

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: ...../ 2019

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)

دفعة: 2019

فرع: علوم اقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

**حماية العمليات المصرفية  
في ظل تطور الصيرفة الالكترونية  
دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -**

تحت إشراف الدكتور

- د. شريط كمال

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - Tebessa

من إعداد الطالبتين:

- بوعكوش حنان

- زايدي شادية

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
الوايفي الطيب	أستاذ التعليم العالي	رئيسا
شريط كمال	أستاذ محاضر قسم - أ -	مشرفا ومقررا
بهلول لطيفة	أستاذ محاضر قسم - أ -	مناقشا

السنة الجامعية 2018/2019

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# شكر وعرفان

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

صدق رسول الله صلى الله عليه وسلم

الحمد والشكر لله على إحسانه وتوفيقه ونشهد أن لا إله إلا الله وحده لا شريك له  
تعظيماً لشانه ونشهد أن سيدنا ونبينا محمد عبده ورسوله الداعي إلى رضوانه صلى  
الله عليه وعلى آله وأصحابه وأتباعه وسلم

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع

نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ: شريط كمال  
الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته العلمية التي لا تقدر بثمن، والتي ساهمت بشكل كبير  
في الحرص على إتمام هذا العمل في وقته؛ جزاك الله كل خير.  
إلى كل أساتذة قسم العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

وعمال بنك الخليج وكالة تبسة.

كما نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز  
وإتمام هذا العمل.

"رب أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي وأن أعمل صالحاً ترضاه

وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين"

## إهداء

أحمد الله عز وجل على منه وعمونه لإتمام هذا البحث.  
إلى التي وهبت فلذة كبدها كل العطاء والحنان، إلى التي صبرت على كل شيء،  
وكانت دعواها لي بالتوفيق، تتبعتني خطوة خطوة في عملي،  
إلى من ارتحت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الحنان  
أمي أجز ملاك على القلب والعين جزاها الله عنى خير الجزاء في الدارين.  
إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدعوني قدما نحو الأمام  
لنيل المبتغى،

إلى الذي سمر على تعليمي بتضحيات جسام، إلى مدرستي الأولى في الحياة،  
أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره.

إليهم أهدي هذا العمل المتواضع لكيّ أدخل على قلوبهم شيئا من السعادة  
إلى إخوتي وأخواتي الذين تقاسموا معي عبء الحياة.

"علاء، أسامة، رياض، هناء"

إلى الأرواح التي غادرتنا.

وإلى كل صديقاتي

وخصيصا إلى (نور، حنان، وفاء، خديجة، نسبية، شيما، فتية، علييه، سلمى، نوال، راوية، حياة،  
حنان، حكيمة، نعيمة)

إلى كل من وقف بجانبى وساعدني في هذا العمل ولو بالسؤال عنه.

إلى كل من يؤمن بأن بذور نجاح التغيير هي في ذواتنا وفي أنفسنا قبل أن تكون في  
أشياء أخرى.

زايدي شاديتي



## أمي

أحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث

إلى من تاهت الكلمات والعروف في وصفها، والتي كانت سندا في حياتي وعمرتني بعطفها،

وكانت دعواها لي بالتوفيق تتبعني خطوة خطوة في عملي،

إلى من ارتدت كلما تذكرت ابتسامتها في وجهي نبع الجنان

أمي الغالية على القلب أدام الله عليك صحتك ورحمك.

إلى الذي وهبني كل ما يملك حتى أحقق له آماله، إلى من كان يدفعني قدما نحو الأمام لنيل

المبتغى،

إلى الذي سهر على تعليمي بتضحيات جسام مترجمة في تقديسه للعلم، إلى مدرستي الأولى في

الحياة،

أبي الغالي على قلبي أطال الله في عمره.

إلى فلذات كبدي، إلى من قصرت في حقهم وأخذت من نصيبهم من الراحة والرعاية لإنجاز هذا

العمل

إلى نور قلبي أولادي

رائد، ملاك

إليهم أهدي هذا العمل المتواضع لكي أدخل على قلوبهم شيئا من السعادة

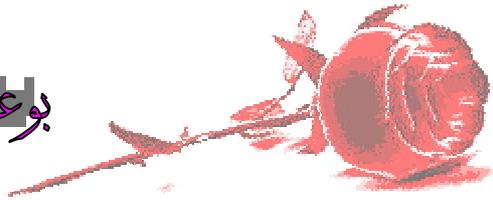
إلى إخوتي بندير، سفيان، سامي وأختي الغالية فيروز الذين تقاسموا معي عبء الحياة.

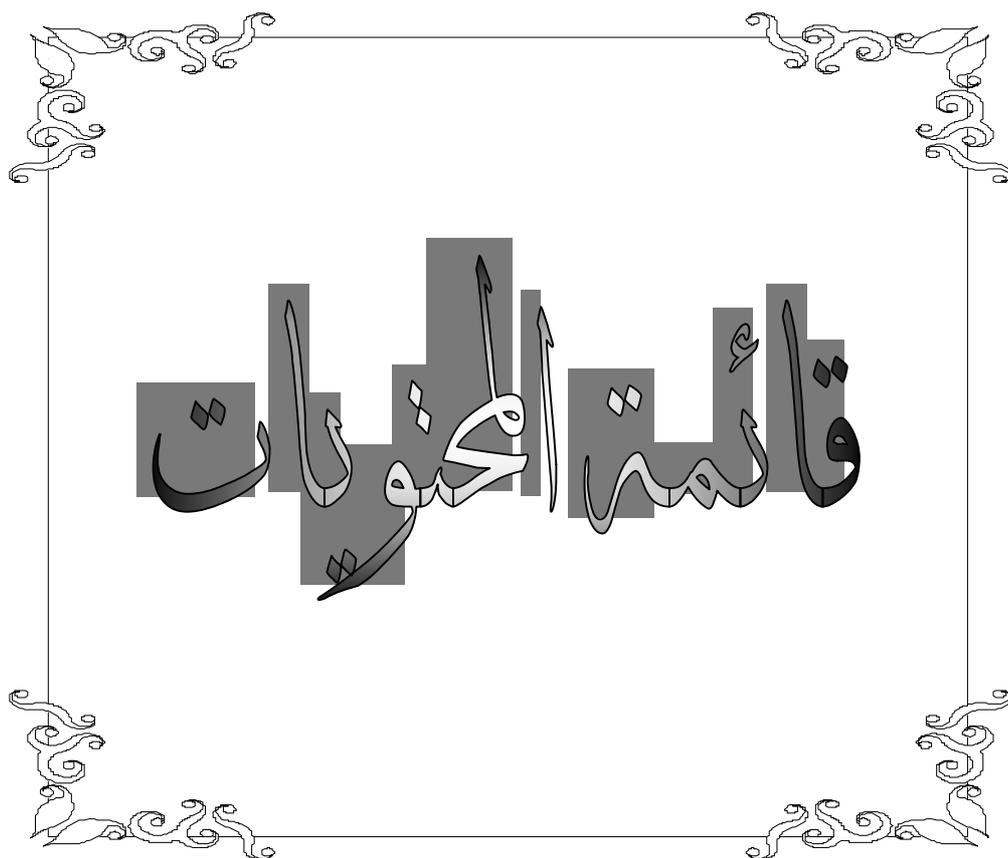
إلى زوجي حفظه الله.

إلى زملاء العمل الكرام.

إلى كل من وقف بجانبني وساعدني في هذا العمل ولو بالسؤال عنه.

بوعكوش حنان





-	شكر و عرفان
-	الإهداء
I- II	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
أ- و	مقدمة
45-1	<b>الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة</b>
08	مقدمة الفصل الأول
09	المبحث الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية
09	المطلب الأول: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية
09	الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية
11	الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الإلكترونية
12	الفرع الثالث: مزايا الصيرفة الإلكترونية
12	المطلب الثاني: ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية
13	الفرع الأول: مفهوم العمليات المصرفية الإلكترونية
15	الفرع الثاني: أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية
16	المطلب الثالث: تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية
16	الفرع الأول: أنظمة الاتصال الإلكترونية
17	الفرع الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية
18	الفرع الثالث: أنظمة الربط الإلكترونية
19	المبحث الثاني: الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
19	المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
19	الفرع الأول: مدخل إلى مخاطر البنوك الإلكترونية
22	الفرع الثاني: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
23	المطلب الثاني: مبادئ الحماية من مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني

23	الفرع الأول: مبادئ إدارة المخاطر المصرفية الإلكترونية
25	الفرع الثاني: الرقابة على مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني
29	المطلب الثالث: نماذج للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
29	الفرع الأول: نموذج لجنة بازل للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
31	الفرع الثاني: نموذج الاتحاد الأوروبي للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
32	الفرع الثالث: نموذج هونغ كونغ للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
34	<b>المبحث الثالث: الدراسات السابقة</b>
34	المطلب الأول: الدراسات الأجنبية والعربية
34	الفرع الأول: الدراسات الأجنبية
35	الفرع الثاني: الدراسات العربية
37	المطلب الثاني: الدراسات المحلية
38	المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
38	الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية
40	الفرع الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية
43	الفرع الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية
45	<b>خاتمة الفصل الأول</b>
87-47	<b>الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -</b>
47	<b>مقدمة الفصل الثاني</b>
48	<b>المبحث الأول: الحماية من المخاطر الناجمة عن العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -</b>
48	المطلب الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
48	الفرع الأول: التعريف بشركة KIPCO
48	الفرع الثاني: تقديم بنك الخليج الجزائر AGB
53	الفرع الثالث: تقديم وكالة الخليج الجزائر - وكالة تبسة - 00111
55	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
55	الفرع الأول: الخدمات المصرفية التقليدية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
59	الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
59	الفرع الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في الوكالة
65	المطلب الثالث: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وطرق حمايتها من طرف بنك

	الخليج الجزائر-وكالة تبسة -
65	الفرع الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية
66	الفرع الثاني: الأساليب المتبعة لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية
70	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية
70	المطلب الأول: إجراءات الدراسة
70	الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات والبيانات
71	المطلب الثاني: اعتماد الاستبيان وتداوله
71	الفرع الأول: إختبار صدق وثبات أداة الدراسة
73	الفرع الثاني: تداول استمارة الاستبيان
73	الفرع الثالث: المعالجة الإحصائية
76	المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية
76	الفرع الأول: البيانات الشخصية والوظيفية
79	المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات
79	المطلب الأول: تحليل محاور الدراسة
79	الفرع الأول: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة.
81	الفرع الثاني: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة
86	المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بالمقابلة والاستجواب
87	خاتمة الفصل الثاني
89	الخاتمة
93	قائمة المراجع
97	الملاحق
-	الملخص



## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات لأجنبية	38
02	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية.	40
03	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية.	43
04	جدول يوضح شروط الحصول على البطاقة MASTER / VISA	63
05	سلم ليكرت الخماسي	72
06	قيمة معامل ألفا كرو نباخ لمحاو الاستبانة.	72
07	تداول الاستبيان	73
08	نتائج التوزيع الطبيعي.	74
09	توزيع العينة حسب متغير الجنس	76
10	توزيع العينة للعينة حسب متغير العمر.	77
11	توزيع العينة حسب المستوى التعليمي	77
12	توزيع العينة حسب متغير الوظيفة	78
13	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل الأول العمليات المصرفية المستخدمة في الوكال	80
14	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل الثاني حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة	81
15	استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير التابع مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة	83
16	اختبار الفرضية الرئيسية	84
17	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	85



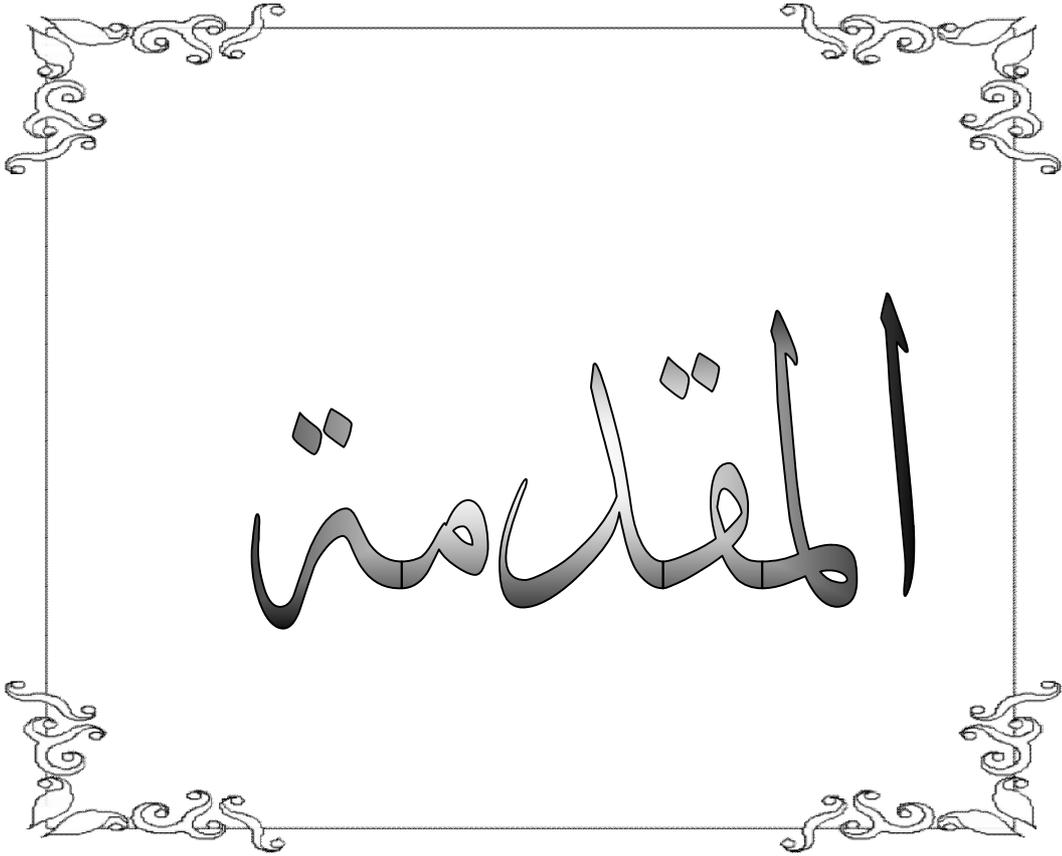
## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
22	مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل	01
51	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائرية	02
54	الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر وكالة تبسة.	03
61	حزمة خدمات AGB ONLINE	04
64	مرحلة الذهاب في المقاصة الإلكترونية	05
65	مرحلة الإياب في المقاصة الإلكترونية	06
76	التوزيع البياني حسب متغير الجنس	07
77	التوزيع البياني للعينة حسب متغير العمر	08
77	التوزيع البياني للعينة حسب المستوى التعليمي	09
78	التوزيع البياني للعينة حسب متغير الوظيفة	10



## قائمة الملاحق

الصفحة	البيان	الملاحق
97	الملف الخاص بفتح حساب جاري لشخص معنوي	01
98	الملف الخاص بفتح حساب الشيك، التوفير والعملية الصعبة	02
99	الملف الخاص بطلب قرض الإيجار LEASING	03
100	الملف الخاص بفتح حساب جاري لشخص معنوي	04
101	الملف الخاص بفتح حساب الشيك، التوفير والعملية الصعبة	05
102	القرض الإستهلاكي	06
103	خطوات عملية التوطين عبر موقع AGB ONLINE	07
104	حدود استعمال بطاقة VISA/MASTER CARD	08
105	خطوات تغيير الرقم السري عبر جهاز الصراف الآلي	09
106	خطوات تحويل الأموال عبر جهاز الصراف الآلي	10
107	استمارة تسليم الصكوك	11
108	استمارة طلب صك مصرفي	12
109	استمارة إلغاء صك مصرفي	13
110	خدمة SMS BANKING	14
111	استمارة طلب القيام بعمليات بالبطاقة الدولية	15
112	الإستجاب	16
115	الإستبيان	17
119	قائمة الأساتذة المحكمين	18
120	مخرجات البرنامج (spss)	19



**أولاً: تمهيد:**

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية في الدول المتقدمة والنامية على حد سواء، وهذا راجع للدور الذي تلعبه المصارف في الحياة الاقتصادية والذي لا يتوقف على حشد وتعبئة المدخرات وتمويل الاستثمارات فقط، بل أصبح وسيلة لتحقيق سياسات الدولة وأهدافها وحلقة الإتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي بفضل تنوع خدماته وتوسع أنشطته.

وقد عرفت المنظومة المصرفية في العقود الأخيرة تغيرات جوهرية فرضتها التغيرات الاقتصادية الحاصلة كظهور التجارة الإلكترونية وعولمة النشاط المصرفي وتحرير الخدمات المالية والمصرفية، والتي كانت نتائج للثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي أحدثت تغيرات كبيرة في قطاعات النشاط الاقتصادي، ولعل من أبرزها القطاع البنكي الذي يمتاز بالمنافسة والتجديد الدوري ومواكبة التقدم التكنولوجي، حيث بادرت مختلف البنوك إلى تكثيف الإستفادة من التقنيات الحديثة لتكنولوجيا الإعلام والإتصال أين أضحت البنوك تقدم عمليات أخرى أكثر سرعة وبأقل تكلفة تسمى العمليات المصرفية الإلكترونية بعد أن كانت تقدم عمليات مصرفية تقليدية تتمثل في منح الإئتمان وقبول الودائع.

وقد عرفت العمليات المصرفية الإلكترونية إنتشارا واسعا لما تتصف به من السرعة وتخفيض التكلفة، إلا أنها لا تخلو من المخاطر بمختلف أنواعها، مما إستوجب على البنوك وضع تحديات جديدة ومتعددة لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية والحد من مخاطرها، وتحقيق الاستقرار في النظام المالي.

**ثانياً: إشكالية الدراسة:**

بالرغم من إنتشار عمليات الصيرفة الإلكترونية إلا أنه نتج عنها عدة تغيرات وتأثيرات مست بالنظام المصرفي مما فرض وجوده ضمن بيئة محفوفة بالمخاطر والتي يجب مراعاتها وإدارتها ووضع إجراءات للحد والتقليل منها قبل تفاقمها، وقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بوتيرة بطيئة مصحوبة بعدة مخاوف مما جعل البنوك العادية تدخل العمليات المصرفية الإلكترونية ضمن نظامها التقليدي بدلا من إنشاء بنوك افتراضية مستقلة على شبكة الانترنت، وتسعى البنوك إلى جلب العديد من الزبائن وذلك من خلال طرحها للعمليات المصرفية الإلكترونية وبالتالي وجب عليها فرض حماية للتحوط أو إجتنب مخاطر هذه العمليات والوقوف على نجاح هذه الخدمات، فمن خلال هذا تتجلى لنا الإشكالية التالية:

- ما مدى مساهمة إجراءات الحماية المتخذة من طرف البنوك في التقليل أو الحد من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية؟ وما واقع ذلك في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-.
- وقصد توضيح مضامين هذه الإشكالية، يمكن الإستعانة بالتساؤلات الفرعية التالية:
- هل تتبنى البنوك الجزائرية أنظمة الصيرفة الإلكترونية؟
  - هل تطبق البنوك الجزائرية التدابير والآليات اللازمة للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية؟
  - هل تؤدي العمليات المصرفية الإلكترونية إلى ظهور الكثير من المخاطر المختلفة؟
- ثالثا: فرضيات البحث:

لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة عن الأسئلة المطروحة تم وضع الفرضيات التالية:

#### الفرضية الرئيسية:

تساهم إجراءات الحماية المتخذة من طرف البنوك في التقليل أو الحد من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### الفرضيات الفرعية

- 1- تتبنى البنوك الجزائرية أنظمة الصيرفة الإلكترونية وتقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 2- تطبق البنوك الجزائرية التدابير والآليات اللازمة للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.
- 3- تؤدي العمليات المصرفية الإلكترونية إلى ظهور الكثير من المخاطر المختلفة.

#### رابعا: مبررات إختيار الموضوع:

##### 1- مبررات موضوعية:

هناك عدة أسباب موضوعية لاختيار هذا الموضوع والمتمثلة في:

- 1- الصيرفة الإلكترونية من ضمن المواضيع الجديدة والحساسة ذات الأهمية البالغة تخدم الاقتصاد الوطني بشكل عام.
- 2- تعتبر الصيرفة الإلكترونية من بين التقنيات الحديثة التي تساهم في استقطاب العديد من العملاء من خلال الصالح الاقتصادي عن بعد.
- 3- موضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية يعتبر إثراء للمكتبة الجامعية.

4- حماية عمليات الصيرفة الإلكترونية تبرز مدى قدرة الوكالة على التحكم في المخاطر المصرفية والحد منها وتضمن سيرورة عمل الوكالة بأحسن وجه.

5- المساهمة في النقاشات والملتقيات حول موضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.

## 2- مبررات ذاتية:

هناك عدة أسباب ذاتية لإختيار هذا الموضوع من بينها:

- 1- الرغبة الشديدة في تناول موضوع الصيرفة الإلكترونية وأعمال البنوك عبر الأنترنت.
- 2- التعرف على أدوات حماية العمليات المصرفية الإلكترونية وما تكسبه من مخاطر.
- 3- محاولة الخوض بعمق في مجال حماية عمليات المصرفية الإلكترونية بإعتباره من المواضيع الحيوية.

## خامسا: أهداف البحث

تهدف هذه الدراسة إلى البحث في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، وتسليط الضوء على العمليات المصرفية الإلكترونية من حيث ماهيتها ومفهومها من جهة وفي مخاطرها ومبادئ الحد من هذه المخاطر من جهة أخرى، كما تهدف إلى التعرف على نظم الحماية المصرفية في بنك الخليج - وكالة تبسة- وجمع البيانات والمعلومات ومحاولة تحليلها وغربلتها وتمحصها ومناقشتها.

## سادسا: أهمية البحث

تعتبر الصيرفة الإلكترونية الوسيلة الأنجع لإختصار الوقت والجهد والمال وذلك للإستفادة من عمليات الصيرفة الإلكترونية حيث أن إقبال الجمهور عليها يرجع إلى وعي أفراد المجتمع بأهمية هذه العمليات والمزايا الناتجة عنها ومن جهة أخرى معرفة درجة المخاطر المحيطة بتلك العمليات وكيفية حمايتها، حيث يعتبر هذا الموضوع من الدعائم الأساسية للاقتصاد الوطني ويساعد في التحوط من المخاطر وحمايتها لتجنب أزمات الصيرفة الإلكترونية التي تمس الاقتصاد بكامله وليس بالوكالة فقط. كما أن إستخدام الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية ليس مجرد طموح بل هو واقع نعيشه حيث أصبحت هناك بنوك افتراضية وعمليات مصرفية عبر شبكة الأنترنت، لذلك كان من المفيد القيام بدراسة لمحاولة تسليط الضوء ومعرفة كيفية عمل المصارف الإلكترونية والرقابة عليها.

## سابعا: حدود الدراسة

من أجل الإحاطة بالموضوع والإلمام به وقصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وجب أن تكون حدود الدراسة البشرية متمثلة في البنوك والفروع الجزائرية ذات الصلة بموضوع الصيرفة الإلكترونية، والحدود المكانية تمثلت في اختيار بنك بولاية تبسة، والمتمثل في بنك الخليج الجزائر- وكالة تبسة-، من أجل التعرف على آليات حماية العمليات المصرفية الإلكترونية وذلك بتوزيع إستبيان على العملاء، والاستجواب والمقابلة على موظفي الوكالة، ثم تحليلها واستخلاص أهم النتائج والتوصيات، وعليه فقد تمت الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي بحدود زمنية امتدت من أواخر شهر ديسمبر إلى غاية شهر ماي خلال سنتي (2018-2019).

### ثامنا: نموذج الدراسة

في ضوء ما تقدم من عرض لمحاوَر الموضوع واعتمادا الأدبيات السابقة سيتم تقديم نموذج البحث المقترح بما فيه المتغيرات المستقلة وتأثيرها على المتغيرات التابعة في الشكل التالي:

المتغير التابع: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية	المتغير المستقل: حماية العمليات المصرفية الإلكترونية
1- مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية: - المخاطر التشغيلية. - مخاطر السمعة. - المخاطر القانونية. - مخاطر أخرى.	1- الصيرفة الإلكترونية: - مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية - ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية. - تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية 2- الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية: - مبادئ الحماية من مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني. - نماذج للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

المصدر: من إعداد الطالبتان

### ثامنا: منهجية البحث

لدراسة هذا البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة وجب استخدام عدة مناهج متكاملة ومتناسقة وذلك بغية الإلمام بالموضوع قيد الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب

النظري للدراسة، وفي هذا الإطار تم الاعتماد على عدة مراجع منها الكتب والمجلات والمقالات والملتقيات إضافة إلى المذكرات والمدخلات والمواقع الإلكترونية وذلك للإحاطة بكل ما يتعلق بموضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، أما الجانب التطبيقي تم إعتقاد منهج الدراسة التحليلي عبر الدراسة الميدانية لتحليل ومناقشة آراء العملاء والموظفين ببنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة- وذلك باستخدام أسلوب التحليل الإحصائي (spss).

### تاسعا: تقسيمات البحث

انطلاقاً من الإشكالية المطروحة ووصولاً لأهداف البحث وإختبار الفرضيات تم تقسيم البحث إلى فصلين، الفصل الأول يتضمن الأدبيات النظرية للدراسة حول موضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية والفصل الثاني يتضمن الإطار التطبيقي للموضوع، وبالتالي قد قسمنا الفصل الأول إلى ثلاث مباحث، يتضمن كل مبحث ثلاث مطالب، حيث ركز المبحث الأول على الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية وتم التطرق في المطلب الأول إلى ثلاث فروع تتضمن عموميات حول الصيرفة الإلكترونية، وتم التطرق في المطلب الثاني إلى فرعين عموميات حول العمليات المصرفية الإلكترونية، أما المطلب الثالث كان حول تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية، ثم جاء المبحث الثاني المتعلق بالحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية مقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول حول مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث تم التطرق في المطلب الثاني إلى مبادئ الحماية من مخاطر العمل المصرفي، أما المطلب الثالث كان حول نماذج للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، أما المبحث الثالث الأخير مخصص للدراسات السابقة وقسم إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول للدراسات الأجنبية والعربية والمطلب الثاني للدراسات المحلية والمطلب الثالث موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.

الفصل الثاني مخصص للدراسة التطبيقية والميدانية يحتوي على ثلاث مباحث، المبحث الأول الحماية من المخاطر الناجمة عن العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج - وكالة تبسة- والذي يتكون من ثلاث مطالب، المطلب الأول فيه تعريف بمجتمع الدراسة، والمطلب الثاني الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة- والمطلب الثالث مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وطرق حمايتها من طرف بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة - ثم نجد في المبحث الثاني عرض لنتائج الدراسة ويتجزأ إلى ثلاث مطالب.

**صعوبات البحث:**

تم التعرض للعديد من الصعوبات من أجل إنجاز هذا البحث من بينها:

- صعوبة الحصول على المعلومات من الوكالة.

- العدد القليل لموظفي الوكالة.

**التعريفات الإجرائية**

**الصيرفة الإلكترونية:** وتتمثل في إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي إستخدام التكنولوجيا الإعلام والإتصال الجديد سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريد بها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان

**العمليات المصرفية الإلكترونية:** وهي العمليات والنشاطات التي يتم عقدها وتنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت وغيرها، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الدفع الإلكتروني وأيضا المؤسسات التي تتعاطى التحولات النقدية الإلكترونية ولها مواقع للشراء والبيع.

**الحماية:** هي وظيفة إدارية داخل البنك هدفها التقليل أو الحد من الخاطر.

**الحماية الإلكترونية:** هي عبارة عن البرامج والأجهزة والوسائل الإلكترونية التي تهتم بمتابعة الأنشطة والوقوف عليها وتصحيح الأخطاء الإلكترونية.

الفصل الأول:

الإطار النظري للدراسة

## مقدمة الفصل الأول

تعتبر للصيرفة الإلكترونية جانبا هاما من جوانب التجديد في القطاع المصرفي في خضم عديد التحديات التي يفرضها الاندماج في الاقتصاد العالمي على هذا القطاع الاقتصادي الهام، خصوصا وأن من أبرز ملامح المرحلة الراهنة، المنافسة الشديدة المستفيدة من آخر ثمار تكنولوجيا الإعلام والاتصال. قد طرأت على الساحة المصرفية تغيرات متلاحقة وبايقاع متسارع على نحو بات معه الشكل التقليدي للبنوك محل التهديد، ما أدى إلى ظهور العمليات المصرفية الإلكترونية بأشكالها ووسائلها المتعددة والتي بدأ استخدامها يزداد زيادة ملحوظة محدثة تطورا كبيرا في القطاع المصرفي، ولقد صاحب هذه العمليات الإلكترونية ظهور مخاطر مصرفية كثيرة مما أوجب تعزيز خطوات للحماية ضد هذه المخاطر وإدارتها إدارة سليمة تضمن سلامة قطاع البنوك.

وسيتم التطرق في هذا الفصل إلى الأدبيات النظرية للدراسة من خلال المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية؛
- ❖ المبحث الثاني: الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية؛
- ❖ المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية

لقد انعكست التطورات التكنولوجية الحديثة والمتسارعة على أداء مختلف القطاعات الاقتصادية بصفة عامة، والقطاع المصرفي بصفة خاصة وأسهمت في إحداث تغييرات هيكلية فيه جعلت المصارف تنتقل من الصيغة التقليدية في تعاملاتها إلى الصيغة الجديدة أو ما يعرف بالصيرفة الإلكترونية، والتي تطرقنا لها من خلال المطالب التالية:

❖ **المطلب الأول: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية؛**

❖ **المطلب الثاني: ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية؛**

❖ **المطلب الثالث: تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية.**

### المطلب الأول: مدخل إلى الصيرفة الإلكترونية

لقد عرف عالم الأعمال المصرفية تحولاً نوعياً غير من أبعاد وأهداف إستراتيجيات المصارف في العقود القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية عامة بالإتجاه نحو تقديم نوع جديد من الخدمات يتماشى مع ما أصبحت تتسم به سوق الصيرفة، ومن هنا يرى البعض أن على المصارف أن تطور من أدائها تماشياً مع الظروف المحيطة بها ويتجسد هذا التطور في الصيرفة الإلكترونية.

### الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية نوجز بعض منها في ما يلي:

#### أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية وأهدافها

**1- تعريف الصيرفة الإلكترونية:** تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية أي استخدام التكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديد سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتنقل إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدونها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان.<sup>1</sup>

كما تعرف أيضاً على أنها تعني إتجاه البنوك نحو التوسع في إنشاء مقار لها عبر الانترنت بدلاً من إنشاء مقار ومباني جديدة.<sup>2</sup>

وعليه فالصيرفة الإلكترونية تعني قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة من

خلال شبكات بالاتصال الإلكتروني.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> وسيم محمد حداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2012، ص 55.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 56.

<sup>3</sup> زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، عمان، 2000، ص 23.

## 2- أهداف الصيرفة الإلكترونية: تهدف الصيرفة الإلكترونية إلى:<sup>1</sup>

- وسيلة لتعزيز حصة المصارف في السوق المصرفي.
- وسيلة لتوسيع نشاطات المصارف داخل وخارج الحدود الوطنية.
- وسيلة لتخفيض التكاليف.
- إتاحة المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على الخدمات المصرفية وغير المصرفية في أي وقت وأي مكان.

### ثانياً: دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كنتيجة تفاعل عدة عناصر، من أهمها:<sup>2</sup>

- ثورة الإتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة إعتقاداً على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الإنترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية التي إعتادت هذه المؤسسات المالية التعامل في ظلها ومعها، مما جعل التطور الواعي لإستراتيجيات وأساليب عمل المصارف ضرورة حتمية وليس ترفاً أو هدر للأموال.
- وجود منافسة شديدة بين المصارف والمؤسسات المالية أيضاً، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الإقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعاداً دولية فيظل تحرير التجارة العالمية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين، حيث أصبح العديد منها يقدم مجموعة الخدمات وثيقة الصلة بعمل المصارف.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للمصارف أو غيرها من المؤسسات المالية لتقديم أفضل خدمة لعملائها، خاصة أن كثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية.
- وعليه فتبعاً لتغير الظروف والأحوال السائدة يتوجب تغير الأدوات والوسائل إذا لا يمكن مواجهة هذه التطورات بوسائل تقليدية الأمر الذي تطلب تحولات جذرية في العمل المصرفي دفعت لظهور الصيرفة الإلكترونية.

<sup>1</sup> زياد رمضان ومحفوظ جودة، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>2</sup> وسيم محمد حداد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص 56-57.

## الفرع الثاني: متطلبات الصيرفة الإلكترونية

يتطلب إرساء قواعد الصيرفة الإلكترونية إيجاد بنية تحتية معتمدة على قطاع التكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة إضافة إلى البنية القانونية التي تركز عليها المعاملات الإلكترونية ومتطلبات تنظيمية إضافة إلى بيئة ثقافية وبشرية واجتماعية مناسبة.

### أولاً: البنية التحتية

تتضمن البنية التحتية لبناء الصيرفة الإلكترونية توفر العناصر التالية:<sup>1</sup>

- وجود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للانترنت وفقا لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية.
- وضع خطة مرحلية للبدء في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية وفقا لأولويات تحددها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف المركزي، ووضع النظم القياسية التي تتيح ربط وتبادل البيانات وتطوير التطبيقات المصرفية وتوجيه الجهود للإستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف.
- دعم وتشجيع التعاون الإقليمي والدولي، مما يساعد على التكامل والاستفادة من التجارب الخاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

### ثانياً: البنية القانونية

إن البنية القانونية لأي عمل أو سلوك في المجتمع تمثل الإطار الذي يحكم بيئة الأعمال، وهي تمثل الضمانات الحقيقية للمتعاملين، الأمر الذي يتطلب تغيير وتحديث البنية القانونية والتشريعية الملائمة لدفع حركة الإصلاحات المالية والمصرفية.<sup>2</sup>

### ثالثاً: الوسائل الفنية والمالية والإدارية

يتقدم عنصر التطوير والتنوع على العديد من عناصر ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية، فالمجهود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرص التميز كما ان التفاعلية لا تكون مع التعامل الجدي فقط مع البني التقنية فقط، وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والمالي والخدمي جاءت كوليده لتفكير إبداعي.<sup>3</sup>

### رابعاً: التجهيز والاندماج

نظرا لسرعة التطور فإن معدل إستهلاك الأجهزة والبرامج المستحدثة مرتفع الأمر الذي يستلزم تخصيص موارد مالية أكثر وطاقت أكبر وباستمرار، وعليه فإن الواقع الجديد يشكل مجالا

<sup>1</sup> عرابة رابع، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012، ص 15.

<sup>2</sup> احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون لبنان، 2006، ص 26.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 26.

ضيقاً للمصارف وشركات الخدمات المالية الصغيرة إذا بقيت على حالها، لهذا لا بد من النمو السريع والتجمع للوصول إلى أحجام متوسطة على أقل تقدير، سواء كان ذلك بالتوسع في نطاق الأعمال أو بالاندماج بين هذه المؤسسات والأعمال.<sup>1</sup>

#### خامساً: البنية البشرية

يبقى العامل البشري دائماً هو العنصر الحاسم والأهم، لذا فإن المصلحة تقتضي رفع كفاءته، وعلى المصارف وشركات الخدمات المالية أن تركز فقط على اقتناء أحدث ما توصل إليه العلم من وسائل وبرامج على حساب العامل البشري، ذلك أن الإستثمار في الإنسان هو الإستثمار المولد للثروة على أساس أن الفكر والقدرة الذهنية للإنسان هما الثروة المتجددة وخلافهما مواد معرضة للنفاذ.<sup>2</sup>

#### الفرع الثالث: مزايا الصيرفة الإلكترونية

أدت ثورة الإتصالات والمعلومات إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، نظراً إلى أن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية والتوجه نحو الصيرفة الإلكترونية لتمييزها بعدة صفات من أهمها:<sup>3</sup>

- إنهاء خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة المصرفية.
- أنها تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا طرحاً عدة من المسائل القانونية المتعلقة بأداة الإثبات.
- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيود جغرافية.
- ويمكن للمصرف الذي يرغب في ممارسة الصيرفة الإلكترونية أن يحصل على ترخيص من السلطات المختصة بعد التأكد من الأمور التالية:
- السياسة العامة في تأدية الخدمات المصرفية والمالية والإلكترونية.
- الخيارات التقنية والسياسة الرقابية.
- المشاكل القانونية لتقديم هذه الخدمات.

#### المطلب الثاني: ماهية العمليات المصرفية الإلكترونية

شهدت الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تقدماً ملموساً في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء العمليات المصرفية من خلال شبكات الاتصال الإلكتروني، ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في التقنية المصرفية.

<sup>1</sup> احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان، مرجع سبق ذكره، ص 27.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 27.

<sup>3</sup> ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، 1994، ص 248.

## الفرع الأول: مفهوم العمليات المصرفية الإلكترونية

للعمليات المصرفية الإلكترونية عدة تعاريف كما تتميز بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن العمليات المصرفية التقليدية.

### أولاً: تعريف العمليات المصرفية الإلكترونية

تعرف العمليات المصرفية الإلكترونية بأنها تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لإتصال العملاء بها.<sup>1</sup>

كما تعرف أيضاً بأنها كل العمليات والنشاطات التي يتم عقدها وتنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب والصراف الآلي. والانترنت وغيرها وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الدفع الإلكتروني وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية الإلكترونية ولها مواقع للشراء والبيع.<sup>2</sup>

ومن خلال هذه التعاريف يمكن استنتاج أن:

العمليات المصرفية الإلكترونية هي كل العمليات والأنشطة المالية التي يتم عقدها وتنفيذها بطرق إلكترونية عبر وسطاء.

### ثانياً: خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية

تعمل المؤسسات المصرفية وبشكل مستمر على توسيع دائرة الخدمات بالطرق الإلكترونية حتى باتت العمليات المصرفية الإلكترونية تعتمد بشكل كبير ومتزايد على الوسائل الإلكترونية من سحب أموال وكشف الحساب وتحويل الأموال وغيرها، وتبرز خصائص العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال:<sup>3</sup>

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافسية في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة في ظل الإرتفاع المتزايد في حجم ونوعية تلك الخدمات.
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال وأجهزة الكمبيوتر ببرامج المعلوماتية.
- إنصاف هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة مما يتيح توسع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات المصرفية والمالية أو عبرها، مما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات المصرفية الإلكترونية.

<sup>1</sup> وسيم محمد وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 194.

<sup>2</sup> بن شريف مريم مداخلة بعنوان "الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات" ملتقى وطني حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائر وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2011، 2011/1/12، ص 7.

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، ص 155.

- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصال والتكنولوجيا المتطورة مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية وإنجاز الصفقات المصرفية والتجارية والمالية بشكل عام.
- الاستفادة من المعلومات المجمعّة والمخزّنة على شبكة الانترنت العالمية مما يؤدي إلى توسع الإستثمار في الداخل والخارج على حد سواء.
- أنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخص مباشر بين أطراف العلاقة المصرفية فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيود جغرافية
- خفض تكلفة الخدمات المصرفية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الإلكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقة التجارية واستقطاب العملاء وتيسير أعمالهم وتلبية حاجاتها.
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن الخدمات المصرفية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرسدتهم وتوفير الخدمات الممكنة كإدارة الأرصدة وتحويل الأموال الإلكترونية.
- تخفيض نفقات المصارف لإجراء بعض العمليات المصرفية مما يوفر تكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يحتاجه هذا الفرع من بناء وأجهزة صيانة وعنصر بشري مختص وغيرها.
- توفير المزيد من الفرص الاستثمارية وبالتالي زيادة فرص العمل.
- تسهيل إجراء الأبحاث والدارسات ووضع خطط جديدة وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وبأقل تكلفة.

### ثالثاً: أهمية العمليات المصرفية الإلكترونية

- إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها المالية إلكترونياً باستخدام شبكة الانترنت له أهمية بالغة، تتمثل في:<sup>1</sup>
- تخفيض النفقات التي يتحملها لإجراء بعض العمليات المصرفية المختلفة بدون الحاجة إلى انتقال البنك وهذا يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فرع جديد بما تحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة ومستندات وصيانة... الخ.
- تسويق العمليات المصرفية إلكترونياً يساعد المصارف على استهلاك ميزة تنافسية وبدعم علاقته مع عملائه مما إلى إرتباطهم به والارتقاء بمستوى المعاملات التجارية.
- ن الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى تيسير التعامل بين المصارف وجعله متواصلاً على مدار الوقت كما تغرز رأسمال الفكري وتطوير التكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- إختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية وتوفير المزيد من فرص العمل والإستثمار.

<sup>1</sup> احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 203

- يشكل استخدام الانترنت في البنوك نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بنشأتها وتطورها ومؤثراتها المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين والدارسين وسائر الأطراف المعنية بالأمر.

### الفرع الثاني: أنواع العمليات المصرفية الإلكترونية

يمكن تقسيم العمليات المصرفية الإلكترونية إلى عمليات مصرفية تقليدية مقدمة إلكترونيا وعمليات مصرفية حديثة.

#### أولاً: الخدمات المصرفية التقليدية المقدمة إلكترونياً

تأثرت العديد من الخدمات المصرفية بالتطور الحاصل في ميدان الاتصال فأصبح تقديمها يتم بعيداً عن الإجراءات اليدوية واستخدام الدعائم الورقية وأهم هذه الخدمات:

**1- الشيكات الإلكترونية:** وهي عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحرير للطرف الثاني وإرساله عبر البريد الإلكتروني وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية، ومن ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي، ومن مميزات هذه التقنية أنه لا يشترط توافر كل من الطرفين على حسابات بنفس المصرف الذي يقوم بعملية المقاصة، لأن ظهور نظام المقاصة الآلية أعطى إمكانية إجراء المقاصة بين المصارف بعيداً عن الإجراءات اليدوية.<sup>1</sup>

**2- الإعتماد المستندي الإلكتروني:** إن العمليات الائتمانية التي يقوم بها المصرف كثيرة منها عمليات فتح الإعتماد، وهي عبارة عن عقد يلتزم المصرف بمقتضاه بوضع مبلغ نقدي تحت تصرف العميل خلال مدة معينة، ويكون للعميل الخيار في استخدام هذا المبلغ كله أو بعضه أو عدم استخدامه أو سحب كمبيالات عليه مقابل أجر يتقاضاه المصرف من العميل، وهو يأخذ صورتين رئيسيتين، الإعتماد البسيط والإعتماد المستندي لكونه يتضمن حيازة مستندات ممثلة لبضاعة منقولة أو معدة للنقل.

وعليه فالاعتماد المستندي الإلكتروني يتم من خلال إرسال المستورد طلبه لإصدار اعتماد مستندي عن طريق الانترنت، فإذا وافق المصرف على طلبه يقوم بإرسال نص الإعتماد بنفس الطريقة، وقبل انتهاء الأجل المحدد في الإعتماد يقوم المستفيد بإرسال كافة المستندات المتعلقة بالشحن واللازمة للحصول على قيمة الإعتماد بنفس الطريقة أي إلكترونياً.<sup>2</sup>

**3- التحويل الإلكتروني للأموال:** يتم من خلال أمر يصدره العميل يكون بوسيلة إلكترونية بتحويل مبلغ معين من حسابه إلى حساب آخر، كما قد يكون نتيجة إحدى التعاملات الإلكترونية، وفي هذه الحالة عادة ما يتدخل طرف ثالث وسيط يملك البرمجيات اللازمة لإجراء عملية التحويل بشكل آمن،

<sup>1</sup>Michel Aglietta et Laurence Scialam, **seconde génération de monnaie électronique**, nouveau défis problèmes économiques, la documentation Française, n°2785,2002, p 26.

<sup>2</sup>محمود محمد أبو فروة، الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 53.

حيث يقوم هذا الأخير بإرسال النموذج لدار المقاصة الآلية أو إلى المصرف مباشرة من كفاية الرصيد لإجراء عملية التحويل.<sup>1</sup>

**4- المقاصة الإلكترونية:** وتعرف على أنها عبارة عن عملية تبادل المعلومات بوسائل إلكترونية حديثة ومتخصصة، بالإضافة إلى تحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في الوقت المحدد.<sup>2</sup>

#### ثانيا: الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة

تلعب المصارف دورا هاما في تطوير التجارة الإلكترونية عن طريق ما توفره من وسائل تداول النقود عبر شبكة الانترنت، لهذا تم البحث عن وسيلة تسمح بالقيام بعمليات الدفع بشكل أكثر سرعة بالنسبة لعملاء المصارف ودون الحاجة إلى طلب إذن المصرف، هذه الوسيلة الجديدة تصلح كوسيلة دفع وأداة لإبرام الذمم ووسيط للتبادل ويطلق عليها اسم النقود الإلكترونية وسيتم التطرق لشرح وسائل الدفع الإلكتروني في المطلب الموالي.

#### المطلب الثالث: تطوير العمليات المصرفية الإلكترونية

تعد أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني وسيلة من الوسائل المطورة للخدمة الإلكترونية لتحريك وتسريع الدفع والوفاء لتسوية المعاملات الإلكترونية، والتي تلقى قبولا عاما على المستويين المحلي والدولي من أجل إضافة الأمن والسرية على أداء وسير مختلف المعاملات كحل بديل عن الوسائل التقليدية التي تتطلب وقت وتكلفة أكبر لإتمام مثل هذه التسويات، ويمكن إيجاز أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي.

#### الفرع الأول: أنظمة الاتصال الإلكترونية

تطورت أنظمة خدمة الزبائن وأصبحت تعتمد على وسائل حديثة تسهل على العميل الحصول على الخدمات التي يريدها دون اللجوء إلى مقر البنك وتتمثل في:<sup>3</sup>

#### أولا: نظام خدمة الزبائن عبر الانترنت

يقوم هذا النظام على السماح للزبائن بالتعامل والإستعلام عن حساباتهم عبر شبكة الانترنت الإلكترونية من أجهزتهم الشخصية في المنازل أو المكاتب ويتم ذلك من خلال رقم سري خاص لكل زبون وكلمة سر خاصة به يستطيع تغييرها متى شاء دون تدخل المصرف، يستطيع بواسطتها الدخول في النظام الإلكتروني في المصرف والحصول على الخدمة التي يريدها، أو الحصول على المعلومات التي ينشرها المصرف حول موضوع معين، كأسعار العملات أو نسبة الفوائد على الودائع وغيرها.

<sup>1</sup> بالعايش ميادة واسماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 72.

<sup>2</sup> MASTAFA Hashem, sheriff, **la monnaie électronique**, edition roolles, Paris,2000 , p 48.

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سبق ذكره، ص 71.

**ثانياً: نظام خدمة الهاتف المصرفي**

هذا النظام عبارة عن آلة تسمح للعميل بالاتصال هاتفياً بمصرفه عبر رقم محدد للحصول على المعلومات أو الخدمات التي يريدها والتي يوفرها هذا النظام، كخدمة الرصيد وأسعار العملاء أو طلب دفتر شيكات مصرفية؛ حيث يرد عليه نظام آلي يسمح للعميل بإدخال رقمه السري لتمكن من التعامل مع حسابه أو من طلب الخدمات التي يؤمنها هذا النظام.

**الفرع الثاني: أنظمة الدفع الإلكترونية**

إن تطور العمليات المصرفية الإلكترونية يكون بالاعتماد على أجهزة مخصصة للزبائن تسهل عليه عليهم القيام بمختلف المعاملات المالية آلياً، وتتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

**أولاً: نظام خدمة الصراف آلي**

يسمح هذا النظام للعميل باستخدام بطاقات مصرفية إلكترونية معينة للحصول على مبالغ نقدية أو كشف حساب من آلة الصراف الآلي، المرتبطة بالمصرف وآلة الصراف هي عبارة عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود بطريقة معينة، تستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال إدخالها في مكان مخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من إدارة المصرف الخاص بكل بطاقة، وتحديد العملية التي يريدها العميل. إن آلة الصراف الآلي ذات سعة محددة من العملاء، لذلك فهي تعتبر لخدمة الحالات الطارئة المحدودة من ناحية عدد المرات وكمية النقود، إذ أن نظام هذه الآلة يمنع تكرار الصرف من الرقم عينه في اليوم الواحد ويحدد المبالغ النقدية الممكن سحبها بالإستناد إلى الظروف العلمية حفاظاً على وقته وتسهيلاً لحاجاته وحماية لأمواله في ذات الوقت.

**ثانياً: نظام خدمة البطاقات الذكية**

يقوم هذا النظام على حفظ مبالغ مالية غير نقدية مسجلة في البطاقة الذكية حيث تسمح للعميل من استخدامها لدى نقاط البيع التي تتعامل بهذه البطاقات، تتم تغذية البطاقة الذكية من العميل بالمبلغ الذي يريده من المصرف ويتم الخصم من البطاقة في نقاط البيع حسب مدفوعات العميل حتى يستنفذ كامل المبلغ، أما بالنسبة لنقاط البيع فتكون على اتصال إلكتروني بالمصرف الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة وعلى إمكانية سحب المبلغ المطلوب، وتتم المحاسبة بين نقاط البيع والمصرف نقداً أو حساباً من خلال فاتورة الحساب التي تصدرها الماكينات المعتمدة لدى نقاط البيع والتي تحتوي على كافة التفاصيل المتعلقة برقم حساب العميل والمبلغ المسحوب وتاريخه ووقته ورقم العملية ورقم الآلة.

<sup>1</sup> نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، مرجع سبق ذكره، ص 72.

### الفرع الثالث: أنظمة الربط الإلكترونية

نجم عن التطورات الحديثة في مجال الإعلام والاتصال اعتماد المصارف الإلكترونية على شبكات ربط إلكترونية وتتمثل في:<sup>1</sup>

#### أولاً: نظام خدمة السويتش

يقوم هذا النظام على شبكة ربط إلكترونية بين فروع المصرف الواحد، بحيث يمكن العميل من السحب أو الإيداع في حسابه لدى أي فرع دون ضرورة الحضور إلى الفرع الذي فتح فيه حسابه، كما هو الأمر بالنسبة إلى الشبكات التي يمكن قبضها من أي فرع من فروع المصرف دون ضرورة الحضور إلى الفرع الموجود في حساب الساحب. كما يقوم هذا النظام على الربط الإلكتروني بين المصارف المختلفة لإجراء عمليات التحويل فيما بينها، وتبادل الرسائل الإلكترونية عبر نظام مستقر وعلى درجة عالية من الانتقاء والحماية والأمان.

#### ثانياً: نظام خدمة السويفت

هذا النظام عبارة عن شبكة عالمية تربط المصارف العالمية ببعضها البعض، لإرسال واستقبال الرسائل المالية وغير المالية، تسهيلاً لإجراء العمليات المصرفية بين تلك المصارف في إطار نظام إلكتروني متطور، ولقد تأسست في بلجيكا عام 1987 شركة إنشاء السويفت لتحويل الأموال بين المصارف ولتأمين نقل الأموال بين حسابات المصارف إلكترونياً، إقتصراً على أعضائها والشركاء المساهمين فيها في بادئ الأمر على المصارف ثم توسع ليشمل المؤسسات المالية وشركات التأمين والسمسرة والكفالة والاستثمار، وهناك سعي لإشراك الأفراد بهذا النوع من العمليات. ويقوم السويفت على إرسال وتوزيع الرسائل الإلكترونية بين المشتركين بشكل آمن ومؤكّد في الوقت الفعلي الذي لا يتجاوز 10 ثواني حول العالم.

<sup>1</sup> نادر عبد العزيز شافي، مرجع سبق ذكره، ص ص 74-75.

## المبحث الثاني: الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

إن تقديم العمليات المصرفية من خلال شبكة الانترنت تسبب في إحداث نقلة حضارية في صناعة تقديم الخدمات المصرفية والمالية، وقد أدت التغيرات العالمية مثل تحرير العمليات المالية، إضافة لبعض الخصائص الفنية لتكنولوجيا شبكة الانترنت، إلى إثارة المخاوف والقلق لدى المصرفيين والسلطات الإشرافية مما أدى إلى المطالبة بضرورة توفير الحماية قبل الدخول في العمل المصرفي الإلكتروني، وذلك لتجنب الكثير من المخاطر، والتي تطرقنا لها من خلال المطالب التالية:

❖ **المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية؛**

❖ **المطلب الثاني: مبادئ الحماية من مخاطر العمل المصرفي؛**

❖ **المطلب الثالث: نماذج للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.**

### المطلب الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

يصاحب تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر متنوعة لذلك يجب التعرف على المخاطر التي تتعرض لها البنوك الإلكترونية أو لا ثم مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### الفرع الأول: مدخل إلى مخاطر البنوك الإلكترونية

إن اعتماد البنوك الإلكترونية على التكنولوجيا العالمية بشكل كبير يجعلها عرضة للعديد من المخاطر.

#### أولاً: تعريف المخاطرة

المخاطرة هي جزء جوهري في إنشغالات أي مؤسسة، كيف لا وهي تمثل جميع الأحداث التي قد تؤدي إلى منع هذا التنظيم جزئياً أو كلياً من تحقيق أهدافه أو تعظيم أداؤه، ذلك بتعويض المزايا المستدامة لكل نشاط ترافقه من خلال إستنفار حالة عدم التأكد، تقليص إحتتمالات النجاح، تخفيض الفرص وزيادة التهديدات الناجمة عن تلك الأنشطة في ثلاث أبعاد الربحية والإستمرار والنمو، أو تقضي إلى رفع إحتتمالات الضرر في الموارد المادية أو القيم المعنوية نتيجة عوامل غير متوقعة في الأجل الطويلة أو القصيرة لإتمام العمل المصرفي المستهدف، بحيث يكون أثر هذه المخاطر قابلاً للتقدير من طرف العون الإقتصادي بصفة موضوعية من خلال إحتتمالات رقمية محددة، بينما في حالة عدم التأكد يفترض أن العون لا يستطيع أن يحسب أية قيم محتملة في تقييمه للموقف. ومن ناحية السياسة الأمنية للمؤسسة يمكن القول أنالمخاطرةهي محاولة إستغلال التهديدات، لاسيما التهديدات الخاصة بالموقف المالي و كفاءة الجهاز التشغيلي، والوضعية التنافسية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>AmineTARAZI, Bisques bancaire, **déréglementationfinancièresetréglementationsprudentielle**, PUF, Paris, 1996, P 10.

## ثانيا: أنواع مخاطر البنوك الإلكترونية

تتعرض البنوك الإلكترونية لأنواع مختلفة من المخاطر والمتمثلة في:<sup>1</sup>

- 1- **التهديد:** وهو محاولة تثبيت السير الحسن لنشاط المؤسسة أو التعرض لبقائها وفرض نجاحها، مثل ظهور منافسين جدد أو نقص الكفاءات والخبرات. هناك ثلاث مركبات أساسية للتهديد وهي:
    - 1-1- **الهدف:** وهو المحل الذي يريده المهاجم، مثل: الخصوصيات بكشف المعلومات السرية للغير، السلامة بإلحاق الضرر بكفاءة أو فعالية الأنظمة، إخفاء هجوم على مراكز أخرى بتغيير سجل الأحداث.
    - 1-2- **الطريقة:** وهي التي تقود إلى الهدف، وقد تكون مباشرة أو عن طريق وسيط، ويتم تحديد الطريقة المناسبة لإحداث التهديد بعد رصد معلومات كافية عن الهدف وبعد تحديد الدوافع.
    - 1-3- **الحدث:** وهو الواقعة التي تترتب عنها خسائر، مثل: الغش، الإحتيال، الإختلاس، السرقة، إتلاف الوسائل، التصير في واجب مهني، تزيف بطاقات، القرصنة، التنصيب على الرسائل.
    - 2- **الوهن:** وهو نقاط ومواطن الضعف في المنظمة، والتي من خلالها يستطيع المهاجم تدمير /تخريب /عرقلة المحل الذي هاجم من أجله. ويمكن تصنيفها إلى خمسة أصناف أساسية:
      - 1-2- **وهن متعلق بالإقتصاد الكلي:** تمس الإقتصاد الذي ينشط فيه البنك أو مجتمع المدينين أو الأسواق، وهي تعكس درجة تعرض الإقتصاد إلى الصدمات وحالات الإختلال، مثل: إرتفاع أسعار المواد الأولية، معدل البطالة، معدل النمو، التضخم.
      - 2-2- **وهن منبثق عن النقد الإئتماني:** يتسبب في تضخم الكتلة النقدية، نتيجة الإرتفاع السريع والمفرط في منح القروض، بحيث يكون الأعوان الإقتصاديون متقلون بالديون.
      - 2-3- **مصيدة تقدير المخاطرة:** وهي التي يقع فيها المشاركون في السوق، يؤدي بهم إلى تقديرها بقيمة أقل من القيمة الحقيقية، مثل مخاطر الإقراض بالنظر إلى هامش الإئتمان (spread) لهذا القرض.
      - 2-4- **التركيز:** وهو الإنحصار المحتمل للمخاطر في عدد محدود من المؤسسات أو القطاعات ذات صلة بالبنك مثل قطاع التأمينات
      - 2-5- **تنامي الترابط:** ارتفاع أشكال التبادل / التكامل / التداخل/التشابك بين مختلف وحدات القطاع المالي
- وحتى بين القطاعات الاقتصادية فضلا عن اقتصاديات العالم.

<sup>1</sup> Banque de France, **Gestion du risque de crédit et stabilité financière**, Revue de la stabilité financière, Paris, N :05, novembre 2004, p 116.

## الفرع الثاني: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

مع تطور الصناعة المصرفية، أصبح العمل المصرفي محفوفاً بالمخاطر، بسبب تنوع الأنشطة وزيادة الاعتماد على تكنولوجيا الخدمات المالية والتحرر من القيود وعوامل أخرى كثيرة، أصبحت الأعمال التي تقوم بها البنوك تتسم بالتعقيد بدرجة لم يسبقها لها مثيل. تجدر الإشارة إلى أن العمليات المصرفية الإلكترونية تتميز بمخاطر مختلفة عن العمليات المصرفية التقليدية من حيث الأهمية، بحيث تستحوذ المخاطر التشغيلية على حصة الأسد في مقدار المخاطر الإجمالية، وهذا راجع للأسباب التالية:<sup>1</sup>

- تزايد الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم العمليات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي تنامي الأتمتة، أي إحلال الآلة مكان الموارد البشرية في الأنظمة الخدمية كاستخدام شبكات الاتصال الإلكترونية لتأدية عمليات مصرفية تقليدية أو مبتكرة لفئة من الزبائن يعد أحد المنافذ للتعرض إلى خسائر تشغيلية.
- فشل برامج تغذية وصيانة الأنظمة، لاسيما الرقابة الداخلية أو عدم كفاية النفقات والموارد إزاء ذلك.
- ضعف السياسة الأمنية المصاحبة للعمل المصرفي الإلكتروني، بحيث تنشأ المخاطر من جراء أخطاء المرخص لهم مثل: تجاوزات من الموظفين في البنك أو إساءة الاستخدام من قبل الزبائن لعدم الإحاطة بالإجراءات العملية، أو تنشأ من إختراق غير المرخص لهم.
- الاستخدام المتزايد لتقنيات تخفيف المخاطر وفق السياسات الوقائية الأمنية، مثل التشفير، التحقق من المستخدم، التوقيع الإلكتروني، تدريب الموظفين، الضمانات الإستعانة باتفاقيات التعهد من الباطن وأنظمة المقاصة والتسوية قد يخفف مخاطر معينة لكنه يوسع تعرض البنك إلى مخاطر هامة أخرى.

### أولاً: المخاطر التشغيلية

- تنشأ هذه المخاطر نتيجة لعدم وضع التأمين الكافي أو عدم ملائمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة بالإضافة إلى إساءة الاستخدام من قبل العملاء.
- 1- عدم وجود التأمين الكافي للنظم:** تنشأ أساساً عند إمكانية إختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستخلاصها سواء تم ذلك خارج البنك أو من العاملين به، إضافة إلى ظاهرة القرصنة المتنامية على شبكة الانترنت عن طريق عصابات حولية ترتكب جرائم منظمة على شبكة العالمية على هذه الشبكة العالمية خاصة في مجال تبييض الأموال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Colmate de Bâle sur contrôle bancaire, **Saines pratiques pour gestion et la surveillance du risque opérationnel**, BRI, Bâle, février 2003.

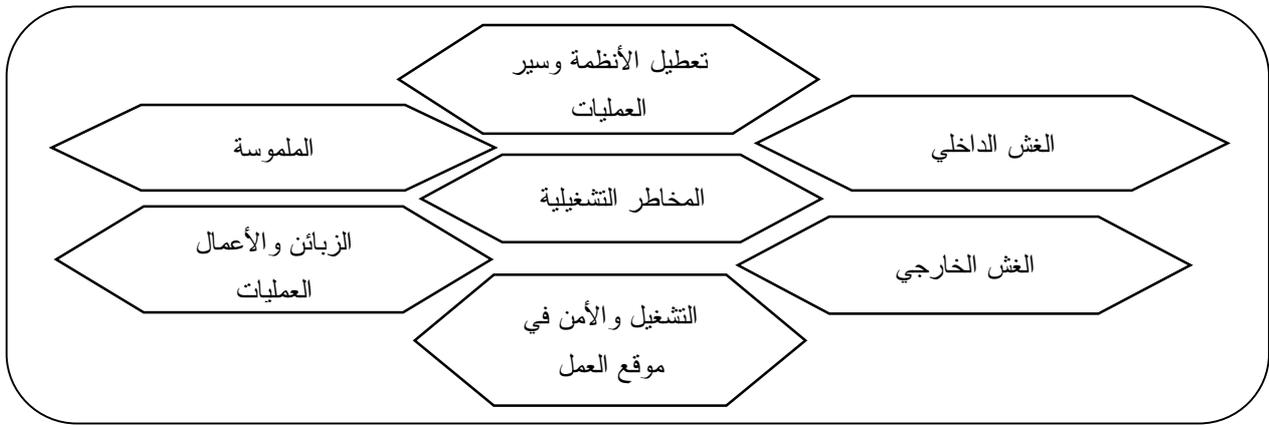
<sup>2</sup> مهوب سماح، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منوري قسنطينة، 2005/2004، ص 155

2- عدم ملاءمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة: تنشأ أساساً من إخفاق النظم بمعنى عدم كفاءتها بمواجهة متطلبات العملاء وكذا تنتج عن عدم السرعة في حل مشكلة الصيانة للنظم، خاصة إذا كانت تتطلب مصادر من خارج البنك لتقديم الدعم الفني للبنية التحتية.<sup>1</sup>

1- إساءة العملاء لاستخدام النظم: ينتج هذا الخطر نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية، وكذا نتيجة سماحهم لعناصر إجرامية بالدخول إلى حساباتهم، كاستعمال أحد العملاء رقم بطاقته في برنامج غير محمي يسمح للغير بالحصول على المعلومات الشخصية.<sup>2</sup>

والشكل الموالي يوضح مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل

الشكل رقم (1): مركبات المخاطر التشغيلية لدى البنوك وفق لجنة بازل



المصدر: عبد الرازق خليل، حمزة طيبي، إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق معايير لجنة بازل الدولية، ص 5.

### ثانياً: مخاطر السمعة

ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة لعدم قدرة المصرف على إدارة نظمه بكفاءة أو نتيجة حدوث إختراق أثر فيه، وهذا يؤدي إلى انتشار رأي سلبي على المصرف ويمتد حتى للمصارف الأخرى وتنتج

عنه خطورة كبيرة في فقدان ثقة العملاء مما يؤدي إلى انخفاض المردودية وبالتالي تنخفض القيمة السوقية لأسهم المصرف وهذا يهدد استقراره.<sup>3</sup>

### ثالثاً: مخاطر قانونية

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين والقواعد المقررة، خاصة تلك التي تحميها من غسل الأموال، كما تقع نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات

<sup>1</sup> احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 35.

<sup>2</sup> Saleh M. Souli et Andrea Schmecker, les enjeux de la banque électronique, Finance et développement, Septembre 2002, p 50.

<sup>3</sup> منيرة الجنيهي وممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005، ص 231.

المصرفية الإلكترونية أو نتيجة لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام الوساطة الإلكترونية، وهي تتعلق غالباً بالتوقيع الإلكتروني أو عدم صحة بعض البنوك أو عد قابليتها للتنفيذ.<sup>1</sup>

#### رابعاً: مخاطر أخرى

تختلف المخاطر التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني فقد تكون نتيجة إستمرار عدم نضج الوعي لدى العملاء بهذا الاتجاه الجديد للخدمات المصرفية وهذا الأمر يحتاج إلى وقت ليس بالقصير، إضافة إلى خشية المصارف من إمكانية فقدان الاتصال المباشر مع العملاء وما يمثله من احتمال ضياع فرص لتسويق خدمات مصرفية إضافية.<sup>2</sup>

كما يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالخدمات التقليدية كمخاطر الائتمان السيولة، سعر الفائدة، مخاطر السوق وتبديل العملة...

#### المطلب الثاني: مبادئ الحماية من مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني

ترتكز الصناعة المصرفية في مضمونها على فن إدارة المخاطر، وعليه فإن قياس المخاطر بغرض مراقبتها والتحكم فيها هو دور أساسي تعمل به إدارات المخاطر في البنوك مما يجعل لها أهمية كبيرة تتمثل في:<sup>3</sup>

- المساعدة في تشكيل رؤية مستقبلية واضحة، يتم بناء عليها تحديد خطة وسياسة العمل.
- تنمية وتطوير ميزة التنافسية للبنك عن طريق التحكم في التكاليف الحالية والمستقبلية التي تؤثر على الربحية.
- تقدير المخاطر والتحوط ضدها.
- المساعدة في اتخاذ قرارات التسعير.
- تطوير إدارة محافظ الأوراق المالية والعمل على تنويع تلك الأوراق، من خلال تحسين الموازنة بين المخاطر والربحية.

#### الفرع الأول: مبادئ إدارة المخاطر المصرفية

تشمل الحماية من مخاطر العمل المصرفي على التقييم والرقابة والمتابعة وذلك على النحو التالي:<sup>4</sup>

#### أولاً: تقييم المخاطر

ويشمل التقييم ما يلي:

- تحديد المخاطر التي قد يتعرض لها البنك ومدى تأثيرها عليه.

<sup>1</sup> مهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 116.

<sup>2</sup> احمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص 27.

<sup>3</sup> منيرة الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سبق ذكره، ص 23.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص 24.

- وضع حدود قصوى لما يمكن للبنك أن يتحمّله من خسائر نتيجة التعامل مع هذه المخاطر.

### ثانياً: الرقابة على المخاطر

وتشمل هذه الرقابة على ما يلي:<sup>1</sup>

#### 1- تنفيذ سياسة وإجراءات التأمين: تهدف إلى:

- تحديد شخصية التعامل مع النظم /التصديق.

- ضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات.

- ضمان الحفاظ على سرية معاملات العملاء.

- ضمان عدم إنكار المرسل الرسالة لها.

#### 2- إجراءات التأمين الإضافية الخاصة بإصدار وسائل الدفع الإلكترونية: تهدف إجراءات

التأمين الإضافية الخاصة بإصدار وسائل الدفع للإلكترونية إلى:

- الاتصال المباشر مع مصدر البطاقات أو المشغل المركزي للحماية من التزيف.

- متابعة العمليات الفردية.

- الاحتفاظ بقاعدة بيانات مركزية لتتبع عمليات غسيل الأموال.

- توافر شروط الأمان في البطاقات الذكية، أو غيرها مع مراعاة وضع حد أقصى لما يخزن على

البطاقة.

- تدعيم الإتصالات بين المستويات المختلفة بالبنك من مجلس الإدارة والإدارة العليا وبين العاملين

بشأن سلامة أداء النظم، وتوفير التدريب المستمر للعاملين

- استمرارية تقدم وتطور الخدمات.

- اللجوء إلى مصادر خارج البنك لتقديم الدعم الفني.

### ثالثاً: متابعة المخاطر

تتمثل متابعة المخاطر في اختبار النظم وإجراء المراجعة الداخلية والخارجية وذلك على النحو التالي:<sup>2</sup>

#### 1- إجراء اختبارات دورية للنظم: والتي يكون من ضمنها:

- إجراء اختبارات إمكانية الإختراق والتي تهدف إلى تحديد وعزل وتعزيز تدفق البيانات من خلال

النظم وإتباع إجراءات لحماية النظم من المحاولات الغير العادية للإختراق؛

- إجراء مراجعة دورية من خلال النظم للتأكد من فاعلية إجراءات التأمين والوقوف على مدى

إنتساقها مع سياسات وإجراءات التأمين المقررة.

<sup>1</sup> منيرة الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سبق ذكره، ص 25.

<sup>2</sup> منيرة الجنيبي وممدوح الجنيبي، مرجع سبق ذكره، ص 26.

2- إجراء المراجعة الداخلية والخارجية: تساهم المراجعة الداخلية والخارجية في تتبع التغيرات وحالات عدم الكفاءة وتخفيض حجم المخاطر بهدف التحقيق من توافر سياسات إجراءات متطورة والتزام البنك بها.

### الفرع الثاني: الرقابة على مخاطر العمل المصرفي الإلكتروني

إهتمت السلطات الرقابية بتشجيع الممارسات الهادفة إلى إدارة مخاطر البنوك، ومعالجة القصور في أدوات التعامل مع المخاطر، حيث توجد عدة معايير يعتمد عليها من أجل الإدارة الحصيفة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية أهمها:<sup>1</sup>

#### أولاً: الرقابة المصرفية بالتركيز على مخاطر الصيرفة الإلكترونية

عندما نتكلم عن الرقابة على البنوك فإننا نتكلم عن الرقابة المصرفية، وهي رقابة تمارس من طرف جهات من خارج البنك تابعة للبنك المركزي أو السلطة النقدية للدولة، بحيث تقوم هذه السلطات الرقابية بمهمتها المتمثلة في متابعة إمتثال البنوك للأمر والتعليمات الصادرة عن البنك المركزي والهيئات التابعة له ومن ثم معالجة التجاوزات المسجلة بحكم القانون أو بحكم التنظيم، وكذا فتح أبواب الحوار مع البنوك للبحث في القضايا التي تعرقل السير الحسن للمؤسسة المصرفية، أو تحد من فعالية لجنة الرقابة أو لمعالجة أي قصور في التنظيم الإحترازي بفعل المحيط المصرفي، ثم اتخاذ إجراءات مناسبة وسريعة لتصحيح الوضع. مثلاً تعتمد سلطة الرقابة إستراتيجية بعد تقييم الاحتياجات المالية لمواجهة المخاطر، مفادها العناية بالبنوك التي تتميز بشكل (Profile) محدد من المخاطرة الإجمالية أو لاحتلالها موقعا حساسا أو لمزاوتها نشاطا هاما في الاقتصاد الوطني، فمن بين التعليمات التي تطلقها إتحاد البنوك أو التنظيم المصرفي في إطار الرقابة المصرفية:<sup>2</sup>

1- إعداد السياسات وتنفيذ الإجراءات: تصدر السلطات الرقابية ترتيبات تحكم السياسات التي تنتهجها إدارة البنك لتغطية مخاطر أنشطته، وتحقق فيما بعد من امتثال البنك لهذه المتطلبات، من أهم الممارسات التي تطلبها السياسة الأمنية إعداد برنامج شامل أو تطوير البرنامج الحالي، بحيث يأخذ بعين الإعتبار العمليات المصرفية الإلكترونية الجديدة، ويحدد بالتفصيل المسؤوليات والمهام لجميع الأطراف، بالإضافة إلى التدابير التي سيقوم بها البنك في حال خرق الخطوط الأمنية وهذا يتطلب ضمن ترتيبات المعالجة تقدير تكلفة الإختراق وموافاة مجلس الإدارة دوريا بدرجات المخاطر المترتبة عن هذا النشاط.

<sup>1</sup> أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، مرجع سبق ذكره، ص 235.

<sup>2</sup> رديم حسن هوارى معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة الملتقى الوطني الأول للمنظومة المصرفية الجزائر والتحويلات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف يومي 14 - 15 ديسمبر، 2004 ص 321. نشرت على صفحة الأنترنت على الرابط: [www.ratoul.voila.net/resumcoll.htm](http://www.ratoul.voila.net/resumcoll.htm)

2- كثافة المعلومات وقنوات تدفقها: تقوم سلطات الرقابة بتقييم أنظمة المعلومات وأنظمة التقارير أو التوثيق لدى المؤسسة المصرفية، بغرض تحديد مواطن الضعف التي تؤدي إلى تشويه أداء المهام الملقاة على عاتق الإدارات العليا والتنفيذية وانحراف القرارات.

3- النزاعات بين الأطراف ذات العلاقة: ضمن متطلبات الحوكمة أي الإدارة الرشيدة للبنوك، يتعين على سلطات الرقابة دعم البنك في ضبط العلاقات مع الأطراف ذات الصلة به، بتوضيح لكل جهة ما عليها من واجبات لتتال ما لها من حقوق، أو تجنب المؤسسة تضارب المصالح وتوجيه القرارات خصوصاً الإستراتيجية نحو مأرب شخصية، بين: مجلس الإدارة، كبار المساهمين، المقترضين، الجهاز التنفيذي

علاوة على المدققين الداخليين والخارجيين.

4- دور مجلس الإدارة ومسؤولياته وإتجاه سلطة الرقابة: تقع مسؤولية إدارة البنك بشكل أساسي على مجلس الإدارة، فتمثل مهمته في رسم السياسات وإقرار النظم والتأكد من سلامة تنفيذها والمحافظة على حقوق المودعين وأمالك البنك، بالتالي هو المسؤول الأول أمام السلطات الرقابية عن أداءات البنك ونتائجه، لاسيما متانة المركز المالي وشفافية المعلومات المصرح بها إلى السلطات الرقابية، بما في ذلك إشعارهم بمرشحين لعضوية مجلس الإدارة أو الإدارة التنفيذية والتعيين. لذا، يتعين عليه المصادقة على إستراتيجية البنك في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية إلى جانب الموافقة على سياسات الإدارات التنفيذية في إدارة المخاطر وتقييم نظام الرقابة الداخلية عن طريق لجان مختصة تابعة له.

5- دور الجهاز التنفيذي ومسؤولياته وإتجاه سلطة الرقابة: تعمل السلطات الرقابية على إملاء الشروط الواجب توفرها في الموارد البشرية التي تتولى مسؤوليات الإدارة التنفيذية في البنك، من بين ذلك: الكفاءة العملية، الأهلية العلمية، السمعة الجيدة والخبرة المناسبة، الأمانة، خلوه من سوابق عدلية... الخ، من ناحية أخرى كفرض جملة من المتطلبات على البنوك تحكم أفعال الإدارة التنفيذية نحو تصريف شؤون البنك وفق السياسات المرسومة من قبل مجلس إدارته في ظل الالتزام بجميع القوانين، نحو نوع العلاقة بين هذه الإدارة و المفتشين الذين ترسلهم السلطات الرقابية، نحو التقارير الإحترازي والإحصائية المطلوبة من قبل مجلس الإدارة أو السلطات الرقابية... وهكذا.<sup>1</sup>

6- توجيه أعمال المدققين الداخليين والخارجيين: يتعين على السلطات الرقابية تشجيع البنوك من خلال معايير تصدرها حول المدقق الداخلي وأعمال المدقق الخارجي، من شأنها تنظيم تعيين المدققين ومسؤولياتهم (المهنية، المدنية والجزائية) وعلاقتهم بالسلطات الرقابية، بشكل يكفل الحياد والموضوعية في تبعية دائرة التدقيق إلى مجلس الإدارة، ويضمن إضافة إلى ذلك إستقلالية المدقق في أداء مهنته عن إدارة البنك وحتى عن ضغوط المساهمين.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> رحيم حسين، هواري معراج، مرجع سبق ذكره، ص 322.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص 322.

## ثانياً: الإدارة السليمة لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

جميع الترتيبات الإدارية والممارسات التي تهدف إلى حماية أصول البنك وأرباحه من خلال تدنية احتمالات الخسائر وأثارها إلى أقل مستوى ممكن، وليس الغرض من إدارة المخاطر هو تجنبها لأن ذلك أمر مستحيل ولكن القصد هو التعرف على وجودها وتحديد هويتها وقياسها ومن ثم وضع الأنظمة الكفيلة بضبطها (الاحتواء و/أو الاستئصال و/أو الحد من شدها) أو مضادة لها، بمعنى آخر التي تشمل أساليب وتقنيات وقائية وأخرى علاجية، المقبول لدى لجنة بازل وحتى المختصين بشأن المخاطر، بحيث أنا لإدارة السليمة لا تنقصها الجزئيات التالية:<sup>1</sup>

**1- التحقق وتحديد هوية المخاطر ومصادر الضرر:** تحمل هذه القاعدة بمقتضى السعي إلى الكمال في تحقيق الأهداف، لذا التحديد هو اكتشاف التفاوت بين ما هو منجز وما هو متوقع، نتيجة عوامل تنقله من الربح إلى الخسارة، منها عوامل داخلية مثل: هيكل البنك، طبيعة الأنشطة، نوعية الموارد البشرية وتعديل التنظيم والأنظمة، وعوامل خارجية مثل: احتدام المنافسة والصدمات التي تمس القطاع المصرفي، التقدم

التكنولوجي. وكذا لاحتلالها موقع الأساس لتحضير معايير احترازية ضد المخاطرة ونظام (مخطط) ملائم يسهر على متابعة تحركات المخاطرة والتحكم فيها.

**1- قياس المخاطرة:** لأجل رصد دقيق وجيد لمسار المخاطرة، ومن ثم حشد الموارد الضرورية لإدارة، يمكن الاستعانة بأدوات التقييم التالية:<sup>2</sup>

**1-2- التقييم الذاتي:** يقوم على إعداد قائمة بالعناصر القابلة للتعرض إلى المخاطر (مثلاً: القيادة، العمال، الزبائن، الإستراتيجية والعمليات، الموارد الأخرى، نتائج الشركة) وقياس مدى التغيرات الحاملة للخسائر بواسطة مصفوفة محتواة في جدول القيادة، يُمكن من تحويل القياسات الكيفية إلى تقييمات كمية للمخاطرة المترتبة من نشاط يأخذ أولاً بعين الاعتبار أدوات التلطيف، بحيث المدركات في هذا الجدول تعين البنك على تخصيص رأس المال الإقتصادي للحماية من هذا الصنف من المخاطر.

**2-2- الخرائطية:** تحديد أصل الضعف ومكان التضرر ووصف الحالة حسب الوحدات المتنوعة للبنك أو بدلالة وظائفه التنظيمية أو وفق سلاسل العمليات، تمكن الإدارة على أساس الإحداثيات من مباشرة الأفعال الملائمة بعد ترتيب الأولويات، هذه العملية تعتمد بشكل جوهري على نتائج القياس ودلالة مؤشرات المخاطرة.

**2-3- مؤشرات المخاطرة:** هي إحصائيات و/أو مقاييس متنوعة، غالباً ما تكون ذات طبيعة مالية، والتي يمكن أن تعطي فكرة دقيقة حول تعرض البنك إلى المخاطرة. هذه المؤشرات يعاد النظر

<sup>1</sup> علي بدران، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل 2 والمحاسبة، الفصل الثالث، العدد 23، بازل، 2005، ص 10.

<sup>2</sup> رحيم حسين، هواري المعراج، مرجع سبق ذكره، ص 322.

فيها دوريا (كل شهر أو كل فصل) لإنذار البنك بتغيرات حاملة لخسائر، من بينها مثلا: عدد العمليات غير المنجزة، معدل دوران اليد العاملة، تكرار و/أو جسامه الأخطاء والسهو.

**2-4- تقدير حجم المخاطرة:** تتبع بعض المؤسسات المصرفية هذه المقاربة لتقدير تعرضها إلى المخاطرة من خلال استخدام أدوات مثل: السلاسل الزمنية حول الخسائر يمكن أن تزود بمعلومات نافعة لأجل تقييم التعرض و إعداد السياسة الكفيلة بقبول/التحكم / التخفيف من هذه المخاطرة، وسيلة نافعة لاستغلال هذه المعلومات تتمثل في وضع إطار يسمح بمتابعة وتقييم خصائص حالات الخسارة (التكرار الجسامه وجميع المعلومات وثيقة الصلة بالموضوع) كذلك بعض المؤسسات تزوج بين بياناتها الداخلية حول الخسائر مع البيانات الخارجية لاستنباط العوامل المسببة للمخاطرة وتقييمها بعد تحليل مختلف السيناريوهات.<sup>1</sup>

**3- المتابعة:** من أجل إدارة ديناميكية، يتعين تأسيس نظام متابعة منظم على دورات مكيفة مع تكرار وطبيعة التغيرات في المحيط العمليات. يكشف ويجري تصحيح فوري للنقائص الموجودة في سياسات وإجراءات وعمليات البنك، إضافة إلى تهيئة مؤشرات متقدمة للتنبه إلى المخاطر والبحث عن الأساليب الفنية لاكتشاف وتقدير المخاطر المحتملة التي تدفع إلى تطور الخسائر أو وجودها.<sup>2</sup>

**4- السيطرة والتخفيف من المخاطرة:** من المعلوم أن الانشغال الذي فحواه الحيلة المناسبة لدرء المخاطر هو محور الإدارة السليمة، وأيضا أنه كلما استثمر البنك في أنشطة جديدة أو طور أنشطة تقليدية كلما ارتفعت احتمالات تعرضه للمخاطر، بل أن البعض منها قد تلازمه خسارة ذات تكرار قليل لكنها جسيمة النتائج، فانطلاقا من متابعة الميل وترصد تحركات المخاطر يتبنى البنك في إدارة مخاطره الإستراتيجية المناسبة التي تتخذ عادة وجهين: الوجه الأول التحكم عن طريق الاستحواذ أي حصرها في مستوى معين أو إستئصالها بحذف النشاط أو عدم الخوض فيه، الثاني التخفيف من آثارها نظرا لطبيعة المخاطرة أو التطلع إلى أهداف كامنة وراء نشاط لا يمكن الاستغناء عنه، من خلال أدوات مناسبة (الضمانات، المخصصات، أمن الأنظمة، تدريب الموارد البشرية، اتفاقيات المقاصة...)، ولا تخلو إدارة البنك من المسؤولية باستخدام هذه الأدوات موازاة مع واجب الرعاية بنظام الرقابة الداخلية وتكريس وظيفة التدقيق الداخلي، خصوصا على المحيط التشغيلي عل غرار التركيب المحاسبي.<sup>3</sup>

**5- خطط النجدة:** بمجرد إتمام معالجة قضية المخاطر، يجب وضع خطط القصد منها بعث استغلال أصول البنك واستئناف أنشطته حال التعطل أو العطب، ذلك أن ثمن التوقف لمدة من الزمن يؤثر على أرباح البنك، وأحيانا تتوقف قدرة البنك في إغتنام الفرص على القدرة في استعادة الأرشفة

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 321.

<sup>2</sup> رحيم حسين، هواري المعراج، مرجع سبق ذكره، ص 322.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 323.

(الإلكتروني والمادي) واستخدام الخدمة العاطلة فورا، وأبعد من هذا استحضار اليقظة بتكليف دوري للبرامج المعدة بغرض الاستمرار والاستئناف وتجنب الوقوع في حالة اضطراب في النشاط، حسب سيناريوهات معقولة.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: نماذج للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

نظرا لما يشهده العالم في الآونة الأخيرة من تطور سريع للصيرفة الإلكترونية وجراء استخدام الانترنت في العديد من المعاملات المصرفية فقد تولد لدينا العديد من المشاكل التي قد تنتج عنها مخاطر مصرفية وفي هذا المقام سنتطرق إلى النماذج التي أعدت من قبل لجنة بازل للرقابة البنكية والنماذج الصادرة عن الإتحاد الأوروبي والنماذج المعدة من قبل هونغ كونغ.

#### الفرع الأول: نموذج لجنة بازل للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

بناء على اتفاقية بازل 2 يونيو 2004 فإن أهم الإجراءات الأساسية المعدة لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية مقسمة إلى ثلاثة أقسام أساسية، الأول منها إجراءات تتعلق بتقدير الخطر، وثانيها الحد من التعرض للخطر، أما الثالث فهو إدارة المخاطر.

#### أولاً: تقدير الخطر

لكي يتم تقدير المخاطر لابد من التعرض للإجراءات المتتالية إذ يبدأ البنك بتقدير المخاطر التي من الممكن أن يتعرض لها بعد الوقوف على أهميتها المالية ليتسنى له تحديد تلك المخاطر وبعد ذلك يقوم مجلس إدارة البنك بتحديد الخسائر المالية التي من الممكن أن تلحق بالبنك في تعرضه لمثل هذه المخاطر ومن ثمة يقوم بدراسة وافية مضمونها أنه هل من الممكن في حالة سماح البنك بحلول خطر ما أن يتضاعف ويتفاقم أم لا؟ أن كان وحده وتزامن معه خطر معين فما هي المضاعفات الممكن حدوثها؟ وهل باستطاعة البنك السيطرة عليها ومعالجتها أم لا؟<sup>2</sup>

#### ثانياً: الحد من التعرض للمخاطر

حتى يستطيع البنك أن يحد من المخاطر لا بد من اتخاذ الإجراءات التالية وذلك حسب ما تم اقتراحه من قبل لجنة بازل والمتمثلة في:<sup>3</sup>

1- وضع سياسات وإجراءات للحماية: يحتاج البنك للحد من المخاطر القيام ببعض الأمور المهمة ومنها أن يستخدم نظام حماية على درجة عالية من التقنية للقيام بمهامه بشكل جيد بالإضافة إلى ما يلقي على عاتق البنك من أعمال الرقابة على هذا النظام أثناء استخدامه داخل البنك لمعرفة إن كان هذا

<sup>1</sup> المرجع نفسه، ص 324.

<sup>2</sup> موسى خليل مئري، القواعد القانونية للصيرفة الإلكترونية، أعمال الملتقى العلمي الفكري، كلية الحقوق بجامعة بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2001، ص 29.

<sup>3</sup> بو عافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري الآفاق والتحديات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، أكتوبر 2005، ص 86.

النظام قد أستخدم بطريقة سليمة أم لا، وحتى يستطيع هذا النظام القيام بعمله بالشكل المطلوب منه والمحافظة على سرية المعلومات المزودة له يجب تفعيل العناصر كلها المكتملة لعملية الحماية لإيجاد نظام حماية فعال، لهذا نجد أن لجنة بازل قد أوجدت اقتراحا يتضمن استخدام عدة طرق لحماية النظام الإلكتروني منها على سبيل المثال استخدام كلمة المرور التشفير، والقيام بمراقبة الفيروس ومنعه من الدخول بالإضافة إلى منع أي عمل غير مشروع من الدخول إلى الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في البنك سواء كانت من داخل أو خارج البنك.

**2- الإتصالات الداخلية:** من أهم الأمور التي يجب على البنك مراعاتها في الحماية من المخاطر أن يعمل على تنظيم عملية الاتصال والإطلاع والحوار والتنسيق بين من يقوم بالإدارة والمسؤولين في البنك ومن هم في درجات عليا، أصحاب القرار في البنك، ووضع سياسة جماعية متناسقة لتلقي أي خطر يمكن وقوعه وأن يلتزم الجميع بالخطط والسياسات المرسومة لذلك.

**3- تحديث المتطلبات الإلكترونية وتطويرها:** لكي يستطيع البنك أن يحدث الأجهزة التي لديه لابد من أن يقوم بشكل مستمر ودوري بفحص الأجهزة ونظامها وطريقة عملها ومعرفة عيوبها ومعالجتها، ولكي يتمكن البنك من القيام بهذه الإجراءات الوقائية عليه إستعمال نظام محوري وأساسي ومن خلاله يتم تطوير هذه الأجهزة وأنظمتها.

**4- المصادر الخارجية:** من الواجب على البنك أن يتخذ من السياسات التي تعمل على الحد من المخاطر التي تحدث نتيجة تكليف بعض المصادر الخارجية بالقيام بتقديم خدمات للبنك متعلقة بالصيرفة الإلكترونية مما يتطلب أن يحتفظ لنفسه بتقديم الإرشادات السرية والتوجيهات اللازمة عن المعلومات المتوفرة لديه للمحافظة على سمعته وعلى حقوق الزبائن جراء ما تقدمه المصادر الخارجية من الخدمات المالية فاستخدام البنك للمصادر الخارجية لا يعفيه من المسؤولية التي تقع على عاتقه أمام الزبائن، مما يوجب على البنك أن يتأكد بنفسه من العمليات المالية التي تحدث والبحث عن مقدم خدمة ذي سمعة جيدة ولديه الخبرة الكافية.

**5- إرشاد وتثقيف الزبائن:** أي قيام البنك بتثقيف الزبائن ونشر المعلومات المتعلقة بالخدمات البنكية التي يقدمها وكيفية استخدامها وكل خدمة يدخلها إلى نظامه بأية طريقة سواء كانت عن طريق الندوات والنشرات أو على موقعه على شبكة الانترنت.

**6- خطة مضادة للأعطال الإلكترونية:** يتحتم على البنك الحرص باستمرار على مطابطة مزود أجهزة الكمبيوتر ونظم المعلومات ومن يقدم خدمة الانترنت وشركة الإتصالات بتزويده ببرامج تكون مضادة للأعطال الإلكترونية على أن يستطيع هذا البرنامج استعادة ما فقد من بيانات أو إصلاح المعلومات التي تعرضت للمخاطر ولذا يجب عليه أن يكون دائما على استعداد لتوفير الخدمات المطلوبة منه للزبائن بشكل مستعجل.

## ثالثاً: إدارة المخاطر

وضحت لجنة بازل طريقة إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في عنصرين أساسيين:<sup>1</sup>

1- نظام الفحص والمراقبة: للفحص المسبق فوائد عديدة تعود على النظام البنكي فإذا كانت هذه الفحوصات بشكل مستمر ودوري يتمكن البنك من خلاله تجنب الوقوع في الخطر والتقليل من إمكانية حدوثه مما يجعل البنك على علم ودراية بالأجهزة والأنظمة المستخدمة لديه والمخاطر التي من الممكن أن تلحق به.

2- تدقيق الحسابات: يستطيع البنك أن يوكل مهام التدقيق على الحسابات العائدة له لموظفين أو لشركات خاصة مختصة بأعمال التدقيق للقيام بأعمال التدقيق وبذلك يستطيع البنك الوقوف على الأخطاء التي كانت لديه ليتمكن في المستقبل من تفاديها أو تقليلها، أما إذا تم اختيار خبراء التدقيق من موظفي البنك فمن المستحيل أن يكونوا مستقلين عن إدارة خدمات الصيرفة الإلكترونية.

## الفرع الثاني: نموذج الاتحاد الأوروبي للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

قام الإتحاد الأوروبي بلجنتيه الإقتصادية والإجتماعية عام 1997 بتقديم وثيقة بعنوان: European Initiative in electronic commerce التي من شأنها العمل على تشجيع نمو التجارة الإلكترونية وقد ضمت هذه الوثيقة نظاماً قانونياً معيناً ينظم أعمال القائمين بالخدمات الإلكترونية وأوجدت إلى حيز الوجود أهمية الحماية لهذا النظام بكامل محتوياته من التوقيع الإلكتروني والوثائق المرقمة وإيجاد حماية لوسائل الدفع الإلكتروني لأنها كانت على علم ودراية بأن من الأسباب التي تساعد على انتشار التجارة الإلكترونية وصول الثقة لدى المستخدم بالتجارة الإلكترونية وما يتعلق بها مما يوجب عليها أن توفر من الصفة الجدية والصحيحة بالإضافة إلى تمتع هذه المعلومات بالصحة والدقة، وفي هذا المقام سيتم التطرق إلى حماية العمليات المصرفية الإلكترونية والتي نوهت لها اللجنة في الوثيقة المشار إليها أعلاه.

## أولاً: تحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية

لتحديد مكان إقامة مقدم الخدمات الإلكترونية لابد من الإجابة عن سؤال مهم هو: هل مكان العمل هو مكان الدولة التي يوجد فيها موقع الخدمة الإلكترونية؟ أم هو المكان الذي يمكن من خلاله الدخول إلى الموقع في أي دولة؟ أم هو مجرد صندوق بريد الرسائل الإلكترونية؟ والإجابة عن هذا التساؤل له أهمية كبيرة على الأقل في حدود هذا البحث وذلك لمعرفة من هي السلطة المسؤولة عن الإشراف البنكي لهذا أو ذلك الموقع؟

لمعرفة من هي السلطة المسؤولة عن الإشراف البنكي لهذا أو ذلك الموقع؟

<sup>1</sup> موسى خليل مترى، مرجع سبق ذكره، ص ص 271 – 272.

أما فيما يتعلق بالإتحاد الأوروبي فإن مكان إقامة مقدم الخدمات لا يمت القانون الواجب التطبيق بأية صلة وحتى القضاء الذي سيكون مختصا بالنظر للنزاع في حالة حدوث أي نزاع ناشئ عن العقود المبرمة بالطرق الالكترونية لأن معظم دول الاتحاد الأوروبي تخضع هذه العقود لإتفاقية روما للقانون الدولي الخاص التي تنص في المادة 1/4 منها على أنه يخضع العقد للقانون الذي تم الاتفاق عليه من قبل المتعاقدين وفي حالة عدم الاتفاق يطبق قانون الدولة المعنية به.<sup>1</sup>

### ثانيا: صحة العقود الإلكترونية

إن إبرام العقد الإلكتروني يتطلب إعداد الطرق التقنية للتأكد من صحة العقد الإلكتروني من جهة والاعتراف بقانونيتها من جهة أخرى حيث يعرف التوقيع الإلكتروني بأنه بيانات في شكل إلكتروني موجودة في رسائل بيانات أو مضافة إليها أو مرتبطة منطقيا يجوز أن نستخدم لتعيين هوية الموقع بالنسبة إلى رسالة البيانات ولبيان موافقة الموقع على المعلومات الواردة في رسالة البيانات. قد أكدت التعليمات على ضرورة اعتماد نظام أو معيار دولي واحد بهذا الخصوص والتوسع في اعتماد التوقيع الإلكتروني يقود حتما إلى توسيع التجارة الإلكترونية بما في ذلك العمليات المصرفية وطرق الدفع الإلكترونية لأن المعيار الدولي يعني الاستقرار والحماية والتقليل من مخاطر الإحتيال والمخاطر الأخرى.<sup>2</sup>

### الفرع الثالث: نموذج هونغ كونغ للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

لدى هونغ كونغ إحدى أفضل نظام شبكة الإتصالات الإلكترونية في آسيا يعمل فيها أكثر من 130 شركة تقدم خدمات الانترنت كما قامت هونغ كونغ في نهاية 2006 بإنشاء إحدى أكثر وسائل التطور في العالم للدفع الإلكتروني.

يهدف برنامج هونغ إلى التقليل من المخاطر ويتألف نظام البنى التحتية الإلكترونية في هونغ كونغ من العناصر التالية:<sup>3</sup>

- اتفاقية مقاصة واحدة من أجل إدارة المخاطر.
- إنشاء إدارة تقاص مباشرة.
- نظام تقاص مباشر للأموال بين المصارف.
- محفظة أموال المؤسسة والقدرة على إدارة المخاطر ووضع إجراءات مترامنة تشمل عملية التقاص.
- إجراءات مباشرة بين المستخدمين للإتصال الإلكتروني من أجل تحسين السعر والفعالية.

<sup>1</sup> عبد الرزاق الخليل، عادل نقوش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الإلكترونية، مداخلة مقدمة في الملتي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة جيجل 2004.

<sup>2</sup> شول شهرة، مدوخ ماجدة، الصيرفة الإلكترونية، ماهيتها، مخاطرها، حمايتها، مداخلة مقدمة في الملتي الدولي للمنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، منافسة، مخاطرة، تقنيات، جامعة جيجل الجزائر يومي 07/06 جوان 2005، ص ص 8-9.

<sup>3</sup> جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، ص 122.

- سوق الأوراق المالية الإلكترونية: من أجل نقل سوق الأوراق المالية من هونغ كونغ إلى سوق إلكتروني غير مادي وضعت السلطات حيز التنفيذ ما يلي:
  - إصدار أوراق مالية جديدة إلكترونية.
  - إبدال الأوراق المالية الورقية القديمة بأوراق إلكترونية وتشجيع هذا التحويل.
  - تبني وثيقة شاملة بجميع الإصدارات الواردة في شركات مقيمة خارج هونغ كونغ.
  - اعتماد النقود الإلكترونية في تجارة الأوراق المالية الإلكترونية.
  - هيكلية تقنية مفتوحة علمية وأمنة.
- إن نظام هونغ كونغ يعتبر الأكثر تطورا ويسعى إلى السيطرة على المخاطر من خلال إنشاء نظام تكنولوجي عالمي لتجنب المخاطر من خلال اعتماد نظام مقاصة واحد بين مستخدمي النظام الإلكتروني بموجب إجراءات مباشرة من خلال سوق الأموال الإلكترونية.

## المبحث الثالث: الدراسات السابقة

سيتم التطرق في هذه الدراسة إلى أبرز الدراسات الأجنبية والمحلية التي تتحدث عن حماية العمليات المصرفية الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية، وذلك من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة وإلقاء الضوء عليها لمعرفة كيفية تناولها للموضوع محل الدراسة، وسيتم عرض ذلك من خلال:

❖ **المطلب الأول: الدراسات الأجنبية والعربية؛**

❖ **المطلب الثاني: الدراسات المحلية؛**

❖ **المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.**

### المطلب الأول: الدراسات الأجنبية والعربية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الدراسات الأجنبية والعربية التي تناولت نفس متغيرات الدراسة قيد الإنجاز

#### الفرع الأول: الدراسة الأجنبية

من خلال هذا الفرع سيتم التطرق إلى الدراسات الأجنبية التالية:

**1- Mr. John Hawak (july2003)1- Electronic Banking Group of the Basel Committee on Supervision, Jr- Comptroller of the currency, Washington DC, Bank For International Settlements.**

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك عبر التكنولوجيا والمنافسة الجديدة إلى زبائنها، وذلك من خلال الموزعات الآلية والتي تتضمن عمليات الصيرفة الإلكترونية، كما هدفت إلى إكتشاف المخاطر التي تصيب البنوك كالمخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والقانونية....، ومن بين الأمور التي توصلت إليها أنه يتحتم وجود إدارة ومبادئ للرقابة على أنشطة الصيرفة الإلكترونية، والمخاطر الناتجة عن التعاملات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي كان أهم نتائجها التوصل إلى تقديم (14) مبدأ في مجال الصيرفة الإلكترونية مقسمة على ثلاث محاور الأول يضم مخاطر الإدارة والثاني مخاطر الأمانة والثالث مخاطر قانونية والسمعة.

**2-Jayshree Chavan (Junve 2013)Internet Banking- Benefits and challenges in an emerging economy, Institute of Computer and Management Studies, Pandharpur, Sholapur, Maharashtra, India**

هدفت هذه الدراسة للتعرف على قنوات التوزيع بيع المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية والتعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه هذه الخدمات، ومن نتائجها أن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تغيير جذري في الأعمال المصرفية عن طريق التوسع الحدودي وجلب فرص جديّة وتقليل المخاطر وزيادة المنافسة في الهند وقد أثرت على إستراتيجية البنوك التجارية من خلال خفض التكاليف إضافة إلى ذلك فالصيرفة الإلكترونية توفر الكثير من الفوائد للعملاء.

ومنه الاختلاف يظهر في أن الدراسة كانت حول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بفوائدها وتحدياتها، والدراسة كانت تهتم بمتغيرين، متغير مستقل يتمثل في الرقابة ومتغير التابع يتمثل في الصيرفة الإلكترونية

- بعض الخدمات كسحب مبالغ نقدية لا يتناسب مع طبيعة شبكة الإنترنت، ويطلب التوجه إلى أقرب فرع مصرف، والسحب من ماكينات الصرف الآلية.

- يجب أن تدرس المصارف بدقة كى فية التنوع فى ما يقدم من خلال شبكة الإنترنت، وفى ما يجب تقديمه من خلال الشكل التقليدي للخدمة كالتعامل المباشر مع العميل، خاصة أن هناك بعض العملاء لا يفضلون التعامل مع الخدمات المقدمة من خلال شبكة الإنترنت لأسباب مختلفة أهمها عنصر المحافظة على السرية، والخصوصية، والخوف من المخاطر المرتبطة بشبكة الإنترنت.

### الفرع الثاني: الدراسات العربية

سيتم التعرض في هذا الفرع إلى الدراسات العربية التي تناولت نفس متغيرات الحالة.

#### 1- شادي سلامة الحولي (2015)

"إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل-دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العالمية في فلسطين-"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة.

هدفت الدراسة إلى الوقوف على عملية إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك بمعايير ومتطلبات مقررات لجنة بازل، لتحقيق ذلك الهدف تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة من خلال جمع البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، ومن ثم إعداد إستبانة لهذا الغرض وتوزيعها على موظفي البنوك العاملين في كل من أقسام الخدمات الإلكترونية وأقسام الحاسوب ودائرة المخاطر بعدد إجمالي 120 إستبانة.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تشير إلى توفير إستراتيجية معمول بها لدي إدارة البنوك لتقييم وإدارة ومتابعة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، والإهتمام بإجراءات العمل التي تساهم في ضمان فعالية أنظمة التشغيل مثل وجود خطط طوارئ، ووسائل تخزين البيانات، كما يتم التبليغ والإفصاح عن المخاطر وتوعية العملاء، في حين أظهرت النتائج ضعف عملية متابعة وفحص أنظمة التشغيل.

وقد أوصت الدراسة بضرورة زيادة الإهتمام بالإبلاغ عن المخاطر وتطوير أداء كفاءة العاملين وتعزيز مبدأ الفصل بين المهام وزيادة الإهتمام بعملية الفحص وضمان سلامة أنظمة التشغيل الإلتزام بمعايير الجودة للخدمات الإلكترونية، وضرورة إخضاع معاملات دائرة المخاطرة العلمية للتدقيق الداخلي وتعزيز فرص التعاون بين الدوائر التنفيذية ودائرة التدقيق.

## 2- أبو بكر التاج أحمد دياب (أوت 2014)

"محددات انتشار الصيرفة الإلكترونية -دراسة لعينة من المصارف التجارية السودانية-"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية، كلية الدراسات العليا، قسم العلوم التجارية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على انتشار الصيرفة الإلكترونية ومخاطره في السودان المرتبطة بثلاثة متغيرات وهي: متغيرات التقنية، ومتغيرات البنك، ومتغيرات العميل، وجاءت فروض الدراسة على أن هنالك علاقة بين التقنية المستخدمة وإنتشار الصيرفة الإلكترونية، والفرضية الثانية أن هنالك علاقة بين عوامل جذب العملاء من قبل البنك وإنتشار الصيرفة الإلكترونية، الفرضية الثالثة أن هنالك علاقة بين العوامل المرتبطة بالعميل وإنتشار الصيرفة الإلكترونية.

وإستخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي، تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: هل تمثل عوامل التقنية المستخدمة، وعوامل العملاء، والعوامل التي تخص العميل عوامل مؤثرة على انتشار الصيرفة الإلكترونية في السودان...؟

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن هناك عوامل ترتبط بالمتغيرات الثلاثة محور الدراسة تؤثر على انتشار الصيرفة الإلكترونية في السودان وكانت أهم العوامل التي تؤثر سلباً وهي: أن البيئة التقنية تحتاج إلى مزيد من العمل من قبل الدولة والمؤسسات المالية، تكلفة الحصول على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، هنالك معاناة من فقدان الشبكة عند إستخدام الصيرفة الإلكترونية، معدل إستخدام الخدمات المصرفية عند بعض العملاء يرتبط بالخصائص الشخصية للعملاء مثل، العمر، المؤهل، يواجه العملاء بعض الصعوبات عند إستخدام الصيرفة الإلكترونية، والعوامل التي تؤثر إيجاباً أهمها: إستخدام الصيرفة الإلكترونية يعتبر آمن، توجد قوانين وتشريعات كافية لتنظيم أعمال الصيرفة الإلكترونية وحماية الأطراف المتعاملة فيها، يقدم البنك خدمة مصرفية ذات جودة جيدة، يقوم البنك بالتعريف الجيد لخدماتها، يمتلك العميل المعرفة الكافية بخدمات الصيرفة الإلكترونية ومميزاتها، يضل العميل التعامل مع الصيرفة الإلكترونية بدلاً من التعامل مع موظفي البنك.

وكانت أهم التوصيات: بذل المزيد من العمل من قبل الدولة والمؤسسات المالية على تحسين البنية التقنية للعمل من قبل البنك على نشر أجهزة الصراف الآلي خاصة في الولايات، العمل على التعرف على أهم المشاكل التي تواجه العملاء عند إستخدام الصيرفة الإلكترونية والعمل على حلها، تقديم خدمات مصرفية متنوعة تتناسب مع الخصائص المختلفة لشرائح المجتمع المختلفة.

## المطلب الثاني: الدراسات المحلية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الدراسات المحلية التي تناولت نفس متغيرات الدراسة قيد

الإنجاز

### 1- بكان أمينة (2014)

"الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر-"، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة الجزائر3.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطوير الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية و تقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية وجعلها ذات جودة عالية بالإضافة إلى محاولة إبراز تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الرفع من أداء وفعالية المصارف.

أما أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة تتمثل في: مساهمة التطور التكنولوجي في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية وتأثيرها على أنماط خدمات المصارف في تحسين علاقتها مع زبائنها وعلى ربحيتها وعلى أدائها العام بكفاءة وفعالية، وجود المعوقات الأساسية التي تواجه تحول المصارف نحو الصيرفة الإلكترونية مثل: ضعف البنية التحتية النقدية، ومحدودية الكوادر الإدارية والفنية المؤهلة انخفاض الإمكانيات المعرفية والعلمية للزبائن والمتعاملين مع المصارف، وتركز الثروة لدى كبار السن ارتفاع تكلفة التحول نحو الصيرفة الإلكترونية إلى جانب ضعف الأطر التشريعية والقانونية والتنظيمية. كما توصلت هذه الدراسة إلى اعتبار تجربة الجزائر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية فئوية و تصف حجم التعاملات بها دون المستوى المطلوب، ويرجع ذلك إلى نقص الكفاءات المتخصصة في مجالي التجارة الإلكترونية ونظم الدفع، التشريعات القانونية التي تصدرها سلسلة النقد الجزائرية لضبط عمليات التبادل التجاري، و نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني إلى جانب عدم ميل زبائن المصارف إلى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لانعدام الثقة اتجاه هذا النظام، نقص التواصل الإلكتروني بين المصارف الجزائرية، بينما نجد المقاصة الإلكترونية تحظى بحصة الأسد في المعاملات الإلكترونية في المصارف الجزائرية.

### 2- بوعافية رشيد (2005)

"الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري - الآفاق والتحديات -"، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التجارة الإلكترونية والإقتصاد الرقمي والتي هي من المواضيع الحديثة، إضافة إلى إبراز ماهية الصيرفة الإلكترونية وإبراز أهمية الإعتدال على الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر. كما يستمد هذا البحث أهمية في المكانة التي يحتلها النظام المصرفي في اقتصاد أي دولة، لاسيما في الإقتصاد الجزائري وما يواجهه من تحولات وتحديات جراء الدخول المرتقب للجزائر إلى منظمة التجارة العالمية، وبداية تطبيق الشراكة الأورو الجزائرية؛ وقد انتهى هذا البحث بالتوصل إلى النتائج التالية: وهي إعتدال الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية تركز على التكنولوجيا المعلومات والإتصالات، كما أن إعتدال الصيرفة الإلكترونية كذلك سوف يساهم في تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري بدورها تحقق من حدة الإقتصاد غير الرسمي، وفي الأخير يوصي و يقترح الباحث بالإسراع في مد الشبكة المصرفية من أجل ضمان سرعة، تنفيذ المعاملات المصرفية واستكمال لإصلاحات المالية المصرفية الجزائرية وكذلك تحديث وسائل الدفع وجعلها إلكترونية.

#### المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

من خلال هذا المطلب سنتم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية والعربية وكذلك الدراسات المحلية وذلك لتوضيح العلاقة بين هذه الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

#### الفرع الأول: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

تتم المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات الأجنبية من حيث البعد المكاني والزمني، وسائل الدراسة، الأهداف، والنتائج.

#### جدول رقم 01 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الحالية	
Jayshree Chavan ( June 2013) Internet Banking- Benefits and challenges in an emerging economy, Institute of Computer and Management Studies, Pandharpur, Sholapur, Maharashtra, India	Mr. John Hawak( July 2003) Electronic Banking Group of the Basel Committee on Supervision, Jr- Comptroller of the currency, Washington DC, Bank For International Settlements.	حماية العمليات المصرفية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-	العنوان
الهند	واشنطن	تبسة	البعد المكاني
2013	2003	2019	البعد الزمني
استبيان	إحصائيات	إستبانة	وسائل الدراسة
البنوك الهندية	المجموعة المصرفية الإلكترونية التابعة للجنة بازل	دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-	العينة

	-بنك تسويات الدولية		
<b>الأهداف</b>	<p>هدفت هذه الدراسة للتعرف على قنوات بيع المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية والتعرف على التحديات والمخاطر التي تواجه هذه العمليات .</p>	<p>هدفت هذه الدراسة إلى إكتشاف المخاطر التي تصيب البنوك كالمخاطر التشغيلية ومخاطر السمعة والمخاطر القانونية.</p>	<p>تهدف هذه الدراسة إلى البحث في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، وتسليط الضوء على العمليات المصرفية الإلكترونية من حيث ماهيتها ومفهومها من جهة وفي مخاطرها ومبادئ الحد من هذه المخاطر من جهة أخرى، كما تهدف إلى التعرف على نظم الحماية المصرفية في بنك الخليج -وكالة تبسة- وجمع البيانات والمعلومات ومحاولة تحليلها وغربلتها وتمحصها ومناقشتها.</p>
<b>النتائج</b>	<p>إن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تغير جذري في الأعمال المصرفية عن طريق التوسع الحدودي وجلب فرص جدية والتقليل من المخاطر وزيادة المنافسة في الهند.</p>	<p>التوصل إلى تقدم (14) مبدأ في مجال الصيرفة الإلكترونية مقسمة إلى ثلاث محاور الأول يضم مخاطر الإدارة والثانية الأمانة والثالث مخاطر القانونية والسمعة.</p>	<p>- تتبني البنوك (البنك محل الدراسة ) لأنظمة الصيرفة وتقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.</p> <p>- تؤدى بالعمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل ضعيف، بإعتبار مجمل تعاملات البنوك الجزائر تعتمد على الصيرفة التقليدية، وهذا راجع لآراء العملاء حيث كانت النسبتميل لعدم الموافقة والحيادية بلغ المتوسط العام لمحور مخاطر العمليات الصيرفة الإلكترونية في بنك الخليج وكالة تبسة - (2.44) .</p> <p>- حماية العمليات المصرفية لإلكترونية في البنوك ( البنك محل الدراسة) تساهم في التقليل من المخاطر بشكل فعال، وهذا</p>

حسب نظر العملاء الذين كانت إجاباتهم بدرجات موافقة عالية في محور حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في الوكالة يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.25) في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة- .			
--	--	--	--

### الفرع الثاني: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية

توجد العديد من الدراسات العربية حول موضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية تبدو في الظاهر متشابهة، إلا أنها تختلف عن الدراسة الحالية في العديد من النقاط.

جدول رقم 02 مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية:

الدراسة الأولى	الدراسة الثانية	الدراسة الثالثة	
العنوان	محددات انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة لعينة من المصارف التجارية السودانية.	إدارة مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وفق مقررات لجنة بازل دراسة تطبيقية على البنوك المحلية العالمية في غزة	حماية العمليات المصرفية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك الخليج الجزائري - وكالة تبسة-
البعد المكاني	المصارف السودانية	البنوك العالمية في غزة	بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة
البعد الزمني	ثلاث سنوات ونصف بدأ من 2014	ثلاث سنوات ونصف بدأ من 2015	2019
وسائل الدراسة	إحصائية	إستبانة	إستبانة
العينة	المصارف التجارية السودانية	البنوك المحلية العالمية في غزة	دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-
الأهداف	هدفت الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على انتشار الصيرفة الإلكترونية ومخاطره في السودان المرتبطة بثلاثة متغيرات وهي: متغيرات التقنية، ومتغيرات البنك، ومتغيرات العمول، وجاءت فروض الدراسة على أن هنالك علاقة بين التقنىة المستخدمة و إنتشار الصيرفة	هدفت الدراسة إلى الوقوف على عملية إدارة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية في البنوك بمعايير ومتطلبات مقررات لجنة بازل، لتحقيق ذلك الهدف تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة من خلال جمع	تهدف هذه الدراسة إلى البحث في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، وتسليط الضوء على العمليات المصرفية الإلكترونية من حيث ماهيتها ومفهومها من جهة وفي مخاطرها ومبادئ الحد من هذه المخاطر من جهة أخرى، كما تهدف إلى التعرف على نظم

<p>الحماية المصرفية في بنك الخليج - وكالة تبسة- وجمع البيانات والمعلومات ومحاولة تحليلها وغربلتها وتمحصها ومناقشتها.</p>	<p>البيانات من مصادرها الأولية والثانوية، ومن ثم إعداد إستبانة لهذا الغرض وتوزيعها على موظفي البنوك العاملين في كل من أقسام الخدمات الإلكترونية وأقسام الحاسوب ودائرة المخاطر بعدد إجمالي 120 إستبانة.</p>	<p>الإلكترونية، والفرضية الثانية أن هنالك علاقة بين عوامل جذب العملاء من قبل البنك وإنتشار الصيرفة الإلكترونية، الفرضية الثالثة أن هنالك علاقة بين العوامل المرتبطة بالعميل وإنتشار الصيرفة الإلكترونية. وإستخدم الباحث المنهج الوصفي والمنهج التحليلي الإحصائي، تمثلت مشكلة الدراسة في السؤال الآتي: هل تمثل عوامل التقنية المستخدمة، وعوامل العملاء، والعوامل التي تخص العميل عوامل مؤثرة على إنتشار الصيرفة الإلكترونية في السودان...؟</p>	
<p>تتبنى البنوك (البنك محل الدراسة) لأنظمة الصيرفة وتقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية. - تؤدي العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل ضعيف، بإعتبار مجمل تعاملات البنوك الجزائر تعتمد على الصيرفة التقليدية، وهذا راجع لآراء العملاء حيث كانت النسبتميل لعدم الموافقة والحيادية بلغ المتوسط العام لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج وكالة تبسة - (2.44)</p>	<p>توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تشير إلى توفير إستراتيجية معمول بها لدي إدارة البنوك لتقييم وإدارة ومتابعة مخاطر الأنشطة المصرفية الإلكترونية، والإهتمام بإجراءات العمل التي تساهم في ضمان فعالية أنظمة التشغيل مثل وجود خطط طوارئ، ووسائل تخزين البيانات، كما يتم التبليغ والإفصاح عن المخاطر وتوعية العملاء، في حين أظهرت النتائج ضعف عملية متابعة وفحص أنظمة التشغيل.</p>	<p>وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن هناك عوامل ترتبط بالمتغيرات الثلاثة محور الدراسة تؤثر على إنتشار الصيرفة الإلكترونية في السودان وكانت أهم العوامل التي تؤثر سلبا وهي: أن البيئة التقنية تحتاج إلى مزيد من العمل من قبل الدولة والمؤسسات المالية، تكلفة الحصول على أجهزة الكمبيوتر والهواتف الذكية، هنالك معاناة من فقدان الشبكة عند إستخدام الصيرفة الإلكترونية، معدل إستخدام الخدمات المصرفية عند بعض العملاء يرتبط بالخصائص الشخصية للعملاء مثل، العمر، المؤهل، يواجه العملاء بعض الصعوبات عند إستخدام الصيرفة</p>	<p>النتائج</p>

<p>- حماية العمليات المصرفية لإلكترونية في البنوك ( البنك محل الدراسة) تساهم في التقليل من المخاطر بشكل فعال، وهذا حسب نظر العملاء الذين كانت إجابتهم بدرجات موافقة عالية في محور حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في الوكالة يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.25) في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-</p>		<p>الإلكترونية، والعوامل التي تؤثر إيجاباً أهمها: استخدام الصيرفة الإلكترونية يعتبر آمن، توجد قوانين وتشريعات كافية لتنظيم أعمال الصيرفة الإلكترونية وحماية الأطراف المتعاملة فيها، يقدم البنك خدمة مصرفية ذات جودة جيدة، يقوم البنك بالتعريف الجيد لخدماتها، يمتلك العميل المعرفة الكافية بخدمات الصيرفة الإلكترونية ومميزاتها، يضل العميل التعامل مع الصيرفة الإلكترونية بدلاً من التعامل مع موظفي البنك.</p>	
--	--	---	--

## الفرع الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات المحلية

تختلف الدراسات المحلية عن الدراسة الحالية في العديد من الجوانب، كما تتشابه معها في جوانب أخرى، وهذا ما سنؤكد من خلال إجراء مقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات المحلية.

جدول رقم 03 مقارنة الدراسة الحالية من الدراسات المحلية

العنوان	دراسة الأولي	دراسة الثانية	الدراسة الحالة
	الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري - الأفاق والتحديات -.	الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي - حالة الجزائر -	حماية العمليات المصرفية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
البعد المكاني	داخل التراب الجزائري	داخل التراب الجزائري	تبسة
البعد الزمني	ديسمبر 2005	2014	2019
وسائل الدراسة	إحصائية سابقة	إحصائية سابقة	استبيان
العينة	النظام المصرفي الجزائري	الجهاز المصرفي الجزائري	دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -
الأهداف	هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تسليط الضوء على التجارة الإلكترونية والاقتصاد الرقمي والتي هي من المواضيع الحديثة الساعة، إضافة إلى إبراز ماهية الصيرفة الإلكترونية وإبراز أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في المصارف الجزائرية وكيفية أدائها مستقبلا في الجزائر.	هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية تطوير الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية، وتقديم الطرق الحديثة لتحديث الخدمات المصرفية وجعلها ذات جودة عالية، محاولة إبراز تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الرفع من أداء وفعالية المصارف.	تهدف هذه الدراسة إلى البحث في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، وتسليط الضوء على العمليات المصرفية الإلكترونية من حيث ماهيتها ومفهومها من جهة وفي مخاطرها ومبادئ الحد من هذه المخاطر من جهة أخرى، كما تهدف إلى التعرف على نظم الحماية المصرفية في بنك الخليج - وكالة تبسة - وجمع البيانات والمعلومات ومحاولة تحليلها وغربلتها وتمحصها ومناقشتها.
النتائج	اعتماد الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية تركز على التكنولوجيا	-مساهمة التطور التكنولوجي في تغوير ملامح الخريطة المصرفية الدولية وتأثيرها	-تتبني البنوك (البنك محل الدراسة) لأنظمة الصيرفة وتقوم بتقديم العديد من

<p>المصرفية الخدمات الإلكترونية.</p> <p>- تؤدي العمليات المصرفية الإلكترونية مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل ضعيف، بإعتبار مجمل تعاملات البنوك الجزائرية تعتمد على الصيرفة التقليدية، وهذا راجع لآراء العملاء حيث كانت النسب تميل لعدم الموافقة والحيادية بلغ المتوسط العام لمحور مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج - وكالة تبسة - (2.44)</p> <p>- حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في البنوك (البنك محل الدراسة) تساهم في التقليل من المخاطر بشكل فعال، وهذا حسب نظر العملاء الذين كانت إجاباتهم بدرجات موافقة عالية في محور حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في الوكالة يبلغ المتوسط الحسابي العام (4.25) في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - .</p>	<p>على أنماط خدمات المصارف في تحسّن علاقتها مع زبائنها وعلى ربحيتها وعلى أدائها العام بكفاءة وفعالية.</p> <p>- وجود معوقات تواجه تحول المصارف نحو الصيرفة الإلكترونية</p> <p>- اعتبار تجربة الجزائر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية فئوية، ويرجع ذلك إلى نقص الكفاءات المتخصصة في مجالي التجارة الإلكترونية ونظم الدفع، والى التشريعات القانونية التي تصدرها سلسلة النقد الجزائرية لضبط عمليات التبادل التجاري.</p> <p>- نقص الوعي الكافي للجزائريين بمنافع النظام المصرفي الإلكتروني.</p> <p>- نقص التواصل الإلكتروني بين المصارف الجزائرية.</p>	<p>المعلومات و الإتصالات، كما أن اعتماد الصيرفة الإلكترونية كذلك سوف يساهم في تطوير وتحديث النظام المصرفي الجزائري بدورها تحقق من حدة الاقتصاد غير الرسمي.</p>	
--	--	--	--

## خاتمة الفصل الأول

جراء النمو المتسارع لعمليات الصيرفة الإلكترونية، فقد نتج عنها آثار كبيرة على المصارف، فقد جاءت كتقنية جديدة للتحويل نحو الاقتصاد الرقمي وهذا راجع لما تتيحه من الخدمات عن البعد وفي كل وقت إضافة إلى الفعالية وزيادة حدة المنافسة وحجم السوق المستهدف، ولقد تطور مفهوم الصيرفة الإلكترونية من خدمة إلكترونية نجدها في البنوك العادية إلى مصارف إلكترونية افتراضية نجدها في البنوك العالم الرقمي تعمل في بيئة إلكترونية.

بالرغم من عدة قضايا ومشاكل أهم المخاطر التي قد يتعرض لها البنك من جراء هذه العمليات المصرفية الإلكترونية، ولكن تعتبر من بين المشاكل المطروحة في العالم وخصوصاً في الدول المتقدمة ومع ذلك فإن الحماية ووضع الضوابط اللازمة أصبح أمر ضروري.

## الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB

- وكالة تبسة -

## مقدمة الفصل الثاني

يأتي هذا الفصل كتكملة للدراسة النظرية حول موضوع البحث وإسقاطها على الواقع الإقتصادي المعاش فبعد أن تم التطرق في الفصل النظري إلى المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وكذلك العمليات المصرفية الإلكترونية، وتسليط الضوء على المخاطر التي تتعرض لها هذه العمليات وطرق الحماية من هذه المخاطر، وجب إسقاط ما جاء في الجانب النظري على إحدى المؤسسات المصرفية الجزائرية التي تنشط في القطاع المالي لتقريب هذه المفاهيم، وتم إختيار بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - لما يحظى به من دور كبير في السوق المالي بإعتباره بنك تجاري ومنافس قوي للمصارف العمومية، وكذلك لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية فيه. وعلى هذا الأساس تم تقسيم هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- ❖ المبحث الأول: الحماية من المخاطر الناجمة عن العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج - وكالة تبسة -؛
- ❖ المبحث الثاني: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية؛
- ❖ المبحث الثالث: تحليل محاور الدراسة وإختبار فرضياتها.

## المبحث الأول: الحماية من المخاطر الناجمة عن العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج - وكالة تبسة -

شهدت الفترة الأخيرة تغيرات سريعة، وتقدما تكنولوجيا هائلا ساهم في تحسين كمية ونوعية المنتجات المقدمة، هذه التغيرات كان لها أكبر الأثر على إشتداد المنافسة وتسارع المنظمات للسبق والإبداع، بغض النظر عن جنسيتها وعن المكان الذي تعمل فيه كونها في إطار عولمة الإقتصاد. وبنك الخليج الجزائر كغيره من المصارف التجارية، يعمل على تطبيق مفهوم جودة وتطور الخدمات المصرفية، في نمط التسيير من خلال استخدامه لأحدث التكنولوجيات على مستوى كل وكالاته لتسهيل تقديم خدماته وتوفير الوقت والجهد في آن واحد معا، بالإضافة إلى إعادة رسكلة كل موظفيه لمسايرة التطورات الحاصلة على مستوى المصرف، هذا التطور المتزايد للخدمات المصرفية الإلكترونية يجعلها عرضة للعديد من المخاطر، وقد ركزنا في هذا المبحث للوقوف على أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالة وكذلك المخاطر التي تتعرض لها هذه الخدمات، ودراسة الآليات التي تستخدمها الوكالة للحماية من هذه المخاطر من خلال المطالب التالية:

❖ **المطلب الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-؛**

❖ **المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-؛**

❖ **المطلب الثالث: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وطرق حمايتها من طرف بنك الخليج الجزائر-وكالة تبسة-**

### المطلب الأول: بطاقة تعريفية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة

أكبر الشركات القابضة الرائدة والمتنوعة الأنشطة على مستوى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

#### الفرع الأول: التعريف بشركة KIPCO

تأسست شركة مشاريع الكويت في عام 1975 وتزيد قيمة الأصول الموحدة التي تحت إدارتها عن 266 مليار دولار أمريكي، وتمتلك المجموعة حصص ملكية رئيسية في محفظة تضم حوالي 60 شركة عاملة في 26 دولة، يعمل بها حوالي أكثر من 12 ألف موظف ويتمتع هؤلاء الموظفون بأعلى درجات الكفاءة والمهارة، تسعى الشركة باستمرار إلى تطوير خدماتها وتأمين أفضل النتائج الممكنة للمساهمين.<sup>1</sup>

#### الفرع الثاني: تقديم بنك الخليج الجزائر AGB

حتى يكون تقديم المصرف والتعريف به مفصلا لا بد من التعرض لكل من نشأته، هيكله التنظيمي، مهامه، رؤيته وتوجهاته الإستراتيجية.

<sup>1</sup> بطاقة تعريفية لشركة كيبكو، على الموقع: <http://kipco.com> بتاريخ: 15-04-2019، على الساعة 18:00

## أولاً: نشأة وتطور بنك الخليج الجزائر وهيكله التنظيمي

بنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري تابع لمجموعة شركة مشاريع الكويت سيتم التطرق إلى نشأته وتطوره في الجزائر.

**1- نشأته:** تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري برأسمال قدره 10 مليار دينار جزائري، بدأ عمله في مارس 2004، وقد ربط المصرف منذ تأسيسه مهمته الأساسية في المساهمة في التنمية الاقتصادية والمالية للجزائر بإعطاء وتقديم المنشآت والأفراد مجموعة واسعة ومتطورة من المنتجات المالية والحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والتنفيذ، ويقوم بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالإضافة إلى الخدمات التقليدية الأخرى وكذلك تلك التي تتوافق مع ما تمليه الشريعة الإسلامية.

يملك المصرف شبكة من 60 وكالة تنفيذية والتي سيتم توسيعها إلى 67 فرع في نهاية 2018 لتكون أقرب لعملائها في جميع أنحاء البلاد.

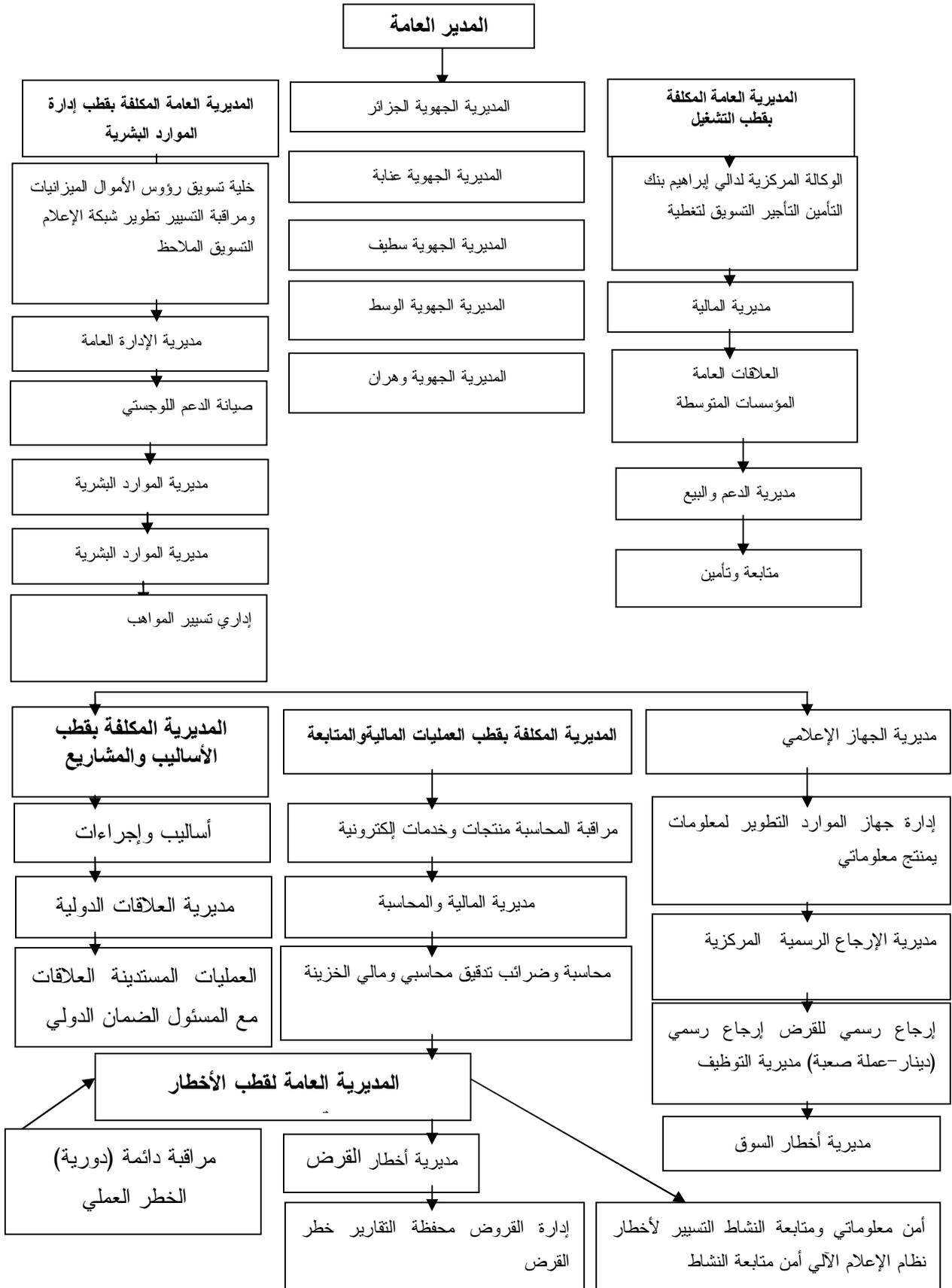
**2- التطور التاريخي للمصرف:** سعياً منه لتحسين وتوسيع خدماته عرف بنك الخليج الجزائر تطوراً ملحوظاً خلال السنوات التالية:

- **2004:** فتح أول وكالة بدالي إبراهيم كانت معاملاتها تجارية بحتة مخصصة فقط للشركات.
- **2007:** توسيع سوق خدماتها وذلك بتوفير توليفة متنوعة من المنتجات والخدمات موجهة للخواص.
- **2009:** نمو وتوسيع شبكة المصرف وبلوغ 25 وكالة تنفيذية على التراب الوطني كما تم إطلاق خدمات جديدة مثل خدمة AGB Online، إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني فيزا / ماستر كارت مسبقة الدفع، إضافة إلى بطاقة SAHLA للسحب بالعملة الوطنية دون تسقيف.
- **2012:** فتح أول وكالة Self-Banking التي كانت الأولى من نوعها على مستوى الوطن.
- **2013:** إصدار بطاقات فيزا / ماستر الكلاسيكية والذهبية، وإطلاق خدمة التسديد عبر الإنترنت E-Commerce باستخدام بطاقة SAHLA متوفرة حصرياً عند المصرف.
- **2014:** إطلاق خدمة إرسال الأموال عبر الموزع Mandate Par DAB إطلاق بطاقة الماستر/فيزا PLATINIUM، وإضافة خدمة التأمين على السفر.
- **2015:** إنشاء قاعدة دراسة ملفات القروض بأنواعها ACE.
- **2016:** إطلاق خدمة Commerce Online واعتماد خدمة Press Domiciliation.
- **2018:** إنشاء قاعدة لإدارة علاقات العملاء CRM، إضافة لقروض جديدة تتمثل في LEASING والقروض الاستهلاكية. SAYARATI. TASHILAT.

**الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر AGB:** يملك المصرف خمسة أقطاب: الأول مكلف بإدارة الموارد البشرية، الثاني مكلف بالتشغيل، الثالث مكلف بالأساليب والمشاريع، الرابع مكلف بالعمليات المالية والمتابعة، الخامس مكلف بالأخطار العملياتية، وتحت كل قطب هناك مجموعة من الأقسام،

إضافة إلى المديرية العامة التي تضم خمس مديريات جهوية (الجزائر، عنابة، وهران، الوسط) وتحت كل مديرية جهوية هناك مجموعة من الوكالات التابعة لها منها ما تم فتحه والبقية سيتم فتحهم لاحقا. والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف:

شكل رقم 02: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائرية



## ثانيا: أهداف وقيم المصرف وتوجهاته الإستراتيجية

يسعى بنك الخليج الجزائر إلى تحقيق أهدافه المسطرة وتحديد استراتيجياته وفقا لجملة من المبادئ التي يتبناها.

### 1- أهداف المصرف: يسعى بنك الخليج الجزائر كأى مصرف تجاري إلى:

- تحقيق المرتبة الأولى على مستوى الوطن.

- تعظيم الربحية.

- الجودة والسرعة في أداء الخدمات المصرفية.

- التقرب أكثر من العملاء لتلبية حاجاتهم وكسب رضاهم.

- النمو والتطور والابتكار في الخدمات المصرفية.

- تقديم أوسع تشكيلة من المنتجات المتطورة والخدمات المالية الشخصية.

### 2- قيم بنك الخليج الجزائر: تتمثل هذه القيم في:

1-2- التقديم: يعيش بنك الخليج الجزائر التقدم يوميا في مواقفه كما هو الحال في نتائج أعماله،

ويعتمد قيمة التقدم داخل المصرف فرديا وجماعيا ثم يقدمه للخارج لإعطاء الكثير من الرضاء للعملاء؛

2-2- الالتزام: يلتزم بنك الخليج الجزائر بالنجاح كليا في الداخل مع موظفيه وعملائه الداخليين،

وبذلك يستطيع أن يلتزم بالنجاح مع عملائه الخارجيين؛

2-3- الاعتراف: هو القيمة التي تحمل أكثر سرورا ورضا للفرد، ولذلك فالمصرف يرغب في أن

يجعل الاعتراف أفضل أدواته لتقديم الرضاء لعملائه الداخليين والخارجيين؛

2-4- الثبات: بالنسبة للمصرف فإن الثبات هو قيمة مرادفة للأمن والاستقرار والجدية ولهذا فإن

المصرف دائما حاضر ليقوم بترقية هذه القيمة.

3- التوجهات الإستراتيجية للمصرف: تم تحديد إستراتيجية المصرف في أوائل سنة 2009 حيث

تهدف إلى تحقيق رسالتها وفق القيم والمبادئ التي يتبناها المصرف والتركيز على خمسة مجالات

تتمثل في:

3-1- إدارة الجودة الشاملة: يندرج ضمن كل الإجراءات المتخذة من قبل المصرف من أجل تحقيق

الخدمات المصرفية مع كل العملاء الداخليين والخارجيين ويتعلق الأمر بعدة مجالات مثل: جودة

الخدمات والمنتجات، البنية التحتية والإدارة وإدارة المخاطر ... الخ.

3-2- توسيع شبكة الوكالة: لكي يكون المصرف دائما أقرب إلى عملائه وليسمح لهم بالتمتع

بالمنتجات والخدمات العالمية المتقدمة والمصممة لاحتياجاتهم المحلية.

3-3- توسيع عروض المنتجات والخدمات: من أجل تلبية توقعات العملاء.

3-4- إدارة الموارد البشرية: تركز على الإنجاز بهدف تزويد جميع موظفيه بحياة مرضية

ومحفزة.

3-5- نمو وفتح سوق الأسهم: إيماننا بإمكانيات المصرف وقدرات موظفيه والدعم القوي للفريق العامل، ركزت على نمو وفتح سوق الأسهم وذلك للمشاركة في مجال التنمية الإقتصادية بالجزائر.

### الفرع الثالث: تقديم وكالة بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - 00111

تعتبر الوكالة الخلفية التنفيذية لأنشطة المصرف، حيث يتم من خلالها تقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء ومن خلال هذا الفرع سيتم التطرق لتعريف، أهداف ومهام وكالة تبسة وكذا هيكلها.

#### أولاً: نشأة الوكالة ومهامها

سيتم التطرق إلى نشأة الوكالة والمهام التي يتطلب تنفيذها.

1- نشأة وكالة تبسة 00111: أنشئت وكالة بنك الخليج الجزائر تبسة - 00111 - بتاريخ 2009، وتم افتتاحها رسمياً في: 2012/12/31، تقع بحي 11 ديسمبر 1960 توظف حالياً 07 أشخاص مستخدمين خريجي جامعات وذوي كفاءة عالية وتعتبر الوكالة الممثلة لبنك الخليج الجزائر على المستوى المحلي وهي مجهزة بكل الوسائل الحديثة.

#### 2- مهام بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -: تتمثل مهام الوكالة فيما يلي:

1-2- فتح الحسابات المصرفية بالعملة الوطنية والعملة الصعبة

- حسابات خاصة بالادخار على الطريقتين التساهمية والكلاسيكية.

- حسابات خاصة بالمؤسسات سواء الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين أو أصحاب المهن الحرة.

- حساب خاص بتوظيف الأجر للعاملين ومنح بطاقة السحب المغناطيسية.

- حسابات خاصة بالعملة الصعبة ومنح بطاقات الفيزا والماستر.

إجراء عمليات التجارة الخارجية بكل مراحلها.

1-2- تحميل أموال (الدفع والسحب) على حسابات العملاء الجارية.

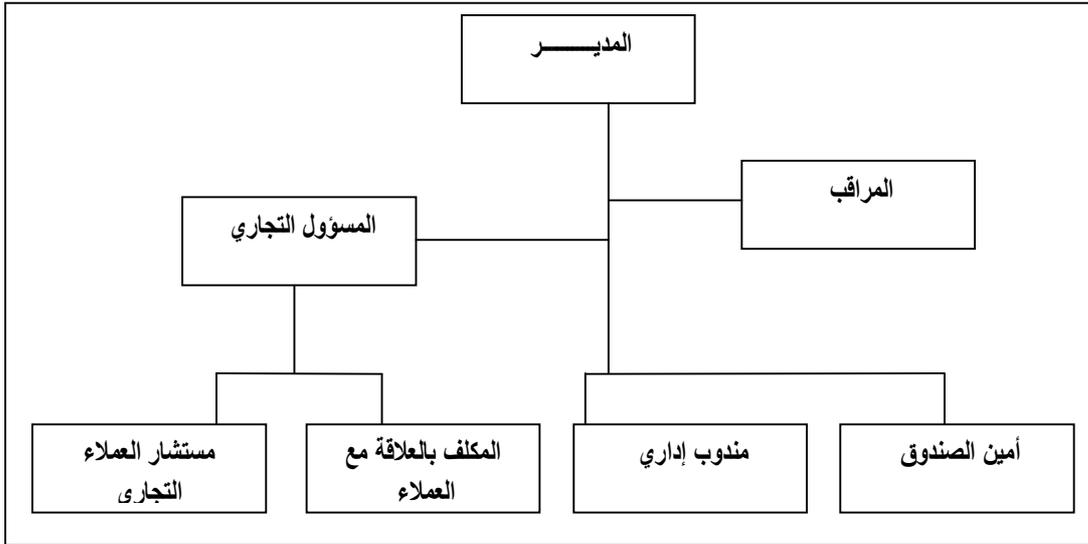
2-2- منح القروض بكافة أنواعها (BAYTI، TASHILAT، SAYARATI...).

2-3- التواصل المتطور مع العملاء باستعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة.

#### ثانياً: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - 00111

إن بنك الخليج الجزائر يختلف في توزيعه للوظائف عن باقي المؤسسات سواء كانت مصرفية أو أخرى، والهيكل التنظيمي التالي يوضح ذلك:

شكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات مستخرجة من الوثائق الداخلية للبنك.

**1- مدير الوكالة:** يعتبر الممثل الرئيسي للمصرف على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري والتشغيلي للوكالة وتمييزها التجارية مع الاهتمام المستمر بإدارة الجودة والمخاطر، وكذلك تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة المصرف، وضمان الشفافية الإقتصادية للمصرف وإدارة ميزانية الوكالة، وكذلك من مهامه السهر على مراقبة نظامية الحسابات في الوكالة والتأكد من سير العمليات الإدارية والتشغيلية وإجرائها في إطار القانون، مع مهمة إدارة موظفي الوكالة والإشراف عليهم.

**2- المسؤول التجاري:** من المهام الرئيسية للمسؤول التجاري هي الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم من أجل مساعدته في تحقيق أهداف العمل النوعية والكمية التي تتعلق بالوكالة، كما أنه يشرف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتها، مع تزويد العملاء من جميع المنتجات التي يقدمها المصرف، واحترام تطبيق القرارات الائتمانية، مراقبة فتح الحسابات، والإشراف على العمليات ذات الطبيعة الإدارية والإشراف أيضا على تحليل الملفات والقروض للمؤسسات والأفراد كذلك وضع ضمانات لجميع المنتجات المسوقة من طرف الوكالة لعملائها، والكثير من المهام الأخرى التي يقوم بها في إطار تحقيق الجودة وإدارة المخاطر.

**3- المراقب:** مهمة المراقب الأساسية هي ضمان حسن الرقابة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة في سياق إدارة المخاطر التشغيلية، أيضا التحقق من العمل اليومي الجاري للشباك والصندوق للعملاء من أفراد ومؤسسات، كذلك مراقبة العمليات ذات الطابع الإداري والتدقيق في الحسابات الإدارية والقانونية، والقيام بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.

4- **مستشار العملاء التجاري:** من مهامه إدارة محفظة العملاء (المؤسسات) وتجهيز العمل من مجموعة المنتجات التي يقدمها المصرف وكذلك إدارة حسابات العملاء (فتح، تغيير، غلق) برعاية خاصة، وتسيير الكفالات والضمان الاحتياطي، وإدارة قروض الاستثمار وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية، ومعالجة المعاملات مع الدول الأجنبية.

5- **مندوب إداري:** لدى المندوب الإداري مجموعة من المهام الرئيسية كتوفير ضمان إجراء عمليات (Back office) مع احترام القوانين المعمول بها في المصرف في إطار الجودة والدقة، كذلك يقوم بإدارة الحسابات والحفاظ على ملفات العملاء وتسيير دفاتر الصكوك والتصريح بالشيكات غير المدفوعة كذلك تجهيز المعاملات على الفواتير والشيكات والتحويلات وفقا للإجراءات وإدارة السندات الإذنية وجميع الأوراق التجارية بالإضافة للقيام بعمليات المقاصة الإلكترونية.

6- **المكلف بالعلاقات مع العملاء:** يعمل على ضمان تسوية الحسابات، إجراء عمليات الدفع والسحب للعملاء تزويد الموزع بالأوراق النقدية ومتابعة سيرورته وهو أيضا المسؤول على جميع الإجراءات الخاصة بالموزع النقدي الآلي بالإضافة إلى إدارة حسابات العملاء (فتح، تغيير، غلق) ومختلف العمليات الخاصة ببطاقات الفيزا والماستر واستقبال العملاء وتوجيههم.

7- **أمين الصندوق:** وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمان بشكل مستمر عمليات الصندوق مع العملاء وحسن سيرها احتراما للممارسات والإجراءات السارية المفعول بها في المصرف، كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات بالإضافة إلى أنه مسؤول عن إعداد الأكياس لإرسالها إلى بنك الجزائر.

**المطلب الثاني: الخدمات المصرفية المقدمة من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -**

بنك الخليج الجزائر وكغيره من المصارف يسعى إلى الحفاظ على حصته السوقية والاستمرار والنمو وذلك من خلال تقديم خدمات متنوعة تلبي رغبات العملاء على اختلاف وضعياتهم واحتياجاتهم المصرفية، كما يسعى إلى تقديم خدمات جديدة ومبتكرة تتوافق مع التطورات المتسارعة خاصة في الجانب التكنولوجي بما تحقق له التميز وتخطي نمطية الخدمات المصرفية المقدمة من طرف المصارف المنافسة.

#### الفرع الأول: الخدمات المصرفية التقليدية لبنك الخليج الجزائر

تتمثل الخدمات المصرفية التقليدية التي يقدمها بنك الخليج الجزائر في الودائع والقروض وسيتم التطرق لكل منها كما يلي:

##### أولاً: الودائع

تعدد أنواع الودائع التي يتلقاها بنك الخليج الجزائر وفقا لما يلي:

1- **الحساب الجاري:** يفتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين والمعنويين (تجار، صناعيون، فلاحون، مؤسسات تجارية) الذين يمارسون نشاط تجاري، ولا تنتج عن الحساب الجاري أي فوائد، وحتى

يستطيع العميل الحصول على هذا الحساب يكفي أن يتقدم للوكالة ويقدم الملف المطلوب لهذا النوع من الحساب وإيداع قيمة 10.000 دج.<sup>1</sup>

**2- حساب الشيكات (الصكوك):** هذا الحساب يفتح للأشخاص والأفراد المعنويين الذين لا يمارسون أي نشاط تجاري كالموظفين والجمعيات، وهو بدوره لا ينتج عنه أي فوائد، يستطيع صاحب الحساب سحب نقوده متى يشاء ويجب أن يكون هذا الحساب دائما دائنا ولفتح هذا النوع من الحساب يجب التقدم للوكالة مع الملف المطلوب وإيداع قيمة 1.000 دج.<sup>2</sup>

**3- الإيداع لأجل:** هذا النوع من الودائع لا يلتزم المصرف بدفعه إلا في الأجل المحددة للوديعة ولا يمكن لصاحب الوديعة المطالبة بها قبل التاريخ المحدد، وحساب الودائع لأجل مفتوح لصالح الأفراد الطبيعيين أو المعنويين وقد يشترط ألا يقل مبلغ الوديعة عن 10 آلاف دينار جزائري لمدة أقلها 3 أشهر وأقصاها 10 سنوات، وفي نهاية مدة الإيداع المتفق عليها بين المصرف والمودع يحق لهذا الأخير استرجاع الوديعة مضافا إليها قيمة الفوائد.

**4- أدوات الخزينة:** وهي عبارة عن إيداع لأجل، وتنقسم هذه السندات إلى قسمين.

**4-1- سندات تساهمية:** تعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية أي يضاف إليها ربح متغير.

**4-2- سندات كلاسيكية:** وهي عبارة عن سندات اسمية للسند مضاف إليها الفوائد المترتبة عنها.

**5- دفتر التوفير:** هو وسيلة ادخار سهلة، وآمنة تمنح للعملاء فرصة الاستثمار بأموالهم وفي نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي أي وقت، ويتم فيها السحب بدون أي قيود مع حرية الإيداع وبنك الخليج الجزائر يمنح نوعين من حساب دفتر التوفير هما:

**5-1- دفتر التوفير الكلاسيكي:** ويتم من خلاله إيداع النقود والاستفادة من سعر فائدة كل ثلاثة أشهر.

**5-2- دفتر التوفير التساهمي:** يتم فيه توزيع الأرباح التساهمية على المبالغ المودعة وفقا للشريعة الإسلامية كل نهاية سنة مالية للمصرف.

وللحصول على أحد هذين الحسابين يكفي التقرب من الوكالة وتقديم الملف الخاص بهذا النوع مع تقديم مبلغ كحد أدنى يقدر بـ: ثلاثون ألف دينار جزائري.<sup>3</sup>

**6- حساب العملة الصعبة:** يفتح هذا الحساب للأشخاص والأفراد المعنويين والغرض منه ليس استعماله في أي نشاط تجاري وهو لا ينتج عنه أي فوائد ويستطيع صاحب الحساب الإيداع والسحب متى شاء والهدف منه إما أن يكون مرفقا مع البطاقات العالمية أو لغرض إستيطان الراتب للعاملين في الخارج ويكون إما بعملة الأورو أو الدولار ولفتح هذا الحساب لابد من تقديم الوثائق المطلوبة مع إيداع مبلغ كحد أدنى 100 أورو أو دولار. الخاصة بالموزع النقدي الآلي بالإضافة إلى إدارة حسابات

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم، 03، ص 96.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم، 04، ص 97.

<sup>3</sup> أنظر الملحق رقم، 01، ص 94.

العملاء (فتح، تغيير، غلق) ومختلف العمليات الخاصة ببطاقات الفيزا والماستر واستقبال العملاء وتوجيههم.<sup>1</sup>

#### 7- حسابات التوفير من نوع سمارت "SMART" وستارت "START" وتتمثل في:

**7-1- حساب توفير سمارت "SMART":** حساب توفير سمارت هو حساب بسيط وآمن يسمح بتتمية الأموال بفضل هامش ربح جد مفيد حيث يمكن كل شخص طبيعي يبلغ من العمر 23 سنة وما فوق من فتحه ويقوم هذا الحساب بتحويل مبلغ معين كحد أدنى ما يعادل 10.000 دج من الحساب الجاري أو الشيك إلى حساب التوفير، وذلك يكون إما بتحويل شهري أو فصلي بصفة مستمرة حسب رغبة الزبون وله العديد من المزايا تتمثل في:

-تأمين الحماية الفردية.

-قرض بيتي بأسعار تفضيلية.

-الكثير من الهدايا للربح.

**7-2- حساب توفير ستارت "START":** إن مبدأ هذا الحساب هو تقديم بداية حسنة للأبناء بوضع أموالهم في حساب بسيط وآمن يمكنهم من استثمار أموالهم بفضل هامش ربح مفيد والتمتع بعدة مزايا ويستفيد من هذا الحساب كل شخص طبيعي بالغ أو قاصر تحت وصاية يبلغ من العمر بين شهر إلى 23 سنة، ويكون الحد الأدنى للتحويل الأول ما يقارب 10.000 دج وكحد أدنى للتحويل الشهري 5.000 دج والتحويل الفصلي 15.000 دج ومن مزايا هذا الحساب:

-تأمين الحماية الفردية.

-تخفيضات مع شركاء المصرف.

-الكثير من الهدايا للربح.

#### ثانيا: القروض

يمنح بنك الخليج الجزائر عدة أنواع من القروض يمكن ذكرها فيما يلي:

**1- القرض العقاري Bayti:** القرض العقاري موجه لتمويل شراء سكن أو توسيع سكن ويمنح للعملاء الذين لديهم دخل شهري منتظم لا يقل عن 75.000 دج ويجب أن يكون العقار موثق أو بدفتر عقاري، وفي هذا النوع من القروض يقدم البنك نسبة 90 % من قيمته و10% تكون كدفعة شخصية وتمتد مدة تمديد القرض من سنتين كحد أدنى إلى 30 سنة كحد أقصى وطالب القرض لا بد أن لا يقل عمره عن 20 سنة وأن لا يتجاوز 70 سنة عند نهاية تسديد القرض.

**2- قرض مهنة Proline:** موجه هذا القرض لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم وهو حل متكامل لجميع احتياجاتهم المصرفية ولهذا القرض عدة أنواع تتمثل في:

<sup>1</sup> أنظر الملحق، رقم 02، 95.

**1-2- تمويل حاجات الإستغلال (تمويل المخزون):** وهو تمويل سنوي مجدد تصل قيمته إلى 5 ملايين دينار جزائري، حتى 70 % من بيان المخزون المقدم للمصرف وتكون إعادة التسديد فيه 90 يوما بعد صرف المبلغ وفي هذا التمويل يقدم بنك الخليج الجزائر نوعين هما:  
- تمويل المخزون الكلاسيكي.

- تمويل المخزون "سلام" يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

**2-2- تمويل إقتناء معدات أو مركبات آلية:** المبلغ الأقصى لهذا التمويل يصل إلى 2.000.000 دج ويقوم البنك بتمويل حتى 80 % من ثمن المعدات المراد تمويلها وتكون مدة القرض القصوى 5 سنوات والتسديد يكون شهري وفي هذا التمويل نوعان هما:  
- تمويل كلاسيكي.

- تمويل من نوع " مرابحة " يعمل وفقا لمبدأ الشريعة الإسلامية.

**2-3- تمويل إقتناء محل تجاري (مكتب):** تكون قيمة القرض غير محدودة ويصل التمويل حتى 80 % من السعر المعلن للصفقة ولمدة قصوى 10 سنوات بأقساط شهرية.

**2-4- تمويل تجهيز أو تأهيل محل تجاري أو مكتب:** وذلك سواء كان صاحب القرض مالكا للعقار أو مستأجر له مدته تصل إلى 5 سنوات بتسديد شهري وبتحويل 70 % من المقايضة التقديرية.

**3- قرض الإيجار المالي للمهنيين LEASING PRO:** هو إيجار من طرف البنك لمعدات ذات استخدام مهني، يرافقه وعد للبيع من الطرفين في نهاية العقد أي اختيار العميل معدات مهنية يقوم البنك بشرائها وتأجيرها له لاستغلالها بحرية ويكون موجه للتجار الأشخاص المعنويين، المهنيين الأحرار والحرفيين بشرط أن يكون العميل له خبرة لا تقل عن سنة من النشاط وتحدد مدة الإيجار من 24 شهرا إلى 60 شهرا حسب طبيعة المعدات بأقساط شهرية وتتمثل المعدات التي يمكن تمويلها في:<sup>1</sup>

- قطاع النقل.

- قطاع الطب.

- قطاع الأشغال العمومية والهيدروليكية.

ومزايا الإيجار المالي تتمثل في:

- حرية اختيار المعدات والتجهيزات والممولين.

- تمويل يصل حتى 100 % ومدته جد ملائمة.

- إعادة شراء المعدات بواحد (1) دينار رمزي في نهاية العقد.

للحصول على هذا النوع من القروض لابد من تقديم ملف خاص.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم، 05، ص 98.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم، 03، ص 96.

4- قروض الاستغلال Credit Consumption: يمنح بنك الخليج الجزائر نوعين من قروض الاستغلال وتتمثل في:<sup>1</sup>

4-1- القرض الاستهلاكي تسهيلات TASHILAT: هو عبارة عن قرض موجه للأشخاص الراغبين

في اقتناء معدات منزلية مصنوعة أو مركبة في الجزائر وتتمثل شروط هذا القرض في:

- المبلغ: الحد الأقصى 2.000.000 دج والحد الأدنى 100.000 دج.

- نسبة التمويل: الحد الأقصى 100 % حسب قدرة المقترض على التسديد.

- المدة: من سنة إلى 5 سنوات، والتسديد شهري.

أما شروط القبول لهذا القرض تتمثل في:

- كل شخص لديه رتبة موظف يتقاضى راتبا ويعمل في التراب الوطني.

- القدرة القانونية للتعاقد على القرض.

- الحد الأدنى للسنة 21 سنة والحد الأقصى 65 سنة على أقصى تقدير.

- صافي الدخل الأدنى 45.000 دج للموظفين (أجره منتظم ومستمر).

- الأقدمية SAYARATI في العمل والتي تقدر بسنتين.

- تبرير القدرة الكافية للتسديد.

- مسموح للشخص بفتح حساب بنكي في الوكالة.

وللحصول على تمويل يجب على العميل تقديم الوثائق اللازمة.<sup>2</sup>

4-2- القرض الاستهلاكي سيارتي: هو عبارة عن قرض إستهلاك موجه للأشخاص الراغبين في

إقتناء مركبات مصنوعة أو مركبة في الجزائر وتتمثل شروط هذا القرض في:

- المبلغ: الحد الأقصى 5.000.000 دج والحد الأدنى 100.000 دج.

- نسبة التمويل: 100% كحد أقصى حسب قدرة المقترض على التسديد.

- لمدة: من سنة إلى خمسة سنوات بتسديد شهري.

أما عن شروط هذا النوع من القروض فهي نفسها شروط قرض TASHILAT.

الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -

يقدم بنك الخليج الجزائر العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية ومن خلال هذا المطلب

سيتم التعرف عليها كما يلي:

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم، 05، ص 98.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم، 06، ص 99.

### أولاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتادة

وهي تلك الخدمات الإلكترونية التي اعتاد المصرف على تقديمها وتتمثل في:

**1- خدمة الرسالة النصية SMS PUSH:** تتمثل هذه الخدمة في رسالة نصية تصل للعميل تعلمه بالتغيرات الحاصلة في حسابه من تحويل، سحب، دفع وغيرها بالإضافة إلى الإطلاع على الحساب في أي وقت عن طريق إرسال رسالة نصية للرقم: 0555888888<sup>1</sup>.

**2- خدمة AGB ONLINE:** هي خدمة يقدمها المصرف حتى يمنح لمتعا مليه السهولة والراحة في التعامل وهي متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة وذلك بمجرد إدخال رقمه السري يستطيع العميل الإطلاع على حسابه ومعرفة عدة خدمات:<sup>2</sup>

- متابعة حركة الحساب عبر الانترنت.

- تحميل كشوف الحسابات.

- نشر الوضعية الإجمالية للحساب.

- الإطلاع على أسعار العملات.

**3- خدمة البريد SWIFT MAIL:** للاستفادة من خدمة البريد السريع يتوجب على العميل وضع بريده الإلكتروني لدى مستشار العملاء حتى يتم إعلامه عبر هذا البريد بالتقدم الحاصل في عملياته الدولية المتعلقة بالإستيراد والتصدير.

### ثانياً: الخدمات المصرفية الإلكترونية المطورة

تتمثل في الخدمات المضافة والمطورة للخدمات السالفة الذكر بالإضافة للخدمات الحديثة والرائدة في السوق وهي:

**1- خدمة AGB ONLINE:** مع التطورات والتغيرات الحديثة في السوق الإلكتروني فإن بنك الخليج الجزائر قام بإضافة جملة من الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة بخدمة AGB ONLINE والمتمثلة في:<sup>3</sup>

- إطلاق خدمة Commerce Online واعتماد خدمة Press Domiciliation حيث يمكن للعميل من خلال هذه الخدمة القيام بجملة من العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية بإتباع جملة من الخطوات.

- تعبئة البطاقات المسبقة الدفع الدولية بالعملة الصعبة من خلال تحويل الأموال من الحساب إلى البطاقة وفي أي مكان.

- تحويل الأموال من حساب إلى آخر بشرط أن يكون الحساب بـ AGB.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم، 14، ص 107.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم، 07، ص 108.

<sup>3</sup> أنظر الملحق رقم، 10، ص 103.

والشكل التالي يوضح مختلف الخدمات التي يمكن للزبون القيام بها من خلال خدمة AGB ONLINE شكل رقم 04 : حزمة خدمات AGB ONLINE

The screenshot displays the AGB ONLINE banking portal. At the top, it shows transaction statistics: 'Y Achat : 75.96 Ventes : 80.61' and 'CHF Achat : 8772.29 Ventes : 9313.68'. The main section is titled 'Votre situation globale' and lists account balances:

Vos comptes a vue (Dinars)		
Comptes de chèques personnel	929 524.14 DZD	Détails
Vos comptes a vue (Devises)		
Compte devises à vue « personnes physiques »	0.00 EUR	Détails

On the left side, there is a navigation menu with the following categories:

- Consultations
  - Vos comptes à vue
  - Téléchargement des documents
- Opérations Bancaires
  - Virement
    - Virement de compte à compte
    - Virement vers un autre compte AGB
    - Virement vers un autre compte Cofrère
  - Chargement carte VISA Prépayée
  - Chargement carte Master Card Prépayée
  - Demande de domiciliation
  - Validation/suppression des demandes de domiciliation en attente
  - Demande d'ouverture de LC
  - Validation/suppression des demandes de LC en attente
- Modifier mot de passe

المصدر: وثائق مقدمة من بنك الخليج الجزائر وكالة تبسة.

**2- الخدمة المصرفية الذاتية SELF BANKING:** تعتبر هذه الخدمة من الخدمات المبتكرة والجديدة التي أطلقها بنك الخليج الجزائر وهي الأولى من نوعها، تسمح للعميل بإجراء مختلف العمليات المصرفية على مدار الساعة ودون تدخل موظفي المصرف وذلك عن طريق أجهزة الصراف الآلي حيث يمكن للعميل وبعد إدخال بطاقته المصرفية ورقمه السري الخاص بها القيام بمختلف العمليات من سحب، إيداع نقدي، إيداع صكوك، الإطلاع على وضعية الحسابات، تحويل مبالغ مالية من حسابه إلى حساب آخر.

**3- خدمة DRIVE BANKING:** هو جهاز صراف آلي مصمم خصيصا للعملاء لسحب النقود دون أن يتركوا سياراتهم وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة. كما ينفرد بنك الخليج الجزائر بتقديمه لهذه الخدمة، فهو المصرف الوحيد في الجزائر الذي عرض واقتراح هذا النوع من الخدمات، ويسعى المصرف إلى توسيع الخدمة في جميع فروع.

**4- خدمة Mandate Par DAB:** ويتم من خلال هذه الخدمة إرسال الأموال عبر الموزع الآلي من طرف عميل لدى المصرف إلى شخص يختاره حتى ولو كان بعيدا من خلال التحويل الإلكتروني بين موزعين ماليين خاصين ببنك الخليج الجزائر بشرط أن لا يتجاوز المبلغ 50.000 دج ولمدة محددة لا تتجاوز ساعتين، ويمكن الاستفادة من هذه الخدمة لكل شخص طبيعي يمتلك حساب الشيك وبطاقة .RIB

**5- خدمة E.COMMERCE:** هي خدمة مصرفية مقدمة عبر الانترنت يقوم بها مختلف العملاء سواء

كانوا أحرار أو مهنيين ومن خلالها يتم التسوق عبر الانترنت وتسديد مختلف المشتريات عن طريق البطاقة المغناطيسية دون الحاجة للتنقل، أي القيام بجميع العمليات على الحسابات من خلال الموقع الإلكتروني.

#### الفرع الثالث: وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني في الوكالة

تتعدد وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها بنك الخليج الجزائر والمتمثلة في البطاقات الإلكترونية، المقاصة الإلكترونية، والنقود الإلكترونية ومن خلال هذا المطلب سوف يتم التعرف على مختلف هذه الوسائل كل على حدى كما يلي:

#### أولاً: البطاقات الإلكترونية

يوفر المصرف للمتعاملين الدائمين معه والذين يملكون حساب مصرفي، بطاقات دفع عالمية وأخرى محلية لتسهيل عليهم عملية الشراء أو السحب عبر الانترنت أو عبر جهاز TPE أو عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB وتتمثل في:

**1- البطاقة المغناطيسية CIB SAHLA:** هي بطاقة وطنية تسمح لحاملها تسديد مشترياته من السلع والخدمات في مختلف المحلات التجارية وكذا القيام بسحوبات نقدية من مختلف الموزعات الآلية للأوراق النقدية كما أنها تتميز بتوفير الجهد والوقت وكذا السرعة والتوفير في كل المناطق الإقليمية تمنح هذه البطاقة للعميل الذي لديه حساب شيك في البنك.

**2- البطاقة البنكية RIB:** تعتبر بطاقة تعريف للعميل لدى المصرف حيث تحتوي على إسم العميل، صورته ورقم حسابه، حيث يكون السحب بها عبر كامل شبكة بنك الخليج الجزائر تساعد حاملها في الاستعلام عن رصيده وتسليم كشف عن الحساب، تمنح هذه البطاقة للعميل الذي يملك حساب شيك في المصرف.

**3- بطاقة التوفير المغناطيسية CIB EPARGNE:** تمنح بطاقة التوفير المغناطيسية للأشخاص الذين لديهم حساب التوفير وتختلف بحسب اختلاف نوع الحساب حيث يمكن التمييز بين نوعين بطاقة التوفير الكلاسيكية، وبطاقة التوفير التساهمية، وتتميز هذه البطاقة بنفس مزايا بطاقة SAHLA.

**4- البطاقات الإلكترونية الدولية VISA / MASTER:** يستخدم بنك الخليج الجزائر بطاقتان إلكترونيان عالميتان، الفيزا كارت وتكون عملتها الأورو، والمستر كارد وتكون عملتها الدولار، تمنح هذه البطاقة للأشخاص الذين لديهم ثلاثة حسابات، حساب الشيك، حساب التوفير وحساب العملة في الخارج سواء كان ذلك عبر جهاز الدفع الإلكتروني عن طريق الانترنت أو عن طريق السحوبات النقدية من أجهزة الصراف الآلي، يمكن استخدامها على مستوى القارات الخمس وترتبط بحساب العملة.

يمنح بنك الخليج الجزائر مجموعة من البطاقات تتمثل في: بطاقة مسبقة الدفع البطاقة الكلاسيكية، البطاقة الذهبية وبطاقة البلاينيوم ولكل بطاقة خصائص ومزايا يتم إيجازها فيما يلي:<sup>1</sup>

**4-1 - بطاقة VISA / MASTER مسبقة الدفع:** بطاقة خاصة غير معرفة لا تحمل اسم العميل، تسلم هذه البطاقة فوراً عند الطلب بالتقرب من المستشار المصرفي وتكون قابلة للشحن في شبك المصرف أو عبر الانترنت بالإضافة إلى خدمة التأمين على السفر التي تقدمها حيث تشمل مختلف مزايا وخدمات التأمين.

**4-2 - البطاقة الإسمية VISA / MASTER (الذهبية، الكلاسيكية، اللاتينية):** تعتبر بطاقة خاصة معروفة تحمل اسم العميل، تقدم مجموعة تأمين على السفر يشمل ضمانات التأمين المختلفة وكذا المساعدات، يستفيد حامل البطاقة الذهبية ولبلاتينية، من خدمة تكميلية " بطاقة الطوارئ " والحصول على أموال جاهزة للدفع في حالة الطوارئ.

بالإضافة لما سبق ذكره فإن لمختلف هذه البطاقات شروط وحدود لاستعمالها يمكن إيجازها من خلال الجدول الآتي:

#### جدول 04: جدول يوضح شروط الحصول على البطاقة VISA / MASTER

نوع البطاقة VISA/ MASTER	حدود البطاقة EUR/USD	المبلغ الواجب وضعه في حساب البنك DA	المبلغ الواجب وضعه في حساب العملة EUR/USD	المبلغ الواجب وضعه في حساب التوفير DA	المدخول الشهري الواجب توفره لحامل البطاقة DA
مسبقة الدفع	من 200 إلى 2000	10.000	200	30.000	25.000
الكلاسيكية	من 300 إلى 30000	15.000	3000	50.000	100.000
الذهبية	من 5000 إلى 50000	20.000	5000	80.000	200.000
اللاتينية	من 1000 إلى 10000	25.000	10000	300.000	500.000

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على المعلومات المقدمة من الوكالة.

نلاحظ من خلال الجدول أن المصرف يسعى إلى تنويع البطاقات المقدمة وذلك بهدف الوصول إلى مختلف الشرائح وهذا واضح من خلال الإختلاف في حدود البطاقة التي تتباين حسب مداخيل العملاء.

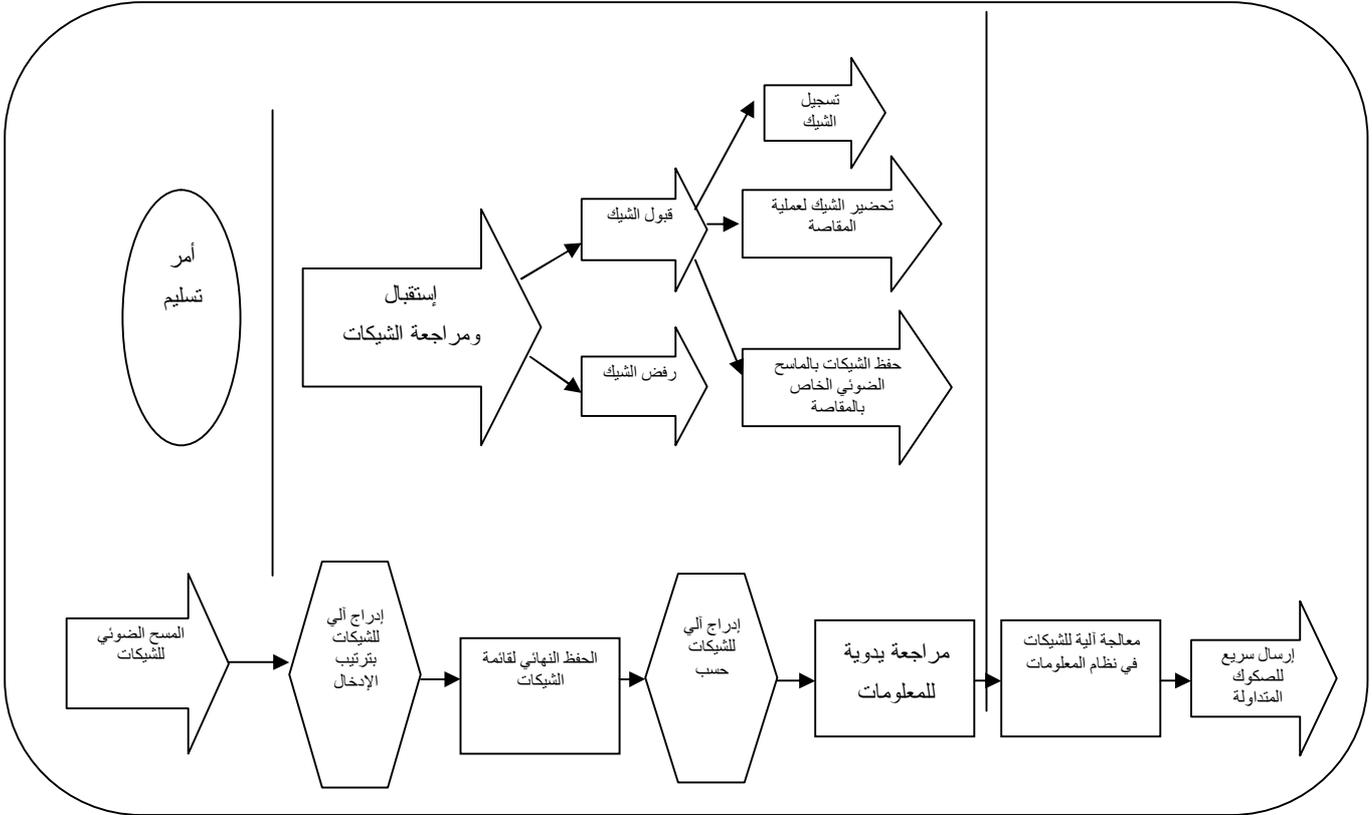
#### ثانيا: المقاصة الإلكترونية

نظام المقاصة الإلكترونية يعتمد على المعالجة عن بعد لتسوية المعاملات فيما بين المصارف والمؤسسات المالية ويعرف بنظام الدفع الشامل للمبالغ الصغيرة.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم: 08، ص 101.

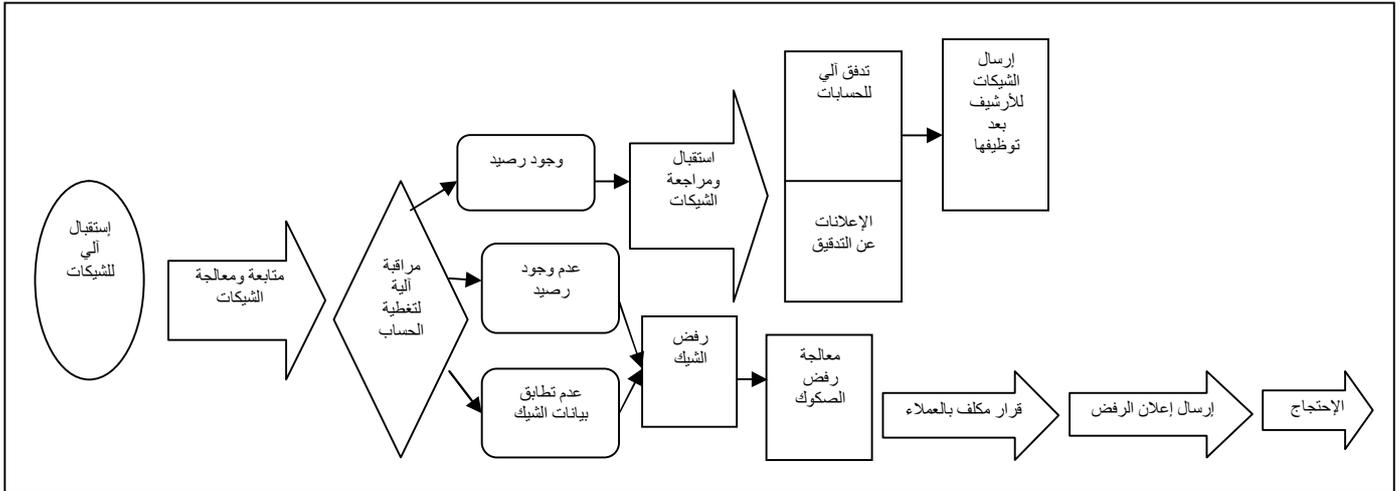
تتم المقاصة عن طريق تقديم العميل لنموذج لتسليم الصكوك برفقة الصك أو الصكوك المطلوب تحويلها عبر المقاصة الإلكترونية، ثم يقوم الموظف بالتحقق من صحتها وقبولها، بعدها يقوم الموظف بفتح نظامي المقاصة ثم يقوم بتحويل قيمة المبلغ الذي يحتويه نموذج تسليم الصكوك عبر النظام وذلك من خلال الجهاز الخاص (SCANNER PANINI) وبعد ذلك يقوم بإرسال المبالغ المراد تحويلها نظاميا إلى حساب المستفيد، فإذا كان المستفيد عميلا لدى بنك الخليج الجزائر مهما كانت الوكالة يحول المبلغ في نفس اليوم، وإن كان المستفيد من مصرف آخر يحول المبلغ بعد 3 أيام ابتداء من يوم الغد. والشكلين التاليين يوضحان مختلف مراحل الذهاب والإياب في المقاصة الإلكترونية.

الشكل 05: مرحلة الذهاب في المقاصة الإلكترونية.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من الوكالة.

### الشكل رقم 06: مرحلة الإياب في المقاصة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من الوكالة.

### المطلب الثالث: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وطرق حمايتها من طرف بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة -

مع كثرة نقاط الإتصال بشبكة الأنترنت والانتقال من إجراء العمليات المصرفية في الفروع والمصارف إلى العالم الافتراضي، لم يلزم المجرمون الكثير من الوقت لمعرفة كيف يمكنهم إستغلال القنوات الإلكترونية ومع إزدياد عدد الأشخاص الذين يجرون العمليات المصرفية الإلكترونية ومع إخلاف التنظيمات والعمليات الأمنية تبقى عمليات الإحتيال على مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية في المرصاد بالإضافة إلى مجموعة من المخاطر التي تهدد أمن العمليات المصرفية الإلكترونية التي تتم على شبكة الأنترنت.

#### الفرع الأول: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

هناك بعض مخاطر التي تحد من سير الخدمة المصرفية الإلكترونية نذكر منها ما يلي:

#### أولاً: مخاطر تشغيلية

تتمثل فيما يلي:

1- **عدم وجود التأمين الكافي للنظم:** إن الوضع الحالي قد تطور وأصبح بإمكان العملاء إجراء العديد من المعاملات البنكية في منزلهم لكن مالا قد يتبادر إلى ذهن مستخدم الانترنت خصوصا المبتدئين منهم وجود أشخاص يريدون كسر حاجز الخصوصية.

إن أخطر الاتجاهات والمخاطر التي تهدد أمن العمليات البنكية التي تتم عبر شبكة الانترنت تتمثل في عمليات الإحتيال على مستوى الحسابات البنكية الإلكترونية التي تجعل المستخدم مضطراً للإفصاح عن كلمة السر ومعلومات أمنية وسرية من خلال رسائل خبيثة أو بسبب تعرض الحاسوب أو الهاتف لبرنامج خبيث مصمم لسرقة المعلومات وواضح أن الهجمات على الخدمات المصرفية

الإلكترونية قد غدت نوعا من الأعمال الفعلية القائمة على شبكات جرائم منظمة، فالمجرمون يعملون على تطوير البرمجيات الخبيثة القادرة على تجاوز معايير أمن البوابات الإلكترونية وخرقها وقد أبرزت عدة بحوث حديثة أن الجرائم الإلكترونية وسرقة الهوية قد حلت محل المتاجرة بالمخدرات وتبوات صدارة الجرائم كافة.

## 2- عدم ملاءمة تصميم النظم وإنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وذلك بسبب:

- عدم فعالية نظام الأمن المعلوماتي أي ضعف الوسائل والتقنيات التأمينية التي تستلزم التحكم الفعال فيها.

- قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات وقلة الإطارات المتخصصة في هذا المجال.

- كثرة التعطيلات لأجهزة الصراف الآلي خاصة خارج أوقات العمل.

- عدم دراية الموظفين بالأنظمة التقنية الخاصة بالصيرفة الإلكترونية.

3- إساءة العملاء لاستخدام النظم: وذلك بسبب انعدام المعرفة الكاملة بالنشاط المصرفي الإلكتروني من قبل العملاء.

## ثانيا: مخاطر السمعة: وتنشأ بسبب

-انعدام الثقة لدى العملاء اتجاه النظام الحديث.

-تفضيل بعض العملاء إستخدام الطرق التقليدية في عمليات السحب والتحويل بدلا من الطرق الحديثة.

## ثالثا: مخاطر قانونية:

ضعف البيئة التشريعية والقانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث نجد أن الجزائر أصدرت قانون واحد في هذا المجال وهو القانون 09/04 للحماية من الجريمة الإلكترونية بصفة عامة وهذا ما يعيق تطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ونزع الثقة واستغناء العملاء عنها خوفا من مخاطر السرقة والاحتيال والاختلاس.

## الفرع الثاني: الأساليب المتبعة لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية

في زمننا هذا وأكثر من أي وقت مضى كثيرة هي البوابات المصرفية الإلكترونية ولاسيما تلك التي تتطلب بكل بساطة إسم المستخدم وكلمة السر لتسجيل الدخول والوصول إلى المعلومات الدقيقة والقيام بالعمليات المصرفية إلكترونيا وتحويل الحساب من حسابا إلى آخر، ومع زيادة هجمات التصدي والبرمجيات الخبيثة التي تهدف إلى سرقة المعلومات عبر شبكة الانترنت باتت كلمات السر للعمليات المصرفية الإلكترونية باطلة لأنها لم تعد توفر المستوى الصحيح من الأمن، وتتم حماية العمليات المصرفية الإلكترونية من طرف البنك ومن طرف المستخدم.

## أولا: الحماية من طرف البنك

يعتمد البنك سياسة أمنية لخدماته المصرفية الإلكترونية للحد من مخاطر العمليات الإلكترونية إلى أبعد حد ممكن وزيادة نسبة لجوء المستخدم إلى هذا النوع من الخدمات يرجع إلى التكنولوجيا

المتوفرة في السوق اليوم لتوفير كلمة السر أو كلمة السر لمرة واحدة وهي تكنولوجيا تعتمد على المفاتيح الأمنية أو خدمة الرسائل النصية القصيرة وفي حين أن كلمة السر لمرة واحدة يمكن أن تحسن مستوى الأمن كما أن تقنية قارئ البطاقات الذكية يضمن مستوى من الأمن فمن خلال تمرير البطاقة في القارئ وتسجيل الرمز السري تستطيع البطاقة أن تولد كلمة السر لمرة واحدة فقط يستخدمها المستخدم النهائي ويسجل دخوله بها للتعريف عن نفسه أو التأكد على معاملته الإلكترونية.

إن ما يجدر الإشارة إليه بأن هناك عدة طرق لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية وتتمثل

في:

- عدم إعطاء كلمة السر لشخص آخر.
- إختيار كلمة مرور قوية وتغييرها بصورة منتظمة.
- إنشاء كلمة مرور فريدة من نوعها باستخدام مزيج من الحروف والأرقام من الصعب تخمينها.
- تجنب استخدام نفس كلمة السر للحسابات الأخرى.
- مراجعة الحسابات ومعرفة العميل حيث تم وضع إجراءات صارمة لمراجعة الحسابات ومعرفة العميل التي تحسن الأمن الشامل للحساب الخاص ويسمح للحفاظ على قوانين صارمة لمكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.
- ضمان سرية المعلومات الشخصية للعملاء ولن تستخدم إلا بموافقتهم لسياسة الخصوصية الخاصة بالبنك.
- من خلال قبول سياسة الخصوصية وشروط الاستخدام عند التسجيل، فالعميل يوافق على استخدام والكشف عن المعلومات الشخصية الخاصة به كما هو موضح في سياسة الخصوصية الموالية:
- المعلومات المطلوبة من العميل: الاسم، العنوان، رقم الهاتف والبريد الإلكتروني، إنشاء سؤالين مختلين والرد لحماية الحساب، هذه المعلومات ضرورية للنظام، تجديد كلمة المرور، وذلك بهدف حماية الحساب ضد الإحتيال والإلتزام بمقاييس أمنية إضافية.
- استخدام المعلومات الداخلية: الجمع، المعالجة والتعامل مع المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل،
- استخدام المعلومات الداخلية: الجمع، المعالجة والتعامل مع المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل، الحفاظ على الحماية المادية والإلكترونية للعملاء 24/24 ساعة، استخدام المعلومات التي تم جمعها حول العملاء لتوفير الخدمات لهم وإجراء المعاملات وتوفير الخدمة للعملاء والزبائن المعتمدين.
- إعطاء حق الوصول إلى المعلومات الشخصية ومعلومات بطاقة الإئتمان للموظفين فقط الذين يحتاجونها لتلبية احتياجات العملاء، ولن تظهر إلا الأرقام الأربعة الأخيرة من بطاقة الإئتمان الخاصة بالعميل وبوضوح للتحقق منها.
- أمن المعلومات: إن البنك مطالب بحماية المعلومات الشخصية الخاصة بالعميل وفقا لأعلى معايير حماية المعلومات الشخصية epay.dz التي تمنع SSL تثبت المعلومات الخاصة بالعميل عبر

الأنترنت، فهي مشفرة تلقائياً باستخدام تشفير 128بت، تمنع المعلومات من أن تكون مرئية على شبكة الأنترنت.

### ثانياً: الحماية من طرف المستخدم

بما أن البنك يقوم بتوفير كل سبل الحماية والخصوصية الخاصة بالعميل للتأمين على حسابه البنكي، فالمتبقي لكل مستخدم أنترنت لأغراض بنكية إتباع النصائح التالية حتى يجري عملياته البنكية بأمان وهي:

- أن يقوم بتوفير برامج الحماية لمكافحة الفيروسات وملفات التجسس فكل هذه الأمور تسبب العديد من المشاكل لجهازه أولاً وتسبب هتك لحاجز الخصوصية والحماية لجهازه ومعلوماته.

- أن يحاول العميل تخصيص جهازا للعمليات البنكية الإلكترونية فلا يكون هو الجهاز الخاص بالعمل ولا يتم عليه إجراء أي شيء سوى الدخول للبنك أو إجراء العمليات البنكية بالإضافة إلى هذا فإنه يجب على العميل أن لا يقوم بتركيب أية برمجيات على الإطلاق على ذلك الجهاز على سبيل المثال برامج المحادثة المسنجر أو حتى الدخول على المواقع افتح نوافذ الدردشة النصية المعتادة لان كل ذلك سوف يؤدي إلى كسر حاجز الحماية على الجهاز.

- إذا كان العميل يستخدم جهاز العائلة للدخول على حسابه البنكي فعليه التأكد من إغلاق كافة صفحات الانترنت المفتوحة وكافة البرامج ثم يقوم بعد ذلك بالدخول على الحساب البنكي وبعد الانتهاء عليه التأكد بأنه ضغط على تسجيل الخروج.

- أن لا يترك العميل جهازه بعد تسجيل الدخول على حسابه البنكي لأنه لا يعلم ما ذا سيحدث في تلك الفترة وقبل ذهابه عليه التأكد من انه قام بتسجيل الخروج ويستطيع تسجيل الدخول مرة أخرى بعد عودته.

- أن لا يقوم العميل باستعمال مقاهي الأنترنت لأنه المكان المفضل للمخرفين على مر الأزمان، إذ يقومون بزراعة تلك البرمجيات الخبيثة في أجهزة المقاهي وينتظرون على بريدهم الإلكتروني الصيد الوفير لكل ضحية يقوم بتسجيل الدخول على ذلك الجهاز.

- أن لا يقوم العميل بأي حال من الأحوال بحفظ معلوماته الشخصية البنكية على جهاز الخاص به كأن يقوم بتسجيل كلمة المرور أو إسم المستخدم على ملف نصي حيث أن مثل هذه الأمور هي أول ما يبحث عنه المخترق.

- الحذر عندما يريد شخص ما الحصول على معلومات سرية في رسائل عبر البريد الإلكتروني، إذا تم تلقي رسالة بريد إلكتروني تطلب تقديم معلومات شخصية، ولم يتم التعرف ما إذا كان تم إرسالها من الدفع الإلكتروني، يجب مراجعة الرسائل الواردة من الدفع الإلكتروني وهذا هو الغش البريدي

الإلكتروني. لا تقم بإدخال المعلومات وانقر على أي رابط إلى الأمام هذا البريد الإلكتروني  
.security@epay

### المبحث الثاني: إجراءات الدراسة وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

للقوف على موضوع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-، فإن ذلك يستلزم إجراءات منهجية تكون بمثابة المسار الذي يقود إلى الحقائق، وهذه الإجراءات تختلف من دراسة لأخرى، إلا أنها تساعد على جمع ومعرفة المعلومات التي يرجى من خلالها إيجاد حلول للتساؤلات الخاصة بموضوع الدراسة، وسيتم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الموالية:

#### ❖ المطب الأول: إجراءات الدراسة؛

#### ❖ المطب الثاني: اعتماد الاستبيان وتداوله؛

#### ❖ المطب الثالث: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية.

#### المطب الأول: إجراءات الدراسة.

لغرض إتمام عمليات البحث تم الاستعانة بإجراءات لازمة ومناسبة لكل مرحلة من مراحل البحث.

#### الفرع الأول: مصادر جمع المعلومات البيانات

لقد تم الإستعانة بمجموعة من الكتب والمجلات لمعالجة الجانب النظري من الدراسة والوثائق المتعلقة بالوكالة، قصد التعريف بها وتوضيحها أكثر في الجانب التطبيقي، وقد برز نوعين من مصادر جمع المعلومات:

#### أولاً: المصادر الثانوية

وهذا يخص الجانب النظري حيث تم الإعتماد على الكتب العربية والأجنبية الخاصة بتوضيح كل من متغيرات الدراسة (حماية العمليات المصرفية الإلكترونية والصيرفة الإلكترونية) وأيضاً المجلات والمقالات العلمية حيث ساعدت هي الأخرى في إثراء هذا الجانب بكل المعلومات التي ساهمت في توضيح الجانب النظري للدراسة، متحصلين بذلك على جزء نظري يزخر بمعلومات شاسعة وعامة حول متغيرات الدراسة انطلاقاً من مراجع معتمدة.

#### ثانياً: المصادر الأولية

تعتبر المصادر الأولية عن مختلف الوثائق والتسجيلات التي تم الحصول عليها من بنك الخليج الجزائر وكالة -تبسة- والتي تتضمن نبذة تاريخية عن تطور الشركة ومراحل انقسامها، وقد تم الإعتماد أيضاً على المواقع الرسمية للوكالة، للاطلاع على هيكلها التنظيمي وكيفية تقسيمه ومعرفة

كيفية عمل المصالح فيما بينها، من أجل تحقيق أفضل اتساق، كما تم الإستعانة بالمقابلات المباشرة مع الموظفين.

### 1- الوثائق والسجلات

تم الإستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التاريخي للوكالة والتعريف بها وثقافتها السائدة بالإضافة للهيكل التنظيمي للوكالة ونظامها الداخلي.

### 2- الاستبيان

تم تصميم الاستبيان بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة، هدفها قياس ومعرفة آليات حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية وقد تضمنت أربعة محاور وهي كالتالي:

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية، المحور الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في الوكالة، المحور الثالث: حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في وكالة تبسة، المحور الرابع: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في الوكالة. كما تم إجراء مقابلات مع موظفي الوكالة.

### 3- الاستجواب

نظرا لقلّة عدد الموظفين بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - لم نستطع اعتمادهم كمجتمع تتم عليه الدراسة لذلك أجرينا معهم مقابلات وقدمنا لهم استجواب يحتوى على أبرز الأسئلة المتعلقة بالعمليات المصرفية الإلكترونية المقدمة في الوكالة وكذلك المخاطر التي تتعرض لها هذه العمليات وأيضا كيفية الحماية من هذه المخاطر والسؤال الأخير عن الاقتراحات الأخرى.

### المطلب الثاني: اعتماد الاستبيان وتداوله

تأتي أدوات جمع البيانات تلبية لطبيعة الموضوع وخصوصيته وتبعاً لما تقتضي له الحاجة للإجابة عن التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات.

### الفرع الأول: إختبار وصدق وثبات أداة الدراسة

من أجل اعتماد إستمارة الإستبيان كأداة للدراسة الميدانية وجب إختبار صدقها وثباتها وذلك عن طريق ما يلي:

### أولاً: صدق أداة الدراسة

يقصد بصدق قدرة استمارة الاستبيان على قياس المتغيرات التي وصفت لقياسها، وقد تم التحقق من ذلك عن طريق عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة تبسة - وفي ضوء الملاحظات تم تعديل الاستمارة.

لقياس رأي أفراد عينة الدراسة بخصوص العبارات التي تضمنها الاستبيان استخدم (مقياس ليكرت Likert)، بحيث سيتم تحديد مجالات الإجابة على العبارات وأوزانها على النحو الآتي:

#### جدول رقم (05): سلم ليكرت الخماسي

المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين

#### ثانياً: ثبات أداة الدراسة (ألفا كرونباخ)

للتأكد من مصداقية العوامل التي يقيسها الاستبيان تم الاعتماد على اختبار ألفا كرونباخ، والجدول الموالي يوضح ذلك.

#### جدول رقم (06): قيمة معامل ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة

محاور الاستبانة	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
العمليات المصرفية الالكترونية المستخدمة في وكالة تبسة	08	0,802
مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية في وكالة تبسة	09	0,840
حماية العمليات المصرفية الالكترونية	10	0.676
المعامل الكلي	27	0,771

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (spss)

يلاحظ من خلال نتائج الجدول أعلاه أن معامل ثبات الاستبيان مرتفع بنسب جيدة، هذا بالنسبة للمعامل الكلي، وأيضا معامل المحاور (المحور المستقل، التابع)، حيث تشير مختلف المعاملات إلى نسبة جيدة وهي أكبر من مستوى الدلالة (60%)، ما يسمح باستخدام هذا الاستبيان والوثوق بالنتائج المتوصل لها.

### الفرع الثاني: تداول استثمارة الاستبيان

بعد تحديد مجتمع الدراسة واختيار المسح الشامل، تم توزيع استثمارة الاستبيان على المجتمع المعني، والجدول الموالي يوضح ذلك:<sup>1</sup>

#### الجدول رقم (07): تداول الاستبيان

العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	نسبة %	عدد الاستبيانات الغير مسترجعة	نسبة %	عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل	نسبة %
العملاء	70	100	10	60	60	85.71%

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من الجدول رقم (07): أنه تم توزيع 70 استبيان بما يوافق مجتمع الدراسة، حيث لم يتم استرجاع 10 استبيانات بنسبة (14.29%)، أما المسترجعة هي 60 استبيانا أي بنسبة (85.71%)، وقد قدر عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل بـ: 60 استبيان بنسبة قدرت 85.71 % وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي.

### الفرع الثالث: المعالجة الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات سيتم الاعتماد على طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد العلاقة الموجودة بينهما. بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب واستعمال برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية spss، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الموالية:

#### أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

قبل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات تم إجراء اختبار كالمجروف-سمرنوف (Kolmogorov-Simirnov) من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار أو بعبارة أخرى للتحقق من مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution) كاختبار ضروري للفرضيات لأن معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً.

وقد تم إجراء الاختبار بعد توزيع كل الاستثمارات وجمعها من قبل أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

<sup>1</sup> محمد عبد الله العوامر، بحوث التسويق بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص: 167-169.

### الجدول رقم (08): نتائج التوزيع الطبيعي

مستوى الدلالة (sing)	قيمة Z	محتوى المحور	محاور الاستبيان
0.480	0.840	العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة	المحور المستقل الأول
0.574	0.782	حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة	المحور المستقل الثاني
0.63	1.315	مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة	المحور التابع
<b>0.343</b>	<b>0.985</b>	الاستبيان ككل	

يتضح من خلال نتائج الجدول أعلاه أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من (0.05)، أي أن ( $sign > 0.05$ ) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

#### ثانيا: أدوات التحليل الإحصائي

سيتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية ضمن البرنامج الإحصائي للعلوم الاقتصادية (spss) لمعالجة البيانات، وتحديدًا سيتم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

#### 1- الأساليب الإحصائية الوصفية: وتتمثل في:

1-1- التوزيع التكراري والنسب المئوية والتمثيل البياني: لمعالجة البيانات الديموغرافية والتعرف على خصائص العينة.

1-2- الوسط الحسابي: مؤشرا لترتيب البنود حسب أهميتها من وجهة نظر أفراد العينة المختارة.<sup>1</sup>

1-3- الانحراف المعياري: لمعرفة مدى تشتت القيم عن وسطها الحسابي.<sup>2</sup>

2- الأساليب الإحصائية الاستدلالية: تتمثل فيما يلي:

<sup>1</sup> عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 95-142.

<sup>2</sup> إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013، ص 121.

2-1- معامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha): لاختبار ثبات أداة الدراسة، تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً إذا كانت قيمة ألفا أكبر من (0,6)، وكلما اقتربت من (1) دل ذلك على درجة ثبات أعلى.

2-2- معامل الارتباط البسيط بيرسون (Pearson): لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

2-3- الانحدار المتعدد: لتحديد تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.<sup>1</sup>

ويستخدم لاختبار فرضيات الدراسة، وقد تم اعتماد مستوى معنوية (0,05) لقبول الفرضيات أو رفضها، وهو من المستويات المعنوية المتفق عليها في اختبار الفرضيات.<sup>2</sup>

3- طريقة حساب البيانات الوصفية: وتتمثل في:

3-1- التكرارات والنسب المئوية: حيث استخدمت في وصف خصائص مجتمع الدراسة، ولتحديد إستجابة محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الموالي:

$$\frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي التكرارات}} = \text{النسبة المئوية}$$

3-2- معامل ألفا كرونباخ: تم استخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الموالية:

$$a = \frac{n}{n-1} \left( 1 - \frac{\sum vi}{vt} \right)$$

حيث:

A: يمثل ألفا كرونباخ.

N: يمثل عدد الأسئلة.

Vt: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

Vi: يمثل التباين لأسئلة المحاور.

<sup>1</sup> وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص 15 (تم تحميل الملف من الموقع: [www.guidespss.com](http://www.guidespss.com))

<sup>2</sup> ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013، ص 71.

3-3- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: تم حسابها لتحديد استجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الانحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الموالية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(Xi - \bar{X})^2}}{N}$$

3-4- معامل ارتباط بيرسون: يستخدم معامل الارتباط بيرسون لتحديد مدى ارتباط متغيرات الدراسة ببعضها، وتم حسابه انطلاقا من برنامج الحزمة الإحصائية الاجتماعية SPSS.

المطلب الثالث: عرض وتحليل البيانات الشخصية والوظيفية

يتناول هذا العنصر وصفا إحصائيا لمجتمع الدراسة وفقا للخصائص الشخصية والوظيفية المحددة في أداة الدراسة.

الفرع الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

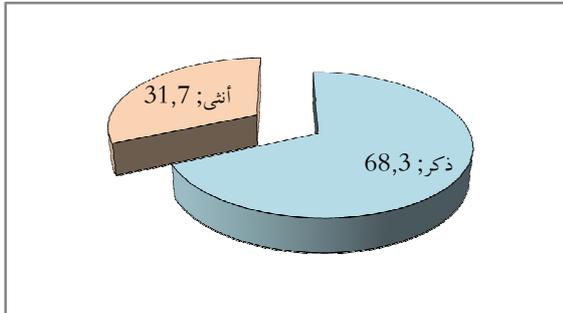
تقوم هذه الدراسة على عدد من المتغيرات الديمغرافية، وعلى ضوء هذه المتغيرات سيتم وصف عينة الدراسة.

أولا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

يمثل الجدول والشكل المواليين توزيع العينة حسب متغير الجنس.

شكل رقم (07): التوزيع البياني للعينة

حسب متغير الجنس



جدول رقم(09): توزيع العينة

حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	41	68.3
أنثى	19	31.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (09) أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث، حيث أن ما

نسبته 68.3% هم من فئة الذكور، في حين قدرت نسبة الإناث بـ 31.7%.

ثانيا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر

سيتم تبويب مفردات العينة إلى ثلاث فئات حسب متغير السن كما يوضحه الجدول والشكل

الآتيين:

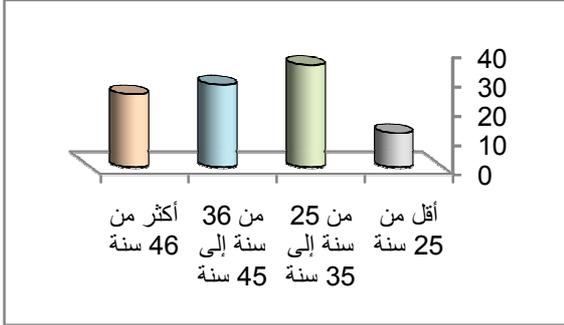
جدول رقم (10): توزيع العينة

النسبة %	التكرار	السن
11.7	7	أقل من 25 سنة
35.0	21	من 25 سنة إلى 35 سنة
28.3	17	من 36 سنة إلى 45 سنة
25.0	15	أكثر من 46 سنة
100	60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

شكل رقم (08): التوزيع البياني للعينة

حسب متغير العمر



بناء على معطيات الجدول رقم (10) يتبين أن هناك تباين في أعمار أفراد عينة الدراسة،

فالفئة العمرية الأكثر تكرارا هي الفئة من 30 سنة إلى 40 سنة بنسبة 75%.

ثالثا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول والشكل الموالين توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي.

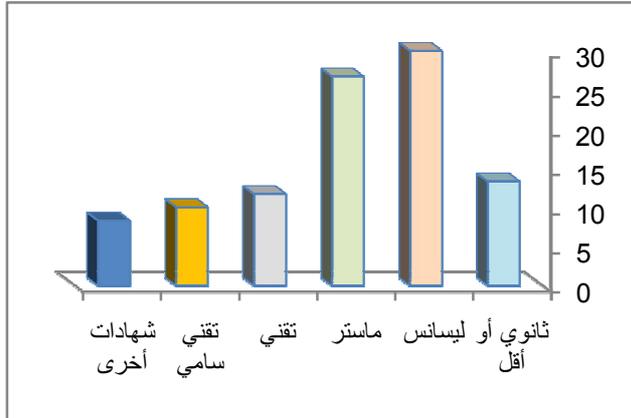
جدول رقم (11): توزيع العينة حسب

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
13.3	8	ثانوي أو أقل
30.0	18	ليسانس
26.7	16	ماستر
11.7	7	تقني
10.0	6	تقني سامي
8.3	5	شهادات أخرى
100	20	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

شكل رقم (09): التوزيع البياني للعينة حسب

المستوى التعليمي



يلاحظ من الجدول أعلاه أن أغلبية أفراد العينة من أصحاب الشهادات الجامعية، حيث بلغ

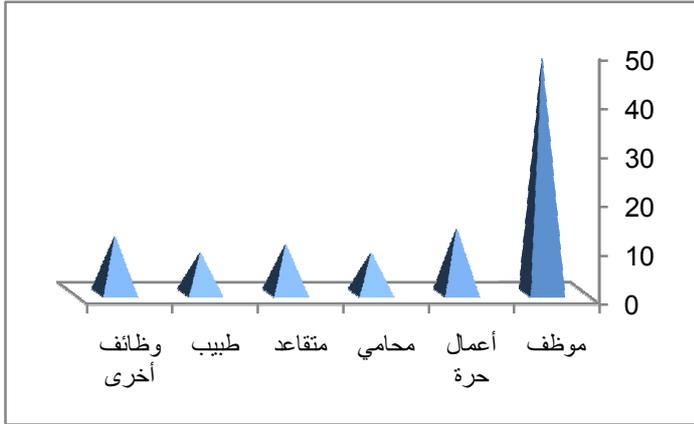
مستوى الفئة (ليسانس) نسبة قدرها 30%، ومستوى الماستر 26.7% مما يعني أن المؤسسة تتعامل مع

الكفاءات. وجاءت باقي النسب كما توضحها نتائج الجدول أعلاه.

رابعا: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

تتصف مفردات العينة باختلاف مستوياتها الوظيفية، كما هو مبين في الجدول والشكل الموالين.

شكل رقم (10): التوزيع البياني للعينة حسب متغير الوظيفة



جدول رقم (12): توزيع العينة حسب متغير الوظيفة

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة %
موظف	29	48.3
أعمال حرة	8	13.3
محامي	5	8.3
متقاعد	6	10.0
طبيب	5	8.3
وظائف أخرى	7	11.7
المجموع	60	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج (SPSS)

يلاحظ من خلال معطيات الجدول رقم (12) أن أغلب عينة الدراسة بالنسبة لمتغير المنصب الوظيفي كانت من فئة الموظفين حيث قدرت نسبتهم 48.5%، وجاءت باقي النسب، كما هو موضح في نتائج الجدول أعلاه.

### المبحث الثاني: تحليل محاور الدراسة واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث عرض وتفسير النتائج ومناقشتها من خلال ما تم التوصل إليه في أدوات الدراسة، إذ هدفت إلى معرفة العمليات المصرفية الإلكترونية ودورها في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية المستخدمة من المخاطر في الوكالة.

❖ **المطلب الأول: تحليل محاور الدراسة؛**

❖ **المطلب الثاني: نتائج اختبار الفرضيات؛**

❖ **المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بالمقابلة والإستجواب.**

#### المطلب الأول: تحليل محاور الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو المتغيرات الواردة في أداة الدراسة و المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج (spss) ولقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس شدة الإجابة  
الفرع الأول: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة

يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (1-08) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (13): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل الأول العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
1	الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمة عن بعد وفي كل وقت.	4.50	0.676	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
2	تتميز الصيرفة الإلكترونية بالبساطة وسهولة الاستخدام دون عناء أو بذل جهد.	4.40	0.616	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
3	توفر لكم الوكالة الثقة والأمان أثناء قيامكم بالعمليات المصرفية الإلكترونية.	4.33	0.601	4	موافق بشدة	مرتفع جدا
4	توفر لكم الوكالة العمليات المصرفية الإلكترونية 24/24 ساعة 7/7 أيام.	3.72	1.209	8	موافق	مرتفع
5	يوجد فهم واضح للعمليات المصرفية الإلكترونية	3.88	1.027	7	موافق	مرتفع
6	يمكنكم الإطلاع على رصيد حسابكم في الوكالة عن طريق الانترنت والهاتف.	4.43	0.621	2	موافق	مرتفع
7	يمكنكم تحويل الأموال من حسابكم عن طريق الانترنت.	4.27	0.778	5	موافق بشدة	مرتفع جدا
8	توفر لكم الوكالة بطاقات الدفع داخل الوطن وخارجه.	4.25	0.654	6	موافق بشدة	مرتفع جدا
	<b>إجمالي درجة المحور</b>	<b>4.24</b>	<b>0.524</b>	/	<b>موافق</b>	<b>مرتفع</b>

المصدر: من أعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل نتائج ( SPSS ).

يتضح من خلال الجدول السابق أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الموافقة بشدة وبنسب مرتفعة جدا بالنسبة لأغلب عبارات هذا المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال 4.24 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.524 وهي نسبة منخفضة مما يدل على أن عينة الدراسة ليس لديهم اختلاف في الإجابة على عبارات هذا المحور، وهذا ما يدل على أن عملاء بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-، يوافقون على كل عبارات هذا المحور، وهو ما يدل على أنهم لديهم إجماع على الإجابة على أغلب الأسئلة التي تخص محور العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة. وهذا يؤكد أن بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة- يقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية للعملاء.

الفرع الثاني: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة

يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (1-10) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (14): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير المستقل الثاني حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
1	يتم استخدام رمز سري خاص بكل عميل لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية.	4.63	0.736	1	موافق بشدة	مرتفع جدا
2	الوكالة مستعدة لكل الحوادث غير المتوقعة ولها القدرة على الحد من مشاكل عمليات الصيرفة الإلكترونية.	4.27	0.733	6	موافق بشدة	مرتفع جدا
3	يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية.	4.52	0.596	2	موافق بشدة	مرتفع جدا
4	تتوفر كل الإجراءات والوسائل الكافية لحماية حساباتكم.	4.25	0.773		موافق بشدة	مرتفع جدا
5	تطبق الوكالة أساليب الإدارة الحسنة وخاصة بتفعيل هيئات الرقابة والإشراف.	4.40	0.558	4	موافق بشدة	مرتفع جدا
6	تقوم الوكالة بالصيانة الدورية للنظم وفحص مدى ملاءمتها بشكل دوري.	4.13	0.812	9	موافق	مرتفع
7	تتم متابعة أعمالكم المصرفية الإلكترونية من قبل إطارات مؤهلة وكافية لتنفيذ هذه الأعمال وتوفير الحماية والأمن.	4.25	0.795	7	موافق بشدة	مرتفع جدا
8	تتأكد الوكالة من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الأنترنت أو عبر نظام خاص بالصيرفة الإلكترونية.	4.48	0.537	3	موافق بشدة	مرتفع جدا
9	توفر لكم الوكالة وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر فيها.	4.27	0.756	5	موافق بشدة	مرتفع جدا

مرتفع جدا	موافق بشدة	8	0.856	4.25	العميل راض عما توفره الوكالة من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق.	10
مرتفع	موافق	/	0.365	4.34	إجمالي درجة المحور	

المصدر: من أعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل نتائج ( SPSS )

يتضح من خلال الجدول السابق أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو الموافقة بشدة وبنسب مرتفعة جدا بالنسبة لأغلب عبارات هذا المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال 4.34 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.365 وهي نسبة منخفضة مما يدل على أن عينة الدراسة ليس لديهم اختلاف في الإجابة على عبارات هذا المحور، وهذا ما يدل على أن عملاء بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-، يوافقون على كل عبارات هذا المحور، وهو ما يدل على أنهم لديهم إجماع على الإجابة على أغلب الأسئلة التي تخص محور حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة. وهذا يعني أن العملاء يؤكدون أن الوكالة تقوم بإجراء العديد من التدابير اللازمة لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية.

ثالثا: استجابات أفراد مجتمع الدراسة فيما يتعلق بمحور مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة

يتم اختبار بيانات هذا المحور من خلال الفقرات من (1-09) من حيث المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم(15): استجابة أفراد مجتمع الدراسة نحو المتغير التابع مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة.

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه	المستوى
1	تفقد أموالك نتيجة ارتكاب خطأ في استخدام أجهزة الصيرفة الإلكترونية	2.32	1.295	5	غير موافق	منخفض
2	تعرضتم لمخاطر الاحتيال عبر الأنترنت ناتجة عن اختراقات أو هجمات المواقع المزورة.	2.15	1.087	8	غير موافق	منخفض
3	تعرضتم لمخاطر تقنية ناتجة عن تعطل في النظام ناجم عن قصور المراقبة الدورية.	2.20	1.005	7	غير موافق	منخفض
4	تعرضتم لمخاطر عمليات ناتجة عن عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم إنجاز أعمال الصيانة.	2.13	1.157	9	غير موافق	منخفض
5	لا يتم إحاطتكم بإجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.	2.37	1.314	4	غير موافق	منخفض
6	تعرضتم لتعطيلات أجهزة الصراف الآلي خاصة خارج أوقات العمل.	3.00	1.302	1	محايد	متوسط
7	تأثرتم بإشاعات مسيئة لسمعة البنك.	2.88	1.290	2	محايد	متوسط
8	تعرضتم لمشاكل محدودية السيولة بأجهزة الصراف الآلي أي عدم توفر الأموال.	2.60	1.355	3	محايد	متوسط
9	تعرضتم لمخاطر قانونية ناشئة عن عدم الإلتزام بالقوانين والمعايير الأخلاقية من طرف الوكالة.	2.20	.971	6	غير موافق	منخفض
إجمالي درجة المحور		2.44	0.826	/	موافق	مرتفع

المصدر: من أعداد الطالبتين بالاعتماد على تحليل نتائج ( SPSS )

يتضح من خلال الجدول السابق أن استجابات أفراد مجتمع الدراسة تتجه نحو عدم الموافقة على أغلب عبارات هذا المحور، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المجال 2.44 (الدرجة الكلية)، كما أكدت النتائج المسجلة في الانحراف المعياري لكافة فقرات المجال 0.826 وهي نسبة منخفضة مما يدل على أن عينة الدراسة ليس لديهم اختلاف في الإجابة على عبارات هذا

المحور، وهذا ما يدل على أن عملاء بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة-، لا يوافقون على أغلب عبارات هذا المحور، وهو ما يدل على أنهم لديهم إجماع على الإجابة على أغلب الأسئلة التي تخص محور حماية العمليات المصرفية المستخدمة في الوكالة. وهذا يؤكد أن عينة الدراسة لا توافق أن هذا المحور متوفر بالوكالة، وقد اتجهت عينة الدراسة الحياد وبنسب متوسطة فيما يخص العبارات (6)، (7)، (8) وهذا يدل على أن عينة الدراسة غير متأكد من توفر هذه العبارات من عدمه في وكالة تبسة ولم تتجه عينة الدراسة لا بالسلب ولا بالإيجاب نحو أن العملاء يتعرضون لتعطيلات أجهزة الصراف الآلي خاصة خارج أوقات العمل وكذا أنهم يتأثرون بإشاعات مسيئة لسمعة البنك وأيضا في ما يخص تعرضهم لمشاكل محدودية السيولة بأجهزة الصراف الآلي أي عدم توفر الأموال.

## 2- نتائج اختبار الفرضيات

### 2-1- الفرضية الرئيسية الأولى

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه

- الفرضية الصفرية  $H_0$

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للعمليات المصرفية الالكترونية المستخدمة في الوكالة ومخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-.

- الفرضية البديلة  $H_1$

يوجد دور ذو دلالة إحصائية للعمليات المصرفية الالكترونية ومخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-.

ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط (Simple Regression) كما هو

موضح في الجدول أدناه:

### الجدول رقم (16): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الإحذار ( $\alpha$ )	معامل الإحذار ( $\beta$ )	معامل الارتباط (pearson)	معاملات تحديد ( $R^2$ )	قيمة (t)	القيمة المحسوبة (F)	مستوى الدلالة (sig)
العمليات المصرفية الالكترونية	مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة	0.543	0.353	0.353	0.125	5.873	8.260	0.006

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من نتائج تحليل الانحدار البسيط في الجدول وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى ( 0.05 ) للعمليات المصرفية الالكترونية على مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة ، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (8.260) والدلالة الإحصائية لها ( 0.002 ) وبلغت قيمة (T) الجدولية (5.873)، كما يلاحظ من النتائج أن محور العمليات المصرفية الالكترونية يفسر ما نسبته (12.5%) من التباين في تكوين مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية، أي أن ما قيمته (12.5% ) من التغيرات في تكوين مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية، وبما أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

يوجد دور ذو دلالة إحصائية للعمليات المصرفية الالكترونية ومخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-، عند مستوى دلالة معنوية ( 0.05 ).

وأن هذا يعود إلى أن العمليات المصرفية الالكترونية تؤثر بشكل مباشر على تكوين مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-

## 2-1- الفرضية الرئيسية الثانية

سيتم اختبار إحدى الفرضيتين الآتيتين:

نصت الفرضية الرئيسية على أنه

### - الفرضية الصفرية $H_0$

لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية لحماية العمليات المصرفية الالكترونية المستخدمة في الوكالة ومخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-.

### - الفرضية البديلة $H_1$

يوجد دور ذو دلالة إحصائية لحماية العمليات المصرفية الالكترونية ومخاطر العمليات المصرفية الالكترونية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط Simple Regression كما هو موضح في الجدول أدناه:

تتمثل من خلال الجدول التالي:

### الجدول رقم (17): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مستوى الدلالة (sig)	القيمة المحسوبة (F)	قيمة (t)	معامل التحديد ( $R^2$ )	معامل الارتباط (pearson)	معامل الانحدار ( $\beta$ )	ثابت الانحدار ( $\alpha$ )	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.001	11.874	5.564	0.17	0.412	0.412	0.901	مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة	حماية العمليات المصرفية الالكترونية

المصدر: تم إعداده بناء على نتائج التحليل الإحصائي.

يلاحظ من نتائج تحليل الانحدار البسيط في الجدول وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) لحماية العمليات المصرفية الالكترونية على مخاطر العمليات المصرفية المستخدمة، حيث بلغت قيمة (ت) المحسوبة (11.874) والدلالة الإحصائية لها (0.002) وبلغت قيمة (T) الجدولية (5.564)، كما يلاحظ من النتائج أن محور حماية العمليات المصرفية الالكترونية يفسر ما نسبته (17%) من التباين في تكوين مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية، أي أن ما قيمته (17%) من التغيرات في تكوين مخاطر العمليات المصرفية الالكترونية، وبما أن قيمة (ت) المحسوبة أكبر من قيمة (ت) الجدولية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حماية العمليات المصرفية الالكترونية ومخاطر العمليات المصرفية المستخدمة في بنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-، عند مستوى دلالة معنوية (0.05).

وأن هذا يعود إلى أن إجراءات الحماية المتخذة من طرف الوكالة تؤثر بشكل مباشر على

التقليل من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### المطلب الثالث: النتائج المتعلقة بالمقابلة والاستجواب:

بعد لقاءاتنا المتكررة مع موظفي الوكالة والإطارات المختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية،

إرتأينا أن نقوم بتصميم استجواب يتضمن بعض الأسئلة، استخلصنا النتائج التالية:

- تقوم الوكالة بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية كخدمة الرسالة النصية " SMS PVSH" وخدمة AGB ONLINE بالإضافة إلى الخدمة المصرفية الذاتية SELF BANKING وخدمة Drive BANKING، تحويل الأموال عبر الموزع الآلي، كما توفر الوكالة للمتعاملين بطاقات دفع عالمية مثل MASTER/VISA وأخرى وطنية مثل بطاقة التوفير المغناطيسية CIB وCIB SAALA.

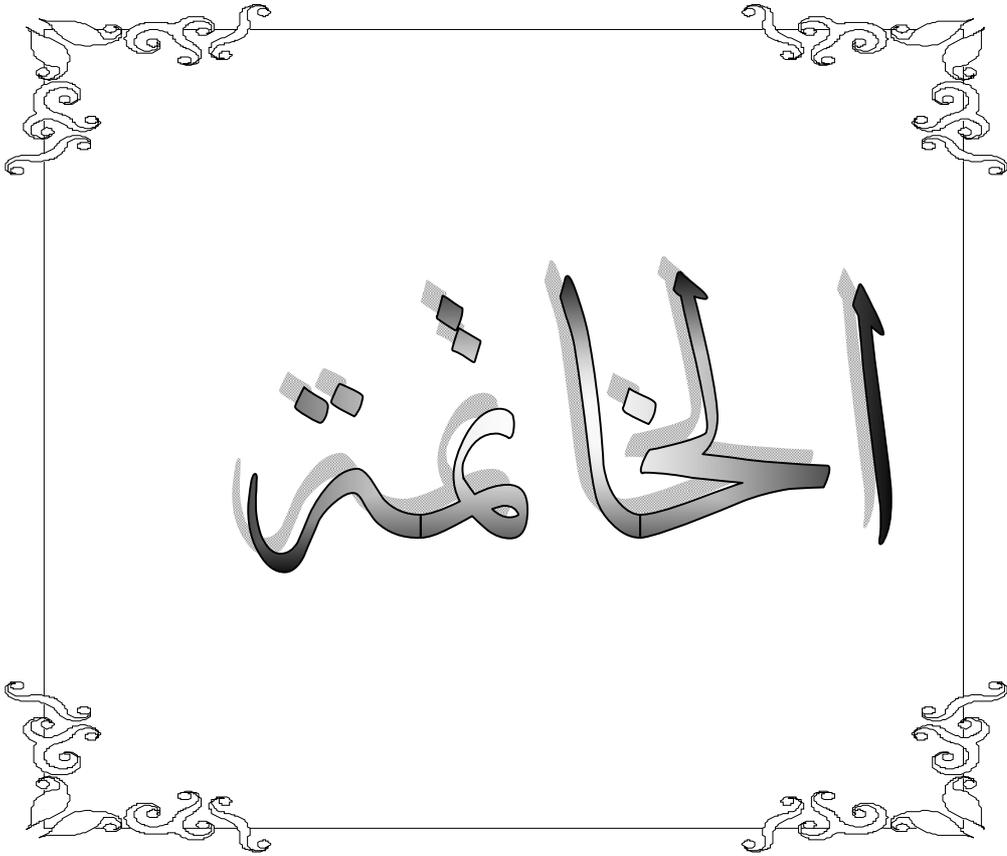
- تتعرض العمليات المصرفية الإلكترونية للعديد من المخاطر المتمثلة في ضعف التدفق في الأنترنت، عدم الاستعمال الجيد لهذه الخدمات من طرف الزبائن، نقص الثقافة الإلكترونية لدى الزبائن، القرصنة التي يتعرض لها الزبون عن طريق الإستخدام الإلكتروني .

- تستخدم الوكالة العديد من الوسائل للحماية من هذه المخاطر والمتمثلة في:

مضاعفة تدفق الأنترنت، تدريب الموظفين وتأهلهم لإيصال المعلومة للزبون والتطلع لمتطلبات، الاستعمال الجيد لهذه الخدمات وإتباع الخطوات اللازمة، لتشفير الجيد والمحكم للبطاقة المغناطيسية، توفير وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم، القيام بالعمليات الصيانة الدورية .

## خاتمة الفصل الثاني

من خلال الدراسة الميدانية لإجراءات الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج -وكالة تبسة-، وبعد تحليل النتائج المتوصل إليها من دراسة العينة والمتمثلة في عملاء الوكالة، حيث تم توزيع 70 استبيان وبعد معالجة البيانات المتحصل عليها و باستخدام برمجية (spss) وتحليل إتجاه إجابات أفراد العينة نحو أبعاد و محاور الاستبيان، كما تم إجراء مقابلات مع موظفي الوكالة وإستجوابهم، اتضح أن بنك الخليج -وكالة تبسة- يقدم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية فبؤادر الصيرفة الإلكترونية بدأت تظهر فيه بشكل واضح خاصة في الآونة الأخيرة . كما إتضح أيضا أن الوكالة في طور التقدم من ناحية التدابير وإجراءات الحماية التي تعتمدها من أجل التقليل من المخاطر الناجمة عن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما نبرره من خلال الأثر الإيجابي بين متغيرات الدراسة.



## الخاتمة

إن إفتتاح المصارف على عالم التكنولوجيا المتطورة كان ضرورة حتمية فرضتها التطورات المتسارعة في ظل تحرير التجارة العالمية التي شملت القطاعات الإقتصادية فلم يعد القطاع المصرفي وهو أهم القطاعات في منأى عنها، وتبعاً لتغير الظروف والأحوال السائدة يتوجب تغيير الأدوات والوسائل إذ لا يمكن مواجهة هذه التطورات بوسائل تقليدية، الأمر الذي تطلب تحولات جذرية في العمل المصرفي دفعت لتطوير الخدمات المصرفية حتي تتمكن من التأقلم مع هذه المستجدات، وقد كان لظهورها وتطورها المستمر أثر واضح في رفع كفاءة، المصارف من جهة ومواكبة التغير، المستمر في إحتياجات العملاء من جهة أخرى، غير أن هذا التطور نجم عنه العديد من المخاطر التي تعيق نمو الصيرفة الإلكترونية، ما جعل السلطات الاستشرافية تضع وسائل وتدبير للتقليل من هذه المخاطر. كما إعتمدت البنوك على إتخاذ مجموعة من الإجراءات اللازمة لحماية عمليات الصيرفة الإلكترونية والحد من المخاطر التي تواجهها، وتتسم هذه الإجراءات بالدقة والسرعة والفعالية، وقد عمدت لجنة بازل إلي إصدار عدة تعليمات ومبادئ لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية. يعتبر النظام المصرفي الجزائري متخلفاً نوعاً ما عن غيره من الأنظمة المصرفية العالمية في إستخدام الصيرفة الإلكترونية، واعتماد الصيرفة التقليدية هو الغالب في المجتمع، مما جعل البنوك الجزائرية لا تستغني عن الخدمة التقليدية، هذا لا ينفي المجهود الواضح للبنوك الجزائرية من أجل تطوير عمليات المصرفية الإلكترونية، كما تسعى أيضاً إلى إتخاذ الإجراءات اللازمة للحماية من المخاطر الناجمة عن هذا التطوير، وهذا ما تم تأكيده من خلال الدراسة الميدانية لبنك الخليج الجزائر -وكالة تبسة-.

### نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة وتحليل البيانات التي تم التطرق لها تمكنا من الوصول إلي النتائج التالية:

#### إختبار الفرضية الرئيسية:

تساهم إجراءات الدراسة الحماية المتخذة من طرف البنوك في التقليل من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما تؤكدته العينة محل الدراسة حيث نجد أن نسبة المخاطر منخفضة في الوكالة مما يدل على أن إجراءات الحماية المتخذة من طرف الوكالة ساهمت بشكل كبير في التقليل من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.

### إختبار الفرضيات الفرعية:

- 1- تتبني البنوك الجزائرية أنظمة الصيرفة الإلكترونية والتي تتميز بالبساطة وسهولة الإستخدام كما تقوم بتقديم العديد من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا من وجهة نظر العملاء من خلال إجابتهم على الاستبيان حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع الفقرات المحور المتعلق بالعمليات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في الوكالة (4.24) والانحراف المعياري (0.524)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
- 2- تطبق البنوك الجزائرية التدابير الآليات اللازمة للحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية وتوفر للعملاء من خلال إجابتهم على الاستبيان، حيث بلغ المتوسط الحسابي بجميع فقرات المحور المتعلقا بحماية العمليات المصرفية الإلكترونية (4.30) والانحراف المعياري (0.365)، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- 3- تؤدي العمليات المصرفية الإلكترونية إلى ظهور بعض المخاطر، إلا أن نسبة هذه المخاطر ليست كبيرة وهذا يدل على أن إجراءات الحماية المتخذة لها دور كبير في التقليل من المخاطر، حيث يقدر المتوسط الحسابي (2.44) والانحراف المعياري (0.826) مما يؤكد أن العملاء لا يتعرضون إلى الكثير من المخاطر، وهذا ما ينفي صحة الفرضية الثالثة .

### الاقتراحات:

لأمان الاعمال المصرفية الإلكترونية يستلزم مايلي:

- طرح عمليات مصرفية إلكترونية جديدة في السوق المصرفية الجزائرية تتناسب مع المعايير الدولية، والذي هو أمر مرفوض على البنوك الجزائرية لمواكبة التطورات، والاعتماد على الحماية الإلكترونية كأسلوب جديد لمتابعة هذه الأنشطة .
- ينبغي على السلطات الإشرافية بذل المزيد من الجهد في مجال حماية ومتابعة العمليات الإلكترونية، وذلك للتقليل من المخاطر المصاحبة لها، يكون ذلك وفق برامج ووسائل مساندة لهذا التطور التكنولوجي.
- قيام السلطات الإشرافية بإصدار قوانين وتشريعات تهدف إلى دعم إنتشار عمليات الصيرفة الإلكترونية وتنظيم استخدامها والمحافظة على السرية لغرض تقوية البنية التشريعية القانونية التي توفر المناخ الملائم.

- تفعيل دور السلطات الإشرافية في حماية نشاطات البنوك والحرص على توفير برامج الحماية والسرية.
  - قيام البنك بدورات تدريبية وتربصات داخلية وخارجية لإطاراته في مجال الصيرفة الإلكترونية.
  - تنظيم أيام تحسيسية وتوعية تحفيز العملاء على ضرورة تبني وتوظيف التكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأنشطة المصرفية.
  - العمل على تأطير الموظفين في مجال الصيرفة الإلكترونية ودعم البحوث فيه.
  - ضرورة توفير برامج حماية ووضع ضوابط وإجراءات ومبادئ للحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية.
- آفاق الدراسة:**

إن هذا الجهد ما هو إلا مجرد توضيح لآليات وإجراءات ضوابط الحماية على عمليات الصيرفة الإلكترونية، وعليه فإن بحثنا يعتبر نقطة بداية لبحوث أخرى لها صلة بالموضوع ويمكن مواصلة البحث من خلال:

- حماية الصيرفة الإلكترونية في بنوك الجزائرية.
- الصيرفة الإلكترونية في الجزائر واقع وآفاق وتحديات.
- إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثره على عمليات الصيرفة الإلكترونية.
- إجراءات الحماية على عمليات الصيرفة الإلكترونية والحد من مخاطرها.

# قائمة المصادر والمراجع

## قائمة المصادر والمراجع

أولاً: باللغة العربية

## (1) الكتب

- 1- إبراهيم مراد الدعمة ومازن حسن الباشا، أساسيات في علم الإحصاء مع تطبيقات SPSS، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2013.
- 2- احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب ناشرون لبنان، 2006.
- 3- أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.
- 4- ثائر فيصل شاهر، اختبار الفرضيات الإحصائية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2013.
- 5- جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.
- 6- زياد رمضان ومحفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في أداة البنوك، دار وائل، عمان، 2000.
- 7- عبد الله إبراهيم الفقي، الإحصاء التطبيقي باستخدام برنامج SPSS، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
- 8- محمود محمد أبو فروة، الخدمات الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 9- منيرة الجنيهي وممدوح الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005.
- 10- موسى خليل متري، القواعد القانونية للصيرفة الإلكترونية، أعمال الملتقى العلمي الفكري، كلية الحقوق بجامعة بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2001.
- 11- ناجي معلا، أصول التسويق المصرفي، دار وائل للنشر والطباعة، الأردن، 1994.
- 12- نادر عبد العزيز شافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للجلال
- 13- وسيم محمد حداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار المسيرة، عمان، 2012.
- 14- علي بدران، الإدارة الحديثة للمخاطر المصرفية في ظل بازل 2 والمحاسبة، الفصل الثالث، العدد 23، بازل، 2005.
- 15- محمد عبد الله العوامرة، بحوث التسويق بين النظرية والتطبيق، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012.

16-عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان.كتاب، طرابلس، لبنان، 2007.

## (2) المجالات والدوريات:

1- بالعايش ميادة واسماعيلين حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، العدد 16، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

2-عراية رايح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 8، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2012.

## (3) الأطروحات والمذكرات:

1- بوعافية رشيد، الصيرفة الإلكترونية والنظام المصرفي الجزائري، الآفاق والتحديات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية تخصص مالية وبنوك، جامعة سعد دحلب، البليدة، أكتوبر 2005.

2- مهوب سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منوري قسنطينة، 2005/2004.

## (4) المنتقيات والمؤتمرات والندوات:

1- بن شريف مريم مداخلة بعنوان "الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات" ملتقي وطني حول "عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائر وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية"، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 2011، 2011/1/12.

2- رحيم حسن هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة الملتقي الوطني الأول للمنظومة المصرفية الجزائر والتحويلات الاقتصادية، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف يومي 14 - 15 ديسمبر، 2004. 321. نشرت على صفحة الأنترنت على الرابط: [www.ratoul.voila.net/resumcoll.htm](http://www.ratoul.voila.net/resumcoll.htm).

3- شول شهرة، مدوخ ماجدة، الصيرفة الإلكترونية، ماهيتها، مخاطرها، حميتها، مداخلة مقدمة في الملتقي الدولي للمنظومة المصرفية في الألفية الثالثة، منافسة، مخاطرة، تقنيات، جامعة جيجل الجزائر يومي 07/06 جوان 2005.

4- وليد عبد الرحمن خالد الفراء، تحليل بيانات الاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، الندوة العالمية للشباب الإسلامي، إدارة البرامج والشؤون الخارجية، ص 15 (تم تحميل الملف من الموقع: [www.guidespss.com](http://www.guidespss.com))

5- عبد الرزاق الخليل، عادل نقوش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الإلكترونية، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية، جامعة جيجل 2004.

ثانيا: باللغة الأجنبية

1-Michel Aglietta et Laurence Scialam, **seconde génération de monnaie électronique**, nouveau défis problèmes économiques, la documentation Française, n°2785,2002.

2-MASTAFA Hashem, sheriff, **la monnaie électronique**, edition roolles, Paris . , 2000.

3-AmineTARAZI,Bisques **bancairedéréglementationfinancièresetréglementationsprudentielle**, PUF, Paris,1996.

4-Banque de France,**Gestion du risque de crédit et stabilité financière**, Revue de la stabilité financière, Paris,N :05, novembre 2004.

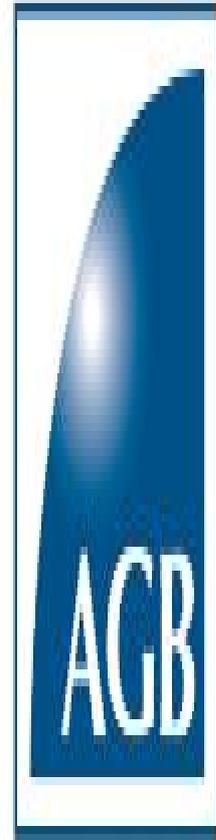
5-Colmate de Bâle sur contrôle bancaire,**Saines pratiques pour gestion et la surveillance du risque opérationnel**, BRI, Bâle, février 2003.

6-Saleh M. Souli et Andrea Schmecter,**les enjeux de la banque électronique**, Finance et développement, Septembre 2002, p 50.

# قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): اسم ورمز بنك الخليج

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria



الملحق رقم (02): جهاز الصراف الآلي لبنك الخليج الجزائر



الملحق رقم (03): الملف الخاص بفتح حساب جاري لشخص معنوي

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

**DOSSIER A FOURNIR POUR L'OUVERTURE D'UN COMPTE COURANT POUR UNE PERSONNE MORALE  
(EURL, SARL, SPA, SNC)**

**Pièces communes**

- Statuts initiaux / et modificatifs (Certifié par le notaire)
- Registre de commerce (Certifié par la CNRC)
- Carte fiscale (N.I.F)
- Contrat de location ou propriété portant le numéro du local (Certifié par le notaire)
- Code N.I.S
- 03 Derniers bilans
- Publication légale
- Autorisation d'exercice pour les activités réglementées
- Certificat de résidence du gérant ou des co-gérants portant le numéro de porte
- Pièce d'identité du gérant ou des co-gérants
- Une photo d'identité du gérant ou des co-gérants
- Extrait de naissance du gérant et des mandataires
- Tel Port + Fix + Fax (Eventuellement)
- Boite e-mail
- 10 000 DA

## الملحق رقم (04): الملف الخاص بفتح حساب الشيك، التوفير والعملة الصعبة



## DOSSIER OUVERTURE DE COMPTE PARTICULIER

Type de Compte :  
 - Compte chèque,  
 - Livret épargne,  
 - Compte devise,

## Documents Commun :

- Photo, (Obligatoire)
- Photocopie d'un document officiel d'identité en cours de validité : (Obligatoire)
  - Carte national d'identité,
  - Permis de conduire,
  - Copie du Passeport en cours de validité \*
- Document officiel établissant la preuve de l'adresse : (Obligatoire)
  - Certificat de Résidence,\*
  - Quittance d'eau ou d'électricité,
  - Contrat de location ou attestation d'hébergement,\*
- Contrat de travail en cours de validité\*
- Contrat spécifique à la main d'œuvre étrangère.\*
- Fiche de paie ou attestation de travail
- Extrait de naissance du gérant

N.B : Une copie du passeport pour les produits monétiques international (carte visa & master).

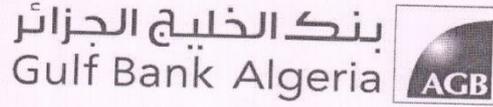
نوع الحساب :  
 -حساب الشيك البنكي،  
 -دفتر التوفير،  
 -حساب بالعملة الصعبة،

الوثائق المشتركة:

- صورة شمسية،( اجباري)
- نسخة من وثيقة تحديد الهوية سارية المفعول ( اجباري)
- بطاقة تعريف الوطنية،
- رخصة السياقة،
- نسخة من جواز السفر سارية المفعول\*
- نسخة من وثيقة رسمية تثبت عنوان الإقامة سارية المفعول ( اجباري)
- بطاقة الإقامة،\*
- فاتورة الكهرباء والغاز،
- فاتورة المياه،
- عقد الايجار او شهادة الإقامة للأجانب،\*
- شهادة العمل او كشف الراتب\*
- شهادة ميلاد

▪ملاحظة نسخة من جواز لطلب بطاقة فيزا او ماستر كارد

## الملحق رقم (05): الملف الخاص بطلب قرض الإيجار LEASING



## Constitution du dossier de demande de financement en « leasing »

- ✓ Demande de financement en leasing mobilier pour professionnels et commerçants,
- ✓ Extrait d'acte de naissance,
- ✓ Copie d'une pièce d'identité (En cours de validité),
- ✓ Document justificatif du lieu de résidence,
- ✓ Copie registre de commerce,
- ✓ Copie de la décision d'installation, d'agrément (ou de autre autorisation délivrée),
- ✓ Copie de la carte d'immatriculation fiscale,
- ✓ Dernier bilan visé par l'administration fiscale ou déclaration forfaitaire (suivant le régime fiscal),
- ✓ Certificat d'imposition (C20) de l'exercice n-1 (ou l'avertissement fiscal, le cas échéant),
- ✓ Extrait de rôle apuré (moins de 03 mois),
- ✓ Attestation de mise à jour CASNOS, CNAS, CACOBATPH (En cours de validité),
- ✓ Facture établie au nom de la banque,
- ✓ Ordre d'achat,
- ✓ Autorisation de consultation de la Centrale des Risques de la Banque d'Algérie dûment renseignée et signée.

الملحق رقم (06): الملف الخاص بطلب قرض استهلاكي ( TASHILAT )  
(SAYARATI)

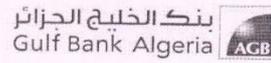
بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

**CONSTITUTION DU DOSSIER CREDIT A LA COSOMATION**  
**« TASHILAT » « SAYARATI »**

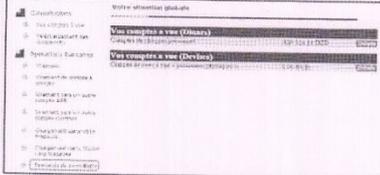
- Demande financement « formulaire banque »
- Pièce d'identité en cours de validité (CNI ou PC)
- Acte de naissance N°07
- Certificat de résidence de moins de 03 mois
- Fiche familiale pour les personnes mariées
- Copie de la carte de sécurité sociale (CNAS)
- Attestation de travail (avec la mention contrat indéterminé)
- Attestation de pension pour les retraités
- Trois (03) dernières fiches de paie
- Relevé des émoluments
- Relevé de compte bancaire des 06 derniers mois.
- Signature de l'autorisation consultation CDREM banque
- Facture proforma des équipements avec un fournisseur ou concessionnaire (vendeur) conventionné avec la banque
- Engagement de domiciliation du salaire ou virement permanent de la mensualité (engagement de l'employeur doit être signé par une personne habilitée).

الملحق رقم 07: خطوات عملية التوطين عبر موقع AGB ONLINE

Aide-mémoire ComEx Online  
Pré domiciliation en ligne



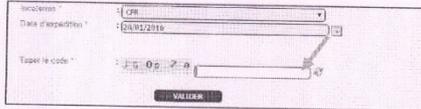
1. Sélection de l'opération : Sélectionner « Demande de domiciliation »



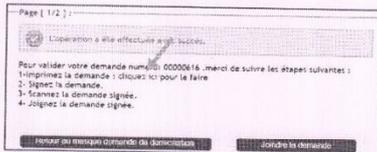
2. Saisie des informations : Remplir les cases avec les informations nécessaires.



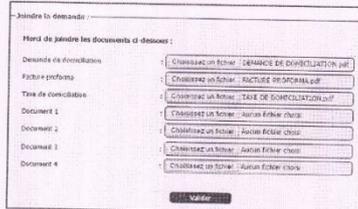
3. Saisie du code : Saisir le code en bas de page tel qu'affiché.



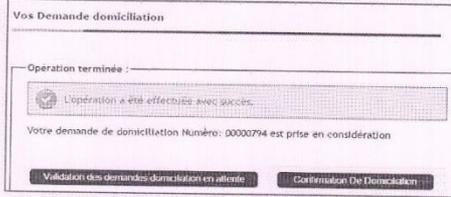
4. Edition de la demande de domiciliation : Imprimer, signer, scanner et joindre au dossier



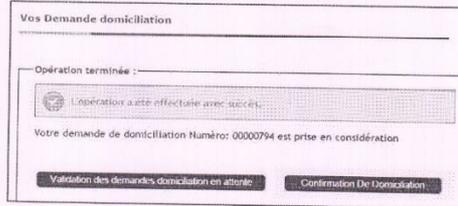
5. Ajout des documents : Joindre les documents obligatoires indiqués en format Pdf.



6. Numéro de la demande : Une fois la demande enregistrée, un numéro provisoire lui est attribué.



Il est également possible d'imprimer ou enregistrer une confirmation de domiciliation (quitus) en cliquant sur l'onglet « Confirmation De Domiciliation »



Demandes en attente : Afficher l'état des demandes de domiciliation en attente en cliquant sur l'onglet « Validation/suppression des demandes de domiciliation en attente ».

Vos Demande domiciliation

Vos demandes de domiciliation en attente de validation						
N°	TYPE	Montant	Montant	Montant	Statut	Action
N°00000794	IMPORT	214	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000804	IMPORT	0010415	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000805	IMPORT	0010415	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000806	IMPORT	10000	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000807	IMPORT	99912	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000808	IMPORT	55515	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000809	IMPORT	99912015	10000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000810	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000811	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000812	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000813	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000814	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000815	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000816	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000817	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000818	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000819	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000820	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000821	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000822	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000823	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000824	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000825	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000826	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000827	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000828	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000829	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000830	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000831	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000832	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000833	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000834	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000835	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000836	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000837	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000838	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000839	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000840	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000841	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000842	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000843	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000844	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000845	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000846	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000847	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000848	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000849	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000850	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer

Valider ou supprimer en cliquant sur l'onglet correspondant.

Vos Demande domiciliation

Vos demandes de domiciliation en attente de validation						
N°	TYPE	Montant	Montant	Montant	Statut	Action
N°00000794	IMPORT	214	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000804	IMPORT	0010415	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000805	IMPORT	0010415	50000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000806	IMPORT	10000	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000807	IMPORT	99912	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000808	IMPORT	55515	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000809	IMPORT	99912015	10000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000810	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000811	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000812	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000813	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000814	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000815	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000816	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000817	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000818	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000819	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000820	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000821	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000822	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000823	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000824	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000825	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000826	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000827	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000828	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000829	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000830	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000831	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000832	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000833	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000834	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000835	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000836	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000837	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000838	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000839	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000840	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000841	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000842	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000843	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000844	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000845	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000846	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000847	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000848	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000849	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer
N°00000850	IMPORT	555	5000 EUR		Validé	Supprimer

## الملحق رقم 08: حدود استعمال بطاقة VISA/MASTER CARD

Limites des cartes internationales  
MasterCard\* & VISA\*\*

	Valeur de la limite	Période
Prépaid	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3
	Limite maximum des achats et des retraits	2 000 Quotidienne
	Limite du total des dépenses	2 000 Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5 Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	700 Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20 Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	2 000 Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	2 000 Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	200 Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20 Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	2 000 Mensuelle
Classic	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3
	Limite maximum des achats et des retraits	4 000 Quotidienne
	Limite du total des dépenses	4 000 Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5 Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	2 000 Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20 Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	4 000 Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	4 000 Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	300 Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20 Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	4 000 Mensuelle
Gold	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000 Quotidienne
	Limite du total des dépenses	6 000 Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5 Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	3 000 Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	20 Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	6 000 Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	6 000 Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	500 Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	20 Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	6 000 Mensuelle
Platinum	Nombre d'entrée des codes confidentiels	3
	Limite maximum des achats et des retraits	6 000 Quotidienne
	Limite du total des dépenses	15 000 Mensuelle
	Limite du nombre d'utilisation des DAB	5 Quotidienne
	Limite du montant maximum des retraits sur DAB	4 000 Mensuelle
	Limite du nombre de paiements chez les commerçants	50 Quotidienne
	Limite du montant maximum de paiements chez les commerçants	15 000 Quotidienne
	Remboursements (Marchandises retournées)	15 000 Mensuelle
	Limite de retrait au guichet des banques	1 000 Quotidienne
	Limite du nombre d'opérations E-commerce	50 Mensuelle
	Limite du montant d'opérations E-commerce	15 000 Mensuelle

\* La devise appliquée aux cartes internationales MasterCard est le Dollars US

\*\* La devise appliquée aux cartes internationales VISA est l'Euro

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria AGB  
Member of the KFCO Group

Simplifions la banque

www.agb.dz

## الملحق رقم 09: خطوات تغيير الرقم السري عبر جهاز الصراف الآلي

**Changement de code confidentiel AGB**

**Etapas à suivre pour effectuer un changement de code confidentiel**

- 1** Choix de la langue  
Please select your language: English, العربية, Français
- 2** Valider l'onglet  
Pin Change OK
- 3** Introduction du code PIN  
Veuillez introduire votre code PIN :  
Puis appuyez sur VALIDATION
- 4** Introduction du nouveau code PIN  
Veuillez introduire votre NOUVEAU code PIN :  
Puis appuyez sur VALIDATION
- 5** Les codes PINs sont différents  
Recommencer, Annuler  
si y'a erreur de frappe
- 6** Validation de l'opération  
Veuillez patienter s'il vous plait votre transaction est en cours d'exécution

**بنك الخليج الجزائر**  
**Gulf Bank Algeria**   
Member of the KIPCO Group

Simplifions la banque  
[www.ag-bank.com](http://www.ag-bank.com)  
E-mail : [avotrecoute@agb.dz](mailto:avotrecoute@agb.dz)  
Tél. : **0555 623 066**

## الملحق رقم 10: خطوات تحويل الأموال عبر جهاز الصراف الآلي

### Comment recevoir un Mandat



Appuyez sur un des boutons du DAB

L'opération Mandat Par DAB est maintenant finalisée



Retirez l'argent et le ticket

### Comment envoyer un Mandat

Transmettez le **CODE ROUGE** au destinataire par appel téléphonique

Récupérez votre tickets avec toutes les informations

Confirmez les informations pour valider le "Mandat Par DAB":

Montant + Continuer

Numero de telephone + Continuer

Code Rouge

Introduisez un code à 4 chiffres de votre choix : **CODE ROUGE**

Saisissez le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire

1 2 3 + Continuer

4 5 6 + Continuer

7 8 9 0

### Comment recevoir un Mandat

Le bénéficiaire reçoit un message (SMS) sur le numéro de téléphone saisi

"Vous avez reçu le montant de xx xxxx DA"

"Le code de la transaction **CODE BLEU** est YYYY Retrait avant : Date/Heure"

Introduisez le **CODE BLEU** (reçu par SMS)

Continuer +

Introduisez le **CODE ROUGE** (transmis par le donneur d'ordre)

Continuer +

Valider

### Mandat par DAB AGB

Insérez votre carte RIB

Choisissez la langue

English  
العربية  
Français

Insérez le **CODE PIN** de la carte RIB

xxxx

Cliquez sur le service "Mandat Par DAB"

Mandat Par DAB

Saisissez le montant à envoyer (50 000 DA max./semaine)

Continuer +

### Mandat par DAB AGB

Récupérez votre tickets avec toutes les informations

Confirmez les informations pour valider le "Mandat Par DAB":

Montant + Continuer

Numero de telephone + Continuer

Code Rouge

Introduisez un code à 4 chiffres de votre choix : **CODE ROUGE**

Saisissez le numéro de téléphone mobile du bénéficiaire

1 2 3 + Continuer

4 5 6 + Continuer

7 8 9 0

### Mandat par DAB AGE

Introduisez le **CODE BLEU** (reçu par SMS)

Continuer +

Introduisez le **CODE ROUGE** (transmis par le donneur d'ordre)

Continuer +

Valider



الملحق رقم 12: استمارة طلب صك مصرفي

**DEMANDE DE CHEQUE DE BANQUE****Nom du client :** .....**Adresse :** .....

Monsieur le Directeur,

Par le débit de mon /notre compte N°:032 00111 .....

Je vous prie/ (nous vous prions)\* de bien vouloir me remettre un chèque de Banque N° : CB-.....

**D'un montant de DA :**Sommes en chiffres : .....Somme en lettres :.....  
.....Libellé à l'ordre de : **(Français)** :

.....

**(Arabe)** : .....**Daté du**

Cachet et Signature

الملحق رقم 13: استمارة إلغاء صك مصرفي

إلغاء صك مصرفي

## ANNULATION CHEQUE DE BANQUE

Date : / / تاريخ :

Donneur d'ordre	الأمر
Nom et prénom / raison sociale :	الاسم و اللقب / الغرض الاجتماعي:
adresse :	العنوان:
agence :	وكالة :

Par le crédit de mon compte	حساب رقم:
Numéro :	clé

Veuillez annuler le chèque de banque dont les caractéristiques suivent :	يرجى إلغاء صك مصرفي ذو الخصائص التالية :
Montant en chiffres: بالأرقام:	المبلغ
Montant en lettres : بالحروف:	المبلغ
numéro :	رقم
daté du : / / المؤرخ في :	/ /

Visa de l'exécuteur تأشيرة المنفذ	Signature du donneur d'ordre إمضاء الأمر

الملحق رقم 14: خدمة SMS BANKING

## SMS Banking AGB

Avec un simple SMS  
Obtenez votre solde  
en envoyant un SMS vide  
ou  
votre situation de compte  
en envoyant 50  
au  
0555 888 888  
Service gratuit, hors coût du SMS

*C'est facile!*

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria AGB  
Member of the KIPCO Group

Simplifions la banque

## الملحق رقم 15: استمارة طلب القيام بعمليات بالبطاقة الدولية

بنك الخليج الجزائر  
Gulf Bank Algeria 

**DEMANDE D'OPERATION SUR CARTE BANCAIRE INTERNATIONALE**

- Nom & Prénom : \_\_\_\_\_
- N° du Compte Devises : \_\_\_\_\_
- N° du Compte Dinars : \_\_\_\_\_

Je demande à GULF BANK ALGERIA, Agence \_\_\_\_\_ de réaliser, sur ma carte  
N° \_\_\_\_\_ l'opération indiquée ci-dessous :

- RECHARGEMENT de ma carte pour un montant (en lettres & en chiffres) de :  
\_\_\_\_\_
- MISE EN OPPOSITION.
- REEDITION DU CODE CONFIDENTIEL.
- RENOUELEMENT.
- ANNULATION (ET RESTITUTION DU SOLDE RESTANT).

\_\_\_\_\_, Le \_\_\_\_\_  
(Signature du demandeur)

**Cadre réservé à l'Agence**

- Décision du directeur de l'agence : \_\_\_\_\_

*Date et signature*

- Traitement de la demande :
  - *Nom & prénom de la personne ayant authentifié la signature et traité la demande :*
  - *Comptabilisation du rechargement effectuée le*
  - *Demande de réédition du code transmise le ...*
  - *Demande d'opposition transmise le*
  - *Demande d'annulation transmise le \_\_\_\_\_, Carte détruite le \_\_\_\_\_ et solde sur carte restitué le*

*Date et signature*

## الملحق رقم (16) : الاستجواب

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير

-قسم العلوم الاقتصادية-

الإستجواب

سيدي الفاضل/سيدتي الفاضلة: تحية طيبة

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة، والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع "حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة بنك الخليج وكالة تبسة-" نضع بين أيديكم هذا الاستجواب راجين منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة من وجهة نظركم، مع العلم أنه سيتم إحترام مبادئ السرية و الأمانة العلمية بما يضمن لكم عدم الكشف عن أرائكم و استخدامها حصرا في مجال البحث العلمي.

من إعداد الطالبتين:

الأستاذ المشرف:

- كمال شريط

• حنان بوعكوش

• شادية زايدي

السنة الجامعية 2018-2019

ماهي العمليات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في بنك الخليج -وكالة تبسة-؟

ماهي المخاطر التي تتعرض لها هذه العمليات؟

ماهي الوسائل المستخدمة للحماية من هذه المخاطر؟

إقتراحات أخرى:

تقبلو منا فائق الشكر والتقدير لتعاونكم.

## الملحق رقم (17): الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي-تبسة-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارة والتسيير

-قسم العلوم الاقتصادية-

الإستبيان:

الأخت الفاضلة/ الأخ الفاضل: تحية طيبة

في إطار التحضير لمذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي على مستوى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة تبسة، والتي نحاول من خلالها معالجة موضوع "حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في ظل تطور الصيرفة الإلكترونية - دراسة حالة بنك الخليج الجزائر-وكالة تبسة-" نضع بين أيديكم هذا الإستبيان راجين منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة وذلك بتأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظركم، علما بأن كافة المعلومات الواردة في الإستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

تقبلوا منا فائق الشكر والتقدير لتعاونكم.

من إعداد الطالبتين:

الأستاذ المشرف:

- حنان بوعكوش

- كمال شريط

- شادية زايدي

السنة الجامعية

2018 - 2019

## المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الرجاء وضع علامة X أمام الخانة التي توافق رأيك

1-الجنس: ذكر  أنثى 2-العمر: أقل من 25 سنة  من 25 سنة إلى 35 سنة من 36 سنة إلى 45 سنة  أكثر من 46 سنة 

## 3-المستوى التعليمي

ثانوي أو أقل  ليسانس  ماستر  تقني  تقني سامي شهادات أخرى 

## 4-الوظيفة:

موظف  أعمال حرة  محامي  متقاعد طبيب  وظائف أخرى

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	البيان
<b>المحور الثاني: العمليات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في وكالة تبسة</b>					
					1- الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمة عن بعد وفي كل وقت.
					2- تتميز الصيرفة الإلكترونية بالبساطة وسهولة الاستخدام دون عناء أو بذل جهد.
					3- توفر لكم الوكالة الثقة والأمان أثناء قيامكم بالعمليات المصرفية الإلكترونية.
					4- توفر لكم الوكالة العمليات المصرفية الإلكترونية 24/24 ساعة 7/7 أيام.
					5- يوجد فهم واضح للعمليات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها الوكالة.
					6- يمكنكم الإطلاع على رصيد حسابكم في الوكالة عن طريق الأنترنت والهاتف.
					7- يمكنكم تحويل الأموال من حسابكم عن طريق الأنترنت.
					8- توفر لكم الوكالة بطاقات الدفع داخل الوطن وخارجه.
<b>المحور الثالث: مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية في وكالة تبسة</b>					
					9- تفقد أموالك نتيجة ارتكاب خطأ في استخدام أجهزة الصيرفة الإلكترونية
					10- تعرضتم لمخاطر الاحتيال عبر الأنترنت ناتجة عن اختراقات أو هجمات المواقع المزورة.
					11- تعرضتم لمخاطر تقنية ناتجة عن تعطل في النظام ناجم عن قصور المراقبة الدورية.
					12- تعرضتم لمخاطر عمليات ناتجة عن عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم إنجاز أعمال الصيانة.
					13- لا يتم إحاطتكم بإجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.
					14- تعرضتم لتعطيلات أجهزة الصراف الآلي خاصة خارج

					أوقات العمل.
					15-تأثر تمبإشاعات مسببة لسمعة البنك.
					16- تعرضتم لمشاكل محدودية السيولة بأجهزة الصراف الآلي أي عدم توفر الأموال.
					17- تعرضتم لمخاطر قانونية ناشئة عن عدم الإلتزام بالقوانين والمعايير الأخلاقية من طرف الوكالة.
<b>المحور الرابع: حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في الوكالة</b>					
					18- يتم استخدام رمز سري خاص بكل عميل لحماية العمليات المصرفية الإلكترونية.
					19- الوكالة مستعدة لكل الحوادث غير المتوقعة ولها القدرة على الحد من مشاكل عمليات الصيرفة الإلكترونية.
					20- يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية.
					21- تتوفر كل الإجراءات والوسائل الكافية لحماية حساباتكم.
					22-تطبق الوكالة أساليب الإدارة الحسنة وخاصة بتفعيل هيئات الرقابة والإشراف.
					23- تقوم الوكالة بالصيانة الدورية للنظم وفحص مدى ملاءمتها بشكل دوري.
					24- تتم متابعة أعمالكم المصرفية الإلكترونية من قبل إدارات مؤهلة وكافية لتنفيذ هذه الأعمال وتوفير الحماية والأمن.
					25- تتأكد الوكالة من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الأنترنت أو عبر نظام خاص بالصيرفة الإلكترونية.
					26- توفر لكم الوكالة وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع إختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر فيها.
					27- العميل راض عما توفره الوكالة من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق.

## الملحق رقم (18): قائمة الأساتذة المحكمين

الدرجة	الأستاذ
أستاذ محاضر قسم -أ-	عثمان عثمانية
أستاذ محاضر قسم -أ-	حفبظ عبد الحميد
أستاذ محاضر قسم - ب-	عادل طلبية
أستاذ محاضر قسم -أ-	بهلول لطيفة
أستاذ محاضر قسم -أ-	ملاح وئام
أستاذ محاضر قسم - ب-	براهمي خالد
أستاذ محاضر قسم -ب-	عمرة حمه
أستاذ محاضر قسم -ب-	مهدي مراد

## ملحق رقم (19) مخرجات برنامج SPSS

## البيانات الشخصية

## الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	41	68.3	68.3	68.3
Valide أنثى	19	31.7	31.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة 25 أقل من	7	11.7	11.7	11.7
سنة 35 سنة إلى 25 من	21	35.0	35.0	46.7
Valide سنة 45 سنة إلى 36 من	17	28.3	28.3	75.0
سنة 46 أكثر من	15	25.0	25.0	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## التعليمي المستوى

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي أو أقل	8	13.3	13.3	13.3
ليسانس	18	30.0	30.0	43.3
ماستر	16	26.7	26.7	70.0
Valide تقني	7	11.7	11.7	81.7
تقني سامي	6	10.0	10.0	91.7
شهادات أخرى	5	8.3	8.3	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## الوظيفة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موظف	29	48.3	48.3	48.3
أعمال حرة	8	13.3	13.3	61.7
محامي	5	8.3	8.3	70.0
Valide متقاعد	6	10.0	10.0	80.0
طبيب	5	8.3	8.3	88.3
وظائف أخرى	7	11.7	11.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

## الفا كرونباخ الاجمالي

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	60	100.0
Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	60	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.771	27

## الفا كرونباخ المحور الأول

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	60	100.0
Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	60	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.802	8

## الفا كرونباخ المحور الثاني

## Récapitulatif de traitement des observations

	N	%
Observations Valide	60	100.0
Exclus <sup>a</sup>	0	.0
Total	60	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

## Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.840	9

## الفأ كرونباخ المآور الأالآ

### Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	60	100.0
	Exclus <sup>a</sup>	0	.0
	Total	60	100.0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.676	10

## المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاستبيان

المحور الأول

Statistiques descriptive				
	N	Moyenne	Ecart type	
الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمة عن بعد وفي كل وقت.	60	4.50	.676	1
تتميز الصيرفة الإلكترونية ونيتها بالبساطة وسهولة الاستخدام دون عناء أو بذل جهد.	60	4.40	.616	3
توفر لك المال وكالة الثقة والأمان أثناء قيامك بالعمل بآلات المصرفية الإلكترونية.	60	4.33	.601	4
توفر لك المال وكالة العمليات المصرفية الإلكترونية 24/24 ساعة 7/7 أيام.	60	3.72	1.209	8
يوجد فهم واضح للعمليات المصرفية الإلكترونية.	60	3.88	1.027	7
يمكنكم الإطلاع على رصيد حسابكم في الوكالة عن طريق الإنترنت والهاتف.	60	4.43	.621	2
يمكنكم تحويل الأموال المنحسابكم عن طريق الإنترنت.	60	4.27	.778	5
توفر لك المال كالتبقيات والدفعات اخلال لو طنوخارجه.	60	4.25	.654	6
N valide (listwise)	60			

## المحور الثاني:

Statistiques descriptive				
	N	Moyenne	Ecart type	
تفقد أموال الكنتيجة أو تكابح خط ألياف باستخدام أجهزة أو لصيرفة الإلكترونية	60	2.32	1.295	5
تعرضت لمخاطر الاحتيال عبر الأنترنت نتيجة عدم تأخر اقتناء هجمات المواقف المزورة.	60	2.15	1.087	8
تعرضت لمخاطر تقنية نتيجة عنعطاف النظام من أجل مراقبة الدورية.	60	2.20	1.005	7
تعرضت لمخاطر عمليات ناتجة عن عدم التأهيل كإفلات النظام أو عدم إنجاز أعمال الصيانة.	60	2.13	1.157	9
لا يتم إحاطةكم بآراء اتال تأهيل وقائية ضد مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية.	60	2.37	1.314	4
تعرضت لمخاطر تعطيل أجهزة الصرافة الخاصة بخارج أو قاتال العمل.	60	3.00	1.302	1
تأثرتم مباشرة بسمعة البنك.	60	2.88	1.290	2
تعرضت لمشاكل محدودة السيولة لتجهيز الصرافة أو الأليات من طرف الأموال.	60	2.60	1.355	3
تعرضت لمخاطر قانونية ناشئة عن عدم الالتزام بالقوانين المعايير الأخلاقية من طرف الوكالة.	60	2.20	.971	6
N valide (listwise)	60			

## المحور الثالث

Statistiques descriptive				
	N	Moyenne	Ecart type	
يتم استخدام رمز سر يخاص بك لعمل الحماية للعم ليات المصرية الإلكترونية.	60	4.63	.736	1
الوكالة مستعدة لتكاليف الحدوث غير المتوقع لها ال قدرة على الحد من مشاكل عمليات الصيرفة الإلك ترونية.	60	4.27	.733	6
يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرية الإلكترونية.	60	4.52	.596	2
تتوفر كلاً لإجراء ات الواسات الكافية لحماية سباباتكم.	60	4.25	.773	
تطبق الوكالة أساليب الإدارة الحسنة خاصة بتفع الهيئات الرقابية والإشراف.	60	4.40	.558	4
تقوم الوكالة بالصيانة الدورية للنظم وفحص ملاءمتها بشكل دوري.	60	4.13	.812	9
تتم متابعة أعمال المصرية الإلكترونية من قبل الإطار اتموهلتي كافية لتنفيذ هذا الأعمال وتوفير الحماية والأمن.	60	4.25	.795	7
تتأكد الوكالة من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخ دات عبر الأنترنت أو عبر نظام خاص بالصيرفة الإ لكترونية.	60	4.48	.537	3
توفر لعمالو الوكالة وسائلاً لأمنو الحماية الكافية نظم عند التصميم والتشغيل لتتجنب اختراقها وا كتشف عن أي مشكلات قد تظهر فيها.	60	4.27	.756	5
العمليلر اضع ماتو فر هالو كالة من خدمات أبعاده الكمية والكيفية للسوق.	60	4.25	.856	8
N valide (listwise)	60			

## إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للعبارات الاسبيان

## Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
إجمالي	60	3.6819	.27184
N valide (listwise)	60		

## إجمالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمحاور

## Statistiques descriptive

	N	Moyenne	Ecart type
الأول_المحور	60	4.2438	.52452
الثاني_المحور	60	2.4463	.82656
الثالث_المحور	60	4.3457	.36535
N valide (listwise)	60		

## التوزيع الطبيعي

## Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon

		إجمالي	الأول المستقل	الثاني المستقل	التابع المتغير
N		60	60	60	60
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	3.6819	4.2229	4.3450	2.4278
	Ecart-type	.27184	.51876	.36519	.79805
Différences les plus extrêmes	Absolue	.179	.108	.101	.170
	Positive	.179	.088	.082	.170
	Négative	-.130-	-.108-	-.101-	-.087-
Z de Kolmogorov-Smirnov		.985	.840	.782	1.315
Signification asymptotique (bilatérale)		.343	.480	.574	.063

a. La distribution à tester est gaussienne.

b. Calculée à partir des données.

## نتائج اختبار الفرضيات

## - الفرضية الأولى

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variabes introduites	Variabes supprimées	Méthode
1	الأول_المستقل <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

b. Toutes variables requises saisies.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.353 <sup>a</sup>	.125	.110	.75306	.125	8.260	1	58	.006

a. Valeurs prédites : (constantes), الأول\_المستقل

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	4.684	1	4.684	8.260	.006 <sup>b</sup>
1 Résidu	32.892	58	.567		
Total	37.576	59			

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

b. Valeurs prédites : (constantes), الأول\_المستقل

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	4.722	.804		5.873	.000
1 الأول_المستقل	-.543-	.189	-.353-	-2.874-	.006

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الثاني_المستقل <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

b. Toutes variables requises saisies.

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	.412 <sup>a</sup>	.170	.156	.73333	.170	11.874	1	58	.001

a. Valeurs prédites : (constantes), الثاني\_المستقل

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6.386	1	6.386	11.874	.001 <sup>b</sup>
1 Résidu	31.190	58	.538		
Total	37.576	59			

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

b. Valeurs prédites : (constantes), الثاني\_المستقل

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	6.342	1.140		5.564	.000
1 الثاني_المستقل	-.901-	.261	-.412-	-3.446-	.001

a. Variable dépendante : التابع\_المتغير

## الملخص

يهدف هذا البحث إلى إبراز التدابير والإجراءات اللازمة التي تخدمها البنوك من أجل الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية الناجمة عن التحول الجذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة والتطوير التكنولوجي، حيث عملت البنوك على تحديث خدماتها وتطويرها وابتكار عمليات مصرفية إلكترونية مستحدثة.

بعد استعراض الإطار النظري والمفاهيمي للموضوع محل الدراسة، فقد تم في الجانب الميداني الوقوف على واقع حماية العمليات المصرفية الإلكترونية في بنك الخليج الجزائر - وكالة تبسة - من خلال استعمال أسلوب المقابلة والاستجواب. على موظفي الوكالة تصميم 70 استبيان تم توزيعها على المتعاملين مع الوكالة.

تم التوصل في هذا البحث إلى أن البنوك بصفة عامة وبنك الخليج وكالة تبسة بصفة خاصة، تولي أهمية بالغة لإجراءات الحماية من مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية بغية تحسين خدماتها البنكية.

**الكلمات المفتاحية:** الصيرفة الإلكترونية، العمليات المصرفية الإلكترونية، حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

## Résumé

*Cet exposé a pour but de mettre en évidence les mesures et les actions nécessaire adoptées par les banques, afin de se protéger des risques des opérations électronique engendrées par le changement du mode de travail lié à la mondialisation et le propre technologique, ce qui a poussée les banques a modernisent et développer leurs services et de créer des opérations bancaires développées.*

*Après une présentation théorique de sujet d'étude sur le plan pratique, nous l'avons effectuée au niveau de la banque de Golf, L'agence de Tébessa dans lequel nous avons adopté les stratégies de l'intérieur et les questionnaires nous avons obtenue le résultat suivant:*

*Toute la banque en général et la banque du Golf en particuliers, accordant une grande importance aux mesures de sécurité contre les dangers des opérations bancaires électroniques.*

**Les mots clés :** banque électroniques, les opérations bancaires électroniques, la protection bancaire électronique, les dangers de la banque électronique.