

المعلوماتية والجهاز البنكي حتمية تطوير الخدمات المصرفية

د. معطى الله خير الدين
بوقموم محمد
جامعة قلمة

مقدمة:

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات هامة أفرزتها معطيات مختلفة أبرزها وأهمها التطورات التكنولوجية خاصة ما تعلق منها بأنظمة الاتصال عن بعد، هذا التطور جعل الاقتصاد العالمي يستفيد من السرعة والفعالية التي يوفرها له، وظهر إلى الوجود أفكار اقتصادية جديدة تعكس هذه التطورات التي تسمح بتجسيدها، من هذه الأفكار نجد العولمة المالية.

والحقيقة أن من الأسباب الرئيسية التي أفرزت ظاهرة العولمة المالية، التقدم التكنولوجي الباهر في تكنولوجيات الإعلام والاتصال، حيث عرفت تقنيات الاتصال السلكية واللاسلكية تطورات رهيبية وفرت السرعة التي يحتاجها الاقتصاد كعامل من عوامل اختيار الزمن الضروري لاتخاذ وتنفيذ مختلف القرارات الاقتصادية.

نظرا لهذه التحولات التي شهدتها العالم وكذا دخول الجزائر اقتصاد السوق، وانضمامها في القريب العاجل إلى المنظمة العالمية للتجارة، أضحي لزاما على البنوك الجزائرية في ضوء ما تشهده الساحة المصرفية من تغيرات أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة، حتى تستطيع الارتقاء إلى مستوى التحديات المتباينة التي تواجه العمل المصرفي، من أجل مواكبة الدخول في عصر التجارة الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

ويمكن في هذا الخصوص تحديد عدد من محاور العمل الرئيسية والتي تتمثل فيما يلي:

المحور الأول: البنك الالكتروني والصيرفة الالكترونية.

1. التعريف بالبنك الالكتروني،

2. التعريف بالعمليات البنكية الالكترونية،

3. أنظمة الدفع الالكتروني،

4. مخاطر العمليات الالكترونية.

المحور الثاني: البنوك الجزائرية ومعطيات الاقتصاد الجديد

1. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي،

2. تنويع الخدمات المصرفية،

3. الارتقاء بالعنصر البشري،
4. تطوير التسويق البنكي،
5. مواكبة المعايير الدولية،
6. ضرورة تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز البنكي الجزائري.

المحور الأول: البنك الإلكتروني والصيرفة الإلكترونية

تشكل الصناعة المصرفية أحد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي ارتقت لها المجتمعات البشرية عبر تطورها، نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية، إذ يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع ما بمدى كفاءة ونجاعة نظامه البنكي ونوعية خدماته المقدمة.

مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة والمعلومات، ومع ظهور التجارة الإلكترونية في ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عرفت الصناعة البنكية تطبيق نظم ووسائل جديدة حققَت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه هذه التكنولوجيا الحديثة، وتمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل الدفع والسداد الإلكترونية.

1. التعريف بالبنك الإلكتروني:

يمثل البنك الإلكتروني أحد مواضيع ما اصطلح عليه بالاقصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، فهذه الأخيرة هي التي أكدت الوجود الحقيقي والواقعي للبنك الإلكتروني باعتباره يعتمد على وسائل الاتصال الحديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطاته عن طريق شبكات معلوماتية أبرزها الإنترنت.

فالبنك الإلكتروني هو مؤسسة مالية شبكية تؤدي خدماتها باستخدام الأساليب الإلكترونية والتي تعد الإنترنت من أهم أشكالها⁽¹⁾، ويمكن الحصول على خدماته عن طريق الضغط على مجموعة أزرار في الهاتف أو الكمبيوتر من أي مكان، وقد أدى هذا النوع من البنوك إلى تغيير المفهوم التقليدي للبنك، وكذلك غير نوعية الخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك وطريقة تقديمها، بل إنه غير النقود بمفهومها التقليدي الذي نعرفه، كما ألغى عبارة شهيرة كان يرددتها عملاء البنوك وهي أنا ذاهب إلى البنك لأن عنوان البنك الإلكتروني عبارة عن رقم مُخزَّن في ذاكرة هاتف العميل يتصل به من خلال هذا الرقم، أو عبارة عن عنوان إلكتروني على شبكة الإنترنت العالمية.

يستخدم البنك الإلكتروني نوعاً جديداً من النقود يُعرف بالنقود الإلكترونية، وهي عبارة عن نقود غير ملموسة، ولكنها تأخذ صورة وحدات إلكترونية وتُخزَّن في مكان أمين جداً على "الهارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر للعميل يعرف بالحفظ الإلكترونية، ويمكن للعميل أن يستخدم هذه الحافظة في إتمام عمليات البيع أو الشراء والتحويل وغيرها⁽²⁾.

يقدم البنك الإلكتروني خدمات بنكية متميزة عن بُعد في جميع الأوقات وطوال أيام الأسبوع بلا انقطاع وذلك باستخدام الاتصال التليفوني أو الإلكتروني عن طريق الإنترنت، ومما لا شك فيه أن هذا النوع الجديد من البنوك الذي يعتمد على التكنولوجيا الحديثة له مزايا كثيرة للبنوك نفسها وللعملاء، وتتلخص أهم هذه المزايا فيما يلي:

§ المزايا التي تحقق للبنك: تتمثل أهم مزايا البنك الإلكتروني في:

- يوفر هذا النوع من البنوك الوقت والجهد،

- اتساع رقعة الخدمات المعروضة،

تخفيف العديد من التكاليف على عاتق البنك، إذ يقر العاملون في المجال البنكي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال البنوك العادية تكلف ما لا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال البنوك الإلكترونية، ومن ثم فإن من أهداف البنك الإلكتروني هو تقليل تكلفة الخدمة المقدمة للعميل وتحسين جودتها. يمكن توضيح بعض التقديرات الخاصة بتكلفة الخدمات المقدمة عبر قنوات مختلفة بالجدول التالي:

تقدير التكلفة	قناة تقديم الخدمة
295 وحدة	خدمة عبر فرع البنك
56 وحدة	خدمات من خلال مراكز الاتصال الهاتفي
4 وحدات	خدمة من خلال شبكة الانترنت
1 وحدة	خدمة من خلال الصرافات الآلية

المصدر: عز الدين كامل أمين مصطفى، الصيرفة الإلكترونية

www.bank of sudan.org

§ المزايا التي تحقق للعملاء:

- إمكانية طلب الخدمة من أي مكان به هاتف و حاسوب،

يوفر هذا النوع من البنوك درجة عالية من الراحة للعميل، حيث تعرض الخ دمات طوال ساعات اليوم وخلال كل أيام الأسبوع،

- تنفيذ العمليات وتأكيد به سرعة فائقة،

- يحقق هذا النوع من البنوك سرية الحسابات التي يرغب بها الكثير من العملاء.

2. الصيرفة الالكترونية:

يتضح جليا من تعريف البنك الالكتروني أن الصيرفة الالكترونية تعني اتجاه لبنوك نحو التوسع في إنشاء مقار لها عبر الانترنت بدلا من انشاء مقار ومباني جديدة⁽³⁾، وتقديم الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة،

- حصول العملاء على خدمات معينة (التعرف على أرصدهم حساباتهم وطلب الحصول على قروض).

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

3. وسائل الدفع الالكتروني:

تطورت وسائل الدفع الالكتروني خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الالكترونية وتطورها على الصعيد العالمي وتمثل أهم تلك الوسائل في:

أ- **بطاقات الائتمان:** تعددت التعاريف الخاصة ببطاقات الائتمان ومن هذه التعاريف أن بطاقة الائتمان هي " بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة " (4) ، وبموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية المعتمدة لدى البنك مصدر البطاقة، على أن تتم التسوية فيما بعد.

ب- **النقود الالكترونية:** هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان امن على "الهارد ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية⁽⁵⁾ ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء والتحويل... الخ.

ج- **الشبكات الالكترونية:** تعتمد فكرة الشبك الالكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه الباع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما، مع تحديد التوقيع

الالكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الالكتروني. ومن البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الالكترونية نجد بنك بوسطن، ستي بنك (6).

ج- البطاقات الذكية: هي بطاقة بلاستيكية تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين أكبر قدر من المعلومات عن طريق البرمجة الأمنية، وتحتوي هذه البطاقة على اسم المتعامل، العنوان، البنك المصدر لها، طريقة الصرف و تاريخ حياة العميل المصرفية. اخترعت هذه البطاقة سنة 1975 بدا استخدام سنة 1981 من طرف شركة فيليبس.

3. مخاطر العمليات الالكترونية: أشارت لجنة بازل للرقابة المصرفية إلى أنه ينبغي وضع السياسات والإجراءات اللازمة لإدارة مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية والرقابة عليها وأصدرت هذه اللجنة خلال سنة 2001 مبادئ لإدارة هذه المخاطر (7).

تتمثل هذه المخاطر في:

أ- مخاطر التشغيل: ويندرج تحت هذا البند جميع المخاطر التي لا يمكن تصنيفها ضمن البندين السابقين وتشمل على سبيل المثال لا الحصر: مخاطر العمليات، مخاطر فشل النظم وبرامج الميكنة، مخاطر فقدان الكوادر البشرية الجيدة، مخاطر التقاضي، مخاطر الاختلاس، مخاطر تبييض الأموال.

ب- مخاطر السمعة: تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأى عام سلبى تجاه البنك الأمر الذى قد يمتد إلى التأثير على بنوك أخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث إختراق مؤثر لها.

ج- المخاطر القانونية: تحدث هذه المخاطر نظر لعدم وضوح التشريعات القانونية المتعلقة بالعمليات المصرفية الالكترونية على سبيل المثال عدم توافر قواعد لحماية العملاء في بعض الدول أو غياب المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

المحور الثاني: البنوك الجزائرية والتغيرات المستجدة.

في سياق التغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليميا وعالميا، أصبح لزاما على البنوك الجزائرية التمسك بحاجيات زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية ضمن حلقة عولمة مالية تعني تفاعل معادلة المال مع وسائل الاتصال الحديثة، وتعد خدمات الائتمان البنكي من المفاهيم الشاملة أهم المجالات التي تبرز الأهمية البالغة للارتقاء بالجودة والقدرة على المنافسة، فالانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكيف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، هذا التكيف يقتض اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على:

7. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي،

8. تنويع الخدمات المصرفية،

9. الارتقاء بالعنصر البشرى،

10. تطوير التسويق البنكي،

11. مواكبة المعايير الدولية،

12. ضرورة تفعيل دور الدولة والبنك المركزي لتطوير أداء الجهاز البنكي الجزائري.

1. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي بلعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية والسعي الحثيث نحو تحقيق الاستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الاتصال والمعلومات من أجل ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق والإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد والعشرين. وسعيها منها لمواكبة التطورات في الصناعة المصرفية عملت البنوك الجزائرية على نقل العديد من التقنيات المصرفية إلى السوق الوطنية لاسيما منذ سنة 1997 حيث شرعت في إدخال آلات السحب الآلي، إذ بلغ عددها سنة 2002 حوالي 250 جهاز، أم بالنسبة لبطاقات الدفع الفوري "الدفع الإلكتروني" فحسب المدير العام لشركة النقد الآلي والعلاقات التقنية بين البنوك "ساتيم" فإنه تم الانطلاق في إنجاز شبكة خاصة بنظام التخليص في الميدان التجاري وقد تنطلق في بداية سنة 2002 بعدما تمر بفترة تجريبية بالجزائر العاصمة لمدة 08 أشهر وستنفذ العملية على مرحلتين، الأولى تكون فيها الشبكة وطنية، والثانية يتم فيها ربط الشبكة مع مختلف البنوك في العالم⁽⁸⁾، وبالرغم من هذه الجهود المبذولة إلا أن الفجوة التكنولوجية بين البنوك الجزائرية ونظرائها من البنوك العربية والغربية لا تزال كبيرة نظرا للعديد من المعوقات التي شكلت حجر عثرة دون تحقيق القفزة المأمولة لعل من أهمها:

- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا،
 - ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية،
 - عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية،
 - تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية،
 - ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية.
- في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخدمات المالية، إذ أصبحت ملزمة بتدعيم قدراتها التنافسية لمواجهة هذه التحديات المرهونة بمدى نجاحها في تحقيق مكاسب تقنية المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:
- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات،
 - التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل،
 - العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل إلكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى،

- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازم عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

2. تنوع الخدمات المصرفية: في ضوء التحديات الجديدة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية، ليس فقط من البنوك الأجنبية بل وحتى من المؤسسات المالية غير المصرفية، والمؤسسات التجارية الأخرى، إزاء هذه التطورات ينبغي على البنوك الجزائرية تدعيم قدراتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة ومتكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيها ما بين التقليدي والحديث تكريسا لمفهوم البنوك الشاملة ومن أهم هذه الخدمات نذكر على سبيل المثال لا الحصر:

- الاهتمام بالقروض الاستهلاكية الموجهة لتمويل الاحتياجات الشخصية والعائلية،

- الاهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر،

- استخدام أسلوب الائتمان الإيجاري،

- القروض المشتركة،

- تقديم خدمات الاستشارة وخدمات الحياطة من مخاطر تقلب أسعار الفائدة وأسعار الصرف.

3. الارتقاء بالعنصر البشري: يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء المصرفي، على اعتبار أن الكفاءة في الأداء هي الفيصل ما بين المؤسسات، وكما يقال في العبارة الشائعة: ***C'est la compétence qui fait la différence***⁽⁹⁾. فمهما تنوعت مصادر الكفاءة يظل العامل البشري وراءها، ومن أجل مساهمة أحدث ما وصل إليه العلم في مجال التكنولوجيا المصرفية ينبغي تطوير إمكانيات العاملين وقدراتهم لاستيعاب التطورات في مجال الخدمات المصرفية بما يحقق تحسين مستوى تقديم الخدمة المصرفية وتحقيق أفضل استخدام للموارد البشرية في البنوك الجزائرية. ويتطلب الارتقاء بالعنصر البشري تبني العديد من الاستراتيجيات نذكر منها:

- الاستعانة ببيوت الخبرة ومكاتب الاستشارة الدولية في تدريب الإطارات المصرفية على استخدام أحدث النظم البنكية،

- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في اعتبارها أداء الوحدة ودوره في تحقيق هذه النتائج،

- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعات.

4. تطوير التسويق المصرفي: يعد تبني مفهوم التسويق الحديث أمرا في غاية الأهمية في ظل التحولات العميقة التي تشهدها الساحة المصرفية، ويبدو جليا أن التسويق المصرفي كعلم وفن لن يجد بدا من الولوج في عصر جديد تحيط به حتمية التغيير والاختلاف كإحاطة السوار بالمعصم⁽¹⁰⁾، إذ لا بد من التذكير أن التسويق الحديث يركز في الأساس

على توجهات العملاء يتأثر بما يريدون وبما يدور في خواتمهم، ومن أهم وظائف التسويق الحديث التي ينبغي التركيز عليها نذكر:

- خلق أو صناعة العميل بالسعي نحو العميل المرتقب،
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بما يحقق حاجات ورغبات العملاء ورضاهم،
- العمل على اكتشاف الفرص الاقتصادية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة،
- تصميم مزيج الخدمات المصرفية بالشكل الذي يتلاءم وحاجات وقدرات العملاء المالية وذلك باستخدام الأساليب الحديثة سواء من حيث النوعية أو سبل تقديم الخدمة،
- متابعة ومراقبة السوق المصرفي والوقوف على انطباعات العملاء حول مزيج الخدمات المصرفية المقدمة لهم،
- تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف وسائل الحوار المتبادل مع العملاء.

5. مواكبة المعايير الدولية:

أ- **تدعيم القواعد الرأسمالية:** تحتل قضية رؤوس الأموال البنوك أهمية بالغة بوصفها صمام أمان لمواجهة الصدمات والأزمات، فضلا عن أهميتها في تعزيز القدرة الاستثمارية للبنك، وتحسين نظام تقويم المخاطر، وجعل فئاتها ترتبط بقة أكبر مع المخاطر الاقتصادية التي تتعرض لها البنوك⁽¹⁰⁾، ومن ثم فقد اهتمت لجنة بازل بإصدار مشروعها الثاني المتعلق بالكفاية رأس المال لوضع قواعد جديدة تعكس حجم المخاطر التي يواجهها العمل البنكي في الوقت الراهن، وعلى الرغم من أن الاقتراحات الجديدة لم ترفع الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال عن المستوى المعمول به حاليا 8% إلا أن إدراج أنواع جديدة من المخاطر يمكن أن يؤدي إلى زيادة كبيرة في الحجم المطلق لمتطلبات رأس المال⁽¹¹⁾ وفي ضوء ما تقدم فإن البنك المركزي الجزائري ملزم بإلزام كافة البنوك الخاضعة له بزيادة معدل كفاية رأس مالها، وهي خطوة هامة على طريق مواكبة المعايير الدولية وتقوية مراكز البنوك الجزائرية، إذ يجب تعزيز هذا الاتجاه سواء عن طريق بورصة الأوراق المالية أو من خلال الاندماج.

ب- **تطوير السياسات الائتمانية:** حددت لجنة بازل رؤيتها الخاصة بالرقابة على المخاطر البنكية التي احتلت فيها قواعد منح الائتمان مكانة بارزة، وقد اشتملت تلك القواعد على ضرورة كفاية القواعد الإرشادية لمنح الائتمان، كفاية سياسات تقييم جودة الأصول، كفاية مخصصات الديون المدومة، ووضع ضوابط للحد من مخاطر التركيز والتي تقدر عادة بنسبة من رأس المال تصل إلى 25%، كما اهتمت بوضع ضوابط للحد من مخاطر الاقتراض للعملاء ذوي العلاقة بالبنك.

ج- **الاهتمام بإدارة المخاطر:** في ضوء الانفتاح غير المسبوق الذي شهدته الصناعة المصرفية على الأسواق المالية العالمية والتطور السريع للتقدم التكنولوجي، فضلا عن تنامي استخدام الابتكارات المالية، أصبحت الصناعة البنكية تركز في عملها على فن إدارة المخاطر⁽¹²⁾، والتي تركز على أربعة مراحل هي:

- تعريف المخاطر التي يتعرض لها النشاط البنكي؛
 - القدرة على قياس تلك المخاطر بصورة منتظمة من خلال نظام معلوماتي مناسب؛
 - اختيار المخاطر التي يرغب البنك في التعرض لها؛
 قدرة إدارة البنك على مراقبة تلك المخاطر باستخدام ومعايير مناسبة واتخاذ القرارات الصحيحة في الوقت المناسب.

ومن المعروف أن العمل البنكي يتعرض للعديد من المخاطر والمتمثلة في مخاطر الائتمان، السيولة، السمعة، الاستثمار، المخاطر الالكترونية... إلخ. نظرا لتنوع هذه المخاطر وأهمية قياسها فإن البنوك الجزائرية ملزمة باتخاذ إجراءات لتحقيق ذلك من خلال مايلي:

- العمل على الاستفادة من الخبرات العالمية في هذا المجال،
 - العمل على حسن إدارة المخاطر من خلال تحقيق القدرة على قياس كافة أنواعها وإنشاء إدارات خاصة لوضع ومتابعة السياسات المتعلقة بالمخاطر، وأخرى لتابعة تنفيذ السياسات الائتمانية الموافقة عليها وتفعيل دورها بحيث يمكنها توقع المخاطر قبل حدوثها بدلا من التعامل معها بأسلوب رد الفعل؛

- تدريب الإطارات البنكية في هذا المجال،
 - وضع السياسات والقواعد والإجراءات الكفيلة بإبراز جميع نواحي المخاطر التي يواجهها المصرف في عملياته وكيفية حسابها وأساليب التعامل معها، والعمل على تحديثها بشكل مستمر لمواجهة التغيرات في الأسواق المحلية والعالمية أو التشكيلات الإدارية في البنك.

دور آلية للإنذار المبكر بالبنوك في: إطار التوجه لتدعيم سلامة النظام المصرفي من قبل المؤسسات المالية الدولية ظهرت الحاجة الماسة لتنصيب خلية للتنبؤ المبكر بحدوث الأزمات المصرفية بالبنوك (12) - خاصة عندما يلوح خطر حدوث عدم استقرار للنظام ناشئ من القطاع المالي - بحيث يمكن تحديد المشاكل المحتملة في وقت مبكر من اتخاذ الإجراءات اللازمة لإجهاض الأزمة أو التخفيف من حدتها،

وبهذا الخصوص ويمكن إعطاء بعض التوصيات التي يمكن أخذها بعين الاعتبار عند إنشاء خلية الإنذار المبكر تتمثل فيما يلي:

- توفير نظام اتصالات جيد لجمع المعلومات وإتاحتها في الوقت المناسب وتحليلها لاتخاذ القرارات في ضوء تصور شامل للوضع داخل الجهاز البنكي،

- استخدام الأساليب الإحصائية والرياضية التي يمكن من خلالها التنبؤ بحدوث المخاطر في ضوء ظروف كل بنك،
 - استخلاص الدروس من الأزمات السابقة التي حدثت ببعض الدول والعمل على تجنب الأخطاء التي وقعت فيها.

5 تفعيل دور الدولة والبنك المركزي في تطوير الجهاز البنكي الجزائري : يعان تطوير الجهاز البنكي مسألة مصيرية في مستقبل الاقتصاد الجزائري، لذا فإنه لا يمكن إغفال الدور الذي يمكن أن تؤديه الدولة ومؤسساتها المختلفة خاصة البنك المركزي في تفعيل هذا التطوير، وفي هذا الإطار ينبغي القيام بمايلي:

- تهيئة المناخ التشريعي لیتلاءم مع المتغيرات على الساحة المصرفية الدولية خاصة في ظل العولمة والتحرر الاقتصادي من خلال:

○ الإسراع بإصدار القانون الموحد للبنوك الذي يهدف ضمان سلامة أداء الجهاز البنكي ومسايرة الاتجاهات العالمية على النحو الذي يؤهله لمواجهة المنافسة الخارجية؛

○ سن التشريعات المتعلقة بتنظيم الدفع الإلكتروني التي تنظم العلاقة بين أطراف العملية، هذا على جانب دراسة تأسيس لجنة للإشراف على التوثيق الإلكتروني وحل أي نزاعات يمكن أن تنشأ بين البنوك وعملائها.

تطوير الدور الرقابي والإشرافي للبنك المركزي على البنوك ليتلاءم مع المخاطر العديدة التي أصبحت تتعرض لها البنوك في ظل استخدام التكنولوجيا الحديثة (قديم منتجات بنكية مستحدثة)، بحيث ينبغي أن تتم عملية التطوير في ضوء مقررات لجنة بازل عام 1997؛

- العمل على تدعيم قواعد المحاسبة والمراجعة بالبنوك؛

- تبني أنظمة الخبرة في مجال اتخاذ القرار وذلك بالعمل على خلق خلية متخصصة لما أصبح يعرف بالذكاء الاقتصادي⁽¹³⁾ *un service d'intelligence économique* الهدف منها هو جمع المعلومات (داخليا وخارجيا) التي تحتاجها من أجل توضيح الرؤى وتقديم النصح لمتخذي القرار في البنوك، وبذلك تصبح البنوك الجزائرية مستحدثة باستمرار، وتسير إلى جنب منافسيها وليس وراءهم.

الخلاصة

في ضوء التغيرات المستحدثة ينبغي على البنوك الجزائرية الاستعداد لتطبيق ثقافة مصرفية جديدة تأخذ في الحسبان التغير المستمر في أوضاع السوق وتعتمد على شبكة من الاتصالات، كما أن عليها اليوم الاندماج لخلق كيان مصرفي قادر على المنافسة في ظل العولمة المالية، حيث سيساعدها الاندماج في تخفيض تكاليف التشغيل وزيادة قدراتها في اقتناء التكنولوجيا المصرفية مما يزيد في قدراتها على المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة.

المراجع:

- ¹ رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 1999 ص 13.
- ² مغاوري شلي، البنك المحمول والنقود الإلكترونية. <http://www.islam-online.net>
- ³ Guy Hervier, le commerce électronique, France, 2001, p50.
- ⁴ د سحنون محمود، النظام المصرفي بين النقود الورقية والنقود الآلية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد رقم 04، ماي 2003، ص 65.
- ⁵ بنك المركزي المصري، النشرة الاقتصادية، 2001.
- ⁶ رأفت رضوان، مرجع سبق ذكره.
- ⁷ مقالة لـ: مكرم صادر، أمين عام جمعية مصارف لبنان تحديث القطاع المصرفي السوري "إنجازات التحديث وقواعده" http://www.mafhoum.com/syr/articles_01/sader/sader.zip
- ⁸ تطار محمد منصف، النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية، جامعة محمد خير بسكرة 2002، ص 196.
- ⁹ مقالة لـ: حسين رحيم، بعنوان تسيير المعارف واستراتيجيات التجديد في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الاقتصاد والمناجمت، عدد 03، تلمسان 2004، ص 237.
- ¹⁰ التسويق في العصر الرقمي http://www.dr_alotaibi.com
- ¹¹ سيم كاراكاداج ومايكل تيلور، نحو معيار مصرفي عالمي جديد "مقترحات لجنة بازل"، مجلة التمويل والتنمية مارس 2001، ص 50.
- ¹² مقالة لـ: عبد الرحمن رمزي عداس مدير مخاطر الائتمان بالبنك الأهلي التجاري، بعنوان إدارة مخاطر الائتمان عن جريدة الوطن العدد 728، الموافق لـ 27 سبتمبر 2002.
- ¹³ العديد من المراجع: بنك الإسكندرية، المجلد الرابع والثلاثون 2002. مقالة لـ: مكرم صادر مرجع سبق ذكره. <http://www.alwatan.com>

Gérard Naulleau, Michel Rouach, Contrôle de gestion et stratégie dans la banque, Banque éditeur, 2éme édition, Paris, 1994.p99.

¹⁴ هايزو هوانج، كال واجيد، الاستقرار المالي في إطار التمويل العالمي، مجلة التمويل والتنمية، مارس 2002، ص15.

¹⁵ مقالة لـ: حسين رحيم، بعنوان تسيير المعارف واستراتيجيات التجديد في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بالجزائر، مجلة الاقتصاد والمناجنت، عدد 03، تلمسان 2004، ص237.