة عدم توافر سعر السوق وذلك كمبدأ أساسي لقياس المخاطر والربحية .

° ضرورة استخدام أنظمة معلومات حديثة ومتطورة لإدارة أنظمة المخاطر ، توفر بشكل دوري وفي الوقت المناسب معلومات مالية تفصيلية وشاملة ودقيقة عن المخاطر التي يواجهها البنك .

° يجب الاحتفاظ كتابيا بكافة التفاصيل المتعلقة بطريقة عمل أنظمة المعلومات وطريقة معالجتها ومراجعتها بشكل دوري للتحقق من توافرها مع المعلومات المستخرجة من الانظمة المعلوماتية .

° ضرورة وجود وحدة مراجعة داخلية مستقلة بالبنوك تتبع مجلس الإدارة بالبنك مباشرة وتقوم بالمراجعة على جميع أعمال وأنشطة البنك بما فيها إدارة المخاطر .

° لا بد من وضع ضوابط تشغيلية فعالة و حازمة في جميع قطاعات البنك مثل الفصل بين الوظائف والمهام ووجود آلية لتتبع سلسلة الإجراءات أو المعاملات .

° وضع ضوابط أمان لجميع الأنظمة المعلوماتية الرئيسية لكل بنك من أجل الحفاظ على صحة وسلامة وسرية المعلومات ولمزيد من الأمان يتعين مراجعة جميع الأنظمة الرئيسية من قبل أطراف خارجية وذات إختصاص .

المطلب الثالث : تأثير إدارة المخاطر المصرفية في جودة الخدمات الإلكترونية في المصارف

إدارة المخاطر المصرفية من المهام الأساسية التي يقوم بها البنك لتحقيق الكفاءة في عمله ولتقديم منتجات وخدمات ذات جودة، قبل معرفة تأثير إدارة المخاطر المصرفية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية سنتعرف أولاً على مفهوم جودة الخدمات .

أولاً : مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعرف جودة الخدمات المصرفية على أنها : "ملائمة ما يتوقعه الزبون من الخدمة المصرفية المقدمة اليه مع ادراكه للمنفعة التي تحصل عليها نتيجة حصوله على هذه الخدمة" (فرحي وبن عثمان، 2022، صفحة 04) .

كما يمكن تعريف جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال ثلاثة أبعاد وهي "البعد التقني"، أي تطبيق العلم والتكنولوجيا على مشكلة معينة، و "البعد الوظيفي" أي الطريقة التي تتم بها عملية نقل الجودة التقنية للعميل و التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والعميل باستخدام الخدمة، و "البعد المادي" الذي يمثل القدرات المادية إنه المكان الذي يتم فيه تقديم الخدمة و "البعد المالي" الذي يحدد سعر وكلفة الخدمة (بنيامين، 2023، صفحة 41) .

وتكمن أهمية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي :

- زيادة القدرة التنافسية للمصرف من خلال الخدمات المميزة المقدمة .
- تحقق المبدأ الأساسي للمصرف وهو ربحيته من خلال بيع هذه المنتجات والخدمات ذات الجودة العالية .
- تحقيق رضا العملاء وكسب ثقتهم .
- تقوية المركز المالي للمصرف في السوق .
- إستقطاب عدد أكبر من العملاء وبيع خدمات مصرفية أكثر .
- عند تحقق جودة الخدمة المصرفية تقل الأخطاء المصرفية ومنه تقل التكاليف .

ثانياً : أنواع الجودة المصرفية

تضمن نموذج الفجوات الشهير عام 1985 عدة أنواع من الجودة وهي : (جميل، 2015، صفحة 143، 144)

- الجودة المتوقعة : وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد اساسا على احتياجات العميل وخبراته وتجاربه السابقة مع الاخرين .
- الجودة المدركة من قبل الإدارة : وتمثل مدى إدراك البنك لإحتياجات وتوقعات العميل وتقديم الخدمات المصرفية بالموصفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العملاء .
- الجودة المروجة : و تعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وما تعهد البنك بتقديمه والتي يتم نقلها إلى الزبائن من خلال المزيج الترويجي من إعلان وترويج شخصي ومطبوعات .
- الخدمة الفعلية المقدمة للعميل : تعني اداء العاملين في المصرف للخدمات وتقديمها طبقا للمواصفات التي حددها المصرف وهي تتوقف على مهاراتهم وحسن تكوينهم وتدريبهم .
- ولتحقيق جودة الخدمة المصرفية لا بد من وجود محددات تحدد مختلف مستويات جودة تلك الخدمة المصرفية المقدمة وهي :
- الإعتماذية : ونقصد بها مدى اعتماد العميل على المصرف في تقديمه للخدمات في الوقت المناسب الذي يطلبه العميل ووفائه بالتزاماته تجاه هذا العميل .
- الكفاءة : و التي يشترط توفرها لدى العمال داخل المصرف وذلك لتقديم مختلف خدماته بما يرضي العملاء .
- اللباقة : و نقصد بها آداب التعامل مع الزبائن والتعاون معهم وتقدير ظروفهم واحترامها وتفهمها .
- الإستجابة : والتي تشير الى سهول وسرعة استجابة العمال في المصرف للزبائن .
- المصداقية : من أهم الامور التي يسعى العميل تحصيلها داخل اي مصرف والتي تضمن له التزام ذلك المصرف بمواعيده والتزاماته .
- الأمان : وهو اطمئنان العملاء النفسي والمادي للعميل على أمواله وعلى الخدمة التي اقدم عليها انها تخلو من اي خطأ او خطر .
- الفهم والمعرفة : وتعني تفهم المصرف لإحتياجات وأذواق عملائه وتزويدهم بالإستشارات المناسبة لهم .
- الملموسية : تقيم الخدمة المصرفية من طرف العميل في اغلب الاحيان على اساس مظهر المحيط المادي لتلك الخدمات فكلما كانت متطورة ومواكبة لما هو عصري زاد إهتمامه بها

بالإضافة الافراد العاملين داخل المصرف كلما كانوا ذوي كفاءة وتعامل جيد مع العملاء زاد انجذاب الزبون لتلك الخدمة المقدمة داخل المصرف مما يدل على تحقيق الجودة في تقديمه لها .

- التعاطف : وذلك بإبداء الاهتمام اللازمة للعميل وإشعاره بالرغبة في مساعدته وتلبية إحتياجاته .

- الجدارة : اي إمتلاك عمال البنك المهارات والقدرات المؤهلة لقيامهم بالعمليات المصرفية فالعميل يهتم وينجذب الى معايير مثل المعرفة والخبرة لتقييم جودة خدمات المصرف (داودي ، محبوب، نوفمبر 2013، صفحة 156) .

ثالثا : تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية

ان عملية إدارة المخاطر المصرفية تؤثر على جودة كل الخدمات المقدمة داخل المصرف سواء تقليدية ام إلكترونية، فإدارة المخاطر المصرفية تهدف الى وضع استراتيجيات لتجنب الوقوع في المخاطر أو محاولة عدم الوقوع فيها مرة أخرى وهذا ما يؤثر إيجابا على الخدمات المصرفية المقدمة حيث تزيد جودتها كلما قلت الاخطاء والمخاطر التي تحيط بها وتعرقل سيرورتها .

الهدف الاساسي لإدارة المخاطر هو تقليل الخسائر وزيادة الأرباح والتي تتحقق عندما تكون الخدمات البنكية ذات جودة ولا تواجه اي مخاطر قد تؤثر عليها أو على ربحية البنك المقدم لها .

ان إدارة المخاطر المصرفية تحدد للمصرف سياسة أعماله التي يعمل من خلالها على التعرف على التقلبات المحتملة التي يمكن لها ان تمس بجودة خدماته ومنتجاته المصرفية وبالتالي ربحية البنك المحققة .

بالإضافة الى ان إدارة المخاطر تخضع خدمات المصرف لمراجعة دقيقة وإعادة تصميم وتنظيم لإستبعاد كل أشكال ومسببات ضعف الخدمة وانخفاض الجودة ، والبحث عن اساليب تطوير وتحسين لجودة الخدمة هو الضمان الحقيقي للمواصلة والاستمرارية في تحقيق مستويات متعالية من الجودة وهذا ما يسهم إيجابا في أرباح المؤسسة .

فإدارة المخاطر تزيد من جودة الخدمة المصرفية وتحسن سمعة المصرف وتكسبه ثقة عملائه بتقديمه لخدمات موثوقة عالية الجودة .

وبنتويج الخدمات المصرفية وتحسين جودتها فإن المصرف يقل تعرضه لمختلف المخاطر التي قد تقلل ربحيته .

ومن هنا نستنتج انه توجد علاقة تكاملية تجمع بين إدارة المخاطر المصرفية وجودة الخدمات المقدمة داخل المصرف فكلاهما يفيد ويكمل عمل الآخر فإدارة المخاطر المصرفية والتحكم فيها تتحقق الجودة الخدماتية في المصرف، وإذا قدم المصرف مجموعة متنوعة من الخدمات ذات الجودة العالية التي تجلعه ذو ميزة تنافسية وبمركز مالي قوي في السوق له سمعته وعملاءه فإنه تقل بذلك المخاطر المحتملة التي قد يتعرض لها .

تأثير إدارة المخاطر على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتبر بالغ الأهمية ، فلإدارة المخاطر دورا محوريا في تعزيز الثقة والأمان والكفاءة في هذه الخدمات . فيما يلي أبرز الجوانب التي توضح هذا التأثير :

1- تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات

° الحد من الإختراقات : بتطبيق إستراتيجيات إدارة المخاطر المتعلقة بالأنظمة الإلكترونية والمعلومات مثل التشفير ، المصادقة متعددة العوامل (MFA) وهي آلية لتعزيز الأمان تسمح بالدخول الى الحساب حيث تطلب من المستخدم تنفيذ اكثر من خطوة للتحقق من هويته بالإضافة الى ادخال كلمة المرور تطلب من المستخدم ادخال رمز او إجابة على سؤال أمني على سبيل المثال بهدف منع الوصول الى حساب العميل في حال إختراقه بكلمة المرور (Amazon Web Services, 2025) . فالكشف عن الأنشطة المشبوهة يقلل من مخاطر القرصنة والتسربات والهجمات الإلكترونية .

° الإمتثال للمعايير : الإلتزام بمعايير مثل (PCI-DSS) أو (ISO27001) يضمن حماية بيانات العملاء ويحسن جودة الخدمة، فهي معايير أمان لبيانات صناعة بطاقات الدفع وهي موجهة لجميع الجهات التي تخزن او تعالج او تنقل بيانات حامل البطاقة (TechTarget, 2025).

° ضمان الإستمرارية والموثوقية عند إدارة المخاطر الإلكترونية بفعالية ، تقل احتمالية حدوث إختراقات أو أعطال . هذا ما يضمن استمرارية الخدمات دون إنقطاع ، مما يعزز جودة الخدمة وموثوقيتها .

° حماية بيانات العملاء : فالأمان السيبراني الجيد يحمي بيانات المستخدمين الحساسة ، هذا يزيد من ثقة العملاء ويحسن تقييمهم للخدمة المقدمة .

2- تحسين تجربة العميل وزيادة الثقة عندما تكون الأنظمة محمية من الهجمات الإلكترونية تعمل بشكل أسرع وأكثر سلاسة مما ينعكس بشكل إيجابي على تجربة العميل

° تقليل التعطيلات : إدارة مخاطر الأعطال التقنية (مثل إنقطاع الخدمة، او حدث خلل في البرامج) يضمن استمرارية الخدمات، مما يزيد رضا العملاء .

° الشفافية : وذلك بتوضيح إدارة المخاطر للعملاء (مثل السياسات المتعلقة بالاحتيال) الامر

الذي يزيد ثقتهم بالخدمات الإلكترونية .

3- الامتثال التنظيمي وتجنب العقوبات

° تجنب المخاطر القانونية : الالتزام بالقوانين مثل (GDPR) الذي يحمي البيانات العامة للعملاء أو لوائح البنوك المركزية ،يمنع فرض غرامات ويحافظ على سمعة البنك .

° إدارة مخاطر الغش : أنظمة الرصد الذكية (مثل الذكاء الاصطناعي) تكشف عن المعاملات المشبوهة وتقلل من الاحتيال .

4- تحسين الكفاءة التشغيلية

° إدارة مخاطر التشغيل : تقييم مخاطر أنظمة الدفع الإلكتروني او البنية التحتية يقلل الأخطاء ويعزز سلامة الخدمات .

° التخطيط للكوارث : وجود خطط استجابة للحوادث (مثل نسخ احتياطات للبيانات) يضمن استعادة الخدمة بسرعة .

5- الابتكار والتطوير المستدام

° إدارة مخاطر تبني التقنيات الجديدة : تقييم مخاطر التقنيات الجديدة يضمن دمجها بأمان في الخدمات مثل "Blockchain" وهي تقنية لإجراء المعاملات او تبادل المعلومات من خلال شبكة آمنة ومشفرة وهي في الأساس دفتر تسجيل رقمي للمعاملات في سجلات مؤمنة (تكليت، 2022، صفحة 949) أو تقنية "Open bankin" وهي الخدمات المصرفية المفتوحة التي تهدف الى مشاركة البيانات المصرفية للعميل بعد طلب موافقته بغرض بناء تطبيقات وخدمات متنوعة للإستفادة من المعرفة الداخلية والخارجية (بوزانة ، حمدوش، 2022، صفحة 155).

° التكيف مع التهديدات المستجدة : المراجعة الدورية للمخاطر (مثل هجمات التصيد) تحسن جودة الخدمات بإستمرار .

6- حماية السمعة والميزة التنافسية

° الاستجابة السريعة للأزمات : إدارة فعالة تمنع الاضرار المالية واضرار السمعة ، مما يعزز ولاء العملاء .

° التمييز في السوق : البنوك ذات أنظمة إدارة مخاطر متقدمة تعتبر أكثر موثوقية ، مما يجذب العملاء .

إدارة المخاطر المصرفية من الامور البالغة الأهمية التي يجب مراعاتها داخل كل بنك لتجنب الوقوع في الخسائر ولضمان إستمراريته وأمانه وذلك بكشفه المبكر للمخاطر او بتعامله السليم معها من أجل تقديم خدماته المصرفية بجودة عالية خالية من التهديدات للحفاظ على عملائه وإستقطاب عملاء جدد أتميز خدماته بالأمان وسرعة إمتصاص هذه التهديدات وتخطيها مما يجعل العميل في رغبة دائمة للتعامل مع هذا النوع من المصارف وبالتالي يكسب هذا الأخير إسمه في السوق الذي يحقق له أهدافه .

خلاصة الفصل :

إن فهم المخاطر وتقييمها يعد من العوامل الأساسية في نجاح البنوك وازدهارها إذ يساهم بشكل كبير في تحقيق الأهداف الاستراتيجية لها وعلى الرغم من أن الدخول في مجالات المخاطرة يهدف إلى تحقيق أرباح وعوائد أعلى للمصرف إلا أن إدارة هذه المخاطر بأسلوب علمي ومنهجي يعد أمراً حاسماً حيث أن عدم التحكم السليم فيها قد يؤدي إلى فقدان العوائد وعدم القدرة في تحقيق الأهداف المرجوة للبنك .

ولا شك أن الصناعة المصرفية الإلكترونية تعد من أكثر القطاعات تعرضاً للمخاطر في العصر الحديث حيث إزدادت تلك المخاطر وتغيرت طبيعتها مع التقدم الهائل في التكنولوجيا والتحرير المالي ما جعل إدارة المخاطر في هذا السياق أمراً بالغ الأهمية لضمان استدامة جودة الخدمات المصرفية وضمان تقديم خدمات آمنة وفعالة للعملاء .

الفصل الثاني : إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في القرض
الشعبي الجزائري وكالة بسكرة 2 كإستراتيجية لتحسين جودة الخدمة المقدمة .

تمهيد :

لتدعيم الخلفية النظرية التي تركز على معرفة دور إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ولتكامل خطوات الدراسة وتنسيقها يستوجب علينا القيام بدراسة تطبيقية على مستوى مؤسسة مصرفية وقد إنصب الإهتمام في هذا الفصل على كيفية إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المقدمة داخل بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة بسكرة "2" .

وسيتم في هذا الفصل تقسيم المباحث على النحو التالي :

المبحث الاول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

والذي سنتطرق فيه الى ومفهوم ونشأة بنك القرض الشعبي الجزائري وتأسيسه في ولاية بسكرة بالإضافة الى التعرف على الهيكل التنظيمي له ومهامه وأهدافه التي يسعى لتحقيقها .

المبحث الثاني : جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة داخل الوكالة في ظل المخاطر الحديثة .

والذي سنتعرف فيه على الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة والى كيفية مواجهة المخاطر الإلكترونية المحتملة الحدوث بالإضافة الى تأثيرها على الخدمة من خلال المقابلة مع عمال الوكالة محل الدراسة .

المبحث الأول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

سيتم التعرف في هذا المبحث على بنك القرض الشعبي الجزائري ومهامه

المطلب الأول : تعريف القرض الشعبي الجزائري

سنتناول في هذا المطلب مفهوم القرض الشعبي الجزائري وأهم أهدافه ووظائفه .

أولاً: تعريف البنك

القرض الشعبي الجزائري بالإختصار هو (CPA) هو بنك تم إنشاؤه بموجب الأمر رقم 66-366 المؤرخ في 1966 والموافقة عليه كبنك من قبل بنك الجزائر بعد القرار رقم 07-02 في 1997 .

القرض الشعبي الجزائري هو مؤسسة بنكية برأسمال قدره 200 مليار دج وهو بنك ذا خبرة معترف بها خاصة في دعم الفاعلين الإقتصاديين من خلال شبكة تجارية واسعة تتكون من 161 وكالة و 20 مساحة رقمية و 98 شبكاً للتمويل الإسلامي منتشرة في جميع أنحاء الوطن (بورصة الجزائر، 2025).

ثانياً : خصائص وقيم بنك القرض الشعبي الجزائري

يحمل بنك القرض الشعبي الجزائري العديد من الخصائص والقيم في طريقة عمله التي تميزه عن غيره من البنوك .

1_ خصائص القرض الشعبي الجزائري

للقرض الشعبي الجزائري العديد من الخصائص نذكر منها (الموقع الرئيسي للقرض الشعبي الجزائري، 2025):

- أحد البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر حيث يقدر رأسماله ب 200 مليار دج .
- قروضه المتنوعة على حسب إحتياجات عملاءه في القطاع العام ، المؤسسات ، المهنيين.
- يهتم بالحدثة من خلال منتوجاته عبر الانترنت .
- يضم البنك أكثر من 445 متعاون إقتصادي .

- بنك مواطنة حيث يتكفل بمسؤولياته الإجتماعية كمتعامل إقتصادي وممول حديث للنشاطات والتعاملات التي تهدف الى تطويره وترقيته .
- يساهم في تمويل العمليات الخارجية .
- له ثلاث طرق للتسديد على المستوى الدولي يعرضها على عملائه (القرض المستندي ، تسديد مبلغ قرض سندي ، التحويل الحر) .
- يضم 20 مراسلا أجنبيا يتمتعون بالسمعة على المستوى الدولي .
- يضمن مساعدته للمستوردين في تسيير أخطار عدم التسديد فيما يتعلق بصادراتهم ويضمن للمومنين تسديد مبالغ بضائعهم .
- بالإضافة لتقديمه قروض للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة فهو يقدم قروض للأفراد العاديين أيضا.
- يساهم في تنمية الإقتصاد الوطني من خلال تمويله المشاريع الإستثمارية .
- لديه تعاملات مختلف بالعملات الأجنبية نذكر منها :
 - ° التعاملات بالعملة الأوروبية (بي ان بي باريبا ، سوسيتي جينيرال ، ناتيكسيس ، دوتش بنك ، فورتيس بنك ، القرض الفلاحي ، أ بي سي بنك ، كومرز بنك ، بيلوس بنك يوني كريدي ، -UBAE بنك) .
 - ° تعاملاته بالدولار الأمريكي (جي بي تشايس منهاتن بنك اوف نيويورك ، ستاندرد تشارترد ، سيتي بنك ، بنك اوف أمريكا) .
 - ° تعاملاته العملة السويسرية (كريدي سويس ، إتحاد البنوك السويسرية ، BACE).
 - ° تعاملاته بالعملة البريطانية (باركلايز بنك ، ميدلاند بنك) .
 - ° تعاملاته بالدولار الكندي (البنك الوطني الكندي)

2_ قيم القرض الشعبي الجزائري

يهتم القرض الشعبي الجزائري بقيم أهمها (<https://www.cpa-bank.dz> ، 2025):

- الحدائة
- الخبرة والمهارة

- الالتزامات

- الخدمة الجوارية .

المطلب الثاني : تعريف القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة

أولاً : تعرف وكالة بسكرة 2 للقرض الشعبي الجزائري مؤسسة وساطة مالية تم إنشاؤها 10 مارس 2022 في الحي الإداري المنطقة الحضارية الشرقية ، العالية ولاية بسكرة وهي تحمل رقم "427" وهي تهدف من خلال نشاطها لتقديم منتجات مختلفة لعملائها في شكل خدمات مصرفية تقليدية أو في شكل خدمات مصرفية إلكترونية .

ثانيا : مهام الوكالة

تقوم وكالة بسكرة 2 للقرض الشعبي الجزائري بعدة مهام مختلفة من بينها (شنشونة، 2025):

- معالجة العمليات البنكية للعملاء .
- تقديم خدمات بنكية مختلفة إلكترونية وتقليدية .
- توفير ومواكبة الشبكات الجديدة ووضع وسائل حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية متطورة.
- إستقبال ودراسة وإتخاذ القرارات وتنفيذها فيما يتعلق بالقروض داخل الوكالة .
- تطوير علاقات تجارية مع العملاء وتنويع المنتجات حسب طلب وإختلاف العملاء .
- تعامل الطاقم الإداري بخبرة ومهارة مع مختلف المخاطر الممكن التعرض لها .

ثالثا : أهداف الوكالة

تهدف وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكرة 2 كغيرها من المؤسسات المالية الى تحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة فيما يلي (شنشونة، 2025):

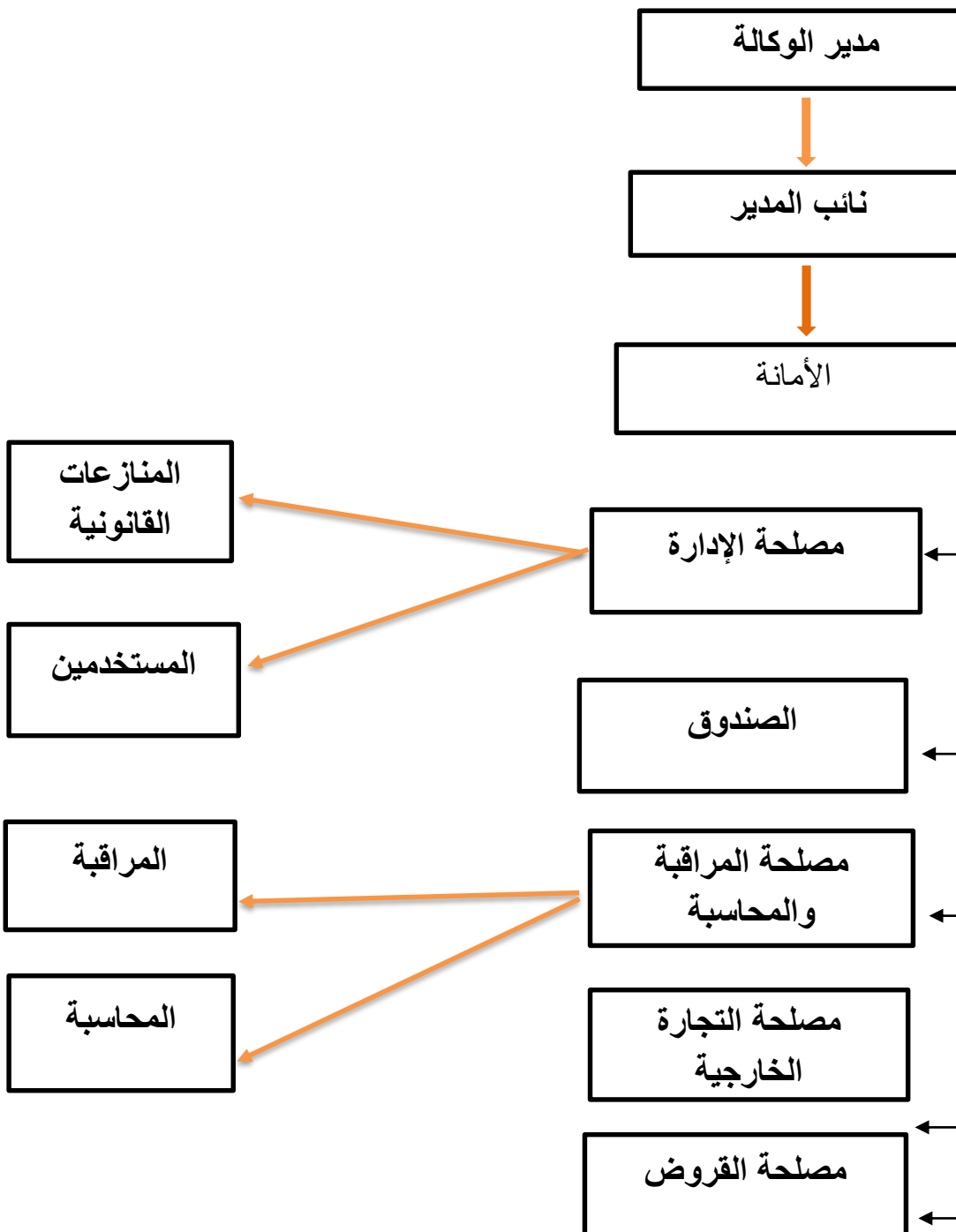
- تنمية الإقتصاد الوطني و تحريك العجلة الإقتصادية .
- تحديث التقنيات المعمول بها داخل الوكالة وتطويرها .
- كسب ثقة العملاء و زيادة عددهم .
- ربحية البنك وإستمراريته .

- المنافسة مع باقي البنوك وذلك بتوفير خدمات متطورة وحديثة تسهل على العميل وعلى الطاقم الإداري للوكالة .

المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة "2"

تعتبر وكالة بسكرة وكالة تقوم بمختلف العمليات البنكية ويتشكل هيكلها مما يلي (شنشونة، 2025)

الشكل رقم 01 الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري



▪ المصدر: بناء على المعطيات المقدمة من عمال الوكالة .

شرح الهيكل التنظيمي للبنك :

1_ مدير الوكالة :

هو المشرف العام على كل المصالح الموجودة في الوكالة وهو الممثل الرسمي للوكالة ويتحمل مسؤولية اي خطر يهدد الوكالة من بين مهامه إبرام العقود والتوقيع على مختلف الوثائق والإتفاقيات .

2_ نائب المدير:

يشرف نائب المدير على كافة عمال الوكالة والمصالح الإدارية ويساعد المدير وينوب عنه في غيابه .

3_ الأمانة :

وهي التي تتكفل بإستقبال مواعيد المدير ومساعدته وتسهيل أعماله كما تقوم بإستقبال العملاء وإستقبال كل بريد صادر من الوكالة ووارد إليها .

4_ مصلحة الإدارة :

تتكفل بإدارة شؤون العمال وصيانة الوكالة وتنقسم الى قسمين :

- قسم المستخدمين : يهتم هذا القسم بمتابعة شؤون الموظفين (تأخير ، غياب ، تنظيم عطل ، إعداد تجهيزات المكتب ، أعمال التنصيب ، خصم الرواتب ، التبليغ عن الأعطال التقنية داخل المؤسسة) .
- قسم المنازعات القانونية : يهتم هذا القسم بالأعمال القانونية للبنك ودارسة الشكاوي وطلبات تحصيل القروض وكل القضايا المتنازع فيها وذلك بتعيين محامين يمثلون البنك أمام المحكمة .

5_ مصلحة المراقبة والمحاسبة :

كما يوضح إسمها فهي تقسم الى مصلحتين هما

- مصلحة المراقبة : تشرف على رقابة مدى إتباع باقي المصالح للعمليات المصرفية وذلك بالرقابة الداخلية لعملية التسيير ومدى مطابقة أعمالها للقوانين المعمول بها .
- مصلحة المحاسبة : من مهامها إعداد الميزانيات .

6_ الصندوق :

مهمته الدفع والسحب والتحويل وفتح الحساب وتسيير الودائع وذلك عبر مجموعة من الشبائيك المخصصة لهذه العمليات بالإضافة الى تلقي الإيداعات النقدية من العملاء والدفع النقدي لمسحوباتهم .

7_ مصلحة التجارة الخارجية :

تسهر هذه المصلحة على إتمام عمليات المبادلات التجارية التي تتم عن طريق الإستيراد والتصدير وتعتمد في عملها على العملة الصعبة بالإضافة الى فتح الإعتماد المستندي , حيث يمكن للعملاء على مستوى هذه المصلحة بتبديل العملة بهدف الخروج من الوطن لأغراضهم المعينة (سياحة ، مواسم الحج والعمرة ، الدراسة خارج الوطن ...الخ) .

8_ مصلحة القروض :

تهتم هذه المصلحة بدراسة وتسيير مختلف ملفات القروض بجميع أنواعها .

المبحث الثاني : جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة داخل الوكالة في ظل المخاطر الحديثة .

تسعى الوكالة كغيرها من البنوك الى إدارة مختلف المخاطر التي يمكن ان تتعرض لها وذلك لضمان سير عملياتها على أكمل وجه .

المطلب الأول : الخدمات الإلكترونية التي تقدمها وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكرة

تقدم الوكالة لعملائها خدمات إلكترونية مختلفة نذكر منها (شنشونة، 2025):

1_ اوامر التحويل الأحادي أو المتعدد عن بعد :

وهي خدمة يوفرها البنك لعملائه (أفراد , مؤسسات) لإدخال بيانات أوامر التحويل والتحويل وتوقيعها وإرسالها عن بعد من خلال قناة الخدمة البنكية (e-Banking) ومن خلال تطبيق (Mobile CPA) دون الحاجة الى التنقل الى البنك أو إستعمال اي وثائق .

2_ تطبيق (Mobile CPA) :

بفضله يستطيع العميل الإطلاع على حساباته في اي مكان وزمان وتسييرها عبر الانترنت من الهاتف الذكي بكل أمان حيث تتيح هذه الخدمة :

- يستطيع العميل الاطلاع على رصيد حسابه (دينار، عملة صعبة، مدخرات) .
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل امان لصالح مستفيد واحد او اكثر دون التوجه الى وكالة توطينه .
- طلب دفتر الشيكات .
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بالعميل و امكانية ارساله له عن طريق رسالة قصيرة او عن طريق البريد .
- التواصل مع وكالته عن طريق البريد او الهاتف بكل امان .
- تحديد موقع جميع وكالات (CPA) وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة.
- تشخيص حسابات العملاء ومراقبة منحى تطور رصيدهم .

وللإستفادة من هذه الخدمة يجب على العميل الاشتراك في الخدمات الإلكترونية للبنك (e-banking) لدى الوكالة في الانخراط في هذه الخدمة من خلال توقيع العقد الخاص بها ويتم اكتتاب الاشتراك لمدة سنة واحدة ويصبح ساري المفعول عند الانخراط واذا اراد العميل فسخ عقده قبل انتهاء الاشتراك يجب عليه إخطار البنك كتابيا .

ويمكن تحميل هذا التطبيق عن طريق " App Store " او " Google Play " .

3_ الدفع الإلكتروني CP@-e :

هو احد الخدمات التي يقدمها البنك والتي تسهل على العميل اجراء مشترياته من السلع والخدمات عبر الانترنت عن بعد وبشكل آمن على مواقع التجارة في الجزائر التي تقبل الدفع عبر الانترنت، وهي مرتبطة ببطاقة الدفع (CPA CIB)

وللانخراط في هذه الخدمة يجب ما يلي :

- تقديم طلب للحصول على بطاقة الدفع البنكية
- التوقيع على عقد الانخراط على مستوى الوكالة
- تفعيل الخدمة تلقائيا عند توقيع العقد

4_ خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد :

يتم فيها تبادل البيانات الالكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الالكتروني حيث يسمح تبادل هذه المعطيات عن طريق "WEB" لعملاء البنك بنقل ملفات أوامر الدفع في ظل ظروف أمنية معقولة وفقا لأحكام المعيار الخاص بأوامر الدفع التي فيها وضعها بنك الجزائر .

ويتم الولوج الى خدمة نقل ملفات أوامر الدفع عن طريق التبادل الالكتروني للبيانات بالنسبة للمشاركين الجدد اشتراكا مسبقا في الخدمات البنكية الالكترونية e-Banking يجب على الزبون الاتصال بالوكالة لطلب الاشتراك في الخدمات البنكية الالكترونية وخدمات (EDI) عبر "WEB" وتقوم هذه الاخيرة بتزويده بإسم مستخدم وكلمة سر خاصة به تسمح له بالولوج الى الخدمات التي اشترك فيها أما المشاركون القدامى فيقدمون طلب الاشتراك عن بعد .

حيث تتميز هذه الخدمة بما يلي :

- تأمين معقول في معالجة معلومات العميل والتي تتم دون تنقله الى البنك .
- توفر التبادلات الالكترونية ربح الوقت والسرعة في تنفيذ العمليات .
- الكفاءة حيث يقلل تبادل المعطيات المعلوماتية (EDI) عن بعد من الاخطاء الناجمة عن ادخال البيانات على مستوى الوكالة بالإضافة الى دفع اسهل واسرع .
- تعزيز الموثوقية من خلال سلامة الرسائل وإمكانية تتبعها والتحقق من هوية الشركاء .
- سرية المعلومات المتبادلة .

- سلامة العمليات وذلك بعدم تغيير البيانات المتبادلة على الانترنت .
- إمكانية الولوج الى هذه الخدمات كافة ايام الاسبوع على مدار الساعة وفي اي جهاز متصل بالانترنت .

5_ تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY :

خدمة الدفع عبر الهاتف النقال للعملاء الخاصة بالقرض الشعبي الجزائري هي منصة للدفع عبر الهاتف توفرها الوكالة حيث تسمح للعميل بإجراء عمليات دفع آمنة عبر الهاتف او اللوحة الذكية او اي جهاز متصل بالانترنت وذلك باستخدام رموز الاستجابة السريعة QR وتقنيات التشفير المتقدمة كما تتيح هذه الخدمة تحويل الاموال بين الافراد وتسيير شؤونهم المالية اليومية بسهولة .

تتميز هذه الخدمة بالعديد من الخصائص نذكر منها :

- لها رمز الاستجابة السريع QR حيث تسهل على العميل الاستخدام وتسمح له بإجراء عمليات الدفع عن طريق مسح رمز خاص عبر تطبيق الدفع في الجهاز الذكي له .
- تتميز بتشفير قوي وجميع المعاملات فيها محمية وذات مستوى عالي من الامان لضمان سرية البيانات الشخصية والمالية له .
- لها محفظة رقمية اين يمكن للعميل تخزين معلوماته الخاصة بالدفع ومتابعة سجل محفوظات نفقاته في مساحة آمنة .
- المساعدة في تسيير الميزانية وذلك بمتابعة العميل لنفقاته وسجل معاملاته لتسيير معاملاته بشكل أفضل .
- عمليات الدفع الفوري وتحويل الاموال في بضع ثوان .
- تطبيق مجاني لا يفرض اي عمولة على العميل .

6_ بطاقات الدفع الإلكتروني :

يوفر القرض الشعبي الوطني مجموعة مختلفة ومتنوعة من البطاقات البنكية التي تساعد العميل في احتياجاته اليومية من داخل وخارج الوطن لذلك توفر الوكالة نوعين من البطاقات هي :

أ البطاقات المحلية : وهي مختلف البطاقات التي يوفرها القرض الشعبي الجزائري للعميل و التي تستخدم داخل التراب الوطني و تسمح له بإقتناء ما يريد من السلع والخدمات التي تدفع بواسطتها ولها عدة أنواع نذكر منها :

بطاقة الدفع مابين البنوك الكلاسيكية : و التي تتميز بمايلي :

- سهولة إستخدامها .
- لها حد أقصى مرن .
- تسمح للعميل بسحب امواله في الوقت الذي يريده و في كل ايام الاسبوع .
- تسمح بالدفع لدى كل التجار المتعاملين بمنصات الدفع الإلكتروني .
- هي بطاقة بإسم صاحبها تسمح له بالخصم الفوري .
- لها خاصية الأمان .
- يكون الدفع عبر منصة الدفع الإلكتروني (TPE) بين البنوك وداخلها مجاني .
- تجديد البطاقة يكون تلقائي إلا في حالة إلغائها من العميل نفسه .
- تضمن تأمين معزز لأنها مزودة برقابة إلكترونية .
- لها مدة صلاحية 3 سنوات .

وهي تحمل الشكل الموضح في الصورة

الشكل رقم 2 : بطاقة الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري



- المصدر: الموقع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري (-) <https://www.cpa-bank.dz> (2025)

_ بطاقة الدفع ما بين البنوك الإلكترونية "الذهبية" : والتي تتميز بمايلي :

- تسمح للعميل بالدفع عبر شبكة الانترنت (e-CPA) .
- تسمح للعميل بدفع ثمن مقتنياته عن طريقها لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني .
- توفر خدمة المساعدة للعميل .
- لها تأمين معزز لأنها بطاقة مزودة بشريحة إلكترونية .
- تسمح للعميل باستخدامها في اي وقت طيلة أيام الاسبوع .
- لها حد أقصى مميز حيث يصل السحب الى 150.000 دج في الاسبوع مع حد أقصى يصل الى 10 عمليات في نفس الفترة وما يصل 20 مرات دفع إلكتروني في الاسبوع .
- لها مدة صلاحية 3 سنوات .

وتحمل الشكل في الصورة التالية :

الشكل رقم 03 : بطاقة الدفع الذهبية للقرض الشعبي الجزائري



- المصدر: الموقع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري (-) <https://www.cpa-bank.dz> (2025)

بطاقة المؤسسات "كوروبورايت" : وهي بطاقة بنكي مهنية اثبتت نفسها كأداة عمل أساسية لحاملها لتسيير نفقاته المهنية وهي تحمل الميزات التالية :

- هي أحد الطرق المثلى لدفع النفقات المهنية .
- أموال متاحة مدة 24 ساعة .
- تسمح بربط عدة بطاقات لنفس الحساب .
- تسمح لصاحبها بالدفع عبر شبكة الانترنت لدى مواقع التجار المعتمدين في عملهم على شبكة الانترنت .
- تمكن من السحب النقدي من اجهزة الصراف الآلي .
- بطاقات المؤسسات كوروبورايت تقوم بتحديد تسمية الشركة على وجه البطاقة بوضوح بشكل منفصل عن حاملها .
- موجهة لفائدة المؤسسات والمهنيين لتغطية مختلف نفقاتهم .
- ترتبط بطاقة كوروبورايت للقرض الشعبي الجزائري بالحسابات المهنية والمؤسسات الكبرى والهيئات العمومية .
- الحد الأقصى للسحب هو 50.000 دج .
- الحد الأقصى للدفع الإلكتروني 300.000 دج .
- تفرض عمولة عند السحب بها من أجهزة الصراف الآلي 25 دج اذا كان السحب من وكالات القرض الشعبي الجزائري و 40 دج اذا كان السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك الأخرى .

وتحمل الشكل التالي

الشكل رقم 04 : بطاقة المؤسسات "كوروبورايت"



■ المصدر: (<https://www.cpa-bank.dz>، 2025)

_ بطاقة المؤسسات + "كوربورايت +" : وهي بطاقة دفع بنكية مزودة برمز سري وكلمة مرور ولها العديد من الخصائص هي :

- صاحب هذه البطاقة هو شخص طبيعي "مؤهل أو مفوض" من قبل الشركة صاحبة الحساب .
- يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني لحامل البطاقة
- يتم تحديد الحد الاقصى للسحب والدفع من قبل الزبون في اطار الحد الاقصى الشهري الذي يحدده تجمعه النقدي

ولها الشكل الموضح في الصورة

الشكل رقم 05 : بطاقة المؤسسات + "كوربورايت +"



المصدر: (https://wwwcpa-bank.dz، 2025)

_ بطاقة Cpay+ : هي بطاقة بنكية ذات خصم مؤجل تسمح للعميل بإجراء الدفع عبر المتجر او الانترنت وتتميز بما يلي :

- توجه هذه البطاقة لكل الجزائريين المقيمين الاجراء او المتقاعدين أصحاب الدخل المنتظم .
- تتميز بالمرونة الكبيرة حيث يمكن للعميل من خلالها تنفيذ معاملاته حتى و ان لم تتوفر لديه اموال كافية في رصيد حسابه في حدود السقف المسموح به.

- لها نظام امان معزز .
- تخصيص العميل السقف المناسب له حسب مداخيله .
- تتبع المعاملات المنجزة وذلك بوضع الخدمات تحت تصرف العميل لتكون لديه نظرة شاملة عن كل نفقاته .
- ان يملك المستفيد من هذه البطاقة دخل شهري ثابت لا يقل عن 20.000 دج .
- ان يكون العميل صاحب سمعة جيدة ولا يملك حظر بنكي .

وتكون بالشكل التالي

الشكل رقم 06 : بطاقة +Cpay :



■ المصدر : (https://wwwcpa-bank.dz، 2025)

ب البطاقات الدولية :

هي نوع من وسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها القرض الشعبي الجزائري لعملائه عن طريق توفير مجموعة مناسبة لإحتياجاتهم ولها عدة أنواع هي :

بطاقة فيزا الكلاسيكية : هي بطاقة اسمية آمنة بخصم فوري واستخدام دولي مزودة بتقنية الاتصال عن بعد وهي وسيلة دفع وسحب سهلة وتوفر الراحة لصاحبها وتتميز بمايلي :

- الدفع عبر الانترنت بأمان تام بفضل نظام الامان والمصادقة OTP (كلمة مرور لمرة واحدة) .

- يمكن للعميل مستخدم البطاقة اجراء مدفوعاته مقابل السلع والخدمات عبر الانترنت بكل ثقة .
- تبلغ تكلفة بطاقة CPA /VISA السنوية 6000 دج للسنة .
- يتم خصم جميع المعاملات التي تمت باستخدام بطاقة CPA Visa Classique للعميل ذو العملة الصعبة .
- يتم خصم عمولات باستخدام بطاقة CPA Visa Classique من حساب CAP بالدينار الجزائري .
- لها رسوم سنوية بقيمة 6000 دج في السنة وبدون ضريبة يتم خصمها بالعملة الوطنية .
- خدمة المساعد المجانية متوفرة كل أيام الاسبوع و على مدار الساعة مثل تفعيل البطاقة وإستعلام الرصيد ، إعادة حساب رمز .
- حدود البطاقة في حالة الدفع (يومي 700 يورو / 6 عمليات)، (عبر الانترنت 700 يورو / 6 عمليات) .
- حدود البطاقة في حالة السحب (يومي 500 / 4 عمليات) .
- أن يكون للعميل حساب بالعملة الأجنبية وحساب بالدينار لدى الوكالة .
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار " فيزا " في الخارج .

وتحمل الشكل التالي

الشكل رقم 07 : بطاقة فيزا الكلاسيكية



المصدر : (https://wwwcpa-bank.dz، 2025)

بطاقة فيزا "الذهبية" : هي بطاقة متعددة الاستخدامات ومعتمدة دوليا ومجهزة بتقنية الاتصال اللاسلكي تمكن صاحبها من القيام بعمليات شراء السلع والخدمات عبر الانترنت بكل امان وفي اي وقت يريده بفضل نظام OTP للامان والمصادقة .

وتتميز البطاقة بما يلي :

- تستخدم بطاقات فيزا الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري في جميع انحاء العالم .
- تبلغ تكلفة بطاقة CPA Visa Gold السنوية 9000 دج للسنة .
- تستغرق مدة الحصول عليها الى أسبوعين في المتوسط .
- في حال ضياع او تلف بطاقة فيزا الذهبية تستغرق مدة استبدالها حوالي أسبوعين في المتوسط .
- لها مدة صلاحية تقدر بثلاث سنوات .
- في حالة نسيان رمز الامان يتم استبدال بطاقة جديد و رمز امان جديد بخصم من حساب العميل .
- حدود الدفع ببطاقة فيزا الذهبية 1500 يورو/ 10 عمليات يومي .
- حدود السحب بالبطاقة 550 يورو/ 7 عمليات يومي .
- الدفع عبر الانترنت 6/1500 عمليات .

وتحمل الشكل التالي

الشكل رقم 08 : صورة بطاقة فيزا "الذهبية"



المصدر : (2025 ، <https://www.cpa-bank.dz>)

بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM : هي بطاقة دفع عالية الجودة مخصصة للأشخاص الطبيعيين الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة وهي بطاقة دولية وتتميز بما يلي :

- امكانية السحب النقدي من اجهزة الصراف الآلي ومكينات الصرف الآلي (DAB/GAB) التي تحمل شعار الماستر كارد .
- الدفع للتجار ومقدمي الخدمات المجهزين بأجهزة الدفع الالكترونية التي تعرض علامة او شعار "ماستركارد" .
- تمنح بطاقة ماستركارد بلاتينيوم للقرض الشعبي الجزائري للأشخاص الطبيعيين لديهم حساب خاص بالعملة الصعبة ، حسابات بالعملات الصعبة للمصدرين .
- الاستفادة من تطبيق الهاتف المحمول ماستركارد ترافل باس Mastercard Travel pass وهو تطبيق يتيح للعميل الدخول الى منطقة / VIP صالة المطار .
- يتم اصدار هذه البطاقة مقابل دفع اشتراك سنوي قدره 17000 دج/ دون احتساب الرسوم /سنويا بالنسبة للعملاء اما موظفي القرض الشعبي الجزائري قدره 7000 دج/ دون احتساب الرسوم / سنويا .

وتحمل الشكل التالي :

الشكل رقم 09 : بطاقة CPA MASTERCARD PLATINUM



المصدر : (2025 ، <https://www.cpa-bank.dz>)

7_ خدمة الرسالة القصيرة الخاصة بالبطاقة البنكية للقرض الشعبي الجزائري :

بفضل خدمة CPA Sms يمكن للعميل تلقي رسالة نصية قصيرة عبر الهاتف تنقل له كل المعلومات المتعلقة بالعمليات البنكية التي يتم إجراؤها عن طريق بطاقته البنكية والتي ترصد له تاريخ ، توقيت ، نوع ومبلغ المعاملة البنكية سواء تعلق الأمر بسحب على جهاز الصراف الآلي او بالدفع بإستخدام جهاز الدفع الإلكتروني والدفع الإلكتروني عن بعد بالإضافة الى تزويد العميل بمعلومات الرصيد المتبقي بعد إجراء العملية .

من مزايا هذه الخدمة :

- سهولة الاستخدام لمتابعة يومية لكل العمليات التي تتم بكل البطاقات البنكية للقرض الشعبي الجزائري دون التنقل الوكالة .
- سرعة المعلومات فهي متاحة للعميل على الفور .
- إستخدام آمن للبطاقة من خلال إمكانية المتابعة الفورية لأي معاملة سحب او دفع تتم باستخدام البطاقة .
- خدمة عملاء عالية الأداء ذات قيمة مضافة عالية وتقدم بأسعار مناسبة .

المطلب الثاني : إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية المحتملة داخل الوكالة

في ظل التطور السريع للتكنولوجيا المالية واعتماد البنك على الأنظمة الرقمية لتقديم خدماته تزداد احتمالية تعرضه للمخاطر الإلكترونية التي يجب التحكم فيها والتخلص منها .

اولا : المخاطر المصرفية الإلكترونية المحتملة داخل الوكالة

قد تتعرض الوكالة لمجموعة من المخاطر التي تعيق تقديم خدماتها المصرفية نذكر منها مايلي :

- تعطل النظام المركزي وبالتالي توقف العمل وتعطيل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية في وقتها .
- الإختراقات الأمنية لأنظمة الشبكة والتصيد الإحتيالي .
- البرامج الضارة التي قد تثبت على أجهزة الطاقم الإداري داخل الوكالة كتسريب او تدمير البيانات .
- ضعف أنظمة الحماية مثل إستخدام كلمات مرور ضعيفة يمكن معرفتها .
- تسريب المعلومات سواء كان بسبب إختراق خارجي او تساهل داخلي .
- أعطال فنية مؤقتة تصيب الخدمات المقدمة .

ثانيا : إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية المحتملة داخل الوكالة

عند تعرض الوكالة لمختلف الهجمات والاطار الالكترونية يهتم مهندسين وخبراء متخصصين ومؤهلين في هذا المجال من أجل السطيرة عليها وضبطها في الوقت المناسب وذلك بطرق مختلفة منها (شنشونة، 2025):

- استخدام أنظمة لكشف التسلل وجدران حماية متقدمة ومتطورة .
- تحديث الانظمة والبرامج باستمرار لسد الثغرات .
- مراقبة تسجيل الدخول والخروج من الأنظمة .
- تطبيق تشفير البيانات أثناء نقلها وتخزينها .
- تطوير سياسات أمنية ووضع خطة إستجابة للحوادث تشمل خطوات احتواء وتحليل والابلاغ عن الحوادث الامنية .
- تنظيم دورات تدريبية دورية للموظفين حول التهديدات الشائعة وأساليب الاحتيال الالكتروني.
- الامتثال لمتطلبات بنك الجزائر والقوانين المتعلقة بأمن المعلومات .
- وضع خطة إستجابة لمختلف المخاطر بعد تحديدها.

المطلب الثالث : تحليل أبعاد المقابلة

نستنتج من المقابلة التي أجريت مع السيد كمال شنشونة أن بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة بسكرة 2 أدخل تقنيات مصرفية جديدة ومتطورة بهدف :

- تطوير الادارة المصرفية للأحسن من خلال العمليات الإلكترونية .
- خلق خدمات مالية إلكترونية حديثة وسهلة وآمنة للعميل والبنك معا .
- تحرص الوكالة على تقوية شبكة المعلومات الإلكترونية وتعزيز الاعلام المصرفي للمساهمة في إستقطاب عملاء جدد .
- العمل على زيادة الوعي لدى المواطنين حول وسائل الدفع وكسب ثقتهم .
- توفير تقنيات حديثة مناسبة لحاجات العملاء وتوفير الراحة لهم فالبنك الذي ليس لديه بنية تحتية تقنية متطورة وجيدة لايمكن تقييم خدماته الا بالسيئة .
- العمل على تقديم خدمات مصرفية إلكترونية تخلو من الاخطاء والاطار وذلك لزيادة الإطمئنان النفسي والمادي للعميل .
- يسعى البنك على بذل مجهود لفهم إحتياجات العملاء وتقديم الإستشارات والتوجيهات لهم .
- تسعى الوكالة على توفير عدد كافي من المنافذ للحصول على خدماته .

- التسهيل على العميل للحصول على الخدمة الجيدة وذلك في الوقت الذي يناسبه من طرف إيطارات وكوادر مؤهلة ذات خبرة عالية .
- العمل على زيادة التعاملات على المستوى الدولي .
- سعي الوكالة على منافسة كل الإبداعات في نظم المعلومات والإتصال التي تعتمد عليها المصارف المنافسة .

وتبين لنا من خلال المقابلة أنه كل ما كان هناك تحكم وسيطرة على مخاطر الصيرفة الإلكترونية التي تصيب الخدمات المقدمة داخل الوكالة من طرف التقنيين والمتخصصين كل ما تحسنت جودة الخدمة المقدمة للعملاء فإدارة المخاطر الإلكترونية ليست فقط اداة حماية للبنك بل هي عامل اساسي في تعزيز جودة الخدمة البنكية وضمان استمراريتها من خلال كسب ثقة العملاء ووجود سياسات واضحة تضعها الوكالة وبتدريبها المستمر للموظفين لتقليل الاعطال او الاخطار التي قد تقلل من مستوى جودة الخدمة المقدمة .

فيتضح لنا وجود علاقة مباشرة بين إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المقدمة حيث ان الادارة الجيدة للمخاطر وتقليل الاعطال الإلكترونية وزيادة الامان يعزز رضا العملاء ويسهم في ولائهم للبنك .

خلاصة الفصل

إن الدراسة الميدانية التي تم إجراؤها داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري بسكرة 2 سمحت لنا بالتعرف على مختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية والعمليات التي تقوم بها الوكالة ومعرفة وجهة نظر عمال البنك من خلال المقابلة حول أهمية مواكبة التطورات الحاصلة في المجال المصرفي والفهم الصحيح لها لتقليل المخاطر التي تتعرض لها من أجل تحقيق الكفاءة العالية في تقديم الخدمات والسعي الى وضع إستراتيجيات لتقليل وتجنب المخاطر وحدوثها .

ويمكن القول ان معرفة المخاطر في اي بنك وادارتها بشكل فعال احد العوامل الرئيسية لنجاحه .

إن خدمات الصيرفة الالكترونية أصبحت محطة اهتمام الوكالة نظرا لمختلف التغيرات في مجال الصناعة البنكية لذا تسعى وكالة القرض الشعبي الجزائري لولاية بسكرة الى كسب ثقة عملائها في المركز الاول والى الخروج من بيئة العمل التقليدية الى بيئة الحديثة وذلك لتحسين جودة الخدمات المقدمة .

الخاتمة

خاتمة :

أصبح الإهتمام بتطوير وتحسين العمليات المصرفية من أبرز أولويات المصارف لتعزيز قدرتها التنافسية في ظل عصر العولمة، من خلال تبني سياسات ومناهج متنوعة ومتطورة تستجيب لإحتياجات وتطلعات العملاء بمختلف فئاتهم. وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية عالية الجودة من أهم الركائز التي تعتمد عليها المؤسسات المالية في تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية حيث تسهم هذه الخدمات في تسهيل وصول العملاء الى المنتجات المصرفية بطرق أكثر مرونة وسرعة ودقة وأمان مما يعزز ثقتهم وولائهم .

وقد واجهت المصارف خلال العقود الاخيرة تحديات متزايدة نتيجة تسارع وتيرة العولمة والإفتاح المالي، ضمن بيئة تتسم بإرتفاع مستوى المخاطر هذا الواقع دفع المؤسسات الى تبني اتجاهات مصرفية حديثة تضمن استمراريتها ونموها، الى جانب التحول التدريجي من النمط التقليدي الذي يعتمد على الفروع المادية والحضور الشخصي للعميل نحو المصارف الرقمية التي تعتمد على جودة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدماتها التي أصبحت تتسم بإنخفاض تكلفتها وسرعة إستخدامها ،حيث أصبحت جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية معيارا حاسما في تمييز المصارف وقدرتها على المنافسة .

فجودة الخدمة المصرفية عامل محوري في تعزيز فعالية إدارة المخاطر المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية، حيث تساهم في تقليل إحتمالية حدوثها فكلما ارتفعت جودة الخدمة المقدمة زادت قدرة المصارف على الإستجابة السريعة لمختلف التهديدات المحيطة بأعمالها وإستمراريتها .

نتائج إختبار الفرضيات :

- توفر بنية تحتية تقنية مع ثقافة إستخدام الخدمات الإلكترونية من أهم أسباب نجاح الصيرفة الإلكترونية وتطورها هي فرضية صحيحة ويمكن تبرير ذلك بسبب أن وجود بنية تحتية تقنية (اي أجهزة حديثة وشبكة اتصال قوية وأنظمة أمن معلومات متطورة) هو شرط أساسي لعمل الخدمة المصرفية الإلكترونية بجودة وكفاءة وأمان فمن دون هذه البنية التقنية لايمكن تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية، وتوفيرها لوحدها لا يكفي أيضا بل يجب ان يكون لدى المستخدمين الوعي الكافي لإستخدام هذه الخدمات الحديثة والإطمئنان لها فتوفر العنصرين من أهم أسباب نجاح تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية .

- تحديد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية يتطلب محددات معينة، هي فرضية تكمن صحتها في أنه عند تقييم جودة الخدمة المصرفية لابد من وجود محددات معينة تسمح

بالقول أن هذه الخدمة ممتازة وموافقة للمعايير المطلوبة من بينها الملموسية، المصادقية والأمان، الإستجابة والكفاءة والتي تعتبر شرط أساسي يجب توفره اثناء تقديم الخدمة للعميل مما يزيد رغبته الدائمة في التعامل مع نفس البنك فتوفر متطلبات الجودة في الخدمة المقدمة يعزز الشعور بالأمان والراحة.

- تعطل النظام المركزي داخل وكالة القرض الشعبي الجزائري يعطل أداء خدمات الصيرفة الإلكترونية هي فرضية صحيحة، من المقابلة التي دارت مع عامل في الوكالة تتبين صحة الفرضية حيث ان حدوث تعطل في النظام المركزي داخل البنك يؤدي الى توقف العمل وتعطيل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية في وقتها المحدد مما يسبب تأثيرات سلبية على الوكالة وعملائها معا من بين هذه التأثيرات تأخر في تقديم الخدمة ، فرص حدوث إختراقات للوكالة وصعوبة الوصول الى بيانات العملاء .

نتائج الدراسة :

من خلال دراستنا توصلنا الى:

- الصيرفة الإلكترونية هي تحول كبير في القطاع المصرفي وهي من الاساليب الحديثة التي سهلت إجراءات المعاملات المالية على الأفراد والبنوك حيث جعلت عمل البنك أكثر مرونة وكفاءة وبأقل التكاليف .

- تتميز الصيرفة الإلكترونية بالعديد من المزايا أهمها السرعة والامان .

- رغم إيجابيات الصيرفة الإلكترونية الكثيرة التي سهلت على المصرف والعميل معا الا أن لها مخاطر قد تهدد إستقرار البنك وتفقد سمعته وثقة عملاءه فيه.

- إدارة المخاطر في البنوك أداة فعالة لاستمرارية البنك وسلامته وإستقراره .

- إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تنظيم متكامل يهدف الى معرفة كيفية التعامل مع هذه المخاطر داخل البنك وإمتصاصها ومحاولة عدم الوقوع فيها مرة أخرى وتجنبها لتحقيق أهداف البنك .

- إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية إدارة سليمة لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة المقدمة في البنوك فالبنك الذي تقل فيه المخاطر يقدم خدمات مصرفية عالية الجودة.

- يقدم بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة منتجات إلكترونية متعددة ومتطورة تجعله من البنوك المواكبة لتقنيات الحديثة في الصناعة المصرفية داخل الولاية والتي تسهل على عملائها وتوفر لهم الراحة والأمان .

- يوفر البنك خدمات إلكترونية متنوعة لعملائه منها (بطاقات الدفع والموقع الإلكتروني والسحب عن طريق الصراف الآلي وغيرها من الخدمات المتطورة) وذلك على على المستوى الداخلي والخارجي .

- يعمل بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة على إستحداث إستراتيجيات متطورة للتعامل مع المخاطر التي قد تواجهه وإدارتها بطريقة فعالة للحفاظ على جودة خدماته المصرفية وتقديمها بصورة ترضي العميل وتحقق إحتياجاته .

- يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بالتصدي للمخاطر في الوقت المناسب وهذا ما يبقيه بنك منافس وله إسمه في الولاية .

الإقتراحات :

من خلال نتائج الدراسة المتوصل لها يمكن إقتراح ما يلي :

- البحث عن كيفية إصلاح الجهاز المصرفي وفقا للتطورات الحاصفة في المجال .

- إتباع التقنيات الحديثة والاكثر تطورا والمعمول بها عالميا سواء على مستوى تقديم الخدمات أو إستراتيجيات التعامل مع المخاطر المتعلقة بها .

- على البنوك توفير النظم والوسائل اللازمة لتقدير مختلف المخاطر التي قد يواجهها .

- التدريب المستمر للطاقم الإداري ليستطيع مواكبة تقديم الخدمات الحديثة بصورتها الصحيحة ولتفادي الاخطار المحتملة .

- تطوير تطبيقات مصرفية متطورة سهلة الاستخدام وأمنة .

- الاستفادة من ملاحظات العملاء وذلك بإجراء استبيانات دورية لمعرفة مدى رضاهم عن المنتجات المقدمة ومعرفة نقاط الضعف المؤثرة على جودة المنتجات .

- توفير قنوات دعم متعددة تعمل على حل الشكاوي المتعلقة بالخدمات الإلكترونية .

- الاكثار من حملات التوعية والترشيد للعملاء حول مخاطر الاستخدام الصحيح لخدمات الصيرفة الإلكترونية .

- تحديث الانظمة المصرفية بشكل دوري لتفادي انخفاض جودة الخدمات المقدمة .

آفاق الدراسة :

لقد تبين من خلال التعمق في هذه الدراسة بأن هناك جوانب هامة جدية بالدراسة والبحث نقترحها لتكون إشكاليات لبحوث ودراسات مستقبلية تتمثل في :

- دور إدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية في تعزيز القدرات التنافسية .
- دور الذكاء الاصطناعي في تحسين جودة المنتجات المصرفية .
- القيام بدراسات مقارنة بين طرق تصدي البنوك الاجنبية لمخاطر الصيرفة الالكترونية وطرق السيطرة عليها في البنوك الجزائرية من اجل رصد الاختلافات .

الكتب

- 1) إسماعيل إبراهيم عبد الباقي. (2016). إدارة البنوك التجارية. دبي- الإمارات العربية المتحدة: المنهل.
- 2) بلعجوز حسين. (2019). مخاطر التمويل في البنوك الإسلامية و البنوك الكلاسيكية. مصر: المصرية للنشر و التوزيع. ktab INC.
- 3) مصطفى كافي. (2011). النقود و البنوك الإلكترونية. سوريا-دمشق-جرمانا: دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر.
- 4) عبد الكريم احمد جميل. (2015). التسويق المصرفي. عمان: الجنادرية للنشر و التوزيع.
- 5) كموم عبدالقادر. (2018). تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية. دراسات اقتصادية، العدد 29.
- 6) محمد حلمي الجيلاني. (2019). إدارة البنوك. عمان الاردن: دار الاعصار العلمي للنشر و التوزيع.
- 7) محمد عبد الفتاح الصيرفي. (2014). إدارة البنوك. عمان: دار المنهج للنشر و التوزيع.
- 8) محمد كمال عفانة. (2022). ادارة الائتمان المصرفي. عمان: دار اليازوري للنشر و التوزيع.
- 9) مسعودي عبد الهادي. (2016). الأعمال المصرفية الإلكترونية. عمان الاردن: دار اليازوري للنشر.
- 10) الشمري صادق راشد. (2022 نوفمبر). استراتيجية ادارة المخاطر المصرفية و أثرها في الأداء المالي للمصارف التجارية. عمان: Dar Al-Yazori for publication and Distribution.

الأطروحات والمذكرات:

- 1) أسماء كرغلي. (11 جوان، 2019). سلوك المستهلك تجاه الصيرفة الإلكترونية -دراسة ميدانية لعين من المستهلكين - أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص الإدارة التسويقية. ولاية بومرداس، الجزائر: جامعة أحمد بوقرة بومرداس.
- 2) أسية محجوب. (2010/2011). البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة -حالة البنوك الجزائرية-. منكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية. قالمة، الجزائر: جامعة 08 ماي 1945.
- 3) جازية حسيني. (2017-2018). إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في الدول العربية وفق معايير لجنة بازال. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية. ولاية الشلف، ولاية الشلف، الجزائر: جامعة حسينية بن بو علي بالشلف.
- 4) جواني صونيا. (19 فيفري، 2024). أثر المخاطر المالية على كفاية رأس المال في البنوك التجارية دراسة قياسية لعينة من بنوك السعودية خلال الفترة 2008.2021. أطروحة دكتوراه. قالمة، الجزائر: جامعة 8ماي1945قالمة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير .
- 5) حسبية نايلي. (01 اكتوبر، 2024). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية :محدداتها و آثارها على ولاء العملاء -دراسة حالة الوكالات البنكية العمومية بقالمة-. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث. ولاية قالمة، قالمة، الجزائر: جامعة 08ماي 1945 قالمة.

- (6) حياة نجار. (15 مارس، 2014-2013). إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقيات بازل-دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية . سطيف، الجزائر: جامعة فرحات عباس سطيف 1.
- (7) سارة ادبوب. (أكتوبر، 2020). إشكالية فائض السيولة في البنوك الجزائرية خلال الفترة 2001_2019. أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية تخصص علوم: العلوم المالية و المصرفية. الجزائر، الجزائر: جامعة الجزائر 3 كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية.
- (8) فيان مهدي بنيامين. (25 جانفي، 2023). اثر تكنولوجيا المعلومات المصرفية على تحسين جودة الخدمات المصارف التجارية دراسة ميدانية لعملاء مجموعة من المصارف التجارية الاهلية العاملة في محافظة اربيل. رسالة ماجستير. جامعة الشرق الادنى معهد الدراسات العليا قسم المالية و المصرفية.
- (9) قبائلي حورية. (2013-2014). إدارة المخاطر البنكية في الجزائر دراسة حالة بنك التنمية المحلية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية. الجزائر، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير قسم العلوم التجارية جامعة الجزائر 3.
- (10) منال هاني. (2017-2018). تفعيل دور ادارة المخاطر فيالبنوك الجزائرية للوقاية من الأزمات المالية. أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص نفود و بنوك . الجزائر، الجزائر: قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجزائر 3.

المجلات

- (1) صباح ، فخري ، خضير. (2019). آليات الصيرفة الإلكترونية و أثرها في تحقيق القيمة السوقية ,دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة. مجلة إقتصاد المال و الأعمال JFBE، المجلد 03 العدد رقم 02.
- (2) بريش عبد القادر. (2005). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك. مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا ، عدد 3.
- (3) الويزة أوصغير. (2018سبتمبر). خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري-. مجلة اقتصاديات المال و الأعمال JFBE، العدد السابع.
- (4) آيت شعلال نبيل. (نوفمبر 2019). البطاقات البنكية و عوائق استخدامها في الجزائر. مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية-المركز الجامعي سي الحواس بيريكة، العدد04.
- (5) بشرى يحي منصور. (2018). تقييم اثر مخاطر سعر الفائدة و مخاطر رأس المال على الإستقرار المصرفي اليمني - دراسة قياسية على البنوك التجارية اليمنية-. المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، المجلد التاسع.
- (6) بلغلم حمزة ، بلعزوز بن علي. (2019). العوامل المؤثرة على درجة الأمان المصرفي الجزائري دراسة قياسية. مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 10/العدد 01.
- (7) بلهادي ،نزعى. (2018). متطلبات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية من وجهة نظر عمالها_ دراسة على عينة من بنوك الجزائر.. مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، العدد الإقتصادي_01(35).
- (8) بن عبدان و يختاوي. (مارس2023). الصيرفة الالكترونية و دورها في تميز الاعمال في البنوك التجارية في ظل الاجراءات الاحترافية لفيروس كورونا -دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية بولاية ادرار. مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11العدد02/عدد خاص _جزء 02 ص116-128.

- 9) بوخروبة ودواح. (2019). دور التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر المصرفية -دراسة عينة من البنوك لولاية مستغانم. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا*، المجلد 15 العدد 20.
- 10) بوزانة ، حمدوش. (2022). منصات التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الخدمات المصرفية المفتوحة -واجهة برمجة التطبيقات APLs نموذجًا-. *مجلة المدير* ، المجلد 09 عدد خاص.
- 11) بوغافية و زويته. (ماي2011). الصيرفة الإلكترونية-واقع و تحديات. *مجلة الإقتصاد الجديد*، العدد 03.
- 12) بوعدلي وسعيد. (2015ديسمبر). إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية دراسة حالة لعينة من البنوك التجارية في الجزائر. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، عدد03.
- 13) بوعمامة وزايد. (2016). المخاطرة البنكية و إدارتها في الأنظمة المحلية و الدولية. *مجلة الإقتصاد الجديد*، العدد15 المجلد02.
- 14) بوغونية وبختي وبن حركات. (2021). دور الصيرفة الالكترونية في زيادة كفاءة و أداء الخدمة المصرفية مع دراسة حالة وكالة بنك بدر بخميس مليانة. *مجلة التحولات الاقتصادية*، العدد 01 المجلد 01.
- 15) جميل و رشام. (ديسمبر2009). بطاقة الإئتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر. *مجلة الإقتصاد الجديد*، العدد00.
- 16) داودي ، محبوب. (نوفمبر 2013). دور إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية. *مجلة العلوم الإنسانية _ جامعة محمد خيضر بسكرة*، العدد 32.
- 17) زايد محمد. (2021). البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية. *مجلة ضياء للدراسات القانونية*، المجلد03 العدد 02 الصفحات 56-73.
- 18) زحوفي وزمالة. (2018). التحويل المالي الالكتروني : آليات التعامل و المخاطر في ظل عصرة و سائل الدفع. *مجلة الإقتصاد الدولي والعولمة*، المجلد 01 العدد 01 ص 249-261.
- 19) زناقي وغربي. (2023). إدارة المخاطر المصرفية في البنوك التقليدية و الإسلامية -دراسة تحليلية مقارنة - . *مجلة التنوير الإقتصادي جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، الجزائر*، العدد 02 ص14_33.
- 20) سارة بن غيدة ، سعيدة حركات. (2018). إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية و أثرها على الخدمة البنكية الالكترونية. *مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم البواقي*، العدد التاسع.
- 21) سمية أحمد ميلي. (2020). انعكاسات اتفاقية بازل 2 و3 على إدارة المخاطر البنكية مع الإشارة الى واقع تطبيقها في البنوك الجزائرية. *مجلة العلوم الادارية و المالية*، المجلد04/العدد02 ص 27-46.
- 22) شاوش اخوان سهام. (2017). النماذج المستخدمة لقياس و ادارة مخاطر سعر الفائدة و اثرها على ربحية البنوك التجارية. *مجلة العلوم الإنسانية _ جامعة محمد خيضر بسكرة*، العدد 49.
- 23) شعير وفخري و خضير. (2019جوان). آليات الصيرفة الالكترونية و آثارها في تحقيق القيمة السوقية : دراسة استطلاعية لعدد من المصارف العراقية الخاصة. *مجلة إقتصاد المال و الأعمال JFBE*، المجلد الثالث العدد02.
- 24) صباح عبد الرحيم ووهيبة عبد الرحيم. (2017). جرائم التجارة الالكترونية. *المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية*، العدد01.
- 25) علي محبوب علي سنوسي. (2020). واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام أنموذجًا. *مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية*، المجلد 4/عدد2.
- 26) عوسات تكلت. (2022). تقنية البلوك تشين : دراسة في المفهوم والعناصر . *مجلة العلوم القانونية والاجتماعية*، المجلد السابع العدد الثاني.

- 27) فرحي وبن عثمان. (2022). تأثير جودة الخدمات المصرفية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر. *المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية*، المجلد 09 العدد : 02، ص 01_14.
- 28) قاشي والعماني. (جانفي 2010). استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية. *مجلة الاقتصاد الجديد*، العدد 02.
- 29) قريشي و نعمون. (ديسمبر 2008). النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية. *أبحاث اقتصادية وإدارية لجامعة محمد خيضر بسكرة*، العدد 04.
- 30) كموم عبدالقادر. (2018). تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية. *دراسات اقتصادية*، العدد 29.
- 31) مرجة وعبد اللاوي. (2023). دور خدمات الدفع الالكتروني في ترقية التجارة الإلكترونية -تجربة الجزائر-. *مجلة دائرة البحوث و الدراسات والقانونية و السياسية*، المجلد 07 العدد 02 ص 99-123.
- 32) نبيلة فالي. (مارس 2023). أدوات و أساليب التحوط من مخاطر أسعار الصرف في البنوك الجزائرية -دراسة حالة مجموعة من البنوك في ولاية سطيف-. *مجلة اقتصاد المال و الأعمال*، المجلد 08 العدد 01.
- 33) وافي، بوزيان . (جوان 2022). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة مغنية تلمسان-. *مجلة الاقتصاد و إدارة الاعمال*، مجلد 06 العدد 01.

المحاضرات والوثائق

- 1) المخمري مريم خليفة. البنوك التجارية و البنوك الإسلامية. *البنوك التجارية و البنوك الإسلامية*. حكومة دبي: الدائرة المالية وثيقة عامة.
- 2) محاضرات مقياس الاقتصاد البنكي جامعة باجي مختار عنابة (غير منشورة). *موارد واستخدامات البنوك التجارية (ميزانية البنك التجاري)*. عنابة، الجزائر: جامعة باجي مختار عنابة قسم العلوم الاقتصادية.

المقابلات

- 1) كمال شنشونة مسؤول قسم الصندوق مقابلة موضوعها إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية و تأثيرها على خدمات القرض الشعبي الجزائري. (الطالبة بن مدور ريان، المحاور) اجريت على الساعة 9 ص .

المواقع الالكترونية

- 1) الموقع الرسمي للقرض الشعبي الجزائري <https://www.cpa-bank.dz> لاطلاع عليه على الساعة 10:30 ص
- 2) الاسترداد من بورصة الجزائر: <https://www.sgbv.dz>. (22 الإطلاع عليه على الساعة 13:36 م أبريل، 2025).

المواقع الالكترونية الاجنبية

1) *Amazon Web Services*. (2025, 05 03). Retrieved from Amazon Web Services:
<https://aws.amazon.com>

2) TechTarget: <http://www.techtarget.com> (2025 ,05 03) .*TechTarget*

ملحق رقم (01): طلب مساعدة لإستكمال مذكرة التخرج من بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة .

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider - Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 408 / ل.د.ع.ت / 2025

إلى السيد مدير: القرض الشعبي الجزائري
بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للمطلبة:

1- بن مدور بيان
2- //
3- //

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ
"دور ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك
التجارية""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
CHENCHOUM Kamal
Chief Soc Caissa

بسكرة في: 2025/04/20
ع/ عميد الكلية

ملحق رقم (02): صفحة الموقع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري

The image is a composite of two parts. The top part shows a close-up of a hand typing on a laptop keyboard, with a credit card being held nearby. The CPA Bank logo and name in Arabic are visible. The bottom part is a promotional banner for the 'e-Payment' service. It features the text 'وفروا وقتكم' (Save your time) and 'خصائص/تجار' (Features/Advantages). Three icons represent 'Simplicity' (يساطة), 'Speed' (سرعة), and 'Security' (امن). The banner also includes contact information for CPA Bank and a list of service features.

CPA Bank
بنك ج.ا.القرض الشعبي الجزائري

cpa-bank.dz
Facebook.com/cpaalgeria
0 21 49 15 15
بناية القصر الشعبي - الجزائر - الجزائر
CPA - 22 66 7 30 20
FBR : CPA BANK

**خدمة سماة
لحياة أفضل
معاً نلتهمس الحلول**

وفروا وقتكم

يساطة | سرعة | امن

خواص/تجار

تتمتع بخدمات الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري CPA-e
ما عليك سوى الاتصال عبر الهاتف ودفع مبالغك أو دفع مبالغك ببطاقة ائتمان

سهولة
أنت بحاجة إلى القراء ببطاقة ائتمان أو الدفع الإلكتروني للقرض الشعبي الجزائري CPA-e
وإدخال مبالغك أو مبالغك من بطاقة ائتمان أو دفع الوقت الذي يحتاجه

أمان
مقابل مبالغك CPA-e أو ببطاقة ائتمان أو دفع مبالغك CPA-e عبر الإنترنت التي تتم من خلال
خدمة CPA-e إلى مستوى أعلى من الأمان بمقابل مبالغك CPA-e أو ببطاقة ائتمان
مقابل مبالغك CPA-e

إذا كنت غير متأكد من أي من الخدمات الإلكترونية للقرض الشعبي الجزائري CPA-e - امن
تحتوي المصارف من الوثائق التي تولد بها مبالغك ببطاقة ائتمان أو دفع مبالغك CPA-e
المرور والتعديل في صفحة البطاقة على موقعنا على الويب www.cpa-bank.dz

ملحق رقم (03) نسخة من عقد الانتساب للخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول للوكالة.

عقد انتساب الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول
« MOBILE CPA »

الزبون الممضي أسفله

ممثل من طرف: السيد الأئمة السيدة السيد

اللقب: الاسم:

الصفة:

تاريخ و مكان الاثبات:

العنوان الشخصي:

العنوان المهني:

عنوان المقر الاجتماعي:

الشكل القانوني:

السجل التجاري رقم: مسلم بتاريخ: من طرف:

رقم الاستدلال العدلي:

رقم الهاتف: رقم الفاكس:

البريد الإلكتروني:

يسمح أنه يريد الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب أو الحسابات المذكورة أسفله تبعاً للشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

أرقام الحسابات المسموحة للتخصيم	الخدمة	طبيعة الخدمة
رقم:	Mobile CPA	- خدمة الإطلاع
رقم:		- خدمة أوامر التحويلات الأحادية
رقم:		عن بعد بواسطة الخدمات البنكية
رقم:		الإلكترونية Mobile CPA
رقم:		
رقم:		

حزور فسي
إمضاء الممثل المأهل مع عبارة بخط اليد
"قرأ و صوتق عليه" مع وضع ختم الزبون

إمضاء و ختم الوكالة

(1) الاسم واللقب أو التسمية الاجتماعية
(2)

