



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم المالية والمحاسبة



أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبية
التخصص: مالية وبنوك
العنوان

أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على حوكمة النظام المالي البنكي
في الجزائر
«دراسة على عينة من البنوك الجزائرية»

من إعداد

الطالب: سعداوي عبد القادر

المناقشة بتاريخ 2026 / 04 / 21 من طرف لجنة المناقشة المتكونة من:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة الجلفة	أستاذ	قوادري محمد
مشرفا ومقررا	جامعة الجلفة	أستاذ التعليم العالي	سلماني عادل
مشرفا مساعدا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر «أ»	غربي يسين سي لآخضر
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر «أ»	بن سليمان يحي
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ	معمر فطوم
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذ	أحميدات عمر
ممتحنا	المركز الجامعي أفلو	أستاذ محاضر «أ»	بوفاتح بلقاسم

السنة الجامعية: 2026 / 2025



Ministry of Higher Education and Scientific Research
Ziane Achour University of Djelfa



**Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and
Management Sciences**

Department of Financial and Accounting Sciences

**PhD Thesis Third Phase Submitted in
Fulfillment of the Requirements for the Degree
of Doctorate LMD**

Department: Financial and Accounting Sciences

Stream: Finance and Banking

Title:

**The electronic banking services' effect on the banking
financial system's governance – an empirical study on
commercial banks worked on Algeria**

Submitted by: Saadaoui Abdelkader

Defended and publicly approved on April 21, 2026, by the committee composed of:

Name & surname	Rank	Institution	Member
Kouadri Mohamed	Lecturer Class «A»	University of Djelfa	Chairman
Selmani Adel	Professor	University of Djelfa	Supervisor
Gharbi Yacine Si Lakhder	Lecturer Class «A»	University of Djelfa	Co-supervisor
Benslimane Yahia	Lecturer Class «A»	University of Djelfa	Examiner
Maamar Fatoum	Professor	University of Djelfa	Examiner
Ahmidat Omar	Professor	University of Ghardaia	Examiner
Boufateh Belkacem	Lecturer Class «A»	University Center of Aflou	Examiner

Academic Year: 2025/2026

إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله الذي هدانا لهذا وما كنا لنهتدي لولا أن هدانا الله نحمده
حق حمده الذي وفقني لإتمام هذا العمل المتواضع الذي أرجو أن يكون
خالصاً لوجهه وينفعنا به وأن يجد غيرنا فيه منفعة.

أهدي هذا العمل والإنجاز إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله
ورعاهما.

إلى روح خالي (مسعود) الطاهرة رحمة الله عليك سائلين الله أن
يتغمد روحه الطيبة بواسع رحمته ورضوانه.

إلى من أتقاسم معهم أغلى ما في الوجود: أخي محمد الطاهر وآدم
وأخواتي، وإلى كل الأقارب والأصدقاء في كل مشارق الأرض ومغاربها
إلى كل من حملتهم ذاكرتي ولم تحملهم منكرتي.

شكر وتقدير

الحمد والشكر دائما وأبدا لله تعالى الرحمن الرحيم الذي وفقني وهداني لهذا العمل وماكنت لأهتدي لولا أن هداني ووفقني إليه.

أتقدم بالشكر والتقدير الخاص إلى أساتذتي الأفاضل سلمان عادل وغربي يسين على كل الدعم والمجهودات في سبيل إتمام هذا العمل الذي تفضلا بالإشراف على هذه الأطروحة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير للأساتذة الأفاضل أعضاء لجنة المناقشة كذلك أشكر جميع الأساتذة الذين قاموا بتحكيم استبيان هذه الدراسة وعلى ما قدموه من تعليمات وإرشادات.

أتقدم بالشكر الخالص لكل أفراد الأسرة الجامعية في كافة جامعات الجزائر على كل الدعم والنصح المقدم من طرفهم.

والشكر موصول إلى جميع الموظفين في البنوك التجارية محل الدراسة على مد يد العون في توزيع والإجابة على الاستبيان.

فجزى الله كل المساهمين بكل خير.

الملخص:

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في حوكمة النظام المالي البنكي تركيزاً على البنوك التجارية العاملة في الجزائر، وذلك بالاستعانة باستبيان مقدم إلى عينة بلغ حجمها 136 فرد مكونة من موظفي البنوك التجارية في الجزائر والأساتذة الجامعيين في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وتوصلت الدراسة إلى أن هذه الخدمات تلعب دوراً في إشباع احتياجات الزبائن من الخدمات البنكية وكذلك تساهم في حسن تسيير الموارد المالية للبنك التجاري والتوفيق بين متطلبات الربحية، السيولة والأمان. وفي الأخير تم تقديم عدة توصيات بشأن تعزيز آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداءات البنوك التجارية.

كلمات مفتاحية: خدمة مصرفية إلكترونية؛ حوكمة؛ حوكمة نظام مالي بنكي؛

صيرفة إلكترونية.

ABSTRACT:

The study aims to explore the effect of electronic banking services on the governance of the banking financial system by focusing only on commercial banks operating in Algeria. a questionnaire tool which is adopted to guide this study, was submitted to a sample of 136 individuals from both commercial bank employees in Algeria and Algeria's university professors in economic, commercial and management sciences faculty. The study concluded that these services play a huge role in satisfying customers' needs for banking services, as well as contributing to the proper management of the commercial bank's financial resources and reconciling the requirements of profitability, liquidity and security. Finally, several recommendations have been suggested concerning the effects of electronic banking services' enhancement over commercial banks' performances.

Keywords: Electronic banking service; Governance; Banking financial system governance; E-banking.

Résumé :

Cette étude visait à déterminer l'effet des services bancaires électroniques sur la gouvernance du système financier bancaire, en se concentrant uniquement sur les banques commerciales opérant en Algérie. Un questionnaire, adopté comme outil principal de cette étude, a été soumis à un échantillon de 136 individus, composé d'employés de banques commerciales en Algérie et de professeurs d'université algériens de la faculté des sciences économiques, commerciales et de gestion. L'étude a conclu que ces services contribuent à satisfaire les besoins des clients en matière de services bancaires, ainsi qu'à la bonne gestion des ressources financières des banques commerciales et à la conciliation des exigences de rentabilité, de liquidité et de sécurité. Enfin, plusieurs recommandations ont été formulées concernant les effets de l'amélioration des services bancaires électroniques sur les performances des banques commerciales.

Mots Clés: service bancaire électronique ; Gouvernance ; système financier bancaire ; Bancatique.

فهرس

المحتويات

فهرس المحتويات

I	إهداء
II	شكر وتقدير
iii	الملخص:
iv	ABSTRACT:
v	Résumé :
VI	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
XII	فهرس الأشكال
XIV	فهرس المختصرات
أ	مقدمة
1	الفصل الأول الخدمات المصرفية الإلكترونية
3	المبحث الأول: طبيعة البنوك التجارية
3	المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية
6	المطلب الثاني: خدمات البنوك التجارية
15	المطلب الثالث: أهداف وأهمية البنوك التجارية
19	المبحث الثاني: طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية
19	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية ومزاياها
25	المطلب الثاني: عوامل نجاح الخدمة المصرفية الإلكترونية ومخاطرها
31	المطلب الثالث: مزايا وآثار الخدمات المصرفية الإلكترونية
33	المبحث الثالث: منافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية
33	المطلب الأول: وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية
47	المطلب الثاني: وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

فهرس المحتويات

51	المطلب الثالث: أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية
54	الفصل الثاني: حوكمة النظام المالي البنكي
56	المبحث الأول: طبيعة النظام المالي البنكي
56	المطلب الأول: مفهوم النظام المالي البنكي
58	المطلب الثاني: وظائف النظام المالي البنكي
60	المطلب الثالث: أهمية النظام المالي البنكي
62	المبحث الثاني: مدخل الى الحوكمة
62	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الحوكمة
66	المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الحوكمة
79	المطلب الثالث: دوافع ظهور الحوكمة ومحدداتها
82	المبحث الثالث: عموميات على الحوكمة
82	المطلب الأول: آليات الحوكمة ومؤشرات الحوكمة
89	المطلب الثاني: الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة والعوامل الأساسية الداعمة لها
92	المطلب الثالث: أهداف وأهمية الحوكمة
98	الفصل الثالث الدراسة الميدانية على عينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر
100	المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية
100	المطلب الأول: تاريخ الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر
106	المطلب الثاني: قانون تنظيم العمل المصرفي الإلكتروني
109	المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية
133	المبحث الثاني: إجراء الدراسة الميدانية.
133	المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية.
136	المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

فهرس المحتويات

146	المبحث الثالث: تحليل الدراسة الاستبائية
146	المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان.
147	المطلب الثاني: الاتساق الداخلي
164	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج.
171	الخاتمة
177	المراجع
189	الملاحق

فہرِس

الجداول

فهرس الجداول

115	الجدول (01-03): حدود الاستخدام في البطاقة المؤسسية لبنك التنمية المحلية
126	الجدول (02-03): العمليات على البطاقات الالكترونية للبنك الوطني الجزائري وميزاتها
136	الجدول (03-03): نتائج عملية توزيع واسترجاع استثمارات الاستبيان
137	الجدول (04-03): توزيع إجابات موظفي البنوك التجارية والأساتذة الجامعيين في الميدان
137	الجدول (05-03): تحليل متغير السن لعينة موظفي البنوك التجارية
138	الجدول (06-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب متغير المستوى التعليمي
139	الجدول (07-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب بنك الانتماء
141	الجدول (08-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب متغير الخبرة
142	الجدول (09-03): تحليل متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين
143	الجدول (10-03): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة
144	الجدول (11-03): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الخبرة
146	الجدول (12-03): اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)
147	الجدول (13-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد التوفر
148	الجدول (14-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الاستجابة
149	الجدول (15-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الفعالية
150	الجدول (16-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المرونة
150	الجدول (17-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المخاطر
151	الجدول (18-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإفصاح والشفافية
152	الجدول (19-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد العدالة:
153	الجدول (20-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المساءلة:
153	الجدول (21-03): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الاستقلالية:
155	الجدول (22-03): المتوسط الحسابي المرجح ودرجة الموافقة مقياس ليكرت
155	الجدول (23-03): البعد الأول (التوفر)
157	الجدول (24-03): البعد الثاني (الاستجابة)
158	الجدول (25-03): البعد الثالث (المرونة)
159	الجدول (26-03): البعد الرابع (الفعالية)

فهرس الجداول

160	الجدول (27-03): البعد الخامس (المخاطر)
161	الجدول (28-03): البعد الأول (الإفصاح والشفافية)
162	الجدول (29-03): البعد الثاني (العدالة)
163	الجدول (30-03): البعد الثالث (المساءلة)
164	الجدول (31-03): البعد الرابع (الاستقلالية).
165	الجدول (32-03): نتائج اختبار أثر التوفر على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.
166	الجدول (33-03): نتائج اختبار أثر الاستجابة على الحوكمة
167	الجدول (34-03): نتائج اختبار أثر المرونة على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.
168	الجدول (35-03): نتائج اختبار أثر الفعالية على الحوكمة داخل البنوك التجارية
168	الجدول (36-03): نتائج اختبار أثر مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.
169	الجدول (37-03): نتائج اختبار أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة على البنوك التجارية عينة الدراسة.

فهرس

الأشكال

فهرس الأشكال

8	الشكل (01-01): أنواع الودائع في البنوك التجارية
13	الشكل (02-01): أنواع الإئتمان المصرفي
14	الشكل (03-01): الخدمات التقليدية للبنوك التجارية
15	الشكل (04-01): الخدمات المستحدثة للبنوك التجارية
17	الشكل (05-01): أهداف البنوك التجارية
21	الشكل (06-01): خصائص الخدمة
25	الشكل (07-01): خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية
30	الشكل (08-01): مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية
39	الشكل (09-01): أنواع البطاقات الالكترونية
45	الشكل (10-01): أنواع الأوراق التجارية الالكترونية
69	الشكل (01-02): خصائص الحوكمة
81	الشكل (02-02): المحددات الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات
91	الشكل (03-02): الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة في البنوك
138	الشكل (01-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب السن
139	الشكل (02-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب المستوى التعليمي
140	الشكل (03-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب البنك
141	الشكل (04-03): توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب مجالات سنوات الخبرة
142	الشكل (05-03): توزيع متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين
144	الشكل (06-03): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة
145	الشكل (07-03): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الخبرة

فهرس

المختصرات

فهرس المختصرات

المختصر	تفسير المختصر باللغة الأجنبية	تفسير المختصر باللغة العربية
(OECD)	Organisation for Economic Co-operation and Development	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية
(WB)	World Bank	البنك الدولي
(UNDP)	United Nations Development Programme	برنامج الأمم المتحدة الإنمائي
(IFC)	International finance Corporation	مؤسسة التمويل الدولية
(RTGS)	Real Time Gross Settlement System	نظام التسوية الفورية الإجمالية
(TPV)	Terminaux de point de vente	النهايات الطرفية لنقطة الدفع الإلكتروني
(GAB)	Guichet Automatique bancaire	الشبابيك الآلية البنكية
(DAB)	Distributeur automatique des billets	الموزع الآلي للنقود
Pos	Points Of Selling	نقاط البيع الإلكتروني
(SATIM)	Société Algérienne des Guichets Automatiques et des Relations Interbancaires Automatisées	شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك
(RMI)	Réseau monétique interbancaire	شبكة نقدية إلكترونية مشتركة بين البنوك الجزائرية
(ATCI)	L'Algérie télé-compensation Interbancaire	تشغيل نظام الجزائر للمقاصة ما بين المصرفية البنوك
(ARTS)	Algérie – système de Règlements en Temps Réel	نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة
RIB	Relevet d'Identité Bancaire	دفتر التعريف البنكي
BNA	La banque nationale Algérienne	البنك الوطني الجزائري
BADR	La Banque d'Agriculture et de Développement Rurale	بنك الفلاحة والتنمية الريفية
CPA	Crédit populaire Algérien	القرض الشعبي الجزائري
BEA	La Banque Extérieure Algérienne	بنك الجزائر الخارجي
AGB	Arab Gulf Bank	بنك الخليج الجزائر

فهرس المختصرات

بنك التنمية المحلية	La Banque de Développement locale	BDL
سوسييتي جينرال الجزائر	Société Générale Algérie	SGA
بطاقة ما بين البنوك	CARTE INTERBANCAIRE	CIB
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Software Package for Social Sciences	SPSS
معامل الارتباط	Pearson's correlation coefficient	R
معامل التحديد	Determination's coefficient	R²
معامل فيشر	Fisher coefficient	F
معامل ستودنت	Student Coefficient	T
المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين	American Institute of Certified Public Accountants	AICPA

مقدمة

تمهيد:

الأنظمة المالية والبنكية هي مجموعة مؤسسات مالية تقوم بوظائف مختلفة بغية تحقيق أهداف مسطرة، حيث تتمثل الوظيفة الأساسية لهذه الأنظمة في لعب دور الوسيط بين المتعاملين ذو الفوائد المالية والمتعاملين ذو العجز المالي. بحيث تهدف هذه الهيئات إلى تحقيق فوائض مالية مناسبة للنشاط المؤدى من جهة والمساهمة في تحقيق أهداف السياسة المالية والنقدية.

وكما هو الحال للنظام البنكي لأي بلد، بحيث يعتبر آلية واسعة تضم عديد المؤسسات والهيئات يتمثل دورها الأساسي في تسيير النقد والقرض في اقتصاد ما، ومن بينها البنوك التجارية، حيث تسعى هذه الأخيرة لتلبية احتياجات الزبائن من الخدمات المالية وتمويل المؤسسات والأفراد بل وحتى يتعدى دورها في المساهمة في تحقيق أهداف السياسة النقدية والاقتصادية على حد سواء.

وبما أن البنك التجاري يعتبر وسيط مالي حيث إنه يستخدم الودائع ويعتبرها كمصدر مهم من أجل تمويل القروض والاستثمارات المختلفة، بحيث يسعى المديرون والقائمون على البنك التجاري إلى تحقيق أقصى العوائد ممكنة وذلك من خلال توفير أكبر قدر ممكن من الأموال لاستثمارها بدل الاحتفاظ بها كسيولة. في حين أن المودعين يفضلون السيولة التامة للبنوك، وهنا يظهر تضارب المصالح بين المودعين وبين ملاك البنك والقائمين عليه.

وهنا يظهر تضارب في مصلحة المودعين ومصلحة المستثمرين، إذ يتطلب ذلك إلى وجود آلية تضمن تقريب المصالح بين الطرفين؛ بحيث يتم توفير قدر مناسب من السيولة لمقابلة السحوبات من الودائع من جهة ومن جهة أخرى، توفير موارد مالية إضافية للبنك من أجل الاستثمار وتدعيم مركزه المالي.

تقليل تضارب المصالح بين كافة أصحاب المصلحة يعتبر من الأهداف الجوهرية للحوكمة ولحوكمة البنوك. إذ تمثل الإطار العام الذي يدعو إلى تبني مختلف المناهج

مقدمة

والممارسات في سبيل كتنقادي تعارض المصالح، تحقيق العدالة والمساواة، الشفافية في اتخاذ القرارات والافصاح عن المعلومات ومصادقية القوائم المالية، وكل ما يؤدي بالبنك التجاري إلى بر الأمان، والابتعاد عن الفضائح والانزلاقات في تسيير البنك. ولا يكون ذلك إلا بتبني مختلف الآليات والوسائل المشروعة والتي من شأنها تقوية وتعزيز السير الحسن لأنشطة وأعمال البنك التجاري.

تعد الخدمات البنكية الالكترونية أحد نواتج إدخال تكنولوجيا معلومات على القطاع المصرفي. إذ أنها تتمثل في تقديم خدمات بنكية بصفة إلكترونية. حيث تؤثر هذه الخدمات في عدة جوانب مختلفة منها على العميل وعلى البنك وعلى القطاع المصرفي كافة، حيث إنها تقلل من السحوبات النقدية على الودائع وبالتالي توفير مجال لإعادة توجيه الجزء الفائض المخصص للسيولة إلى توظيفات مدرة للربحية، تساعد البنك على حسن تسيير السيولة والتوفيق بين متطلبات الربحية والسيولة وبصيغة أخرى يساعد في التوفيق بين تضارب مصلحتين لطرفي من اصحاب المصالح، ونقصد بهما المودعين والمستثمرين في البنك. وهنا يمكن أن نقف أمام امكانية تأثير هذه الخدمات البنكية الالكترونية وتقديمها على حوكمة النظام المالي للبنوك التجارية. إذ تعد هذه الأخيرة كم أهم دواعم الاستقرار وكذا النمو والتوسع لأي بنك تجاري قائم، وعليه من هنا تظهر أهمية تحقيقها وتجسيدها على أرض الواقع.

ومن خلال كل ما سبق، يمكننا صياغة الإشكالية الآتية على النحو الآتي:

1. الإشكالية:

ما هو أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على حوكمة البنوك التجارية في الجزائر؟

2. الأسئلة الفرعية:

انطلاقا من الإشكالية سالفة الذكر يمكن صياغة الأسئلة الفرعية الآتية كما يلي:

– ما هو أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في قرارات النظام المالي البنكي؟

مقدمة

– ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في التوفيق بين متطلبات الربحية ومتطلبات السيولة؟

– ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحفاظ على مصالح المودعين؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

– هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؟

3. الفرضيات:

من خلال الاشكالية والتساؤلات الفرعية، يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

– تسمح الخدمات المصرفية الإلكترونية بتسيير أفضل لسيولة البنك التجاري وكذا لإدارة علاقته مع الزبائن المودعين؛

– تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في بعث الثقة والأمان لدى المودعين، مما يزيد فرص إيداعهم لأموال أكثر في المستقبل؛

– تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق التوفيق الأفضل بين متطلبات السيولة والربحية والأمان.

مقدمة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

4. أهمية الدراسة:

يشهد القطاع المصرفي تطورًا كبيرًا في استخدام التكنولوجيا المالية، مما يستدعي دراسة أثر هذه الخدمات المستحدثة جراء إدماج التكنولوجيا على حوكمة النظام المالي لضمان استدامة واستقرار البنوك؛ وكذلك تتزايد مطالب تحسين مستوى الشفافية والإفصاح لدى البنوك التجارية وكافة مبادئ الحوكمة الرشيدة، في حين تعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهم أدوات تفعيل مستويات الشفافية والإفصاح، ووجود الارتباط قوي بين تطبيق الحوكمة المصرفية الجيدة وتبني الخدمات الإلكترونية من جهة، وتحسين الأداء المالي للبنوك من جهة أخرى، من خلال تقليل المخاطر وزيادة الكفاءة والفعالية، الأمر الذي يجعل بدراسة العلاقة بينهما امرا جليا لتحديد نوع وحدة الأثر بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والحوكمة. تساهم الحوكمة

مقدمة

المصرفية المدعومة بالخدمات الإلكترونية في حماية النظام المالي من الأزمات، من خلال إدارة المخاطر بشكل أفضل وضمان استمرارية العمل المصرفي في بيئة متغيرة، في حين تواكب هذه الدراسة توجهات الدول نحو التحول الرقمي والشمول المالي، وتدعم جهود تطوير القطاع المالي بما يتماشى مع المعايير الدولية للحوكمة.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى ما يلي:

- دراسة كيفية استخدام التكنولوجيا في تحسين شفافية وفعالية عمليات الحوكمة داخل البنوك؛
- معرفة مدى مساهمة الخدمات الإلكترونية في تقليل المخاطر المالية والإدارية التي تواجه النظام البنكي؛
- فهم كيفية تأثير هذه الخدمات على تجربة العملاء وثقتهم في البنوك؛
- إثراء الأدبيات العلمية وتوفير قاعدة معلوماتية تساعد الباحثين والممارسين في هذا المجال.

6. منهجية الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال استخدام أسلوب الوصف وأسلوب المسح، بحيث تم الاعتماد على الدراسة الوصفية من أجل إبراز مختلف المفاهيم النظرية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة للخدمات المصرفية الإلكترونية وحوكمة النظام المالي البنكي، بالإضافة إلى فهم العلاقات النظرية بينهما، بينما تم اعتماد الأسلوب المسحي لتحديد طبيعة العلاقة الكيفية أو النوعية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وحوكمة النظام المالي البنكي من خلال الترميز (الاستبيان كأداة للدراسة) وتحليل النتائج انطلاقاً من خلال الإستعانة ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS v-25)، وقد تم تحليل نتائج الدراسة تحليلاً إحصائياً لتفسير العلاقات القائمة لخدمات المصرفية الإلكترونية وحوكمة النظام المالي البنكي.

7. مبررات اختيار الدراسة:

توجد عديد مبررات اختيار الدراسة والتي يمكن إيجازها فيما يلي:

مقدمة

- الميول والرغبة الكبيرة في تناول بحوث ذات صلة بعمل البنوك وخاصة البحوث ذات الطبيعة المتجددة والتي تختلف نتائجها عن سابقتها.
- تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الموافقة بين متطلبات السيولة والربحية موضوع شيق ومتجدد وبالغ الأهمية على مدى عقدين من الزمن.
- مواضيع ذات الصلة بالحوكمة المصرفية هي مواضيع تستحق الكثير من الاهتمام، وهذا الذي لا تحظى به في الجزائر.

8. صعوبات الدراسة:

- واجه إنجاز هذه الدراسة عديد الصعوبات نلخصها فيما يلي:
- صعوبة واستحالة تعاون موظفي وإطارات البنوك التجارية مع الباحثين، خاصة في مجال توفير البيانات الضرورية؛
- تماطل في ملء الاستبيان من طرف موظفي البنوك التجارية أو حتى تضييع الوثائق المسلمة له؛
- عدم التمكن من استرجاع بعض إجابات موظفي البنوك التجارية.

9. الدراسات السابقة:

الباحث أحمد أحمد عبدالله اللطح مع إيناس جمال عبدالله السفاريني دراسة "دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك"، نُشرت في عام 2023 في المجلة العلمية للبحوث التجارية بجامعة المنوفية في مصر. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي الميداني، حيث استطلعت آراء موظفي بنوك فلسطينية مثل البنك العربي الإسلامي وبنك فلسطين في مدينة طولكرم. هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين تطبيق مبادئ الحوكمة وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وخلصت إلى وجود تأثير إيجابي للحوكمة على جودة الخدمات الإلكترونية، مع توصيات بضرورة سن قوانين تعزز ثقة العملاء وتحمي جميع الأطراف.

مقدمة

وجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو دراسة العلاقة بين الحوكمة والخدمات المصرفية الإلكترونية، في حين أن وجه الإختلاف هو أن هذه الدراسة تعتمد الحوكمة كمتغير مستقل، في حين أن الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير تابع. لكن دراستنا الحالية تعتمد عكس ذلك تماما، إذ تعتمد الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير مستقل، والحوكمة للنظام المالي البنكي كمتغير تابع.

دراسة البركة نصيرة بشيكر عابد والحاج ميمون شمس الهدى، بعنوان "دراسة قياسية لأثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية"، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 02، المجلد 07، 2024. استخدمت الدراسة المنهج القياسي لتحليل بيانات البنوك، وركزت على قياس مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع الكفاءة التشغيلية وتحسين الأداء المالي للبنوك. وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية وأن هذا الأخير يتأثر بشكل سلبي مع فروع البنوك والقروض المتعثرة. وكتوصيات مقدّمة التأكيد على أهمية التغلب على المعوقات التي تحول دون التجسيد الفعلي والفعال للخدمات المصرفية الإلكترونية.

أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا الحالية هو أنها تعتمد متغير الخدمات المصرفية الإلكترونية المتغير مستقل في حين أن أوجه الاختلاف يضعف المتغير التابع والذي يتمثل في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية. ووجه اختلاف آخر يظهر في نوع الدراسة المعتمدة إذ تم اعتماد المنهج القياسي، في حين أن دراستنا الحالية اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي.

دراسة بوقفة عبد الحق، عيساوي سهام ومحمدي خليدة، بعنوان "أثر تطبيق الحوكمة المصرفية على أداء البنوك: دراسة عينة بعض البنوك العمومية الجزائرية"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، العدد 01، المجلد 07، 2022. اعتمدت الدراسة على أداة الاستبيان كأداة للبحث موزع على موظفي البنوك التجارية العاملة في ورقلة. وهدفت إلى تقييم تأثير تطبيق مبادئ الحوكمة المصرفية على الأداء المالي والإداري. أظهرت النتائج وجود علاقة

مقدمة

طردية بين مستوى الحوكمة وتحسين الأداء البنكي، مع توصيات بزيادة الشفافية وتعزيز الوعي بمبادئ الحوكمة كأداة لإدارة المخاطر وتحقيق الاستقرار المالي.

تختلف دراستنا الحالية مع هذه الدراسة في كون متغير الحوكمة المصرفية كمتغير مستقل، وكذلك بالنسبة للمتغير التابع المعتمد وهو أداء البنوك. في حين أن دراستنا الحالية تعتمد الخدمات المصرفية الإلكترونية كمتغير مستقل وحوكمة النظام المالي البنكي كمتغير تابع. دراسة عمراني أمين، إصلاح النظام المالي والمصرفي من أجل التنمية المستدامة في الجزائر، أطروحة دكتوراه تخصص تحليل إقتصادي، 2021، هدفت الدراسة إلى الوقوف على واقع التنمية في الجزائر وكذلك إلى واقع النظام المالي والمصرفي ومدى كفاءتهما في تعبئة المدخرات وتمويل الاستثمار. وذلك من خلال المؤشرات والاحصائيات عن النظام المالي والمصرفي وعن التنمية المستدامة في الجزائر وتحليلها، وتوصلت الدراسة إلى أنه إصلاح النظام المالي والمصرفي ليست عملية منفصل وإنما هو جزء من إستراتيجية شاملة للتغيير الاقتصادي والهيكلية ووجوب توفير مناخ استثماري ملائم من متطلبات تطويرهما وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما خرجت الدراسة بتوصيات تتعلق بوجوب اتباع سياسة إصلاح ملائمة للتغيرات البيئية والواقع الاقتصادي.

دراسة أماني عزوزة، أطروحة دكتوراه علوم بعنوان عوامل استقرار النظام البنكي دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية دراسة حالة ماليزيا، هدفت الدراسة إلى معرفة عوامل استقرار النظام المصرفي، عن طريق دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية خلال الفترة 2005 - 2014، دراسة حالة ماليزيا، حيث شملت الدراسة 17 بنكا منها عشرة بنوك إسلامية وأخرى تقليدية، حيث تم قياس الاستقرار المالي للبنوك محل الدراسة باستخدام مؤشر Z-score للاستقرار المالي، وقياس أثر مؤشرات الاقتصاد الكلي على استقرارها وذلك عن طريق نموذجين أحدهما خاص بالبنوك التقليدية والآخر خاص بالبنوك الإسلامية. وتوصلت الدراسة إلى أن عوامل استقرار البنوك تنقسم إلى عوامل داخلية وخارجية، وأن البنوك التقليدية أكثر استقرارا من نظيرتها الإسلامية، في حين تأثرت البنوك التقليدية بمؤشرات الاقتصاد الكلي أكثر مما تأثرت به نظيرتها الإسلامية، كما أظهرت الدراسة تحسن مستمر في أداء البنوك الإسلامية وتراجع في أداء البنوك التقليدية، بسبب عدم اعتماد البنوك الإسلامية على هيكل المديونية، ولا تتعامل مع الابتكارات المالية ذات المخاطر المرتفعة.

10. هيكل الدراسة:

قسمت الدراسة إلى ثلاثة فصول، "الفصل الأول" والموسوم بـ "الخدمات المصرفية الإلكترونية" والذي تناولنا من خلاله نشأة البنوك التجارية وتعريفها ووظائفها التقليدية والحديثة، وكذا للخدمة والخدمة المصرفية والخدمة المصرفية الإلكترونية، ثم ميزات هذه الأخيرة ومخاطرها ومتطلبات نجاحها وأخيرا إلى نوافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أما " الفصل الثاني" والذي جاء تحت عنوان بـ " حوكمة النظام المالي البنكي" والذي تناولنا من خلاله التعريف بالنظام المالي البنكي وخصائصه وأهميته وإلى تعريف حوكمة النظام المالي البنكي وخصائصها وآلياتها وإلى الأطراف الفاعلة فيها وإلى محدداتها الداخلية والخارجية وإلى أهميتها وأهدافها.

أما " الفصل الثالث" والمسمى بـ " دراسة استبائية على البنوك التجارية في الجزائر"، فمن خلاله تم التطرق إلى تاريخ الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، وإلى النظام المصرفي والمحطات والتعديلات التي مرت عليه، ثم إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية عينة الدراسة وأخيرا إلى الدراسة الاستبائية المتمثلة في التحليل الوصفي لعينة الدراسة وإلى تحليل الارتباط واختبار فرضيات الدراسة.

وفي ختام الأطروحة تم استعراض ما تم التوصل إليه من نتائج اختبار الفرضيات وإلى نتائج ذات العلاقة بالجانب النظري والجانب التطبيقي، كما تم تقديم بعض التوصيات وتناول آفاق الدراسة.

الفصل الأول

الخدمات المصرفية

الإلكترونية

تمهيد:

البنوك التجارية مؤسسات مالية تتعامل بالمال والائتمان، بحيث تلعب دور وسيط مالي من خلال جذب الودائع وتمويل المشروعات والأفراد، ساعية بذلك إلى تحقيق جملة من الأهداف ولعبة بذلك أدوار مهمة على الصعيد النقدي والاقتصادي. حيث أدى تبني ومواكبة عصر التكنولوجيا والابتكارات إلى إحداث نقلة نوعية في عمل ونشاط البنوك التجارية، ومن بين أوجه ذلك هو نشأة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أصبحت البنوك التجارية تعتمد بشكل متزايد على التكنولوجيا لتقديم خدماتها بشكل أكثر سرعة وكفاءة وأمان.

في هذا الفصل النظري، سيتم التطرق إلى أهم المفاهيم والتصورات ذات العلاقة

بالبنوك من خلال ثلاث (03) مباحث كالآتي:

- المبحث الأول: طبيعة البنوك التجارية؛
- المبحث الثاني: طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- المبحث الثالث: منافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المبحث الأول: طبيعة البنوك التجارية

يطلق على كل طرف فاعل في الاقتصاد بالأعوان الاقتصاديين، وكل واحد منهم يؤدي دوره في الحلقة الاقتصادية، والأمر سيان بالنسبة للجهاز المصرفي ومكوناته وعلى رأسها البنوك المركزية، التي تسعى نحو رسم السياسة النقدية وتحقيق أهدافها، وكذلك الأمر بالنسبة البنوك التجارية التي تعتبر أحد أهم مكوناتها، حيث تعتبر مؤسسة مالية خدمية تمارس نشاطها المخول قانوناً لها لتحقيق الأهداف المسطرة وكذلك المساهمة في تنفيذ السياسة النقدية.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية

في القديم ظهرت عدة وظائف بين الأفراد حينما لم تكن آنذاك مؤسسات وهيئات رسمية، هذه الوظائف شملت لعب دور الوسيط التجاري بين الأفراد وتحقيق مكاسب مالية، والأمر كذلك بالنسبة للصناعة أين كانوا يقبلون الذهب والفضة كودائع مقابل إصدار شهادات إثباتية لصالح المودعين، ومن هنا انبثقت فكرة إنشاء البنوك التجارية، حيث تتمثل وظيفتها الأساسية في لعب دور الوسيط بين أصحاب الفوائض المالية وأصحاب العجز المالي.

الفرع الأول: نشأة البنوك التجارية

تعتبر المصارف التجارية في صورتها المعاصرة، انعكاساً لنشاط الصيرفة والصناعة القدامى والمرايين. حيث تعد فكرة الإتجار في النقود التي عرفت من قبل هؤلاء في العصور الوسطى بل وقبل ذلك ببعيد نفس طبيعة نشاط المصارف.

حيث بدأ التجار في البحث عن طريقة مأمونة لحفظ ثروتهم من السلب والنهب والضياح، وبذلك تم اللجوء إلى أولئك الصاغة والصيرفة وكذلك بعض التجار لتمييزهم بالسمعة الطيبة والقوة والأمانة، فكانت تودع لديهم ما تريد من فوائضها النقدية لحفظها وحراستها مقابل عمولة، وفي نفس الوقت كانوا يتلقون شهادات إيداع تثبت حقوقهم.

حيث كانت هذه الشهادات تتضمن تعهداً من المودع لديه برد الأمانة (الوديعة) عند طلبها في الحال كما ونوعاً. وفي بداية الأمر كانت هذه عملية تخلق الشهادات تصدر إسمية

Nominal، وكان يتم تداولها عن طريق التنازل (التظهير). لكن مع مرور الوقت ازدادت ثقة المتعاملين في المودع لديهم وأصبحت هذه الشهادات تصدر كشهادات لحاملها يتم تداولها بمجرد التسليم، وشيئاً فشيئاً لاحظ المودع لديهم (الصناعة والسيارة وبعض التجار) أن قدراً ضئيلاً فقط من الشهادات الإيداع التي يصدرونها يعود حاملوها إليهم مطالبين باستردادها أياً كان نوعها.

ولذلك أصبح الصاغة والسيارة يقرضون أيضاً من بعض الودائع التي لديهم بعد أن كان يقرضون من أموالهم الخاصة. ونتيجة لذلك أضحو يقومون بدفع نسبة من الفوائد التي المتأتية من القروض الممنوحة للمودعين بدلاً من إقطاع عمولة الإيداع. وهكذا تطورت وتبلورت الفكرة إلى الأمام.¹

وقيام الصائغ بهذه الأعمال لم يأت طفرة وإنما كان نتيجة لتطور استغرق زمناً طويلاً واكمه ازدياد كبير في ثقة الجمهور للمتعاملين مع الصائغ مما حول مؤسسته إلى النواة الأولى للمصرف التجاري، وأول مصرف قام كان في البنديقية عام 1157م ثم توالى ظهور المصارف بعد ذلك فظهر بنك أمستردام عام 1609م، بنك إنجلترا عام 1694 وبنك فرنسا عام 1800.²

الفرع الثاني: تعريف البنوك التجارية

يمكن التطرق لمصطلح البنوك التجارية وكغيره من المصطلحات من جانبين جوهريين الجانب اللغوي والجانب الاصطلاحي.

11. الجانب اللغوي:

ترجع كلمة أصل بنك في اللغات الأوروبية إلى ما اعتاد عليه الصيغ (قبول وتسليم الودائع) وتعرف بالبنك (Banks) كتعبير عن الخزينة التي كان يحفظ فيها الصياغ النقود تسمى في اللغة الإيطالية (Banca) وأتت كلمة (Banks) باللغة الأوروبية.³

¹ عبد النعيم مبارك، محمود يونس، النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 213-215.

² زياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة 03، مصر، 2006، ص 11.

³ عبد الوهاب يوسف أحمد، التمويل وإدارة المؤسسات المالية، دار الحامد، عمان، الأردن، 2007، ص 150.

المصرف ككلمة عربية تقابلها كلمة "البنك" باللغة الأجنبية وهي مشاعة الاستخدام إلى جانب كلمة المصرف في الكثير من الكتب باللغة العربية المختصة في دراسات وحيثيات البنوك.

حيث إن أغلب الكتب باللغة العربية لعدد من المؤلفين وحتى الكثير من الخبراء المهتمين بالبنوك استخدموا المصطلحين معا كمرادفين لمعنى واحد ولم يفرقا بينهما. والكلمة باللغة الأجنبية أصلها إيطالي تعني BANCO وتترجم للغة الفرنسية بـ "banque" وباللغة الإنجليزية "Bank".¹

12. الجانب الاصطلاحي:

يشير البنك إلى مؤسسة مالية مخولة قانونا بتلقي الودائع وتقديم القروض والعمل كوسيط في المعاملات المالية وتقديم خدمات مالية أخرى مثل إدارة الثروات وصناديق الودائع الآمنة وتبادل العملات لعملائه.²

يعرّف آخرون البنوك التجارية على أنها مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا وتستخدمها في إقراض الأفراد والمشروعات ذات العجز.³

البنوك التجارية هي البنوك التي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، كما تحقق أهداف خطة التنمية وسياسة الدولة ودعم الاقتصاد القومي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما تتطلبه من عمليات ادخارية مصرفية وتجارية ومالية وذلك وفقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي.⁴

¹ فضيل فارس، التقنيات البنكية، النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018، ص 22.

² Rasheed Adegbola Bello, **Risk Management practices in the Commercial Banks Industry in Nigeria**, PhD thesis, Manchester metropolitan university, United Kingdom, 2020, p60.

³ محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل أحمد سمحان، النقود والمصارف، دار المسيرة، الطبعة 01، الأردن، 2010، ص 105.

⁴ الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (1)، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، مصر، 1998، ص 27.

وهي منشأة مالية تقبل الودائع من الغير بغرض القيام بإقراضها وتتميز بأنها أكثر أنواع المصارف عرضة للمخاطرة بسبب اعتمادها على أموال الغير وقلة حجم رأس المال الخاص فيها بالإضافة إلى أنها تواجه متطلبات سيولة كبيرة أكثر من غيرها لاعتمادها على الودائع الجارية وتتميز أيضا بأنها تتعامل مع عدد كبير من المتعاملين على عكس بقية المنشأة المالية إلا أن أهم سمة تتميز بها البنوك التجارية عن بقية المؤسسات المالية هي قدرتها على خلق وإتلاف النقود.¹

ومن خلال التعاريف يمكن أن نقول إن البنوك التجارية ماهي إلا مؤسسات اقتصادية مالية وخدمية، ذو شخصية اعتبارية، وظيفتها الأساسية هي قبول الودائع وإعادة توظيفها في منح الائتمان والاستثمارات المختلفة، هذا بالإضافة إلى تقديم الخدمات المالية المتبقية التقليدية وحتى الحديثة، وذلك سعيا نحو تحقيق أهدافه المسطرة من قبل مجلس إدارته.

المطلب الثاني: خدمات البنوك التجارية

في الأدبيات الاقتصادية من مصلحة كل منظمة أعمال تنويع سلعتها أو خدماتها المعروضة للبيع، حيث من النادر جداً أن نصادف منظمة أعمال تنتج منتجا واحدا أو خدمة واحدة، والأمر كذلك بالنسبة للبنوك التجارية، فهي تقدم خدمات واسعة، حيث يتم تصنيف هذه الخدمات إلى خدمات تقليدية (الفرع الأول) وخدمات حديثة (الفرع الثاني).

الفرع الأول: الخدمات التقليدية

تتمثل الخدمات التقليدية للبنوك التجارية فيما يلي:

1. قبول الودائع:

يعتبر قبول الودائع الخدمة الأولى والأهم في البنوك التجارية، وهي من أهم الميزات التي تتميز بها البنوك التجارية عن غيرها من البنوك والمؤسسات المالية، حيث يتم من خلالها تنمية الادخار وتمويل المشروعات الاقتصادية المختلفة وآلية لتنفيذ توجهات السياسة النقدية.

¹ وليد العايب، لحو بوخاري، اقتصاديات البنوك والتقنيات البنكية، مكتبة حسن العصرية، الطبعة 01، لبنان، 2013، ص 08.

1.1. تعريف الوديعة:

الوديعة هي عبارة عن مبلغ من المال يودعه شخص طبيعي كتاجر مثلا أو شخص معنوي لدى بنك تجاري، سواء لحسابه الخاص أو الحساب شخص آخر يعينه صاحب الوديعة، يقابل هذه الوديعة تحرير سند من طرف البنك التجاري يلتزم فيه بقبض المبلغ مع إمكانية فتح دفتر شيكات إذا طلب العميل بذلك.

والودائع هي أهم مصادر التمويل للبنوك التجارية، لذلك تعمل البنوك دائما على تنميتها بواسطة نشر الوعي المصرفي والادخار بين الناس بالإعلانات وفتح الوحدات المصرفية في كل مكان، وكذا بتشجيع الأفراد على الإيداع بتبسيط إجراءات التعامل، وإلى غير ذلك من التشجيعات.¹

2.1. أنواع الودائع:

حيث تنقسم الودائع التي يقبلها البنك إلى ما يلي:

1.2.1 الوديعة تحت الطلب أو الحساب الجاري:

الوديعة تحت الطلب أو الحساب الجاري، وفيها يحق للمودع أن يسحب الوديعة كلها أو جزء منها في أي وقت يشاء، ولا يمنح البنك فائدة، حيث لا يحصل المودع على أي فوائد عليها، والحساب الجاري قد يفتح في البداية نتيجة قيام العميل بإيداع مبلغ في البنك، كما يمكن أن يفتح دون دفع أية مبالغ مستحقة (مثل الحساب الجاري للتجار).²

2.2.1 الودائع الادخارية:

وهي الودائع التي يقوم الأفراد بإيداعها كودائع ادخارية شخصية وتتم بشروط معينة منها:

– يحصل أصحاب هذه الودائع على دفتر يسجل فيه دفعات الإيداع والسحب، حيث تفرض البنوك سقف أعلى لمبلغ الوديعة لا يسمح تجاوزه.

¹ سليمان بوفاسة، أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2018، ص 116.

² سوزي عدلي ناشد، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص 214.

– يلزم البنك بدفع فائدة محددة وثابتة.

– إن الودائع الآجلة بمختلف أنواعها تدخل ضمن مكونات عرض النقود بالمعنى الواسع (M2)

* كما أنها تمثل الطلب على النقود لأغراض الادخار ((مخزن للثروة)).¹

3.2.1 الودائع بإخطار سابق:

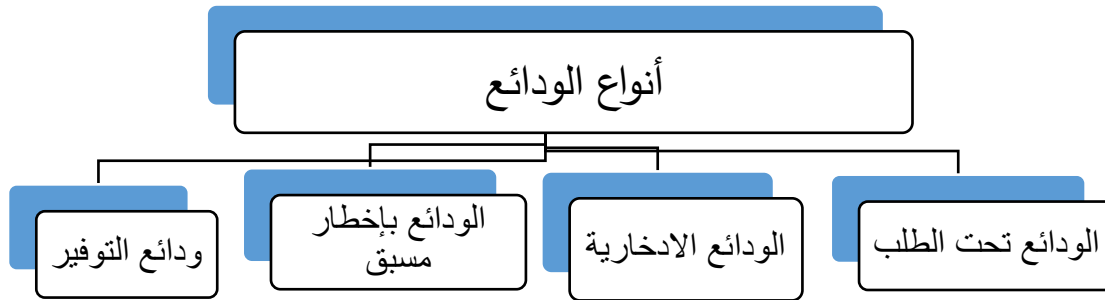
وفيها يجوز للعميل إيداع أمواله في أي وقت، لكن لا يمكنه سحبها قبل إخطار البنك بمدة يتفق عليها، حيث يتم تحديد في الإخطار المبلغ المراد صرفه من الحساب وتاريخ الصرف ولا يجوز أن تقل مدة الإخطار عن 15 يوم.²

4.2.1 ودائع التوفير:

تسجل الودائع بحساب التوفير الخاص بالعميل لكل عملية سحب أو إيداع ويتناسب هذا النوع من الحسابات الأفراد الذين يسعون وراء العائد المرتفع نسبيا بدون التضحية بالسيولة حيث يمكن السحب والإيداع في أي وقت.³

ومن خلال ما سبق نجد أن قبول الودائع تعتبر النواة الأساسية لنشاط البنوك التجارية، حيث تعتبر أحد مصادر تمويل استخداماته وأداة لتنفيذ أهداف السياسة النقدية، في حين أن البنوك تسعى جاهدة لتبني استراتيجيات فعالة لجذب الودائع وتشجيع الادخار.

الشكل (01-01): أنواع الودائع في البنوك التجارية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق

¹ محمد أحمد الأفندي، الاقتصاد النقدي والمصرفي، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة 01 الأردن، 2018، ص 203.

² عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 2004، ص122.

³ علي سعد محمد داود، البنوك ومحافظ الاستثمار، دار التعليم الجامعي، مصر، 2012، ص 21.

2. منح الائتمان:

تعتبر خدمة منح الائتمان الخدمة الأساسية التقليدية المقابلة لقبول الودائع، حيث من خلالها يحقق البنك التجاري النسبة الأكبر من مجموع عوائده.

1.2. تعريف الائتمان:

الائتمان لغة هو ترجمة للكلمة الإنجليزية "CREDIT" وهي مشتقة من الكلمة اللاتينية

"CREDO" وناشئة عن تركيب مصطلحين هما:

– الأول: هي كلمة "CRAD" وهو يعني في اللغة السنسكريتية "الثقة"؛

– والثاني: هو "DO" وهو يعني في اللغة اللاتينية "أضع".

وبذلك يصبح المعنى العام للكلمة أضع الثقة" أو "أثق".

وهناك من يرى بأن الأصل اللاتيني للكلمة "CREDERE" وتعني أيضاً نفس المعنى

السابق، أي: أضع الثقة.¹

وجاء في المادة 68 من قانون النقد والقرض الصادر في 2003: "يشكل عملية

قرض، في مفهوم هذا القانون، كل عمل لقاء عوض يضع بموجبه شخص ما أو يعد بوضع

أموال تحت تصرف شخص آخر، أو يأخذ بموجبه لصالح الشخص الآخر التزاماً بالتوقيع

كالضمان الإحتياطي أو الكفالة أو الضمان."²

في هذا التعريف تأكيد على الصيغ التي يمكن أن يمنح عليها الائتمان، وتتضمن

الصيغة المالية، المادية والصيغة الإمضائية.

أما اصطلاحاً فتعرف الائتمان بأنه تلك الخدمة التي يعرضها البنك التجاري والتي

من خلالها يتم تزويد الأفراد ومنظمات الأعمال بالأموال المطلوبة على أن يتعهد هؤلاء بردها

¹ سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012، ص 49.

² الأمر 11-03 المؤرخ في 27 جمادى الثانية عام 1424 الموافق 26 غشت سنة 2003 والمتعلق بالنقد والقرض،

الجريدة الرسمية 50.

وفوائدها وأي مستحقات مالية مترتبة عنها إما كلياً أو جزئياً وضمن تواريخ محددة. كما يتم تقديم ضمانات حقيقية أو عينية تضمن للبنك استرداد أمواله.¹

هذا التعريف يقدم تفصيلاً لأركان عقد الائتمان أو مكوناته، بحيث تتضمن المبلغ، المدة، معدل الفائدة، كيفية الاستلام والتحصيل، والضمانات.

2.2. أنواع الائتمان المصرفي:

تقدم البنوك تشكيلة واسعة من القروض لربائنها، كل حسب احتياجاته كذلك حسب سياسة البنك وقواعد السياسة النقدية في إطار تأطير الائتمان.

1.2.2. الائتمان الموجه لتمويل عمليات الاستغلال:

هو الائتمان الموجه لتمويل جزء معين من أنشطة المؤسسة، ويتمثل في:²

1.1.2.2. القروض العامة:

ويطلق عليها بالقروض العامة نظراً لأنها توجه لتمويل أصول متداولة إجمالية، وتتكون من تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، القروض الموسمية وقروض الربط.

2.1.2.2. القروض الخاصة:

ويتم تمويل أصل معين من بين أصول الهيئة المقترضة، على عكس القروض العامة، وتنقسم إلى التسبيقات على البضائع، التسبيقات على الصفقات العمومية والخصم التجاري.

3.1.2.2. القروض الإستهلاكية:

ويقصد به بجميع الأموال التي يطلبها الأفراد من البنوك التجارية وصناديق الإقراض بغرض تغطية الاحتياجات الاستهلاكية المباشرة كإجراء سلع استهلاكية معمرة وغير معمرة والانفاق على التعليم والصحة والزواج والسكن وغيرها.³

¹ عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000، ص 104.

² لوراتي إبراهيم، القروض البنكية وإجراءات منحها، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2016، ص 201.

³ عبيد الله عبيد الله محبوب، المري عبد الرحمن، زايد ريان، محددات الطلب على القروض الاستهلاكية في قطر، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 02، المجلد 09، 2023، صفحة 03.

4.1.2.2. القروض عن طريق الإمضاء:

إن القروض عن طريق الإمضاء لا تتجسد في إعطاء أموال حقيقية من طرف البنك إلى الزبون، وإنما يتجسد في الضمان الذي يقدمه له لتمكينه من إجراء تعاقدات واتفاقيات مع أطراف أخرى، بحيث يضمن البنك التزام الزبون بتنفيذ شروط العقد المبرم مع الطرف الثالث، حيث نجد هذا النوع من الائتمان على الضمان الاحتياطي الكفالة والقبول.

2.2.2. الائتمان الموجه لتمويل عمليات الاستثمار:

هي القروض الموجهة لتمويل رأس المال العامل في المؤسسة المقترضة، أي أنه يعبر عن تمويل شامل يمس كافة نشاطات المؤسسة.

1.2.2.2. القروض الكلاسيكية: والتي تنقسم إلى ما يلي:¹

1.1.2.2.2. القروض متوسطة الأجل:

وتوجه هذه القروض لتمويل الاستثمارات التي لا يتجاوز عمرها سبعة (07) سنوات، مثل الآلات والمعدات ووسائل النقل وتجهيزات الإنتاج.

2.1.2.2.2. القروض طويلة الأجل:

تلجأ إليها المؤسسات التي تقوم باستثمارات طويلة، وهي القروض أو الائتمانات التي تمتد مدتها من سبع (07) سنوات إلى غاية عشرين (20) سنة.

2.2.2.2. الائتمان الإيجاري:

يعرف على أنه اتفاق بين طرفين، بحيث يقوم أحد الأطراف ويسمى بالمؤجر بمنح الطرف الآخر وهو المستأجر حق الانتفاع بأصل مملوك معين مقابل التزام المستأجر بتسديد دفعات دورية خلال فترة الإيجار المتفق عليها في العقد.²

¹ الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 01، 2011، ص 74-75.

² نوال بن لكحل، تغريد الأغا، سعاد الأغا، الائتمان الإيجاري كتقنية لتمويل المؤسسة الاقتصادية في الجزائر، دفاتر البحوث الجامعية، العدد 02، المجلد 04، 2016، صفحة 03.

3.2.2 الائتمان الموجه لتمويل التجارة الخارجية:

ينقسم هذا النوع من الائتمان إلى تمويل قصير الأجل ومتوسط وطويل الأجل.

1.3.2.2 التمويل قصير الاجل:

يسمح التمويل قصير الأجل لعمليات التجارة بالحصول على مصادر التمويل

الممكنة لتمويل صفقاتهم التجارية في أقل وقت ممكن، بحيث يمكن عن طريق:¹

1.1.3.2.2 إجراءات التمويل البحت: والتي تشمل كل ما يلي:

2.1.3.2.2 عن طريق إجراءات الدفع والقرض:

ويأخذ عدة صور كالاتماد المستندي، التحصيل المستندي وخصم الكمبيالات

المستندية.

2.3.2.2 التمويل متوسط وطويل الاجل:

هو تمويل البنك للعمليات التي تتفوق في العادة 18 شهراً، ويمكن تصنيف وسائل

مختلفة للتدخل البنكي في هذا المجال إلى أربعة أدوات: قرض المشتري؛ قرض المورد؛ التمويل

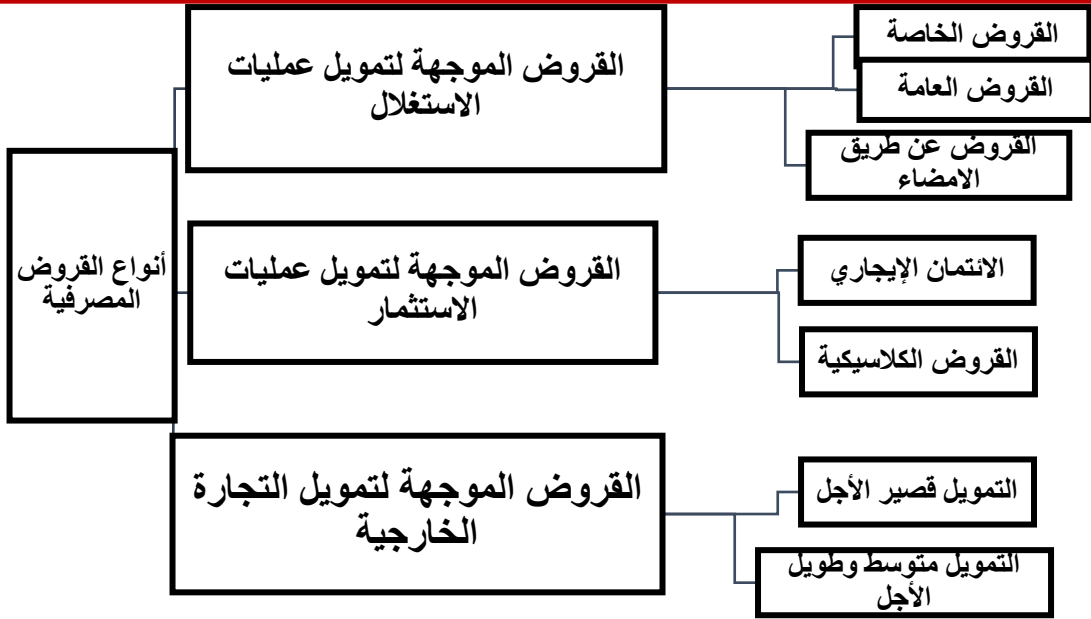
الجزافي والقرض الإيجاري الدولي.²

والشكل الآتي يلخص أنواع الائتمان المصرفي

الشكل (01-02): أنواع الائتمان المصرفي

¹ بلغنامي نبيلة، استراتيجية تمويل التجارة الخارجية الجزائرية في ظل التحولات الجديدة، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، 2018، ص 141.

² بلغنامي نبيلة، سحنون جمال الدين، دور البنوك في تمويل التجارة الدولية وتحقيق التنمية المستدامة، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 02، المجلد 01، 2015، ص 52.



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 01، 2011.

3. تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تقوم البنوك بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية إما بهدف توسيع حصتها في السوق أو الدفاع عنها حصتها، أو بغية استخدامها كآلية لتحقيق عديد المكاسب على غرار تخفيض تكلفة العمل المستندي، خفض الإطارات البشرية، وكذلك توفير فرصا كبيرة لتمكين عملائها من الاستفادة من خدماتها في مواقع تتجاوز الحدود الجغرافية للبنك.¹

4. استبدال النقد الأجنبي:

تقوم البنوك التجارية بتداول العملات الأجنبية بيعا وشراء مع مختلف المتعاملين الاقتصاديين، وذلك بشروط محددة من قبل البنك المركزي، إذ أن هذه الخدمة تدر عائدا للبنوك من خلال الفرق بين سعر بيع العملة وسعر شراءها ويكون دائما سعر شراء العملة الأجنبية من أقل من سعر بيعها.²

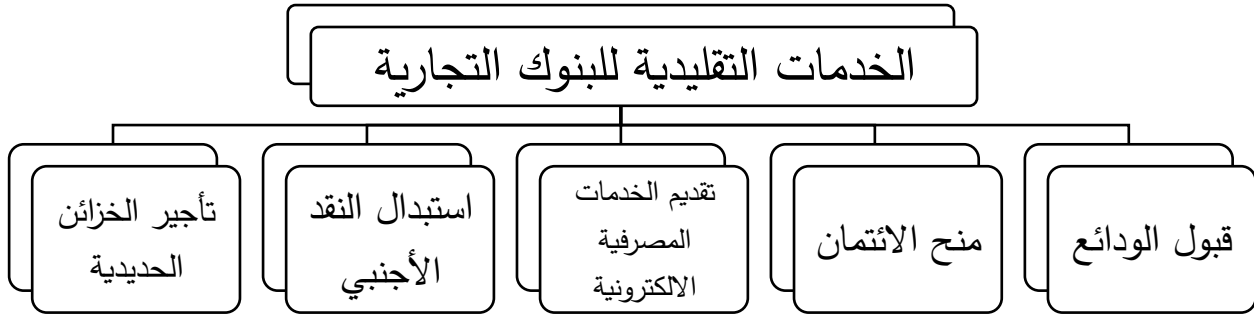
¹ عبد الرزاق خليل، عادل نقموش، السلطات الإشرافية والعمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 00، المجلد 00، 2009، ص 34.

² سلاوتي حنان، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة 2، 2015، ص 126.

5. تأجير الخزائن الحديدية:

تتمثل هذه الخدمة بقيام البنوك التجارية بقبول حفظ الموجودات الثمينة أو المستندات الهامة لعملائها في خزائن حديدية محصنة ضد الحريق والسرقة مقابل أجرة سنوية محددة، وتتميز هذه الخدمة بالأمان الكبير حيث تكون الخزائن الحديدية موجودة في غرفة محصنة في البنك تخضع للرقابة الثلاثية من قبل ثلاثة مسؤولين في البنك التجاري، حيث لا يفتح الصندوق إلا بحضور صاحبه. حيث تم تسليم نسخة من مفتاح الصندوق له ونسخة أخرى لدى أحد المسؤولين عن الخزائن الحديدية في البنك.¹

الشكل (01-03): الخدمات التقليدية للبنوك التجارية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق

الفرع الثاني: الخدمات الحديثة

جراء لتطور العمل البنكي، تبنت البنوك التجارية مؤخرًا خدمات مستحدثة منها:

1. خدمات استشارية للعملاء:

بحكم كفاءة وخبرة القائمين على البنك والكادر البشري العامل فيه في المسائل المالية والنقدية، تتيح البنوك التجارية خدمة تقديم استشارات مالية لزيائنها فيما يخص تداول الأوراق المالية في السوق المالي وتشكيل المحافظ المالية، وحتى بالنسبة للشركات فيما يخص إصدار الأوراق المالية وطرحها للإكتتاب.²

¹ محمود حسين الوادي وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 154.

² سلاوتي حنان، آليات تفعيل وتطوير الخدمات المصرفية، مجلة الإبداع، المجلد 03، العدد 03، 2013، ص 111.

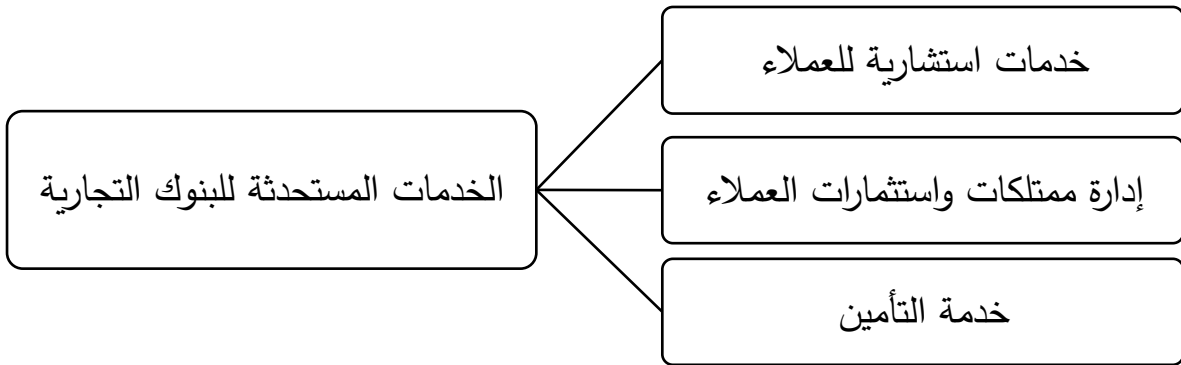
2. إدارة ممتلكات واستثمارات العملاء :

يمكن للزبون توكيل البنك التجاري بالتصرف في ممتلكاته كالتصرف في ثروته بعد وفاته إلى غاية بلوغ أبنائه سن الرشد، وأيضا يمكن أن يقوم البنك بالتصرف في الأوراق المالية لزيائنه بناء على طلبهم بيعا وشراء وكذلك تكوين المحافظ الاستثمارية.¹

3. خدمات التأمين :

تعد هذه الخدمة خدمة مبتكرة من قبل البنوك بحيث تقوم بعقد تأمين مع الزبون المؤمن له وتشمل التأمين على الوفاة والتأمين على الممتلكات والتأمين على السفر.²

الشكل (01-04): الخدمات المستحدثة للبنوك التجارية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

المطلب الثالث: أهداف وأهمية البنوك التجارية

نظرا لأهمية الخدمات المقدمة من طرف البنوك التجارية وحساسية القطاع الاقتصادي ضد أي تغير يطرأ عليها، فإن البنوك التجارية تحظى بأهمية كبيرة على كافة المستويات، وبذلك هي أيضا تسعى لتحقيق أهدافها التي تتطوي تحت الاستراتيجية المتبناة.

الفرع الأول: أهداف البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية الى تحقيق ثلاثة أهداف رئيسية هي:

¹ زميت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015، ص 37.

² سلاوتي حنان، آليات تفعيل وتطوير الخدمات المصرفية، مرجع سابق الذكر، ص 112.

1. الربحية:

تسعى إدارة البنك دائماً إلى تحقيق أكبر ربح ممكن، إذ أن المعيار الاساسي لمدى كفاءة الادارة هو حجم الأرباح المحققة، فإذا تم تحقيق أرباحاً أكثر فإن ذلك يعني انها أكثر كفاءة، كما أن الهدف الأسمى لإدارة البنك هو تحقيق الأرباح.¹ لذلك فإن الأرباح ليست نتيجة فحسب، بل هي أيضاً ضرورة لنجاح الأعمال المصرفية في فترة المنافسة المتزايدة الشرسة.²

2. السيولة:

السيولة في البنك تعني قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته والتمثلة في القدرة على مقابلة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان، لذلك يستوجب الاحتفاظ بنسبة سيولة تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في أي لحظة، لأنه وبمجرد وجود إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تكبد البنك خسائر كبيرة مما قد يعرضه للإفلاس.³

3. الأمان:

من غير مصلحة أي بنك تجاري استيعاب خسائر تزيد عن قيمة رأس المال، نظراً لأنه في حالة حدوث أي خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين والذي يزيد من احتمالية إفلاس البنك، ولذلك تسعى البنوك جاهدة نحو رفع درجات الأمان للمودعين وتجنب الاستثمارات ذات المخاطرة العالية.

وهنا يبدو تعارض واضح بين أهداف البنك، فعلى سبيل المثال، يمكن للبنك التجاري تحقيق درجة عالية من السيولة من خلال الاحتفاظ بقدر كبير من الودائع وعدم توجيهها للتوظيف، وهذا معناه درجة أكبر من الأمان والتضحية بهدف الربحية. أما إذا أراد البنك التركيز على تعظيم الربحية فإنه مضطر نحو التضحية بهدف السيولة والأمان، وهنا يتوجب

¹ غازي عبد المجيد الرقيبات، المصارف والمؤسسات المالية المتخصصة، دار وائل، الطبعة 01، الاردن، 2014، ص 57.

² طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، منشأة المعارف، مصر، 2000، ص 162.

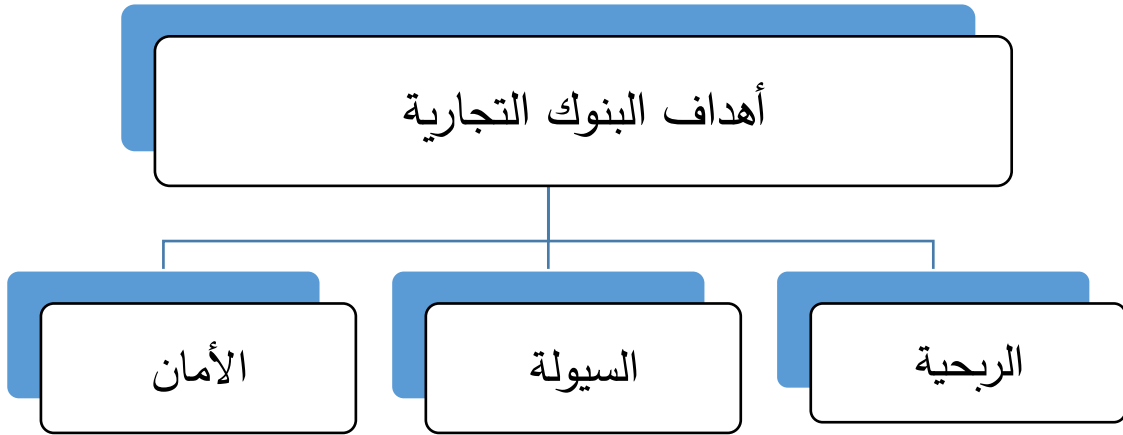
³ Sarah Nabalayo Lukorito, Willy Muturi, Andrew S, Nyang'au, Dennis Nyamasege, **Assessing the effect of liquidity on profitability of commercial banks in Kenya**, Research Journal of Finance and Accounting, Vol.5, No.19, 2014, p 02.

على البنوك الاحتفاظ بقدر ملائم من الأموال كسيولة وتوظيف الأموال في استثمارات مع التركيز على تنويعها من حيث إمكانية التسييل ودرجات المخاطر المقبولة.¹

ومن خلال ما سبق يمكن أن نقول إن كل البنوك التجارية تسعى لمجموعة من الأهداف، لكن مع الأخذ بعين الاعتبار الموازنة بين درجات تحقيقها، وذلك حسب استراتيجية كل بنك وظروفه وإمكانياته والبيئة المحيطة به لضمان استمرارية البنك في السوق المصرفي.

والشكل الآتي يوضح أهداف البنوك التجارية:

الشكل (01-05): أهداف البنوك التجارية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

الفرع الثاني: أهمية البنوك التجارية

تعتبر البنوك التجارية على درجة عالية من الأهمية لما تقدمه من خدمات وأعمال

مصرفية متنوعة ومتعددة. ويمكن تلخيص أهمية البنوك التقليدية في النقاط التالية:²

- تعد البنوك مصدر تمويلي مهم للقطاعات الاجتماعية؛
- مساهمة البنوك التقليدية في زيادة الرفاهية الاجتماعية؛
- تقدم البنوك التقليدية خدمات مالية على درجة عالية من التخصص؛
- تعتبر البنوك التقليدية حلقة وصل بين عملائها وتسهل التجارة الخارجية؛

¹ طارق طه، المرجع سابق الذكر، ص 162.

² غازي عبد المجيد الرقيبات، مرجع سابق الذكر، ص 56.

- تقدم البنوك التقليدية الاستشارات المالية والفنية لعملائها.
- وتعتبر النقاط التالية إضافة لأهمية البنوك التجارية:¹
- بدون هذه الوساطة يتعين على صاحب المال ان يجد المستثمر أو العكس وبالشروط المطلوبة والمدة الملائمة للثنين؛
- بدون المصارف تكون المخاطرة أكبر لاقتصار المشاركة على مشروع واحد؛
- نظرا لتنوع استثمارات المصارف فإنها توزع المخاطر مما يجعل في الإمكان الدخول في مشاريع ذات مخاطرة عالية؛
- يمكن للمصارف نظرا لكبر حجم الأرصدة أن تدخل في مشاريع طويلة الاجل؛
- وساطة البنوك تزيد سيولة الاقتصاد بتقديم أصول قريبة من النقود مما يقلل الطلب على النقود؛
- بتقديم اصول مالية متنوعة المخاطر وعائد مختلف وشروط مختلفة للمستثمرين فإنها تستوعب جميع الرغبات وتستجيب لها؛
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الاصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفا من المخاطرة.

¹ محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء، الطبعة 01، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 13-14.

المبحث الثاني: طبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية

في عصرنا الحالي ومع التطورات الطارئة على حياة الانسان، لعل أهمها ما يسمى بتكنولوجيا المعلومات والابتكارات، الأمر الذي لم كان للبنوك التجارية نصيب منها، حيث تم تبني عدة مخرجات مما جاءت به هذه التكنولوجيا على مستوى العمل البنكي، سعياً بذلك نحو دعم تنظيمه، رفع الأداء، تحقيق العدالة، التسيير الأمثل للموارد والإمكانيات، ومن بين ما جاءت به التكنولوجيا ما أصبح يطلق عليه بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية ومزاياها

ظهرت الخدمات المصرفية الإلكترونية مع منتصف القرن ال 20، وذلك بظهور إحدى ملامحها وهي البطاقات البلاستيكية، وبعدها تم ابتكار باقي الخدمات، وذلك نظراً لعدد المزايا التي تتيحها هذه الخدمات على كافة الأطراف سواء لمقدميها (البنوك التجارية) أو المستفيدين منها (زبائن البنوك التجارية).

الفرع الأول: مفهوم الخدمة

مصطلح الخدمة من أهم المصطلحات في الاقتصاد وفي علم التسويق، حيث سيتمحور هذا الفرع حول عرض تعاريف لها وخصائص الخدمة

1. تعريف الخدمة:

لقد تناولت الأدبيات الاقتصادية العديد من التعريفات للخدمة، بحيث سنتطرق للبعض منها كما يلي:

فقد عرفها كوتلر (Kotler) على أنها أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساساً غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها أو تقديمها قد يكون مرتبطاً بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".

أما (Zeitmal & Bitner) فقد قالوا ببساطة "إن الخدمات عبارة عن أفعال عمليات وإنجازات أو أعمال بينما التعريف الواسع الذي قدماه يتماشى مع تعريفهم البسيط هو الخدمات

تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت إنتاجها وتقدم قيمة مضافة (مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت وهي بشكل أساسي غير ملموسة لمشتريها الأول". لذلك عند الحديث عن الخدمات، فإننا نتعامل مع شيء غير ملموس والذي شراؤه أو عند الانتهاء الاستفادة منه ليس بالضرورة ان ينتج عنه نقل للملكية، بمعنى نقل مادي للشيء أو حيازته ولكن عند إنتاجه أو اثناء ذلك نحصل على منافع أو فوائد.¹

في حين عرف (Gronroos) الخدمة على أنها تمثل نشاط وأنشطة تقريباً غير ملموسة ولكن ليس من الضروري أن يكون هناك تفاعل ما بين المستهلك والعاملين في مجال الخدمة أو في نظام عملية الخدمة ولكنها تمثل حلول تقدم للمستهلك، أي أن الخدمة وفقاً لهذا التعريف تمثل:

- نشاط أو أنشطة.
- تقريباً غير ملموسة.
- ليس من الضروري أن يكون هناك تفاعل مباشر ما بين مقدم الخدمة والمستفيد منها مثل خدمات (تصليح سيارة، بناء دار...).
- الخدمة تمثل تقديم حلول للمشاكل التي يواجهها المستهلك لتسهيل أمور حياته.

إن تعريف الخدمة لا بد أن يتم تحديده من خلال:²

- مقدم الخدمة والذي يقوم بتسليم وتجهيز الخدمة.
- حاجة الزبون للخدمة، للتعليم، للسياحة، للعلاج، للسفر... الخ) أو لديه مشكلة أو عوامل بيئية تقوده إلى ظهور حاجة لديه.
- المنافع التي يحصل عليها الزبون في الوقت المناسب.

¹ هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الطبعة 04، عمان، الأردن، 2008، ص20.

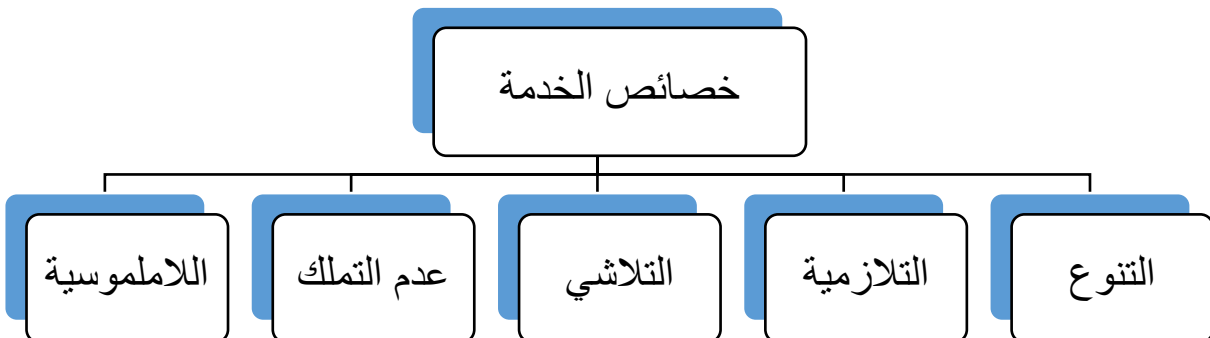
² محمد جاسم الصميدعي والآخرين، تسويق الخدمات، مرجع سابق الذكر، ص24.

- مجهز الخدمة مسؤول عن خلق الميزة التنافسية للمنظمة الخدمة، ويشكل جزء مهم من تجربة الزبون من خلال اشتراكه في عملية التقديم.
- يجب أن تحدد الأنشطة والعمليات بشكل جيد للعاملين وتدريبهم على ما يتوقع أن يقوموا به لتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة ويمكن هذا أن يقلل من تباين الخدمة.
2. خصائص الخدمة:

تتمثل خصائص الخدمة فيما يلي:¹

- 1.2. اللاملموسية **INTANGIBILITY**: الخدمة مجال نظري واسع وغير ملموس
- 2.2. التنوع، متغايرة الخواص **HETEROGENEITY**: الخدمة هي غير معيارية (غير قابلة للمعايرة ومتغيرة بشكل عالي).
- 3.2. التلازمية (التزامن) **INSEPARABILITY**: الخدمة نموذجياً تنتج وتستهلك في آن واحد، مع مشاركة الزبون للعملية.
- 4.2. التلاشي **PERISHABILITY**: يستحيل تخزين الخدمة حيث إنها تنتج وتستهلك في آن واحد.
- 5.2. عدم التملك: غالباً لا يكون هناك امتلاك لشيء ملموس كونها تستهلك مباشرة.
- والشكل التالي يلخص خصائص الخدمة:

الشكل (01-06): خصائص الخدمة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

الفرع الثاني: مفهوم الخدمة المصرفية

¹ تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، دار الحامد، الطبعة 1، الأردن، 2005، ص22.

باعتبار أن البنوك التجارية لا تتاجر بالسلع وإنما هي تقوم بوظائف غير ملموسة تتميز بنفس خصائص الخدمة، ولذا أطلق عليها بالخدمات، كما سميت بالخدمة المصرفية نسبة إلى مقدمها وهي المصارف أو البنوك، إلا أنه نجد لهذه الخدمات عديد الخصائص التي تتفرد بها عن بقية الخدمات المقدمة من طرف باقي الهيئات الاقتصادية.

1. الخدمة المصرفية:

عرفت بأنها المنافع أو الإشباعات غير الملموسة التي يقدمها المصرف لإشباع الحاجات المالية والائتمانية للزبائن وأن إنتاجها يمكن أن يصحب بمنتوج مادي ملموس. في حين عرفها Meidan بأنها الأنشطة والعمليات المالية التي يمارسها المصرف بهدف تزويد الزبائن بالقيمة التي من خلالها يتم إشباع حاجاتهم ورغباتهم.¹

2. خصائص الخدمة المصرفية:

يمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي:²

1.1. الاعتماد على الودائع:

تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف وتحقيق الأرباح للمصرف.

2.2. تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:

إن الخدمات التي تقدم من قبل المصارف كثيرة ومتنوعة، حيث إن إحدى الإحصائيات تشير إلى أن المصارف الأمريكية بلغت حوالي (260) خدمة عام 1992 مما يزيد من صعوبة تسويق هذه الخدمات.

3.2. أهمية الانتشار الجغرافي:

وذلك من خلال انتشار الفروع المصرفية بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية إلى أكبر عدد ممكن من الزبائن في مناطقهم.

¹ علاء فرحان طالب، فؤادي حمودي العطار، المزيج التسويقي المصرفي، دار صفاء، الطبعة 01، الأردن، 2009، ص 62.

² محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، الطبعة 01، الأردن، 2005، ص 60.

4.2. نوعية وجودة العاملين:

إحتياج الخدمات المصرفية إلى نوعية خاصة من العاملين المهرة والذين يتميزون بسرعة الأداء والدقة في العمل وأن يكونوا ذو كفاءات عالية.

5.2. متطلبات التنفيذ:

في الوقت الحاضر تتطلب الأنشطة المصرفية استخدام أحدث التقنيات لتنفيذها.

6.2. صعوبة تقييم الخدمات المصرفية:

لأن الخدمات المصرفية غير ملموسة يصعب لمس الخصائص المادية والمنفعية لها ولعدم قدرة المصرف على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية، فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمة المصرفية قبل الحصول عليها وهذا يؤثر على برامج الترويج والتوزيع للخدمة المصرفية.

7.2. صعوبة التحديد الدقيق للسوق المصرفية:

وذلك لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية وخاصة في الدول النامية من جهة والقصور الواضح في الجهود والأنشطة التسويقية للمصرف من جهة أخرى.

الفرع الثالث: مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

وبعد التطرق لمفهوم الخدمة ولمفهوم الخدمة المصرفية، يتم التطرق في هذا الفرع لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية (الفرع الأول)، وكذا التطرق لخصائصها (الفرع الثاني).

1. تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية:

هي تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع المستخدمين (الأفراد والشركات والمنظمات) على مدار الساعة.¹

¹ فرح حسين عبد الخالق، خلدون مد الله القيسي، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مجلة عمان العربية للبحوث سلسلة البحوث الإدارية، المجلد 04، العدد 01، 2020، ص 05.

وتعرف على أنها الوصول الى خدمات المصرف عن طريق وسائط آمنة ودون

الحضور الشخصي للعميل إلى مقر البنك.¹

وتعرف كذلك على أنها الخدمات المصرفية التي تعتمد على تقنيات الانترنت والهواتف

الذكية وتطبيقاتهم الهاتف وغيرها من الوسائل والوسائط، وذلك لتمكين الزبائن من إجراء

معاملاتهم المالية بسهولة وراحة، وذلك في أي وقت ومن أي مكان، وذلك بهدف توفير تجربة

مصرفية فعالة ومريحة ومرضية، وتوفير الجهد والوقت للزبائن، وتمكينهم من إدارة شؤونهم

المالية مع المصرف بشكل مرن وآمن وسلس.²

2. خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدد الخصائص والتي نوجزها فيما يلي:³

1.2. ليس لها قيود زمنية:

من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية أنها تقدم خدماتها

لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كباقي الخدمات البنكية، أي دون التوجه

لمقر البنك، فهي تقدم كافة خدماتها في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.

2.2. سهولة الإتصال بالمصرف:

حيث يقوم الزبون بالإتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الأنترنت، فيرد

عليه البنك ممثل في جهاز الرد الآلي ليستعلم من العميل عن رقمه السري المخصص له

من البنك فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني، وتتم كافة

الإجراءات التي يريدها في ثوان معدودة.

¹ Ayinaddis, S.G., Taye, B.A. & Yirsaw, B.G. Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. J Innov Entrep 12, 22, (2023), p 04.

² ندى سناء عبد الله عبد المجيد، أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العملاء (بالتطبيق على البنك الأهلي المصري)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 14، العدد 04، 2023، ص 123.

³ ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022، ص 25.

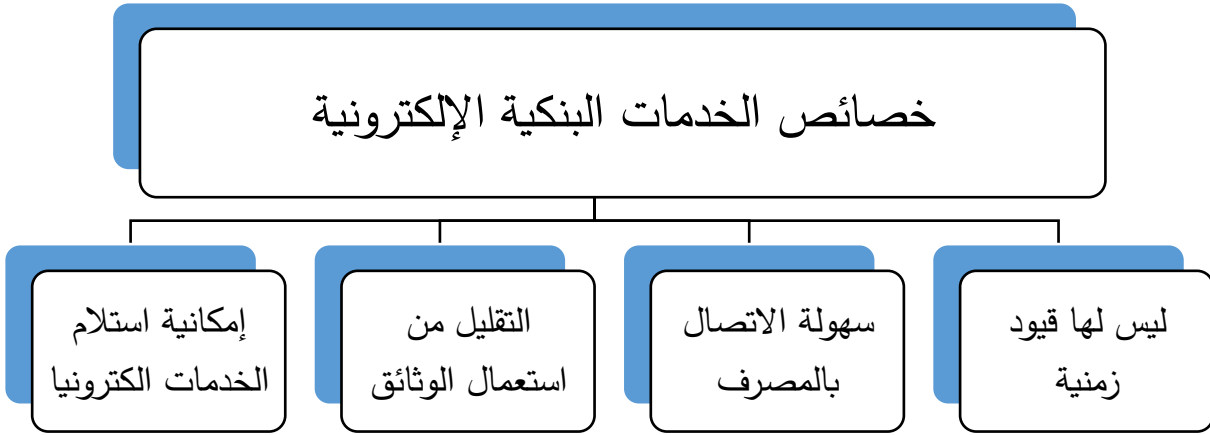
3.2. التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات:

إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات تتم بين الزبون مقدم الخدمة المصرفية إلكترونياً دون استخدام ورق ووثائق رسمية.

4.2. إمكانية تسليم الخدمات إلكترونياً:

وذلك دون حاجة الزبون للذهاب إلى البنك، وبذل جهد ووقت، إذ يمكن تسليم الخدمة إلكترونياً، وتوفير الوقت والجهد، على سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

الشكل (01-07): خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

المطلب الثاني: عوامل نجاح الخدمة المصرفية الإلكترونية ومخاطرها

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدد المميزات والتي تفرض متطلبات لنجاح تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن دونها لا يمكن أن يتم على أكمل وجه، هذا من جهة، ومن جهة أخرى توجد مخاطر جراء تقديم هذا النوع من الخدمات من قبل البنوك التجارية.

الفرع الأول: عوامل نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

لغرض تحقيق البنك لأهدافه المسطرة وضمان سير نشاطاته كما هو مخطط له وجب عليه تبني بعض العناصر، والتي من شأنها ضمان تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل أفضل، وهي كما يلي:¹

1. البنية التحتية التقنية:

المطلب الرئيسي الأول لنجاح تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية هو مدى إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والديناميكية في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة؛ أما العنصر الثالث فيعبر عن استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات.

2. الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية:

هي الكفاءة القائمة على فهم متطلبات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء الى كافة الوظائف المختلفة المتصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني.

3. التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:

يتطلب العمل المصرفي الإلكتروني عناصر عدة لعل أهمها التطوير، التنوع والاستمرارية، نظرا لأنها هي العامل المحدد للفارق بين البنوك.

4. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات:

هو الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك توفيرها بالتنوع والجودة، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في محتوى الأداء بكافة أنواعه، تلك الأفكار المولدة عبر تفكير ابداعي وليس تفكير نمطي روتيني.

¹ امر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص 449.

5. الرقابة التقييمية الحيادية:

تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في التخصصات التقنية، التسويق، القانون والنشر الإلكتروني من أجل الاستفادة من توجيهات هذه الخبرات وتقويم الايجابيات والسلبيات على مستوى تقديم هذه الخدمات.

ومن خلال ما سبق نجد أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتطلب بنية تحتية الكترونية على مستوى الجهاز المصرفي، وتتطلب أيضا للكادر البشري المؤهل والكفاء للتعامل مع التغييرات الطارئة وكذا لنظام إداري يقوم بتسيير التقديم الامثل لهذه الخدمات بشكل مستمر، وبالتالي رفع جودة هذه الخدمات وأثرها على البنوك والزيائن، والاستفادة منها بأقصى الدرجات.

الفرع الثاني: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتمثل مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

1. المخاطر الاستراتيجية:

وتنشأ بسبب غياب استراتيجيات وضوابط رقابية مناسبة مرنة وظروف البنك التجاري، والتي من شأنها تحقيق التكامل بين الخدمات المصرفية التقليدية والإلكترونية، حيث تؤثر هذه المخاطر على مستقبل البنك وتنافسيته، وتحد من أدائه.¹

2. المخاطر التقنية والأمنية:

يحدث عند وجود خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء في استخدام بطاقة الاعتماد في برامج غير محمية، مما يمكن الآخرين من الاطلاع على قاعدة البيانات الشخصية أو من برنامج إلكتروني غير ملائم أو إمكانية الاختراق من قبل القرصنة Hackers لشبكة المعلومات.²

¹ كواشي حنان، واقع وآفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-2021)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2022، ص 31.

² كتوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة من الحوسبة السحابية في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 12، 2014، ص 69.

3. المخاطر التشغيلية:

تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل بها المصرف أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على نحو التالي:¹

1.3. عدم التأمين الكافي للنظم:

يتمثل هذا الخطر في إمكانية الاختراق غير المسموح به الدخول إلى نظم حسابات البنك بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعميل واستغلالها أو سرقة أرقام البطاقات الائتمانية سواء تم ذلك من خارج البنك أو العاملين به.

2.3. عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:

وهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها بطيء الأداء، إحداث تغيير في نشاط المصرف مع عدم متابعته بتغيير الهيكل التنظيمي للمصرف لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل، وصيانة النظم، وخاصة إذا زاد الاعتماد على المصادر من خارج المصرف لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة.

3.3. إساءة الاستخدام من قبل العملاء :

يحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، الواجب القيام بها، أو السماح لعناصر غير مرخصة بالدخول على الشبكة أو القيام بعمليات غسل الأموال باستخدام معلومات العميل الشخصية.

4.3. سلامة البيانات:

وهي أهم مكونات أمن النظام ويجب على إدارة البنوك أن تعمل على تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل البنك نفسه ومع البنوك الأخرى، ولكون الخدمة

¹ عزوز صباح، بولحية شهيرة، الصيرفة الإلكترونية: دراسة في المضامين النظرية للمفهوم، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي الصيرفة الإلكترونية والتنمية الاقتصادية، المنعقد في 03 جوان 2021، جامعة 08 ماي 1945 قالمه، ص 15.

البنكية متوفرة على مدار الساعة زاد ذلك في الضغوطات التنافسية لكسب رضا العملاء وقل من استعدادهم لتحمل وقوع أخطاء.

5.3. ضبط التدقيق الداخلي:

تمثل كفاءة إدارة البنك في ضبط جوانب الخلل وتصحيحها في الوقت المناسب من خلال إجراءات التدقيق الداخلية عاملا مهما في إدارة العمليات البنكية الإلكترونية، كما أن القدرة على اكتشاف وتصحيح الأخطاء تعتبر أحد عناصر الضبط الداخلي الجوهرية لأي عمليات بنكية، بالإضافة إلى أنه على المؤسسات البنكية أن تضع ضوابط طافية لتقادي العمليات الاحتياطية سواء من المصادر الداخلية أو الخارجية وتأمين وحماية أصول البنك.

4. مخاطر السمعة:

يؤثر الرأي العام السلبي على قدرة المصرف على تكوين قاعدة عملاء والمحافظة عليها، ويمكن أن تكون هذه المخاطر نتيجة طبيعية لزيادة التعرض للمخاطر في الفئات الأخرى خاصة المخاطر التشغيلية، وقد تتأثر سمعة المصرف في ظل استخدام التكنولوجيا من خلال عدة عوامل نذكر منها: فقدان الثقة بسبب نشاط غير مصرح به على حسابات العملاء أو إفشاء أو سرقة معلومات العملاء السرية إلى أطراف غير مصرح بها، عدم تقديم خدمة موثوقة بسبب تكرار أو مدة انقطاع الخدمة.¹

5. المخاطر القانونية:

إذ يمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الإلكترونية بدرجة أسرع، لكن في بعض الحالات، قد لا تكون لدى البنوك المعرفة الكاملة بالقوانين واللوائح المحلية المطبقة في بلد ما قبل أن تبدأ في تقديم خدماتها فيه سواء أكان ذلك بترخيص أم بدون ترخيص. وعندما لا يكون الترخيص مطلوبا، فإن البنك الافتراضي الذي يفقد الاتصال مع الجهة المشرفة في الدولة المضيفة، له قد يجد الأمر أكثر صعوبة في البقاء على

¹ سلطان الهاشمي، صفيح صادق، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية -دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 01، 2022، ص 97.

علم بالتغييرات التنظيمية، وعليه، فإن البنوك الافتراضية قد تنتهك بدون علم قوانين البنك المتعامل معه في الخارج، مما يعرضها لخسائر عن طريق الدعاوى القانونية أو الجرائم التي لا تجري ملاحظتها بسبب تنازع الاختصاص.¹

6. مخاطر تلقائية:

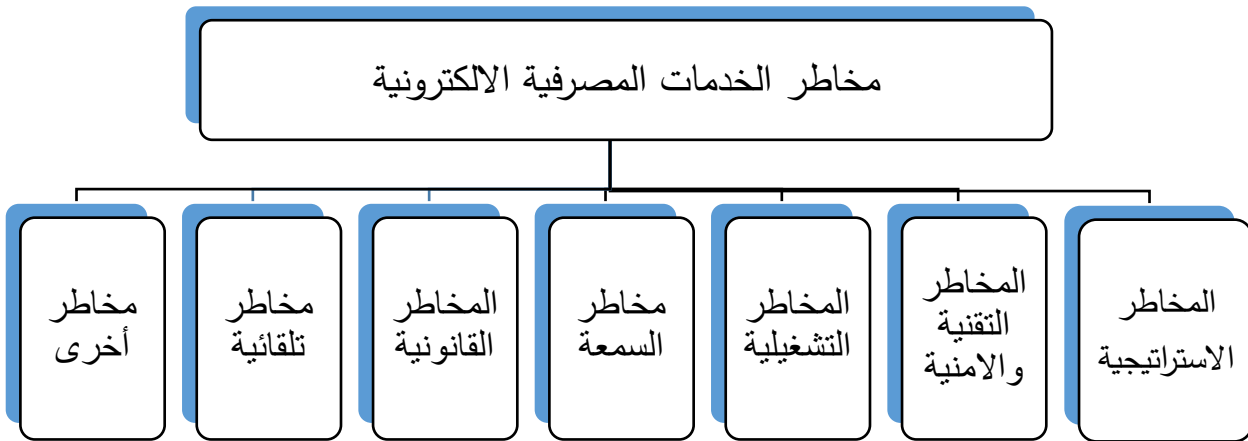
تتجم عن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية في سوق الأوراق المالية في تنفيذ التزامات الدفع والتسديد، مما يؤدي غالباً إلى تأثر قدرة المشاركين في تنفيذ التزاماتهم في موعدها مما يؤدي إلى مشاكل في السيولة، وبالتالي زعزعة الاستقرار المالي في السوق.²

7. مخاطر أخرى:

على غرار البنوك التقليدية تتعرض البنوك الإلكترونية كذلك إلى مخاطر الائتمان ومخاطر السيولة ومخاطر السوق بممارسته للعمليات المصرفية الإلكترونية مع اختلاف حدتها بحسب طبيعة العملية.³

والشكل التالي يلخص أهم مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الشكل (01-08): مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

¹ محمد تقروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 03، العدد 02، 2012، ص 293.

² نصيرة شوب، مرجع سابق الذكر، ص 85.

³ كتوس عاشور، حسيني جازية، مرجع سابق الذكر، ص 70.

المطلب الثالث: مزايا وآثار الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدد المزايا، والتي جعلت من تبنيها أمراً مهماً ودعمها كبيراً لأعمال ووضعية البنوك التجارية على اختلاف حجمها وإمكانياتها، كما أن لتبنيها من قبل البنوك التجارية له آثار كبيرة على عديد الجوانب الإيجابية المرتبطة بأداء البنك واستراتيجياته وفعالية إدارة نشاطه وتسهيل نشاطه التسويقي.

الفرع الأول: مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

تمتاز الخدمة المصرفية الإلكترونية بجملة من المزايا أهمها فيما يلي:¹

- التخفيض تكاليف إجراء مختلف العمليات وتقليل الحاجة إلى إقامة الفروع المصرفية؛
- تقليل حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف وتقديم خدمات مصرفية جديدة متنوعة؛
- توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين المصارف؛
- سرعة تنفيذ العمليات، توسيع نطاق عرض وتقديم الخدمات زيادة رضا العملاء.
- إضافة إلى ما سبق نجد أن للخدمات المصرفية الإلكترونية المزايا الأخرى الآتية:²
- عدم الحاجة إلى الوثائق الورقية للمعاملات بحيث كافة الإجراءات تتم إلكترونياً؛
- إمكانية توسيع البنوك لنشاطها عالمياً والقدرة على إدارة العمليات المصرفية عبر شبكة الإنترنت بكفاءة من أي موقع.
- إمكانية تسليم بعض المنتجات الكترونياً، ككشوف الحساب والرصيد وغيرها.
- السرعة في الأداء المصرفي إضافة إلى الاقتصاد في التكاليف.
- إمكانية الوصول لقاعدة أوسع من العملاء؛

الفرع الثاني: آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية

¹ قاشي خالد، العثماني مصطفى، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010، ص 4.

² ربابعة عدنان محمد يوسف، البدارين عبد الله محمد، خريس نجيب، العتوم عامر يوسف محمد، دور الهيئات الرقابية في إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 16، العدد 03، ص 119.

يمكن إيجاز آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:

1. الأثر على أداء البنك التجاري:

إن تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتبر من آليات تحسين الأداء المصرفي، حيث يساهم في تخفيض تكاليف إنجاز المعاملات والعمليات ويوفر الموارد المختلفة ويساهم في تلبية احتياجات الزبائن وكسب رضاهم. وبالتالي سينعكس إيجاباً على أداء البنك التجاري.¹

2. الأثر على رضا العملاء:

إن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مهم جداً نظراً لأنه يلعب دوراً كبيراً في نجاح عمل المصارف، إذ أن هذه الخدمات تعتبر آليات وطرق تحقيق رضا الزبائن وجذبهم والمحافظة عليهم خصوصاً في ظل زيادة حدة المنافسة بين البنوك.²

3. الأثر على الميزة التنافسية البنكية

يمكن البنوك التي توفر هذا النوع من الخدمات أن تمتلك فرصة للتنافس وتعزيز مكانته التنافسية، وكذلك التأهيل إلى مستوى التعاملات التي تحكمها المعايير الدولية، وتعمل البنوك الصغيرة الحجم على ترقية مستوى خدماتها لتنافس البنوك كبيرة الحجم.³

4. الأثر على تحقيق الربحية:

تساهم الخدمات البنكية الإلكترونية على نحو ملموس في تحقيق معدلات ربحية أعلى خاصة في الأجل الطويل وذلك راجع إلى انخفاض تكلفة هذه الخدمات وانخفاض حساسية العملاء السعرية اتجاهها مقارنة بالخدمات البنكية الأخرى.⁴

¹ مخوخ رزيقة، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، العدد 02، المجلد 07، 2022، ص 345.

² عبد الله محمد باشير، آية يوسف الورفلي، أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبون، (دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي)، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 04، 2022، ص 121.

³ ابتسام حمدود، أمينة رايس، تطور مفهوم الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي الصيرفة الإلكترونية والتنمية الاقتصادية، المنعقد في 03 جوان 2021، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، ص 09.

⁴ وهاب نعمون، النظم الحديثة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، مجلة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 01، 2009، ص 147.

المبحث الثالث: منافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

لكي تتمكن البنوك من تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ويتمكن زبائنها من الاستفادة منها، يجب توفر قنوات تسمح بذلك، حيث تتعدد وتتنوع هذه القنوات، ويطلق عليها أيضا بمنافذ الصيرفة الإلكترونية، حيث يمكن تقسيم هذه المنافذ إلى الوسائل الإلكترونية (الفرع الأول)، الوسائل الإلكترونية (الفرع الثاني)، وأنظمة الدفع الإلكتروني (الفرع الثالث).

المطلب الأول: وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

جاء في الأمر 11-03 في مادته ال 69: " تعتبر وسائل دفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.¹ تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني عن الأداة أو الآلية التي من خلالها يمكن الزبون الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية، بحيث تكون هذه الوسائل تحت تصرفه في أي وقت، تنقسم وسائل الدفع الإلكتروني إلى البطاقات الإلكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية، النقود الإلكترونية.

الفرع الأول: البطاقات الإلكترونية

البطاقات الإلكترونية أو ما تعرف بالبطاقات البلاستيكية، تعتبر أهم وسائل الدفع الإلكترونية، لها خصائص متعددة وأنواع وأغراض متعددة، تطورت مع الزمن لتصبح ذو أهمية بالغة وذو استعمال واسع.

1. نشأة البطاقة الإلكترونية:

لقد نشأت هذه البطاقات في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1914م على يد شركات البترول التي أصدرت هذه البطاقات لعملائها لشراء ما يحتاجون إليه من منافذ التوزيع التابعة

¹ الأمر رقم 11-03 المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 هـ الموافق 26 غشت 2003 م، بشأن تنظيم النقد والقرض في الجزائر، الجريدة الرسمية 50.

بها وتسوية الحساب في نهاية كل مدة محددة، ثم تطورت هذه البطاقات واستخدمتها المحلات التجارية والفنادق.¹

2. تعريف البطاقات الإلكترونية:

ويطلق عليها أيضا بالنقود البلاستيكية، بطاقات الائتمان، بطاقات الدفع البلاستيكية وهي: "بطاقات بلاستيكية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، ولها شكل مستطيل، وتحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، وشعارها وتاريخ انتهاء صلاحيتها بشكل بارز على وجه البطاقة ورقمها واسم حاملها ورقم حسابه، وتوقيعه، حيث يمكنه من سحب المبالغ النقدية من أجهزة السحب وتقديمها كأداة وفاء للسلع والخدمات.²

3. خصائص البطاقة الإلكترونية:

تتميز البطاقة الإلكترونية بالخصائص التالية:³

1.3. أداة ائتمان إلكترونية:

حيث يقوم البنك (مصدر البطاقة) بسداد قيمة ما يحصل عليه الحامل من سلع وخدمات على أن يقوم الأخير بسدادها لاحقا للمصدر على دفعات حساب الاتفاق وتعد أداة إلكترونية لكونها ليست مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية وإنما تحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيه المعلومات.

2.3. أداة وفاء و ضمان:

فإنها أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلا من دفع الثمن نقدا، وأداة ضمان كونها توفر للتجار ضمانا لاستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرة في حساباتهم المصرفية دون عناء وتعطي لهم الحماية من سرقة النقود أو إعسار المشتري.

¹ نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص 244.

² بوخاري فاطنة، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية دراسة حالة الجزائر (2002-2017)، مجلة العلوم الإدارية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 135-136.

³ سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016، ص 155.

3.3. أداة مصرفية متعددة الأطراف:

يستوجب التعامل ثلاثة أشخاص (مصدر البطاقة والحامل والتاجر) وكل طرف فيها يرتبط مع الآخر بعقد مستقل عن الآخرين يرتب عليه التزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي يرتبها عقد غيره، فالعقد الذي يبرمه مصدر البطاقة مع الحامل مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر.

4.3. وسيلة فعالة ومرنة للسداد التكاليف:

وذلك لسهولة حملها واستخدامها فضلا عن قلة تعرضها للسرقة والضياع، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمي.

5.3. تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها:

تمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الائتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد.

6.3. توفر لحاملها عنصر الأمان:

توفر لحاملها عنصر الأمان لعدم استخدامها من قبل الغير عند ضياعها أو سرقتها لاحتوائها الرقم السري الذي لا يعلمه إلا صاحبها.

7.3. أداة لسحب النقود:

تستخدم في سحب النقود من آلات السحب أو من فروع البنوك المشاركة في عضوية البطاقة وهي بذلك تعد حافظة نقود.

8.3. مقبولة على نطاق واسع:

محليا وعالميا لدى الأفراد والشركات والتجار والبنوك حيث تعتبر العلامة المسجلة للمنظمة الدولية مصدر قوة وقبول للبطاقة.

4. أنواع البطاقات البنكية:

تنقسم البطاقات البنكية إلى ما يلي:

1.4. البطاقات الائتمانية:

يمنح فيها البنك لحاملها تسهيلات ائتمانية، حيث يستطيع استعمالها للحصول على السلع والخدمات، ويتولى البنك السداد، ثم يقوم الحامل بسداد دفعه للبنك مع الفوائد خلال أجل متفق عليه، ولا تمنح البنوك هذه البطاقات إلا بعد التأكد من ملاءة العميل أو الحصول منه على ضمانات عينية أو شخصية.¹

2.4. البطاقات غير الائتمانية

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) Débit-Card حيث تستخدم كأداة وفاء فقط، التي تسمح لحامل البطاقة الحصول على احتياجاته من حيث السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديمه لهذ الأخيرة، ويتم الخصم مباشرة لقيمة الخدمة المقدمة من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار لغاية إعداد كشف حساب البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط.² وهي تضم ما يلي:

3.4. البطاقات الدفع المسبق

أصبحت تستخدم كبديل لبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم، حيث يمكن أن تحتوي على أكثر من عملة افتراضية مخزنة، وعلى العميل الاختيار بين العملات المخزنة عند تقديمها للدفع.³

4.4. البطاقات المدينة:

هي عبارة عن بطاقة دفع بلاستيكية يمكن استخدامها في عمليات الشراء بدلا من استخدام النقود، وهي تشبه بطاقة الائتمان، ولكن تختلف عنها في أنه يشترط وجود رصيد

¹ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، ص 106.

² عبدلي نعيمة، وسائل الدفع في القانون، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد 01، المجلد 05، 2021، ص 227.

³ قيرة سعاد، واقع وسائل الدفع في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 04، المجلد 15، 2022،

مدين في البطاقة عند القيام بأي معاملة مالية، على عكس البطاقة الائتمانية التي تعطي فترة سماح لسداد المبلغ المسحوب للمشتريات.¹

5.4. البطاقة الذكية:

تم اختراعها من قبل العالم الفرنسي Roland Moreno سنة 1974، ولقد عرفت رواجاً كبيراً في فرنسا بعد تسويقها عام 1981، كما اعتمدت في بريطانيا في 1995، وتعتبر أكثر البطاقات استخداماً في العالم في الوقت الحالي.² وهي تحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القارئ نظاماً متكاملًا. وكمثال لذلك بطاقة (MONDEX SMART CARD) المصدرة من طرف شركة ماستر كارد العالمية.³

وتتميز البطاقة الذكية بالخصائص التالية:⁴

– القدرة على تخزين أكثر من 100 ضعف من المعلومات مقارنة بالبطاقات البلاستيكية الأخرى نظراً لاحتوائها على شريحة إلكترونية أو معالج دقيق Microprocesseur يضم العناصر التعريفية لصاحب البطاقة: الاسم والعنوان، اسم المصرف، أسلوب الصرف، تاريخ تعاملات العميل المصرفية.

– تعتبر مخزن للقيم النقدية المدفوعة مقدماً، وبذلك فهي تغني حاملها عن التوجه إلى مقر البنك من أجل سحب الأرصدة من حسابه.

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.inibiq.iq/debit-card>، تم الاطلاع عليه في 2025/03/28، على الساعة 14:33.

² كواشي حنان، أطروحة دكتوراه، مرجع سابق الذكر، ص 23.

³ زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتنشيط التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 02، المجلد 03، 2021، ص 65.

⁴ كواشي حنان، أطروحة دكتوراه، مرجع سابق الذكر، ص 24.

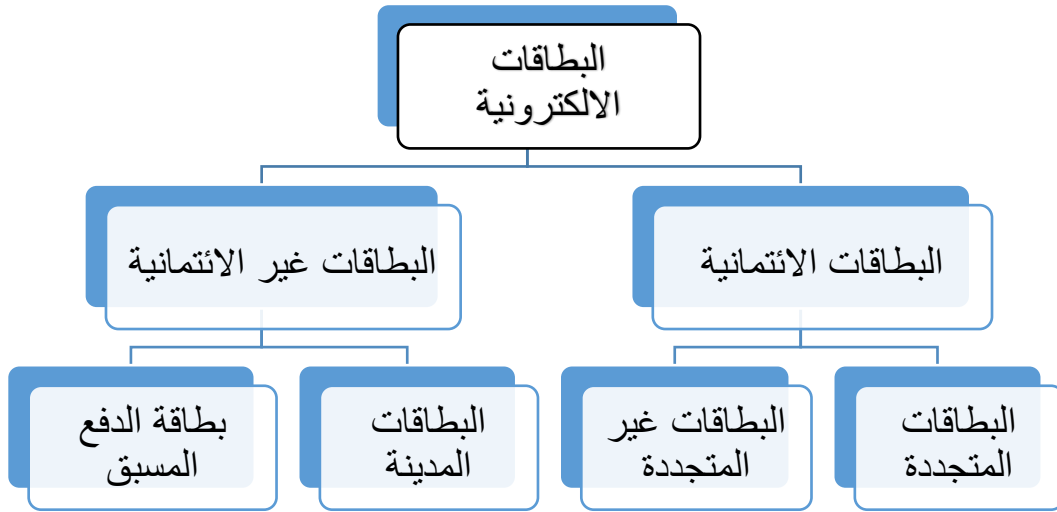
– تساعد على تخفيض عدد البطاقات التي يحملها كل شخص، لأنها تجمع أنواع متعددة من البطاقات في بطاقة واحدة، فهي تلعب دور بطاقة الائتمان، بطاقة الصرف، رخصة القيادة، بطاقة التأمين الصحي وكذلك بطاقة العمل.

– تتوفر لديها الحماية ضد التزوير وسوء الاستغلال، إذ أن المعلومات التي توجد عليها مشفرة، بحيث تستطيع أجهزة قراءة البطاقات التأكد من أن هذه البطاقة أصلية من خلال التوقيع الرقمي المشفر المخزن في معالج البطاقة.

– انخفاض نسبة الخطأ للشريط المغناطيسي لهذه البطاقات عند تمريرها على القارئ، والتي تصل إلى 100 لكل مليون معاملة، مقابل 250 لكل مليون معاملة بالنسبة للبطاقات الأخرى.

والشكل الاتي يوضح أنواع البطاقات الالكترونية:

الشكل (01-09): أنواع البطاقات الالكترونية



المصدر: كواشي حنان، واقع وآفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-2021)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2022، صفحة 21

5. أطراف البطاقات الإلكترونية:

يتمثل أطراف استعمال البطاقة الالكترونية ما يلي:¹

¹ بلعباس نوال، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع الحديثة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، 2017، ص 35.

1.5. مصدر البطاقة:

وهو البنك أو المؤسسة المالية المخولة قانوناً بإصدار البطاقة للحامل (العميل)، ويكون إصداره لها، إما مباشرة أو عبر المنظمة الراعية لها أي بترخيص منها، على أساس فيها أن البنك عضو، كما يعمل على التعاقد مع التجار أو مقدمي الخدمات من أجل قبول هذه البطاقة من عملائه، لتسوية عملياتهم من شراء وتقديم خدمات، ويتمثل دور البنك أو المؤسسة المالية في الالتزام بسداد ما يترتب في ذمة العميل من حقوق للتجار أو أصحاب الخدمات.

2.5. حامل البطاقة أو العميل:

وهو الشخص الذي يحصل على بطاقة الائتمان من الجهة المصدرة، بغرض استخدامها كوسيلة دفع لدى التجار أو مقدمي الخدمات للحصول على السلع والخدمات أو استخدامها في الحصول على احتياجاته النقدية من خلال أجهزة الصراف الآلي، وقد يكون هذا الشخص شخصاً طبيعياً أو شخصاً معنوياً.

3.5. التاجر أو مقدم الخدمة:

وهو الجهة التي تقبل التعامل بالبطاقة مع حاملها كوسيلة دفع لقيمة السلع والخدمات المقدمة منه، مقابل توقيع الحامل على إيصالات "إشعارات البيع" (في حالة استخدام آلات الوفاء التقليدية)، والتي ترسل إلى الجهة المصدرة من أجل تحصيلها.

إلا أن التاجر أو مقدم الخدمة، لا يستطيع قبول البطاقة، إلا في حالة وجود تعاقد سابق مع مصدر البطاقة، حيث يضمن له هذا الأخير وفاء مقابل السلع أو الخدمات التي حصل عليها الحامل، وعليه تقوم الجهة المصدرة بتزويد التاجر ببعض الأدوات اللازمة، مثل الملصقات والنشرات التي توضع على باب المحل لتوضح أنه يتعامل بالبطاقات، إشعارات البيع، نقاط البيع الإلكتروني "Pos".*

6. مميزات البطاقة الإلكترونية:

هذه أهم مميزات البطاقة الإلكترونية وذلك لكل من حامل البطاقة، التاجر ومصدرها:

* Point Of Selling.

1.6. بالنسبة لحامل البطاقة:¹

- تعتبر بطاقة الائتمان أداة سهلة الاستخدام لسداد أثمان السلع الاستهلاكية والخدمات كبديل للنقود أو الشيكات، إذ يسهل حملها، كما أنها أكثر أماناً من حمل النقود أو دفاتر الشيكات
- إمكانية الشراء الفوري أو الآجل؛
- يستطيع حامل البطاقة أن يسحب مبالغ نقدية من أي فرع من فروع المصارف في العالم؛
- أدى انتشار استخدام بطاقات الائتمان في دول العالم إلى التيسير على المسافرين الذين يزورون أكثر من دولة من خلال أداة دفع واحدة بدلاً من حمل العملات الأجنبية المختلفة؛
- يتضمن كشف حساب العميل بياناً تفصيلياً بالمبالغ التي انفقته في كل مكان استخدم فيه بطاقته ونوع العملة المستخدمة والتاريخ الذي استخدمت فيه.
- الحصول على ائتمان قصير الأجل بطريقة سهلة وميسرة، ويعد الائتمان الذي يتمتع به حامل البطاقة هو ائتماناً متجدداً Revolving لكنه في حدود الفترة المسموحة له بها؛
- تجنب حامل البطاقة الإجراءات المطولة التي تتم عند الشراء الآجل من التجار مباشرة أو عند الاحتياج لنقود من المصارف؛
- الحد من النفقة المرتبطة باستخدام الطرق التقليدية في المدفوعات.

2.6. بالنسبة للتاجر:²

- تساهم بطاقة الائتمان في تحقيق السرعة المطلوبة في إتمام العمليات التجارية؛
- زيادة الإيرادات من بيع السلع والخدمات إلى حملة البطاقات الذين يكون لديهم حافز للشراء دون انتظار تواجد النقود معهم؛
- ضمان التاجر حصوله على ثمن بضاعته وتحويلها إلى حسابه بالمصرف المصدر للبطاقة دون عناء؛

¹ زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الإلكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006، ص 248.

² زهير بشنق، مرجع سابق الذكر، ص 249-250.

- الاستفادة من إدراج اسم المتجر في الدليل الذي يوزعه مصدر البطاقة على حملة البطاقات ووضع شعار البطاقة في مكان ظاهر بالمتجر، مما يمثل إعلانا مجانيا عن المتجر.
- تعطي البطاقات للمتجر الذي يتعامل ببطاقات الائتمان ميزة تنافسية عن غيره من المتاجر الأخرى التي لا تتعامل بها.

3.6. بالنسبة للمصرف المُصدر:¹

- يمثل إصدار البطاقة للمصرف مصدرا جديدا للإيرادات متمثلا في بدلات الاشتراك المحصلة من حملة البطاقات، والعمولة المستقطعة من التجار مقابل التعجيل بثمن المشتريات الى جانب الفوائد على المبالغ غير المحصلة من حملة البطاقات، وفرق سعر الصرف في حالة السداد بعملة أجنبية.
- اكتساب عملاء جدد للمصرف كالتجار الذين يقومون بفتح حسابات لهم في المصرف لقيود مستحققاتهم وكذلك حملة البطاقات الذين يلجؤون لفتح حسابات لدى المصرف، وإيداع مبالغ الضمان بها.

الفرع الثاني: الأوراق التجارية الإلكترونية

تنقسم الأوراق التجارية الإلكترونية إلى الكمبيالة الإلكترونية، الشيك الإلكتروني والسند لأمر الإلكتروني. وقبل التطرق للأنواع لا بد من التطرق لتعريف الأوراق التجارية الإلكترونية.

1. تعريف الأوراق التجارية الإلكترونية

تُعرّف الأوراق التجارية على أنها صكوك ومحركات بمبالغ مالية محددة تتم وفقا لشروط القانون، مع استيفاء كافة البيانات الإلزامية، حيث تتضمن إلزاما تجاريا بدفع مبلغ مالي في تاريخ محدد، مع إمكانية نقل الحق من شخص لآخر عن طريق التظهير أو المناولة.²

¹ زهير بشنق، مرجع سابق الذكر، ص 251/250.

² محمد باوني، الأوراق التجارية وحكمها الشرعي، مجلة بيت المشورة، المجلد 1، العدد 02، قطر، 2015، ص 115.

2. أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية:

هذه الأوراق هي نفس الأوراق التجارية التقليدية، وهي تعمل نفس عملها ووظائفها، لكن بصورة إلكترونية، وتصنف إلى ما يلي:

1.2. الكمبيالة الإلكترونية:

تعتبر الكمبيالة أحد صور وسائط الدفع الإلكتروني

1.1.2 تعريف:

الكمبيالة مأخوذة من الكلمة الإيطالية (Cambiale) التي تعني الصرف والمبادلة، وهي عبارة عن صك محرر وفق شكل معين محدد من طرف النظام، يأمر بموجبه شخص هو المحرر أو الساحب شخصاً آخر هو المسحوب عليه، بدفع مبلغ معين من المال في مكان محدد وفي تاريخ معين أو قابل للتعيين بمجرد الاطلاع، لصالح شخص ثالث يطلق عليه المستفيد أو الحامل.¹

2.1.2 أنواع الكمبيالات:

تنقسم الكمبيالات الإلكترونية إلى ما يلي:²

1.2.1.2 كمبيالات نصف إلكترونية:

هذا النوع من الكمبيالة الإلكترونية قريب الشبه من الكمبيالة التقليدية، ذلك لأنه يفترض إنشاء كمبيالة تقليدية تتضمن كافة البيانات الإلزامية التي نص عليها نظام الأوراق التجارية إلى جانب بعض البيانات التي تستلزمها الكمبيالة الإلكترونية وهي إسم بنك المسحوب عليه ورقم حسابه فيه، حيث تتم معالجتها إلكترونياً.

¹ إلياس حداد، الأوراق التجارية في القانون السعودي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1987، ص 49-50.

² محمود بن قينان بن عبد الرحمان النتيقات، الكمبيالة الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة ماجستير، تخصص قانون خاص، جامعة الإمام محمد بن سعود الإسلامية، السعودية، 2013، ص 25-26.

2.2.1.2. كمبيالات ممغنطة:

هذا النوع من الكمبيالة هو المعنى الدقيق للكمبيالة الإلكترونية، ذلك لأن الصكوك الورقية التي تحرر عليها الكمبيالات غير واردة هنا، وليس بوسع الأفراد التعامل بهذا النوع من الكمبيالات، ولهذا فإننا لا نجد هذا النوع إلا لدى الشركات العملاقة التي تملك شبكة من الحاسب الآلي تكون متصلة بأحد المصارف وتكون بين المصارف فقط، أي أن هذا النوع من الكمبيالة يصدر إلكترونياً ويعالج إلكترونياً فقط.

2.2. الشيك الإلكتروني:

يعتبر الشيك الإلكتروني أحد أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

1.2.2 تعريف الشيك الإلكتروني:

يعتبر الشيك الإلكتروني صورة طبق الأصل للشيك الورقي، حيث يحتوي على نفس الخصائص والصلاحيات ويترتب عليه ما يترتب على الشيك الورقي ولكن يتم التعامل به إلكترونياً وبشكل كامل، كما أن استخدام الشيك الإلكتروني يتطلب وجود برمجية طرف ثالث لتنفيذ عملية الدفع به كنظم تساعد التاجر لقبول وإتمام العملية مباشرة من الموقع.¹

2.2.2 خصائص الشيك الإلكتروني:

تتمثل مميزات الشيكات الكترونية فيما يلي:²

- تصرف الشيكات الإلكترونية في دفع الصفقات الإلكترونية بجميع أنواعها سواءً أكانت إدارية أو تجارية وبطريقة آمنة عبر البريد الإلكتروني؛
- دفتر الشيكات الإلكتروني دفتر آمن مقارنة بدفتر الشيكات العادي ولا يختلف كل منهما عن الآخر إذ أنهما يحققان الهدف والوظيفة نفسها؛
- تحد الشيكات الإلكترونية من تكلفة إدارة الآليات الخاصة بالدفع وتحل المشاكل المتعلقة بالشيكات العادية كالتزوير أو الضياع أو التأخير؛

¹ محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار الحامد، الطبعة 02، الأردن، 2012، ص 250.

² محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، دار زهران، الطبعة 01، الأردن، ص 148.

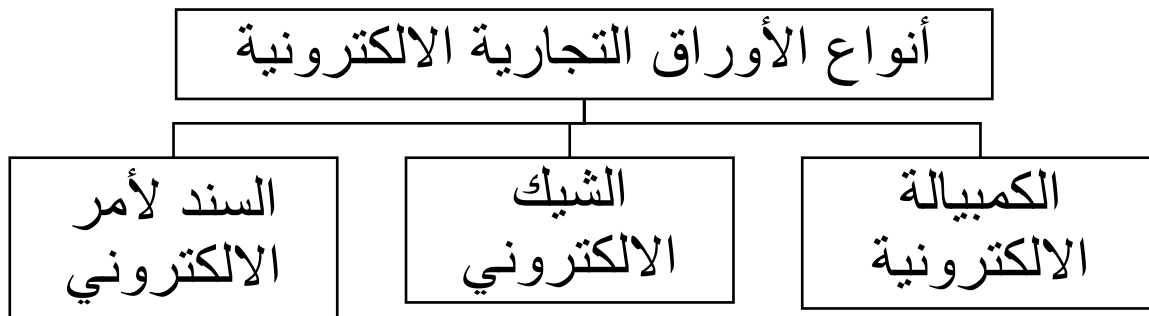
- يوفر التعامل بالشيكات الالكترونية حوالي 50% من رسوم التشغيل بالمقارنة ببطاقات الائتمان مما يساهم في تخفيض النفقات التي يتحملها المتعاملون بهذه الشيكات؛
- لا يتم تحميل الشيكات المرتدة عن طريق شبكة المعلومات الدولية بالرسوم التي يتم تحصيلها على الشيكات المرتدة العادية؛
- يتم تسوية المدفوعات من خلال الشبكات الالكترونية في 48 ساعة فقط بالمقارنة بالشيكات العادية والتي يتم تسويتها في وقت أطول من خلال غرفة المقاصة؛

3.2. السند لأمر الإلكتروني:

السند لأمر الإلكتروني هو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكتروني بصورة كلية او جزئية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين، لإذن شخص آخر يسمى المستفيد.¹ تتمثل الصورة الإلكترونية للسند لأمر الإلكتروني في أنه بعد تحرير السند من طرف المحرر في صورة ورقية ويسلمه إلى مصرفه، وهذا الأخير ينقل البيانات على الشريط الممغنط ثم يحتفظ به، ويتم تداول هذا الشريط الممغنط الذي يحتوي بيانات السند، من بنك المستفيد إلى المقاصة بواسطة الحاسب الآلي، ثم إلى بنك المحرر الملتزم بالوفاء.²

والشكل الآتي يلخص أنواع الأوراق التجارية الالكترونية:

الشكل (01-10): أنواع الأوراق التجارية الالكترونية



المصدر: من إعداد الطالب

¹ الشريف بحماوي، مصطفى سليمان، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 03، 2017، ص 139.

² الشريف بحماوي، مصطفى سليمان، مرجع سابق الذكر، ص 139.

الفرع الثالث: النقود الإلكترونية

النقود الإلكترونية هي وجه آخر من أوجه الصيرفة الإلكترونية.

1. مفهوم النقود الإلكترونية:

ويطلق عليها النقود الرقمية أو الرمزية أو القيمة E-Cash وهي تمثل المفهوم الحقيقي للعملة الإلكترونية¹. ويعتبر من الأمثلة على العملة الرقمية Digital Currency حيث يتم تخزينه إلكترونياً ويمكن استخدامه لتنفيذ عمليات الدفع إلكترونياً عبر الإنترنت².

2. تعريف النقود الإلكترونية:

تعرف على أنها كل الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة إلكترونية وبعيدا عن الطرق التقليدية لتبادل النقود كالمصارف والشيكات المصرفية والعملات الورقية والمعدنية³. وجاء في تعريف آخر لها أنها: قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مسبقا وغير مرتبطة بأرصدة بنكية أو حساب بنكي، وتتمتع بالقبول العام، وتستخدم كأداة للدفع⁴.

3. مزايا النقود الإلكترونية:

تتمثل مزايا النقود الإلكترونية فيما يلي⁵:

- تكلفة تداولها زهيدة: تحويل النقود الإلكترونية أي الرقمية عبر الإنترنت أو الشبكات الأخرى أرخص كثيرا من استخدام الأنظمة البنكية التقليدية؛
- لا تخضع للحدود يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية؛

¹ محمد حسين منصور، مرجع سابق الذكر، ص 110.

² خضر مصباح الطبطبي، التجارة الإلكترونية، دار الحامد، الأردن، 2008، ص 138.

³ محمد عمر الشويرف، مرجع سابق الذكر، ص 129.

⁴ نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة، الطبعة 03، عمان، 2009، ص 167.

⁵ عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة، عمان، 2014، ص 198.

- بسيطة وسهلة الاستخدام: تسهل النقود الإلكترونية التعاملات البنكية إلى حد كبير، فهي تغني عن ملء الاستمارات وإجراء الاستعلامات البنكية عبر الهاتف؛
- تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومة التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية؛
- تشجع عمليات الدفع الآمنة: تستخدم البنوك التي تتعامل بالنقود الإلكترونية أجهزة خادمة تدعم بروتوكول الحركات المالية الآمنة (SET) (Secure Electronic Transactions) * كما تستخدم مستعرضات لشبكة الويب تدعم بروتوكول الطبقات الأمنية (SSL) (Secure Sockets Layer) * مما يجعل عمليات دفع النقود الإلكترونية أكثر أماناً.

4. آلية العمل بالنقود الإلكترونية:

تعتمد فكرة النقد الرقمي على قيام العميل (المشتري) بشراء عملات إلكترونية من البنك المصدر لها، حيث يقوم هذه الأخير بتحميلها على الحاسب الشخصي للعميل، وتكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة ولكل عملة رقم خاص أو علامة خاصة، حيث تعمل هذه العملات الإلكترونية محل العملات العادية وتكون بنفس القيمة المحددة عليها وتسمى (Tokens) عند قيام المستخدم بالشراء من بائع يتعامل بالعملات الإلكترونية أين يتم دفع قيمة المشتريات بالنقود الإلكترونية.¹

¹ أمير فرح يوسف، عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008، ص 111.

المطلب الثاني: وسائل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعتبر وسائل الخدمة الإلكترونية عن جميع التقنيات المثبتة من قبل البنوك من أجل تمكين الزبائن من الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية عن طريق دمج الوسائل مع الوسائل، وبالتالي تعد هذه الأخيرة آلية إنتاج آني وفوري للخدمات بمجرد طلب الزبائن عليها.

الفرع الأول: أجهزة الصراف الآلي

تتمثل أجهزة الصراف الآلي فيما يلي:

1. الموزع الآلي للنقود (DAB)*:

هو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة الكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى فرع البنك، وهو جهاز موصول بوحدة ما مراقبة الكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب في الفرع.¹

2. الشبائيك الآلية البنكية (GAB)*:

يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، طلب شيكات.²

3. النهايات الطرفية لنقطة الدفع الإلكتروني (TPV)*:

تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الإلكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية (TERMINALS) موجودة في محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من

* Distributeur Automatique Des Billets.

¹ أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائري - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 02، المجلد 04، 2020، ص 91.

* Guichets Automatique Bancaire.

² أمينة بن جدو، سمية ديقش، مرجع سابق الذكر، ص 91.

* Terminals Point De Vente.

وإلى الحاسب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الإلكتروني والشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحلات المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز الكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب الكترونيا من حساب الزبون إلى حساب البائع.¹

الفرع الثاني: البنوك الإلكترونية

1. تعريف البنوك الإلكترونية:

هي عبارة عن مواقع الكترونية تقدم خدمات مصرفية ومالية وتجارية وإدارية شاملة، لها وجود مستقل على الشبكة الالكترونية، ولها القدرة على التعاقد وتقديم الخدمات المصرفية.² وتعرف على أنها قيام زبائن البنك بإدارة معاملاتهم وأعمالهم المصرفية من المكتب أو المنزل أو في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه عبر شبكة الإتصالات الإلكترونية أو الأنترنت.³

2. أنواع البنوك الإلكترونية:

تتمثل أنواع البنوك الإلكترونية فيما يلي:

1.1. الموقع المعلوماتي:

وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فان البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية.⁴

¹ أمينة بن جدو وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 92.

² وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك التجارية -دراسة حالة الجزائر، المجلد 01، العدد 2017، ص 04.

³ آيت قاسي عزو رضوان، بودي عبد الصمد، واقع البنوك الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 59.

⁴ كريمة بن شنيعة، عبد القادر مطاي، مقومات تنشيط التجارة الإلكترونية في الجزائر، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 05، العدد 01، 2019، ص 102.

2.2. الموقع التفاعلي أو الاتصالي:

بحيث يسمح الموقع بالتبادل الإتصالي بين البنك وزبائنه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات.¹

3.2. الموقع التبادلي:

هذا هو المستوى الذي يمكن القول إن البنك فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، حيث يتم السماح للزبون بالوصول إلى حساباته إدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء الحوالات بين حساباته داخل البنك أو مع جهات خارجية.²

3. مزايا البنوك الإلكترونية:

النقاط تالية الذكر تتطرق إلى مزايا البنوك الإلكترونية:³

1.3. إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء:

تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة بأي وقت ما وعلى طول أيام الأسبوع وهو يوفر الراحة للعميل إضافة إلى أن سرية المعاملات التي تميّزها تزيد من ثقة العملاء فيها.

2.3. تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة:

تقدم كافة الخدمات البنكية التقليدية تطورا عبر الأنترنت تميزها عن الأداء التقليدي

مثل:

– شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات البنكية؛

– إمداد العملاء بطريقة التأكد من أرصدهم لدى البنك؛

¹ مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 01، 2010، ص 62.

² مداح عرابي الحاج، بارك نعيمة، المرجع نفسه.

³ محمد عمر الشويرف، مرجع سابق الذكر، ص 152.

- تقديم طريقة دفع العملاء للكمبيالات المسحوبة عليهم إلكترونياً؛
- كيفية إدارة المحافظ المالية للعملاء وطرق تحويل الأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

3.3. خفض التكاليف:

من أهم المزايا التي تحققها البنوك الإلكترونية هي خفض الكبير في التكاليف، فبعد أن كان البنك يقوم بتخصيص الكثير من الأموال لفتح فروع جديدة له في مناطق أوسع، محاولاً منه التقرب من العملاء، أصبح البنك الإلكتروني في منتهى القرب منهم، وكذلك أصبح بإمكانه تقديم الخدمات دون ذلك مما يعني توفير تكاليف موارد مختلفة بشرية مالية ومادية وغيرها.

الفرع الثالث: الهاتف المصرفي

وهي نوع من الخدمات المصرفية التي تقدم للعملاء على مدار الأربع وعشرون ساعة طوال اليوم، ويستطيع العميل فيها أن يطلب من البنك تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر الأنترنت إلى البائع، ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص بالعميل (PIN NUMBER) والمعطى له من قبل البنك، والتعرف كذلك على رقم هاتف العميل والذي يجري الاتصال به من خلال أرقام هاتفه المعروفة لدى البنك من قبل، فهي خدمة مصرفية حديثة بدأت البنوك باستخدامها وتقديمها للعملاء، خاصة لتقديم خدمات التجزئة، بالإضافة إلى إجراء التحويل من حساب إلى آخر، فتح حساب جديد وتلقي طلبات إقراض وتسديد الفواتير.¹

¹ نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، مرجع سابق الذكر، ص 235.

المطلب الثالث: أنظمة الخدمات المصرفية الإلكترونية

أنظمة الخدمات المصرفية أو ما يعرف بأنظمة الصيرفة الإلكترونية، وهي أنظمة موجودة على مستوى قواعد البيانات على مستوى البنوك أو على مستوى الهيئات المكلفة بتسييرها، حيث تعتبر البنية التحتية لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتمثل مهامها في الربط الآني بين مختلف الوسائط المتواجدة على مستوى الجهاز المصرفي الواحد أو مع المصارف الخارجية المنخرطة في نفس النظام.

الفرع الأول: أنظمة الدفع الإلكتروني

نظام الدفع هو نظام مبني على تقنيات إلكترونية وتقنيات الإعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة الدفع الإلكتروني، حيث عن طريقه يتم تحصيل قيم وسائل الدفع التي يتم ضبطها عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل المستندات الورقية.¹

الفرع الثاني: أنظمة التسوية الإلكترونية

وهي أنظمة إلكترونية مهمتها تسوية المدفوعات المالية ضمن نطاق جغرافي معين أو اختصاص معين، وتنقسم إلى ما يلي:

1. نظام التسوية الفورية الإجمالية (RTGS):*

نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.²

2. نظام المقاصة الإلكتروني:

تسمح خدمات المقاصة الإلكترونية بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حساب أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية

¹ بصيري محفوظ، نظام الدفع الإلكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 11، العدد 04، 2019، ص 63.

* Real Time Gross Settlement.

² زغدار أحمد، حميدي كلثوم، تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية (ARTS) في النظام المصرفي الجزائري خلال الفترة 2006-2014، مجلة البحوث والدراسات العلمية، العدد 02، المجلد 09، 2015، ص 11.

من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين والمعاشات إلى المستفيدين منها، كما تطورت خدمات المقاصة بحيث أصبحت التسويات الإلكترونية للمدفوعات بين المصارف المختلفة تتم ضمن نظام المدفوعات الإلكترونية للمقاصة، ويحقق هذا النظام عنصر اليقين حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبدون إلغاء أو تأخير مع توفر عنصر دفع هذه الأخيرة بقيمة اليوم نفسه ولهذا تسعى الكثير من البنوك إلى تطبيقه والإستفادة منه.¹

الفرع الثالث: أنظمة التبادل الإلكتروني

1. نظام السويفت (SWIFT):

يعتبر نظام احد أهم الأنظمة المالية في العالم، إذ يهتم بتحويل الأموال بين العملاء في كافة أنحاء العالم بشكل آمن وموثوق وسريع.

1.1. تعريف نظام سويفت: (SWIFT)

The Society for Worldwide International (SWIFT) هي اختصار لـ: Bank Financial Telecommunications، وهي عبارة عن شبكة اتصالات متطورة ومتقدمة جدا تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة ومحكمة توفر للاتصال السهولة والسرعة والأمان، وأهم مزايا هذا النظام أنه يعمل على مدار 24 ساعة، يعتبر أقل كلفة بالنسبة للبنك مقارنة مع أساليب التحويل الأخرى، وكذلك السرعة في إنجاز وإيصال الحوالات إلى المستفيدين، وأخيرا توفر عنصر الأمان فيها.²

¹ بورايو هاجر أميرة، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تفعيل التجارة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2020، ص 111.

² خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة 01، الأردن، 2006، ص 224.

في ختام هذا الفصل، يتضح أن الخدمات البنكية الإلكترونية أصبحت جزءاً لا يتجزأ من سيرورة القطاع المصرفي، حيث ساهمت في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة للعملاء، وتوفير الوقت والجهد، بالإضافة إلى تعزيز الأمان والشفافية في العمليات المالية. كما أن فهم البنوك التجارية وأدوارها، بالإضافة إلى التعرف على أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية، يشكل قاعدة أساسية لفهم التحولات التقنية التي يشهدها القطاع المصرفي في العصر الحديث، مما يمهد الطريق لدعم أداء تسيير النقد ودعم القطاع الاقتصادي.

الفصل الثاني:

حكمة النظام

المالي البنكي

تمهيد:

يمثل النظام المالي البنكي الركيزة الأساسية التي يقوم عليها الاقتصاد الحديث، حيث يشكل الإطار الذي يتم من خلاله تنظيم وتنسيق العمليات المالية بين مختلف المؤسسات والأفراد. كما أن الحوكمة تمثل أحد الدعامات الأساسية لاستقرار أي كيان إقتصادي، نظراً لأنها تمثل الآلية نحو التصدي لمختلف الممارسات غير تلك المساعدة في تطوير وازدهار المؤسسات والهيئات على اختلاف أنواعها وملكيته.

في هذا الفصل النظري، سيتم التطرق إلى النظام المالي البنكي وحوكمته من خلال

ثلاث (03) مباحث كالآتي:

- المبحث الأول: النظام المالي البنكي؛
- المبحث الثاني: ماهية حوكمة النظام المالي البنكي؛
- المبحث الثالث: طبيعة حوكمة النظام المالي البنكي.

المبحث الأول: طبيعة النظام المالي البنكي

يعتبر النظام المالي البنكي أحد ركائز اقتصاد اي دولة، وعليه فهو يقوم بمهام ووظائف من شأنها دعم القطاعات الاقتصادية الأخرى وبالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف الاقتصادية المسطرة. وعليه فإن استقرار وفعالية النظام المالي البنكي ضروريان ومن شأنهما دعم إقتصاد أي دولة.

المطلب الأول: مفهوم النظام المالي البنكي

إن النظام المالي البنكي ما هو إلا مجموعة هيئات تعمل في ظل قوانين وبيئة معينة، في سبيل تحقيق مجموعة أهداف داخلية وخارجية وكلية، حيث يعتبر هذا النظام مختلف عن باقي الأنظمة الاقتصادية، نظرا للخصائص التي تميزه عن باقي الأنظمة والقطاعات.

الفرع الأول: تعريف النظام المالي البنكي

يمكن تعريف النظام المالي البنكي بعدة تعريفات ومنها مايلي:

يعرف على أنه القطاع الذي يضم مختلف النشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية المتعلقة بالقروض والائتمان، بحيث يشمل كافة الهيئات التي تتعامل بالنقد والائتمان.¹

أو هو القطاع الذي يضم مختلف مؤسسات الائتمان، وكل مؤسسة تمارس وظائفها المخولة في سبيل تحقيق أهداف معينة.²

جاء في تعريف آخر للنظام المالي البنكي على أنه: "الجهاز المكون من مجموعة وسطاء ماليين، بحيث من خلاله يتم تدفق الأموال والمدخرات نحو القروض والاستثمارات

¹ سحنون عقبة، آليات تدعيم تنافسية الأنظمة المصرفية في البلدان النامية - حالة النظام المصرفي الجزائري -، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، 2014، ص23.

² المرجع نفسه.

المباشرة وغير المباشرة. بحيث يعمل تحت سلطة البنك المركزي وتنسيقا مع باقي السياسات الاقتصادية.¹

الفرع الثاني: خصائص النظام المالي البنكي

يتميز النظام البنكي بالخصائص التالية:²

1. عدد البنوك:

بحيث يعبر هذا العدد عن الوضعية السوقية القائمة في الجهاز نفسه إن في حالة منافسة تامة أو احتكار أو منافسة احتكارية استعانا بالحصص السوقية لهاته البنوك.

2. حجم البنوك:

تتباين أحجام البنوك في الجهاز المصرفي ولعل ذلك بسبب تنوع النشاطات المصرفية وتنوع الموارد المستخدمة في تأديتها وكذلك بسبب الرؤيا الاستراتيجية لهذه البنوك.

3. توزيع البنوك:

تعتبر شبكة فروع البنوك التابعة لنفس الجهاز المصرفي على المراكز المالية المحلية أو الإقليمية لاقتصاد معين، حيث إنها تتوزع على كامل الاقليم وبصفة أساسية على المناطق ذات التركيز الاقتصادي.

4. ملكية البنوك:

تدل ملكية البنوك على مدى تحرير القطاع المصرفي، وتعتبر القطاعات المصرفية التي يغلب عليها طابع القطاع الخاص أكثر كفاءة من البنوك التابعة للقطاع العمومي بفعل فعالية الادارة وتفادي معوقات الادارة العمومية.

¹ زمولي هدى، مطرف عواطف، مكانة البنوك وتغير دورها في ظل تطور الأنظمة المالية والمصرفية، المجلد 04، العدد 02، 2021، صفحة 269.

² سحنون عقبة، مرجع سابق الذكر، صفحة 24-25.

المطلب الثاني: وظائف النظام المالي البنكي

تتمثل وظائف النظام المالي البنكي فيما يلي:¹

1. تعبئة المدخرات المالية:

تبرز أهمية مؤسسات القطاع المالي والبنكي في العمل على جلب أكبر قدر ممكن من المدخرات المالية وتوجيهها نحو الاستثمار، لاعتبارهما الآليات والقنوات التي يتم من اقتراح التمويل بمختلف صورته وصيغته من الوحدات ذات فائض إلى الوحدات ذات العجز.

2. التخصيص الأمثل للموارد المالية:

يلعب القطاع المالي والبنكي دورا مهما في تحقيق في حسن استخدام الموارد الاستثمارية المتاحة في الاقتصاد وبالتالي رفع فعالية النشاط الاقتصادي، وتوفير لصغار المدخرين توظيف مواردهم المالية في مشاريع تتطلب حجم موارد كبير، وكذلك بالنسبة لكبار المستثمرين أين يمكنهم تنويع استثماراتهم المالية مما يخفف حدة المخاطر التي تواجه الاستثمار.

3. مخزن للثروة:

يوفر القطاع المصرفي أصولا يمكن طان تكون مخزنا للقيمة بحيث يسهل تحويلها إلى سيولة وقت الحاجة، دون أن تكون عرضة لتدهور قيمتها عبر الزمن وبسبب التضخم. في حين أن هذه الأصول يمكن أن ترتفع قيمتها عبر الزمن بالإضافة إلى أنها تحقق عوائد خلال فترة الاحتفاظ بها.

4. توفير درجة عالية من السيولة للمستثمرين:

توفر النظام المالي والبنكي ملجأ للمستثمرين لتحويل لأصولهم المالية بسرعة إلى سيولة وأقل قدر من الخسائر. وهذا ما يمنحهم هامشا من الأمان والوفيق بين السيولة والربحية والامان ضمن مستوى إمكانياتهم المالية.

¹ عمراني أمين، إصلاح النظام المالي والمصرفي من أجل التنمية المستدامة في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر، 3،

5. تخفيض درجة المخاطر:

يتيح النظام المالي والمصرفي إمكانية التعامل الجيد والأمثل مع المخاطر من خلال المساعدة في اتخاذ القرارات المالية وفي الوقت المناسب، كذلك توفر الآليات للتعامل مع مخاطر انخفاض قيمة أسعار الأسهم والسندات، وكذلك لمخاطر السيولة.

6. مؤشر للحالة الاقتصادية:

يعتبر سوق الأوراق المالية مرآة عاكسة لقوة أو ضعف اقتصاد ما، فحين يرتفع معدل النمو الاقتصادي وتربح اتجاهات تفاؤلية داخل الاقتصاد الوطني يتجه نشاطها نحو الازدهار وفي الوقت نفسه يعتقد مدى نجاح أو فشل السياسات الاقتصادية الكلية في تحقيق أهداف النمو والتشغيل والتجارة والاستثمار والتنبؤ بحالة الاقتصاد مستقبلا وبالمشروعات المطلوبة وتوقيتها تنظر إلى التشريعات المالية والاقتصادية والتغذية العكسية لهذه المشاريع، وبالتالي فهي توفر بيانات تحليلية عن الأداء الاقتصادي ولقطاعات النشاط الاقتصادي أنيا ومستقبلها.

7. نشر الوعي المالي والاستثماري:

يهدف نشر الوعي المالي والاستثماري إلى محاولة جذب مستثمرين ومودعين ومتعاملين داخل النظام المالي والبنكي. بغية التمكن من إدراج موارد مالية أكثر واستثمارات أكثر. ما يمكن النظام المالي والبنكي من تحقيق أهدافه المسطرة بأقصى الدرجات الممكنة. وذلك من خلال توفير كافة المعلومات عن الاستثمار وعن الإيداع وعن استهلاك كافة الخدمات المالية وعن فوائدها المرجوة والمحتملة.

8. وظيفة الائتمان:

وظيفة مصرفية تختص المؤسسات المصرفية بها وتعنى بتقديم مبالغ نقدية من طرف البنك إلى الأفراد والمؤسسات، أو في شكل إمضاءات وصيغ مادية، بحيث يلتزم هؤلاء المدينون برد المبالغ إلى البنك أو تنفيذ كافة الالتزامات المختلفة جراء عقد الائتمان.

9. تحقيق السياسة النقدية:

يسام النظام المالي والبنكي في تحقيق أهداف السياسة النقدية، حيث يمثل المتدخلون فيه أهم آليات وقنوات تنفيذ السياسة النقدية بغية تحقيق جملة من الغايات لعل أهمها هو تحقيق استقرار العملة والمساهمة في تحقيق العدالة الاقتصادية.

المطلب الثالث: أهمية النظام المالي البنكي

تظهر أهمية النظام المصرفي، باعتباره المحرك الأساسي للتنمية الاقتصادية في الدولة وذلك من خلال ما يلي:

- زيادة النمو الاقتصادي وتشجيع عملية الادخار والاستثمار لدى الأفراد وتعتبر البنوك الوسيطة بين رؤوس الأموال التي تبحث عن مجالات أو فرص الاستثمار، وبين مجالات الاستثمار التي تسعى للحصول على الأموال.
- تشجيع التجارة الخارجية بتقديم التمويل غير المباشر بفتح الاعتمادات المستندية اللازمة لعمليات الاستيراد والتصدير.
- تشجيع الأسواق الأولية التي تستثمر وتصدر الأصول المالية التي يحجم عنها الأفراد خوفاً من المخاطرة، كما أنها تلعب دوراً هاماً في التخفيض من مشكلة البطالة من خلال التوظيف الكامل. تقديم جميع الخدمات المالية اللازمة لأعمال المؤسسات والأفراد في تمويل الاستثمارات، وذلك بالرجوع إلى عملية التمويل بما يعود بالنفع على المجتمع، حيث يؤدي إلى زيادة فرص التشغيل وتخفيض مشكل البطالة.

كما يهدف النظام المالي البنكي إلى ما يلي:¹

- تحقيق أقصى كفاءة وفعالية لعمل البنوك بهدف تعبئة المدخرات المحلية والأجنبية والاستفادة منها في تمويل اقتصاداتها وزيادة حجم الاستثمارات داخلها؛

¹ الجودي صاطوري، تحديات القطاع المصرفي نحو الانفتاح الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 03، العدد 04، 2010، صفحة 55

- تقوية وتشجيع المنافسة فيما بين البنوك للحصول على أكبر قدر ممكن من رؤوس الأموال المحلية والأجنبية؛
- العمل على تخفيض تكاليف الرقابة وذلك باستخدام الأدوات الكمية غير المباشرة للسياسة النقدية؛
- إلغاء السقوف الائتمانية المفروضة على البنوك التجارية وإعطائها الحرية في تحديد هيكل أسعار الفائدة المفروضة على الودائع والقروض.
- تعزيز حالة المنافسة في القطاع المصرفي وفسح المجال أمام الشركات الأجنبية للوساطة المالية وأمام المضاربين والمتعاملين الأجانب.
- تحرير معاملات حساب رأس المال والذي يعني حرية انتقال الأموال من وإلى الاقتصاد.

المبحث الثاني: مدخل الى الحوكمة

تتوالى الدراسات حول المشاكل الاقتصادية التي تحدث في القرنين الـ 20 والـ 21، ومن بين هذه المسائل مسألة انهيار كبريات الشركات (Enron & WorldCom) والفضائح المالية والتلاعبات بالتقارير المالية، وعليه بدأت بعض الدراسات بالظهور والدعوة إلى تبني مبادئ وممارسات ما تسمى بالحوكمة، بغية التصدي لمثل هذه الظواهر المهددة للاقتصادات العالمية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الحوكمة

بعد العديد من الأبحاث والاعمال من قبل المفكرين الاقتصاديين خصوصا في مجال الإدارة والتسيير، ظهرت مجموعة من الاعمال وتقارير لجان وهيئات دولية، لغاية التنبيه والدعوة الى تبني مبادئ الحوكمة والاستفادة من تطبيقاتها والحد من الانهيارات وإفلاس الشركات والحث على العمل على استمرارية الشركات بأنواعها المختلفة، بم في ذلك البنوك التجارية التي تعتبر ممول للقطاعات الاقتصادية وعون اقتصادي غير قابل للاستغناء عنه.

الفرع الأول: نشأة الحوكمة

ظهر مفهوم الحوكمة من خلال كتاب "ثروة الأمم" للاقتصادي الشهير آدم سميث Adam Smith سنة 1776، أين أكد على الحاجة إلى فصل الملكية عن الإدارة، حيث شرح جوهر مشكلة الحوكمة في أن المسيرين لا يتوقع منهم إدارة ومراقبة المؤسسة بالطريقة الذي يراقب فيها الشركاء مصالحهم، وذلك لأن هؤلاء المديرين يقومون بإدارة أموال الغير وليس أموالهم الخاصة.¹

¹ نوي فطيمة الزهرة، أثر تطبيق الحوكمة المؤسساتية على تحسين أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017، ص 04.

وكذلك الأعمال التي قام بها العالمين Berle & Means سنة 1932 في ظل تزايد الفجوة بين الملاك والإدارة والمساهمين، أين طالبا بفرض السيطرة والرقابة على هذه الفجوة، والتنبيه إلى حدوث صراعات بسبب تعارض المصالح.¹

في عام 1985 قام المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) بتشكيل لجنة حماية التنظيمات الادارية المعرفة باسم تريديواي (Treadway) والتي أصدرت تقريرها المتضمن مجموعة من التوصيات الخاصة بتطبيق قواعد حوكمة المؤسسات وما يرتبط بها من منع حدوث الغش والتلاعب في إعداد القوائم المالية، وذلك عن طريق الاهتمام بمفهوم نظام الرقابة الداخلية، وتعزيز مهمة المراجعة الخارجية أمام مجلس إدارة الشركات.²

وفي عام 1992، أصدرت لجنة (Cadbury) تقريرها الذي تناول مفهوم الحوكمة المؤسسية وأصدرت مجموعة من التوصيات المتعلقة بمجلس الإدارة ومسؤولياته في الرقابة وإعداد التقارير، وكذا دور مراجعي الحسابات، سعياً نحو تعزيز الإدارة الرشيدة للشركات.³ وبعدها توالى التقارير الداعية إلى تبني حوكمة الشركات إلى غاية سنة 2004 عند صدور مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD).

الفرع الثاني: تعريف الحوكمة

مصطلح الحوكمة ليس جديد في اللغة العربية، ففي عام 2002م، قرر مجمع اللغة العربية بمصر تسميته بـ (الحوكمة)، وهي ترجمة لكلمة (Governance).⁴

¹ مؤيد محمد علي الفضل، نوال حربي راضي، العلاقة بين الحوكمة المؤسسية وقيمة الشركة في ضوء نظرية الوكالة (دراسة حالة في الأردن)، مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2011، ص 04.

² بن ثابت علان، عامري محمد الطاهر، دور حوكمة المؤسسات في تفعيل إدارة المخاطر المصرفية: دراسة عينة من المؤسسات المصرفية الجزائرية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 04، 2018، ص 05.

³ Cadbury, Adrian. **Report of the committee on the financial aspects of corporate governance**, Gee publishing London, 1992, page 10.

⁴ علي سيد إسماعيل، أثر تقنية البلوك تشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022، ص 31.

وكلمة (Governance) فتعني (حوكمة أو حاكمية)، كما تسمى في بلدان عربية عديدة، والفعل (Govern) هو ويعني (يحكم، يتحكم، يوجّه، أو يؤثر تأثيراً، يقرر، يحدد، يهيمن، يسيطر، يمارس السلطة).¹

وبإجماع بعض المختصين في اللغة العربية، يوجد العديد من المصطلحات التي لها نفس الدلالة على مصطلح الحوكمة: حوكمة الشركات، حاكمية الشركة، حكامانية الشركة، التحكم المشترك، التحكم المؤسسي، الإدارة المجتمعة، ضبط الشركة، السيطرة على الشركة، المشاركة الحكومية، إدارة شؤون الشركة، الشركة الرشيدة توجيه الشركة، الإدارة الحقة للشركة، الحكم الصالح للشركة، أسلوب ممارسة الإدارة.²

1. تعريفات المنظمات الدولية:

مجموعة المبادئ والتعليمات حول كيفية تسيير الشركات وعلاقتها مع حاملي الأسهم وأصحاب المصلحة معها، من خلال الهياكل الصحيحة والأنظمة ما يمكنها من توفير محيط آمن من الثقة والشفافية والمساءلة، ما يقود إلى تراكم رأس المال التراكمي ودعم النمو الاقتصادي والاستقرار المالي.³

تعريف البنك الدولي (WB): " الطريقة التي تمارس بها السلطة في إدارة الموارد الاقتصادية والاجتماعية للبلد من أجل التنمية".⁴

يعرّف برنامج الأمم المتحدة الإنمائي (UNDP) الحوكمة بأنها: " ممارسة السلطة

السياسية والاقتصادية والإدارية في إدارة شؤون البلدان وعلى كافة المستويات المختلفة".⁵

¹ إبراهيم منصور إبراهيم الطويل، العلاقة التكاملية بين المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية ودورها في تفعيل مبادئ الحوكمة نحو الأداء المالي (دراسة استطلاعية على المصارف التجارية الليبية)، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2022، ص 95.

² جمال العسالي، تطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كألية لتحسين الأداء الاقتصادي 2000-2014، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2019، ص 04.

³ OECD, G20 Principles of Corporate Governance, 2023, p 06

⁴ World Bank. Governance and Development (Washington DC) World Bank, 1992, p08.

⁵ UNDP, Governance for Sustainable Human Development, UNDP Policy Document, New York, 1997, p 08.

فتعرف مؤسسة التمويل الدولية (IFC) الحوكمة بأنها: "مجموعة الهياكل والعمليات اللازمة لتوجيه وضبط المؤسسات وتحديد توزيع الحقوق والواجبات بين المشاركين الرئيسيين في المؤسسة - بما فيهم المساهمين وأعضاء مجلس الإدارة والمدراء التنفيذيين، وكذا تحديد القواعد والإجراءات الخاصة بإتخاذ القرارات المتعلقة بشؤون منظمة الاعمال.¹

تعريف الحوكمة حسب لجنة (cadbury committee): "هي النظام الذي يتم من خلاله توجيه الشركات ومراقبتها، بحيث تكون مجالس الإدارة مسؤولة عن إدارة شركاتها، وللمساهمين دور في تعيين المديرين ومراجعي الحسابات والافتتاح بوجود هيكل حوكمة مناسب.²

تعرفها هيئة قطر للأسواق المالية بأنها النظام الذي من خلاله يتم إدارة منظمة الأعمال، وتحديد أسس ومبادئ توزيع الحقوق والمسؤوليات بين مختلف أصحاب المصالح في منظمة الأعمال، كمجلس الإدارة والمديرين والمساهمين وبقية أصحاب المصالح، وكذا توضيح القواعد والإجراءات الخاصة بإتخاذ القرارات المتعلقة بشؤونها.³

2. تعريفات المفكرين الأكاديميين:

يعرف كل من Denis و McConnell حوكمة الشركات بأنها: " مجموعة الآليات - المؤسسية والقائمة على السوق - التي تحت القائمين على أعمال الشركة (أولئك الذين يتخذون قرارات بشأن كيفية تشغيل الشركة) على اتخاذ قرارات تزيد من قيمة الشركة لمالكها (المساهمين).⁴

¹ حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري، الأردن، 2011، ص 09.

² Cadbury, Adrian. **Report of the committee on the financial aspects of corporate governance**, Gee publishing London, 1992, page 14.

³ عبد العظيم محسن الحمدي، حوكمة الشركات، دار الكتب الوطنية، الطبعة 01، صنعاء، اليمن، 2020، ص 07.

⁴ Neuber Andreas, **corporate governance & culture**, PhD thesis, Hong Kong Baptist university, 2019, p 16.

أما Prowse فيعرف الحوكمة على أنها: " القواعد والمعايير والمنظمات في اقتصاد يحكم سلوك مالكي الشركات والمديرين والمسيرين وتحديد واجباتهم ومساءلتهم أمام المستثمرين الخارجيين، أي حملة الأسهم والمقرضين".¹

ويعرفها البعض على أنها مجموعة من العلاقات التعاقدية التي تربط بين إدارة الشركات ومساهميها وأصحاب المصالح فيها، وذلك من خلال إيجاد الإجراءات والهياكل التي تستخدم لإدارة شؤون الشركة، وتوجيه أعمالها من أجل ضمان تعزيز الأداء والإفصاح والشفافية والمساءلة بالشركة، وتعظيم الفائدة للمساهمين على المدى الطويل، مع مراعاة مصالح الأطراف المختلفة.²

هي ذلك الإطار الذي يهدف إلى الحفاظ على مصالح أصحاب المصالح وتحقيق الشفافية والعدالة في تسيير أنشطة البنك التجاري، من خلال تحديد إطار للسلوكيات والإجراءات والمعايير التي من شأنها دعم أداء البنك التجاري وتفاذي تدهوره وإفلاسه.

من خلال التطرق للحوكمة يمكن تعريف حوكمة النظام المالي كالاتي: "هي ذلك الإطار الذي يهدف إلى ضمان حماية مصالح المستثمرين والمودعين، من خلال توفير بيئة مالية مستدامة وآمنة، بحيث يمكن للأفراد والمؤسسات الوثوق بأن أموالهم في البنوك التجارية آمنة. وتحقيق التوازن بين مصالح مختلف أصحاب المصالح في البنك التجاري".³

المطلب الثاني: خصائص ومبادئ الحوكمة

تتميز الحوكمة بعدة خصائص بحيث إذا لم تتميز بإحداها لا يمكن أن يتم تحقيق الهدف المنشود من تبني مبادئها (الفرع الأول)، كما أن للحوكمة مبادئ قد دعت إليها منظمات

¹ Ismail Salem Elshahoubi, **an investigation into corporate governance (CG) and Accountability practices: evidence from Libyan listed companies**, PhD thesis, The university of Reading, UK, 2019, p 47

² عبد الصبور عبد القوي علي مصري، **التنظيم القانوني لحوكمة الشركات**، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2011، ص 16.

³ محمود تليلي، إبراهيم دوار، أثر أدوات الحوكمة المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة عينة من بنوك ولاية الوادي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 01، المجلد 09، 2024، ص 132.

وهيئات دولية على غرار منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، صندوق النقد الدولي ولجنة بازل للرقابة المصرفية.

الفرع الأول: خصائص الحوكمة

ومن الخصائص الأساسية للحوكمة في منظمات الأعمال:

1. الانضباط:

ويعني الالتزام بمختلف القوانين واللوائح، واتباع السلوك الأخلاقي المناسب الصحيح، وغرس روح الجد والاجتهاد في جميع الموظفين في منظمة الأعمال، وحثهم على المشاركة الفعالة في تفعيل أدائها الى الحدود القصوى، تعظيم قيمتها وقدراتها التنافسية، وذلك بنشر ثقافة الحوكمة الرامية الى قيادة المنظمات الى بر الأمان، وذلك من خلال حرص الجميع على مصلحتها.¹

2. الشفافية:

أي توفير المعلومات والعمل بطريقة منفتحة تسمح لأصحاب المصالح بالحصول على المعلومات الضرورية للحفاظ على مصالحهم، واتخاذ القرارات المناسبة، واكتشاف الأخطاء، والهيئات الشفافة لها إجراءات واضحة لصناعة القرار، وقنوات مفتوحة للاتصال بين المسؤولين وأصحاب المصالح توفر قدرا كاملا من المعلومات.²

3. الاستقلالية:

هي الآلية المقللة لتضارب المصالح، بداية من كفاءات تشكيل مجلس الإدارة وتعيين اللجان، وصولا إلى تعيين مدقق خارجي مستقل عن المنظمة وعن إدارتها، يقوم بممارسة عمله بما تقتضيه العناية المهنية والمعايير المتعارف عليها في مهنة التدقيق، ويقدم تأكيدات خارجية بأنا لقوائم المالية تعكس الوضع المالي الحقيقي لمنظمة الأعمال.³

¹ نقاز نور الهدى، التدقيق الخارجي ودوره في تعزيز حوكمة الشركات في ظل معايير التدقيق الجزائرية والدولية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023، ص 31.

² تقرار تيزيد، بن عيشي بشير، حوكمة الشركات، النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2021، ص 53-54.

³ نقاز نور الهدى، مرجع سابق الذكر، ص 31.

4. المساءلة:

ونقصد بالمساءلة هي إجابة مجلس الإدارة والمديرين التنفيذيين على أسئلة المساهمين وأصحاب المصلحة على كل الأعمال المسندة لهم بغية معرفة كل المستجدات والقرارات المتخذة داخل الشركة بغية التحقق من الوضع الحقيقي لأداء الشركة ومدى موضوعية القرارات المتخذة في تسيير شؤون منظمة الاعمال.¹

5. المسؤولية:

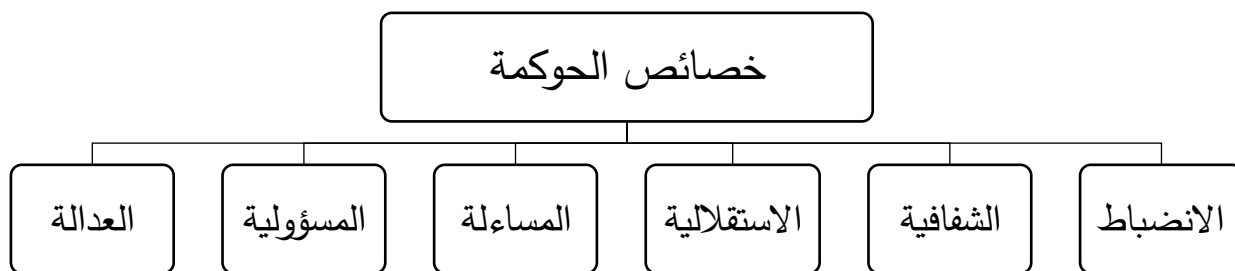
ويقصد بها مسؤولية مجلس الإدارة اتجاه كافة الأطراف الذين لهم مصلحة داخل منظمة الأعمال، وكذا مسؤوليته عن أوضاع وأحوال منظمة الأعمال.²

6. العدالة:

يجب احترام حقوق مختلف أصحاب المصلحة في الشركة وتعني أن الشركة تتعهد بحماية مصالح المساهمين وتؤكد على معاملتها المتساوية لهم بمن فيهم صغار المساهمين.³

ويمكن تمثيل خصائص الحوكمة في الشكل التالي:

الشكل (02-01): خصائص الحوكمة



المصدر: حبشي مصطفى، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الميزة التنافسية لدى المؤسسات الاقتصادية (دراسة حالة مجمع صيدال)، أطروحة دكتوراه، مدرسة الدراسات العليا التجارية، الجزائر، 2023، ص20

¹ يحي سعيدي، لخضر أوصيف، دور المراجعة الداخلية في تفعيل حومة الشركات، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 05، 2012، ص 185.

² علي عبد الله محمد الشاوش، مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في جامعة إب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، المجلد 01، العدد 10، ص 22.

³ نواره محمد، مليكة حفيظ شبايكي، حوكمة المؤسسات في الجزائر ومدى توافقها مع مبادئ حوكمة المؤسسات الدولية، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 13، 2018، ص 186.

الفرع الثاني: مبادئ الحوكمة

عديد الهيئات الدولية كانت قد أتت بما يسمى بمبادئ الحوكمة ومنها:

1. مبادئ منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية OCDE: ¹

منظمة التعاون والتنمية في الميدان الاقتصادي (OECD) هي منظمة دولية تعمل من أجل سياسات أفضل من أجل حياة أفضل. تهدف إلى تعزيز السياسات العامة التي تدعم الرخاء وتكافؤ الفرص والرفاه للجميع. حيث تتمثل مبادئ الحوكمة لهذه المنظمة فيما يلي: ²

1.1. المبدأ الأول: إطار فعال الحوكمة الشركات

ينص هذا المبدأ على وجوب عمل إطار حوكمة الشركات على تعزيز نزاهة الأسواق وشفافيتها، وكفاءة تخصيص الموارد، بما يتفق مع سيادة القانون ويدعم الرقابة والإشراف الفعالين عن طريق:

- وجوب تطوير هذا الإطار مع مراعاة تأثيره على علاقة الشركات بالتمويل الأداء الاقتصادي العام، الاستقرار المالي، واستدامة الشركات وصلابتها، وشفافية السوق؛
- وجوب تناسق القانون واللوائح التنظيمية مع سيادة القانون وكذلك توفر عاملي الشفافية والقابلية للتنفيذ؛
- إمكانية عمل موثيق الحوكمة عند تحديد وضعها القانوني بدقة كآلية مكملة للتطور المستدام وتبني تنفيذ أفضل للممارسات؛
- وضوح المسؤوليات الموزعة بين السلطات المختلفة وهيئات التنظيم الذاتي مع ضمان تمتع سلطات الرقابة والإشراف بالاستقلالية والنزاهة والموارد والكفاءة للقيام بمهامها بمهنية وموضوعية، وبإصدار قرارات واضحة وفي توقيت مناسب؛
- الاستفادة من التقنيات الرقمية لتعزيز الإشراف والتنفيذ، مع الأخذ بعين الاعتبار للمخاطر المصاحبة لها وإدارتها؛

¹ OECD, G20 Principles of Corporate Governance, 2023, p 06

² OECD, G20 Principles of Corporate Governance, 2023, p 09-50

– تعزيز التعاون الدولي لممارسة الرقابة على الشركات المتعددة الجنسيات.

2.1. المبدأ الثاني: حقوق المساهمين والمعاملة المتكافئة لهم

يحدد هذا الإطار الحماية والصلاحيات الأساسية الممنوحة للمساهمين لضمان المساءلة المؤسسية والعدالة. والتركيز أساساً على المعاملة المتكافئة، لضمان حماية جميع المساهمين بما في ذلك مساهمي الأقلية والمؤسسات الاستثمارية من الممارسات التعسفية، وتمكينهم من التأثير في القرارات الجوهرية للشرك من حيث:

– حق المساهمين الحصول على الوسائل الآمنة لتسجيل الملكية، تحويل الأسهم، والحصول على حصة عادلة من أرباح الشركة وتزويدهم كل المساهمين بكافة الوسائل القانونية والتنظيمية في سبيل الدفاع عن حقوقهم في حال انتهاكها؛

– المساواة عند معاملة جميع المساهمين من نفس الفئة والنوع، تمكينهم من حقهم في اتخاذ قرارات كبرى وجذرية كتعديل النظام الأساسي للشركة، الإعلان بإصدار أسهم إضافية، أو العمليات بيع أصول الشركة؛

– حصول المستثمرين على المعلومات العامة لوضعية الشركة، والمشاركة في الجمعيات العامة، والتصويت على تعيين أعضاء مجلس الإدارة ومراجعي الحسابات الخارجيين.

– تجسيد الشفافية ومحاربة التعاملات الذاتية التعسفية في تعامل الأطراف ذات العلاقة وتقليل تضارب المصالح.

3.1. المبدأ الثالث: المؤسسات الاستثمارية، وأسواق الأسهم، والوسطاء الآخرون

– عمل إطار حوكمة الشركات على تسهيل ودعم مشاركة المؤسسات الاستثمارية مع الشركات التي تستثمر فيها؛

– ويتعين على المؤسسات الاستثمارية التي تعمل بصفتها مسؤولة ائتمانية (Fiduciary Capacity) الإفصاح عن سياساتها المتعلقة بحوكمة الشركات والتصويت فيما يخص استثماراتها، بما في ذلك الإجراءات المتبعة لاتخاذ القرار بشأن استخدام حقوق التصويت الخاصة بها؛

– كما ينبغي للمؤسسات الاستثمارية التي تعمل بصفة ائتمانية الإفصاح عن كيفية إدارتها لتعارض المصالح الجوهرية الذي قد يؤثر على ممارسة حقوق الملكية الأساسية المتعلقة باستثماراتها؛

– ويجب أن يتطلب إطار حوكمة الشركات من الكيانات والمهنيين الذين يقدمون تحليلات أو مشورات ذات صلة بقرارات المستثمرين - مثل مستشاري التصويت بالوكالة، والمحللين والوسطاء، ومزودي بيانات وتصنيفات الحوكمة البيئية والاجتماعية وحوكمة الشركات (ESG)، ووكالات التصنيف الائتماني، ومزودي المؤشرات في حال خضوعهم للتنظيم) - الإفصاح عن تضارب المصالح والحد منه، لتجنب المساس بنزاهة تحليلاتهم أو مشوراتهم؛ كما يجب أن تتسم المنهجيات التي يستخدمها هؤلاء المزودون بالشفافية وأن إتاحتها للجمهور؛ يجب حظر تداول المعلومات الداخلية والتلاعب بالسوق؛

– وبالنسبة للشركات المدرجة في ولايات غير تلك التي تأسست فيها، يجب الإفصاح بوضوح عن قوانين ولوائح حوكمة الشركات المعمول بها. وفي حالات الإدراج المزدوج أو المشترك، يجب أن تكون المعايير والإجراءات الخاصة بالاعتراف بمتطلبات الإدراج الأولى شفافة وموثقة؛

– ينبغي لأسواق الأسهم توفير آليات عادلة وفعالة لاستكشاف الأسعار (Price Discovery) للمساعدة في تعزيز الحوكمة الفعالة للشركات.

4.1. المبدأ الرابع: الإفصاح والشفافية

يجب أن يشمل الإفصاح على سبيل المثال لا الحصر، المعلومات الجوهرية المتعلقة بما يلي:

- النتائج المالية والتشغيلية للشركة؛
- أهداف الشركة والمعلومات المتعلقة بالاستدامة؛
- هياكل رأس المال، وهياكل المجموعة وترتيبات الرقابة الخاصة بها؛
- ملكية الأسهم الرئيسية، بما في ذلك الملاك المستفيدون وحقوق التصويت؛

- معلومات حول تكوين مجلس الإدارة وأعضائه، بما في ذلك مؤهلاتهم، وعملية اختيارهم، وعضوياتهم في مجالس إدارة شركات أخرى، وما إذا كان المجلس يعتبرهم مستقلين؛
- مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وكبار التنفيذيين؛
- معاملات الأطراف ذات الصلة؛
- عوامل المخاطر المتوقعة؛
- هياكل وسياسات الحوكمة، بما في ذلك مدى الالتزام بمدونات أو سياسات حوكمة الشركات الوطنية وعملية تنفيذها؛
- عقود الديون، بما في ذلك مخاطر عدم الالتزام بالتعهدات؛
- وجوب إعداد المعلومات والإفصاح عنها وفقاً لـ معايير المحاسبة والإفصاح المعترف بها دولياً؛
- وجوب إجراء تدقيق خارجي سنوي من قبل مدقق مستقل وكفؤ ومؤهل، وفقاً لمعايير التدقيق والأخلاقيات والاستقلال المعترف بها دولياً؛ وذلك لتقديم تأكيد معقول لمجلس الإدارة والمساهمين حول ما إذا كانت القوائم المالية قد أعدت، من جميع الجوانب الجوهرية، وفقاً لإطار التقارير المالية المعمول به؛
- مسؤولية المدققين الخارجيين أمام المساهمين، ويقع على عاتقهم واجب تجاه الشركة لممارسة العناية المهنية الواجبة في تنفيذ عملية التدقيق بما يحقق المصلحة العامة؛
- توفر قنوات نشر المعلومات وصولاً متساوياً وفي الوقت المناسب وبتكلفة فعالة للمعلومات ذات الصلة من قبل المستخدمين.

5.1. المبدأ الخامس: مسؤوليات مجلس الإدارة

يتمثل الدور الجوهرى للمجلس في تقديم التوجيه الاستراتيجى للمنشأة، والمراقبة الفعالة للإدارة التنفيذية، وترسيخ مبدأ المساءلة أمام الشركة والمساهمين. ويتعين على أعضاء المجلس العمل بناءً على دراية تامة، وبحسن نية، وببذل العناية المهنية الواجبة بما يحقق مصلحة الشركة والمساهمين، مع مراعاة مصالح الأطراف ذات العلاقة.

- الإشراف الاستراتيجي: مراجعة وتوجيه استراتيجية الشركة، وخطط العمل، والموازنات السنوية، والإشراف على النفقات الرأسمالية الكبرى وعمليات الاستحواذ.
- إدارة المخاطر والحوكمة: تقييم سياسات إدارة المخاطر ومراقبة فاعلية ممارسات الحوكمة وتطويرها.
- الإدارة التنفيذية: اختيار كبار التنفيذيين ومراقبة أدائهم، وضمان وجود خطط لتعاقب القيادات، وربط المكافآت بالمصالح طويلة الأجل للشركة.
- النزاهة والامتثال: إدارة تعارض المصالح، وضمان سلامة الأنظمة المحاسبية والتقارير المالية، والإشراف على عمليات الإفصاح والتدقيق الخارجي المستقل.
- وجوب تمتع المجلس بالقدرة على اتخاذ أحكام موضوعية مستقلة، كما يجب تزويد الأعضاء بمعلومات دقيقة وذات صلة وفي الوقت المناسب لتمكينهم من أداء مهامهم بكفاءة.

6.1. المبدأ السادس: الاستدامة والمرونة

- وجوب دمج الاستدامة والمرونة في الممارسات التجارية الأساسية من خلال الركائز الأساسية ما يلي:
- دعم إدارة المخاطر عن طريق تشجيع الشركات والمستثمرين على اتخاذ قرارات تضمن السلامة المؤسسية على المدى الطويل.
- الإفصاح والشفافية من خلال اشتراط وجود بيانات استدامة متسقة وقابلة للمقارنة وموثوقة - تشمل الأداء السابق والتوقعات المستقبلية - التنوير قرارات المستثمرين.
- إدارة العلاقة مع أصحاب المصلحة من خلال تعزيز التواصل الفعال بين الشركات والمساهمين وأصحاب المصلحة للتوافق بشأن قضايا الاستدامة الجوهرية واستراتيجية العمل.
- ضمان قيام مجالس الإدارة بالإشراف على مخاطر الاستدامة بما في ذلك التغير المناخي والفرص المتاحة ضمن مهامهم الاستراتيجية والرقابية.
- خلق القيمة بحماية حقوق ومصالح أصحاب المصلحة لدعم خلق فرص عمل نوعية وبناء شركات مستدامة ومرنة.

2. مبادئ لجنة بازل للرقابة المصرفية:

لجنة بازل هي لجنة جاءت ببعض المبادئ التي من شأنها دعم مستويات الأمان لدى المصارف التجارية.

1.2. تعريف اللجنة:

تأسست لجنة بازل في نهاية عام 1974م بازل Basel مدينة تقع شمال سويسرا على الراين وتعتبر مرفأ نهري ومركز صناعي من مجموعة الدول الصناعية العشر (Group of Ten) الولايات المتحدة الأمريكية، كندا، المملكة المتحدة، فرنسا، إيطاليا، هولندا، السويد، سويسرا، اليابان، بالإضافة إلى لكسمبورج، وأطلق على تلك اللجنة مسميات ثلاثة، لجنة بال نسبة إلى مكان انعقادها بمدينة بال بالفرنسية، أو لجنة بازل نسبة إلى مدينة بازل بالإنجليزية، أو لجنة كوك نسبة إلى رئيسها مدير بنك إنجلترا المركزي. وذلك تحت إشراف بنك التسويات الدولية، وقد كان الباعث لتأسيس تلك اللجنة هو تفاقم أزمة المديونية الخارجية لدول العالم الثالث وازدياد حجم ونسبة الديون المشكوك في تحصيلها وتعرثر بعض هذه البنوك وانتشار فروع البنوك خارج الدولة الأم، بالإضافة للمنافسة القوية التي خلقتها البنوك اليابانية إزاء البنوك الغربية نتيجة لتدني رؤوس أموالها كان ذلك في العام 1988م.¹

2.2. مضمون اللجنة:

تتضمن قرارات وتوصيات لجنة بازل المبادئ والمعايير للرقابة على المصارف مع الإشارة إلى نماذج الممارسات الجيدة في مختلف البلدان بغرض تحفيز الدول على إتباع تلك المبادئ والمعايير والاستفادة من هذه الممارسات، كما تعد قرارات وتوصيات هذه اللجنة غير ملزمة إلا ما تتبناه البنوك المركزية من تلك القرارات لتفرضه ضمن لوائحها الإشرافية للمصارف

¹ شيروف نهى، مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية في إطار اتفاقية بازل 03 - التدقيق مبدأ وآلية من آليات الرقابة-، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، 2016، ص 105.

التابعة لها، رغم أنها أصبحت مع مرور الوقت قيمة فعلية، وتجسدت نتائج أعمالها في إصدار ثلاث اتفاقيات متمثلة في بازل I سنة 1988، بازل II سنة 2004 وبازل III سنة 2010.¹

3.2. أهداف اللجنة:

وتسعى اللجنة من خلال ذلك إلى:²

- تيسير الحصول على الموارد المالية وبأقل التكاليف؛
- زيادة جاذبية الاستثمارات والرفع من القيمة السوقية للمصارف؛
- تحسين درجة الثقة من متعاملي البنوك؛
- تقليل التعرض لمخاطر الأزمات المالية.

4.2. مبادئ لجنة بازل في مجال حوكمة البنوك:

تتادي لجنة بازل في تقاريرها إلى ما يلي:

1.4.2 المبدأ الأول: مسؤوليات مجلس الإدارة

يستعرض هذا المبدأ المهام المنوطة بمجلس الإدارة كوضع الأهداف الاستراتيجية للمصرف واستراتيجيات إدارة المخاطر والاختذ بالاعتبار معايير الحوكمة ومراعاة مصالح جميع الأطراف، وذلك من خلال:

- وجوب تحلي أعضاء مجلس الإدارة بالأمانة والإخلاص وحسن النية عند قيامهم بمهامهم ومسؤولياتهم، ومراقبة أوضاع المصرف من كافة النواحي والتأكد من السير نحو الأهداف المسطرة، التقييم الدوري لاستراتيجيات إدارة المخاطر والتأكد من وملاءمتها للاستراتيجية العامة للمصرف ووضع إطار لها بشكل يمكن كافة العاملين من الفهم السريع والواضح لها؛
- وجوب العمل على زرع ثقافة الحوكمة وقيم الامتثال لمسؤوليات وأخلاقيات العمل وقواعد السلوك المهني لدى كافة الأطر البشرية العاملة، والعمل على ضمان المعاملة العادلة بين

¹ عباي وسام، بويهي محمد، نحو الالتزام بمقررات لجنة بازل كآلية لتعزيز الرقابة لدى النظام البنكي الجزائري، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020، ص 200.

² اللجنة العربية للرقابة المصرفية، مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية، 2017، ص 03.

المساهمين، والتأكد من الاتساق والانسجام بين كافة وحدات وفروع المصرف لتحقيق التنظيم الإداري الفعال وتفاذي الازدواجية والتعارض في انجاز المهام.

2.4.2 المبدأ الثاني: وضع خطوط واضحة حول المسؤولية والمساءلة في البنك

يتضمن هذا المبدأ أن تحدد مجالس الإدارة المسؤوليات والمهام الخاصة بها والخاصة بالإدارة العليا. وينعكس توضيح الصلاحيات والمسؤوليات على سهولة القدرة على المحاسبة والمساءلة وسرعة الاستجابة عند وجود أي مشكلة. كما يجب على الإدارة التنفيذية وضع هرم للمساءلة لباقي موظفي البنك.¹

3.4.2 المبدأ الثالث: ممارسات مجلس الإدارة

يتولى المجلس وضع معايير وحوافز للسلوك المهني للعمل بشكل فعال ومتوازن، تقييم أدائه وأداء جميع اللجان والأعضاء مرة واحدة على الأقل كل سنة، التأكيد على مسؤولية كل عضو من أعضاء المجلس في حالة مخالفته لواجباته القانونية اتجاه المصرف، تجنب تضارب المصالح بين الأعضاء ووجود سياسات مناسبة قيد التنفيذ للتعامل مع ذلك.

4.4.2 المبدأ الرابع: لجان مجلس الإدارة

يجب على مجلس الإدارة تكوين لجان منبثقة عنه لتعزيز فاعلية الرقابة على المصرف، كلجنة التدقيق، لجنة المخاطر، لجنة المكافآت ولجنة الترشيحات، بحيث يكون لكل لجنة إطار عمل يحدد فيه الصلاحيات والمهام، والتأكيد على توافق عدد اللجان المنبثقة مع حجم تعقيد أعمال المصرف، حيث تتولى لجنة التدقيق وضع سياسات التدقيق الداخلي والإشراف على أعمال المدققين الداخليين والخارجيين، لجنة الترشيحات تقوم بالإشراف على سياسات الوارد البشرية وتحديد الأشخاص المؤهلين لانضمام الى عضوية مجلس الإدارة، اما لجنة المخاطر فتقوم بتقديم المشورة حول التعامل مع المخاطر، واعداد التقارير اللازمة وتقديمها لمجلس

¹ سهير محمود معتوق، نيفين محمد طريح، الحوكمة في الجهاز المصرفي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 31، العدد 01، ص 192.

الإدارة، أما لجنة المكافآت فتقوم بتصميم نظام المكافآت والتعويضات والتأكد من توافقه مع ثقافة المصرف واستمرارية الأعمال والمخاطر والبيئة الرقابية.

5.4.2 المبدأ الخامس: الإدارة التنفيذية العليا

وجوب قيام الإدارة التنفيذية بأنشطة المصرف تحت إشراف مجلس الإدارة، بالشكل المنسجم مع استراتيجية وثقافة المصرف والسياسات المتبناة، ويجب عليها المساهمة الفعالة في الحوكمة السليمة وتعزيز القيم، تقديم المشورة لمجلس الإدارة حول الاستراتيجيات والاهداف والسياسات والهيكل التنظيمي، تفويض الواجبات وانشاء هيكل إدارة معزز لفعالية المساءلة والمحاسبة.

6.4.2 المبدأ السادس: حوكمة هيكل التنظيمي للبنك

يتحمل مجلس إدارة الشركة الأم المسؤولية عن كافة الشركات التابعة لها وضمن وضع إطار حوكمة واضح ومناسب للشركة، إضافة إلى نموذج تنفيذ الأعمال والتسيير الفعال للمخاطر والفروع التابعة لها.

7.4.2 المبدأ السابع: وظائف إدارة المخاطر

ينص هذا المبدأ على وجوب توفر وظيفة إدارة المخاطر فعالة لدى البنك، بحيث تتمتع باستقلالية وتتوفر لديها الصلاحيات والإمكانات الكافية والتأهيل اللازم لذلك وكذا إمكانية التواصل المباشر مع البنك، وأيضا مسؤولية هذه الإدارة عن وظيفة الرقابة عن المخاطر.

8.4.2 المبدأ الثامن: تحديد ورصد المخاطر وضبطها

وجوب تحديد المخاطر وقياسها وضبطها ومراقبتها وضبطها على نطاق المصرف ككل وعلى مستوى الفروع التابعة له، ما ينبغي تكييف مكونات إدارة المخاطر مع ما يتناسب مع الرقابة الداخلية بغية مواكبة التغيرات الحاصلة في مخاطر المصرف ومخاطر القطاع المصرفي.

9.4.2 المبدأ التاسع: التواصل بشأن المخاطر

وجوب توفر قنوات اتصال فعالة وقوية بين دائرة جهاز إدارة المخاطر وبقية الدوائر في المصرف وخصوصاً مع دائرة مجلس الإدارة واللجان المنبثقة عنه، وتعزيز ثقافة المخاطر بشأن التواصل في الوقت المناسب وبصفة شاملة ودقيقة مع التأكيد على ضرورة توافر الديناميكية والدقة الشمولية لدى جهاز إدارة المخاطر.

10.4.2 المبدأ العاشر: الامتثال للقواعد القانونية والتشريعات

جاء في نص هذا المبدأ على مسؤولية مجلس الإدارة على إدارة المخاطر القانونية وضرورة إنشاء وظيفة الامتثال واعتماد سياسات وبروتوكولات واضحة وفعالة لتحديد وتقييم ومراقبة وتحليل التقارير بخصوص هذه المخاطر، وضرورة توفير السلطة والصلاحيات اللازمة لشاغلي هذه الوظيفة، بحيث تشتم الوظيفة على تقديم المشورة في المسائل ذات العلاقة بالمخاطر القانونية وتدريب الموظفين على الامتثال للقوانين ولدليل أخلاقيات العمل.

11.4.2 المبدأ الحادي عشر: التدقيق الداخلي

قيام التدقيق الداخلي بدعم مجلس الإدارة بتعزيز الحوكمة الفعالة والسلامة المستمرة المصرف، والتأكيد على نوعية وفعالية أنظمة الرقابة والحوكمة وإدارة المخاطر والعمليات، وضرورة توافر لجهاز التدقيق الداخلي الصلاحيات والموارد اللازمة لأداء مهامه على أكمل وجه.

12.4.2 المبدأ الثاني عشر: سياسات المنح والمكافآت والحوافز

تعتبر هذه السياسات أحد مكونات الحوكمة السليمة لأنها تعمل على تحفيز الأداء الجيد والعمل ضمن حدود مستويات مخاطر مقبولة ودعم ثقافة المخاطر والقيم، ووجوب أن تكون متابعة على التنفيذ الأكمل لها من قبل مجلس الإدارة والمراجعة السنوية لها، وينبغي أن تتمتع هذه السياسات بالقدرة على الحفاظ على الموظفين ذوي الكفاءة والفعالية والمهارات، كما ينبغي التأكيد على أن هذه وضع هذه السياسات آخذ بعين الاعتبار المخاطر ورأس المال

والسيولة والأداء التشغيلي والآفاق التجارية للمصرف، وهذا يتطلب وجود نظام قياس الأداء على مستوى كل مصرف لقياس أداء الموظفين باختلاف مستوياتهم بشكل موضوعي.

13.4.2 المبدأ الثالث عشر: الإفصاح عن حوكمة البنوك

وجوب قيام المصرف بالإفصاح عن حوكمته بكل شفافية للمساهمين والمودعين وغيرهم من أصحاب المصالح، بحيث يشمل كافة المعلومات الواجب الإفصاح عنها.

14.4.2 المبدأ الرابع عشر: متطلبات إضافية حول حوكمة المصارف الإسلامية

وجوب التزام المصارف بمبادئ الشريعة الإسلامية ووجوب خضوعها لمتطلبات حوكمة وإفصاح إضافية لتقديم ضمان للمساهمين بالتزامها التام بمبادئ الشريعة الإسلامية، كما يجب على كل مصرف إنشاء هيئة رقابة شرعية توكل لها مهام التأكيد على سلامة معاملات المصرف الإسلامي من الناحية التشريعية.

المطلب الثالث: دوافع ظهور الحوكمة ومحدداتها

يجمع الباحثون الاقتصاديون على وجود مبررات وأسباب جعلت من ظهور الحوكمة أمراً ضرورياً، وكل هذه الدوافع قد عجلت بظهور الأعمال الداعية إلى تبني ممارسات الحوكمة السليمة والفعالة داخل منظمات الأعمال على غرار البنوك التجارية، كما أن للحوكمة عدة محددات تدفع بمنظمات الأعمال نحو التبني الشامل لمبادئ وممارسات الحوكمة.

الفرع الأول: دوافع ظهور الحوكمة

يجمع عدد كبير من الكُتّاب على أن مفهوم الحوكمة ظهر بصورة رئيسية وانتهيار شركتي (Enron & WorldCom) وذلك بسبب قصور نظام الحوكمة فيها، حيث ان الانهيار كان بمثابة جرس إنذار وحافز فعال لتطوير حوكمة الشركات والدعوة لها¹، ومن بين أهم أسباب ظهور الحوكمة ما يلي:²

¹ عبد العظيم محسن الحمدي، مرجع سابق الذكر، ص 13،

² المرجع نفسه، ص 14.

- حالات الفشل المؤسسي في أمريكا وروسيا ودول آسيا؛
- الفجوة بين مكافآت الإدارة وأداء الشركات؛
- عدم فاعلية الرقابة الداخلية، وقصورها على اكتشاف ومنع الممارسات غير السليمة؛
- ضعف مجلس الإدارة، وعدم قدرته على التأثير على الإدارة التنفيذية والعليا والقصور في كفاءتها على تنفيذ الممارسات الإدارية بصفة ناجحة؛
- عدم توافر الدقة والشفافية في إعداد التقارير والحسابات الختامية؛
- ضعف قدرات المستثمرين على تحليل ومقارنة فرص الاستثمار المتوفرة؛
- ضعف مواقف الأطراف الخارجية في الرقابة كالفائمين على وضع القوانين ومراجعي الحسابات؛
- الممارسات غير السليمة من قبل مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية والموظفين.

الفرع الثاني: محددات الحوكمة

تتمثل محددات الحوكمة في محددات داخلية ومحددات خارجية:

1. المحددات الخارجية:

تشير المحددات الخارجية إلى ما يلي:¹

- القوانين واللوائح التي تنظم العمل بالأسواق مثل قانون الشركات وقانون المصارف، وقوانين العمل وقوانين الاستثمار؛
- ورأس المال والقوانين المتعلقة بالإفلاس ومنع الاحتكار؛
- توفير التمويل اللازم من خلال وجود نظام مالي يشجع الشركات على التوسع والمنافسة؛
- كفاءة الأجهزة والهيئات الرقابية (هيئة سوق المال والبورصة والبنك المركزي) في إحكام الرقابة على الشركات والمصارف، وذلك من خلال التحقق من دقة وسلامة البيانات والمعلومات المنشورة ووضع العقوبات المناسبة والتطبيق الفعلي في حالة عدم الالتزام؛

¹ محمد ثابت حسن، سيد أحمد حاج عيسى، دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 06، المجلد 03، 2017، ص 58.

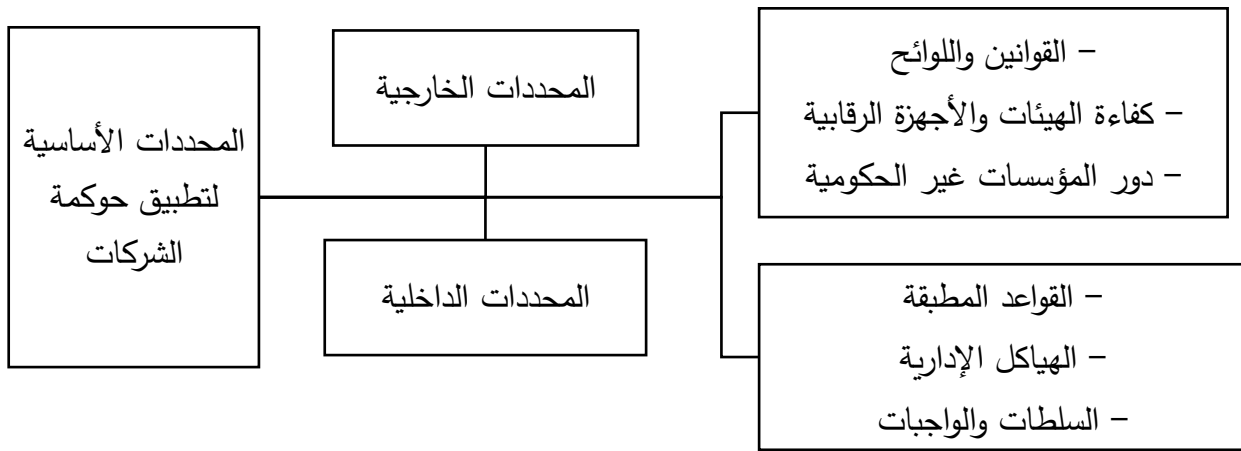
– دور المؤسسات ذاتية التنظيم التي تضمن عمل الأسواق بكفاءة (ومنها على سبيل المثال الجمعيات المهنية التي تضع ميثاق شرف للعاملين في السوق مثل المراجعين والمحاسبين والمحامين والشركات العاملة في سوق الأوراق المالية وغيرها)، فضلاً عن المؤسسات الخاصة للمهن الحرة مثل مكاتب المحاماة والمراجعة والتصنيف الائتماني والاستشارات المالية والاستثمارية.

2. المحددات الداخلية :

وتتضمن القواعد والأسس والأنظمة الداخلية في الشركة التي تحدد كيفية اتخاذ القرارات وتوزيع السلطات داخل الشركة بين الهيئة العامة للمساهمين ومجلس الإدارة والإدارة التنفيذية واللجان المنبثقة عن مجلس الإدارة كلجنة المراجعة ولجنة الترشيحات والمكافآت.¹

والشكل الآتي يوضح أنواع محددات الحوكمة:

الشكل (02-02): المحددات الأساسية لتطبيق حوكمة الشركات



المصدر: فداوي أمينة، دور ركائز حوكمة الشركات في الحد من ممارسات المحاسبة الإبداعية - دراسة عينة من الشركات المساهمة الفرنسية المسجلة بمؤشر SBF250-، أطروحة دكتوراه، جامعة باجي مختار، عنابة، 2014، صفحة 56

¹ ياسمينة عامرة، رباب زارع، مقارنة بين مبادئ حوكمة الشركات حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وميثاق الحكم الراشد للشركات الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 01، 2018، ص 123.

المبحث الثالث: عموميات على الحوكمة

يشترط لتحقيق التبني الشامل والفعال لمبادئ الحوكمة مجموعة الأدوات والآليات والمهارات التي من شأنها المساهمة في ذلك وتحقيق التكامل والكفاءة القصوى في تسيير المنظمات الاعمال، وتتطلب أيضا أطرافا فاعلين في تفعيلها وعوامل أساسية داعمة لها، نظرا للأهمية التي تحظى بها الحوكمة بشكل عام وحوكمة البنوك بشكل خاص، والأهداف المنشودة وراء تبني الحوكمة.

المطلب الأول: آليات الحوكمة ومؤشرات الحوكمة

الآليات أو الميكانيزمات ما هي إلا مجموعة العوامل المؤثرة في الحوكمة بشكل مباشر أو غير مباشر، ومن المرغوب جدا إتخاذ الموقف والقرار المؤدي إلى الاستفادة منه بشكل فعال في مجال الحوكمة (الفرع الأول)، في حين توجد بعض المؤشرات الدالة على وجود إطار حوكمة فعال وعلى مدى إمكانية تفعيله (الفرع الثاني).

الفرع الأول: آليات الحوكمة

1. الآليات الداخلية:

تشمل الآليات الداخلية مجموعة الميكانيزمات الموجودة داخل منظمة الأعمال بحيث يوجد تأثير متبادل بينها وبين هذه المنظمات، وتضم ما يلي:

1.1. مجلس الإدارة:

يعتبر مجلس الإدارة أحد أهم آليات الرقابة نظرا لأنهم يمثلون المشاهدين وأصحاب المصالح، ويقومون باختيار المديرين التنفيذيين القائمين على سلطة الإدارة اليومية لأعمال الشركة، والرقابة على أدائهم، كما يقومون برسم السياسات العامة للشركة وكيفية الحفاظ على

حقوق المساهمين ومراعاتها، التحكم في شؤون الشركة من أجل التحقق من السلامة والامتانة الماليين وكذا مدى الامتثال للقوانين واللوائح.¹

2.1. لجنة التدقيق:

هي لجنة مكونة من أعضاء مجلس الإدارة الذين تتركز مسؤولياتهم في مراجعة القوائم المالية السنوية قبل تسليمها إلى مجلس الإدارة، فهي مجموعة مكونة من أعضاء مجلس الإدارة في الغالب ثلاثة أعضاء على الأقل، ويحكم عملها دليل مكتوب يبين بوضوح مسؤولياتها وواجباتها ومن مهامها:

- مراجعة الكشوفات المالية قبل تقديمها إلى مجلس الإدارة؛
- التوصية بتعيين ومكافأة وإعفاء المدقق الخارجي؛
- مناقشة نطاق وطبيعة الأولويات في التدقيق والاتفاق عليها؛
- المناقشة مع المدققين الخارجيين لأية تحفظات أو مشكلات تنشأ أثناء عملية التدقيق؛
- المناقشة مع المدققين الخارجيين والداخليين لتقويم فاعلية نظام الرقابة الداخلية في الشركة وإدارة المخاطر فيها.
- الإشراف على وظيفة التدقيق الداخلي ومراجعة التقارير التي تقدمها والنتائج التي تتوصل إليها وتقديم التوصيات للإدارة لاتخاذ الإجراءات اللازمة؛
- القيام بأية واجبات تكلف بها من قبل مجلس الإدارة، والتي لها صلة بأعمال التدقيق والرقابة.²

3.1. لجنة المكافآت:

حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية في مجال الشركات المملوكة للدولة يجب أن تكون المكافآت مجلس الإدارة والإدارة العليا معقولة بهدف المحافظة على مصالح الشركة

¹ محمد إقبال غناية، حكيمة حلبي، فهم مبادئ الحوكمة المصرفية بين الواقع والمأمول -النظام المصرفي الجزائري نموذجا-، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، المجلد 04، العدد 04، 2021، ص 128.

² خميلي فريد، شوكمال عبد الكريم، الحوكمة والفساد المالي والأخلاقي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي: الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، 18-19 / 11 / 2009، جامعة باجي مختار، عنابة، ص 09.

على الأمد البعيد كما تتمثل وظيفة اللجنة في تحديد الرواتب والمكافآت والمزايا الخاصة بالإدارة العليا.

4.1. لجنة التعيين:

تعمل على تعيين أفضل المرشحين المؤهلين وتقويم مهارتهم باستمرار وتوخي الموضوعية في مجال التوظيف وكذلك الإعلان عن الوظيفة.¹

5.1. التدقيق الداخلي:

يؤدي التدقيق الداخلي دورا حيويا في تطبيق مبادئ حوكمة البنوك، حيث تضطلع أجهزته بمسؤوليات هامة من خلال التأكيد على كفاءة العمليات والإذعان للقوانين والأنظمة وإضفاء الثقة على التقارير المالية.²

6.1. معيار رأس المال الرقابي:

معيار كفاية رأس المال هي مؤشر يستخدم للحكم على المركز المالي للبنك التجاري، باعتباره يوضح دلائل وبيانات واضحة حول وضعيته، كحجم البنك، تركيبة رأس ماله، مركبات وجودة أصول البنك، القدرات التنافسية للبنك على المستوى المحلي أو الدولي ومدى قدرته على مواجهة المخاطر والخسائر.³

2. الآليات الخارجية:

ويقصد بها مجموعة العوامل والهيئات والقوانين التي يجب الاستنادة منها في تفعيل الحوكمة بما في ذلك حوكمة البنوك، وتشمل ما يلي:

¹ محمد لزرق، الخادم خيثري، مبادئ حوكمة المؤسسات ودورها في تفعيل المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية، مجلة أوراق اقتصادية، العدد 02، المجلد 04، الجزائر، 2020، ص 127.

² أسماء لدرع، فاطمة بن بوزيان، حوالم عبد الصمد، دور الحوكمة في تحقيق النمو الاقتصادي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني: دور ممارسات الحوكمة في تبني عمليات التنويع الاقتصادي خارج المحروقات، 29 ماي 2021، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، ص 05.

³ عباي وسام، بويهي محمد، واقع تطبيق معيار كفاية رأس المال للرقابة على النظام البنكي الجزائري، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 04، المجلد 06، 2018، صفحة 22.

1.2. التشريعات والقوانين:

تمثل أحد أهم آليات حوكمة البنوك، إذ تؤثر في كيفية تفاعل جميع أطراف ذو العلاقة مع البنك، بحيث يأخذ هؤلاء بعين الاعتبار عنصر التشريعات والقوانين في تبني مختلف الممارسات.¹

2.2. المدقق الخارجي:

مراجع الحسابات مسؤول عن المساهمين فيما يتعلق بأداء عملية مراجعة الحسابات وهو مسؤول عما ورد في تقريره منذ لحظة إعداد تقرير مراجعة الحسابات في الجمعية العامة للمؤسسة وأمام أي سلطة تعتمد على هذا التقرير من اتخاذ القرارات.²

3.2. سوق الخدمات البنوك:

إن المسيرين حسب (Demsetz) الذي يختارون استراتيجية لا تهدف لتحقيق الميزة التنافسية للبنك وإنما تهدف إلى تحقيق مصالح شخصية أو مصالح أطراف معينة على حساب آخرين، ستجعل البنك أقل منافسة عاجلا أو آجلا، الأمر الذي يمكن أن يؤدي إلى خسارته لحصته السوقية وخروجه من سوق الخدمات البنكية وبالتالي إفلاسه.³ لذلك تعتبر آليات السوق من آليات تطبيق الحوكمة لأنها تساهم في الحد من السلوك الانتهازي للقائمين على البنك، تقلص احتمالات اتخاذ قرارات لا تصب في مصلحة البنك التجاري.

¹ بن عمر محمد البشير، أثر الآليات الداخلية والخارجية لحوكمة الشركات على اتخاذ القرارات الاستثمارية في الشركة حالة مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري بالوادي 2020، مجلة دفاتر إقتصادية، العدد 01، المجلد 16، 2022، صفحة 321.

² Rim BENAÏSSA, Amel BOUSSOUAK, **The Role of External Governance Mechanisms in Improving the Financial Performance of the Algerian Economic Institutions**, Algerian review of economic development, Volume 08 (Number 01), Algeria: Kasdi Merbah University Ouargla, 2021, p 420.

³ Hanan MEZIANI, Abdellatif CHELIL, **Les mécanismes de contrôle dans la Gouvernance d'Entreprises en Algérie (Le Cas de l'Entreprise Starr Tlemcen)**, Al Bashaer economic journal, Volume 01, N° 01, 2014, Algérie, P 175.

4.2. آلية السوق المالي:

يمكن للأسواق المالية أن تساهم في دعم حوكمة الشركات والبنوك معا من خلال ما

يلي:¹

- المشاركة في وضع القوانين التنظيمية؛
- تحديدي متطلبات الإدراج وفحص الجهات المصدرة؛
- تحديد متطلبات الإفصاح الجارية؛
- مراقبة الإفصاح والتنسيق مع المشرعين الآخرين؛
- مراقبة وقياس مدى الامتثال لقواعد الحوكمة؛
- مراقبة مدى توفير بيانات حديثة، دقيقة وشاملة للمشاركين في السوق المالي؛
- إلغاء إدراج الشركات المخالفة وتسهيل العقوبات عليها.

الفرع الثاني: مؤشرات الحوكمة

تعتبر مؤشرات الحوكمة عن مجموعة العوامل التي تأخذ بعين الاعتبار عند الوقوف على مدى فاعلية الحوكمة داخل الوحدة الاقتصادية الواحدة سواء كانت اقتصادا أو منظمة أعمال، وهي أيضا تدل على مدى إمكانية تبني وتفعيل مبادئ الحوكمة، وتشمل ما يلي:

1. المشاركة:

تعتبر المشاركة حجر الأساس في الحوكمة، وهي ضمان الحق لجميع أفراد المجتمع بالمشاركة الحقيقية وليست الصورية في صنع واتخاذ القرار وضمن حرية الرأي والتعبير وكافة أنواع حقوق الإنسان، ويعتمد هذا المؤشر على مؤشرات أخرى كمؤشر الشفافية.

¹ أمين عمارة، أثر التدقيق في تفعيل حوكمة الشركات في ظل معايير التدقيق - دراسة استقصائية على عينة من المدققين الخارجيين والأكاديميين، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعرييج، 2022، ص 20.

2. الشفافية:

ونعني بها توفر معلومات كافية وشاملة ومنظمة وصادقة عن عمل المؤسسات وأدائها لكي يسهل رقابتها وتسييرها، ويتطلب ذلك أن تكون المعلومات متوفرة ومتاحة وسهلة الوصول إليها، وكذا توفر التشريع المناسب لكي يسمح بذلك.¹

3. حكم القانون:

ويعني مرجعية القانون وسيادته على الجميع دون استثناء إنطلاقاً من حقوق الإنسان بشكل أساسي وهو الإطار المنظم للعلاقات بين الأفراد الطبيعيين فيما بينهم من جهة ومع أجهزة الدولة من جهة أخرى، كما يعتبر القانون الأداة التي ينظم العلاقات بين مؤسسات الدولة ويفصل السلطات وتحقيق إستقلالية القضاء، وبما يحقق العدالة والمساواة.²

4. مؤشر الاستجابة:

فينص هذا المبدأ على أن وجوب قيام المؤسسات الرسمية ومنظمات الاعمال وكل الفاعلين داخل الاقتصاد بالسعي لأن تكون مخرجاتها ذات النفع الشامل دون تهميش لأي طرف.³

5. مؤشر التوافق والاجماع:

ثمة عدة فاعلين متعددين ورؤى مختلفة في المجتمع. ويتطلب الحكم الجيد توسط مختلف المصالح في المجتمع من أجل الوصول إلى توافق واسع بشأن ما يشكل المصلحة المشتركة لكل المجتمع وكيفية تحقيقها. ويتطلب أيضاً نظرة واسعة واستراتيجية حول ما هو مطلوب من أجل تحقيق الأهداف العامة.

¹ هايل عبد المولى طشوش، دور الحوكمة الرشيدة في تحقيق التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي:

الحوكمة والتنمية المحلية يومي 07-08 ديسمبر 2015، جامعة محمد النشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، ص 05.

² بوجردة الياسين، واقع ومتطلبات الحكم الرشيد في الوطن العربي، المجلة الجزائرية للدراسات السوسولوجية، العدد 02، المجلد 02، 2007، ص 261.

³ عبد العزيز أحمد سعد الناهض، نظرية الحوكمة الشرعية للمؤسسات المالية دراسة تطبيقية لنظام الحوكمة الشرعية لدولة الكويت، أطروحة دكتوراه في المصرفية والمالية الإسلامية، الجامعة الإسلامية العالمية، ماليزيا، 2019، ص 49.

6. مؤشر العدالة والمساواة:

إن صلاح المجتمع يعتمد على ضمان شعور كل فرد من أفرادها بأن لهم حظ من المشاركة فيه ولا يشعرون بالإقصاء من التيار الرئيسي للمجتمع. ويتطلب هذا أن تحظى كل المجموعات، وخاصة المجموعة الأكثر استضعافاً، بفرص من أجل تحسين أو الحفاظ على ما هو في صالحها.¹

7. مؤشر الكفاءة والفعالية:

يعني الحكم الجيد أن نتائج العمليات والمؤسسات تتفق مع احتياجات المجتمع من خلال الاستخدام الأمثل للموارد التي في متناولها، ويشمل مفهوم الكفاءة الاستخدام القائم على الاستدامة للموارد الطبيعية وحماية البيئة.²

8. مؤشر المحاسبة والمساءلة:

إن تحديد المسؤوليات وتوزيعها بين المسؤولين عن أي برنامج أو مشروع هو الأساس في وضع نظام محاسبة يضمن محاسبة المقصرين في أدائهم لمهامهم، كما أن تطبيق نظام لمساءلة ومحاسبة صناعات السياسات العامة ومتخذي القرارات يساعد إلى حد كبير في الرقابة على أداء منظمات الأعمال بشكل عام وعلى القائمين عليها بشكل خاص، كما أن معرفة هؤلاء بوجود رقابة على أدائهم يساعد على تقليل الفساد المالي والإداري ويسهم في جودة المخرجات.³

9. مؤشر الرؤية الاستراتيجية:

فينص هذا المبدأ على أن القادة وأفراد المجتمع يجب أن يكون لهم تصور شامل وطويل المدى للحكومة والتنمية وما هو مطلوب لهذه التنمية.⁴

¹ مدحت محمد أبو النصر، الحوكمة الرشيدة - فن إدارة المؤسسات عالية الجودة -، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، مصر، 2015، ص 56.

² المرجع نفسه، ص 56.

³ بسام بن عبد الله البسام، الحوكمة في القطاع العام، مركز البحوث والدراسات، الرياض، السعودية، 2016، ص 67.

⁴ عبد العزيز أحمد سعد الناهض، مرجع سابق الذكر، ص 52.

المطلب الثاني: الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة والعوامل الأساسية الداعمة

لها

ظهرت الحوكمة بأنواعها ومبادئها لغاية العمل على مراعاة مجموعة الأطراف المعنية بمنظمة أعمال ومن شأنها الاطلاع على وضعية الشركة والمشاركة في تسيير شؤونها، إذ أنه لو لم يكن تعدد الأطراف لما دعت الحاجة إلى ظهور الحوكمة، في حين تتطلب الحوكمة عوامل أساسية لدعمها والتي إذا لم تتوفر في مؤسسة أو بنك، فإنه يصبح من المستحيل أو من الصعب وضع إطار حوكمة فعال.

الفرع الأول: الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة

ويقصد بهم مجموعة الأطراف التي تلعب دورا مهما في تجسيد مبادئ حوكمة البنوك، وذلك من خلال المهام المنوطة بها أو مصلحتها داخل البنوك أو المواقف الواجب اتخاذها لتحقيق أهداف حوكمة البنوك.

1. مجلس الإدارة:

هم من يمثلون المساهمين وأصحاب المصالح، ويقوم مجلس الإدارة بإختيار المديرين التنفيذيين الذين يوكل لهم سلطة الإدارة اليومية لأعمال الشركة، بالإضافة إلى الرقابة على أدائهم، كما يتولى مجلس الإدارة رسم السياسات العامة للشركة وكيفية المحافظة على حقوق المساهمين.¹

2. المساهمون:

هم من يقومون بتقديم رأس المال للشركة، عن طريق ملكيتهم للأسهم وذلك مقابل الحصول على الأرباح المناسبة لاستثماراتهم، وأيضا مضاعفة رأس المال على المدى البعيد، ويكون لهم حق اختيار مجلس الإدارة المناسبين لحماية حقوقهم.²

¹ إبراهيم صبري الأرنؤوط، حوكمة شركات المساهمة ودورها في التنمية الاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الحوكمة والتنمية المحلية المنعقد في 07-08 ديسمبر 2015، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، ص 05.

² إبراهيم صبري الأرنؤوط، المرجع نفسه، ص 05.

3. الإدارة:

هي المسؤولة عن الإدارة الفعلية للشركة وتقديم التقارير الخاصة بالأداء إلى مجلس الإدارة، وتعتبر إدارة الشركة هي المسؤولة عن تعظيم أرباح الشركة وزيادة قيمتها بالإضافة إلى مسؤوليتها تجاه الإفصاح والشفافية في المعلومات التي تنشرها للمساهمين.¹

4. أصحاب المصالح:

هم مجموعة من الأطراف لهم مصالح داخل الشركة مثل الدائنين والموردين والعمال والموظفين، ويجب ملاحظة أن هؤلاء الأطراف يكون لديهم مصالح قد تكون متعارضة ومختلفة في بعض الأحيان، فالدائنون على سبيل المثال، يهتمون بمقدرة الشركة على السداد، في حين يهتم العمال والموظفين على مقدرة الشركة على الاستمرار.²

5. المودعين:

يتمثل دور المودعين في الحرص على سلامة مدخراتهم من خلال تشديد الرقابة على أداء المصارف التابعين لها، كما يتمثل دورهم في القدرة على سحب مدخراتهم إذا ما لاحظوا وتأكدوا أن البنك الذي يتعاملون معه يعرض أمواله وأموال مختلف المودعين إلى تحمل قدر مبالغ فيه من المخاطرة.³ وبالتالي فإن موقف المودعين في حال تنبهم لتعرض ودائعهم لمخاطر عالية يشكل أحد أهم آليات تطبيق الحوكمة، لأنه يدفع بالقائمين على البنك أخذ ردة فعل المودعين بعين الاعتبار وبالتالي توجيه قراراتهم وممارسات مهامهم نحو أجود وأفضل القرارات وبالتالي تحقيق سلامة البنك واستقراره وتجنب القرارات المؤدية إلى إضعاف البنك من النواحي المالية والتنظيمية.

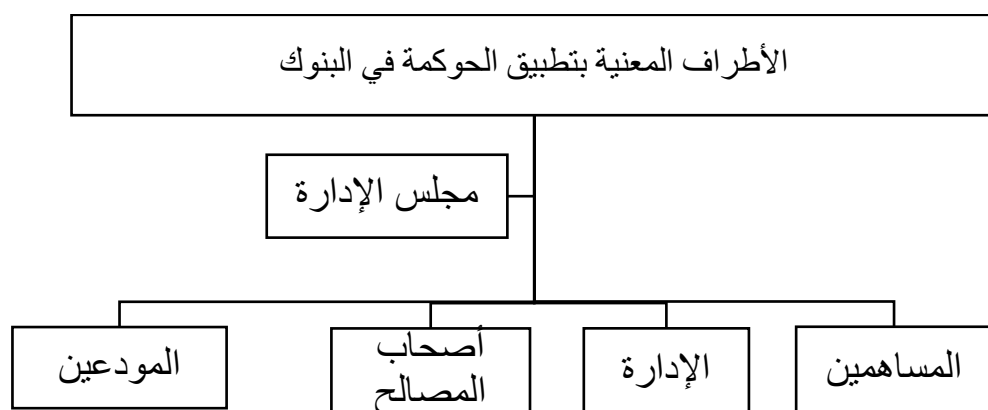
والشكل الآتي يوضح الأطراف المعنية بالحوكمة في البنوك:

¹ حنان سبع، سهام كردودي، تطبيق مبادئ الحوكمة ومجالاتها في المؤسسات الاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الحوكمة والتنمية المحلية المنعقد في 07-08 ديسمبر 2015، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، ص 04.

² حنان سبع وآخرون، مرجع سابق الذكر، ص 04.

³ شريفة بوعبيدة، إمكانية تطبيق المبادئ الحديثة للحوكمة المصرفية داخل البنوك الجزائرية - دراسة تحليلية تقييمية لعينة من البنوك الجزائرية -، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 11، العدد 01، 2020، ص 189.

الشكل (02-03): الأطراف المعنية بتطبيق الحوكمة في البنوك



المصدر: من إعداد الطالب بناء على ما سبق

الفرع الثاني: العوامل الأساسية الداعمة للحوكمة

تتمثل العوامل الأساسية الداعمة للحوكمة المصرفية فيما يلي:¹

- وضع اهداف استراتيجية ومجموعة القيم والمبادئ التي تكون معلومة للقائمين على البنوك التجارية؛
- وضع وتنفيذ سياسات واضحة للمسؤولية بالبنك؛
- كفاءة أعضاء مجلس الإدارة في عمليه الحوكمة وعدم خضوعها لأي تأثيرات داخلية او خارجية؛
- ضمان توافر إطار رقابي ملائم بواسطة الإدارة العليا؛
- الاستفادة الفعلية في عمل المراجعين الداخليين والخارجيين في إدراك أهمية الوظيفة الرقابية؛
- ضمان توافق نظم الحوافز مع أنظمة البنك وأهدافه والبيئة المحيطة؛
- دور السلطات الرقابية في مراجعة أعمال مجلس الإدارة والإدارة العليا؛
- خلق بيئة لانضباط السوق؛
- مبادرات التعليم والتدريب لبناء طاقات وإطارات وفي حوكمة المؤسسات؛
- تطوير إطار قانوني فعال يحدد حقوق وواجبات المسؤولين والفاعلين داخل أنشطة البنوك.

¹ حبار عبد الرزاق، الالتزام بمتطلبات بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي - حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011، ص 206.

المطلب الثالث: أهداف وأهمية الحوكمة

الحوكمة ماهي إلا آلية يتم من خلالها السعي إلى تحقيق مكاسب ومنافع، وكذلك الحد من معوقات وصعوبات تطرحها المتغيرات في البيئة الاقتصادية. وعليه فإن للحوكمة أهمية كبيرة. كما لديها مجموعة أهداف نهائية مسطرة من خلال تبنيها وتبني مبادئها، في حين أن هذه الأهداف تعتبر أهداف وسيطية نحو تحقيق أهداف على الصعيد الاقتصادي الكلي.

الفرع الأول: أهداف الحوكمة

يمكن أن يكون السعي نحو تبني الحوكمة إلى تحقيق الأهداف التالية:¹

- العمل على محاربة كل أوجه الفساد المالي والإداري، لان تطبيق الحوكمة يمكن أن يتيح المزيد من الرقابة الفعالة داخل الشركات مما يعني إمكانية تقليص منافذ تنفيذ العمليات والعلاقات ذات العلاقة بالفساد؛
- المساهمة في خلق جو مناسب للاستثمار، وبالتالي المساهمة في جذب المستثمرين الأجانب وكذا المحليين للاستثمار وبالتالي الاستفادة من تدفق رؤوس الأموال وعدم هجرتها؛
- تحسين القدرات التنافسية للشركات ودعم أدائها المالي والتشغيلي، وجعلها قادرة على المنافسة والبقاء في ظل التغيرات التي تطرأ على محيطها؛
- تعظيم أرباح الشركة من خلال توفر عوامل الاستخدام الأمثل للموارد المختلفة؛
- تسهيل التوصل إلى رسم الإستراتيجية المناسبة لتحقيق أهداف الشركات بالكم والنوع المسطرين؛
- زيادة الثقة في الاقتصاد القومي لدى الأفراد، نظرا لعمل الشركات تحت ضوابط وقوانين معينة تحمي مصالح جميع الأطراف؛
- تحقيق الشفافية والعدالة في مختلف المستويات الإدارية؛

¹ خملي فريد، شوق فوزي، دور لجان المراجعة في إرساء دعائم حوكمة الشركات وجودة التقارير المالية دراسة تجريبية شركة سبكي في مجال تجسيد مبادئ الحوكمة، مجلة البحوث في الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 02، 2016، ص 55.

– تعميق ثقافة الالتزام بالمبادئ والمعايير المتفق عليها وتطبيق القوانين والأوامر والعمل بإتقان وهذا يسهم بدوره في خلق أنظمة الرقابة الذاتية التي تتبغ من العمل والأخلاق السائدة في المجتمع.

الفرع الثاني: أهمية الحوكمة

تتمثل أهمية الحوكمة في أهم العناصر الآتية:

1. أهمية الحوكمة بالنسبة لمنظمات الأعمال:

والتي تتمثل في:¹

– تحديد دور ومسؤولية كل طرف من أطراف الحوكمة وبشكل خاص أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين ومراجعي الحسابات

– حوكمة الشركات هي الآلية التي تتيح لكل أصحاب المصلحة التعرف على وضع المؤسسة المالي وأنشطتها.

– حوكمة الشركات الجيدة تعتبر عاملاً مساعداً في اتخاذ قرارات الاستثمار في الأوراق المالية حيث يعطي الالتزام بمبادئها صورة صحيحة عن الوضع المالي للمؤسسات، ما يعزز الثقة لدى المستثمرين؛

– حوكمة الشركات هي نظام للوقاية من حدوث أزمات وفي حال فشل هذا النظام سيتم تعويضه بآخر يسمح بتغطية الثغرات وتجنبها في المستقبل ويصبح نظام معالجة الأزمات فعالاً وهنا تكون أمام سلسلة مستمرة من التطوير لنظم الحوكمة.

2. أهمية الحوكمة بالنسبة للمساهمين:

يمكن إيجاز أهمية الحوكمة بالنسبة للمساهمين في النقاط التالية:²

– الفصل بين الملكية وسلطة الإدارة يعتبر من أهم ضمانات حماية حقوق حملة الأسهم، وذلك من خلال الاعتماد على مدراء مستقلين لا تربطهم بملكية الشركة مصالح شخصية تدعوهم

¹ لزهرة العابد، حوكمة الشركات، منشورات ألفا للوثائق، الطبعة 01، الجزائر، 2022، ص 38.

² حربي لمياء، واقع حوكمة الشركات في القطاع المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، صفحة 29.

- إلى استغلال مراكزهم الإدارية لمصالح خاصة في أجواء تقل فيها سلطة الرقابة، كأن يكون مديرو الشركة هم المالكين لأغلبية الأسهم فيها، والمطلعين على مركزها القانوني والمالي، كما أنه مما يضمن حقوق المساهمين، هو حقهم في الإطلاع على نشاط الشركة بالاعتماد على الشفافية والإفصاح عن جميع المسائل العامة التي تعكس المركز المالي والقانوني للشركة وسياسات توزيع الأرباح فيها ومقدار التزامات بمبادئ حوكمة الشركات؛
- ضمان قدر ملائم من الطمأنينة للمستثمرين وحملة الأسهم على تحقيق عائد من استثماراتهم مع الحفاظ على حقوقهم وخاصة مالكي أقلية الأسهم؛
 - تساعد على ضمان الحقوق لكافة المساهمين مثل حق التصويت، حق المشاركة في القرارات الخاصة بأي تغييرات جوهرية قد تؤثر على أداء الشركة في المستقبل؛
 - يساعد المساهمين الإفصاح الكامل عن أداء الشركة والوضع المالي والقرارات الجوهرية المتخذة من قبل الإدارة العليا على تحديد المخاطر المترتبة على الاستثمار في هذه الشركات؛
 - تحقيق المعاملة العادلة والمتساوية لجميع المساهمين.

3. أهمية الحوكمة بالنسبة للمجتمع:

إن الإطار الشامل لمفهوم الحوكمة يكون مرتبطاً ليس فقط بالنواحي القانونية والمالية والمحاسبية بالشركات، وإنما يرتبط كذلك ارتباطاً وثيقاً بالنواحي الاقتصادية والاجتماعية والسياسية وسلطة التحكم بوجه عام، ويمكن القول إنه إذا صلحت الشركة كقوة صلح الاقتصاد ككل، إذا فسدت فإن تأثيرها بوجه عام يمكن أن يمتد ليضر عدد كبير من فئات الاقتصاد والمجتمع، وعليه يجب التأكيد على ضرورة الاهتمام بأصحاب المصالح سواء من لهم صلة مباشرة أو غير مباشرة مع الشركة.

وهنا تظهر أهمية المسؤولية الاجتماعية للشركات والتي لا تهتم فقط بتدعيم مكانة وربحية الشركة ولكنها تهتم كذلك بتطور الصناعة واستقرار الاقتصاد وتقدم ونمو المجتمع ككل، ومن هذا المنطلق يتم التأكيد على أن حوكمة الشركات هي إحدى سبل التقدم لكل من الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل، وذلك لأنه من خلال تلك الآلية التي توفر للأفراد قدر

مناسب من الضمان لتحقيق ربحية معقولة لاستثماراتهم وفي ذات الوقت تعمل على قوة وسلامة أداء المؤسسات ومن ثم تدعيم استقرار وتقدم الأسواق والاقتصادات والمجتمعات.¹

4. أهمية الحوكمة بالنسبة للاقتصاد:

تشمل الأهمية الاقتصادية للشركات أهمية الحوكمة للشركات ذاتها، فهي لا تعد هدفا في حد ذاتها، ولا ترتبط بعمليات رقابية إجرائية أو شكلية ولا تمثل التزاما دقيقا بإرشادات محدودة أو بملاحظة أو مراعاة سلوكيات إدارية معينة، بل إن هدفها الحقيقي هو تحسين أداء الشركات وضمان حصولها على الأموال وبتكلفة معقولة، حيث أن هناك علاقة طردية بين نوعية الحوكمة ودرجة الأداء الاقتصادي للشركة، فالشركات التي تتمتع بحوكمة جيدة تملك مدراء بمستويات عالية الجودة وتتعامل بصورة أكثر شفافية بشكل يوحي لحملة الأسهم والمتعاملين الآخرين معها بالثقة، ويعمل على تخفيض مخاطر الاستثمار وبالنتيجة تخفيض تكلفة رأس المال، وتعد جودة حوكمة الشركات والقابلية على فهم حقوق حملة الأسهم، واحدة من أنظمة الضبط ذات الأهمية لنجاح الاستثمارات في الشركات.²

5. أهمية الحوكمة في القطاع البنكي:

تتمثل أهمية الحوكمة في القطاع البنكي فيما يلي:³

- تعتبر حوكمة البنوك نظام توجيه ورقابة العمليات التشغيلية للبنوك من خلال تخفيض تكاليف المدخلات وتعظيم أرباح المخرجات؛
- تمثل الحوكمة الجيدة في البنوك عنصرا رئيسيا في تحسين الكفاءة الاقتصادية والعكس إن كانت الحوكمة سيئة فإنها يمكن أن تؤثر على الاستقرار الاقتصادي والمالي، وخير دليل على ذلك ما حصل في الأزمة المالية الآسيوية؛

¹ جمال العسالي، مرجع سابق الذكر، ص 13.

² خميلي فريد، شوكمال عبد الكريم، مرجع سابق الذكر، ص 04.

³ تفرات يزيد، بن عيشي بشير، مرجع سابق الذكر، 2021، ص 136/135.

- للبنك المركزي دور في تعزيز وتشجيع الحوكمة المؤسسية في البنوك التجارية وذلك بسبب تطبيق الحوكمة الجيدة التي تجمع ضمن المسؤوليات الإشرافية للبنك المركزي، وكذلك بسبب اختلاف البنوك التجارية عن غيرها من شركات المساهمة لأن طبيعة عملها تحمل عدة مخاطر، إضافة إلى كون البنوك مسؤولة على المحافظة على أموال الغير أي المودعين، ونتيجة لتعرض البنوك لهذه المخاطر وبسبب تداول أسهمها في بورصة الأوراق المالية، فإن وجود الحوكمة المؤسسية مسألة مهمة وضرورية هذه البنوك، كما يحتاج أعضاء مجلس الإدارة في البنوك ضمان التأكد من أن المخاطر التي تتعرض لها طبيعة أعمال البنوك تدار بشكل سليم، وأن لدى البنك المسؤولية القانونية للتأكد من ذلك بمعنى لابد من تكوين سياسات إدارة المخاطر، والتأكد والمصادقية على مثل هذه السياسات؛

- خلق وتعزيز الثقة بين المودعين وحملة الأسهم من جهة والإدارة التنفيذية العليا من جهة أخرى؛

- تطبيق الحوكمة في البنوك يساهم في حماية أموال المودعين وصغار المساهمين بشكل خاص؛

- تعتبر الحوكمة في البنوك من شروط ومواصفات عمليات التصنيف، فالبنك الذي يلتزم بالمعايير الدولية يمكن تصنيفه بسهولة، ما يعزز من ثقة المؤسسات المصرفية الدولية به وبأدائه؛ تسهيل عمليات التدقيق والرقابة من قبل السلطات النقدية ومن مؤسسات التقييم والتصنيف الدولية.

يتضح أن حوكمة النظام المالي البنكي تشكل عاملاً محورياً في ضمان استقرار وفعالية القطاع المصرفي. فقد ساهم فهم مفهوم النظام المالي البنكي والحوكمة، مع التعرف على خصائصها وآلياتها وأهدافها، في إبراز الدور الحيوي الذي تلعبه الحوكمة في تعزيز الشفافية والمساءلة وحماية مصالح جميع الأطراف المعنية. كما أن المؤشرات المتعلقة بالحوكمة توفر أدوات قياس مهمة تساعد في تقييم أداء النظام المالي البنكي وضمان استدامته في مواجهة التحديات المتجددة. ومن هنا، فإن تطبيق مبادئ الحوكمة بشكل فعال يمثل خطوة أساسية نحو بناء نظام مالي بنكي قوي وموثوق.

الفصل الثالث الدراسة
الميدانية على عينة من
البنوك التجارية العاملة في
الجزائر

تمهيد:

بعد التطرق لكل من الخدمات المصرفية الالكترونية النظام البنكي، يتم التطرق إلى تبيان اثر المتغير الاول على الثاني وذلك انطلاقا من استبيان مقدم إلى موظفي البنوك التجارية في الجزائر وأساتذة جامعيين في ميدان العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. وتحليل مخرجات التحليل من خلال ببرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS v-25).

حيث ينقسم الفصل التطبيقي الثالث إلى المباحث الثلاثة الآتية كما يلي:

– المبحث الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية

حيث يتطرق المبحث الاول الى الخدمات المصرفية الالكترونية المتوفرة لدى البنوك محل الدراسة، وكذلك الى القوانين المسيرة للعمل الالكتروني المصرفي وكذلك الى تاريخ النظام المصرفي الجزائري والى تاريخ الصيرفة الالكترونية في الجزائر

– المبحث الثاني: إجراء الدراسة الميدانية.

فيتطرق إلى استعراض الدراسة الميدانية من كافة جوانبها، في حين ان المبحث الثالث

فيتطرق إلى تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

– المبحث الثالث: تحليل الدراسة الاستبائية

يتضمن تحليل مخرجات الاستبيان وتحليلها وفق طرق التحليل الإحصائي المعتمدة

على من خلال اختبار الصدق الداخلي وثبات الاستبيان وكذا تحليل الارتباط واختبار فرضيات الدراسة.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

يعتبر أول ظهور لأول خدمة إلكترونية بنكية في الجزائر سنة 1988 من خلال تجربة بنك القرض الشعبي الوطني (CPA)، وبعدها توالى التجارب في تبني مختلف أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: تاريخ الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

تم تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري تدريجياً، وتماشياً مع مواكبة التحولات الاقتصادية العالمية وحتى الداخلية، نظراً لمرور النظام البنكي بعدد مراحل الإصلاح التي من شأنها تنظيم عمل مؤسساته وكذا الرقي به نحو تطلعات سياسة الحكومة.

الفرع الأول: تاريخ النظام البنكي الجزائري

قد مر النظام البنكي الجزائري بعدد المراحل والإصلاحات خاصة بعد التحول من الاقتصاد الموجه نحو اقتصاد السوق. وفيما يلي أهم المراحل والإصلاحات التي جرت عليه:

1. النظام المصرفي الجزائري قبل صدور القانون 90-10:

مر الجهاز المصرفي بعدة إصلاحات غداة الاستقلال، حيث أنشئ على أنقاض البنوك الفرنسية التي أمت سنة 1966. ومن أهم هذه الإصلاحات سنة 1971 الذي المسير لسياسة المخططات الاقتصادية، يليه إصلاح سنة 1986 بعد الأزمة المالية العالمية نتيجة انهيار أسعار النفط، ثم إصلاحات 1988 التي طبقت ما يسمى باستقلالية المؤسسات العمومية الاقتصادية، يليه أهم إصلاح ألا وهو سنة 1990 الذي يسمى بقانون النقد والقرض.¹

2. النظام المصرفي في ظل صدور القانون 90-10:

حيث يعتبر هذا القانون الذي أصدر في 14 أبريل 1990 منعرجاً هاماً وحاسماً في مسار الإصلاحات المالية والنقدية في الجزائر، والذي حاولت من خلاله السلطات الجزائرية

¹ سليمان ناصر، آدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، أي دور لبنك الجزائر؟، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 02، المجلد 02، 2015، ص 14.

تعويض القصور في الإصلاحات السابقة، وتنسيق النظام المصرفي تماشياً مع سياسة التحول إلى اقتصاد السوق الحر، وأهم ما تضمنه هذا القانون تعزيز أكبر لاستقلالية البنك المركزي والذي أصبح يسمى "بنك الجزائر"، وتعديل مهام البنوك لزيادة فعاليتها في النشاط الاقتصادي بعد منحها الشمولية في العمل المصرفي، وكذا فتح الاستثمار في السوق المصرفية الجزائرية أمام القطاع الخاص والأجنبي.¹

3. التعديلات على قانون النقد والقرض:

3.1. تعديل 01-01:

إن أهم ما تطرق إليه هذا التعديل بالنقاط الآتية:²

- الفصل بين مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض، حيث أصبحت مسؤولية توجيه وإدارة البنك من مهام مجلس الإدارة، بينما مجلس النقد والقرض أصبح هيئة مستقلة تقوم بدور السلطة النقدية فقط دعماً لإستقلالية السياسة النقدية؛
- إعادة تنظيم صلاحيات ومسؤوليات محافظ بنك الجزائر، حيث تم الحد من صلاحياته، وأصبح تعيينه وتعيين نواب المحافظ يخضع لإرادة رئيس الدولة، بدلاً من مدة تعيين محددة بخمس سنوات؛
- تحسين آليات التشاور بين البنك المركزي والحكومة في المسائل المالية والاقتصادية؛
- الهدف من التعديل كان تحقيق انسجام أكبر بين السلطة التنفيذية ومحافظ البنك المركزي، ووضع حد للتدخلات الإدارية في القطاع المالي والمصرفي، وإعادة الاعتبار لدور البنك المركزي في تسيير النقد والقرض، مع التركيز على استقرار التوازنات النقدية وتقليل الاعتماد على تمويل الخزينة.

¹ المرجع نفسه.

² الامر 01-01، المؤرخ في 27 فبراير 2001، المعدل والمتمم للأمر 90-10 المؤرخ في 14 أبريل 1995.

2.3. تعديل 03-11:

- جاء هذا التعديل بعد القضايا الجديدة والازمات التي طالت بعض البنوك الخاصة آنذاك، وأهم النقاط التي جاء بها هذا التعديل ما يلي:¹
- التأكيد هذا التعديل على ممارسة بنك الجزائر لصلاحياته بشكل أفضل؛
 - حيث تم الفصل بين صلاحيات مجلس إدارة بنك الجزائر وصلاحيات مجلس النقد والقرض وتوسيع صلاحيات هذا الأخير؛
 - إضافة أمانة الهيئة المصرفية تعزيزا لاستقلاليتها وتفعيلا لدورها في مراقبة أنشطة البنوك؛
 - إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لتسيير الموجودات الخارجية والدين الخارجي تأكيدا على تقوية الاتصال والتشاور بين بنك الجزائر والحكومة في الجوانب المالية؛
 - إعادة صياغة القانون بعد الأزمات التي طالت بعض البنوك الخاصة (مثل بنك الخليفة وبنك الصناعة والتجارة الجزائري) بهدف معالجة ضعف آليات الرقابة والتحكم من طرف البنك المركزي؛
 - تقوية تدخل الدولة في المنظومة المصرفية وضبط العلاقة بين البنك المركزي والسلطات الحكومية؛
 - تحسين شروط إعداد التقارير الاقتصادية والمالية وإثراء محتواها لتعزيز الشفافية والتنسيق بين البنك المركزي والحكومة.

3.3. تعديل 10-04:

أهم ما جاء به تعديل 2010 تتمثل في النقاط الآتية:²

- توسيع صلاحيات بنك الجزائر ليشمل أيضا هدف تحقيق استقرار الأسعار كجزء من أهداف السياسة النقدية، بالإضافة إلى تنظيم الحركة النقد داخل البلد، توجيه ومراقبة توزيع القروض

¹ الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 سبتمبر 2003، المتعلق بتنظيم مجال النقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 52.

² الامر 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010 والمعدل والمتمم للأمر 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 50.

وتنظيم السيولة، والإشراف على التعهدات المالية الخارجية وسوق الصرف، ضمان سلامة النظام المصرفي وصلابته؛

– إضافة خدمات مالية جديدة ضمن محفظة البنوك والمؤسسات المالية، مثل الاستشارة، التسيير المالي، الهندسة المالية، وكل الخدمات التي تسهل إنشاء المؤسسات والتجهيزات وتمييتها؛

– تعزيز الرقابة البنكية وتنظيم حرية النفاذ إلى الأنشطة البنكية، التأكيد على دور النظام النقدي العام في أداء الاقتصاد الوطني والحفاظ على التوازنات الداخلية الكلية.

4.3. تعديل 2017:

جاء هذا التعديل بنقاط عديدة لعل أهمها ما يلي:¹

– إعادة تنظيم وتوسيع تركيبة كل من مجلس إدارة بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض، وتوسيع صلاحيات هذا الأخير، وذلك لمواكبة التحولات في البيئة المصرفية، على غرار اعتماد البنوك الاستثمارية، البنوك الرقمية، مقدمي خدمات الدفع، والوسطاء المستقلين، بالإضافة إلى الترخيص بفتح مكاتب الصرف؛

– إعادة اعتماد نظام العهدة لمدة أربع سنوات قابلة للتجديد مرة واحدة لمحافظ بنك الجزائر ونوابه، وذلك بغية تعزيز الاستقرار في التسيير ومصداقية واستقلالية البنك المركزي؛

– إدخال آليات جديدة للسياسة النقدية تسمح بتكيفها مع خصوصيات العمليات البنكية، لا سيما الصيرفة الإسلامية والتمويل الأخضر، لتعزيز نجاعة السياسة النقدية؛

– إنشاء إطار قانوني لممارسة النشاط المتعلق بالصيرفة الإسلامية، بما يسمح بوجود بنوك ومؤسسات مالية تمارس عمليات الصيرفة الإسلامية؛

¹ الامر القانون رقم 17-10 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017، يتم الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت 2003،

الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية، العدد 57.

- جعل اللجنة المصرفية السلطة الإشرافية الوحيدة المخولة للفصل في مخالفات القانون، خصوصاً المتعلقة بالمخاطر الائتمانية وأعمال التسيير المترتبة عنها، مع تحديد إمكانية الطعن في قراراتها أمام المحكمة الإدارية للاستئناف؛
 - تفعيل آليات المتابعة والمراقبة عبر إنشاء لجان جديدة مثل لجنة الاستقرار المالي المكلفة بالمراقبة الاحترازية وإدارة الأزمات، ولجان وطنية للدفع تهدف إلى تطوير وسائل الدفع وتعزيز الشمول المالي؛
 - تأطير مواكبة التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي من خلال إدخال العملة الرقمية للبنك المركزي ("الدينار الرقمي الجزائري") التي يصدرها ويديرها بنك الجزائر؛
 - تأطير الطابع اللامادي في التبادلات مع البنوك ومقدمي خدمات الدفع؛
 - توسيع مهمة بنك الجزائر في أمن ومراقبة أنظمة الدفع، بما يشمل نظم المقاصة والتسوية وتسليم الأدوات المالية؛
 - السماح بإنشاء بنوك رقمية وهيئات مقدمي خدمات الدفع (PSP) بصيغ قانونية متعددة؛
 - ملاءمة بعض الأحكام مع قوانين المالية المتعلقة بالقطاع المصرفي، مثل إلغاء قاعدة 49/51 وحق الشفعة، مما يسهل مشاركة القطاع الخاص في رأس مال البنوك؛
- 5.3. تعديل 2023:**

جاء هذا التعديل لتحقيق جملة من الأهداف¹:

- استجابة للتحويلات الإقتصادية والمالية العالمية، ومواجهة التحديات التقنية والتكنولوجية في الميدان المصرفي؛
- إصلاح نظام الصرف من خلال الترخيص لمكاتب الصرف؛
- العمل على تعزيز الحوكمة في الكل الهيئات المشكلة للنظام النقدي والمصرفي في الجزائر؛
- العمل على زيادة تحفيز تمويل الاقتصاد الوطني؛

¹ رنان مختار، الجيل الثالث من الإصلاحات النقدية والمصرفية في الجزائر قراءة في مضمون القانون 09-23، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، العدد 01، المجلد 06، 2023، صفحة 287.

- زيادة إلزام البنوك والمؤسسات المالية بوضع قواعد داخلية قوية للحوكمة؛
- العمل على إعداد استراتيجية وطنية لتطوير وسائل الدفع الكتابية لتعزيز المعاملات المصرفية والشمول المالي؛
- إدراج أدوات جديدة للسياسة النقدية لزيادة فعاليتها؛
- إضفاء الطابع القانوني لعمليات الصيرفة الإسلامية، مع توفير كل متطلبات نجاحها من الهيئة الشرعية إلى تكيف القوانين الملائمة لمنتجاتها.

الفرع الثاني: تاريخ إدماج الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام البنكي الجزائري

أبرز محطات الصيرفة الالكترونية في الجزائر:¹

- 1989: طرح بطاقة السحب الخاصة بموزعات الالية للنقود DAB من القرض الشعبي الجزائري.
- 1991: بدء استعمال الجزائر لنظام سويفت (SWIFT)
- 1992: وضع برمجية logiciel SYBV لتسيير القروض، عمليات الصندوق الفحص عن بعد الحسابات الزبائن وادخال اعلام الالي على جميع عملية التجارة الخارجية، وادخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات؛
- 1995: انشاء شركة النقد الالي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)؛
- 1996: إنشاء شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوك الجزائرية (RMI)؛
- 1997: اعداد شبكة تقنية الكترونية بين المصارف الجزائرية تمكن من سحب الاموال من الموزع الآلي محليا؛
- 2002: الانطلاق الرسمي لنظام الدفع بين البنوك تحت إدارة شركة النقد الالي والعلاقات التلقائية (SATIM)؛

¹ بوحاي حيات، مجاني غنية، اتجاهات تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر، العدد 01، المجلد 08، 2023، 431/430.

- 2003: إبرام عقد بين شركة SATIM والشركة الفرنسية data systems ingenico لتعميم نظام النقل الإلكتروني؛
- 2004: إصدار بطاقات الدفع منها بطاقات الدفع الدولي؛
- 2006: تشغيل نظام الجزائر للمقاصة ما بين المصرفية البنوك (ATCI) ونظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة (ARTS).
- 2008: إطلاق البطاقة الإلكترونية الذكية من شركة HB technology الجزائرية؛
- 2010: حصلت شركة SATIM على الاعتماد من طرف شركة فيزا العالمية وأصبحت بموجبة عضوا في شبكة بطاقة الدفع الدولية فيزا؛
- 2014: انشاء تجمع النقد الآلي GieMonetique؛
- 2016: إطلاق خدمة الدفع الإلكتروني؛
- 2018: أطلق بنك نتيكسيس الجزائر أول بنك محمول "banxy"؛
- 2020: انضمام بريد الجزائر للشبكة البيبنكية.

المطلب الثاني: قانون تنظيم العمل المصرفي الإلكتروني

يتطرق هذا المطلب إلى قوانين تنظيم الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تأديتها، وكذلك إلى المؤسسات المسيرة للنقد المالي في القطاع المصرفي الجزائري.

الفرع الأول: تأدية الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. الإثبات الإلكتروني:

طبقا لنص المادة 323 مكرر مدني الجزائري: " ينتج الإثبات بالكتابة من تسلسل حروف أو أوصاف أو أرقام أو أية علامات أو رموز ذات معنى مفهوم، مهما كانت الوسيلة التي تتضمنها، وكذا طرق إرسالها."

المادة 323 مكرر 1: "يعتبر الاثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالأثبات في الشكل على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها.¹"

2. التوقيع الإلكتروني:

نصت المادة 323 مكرر من يعتبر الإثبات بالكتابة في الشكل الإلكتروني كالأثبات بالكتابة على الورق، بشرط إمكانية التأكد من هوية الشخص الذي أصدرها وأن تكون معدة ومحفوظة في ظروف تضمن سلامتها.²

وعليه من خلال المادة أعلاه نجد أن المشرع قد اعترف بالتوقيع الإلكتروني والثقة الكافية فيه وفي تأدية وظائف التوقيع.

3. التوثيق الإلكتروني:

العقد بمفهوم القانون 04-02 المؤرخ في 23/06/2004 المحدد للقواعد المطبقة على الممارسات التجارية ويتم إبرامه عن بعد دون الحضور الفعلي والتزام الأطراف باللجوء حصريا لتقنية الاتصال الإلكتروني.³

الفرع الثاني: مؤسسات تسيير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

منذ دخول إنتاج وتداول الخدمات المصرفية الإلكترونية أو ما يسمى بخدمات الصيرفة الإلكترونية، تم إنشاء عديد المؤسسات والهيئات لغرض تسيير هذه الخدمات على المستوى الكلي الوطني ودعم تحقيقها لأهدافها. ومن بين هذه الهيئات نجد:

¹ الأمر رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 هـ الموافق 20 يونيو 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ الموافق 26 سبتمبر 1975.

² الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 07-06 المؤرخ في 25 يونيو 2007.

³ المادة 06 من قانون 18-05 التجارة الإلكترونية، 24 شعبان 1439 هـ الموافق 10 مايو 2018، الجريدة الرسمية رقم 28، المنشورة في 07 جوان 2018.

1. شركة النقد المالي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM):

تم إنشاء شركة النقد المالي والعلاقات التلقائية بين البنوك سنة 1995 بمبادرة من المجتمع المصرفي، وهي شركة تابعة لـ 07 بنوك جزائرية وهي BEA، BDL، BADR، BNA، CPA، CNEP، ALBARAKA ومؤسسة التأمين CNMA. وهو مشغل الدفع الإلكتروني بين البنوك في الجزائر للبطاقات المحلية والدولية، ويعمل كأحد الأدوات التقنية التي تدعم برنامج تطوير وتحديث البنوك وخاصة تعزيز وسائل الدفع بالبطاقات.

تضم شركة SATIM 19 عضواً في شبكتها للدفع الإلكتروني بين البنوك، والتي تتكون من 18 بنكاً بما في ذلك 7 بنوك عامة و11 بنكاً خاصاً بالإضافة إلى بريد الجزائر. شهدت شركة ساتيم تطوراً كبيراً ونمواً مستداماً في خدماتها خلال السنوات الأخيرة. حتى الآن، تم ربط أكثر من 1350 جهاز صراف آلي و51 ألف محطة دفع إلكترونية بخوادمها، بالإضافة إلى أكثر من 500 موقع إلكتروني تجاري عامل على منصتها. ويعود هذا النمو بشكل رئيسي إلى تأثير بطاقة CIB على العادات الشرائية للمواطنين الجزائريين.¹

2. شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية (AEBS):²

أنشئت شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية سنة 2004 نتيجة اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية (Diagram E-Banking) الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاثة (03) مؤسسات جزائرية هي (MagactMultimédia) و (Soft Engineering) مركز البحث في الإعلام العلمي والتقني (CERIST) لتنشأ شركة مختلطة تقدم خدمات متعلقة بالمصارف عن بعد، وتمثلت أهم أهدافها في:

– اقتراح برمجيات لتقديم خدمات عن بعد لتلبية حاجيات المؤسسة المالية؛

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.satim.dz/index.php/fr/satim/qui-sommes-nous> : اطلع عليه يوم 2025/04/07 على الساعة 20:33.

² صبرين والي، عبد القادر سبتي، رقابة الصيرفة الإلكترونية وفقاً للقانون البنكي الجزائري، مجلة الدراسات القانونية، العدد 02، المجلد 09، 2023، ص 685.

- تأمين تبادل المعلومات والبيانات بين جميع البنوك والمؤسسات المالية؛
 - السماح لزبائنها باكتساب نظام معلومات ممتد لمجالات عديدة، بما يتوافق مع احتياج كل واحد منهم؛
 - تزويد العملاء بكل تطور تكنولوجي ووظيفي يعرفه القطاع المصرفي.
- 3. الشبكة النقدية بين البنوك (INTERBANCAIRE MONETIQUE RESEAU) (RMI):**

بدأت العمل سنة 1994، وهي تغطي الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزعات الآلية للأوراق النقدية.¹

المطلب الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية

1. بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

يتم التطرق إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وإلى خدماته الإلكترونية:

1.1. تعريف بالبنك:

بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية تم إنشاؤها يوم 13 مارس 1982 تحت الاطار القانوني مؤسسة ذات أسهم تشغل منذ 41 عام.

يهدف بنك الفلاحة والتنمية الريفية على ترقية القطاع الفلاحي، التنمية الريفية، قطاع الأغذية الزراعية، الصيد البحري وتربية المائيات بالجزائر عبر تقديم باقة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية والرقمية لدعم ومرافقة عملائنا في تحسين وتطوير نشاطهم.

من أجل تحقيق هذه الغاية يجند بنك الفلاحة والتنمية الريفية تحت تصرف عملائه 340 وكالة تتضمن 8000 موظف موزعين عبر التراب الوطني يضمون لكم عن طريق النظام المعلوماتي الجديد خدمة أمنة وسريعة.

¹ هدى كرماني، عصرنة أنظمة الدفع في الجزائر: دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة، العدد 02، المجلد 12، 2019، ص 500.

2.1. الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

تنقسم الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في البطاقات البنكية والموقع الالكتروني كما يلي:

1.2.1 البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR):

تنقسم البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى ما يلي:

1.1.2.1. البطاقة CIB:

والتي تشمل ما يلي:

1.1.1.2.1 البطاقة CIB الكلاسيكية:

ترتبط بطاقة CIB الكلاسيكية بحسابات الزبائن وهي بطاقة بين البنوك بفترة صلاحية تصل الى ثلاث سنوات وهي صالحة فقط في الجزائر. تتيح للزبائن إجراء المدفوعات والسحوبات بأمان على مدار الساعة طوال أيام الاسبوع.

حيث تتيح بطاقة CIB الكلاسيكية المزايا الآتية:

- إجراء المدفوعات عبر نظام التحويل الالكتروني للأموال للتجار؛
- الدفع عبر الانترنت؛
- السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك BADR والمرافق المماثلة؛
- التحقق من رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي لشبكة ATM التابعة لـ BADR.

2.1.1.2.1 البطاقة CIB الذهبية:

هي بطاقة المرتبطة بحساب الزبون، وهي بطاقة بين البنوك الذين يتجاوز دخلهم 100,000 دينار جزائري مع حد سحب كبير صالح ثلاث سنوات وفي الجزائر وهي تسمح لهم بإجراء المدفوعات والسحوبات بأمان على مدار الساعة طوال أيام الاسبوع.

2.1.2.1. بطاقة ماستر كارد:

يقدم بنك بدر لزبائنه بطاقة ماستر كارد العالمية المصممة لتوفر لك أعلى مستوى من الراحة والثقة والأمان.

1.2.1.2.1 بطاقة ماستر كارد التقليدية:

حيث تتيح لهم المزايا الآتية:

- السحب من أجهزة الصراف الآلي في الخارج التي تحمل شعار ماستر كارد؛
- الدفع مقابل مشتريات السلع أو الخدمات عن طريق البطاقة على نظام التحويل الإلكتروني للأموال التي تحمل شعار ماستر كارد؛
- الدفع عبر الإنترنت على الإنترنت على مواقع آمنة تحمل شعار ماستر كارد.

2.2.1.2.1 بطاقة ماستر كارد تيتانيوم:

إنفاق متحكم به لحسابات الزبائن مما يسمح لهم بإدارة ميزانيتهم بدقة وخالية من المخاطر.

- قبول عالمي عبر ملايين نقاط البيع؛
- تغطية واسعة جدًا لأجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء العالم؛
- الانفتاح على التجارة الإلكترونية: عبر الإنترنت أو من خلال تطبيق؛
- الوصول الدائم والأمن إلى أموال الزبائن دوليًا على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع؛
- حماية لمدفوعات الزبائن عبر الإنترنت
- تم ضمان الأمان بفضل تقنية بطاقة الشريحة EMV.

2.2.1 الموقع الإلكتروني:

تتوفر هذه الخدمة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر منصة الويب وكذلك على تطبيق المتوفر للتنزيل مجانًا على متجر Play store و App store.

الميزات التي تتيحها هذه الخدمة:

- عرض أرصدة الحسابات وسجلاتها على مدى فترة 3 أشهر؛

- استشارة حركات الحساب؛
- البحث عن المعاملات التي أجريت على الحساب؛
- تنزيل وتحرير كشوفات الحسابات لمدة عام واحد بتنسيقات مختلفة؛
- تحرير بيانات الهوية المصرفية (RIB)؛
- الوصول إلى معلومات البطاقة والمعاملات النقدية (طلب البطاقات وحظرها، وطلبات دفتر الشيكات، وما إلى ذلك)؛
- إمكانية إجراء تحويلات لمرة واحدة بين الحسابات التابعة لنفس العميل؛
- التحويلات للمستفيدين المقيمين في وكالات بدر والمؤسسات الأخرى؛
- متعددة EDI* عمليات نقل.

2. بنك التنمية المحلية (BDL):

يمكن تعريف بنك التنمية المحلية وإلى خدماته الإلكترونية:

1.1. تعريف بنك التنمية المحلية (BDL):

بنك التنمية المحلية باختصار هو بنك عمومي برأس مال يصل إلى 36 مليون دينار جزائري، يملك بنك التنمية المحلية شبكة تتكون من 155 وكالة منتشرة على مستوى التراب الوطني، بما في ذلك 147 وكالة مكلفة بتسيير العمليات البنكية التي وضعت تحت مسؤولياتها و06 وكالات مختصة في منح قروض الرهن، وهو النشاط الذي ينفرد به بنك التنمية المحلية وتميزه عن باقي البنوك.

بنك التنمية المحلية هو بنك المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة والتجارة في مناطق أوسع، ثم بنك المهن الحرة والأفراد والعائلات.

يسعى بنك التنمية المحلية إلى تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات ذات التنوع من خلال المشاركة في جميع الإجراءات التي هيئات دعم المشاريع الاستثمارية، بحيث يكون بنك التنمية المحلية

* Échange de données informatisé

على استعداد لتلبية الاحتياجات التمويلية للأفراد من جهة أخرى عن طريق دعم ومرافقة أصحاب مشاريع الترقية العقارية، وكذلك الأشخاص الذين يرغبون في شراء سكنات.¹

2.2. الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك التنمية المحلية (BDL):

تنقسم الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك التنمية المحلية في البطاقات البنكية، الموقع الإلكتروني والتطبيق الإلكتروني كما يلي:

1.2.2. البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية (BDL):

تنقسم البطاقات الإلكترونية لبنك التنمية المحلية إلى ما يلي:

1.1.2.2. البطاقات الإلكترونية:

تنقسم البطاقات البنكية لبنك التنمية المحلية (BDL) إلى ما يلي:

1.1.1.2.2. بطاقة CIB:²

1.1.1.1.2.2. تقديم بطاقة CIB:

بطاقة CIB هي بطاقة بين البنوك، مرتبطة مباشرة بحسابات الزبائن، تتيح لهم تنفيذ معاملاتهم اليومية بأمان على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. وهي على نوعين بطاقة CIB الذهبية؛ بطاقة CIB الكلاسيكية. وتمنح لكل شخص بالغ، وتمنح لمدة 4 سنوات قابلة للتجديد تلقائياً.

2.1.1.1.2.2. العمليات على بطاقة CIB:

- الدفع عن طريق التحويلات المالية الإلكترونية من البنوك و بريد الجزائر؛
- الدفع عبر الإنترنت؛
- السحب من أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر؛
- التحقق من رصيدك في أجهزة الصراف الآلي البنكية و بريد الجزائر؛

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html> ، تم الاطلاع عليه في 03/21 مارس 2025 على الساعة 16:48.

² انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/carte-cib> تم الاطلاع عليه في 2025/03/23 على الساعة 21:17.

– إمكانية متابعة المعاملات عبر الإنترنت من خلال عرض الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من بنك لبنان.

3.1.1.1.2.2. حدود الاستخدام:

– بالنسبة لبطاقة CIB BDL GOLD يبلغ حد السحب: 100,000.00 دج / أسبوعيا، وسقف الدفع للدفع عبر الإنترنت/TPE: 200,000.00 دج/ أسبوعيا، أما الحد الأقصى لجميع المعاملات: 300,000.00 دج / أسبوعيا.

– بالنسبة لبطاقة CIB BDL الكلاسيكية فيبلغ سقف السحب: 50,000.00 دج / أسبوعيا، وسقف الدفع للدفع عبر الإنترنت/TPE: 100,000.00 دج/ أسبوعيا، في حين يبلغ الحد الأقصى لجميع المعاملات: 150,000.00 دج / أسبوعيا.

2.1.1.2.2. البطاقة المؤسسية:¹

1.2.1.1.2.2. تقديم البطاقة المؤسسية:

البطاقة المؤسسية هي بطاقة مخصصة للمحترفين والشركات لتغطية نفقات مهامهم المختلفة. تكون البطاقة المؤسسية صالحة لمدة أربع (04) سنوات، قابلة للتجديد بموجب اتفاق ضمني. وصالحة للاستخدام 7/24؛

2.2.1.1.2.2. أنواع البطاقات المتوفرة:

– البطاقة الفضية للشركات؛

– البطاقة الذهبية للشركات

3.2.1.1.2.2. العمليات على البطاقة المؤسسية:

تسمح البطاقة المؤسسية للزبائن بـ:

– إجراء المدفوعات على نظام التحويل الإلكتروني للأموال؛

– الدفع عبر الإنترنت؛

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/carte-corporate/> ، تم الاطلاع عليه في 2025/03/23 تم الاطلاع عليه في 21:36.

– عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي؛

– تتبع جميع العمليات عبر DIGITBDL.

4.2.1.1.2.2. حدود الاستخدام:

حدود الاستخدام موضحة في الشكل الآتي:

الجدول (03-01): حدود الاستخدام في البطاقة المؤسسية لبنك التنمية المحلية

نوع البطاقة	البطاقة الفضية للشركات	البطاقة الذهبية للشركات
حد السحب	50,000.00 دج / شهريا.	100,000.00 دج / شهريا.
سقف الدفع عبر الانترنت	500,000.00 دج / شهريا	20,000,000.00 دج / شهريا.
الحد الأقصى لجميع المعاملات	500,000.00 دج / شهريا.	20,000,000.00 دج / شهريا.

2.1.2.2. بطاقة فيزا مصرف لبنان:¹

1.2.1.2.2 تقديم بطاقة فيزا مصرف لبنان:

بطاقة فيزا بنك لبنان هي بطاقة سحب ودفع دولية، مخصصة باسم حاملها، ويتم إصدارها لأي مواطن جزائري فتح حساب لدى بنك لبنان. وهي بطاقة مخصصة للأفراد الذين يرغبون في السفر وإجراء المدفوعات بالعملة الأجنبية في الخارج للتجار أو على الإنترنت، بالإضافة إلى عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي في الخارج.

2.2.1.2.2 العمليات على بطاقة فيزا مصرف لبنان:

- مدفوعات آمنة على مواقع التحويل الإلكتروني للأموال والمواقع الإلكترونية الأجنبية؛
- تتبع المعاملات في الوقت الحقيقي عبر تطبيق DIGITBDL؛
- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي في الخارج؛
- المساعدة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع في حالة فقدان البطاقة أو سرقتها، من خلال الإتصال بخدمة العملاء على الرقم 00 48 99 021؛

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/carte-visa/> تم الاطلاع عليه في 2025/03/24 على الساعة

3.2.1.2.2 الأنواع والحدود والصلاحية وتكاليف الاستحواذ:

– بطاقة فيزا BDL الكلاسيكية تتيح سقوفاً تصل إلى 500 يورو في الأسبوع، صالحة لمدة عامين. بتكلفة (2000 دينار جزائري/سنة) بدون ضريبة.

– بطاقة فيزا BDL الذهبية يقدم سقوفاً تصل إلى 5000 يورو في الأسبوع، صالحة لمدة عامين. يتم تقديم هذه البطاقة بسعر 10000 دج (5000 دج / سنة) بدون ضريبة.

3.1.2.2. بطاقة ماستر كارد (BDL):¹

1.3.1.2.2 تقديم بطاقة ماستر كارد (BDL):

تعتبر بطاقة ماستر كارد BDL، المرتبطة بحسابات الزبائن بالعملة الأجنبية، وهي بطاقة دولية تسمح لحاملها بإجراء المدفوعات في الخارج، 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، بغض النظر عن عملة المعاملة، على محطات الدفع الإلكترونية TPE مع التجار أو على الإنترنت مع مواقع التجار، بالإضافة إلى عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي. وهي متاحة لأي فرد بالغ لديه حساب بالعملة الأجنبية وهي على بطاقة ماستر كارد تيتانيوم من بنك لبنان، بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم من بنك لبنان.

2.3.1.2.2 العمليات على بطاقة ماستر كارد (BDL):

- المدفوعات على نظام التحويل الإلكتروني للأموال في الخارج؛
- المدفوعات عبر الإنترنت إلى مواقع التجار في الخارج؛
- سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي في الخارج.

3.3.1.2.2 حدود الدفع:

- ماستر كارد تيتانيوم: 5000 يورو/أسبوع؛
- ماستر كارد بلاتينيوم: ما يصل إلى 8000 يورو/أسبوع.

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/mastercard/> تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/18 على

4.3.1.2.2 سقف السحب:

– ماستركارد تيتانيوم: 1000 يورو/أسبوع؛

– ماستركارد بلاتينيوم: 1500 يورو/أسبوع.

2.2.2 الموقع الإلكتروني DIGITBDL¹:

1.2.2.2 تقديم الموقع الإلكتروني DIGITBDL:

هو اشتراك يسمح لك بالوصول إلى حسابك البنكي عن بعد 7/24 بشكل آمن عن طريق اتصال بالإنترنت فقط، وذلك من خلال المنصة الآتية <https://ebanking.bdl.dz/customer/>، وذلك عبر إنشاء حساب إلكتروني خاص بكل زبون للولوج إليها.

2.2.2.2 العمليات على الموقع الإلكتروني لبنك التنمية المحلية:

– الاطلاع على الحسابات؛

– الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي؛

– تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية والإلكترونية؛

– تحميل سويقت وتقارير تنفيذ العمليات؛

– الدمج الإحصائي للحسابات؛

– طلب دفاتر الشيكات.

3.2.2 التطبيق الإلكتروني DIGITBDL²:

هو تطبيق يمكن استعماله بواسطة الهاتف الذكي موجه شخصيا إلى زبائن بنك التنمية المحلية، متوفر ويمكن الحصول عليه بعد تحميل التطبيق، هو متوفر بثلاث لغات وهي

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83>

، [/D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A](https://www.bdl.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A)

تم الاطلاع عليه في 2025/03/18 على الساعة 18:15

² انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bdl.dz/ar/digitbd/>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/17 على الساعة

العربية، الفرنسية والانجليزية. حيث يعتبر فضاء عمومي وخدمة موجهة الى كل الأشخاص الراغبين تثبيت التطبيق والاستفادة منه. حيث يشترط للحصول على المصادقة إدخال الرقم السري البنك الالكتروني e-Banking مع توفير الولوج لمجمل الخدمات.

حيث يمكن هذا التطبيق العملاء من تحويل الأموال، وإدارة القروض، وتتبع نشاطات التمويل التجاري وغيرها من الكثير من الخدمات.

3. البنك الخارجي الجزائري (BEA):

يمكن تعريف بنك الجزائر الخارجي وإلى خدماته الإلكترونية:

1.3. تعريف بنك الجزائر الخارجي (BEA):

بنك الجزائر الخارجي BEA بنك عمومي أنشئ سنة 1967 وفقاً للأمر 67/204، المقر الاجتماعي للبنك 11 نهج العقيد عمروش الجزائر، يبلغ رأس المال الاجتماعي له 150 مليار دج. لكن حسب آخر الإحصائيات، رفع مجلس إدارة البنك رأس المال الاجتماعي إلى 230 مليار دج بما يتوافق مع الإستراتيجية التوسعية للبنك بعد الترخيص من مجلس النقد والقروض 14، تعد شركة ذات أسهم، تتمحور نشاطاته في تمويل المؤسسات منها ما يشغل الطاقة والنقل وخدمات البناء.

أما فيما يتعلق بالاستراتيجية التوسعية لبنك BEA، فإن ما يتصدره هو رفع رأس المال الاجتماعي من 150 مليار دولار إلى 230 مليار دولار بعد جلسة التداول في 9 يوليو 2018، وهذا التطور سيسمح للبنك بتوسيع نطاق نشاطاته في الخارج ودعمه للتمويل والتمويل منها. حيث يهدف البنك إلى إعادة الكشف الخارجي وهو ما يتطلب سقفاً معتبراً من الأموال، ويبدأ في إجراء رفع رأس المال خطوة نهائية لتفعيل مسار فتح وكالات البنك في الخارج إلى جانب تمويل القروض الموجهة للاقتصاد، كما سيسمح بدعم موقع المؤسسة المصرفية على المستوى العربي والإفريقي، إذ يرتقي البنك من المرتبة العاشرة إلى السابعة في ترتيب أهم

البنوك في القارة الإفريقية، ولولوج السوق الدولية قام البنك بفتح أول وكالة وهي في باريس فرنسا.¹

2.3. الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الجزائر الخارجي (BEA):

والتي تتمثل في البطاقات الالكترونية والتطبيق الالكتروني:

3.3. البطاقات الالكترونية:²

بالبطاقات البنكية المتوفرة على مستوى بنك الجزائر الخارجي تتمثل في:

– بطاقة CIB؛

– بطاقة الدفع.

أما البطاقات الدولية فتتمثل في باقة ماستر كارد:

– بطاقات ماستر كارد؛

– بطاقة ماستر كارد كلاسيكية؛

– بطاقة ماستر كارد الدفع المسبق؛

– بطاقات ماستر كارد بلاتينيوم؛

– بطاقات ماستر كارد العمل؛

– بطاقات ماستر كارد العمل العالمية؛

– بطاقة ماستر كارد النخبة العالمية؛

– بطاقة أمريكيان إكسبرس الخضراء؛

– بطاقة أمريكيان إكسبرس الذهبية؛

– بطاقات أمريكيان إكسبرس بلاتينيوم.

¹ يوسف بلمهدي، عادل علام، أمينة خليفي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة تقييمية

للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري-Bea ، العدد 01، المجلد 03، 2018، ص 24-25.

² انظر الموقع الالكتروني: <https://www.bea.dz/monetique> ، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/18 على

الساعة 16:22.

4.3. تطبيق BEA MOBILE¹:

هو تطبيق إلكتروني يسمح للزبائن بالاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية فقط من خلال تحميله على الهاتف الذكي، حيث يتيح للزبائن تتبع وإدارة حساباتهم في أي وقت وأي مكان، وإتمام المعاملات المصرفية وفقا لمعايير أمان عالية.

4. بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA):

يمكن تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وإلى خدماته الإلكترونية:

1.4. تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA):

تأسس بنك القرض الشعبي الجزائري سنة 1966 وهو أحد البنوك التجارية الرئيسية في الجزائر، ويمتلك الدولة أغلبية رأس ماله ويبلغ حاليا 200 مليار دينار. يعتمد CPA على تنوع عروضه المصرفية عبر جميع القطاعات: الأفراد والشركات والمهنيين. من أجل تلبية احتياجات عملائها بشكل فعال. يضم البنك 165 وكالة منتشرة على كامل التراب الوطني، كما يوجد لدى البنك 108 شباكًا مخصصًا للتمويل الإسلامي، بالإضافة إلى 22 مساحة رقمية

2.4. الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك القرض الشعبي الجزائري (CPA):

تتمثل خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) الإلكترونية فيما يلي:

1.2.4 البطاقات الإلكترونية:

والتي تنقسم إلى ما يلي:

1.1.2.4 بطاقة ما بين البنوك:

البطاقة البيبنكية هي بطاقة باسم صاحبها وهي آمنة وبخضم فوري تسمح للزبائن بدفع مقتنياتهم على مستوى منصات الدفع الإلكتروني (TPE) المثبتة لدى التجار، كما تسمح أيضًا بإجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي (DAB) المتصلة بشبكة الدفع

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.bea.dz/mobile>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/16 على الساعة

الإلكترونية بين البنوك. وكذلك عبر شبكة الإنترنت عن طريق خدمة (e-CP @)؛ تمتد صلاحيتها لمدة ثلاثة (3) سنوات، يكون تجديد بطاقة الدفع والسحب البيبنكية تلقائي، إلا في حالة إلغائها من طرف البنك كل طلب إلغاء يتم تقديمه شهرين قبل تاريخ انتهاء صلاحيته. وهي على نوعين البطاقة بين البنوك الكلاسيكية والبطاقة بين البنوك الذهبية.

2.1.2.4. بطاقة كوربوريت:1

هي بطاقة تمنح لكل شخص طبيعي (مؤهل أو مفوض) من قبل الشركة التي تمتلك الحساب المرتبطة به بالبطاقة، مزودة برمز سري للسحب والدفع وكلمة مرور للدفع عبر شبكة الانترنت، ويمكن أن تصدر عدة بطاقات حسب احتياجات المؤسسة لنفس الحساب، حيث تسمح بالدفع لدى التجار عبر (TPE) والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي.

3.1.2.4. بطاقة Cpaye+2:

بطاقة Cpaye+ هي بطاقة بنكية ذات خصم مؤجل، تسمح للزبائن بإجراء الدفع في المتجر وعبر الإنترنت. وهي موجهة لجميع الجزائريين المقيمين سواء كانوا أجراء أو متقاعدين ويستفيدون من دخل منتظم. مدة صلاحية البطاقة 03 سنوات قابلة للتجديد. وتجدد تلقائيا بعد انتهاء الصلاحية.

تتيح هذه البطاقة الدفع بكل سهولة لدى التجار المجهزين بأجهزة الدفع الإلكترونية (TPE) وعبر الإنترنت حتى لو لم تتوفر أموال كافية في رصيد حسابات الزبائن في حدود السقف المسموح به. كما تتيح أيضا الاطلاع على السقف الجاري من خلال منصة الصيرفة

¹ انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.cpa->

bank.dz/index.php/ar/%D9%85%D9%86%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-corporate، تم

الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/19 الساعة 11:08.

² انظر الموقع الإلكتروني: <https://www.cpa->

bank.dz/index.php/ar/%D9%85%D9%86%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%8A%D8%A9%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-cpaye، تم

الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/19 الساعة 14:53.

الإلكترونية (E-banking) المتاحة عبر الموقع الإلكتروني للبنك، الحصول على كشف عمليات الدفع المنجزة بواسطة بطاقة Cpaye+ عبر الإنترنت، عبر (E-banking).

2.2.4 بطاقة فيزا الكلاسيكية:

بطاقة CPA VISA Classic هي بطاقة اسمية آمنة بخضم فوري واستخدام دولي، مزودة بتقنية الاتصال عن بُعد. وهي وسيلة دفع تتيح الاستفادة من سحب الاموال 7/7 أيام و24/24 ساعة من جميع أجهزة الصراف الآلي وكذلك لدفع مقابل المشتريات والخدمات عبر الإنترنت أو على أجهزة الدفع الإلكتروني.

1.2.2.4 بطاقة فيزا الذهبية:

بطاقة CPA/VISA Gold هي بطاقة متعددة الاستخدامات والمعتمدة دوليًا ومجهزة بتقنية الاتصال اللاسلكي، وهي آمنة وشخصية بنظام السحب الفوري. تتيح عمليات الدفع عبر الإنترنت ومحمية بواسطة نظام الرمز السري لمرة واحدة (OTP).

3.2.4 بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم:

بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم Platinum Mastercard للقرض الشعبي الجزائري هي بطاقة دفع عالية الجودة مخصصة للأشخاص الطبيعيين الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة، بحد أدنى قدره 8000 يورو في رصيد حساباتهم. حيث تسمح بإجراء عمليات الدفع والسحب على المستوى الدولي وهي مجهزة أيضًا بتقنية "اللاتامسية".

تتيح بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم Mastercard Platinum لحاملها القيام بما يلي:

– السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي والشباك الآلي البنكي (DAB/GAB) التي تحمل شعار "ماستر كارد"؛

– دفع المقننات و/أو الخدمات عبر الإنترنت على مواقع التجارة الإلكترونية التي تقبل بطاقة ماستر كارد بلاتينيوم "Mastercard Platinum" للقرض الشعبي الجزائري كوسيلة للدفع؛

– الدفع للتجار أو مقدمي الخدمات المجهزين بأجهزة الدفع الإلكترونية التي تعرض علامة أو شعار "ماستر كارد".

4.2.4 الرسائل النصية القصيرة:

بفضل خدمة CPA Sms Cards يمكن للزبائن تلقي رسالة نصية قصيرة تنقل لكم كل عبر هواتفهم للمعلومات المتعلقة بالعمليات البنكية التي تم إجراؤها عن طريق بطاقتهم البنكية، هذه المعلومات تشمل كل العمليات البنكية التي تمت باستخدام البطاقة البيبنكية CIB من تاريخ، توقيت، نوع ومبلغ المعاملة البنكية، سواء تعلق الأمر بسحب على جهاز الصراف الآلي، الدفع باستخدام جهاز الدفع الإلكتروني والدفع الإلكتروني عن بعد، وكذلك بالرصيد المتبقي على بعد إجراء العملية.¹

5.2.4 تطبيق Mobile CPA:

تتيح خدمة Mobile CPA عبر الإنترنت للزبائن الاستفادة من مجموعة من الخدمات الإلكترونية ومتمثلة فيما يلي:

- الاطلاع على رصيد حسابات الزبائن (دينار، عملة صعبة، مدخرات) وكل العمليات السابقة؛
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري أو لدى البنوك الأخرى)؛
- طلب دفتر الشيكات؛
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني؛
- التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان؛
- تحديد موقع جميع وكالاتنا وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة؛
- مراقبة منحنى تطور رصيدك؛
- تحويل العملات؛

¹ الموقع الرسمي لبنك القرض الشعبي الجزائري، <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/19 على الساعة 16:01.

– تشخيص حساباتكم.

5. البنك الوطني الجزائري (BNA):

قبل عرض الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك الوطني الجزائري يتم عرض تقديم

له

1.5. تعريف البنك الوطني الجزائري (BNA):

تم إنشاء البنك الوطني الجزائري بتاريخ 13 جوان 1966، يمارس كافة نشاطات البنك الشاملة، تم إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال إنشاء بنك جديد متخصص (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) لتمويل وتطوير القطاع الفلاحي، وفي شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك من 14600 مليار دينار جزائري إلى 41600 مليار دينار جزائري. وفي جوان 2018 تم رفعه من جديد إلى 150000 مليار دينار جزائري.¹

2.5. الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك الوطني الجزائري (BNA):

1.2.5 البطاقات الالكترونية:

1.1.2.5 بطاقة BNA CIB:

هي بطاقة بين البنوك مرتبطة بحساب جاري. وتأتي في شكلين، اعتمادًا على دخل

حامل البطاقة: بطاقة CIB الكلاسيكية، بطاقة CIB الذهبية.

2.1.2.5 بطاقة BNA CIB PRÉPAYÉE:

بطاقة BNA CIB مدفوعة مسبقًا هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تمويلها عن

طريق التحويل من الحساب الرئيسي للعميل الفردي. يمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

¹ انظر الموقع الالكتروني: <https://www.bna.dz/ar/التعريف-بالبنك/>، تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/17 على

الساعة 14:55.

3.1.2.5. بطاقة النخبة:

هي بطاقة بين البنوك مرتبطة بالحساب الجاري، يأتي على شكلين: بطاقة النخبة (للأفراد)، بطاقة عمل النخبة (مخصصة للمحترفين والشركات). حيث تسمح لهم بإجراء عمليات السحب ودفع المشتريات والدفع عبر الإنترنت والتحويلات والتحويل. تتوفر ميزات أخرى من خلال أجهزة الصراف الآلي وأجهزة صرف النقود.

4.1.2.5. بطاقات التوفير:

بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مرتبطة بحسابات التوفير:

– حساب توفير مع أو بدون فوائد،

– حساب توفير جونيور "مستقبلي" بفائدة أو بدونها،

– حساب التوفير بلس.

5.1.2.5. بطاقة فيزا:

بطاقة VISA هي بطاقة سحب ودفع دولية، وهي بطاقة مخصصة للعملاء الأفراد الذين لديهم حساب عملة باليورو وحساب جاري بالدينار مفتوح في نفس فرع BNA، وهي تسمح لك بتنفيذ العمليات والخدمات المصرفية في أجهزة الصراف الآلي VISA وأجهزة الصراف الآلي (TPE)، وإجراء السحوبات النقدية، طلب الاستشارات، تغيير رمز PIN.

يشترط لمنح بطاقة BNA VISA ما يلي:

– أن يكون لديك رصيد دائم أدنى قدره ثمانية آلاف دينار (8000 DA) في حسابك الجاري بالدينار؛

– يجب أن يكون لديك رصيد دائم لا يقل عن مائة يورو (100 يورو) في حسابك الجاري؛

6.1.2.5. بطاقة "دفعة واحدة":

بطاقة "One Pay" CIB هي بطاقة سحب ودفع مؤجل، مخصصة لعملاء BNA الأفراد الذين لديهم حسابات جارية تقليدية. إنه يوفر مرونة كبيرة ويسمح بالتحكم الأمثل في المخاطر المالية.

تتيح هذه البطاقة المزايا الآتية:

- عرض الرصيد وآخر 10 معاملات.
- طباعة RIB.
- سحب نقدي، المدفوعات المختلفة والمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت.
- المدفوعات المؤجلة إلى تاريخ محدد.
- تتبع المعاملات والنفقات عبر تطبيق BNAtic.
- يتم خصم المدفوعات القريبة أو عبر الإنترنت التي تتم باستخدام بطاقة "One Pay" CIB مرة واحدة شهرياً في تاريخ ثابت.
- يحصل حامل بطاقة "One Pay" CIB المشتركة في خدمة بطاقة SMS على رسالة نصية قصيرة لكل عملية دفع تحتوي على مبلغ العملية.
- يمكن حيازة هذه البطاقة بالامتثال للشروط الآتية:
 - أن يكون زبونا في BNA؛
 - أن يكون الزبون ذو ملاءة مالية؛
 - أن يكون لديك دخل ثابت ومنتظم،
 - يجب على حامل بطاقة "One Pay" التأكد من توفر أموال كافية في تاريخ السحب وعدم وجود أي حوادث في حسابه الجاري التقليدي.
- والجدول الآتي يلخص ميزات وأهم الخصائص على البطاقات الالكترونية للبنك الوطني الجزائري:

الجدول (02-03): العمليات على البطاقات الالكترونية للبنك الوطني الجزائري وميزاتها

نوع البطاقة	العمليات عليها	فوائدها
BNA CIB	- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي في الجزائر؛ - الدفع عبر الإنترنت،	- بطاقة CIB مجانية تماماً وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،

<p>- يُبسط ويُؤمن عمليات الدفع والسحب،</p> <p>- إمكانية الحصول على الأموال على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر أجهزة الصراف الآلي ونقاط الدفع النقدي المحلية؛</p> <p>- مزيد من الأمان بفضل خدمة بطاقة الرسائل القصيرة؛</p> <p>- إشعار عبر الرسائل النصية القصيرة برصيد حسابك،</p> <p>- إشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة حول المعاملات التي تتم باستخدام بطاقتك في الوقت الفعلي.</p>	<p>- الدفع عن قرب على محطات الدفع الإلكتروني (TPE)،</p> <p>- التحقق من رصيد الحساب في أجهزة الصراف الآلي والدفع وإجراء التحويلات عبره؛</p>	
<p>- تتيح بطاقة BNA المدفوعة مسبقاً إدارة أفضل للنفقات،</p> <p>- يمكن للعميل الذي يطلب البطاقة المدفوعة مسبقاً منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مدفوعة مسبقاً لعشرة (10) أقارب مختلفين،</p> <p>- البطاقة المدفوعة مسبقاً مجانية تماماً وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.</p>	<p>- يتيح لك تنفيذ نفس العمليات التي تقوم بها بطاقة CIB الكلاسيكية أو الذهبية:</p> <p>- السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي في المركز المصرفي،</p> <p>- الدفع عبر الإنترنت،</p> <p>- الدفع عن قرب على محطات الدفع الإلكتروني (EPT)،</p> <p>- التحقق من رصيد الحساب في أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك BNA</p> <p>- الدفع في أجهزة الصراف الآلي التابعة لبنك البحرين الوطني</p>	<p>بطاقة BNA CIB :PRÉPAYÉE</p>

	<p>- إجراء تحويلات عبر أجهزة الصراف الآلي، - تتوفر مجموعة من الميزات الأخرى عبر أجهزة Gab و DAB.</p>	
<p>- منحة الوفاة تصل إلى مليون دينار - المساعدة على الطريق في حالة التعطل، - توفير النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى، - تقدم Elite إمكانية الوصول المنتظم إلى خدمة بطاقة الرسائل القصيرة: - إشعار عبر الرسائل النصية القصيرة برصيد حسابك، - إشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة حول المعاملات التي تتم باستخدام بطاقتك في الوقت الفعلي.</p>	<p>- يسمح لك بإجراء عمليات السحب والدفع القريب والدفع عبر الإنترنت والتحويلات والتحويل. تتوفر ميزات أخرى من خلال أجهزة الصراف الآلي وأجهزة صرف النقود. - تقدم بطاقة النخبة أيضًا مجموعة من خدمات المساعدة الطبية والدعم والتأمين الإضافية</p>	<p>بطاقة النخبة</p>
<p>- عمليات السحب مؤمنة برمز سري، - توفر رأس المال المدخر في أي وقت، - بطاقة التوفير مجانية تمامًا وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،</p>	<p>- يتيح لك الوصول إلى أموالك المدخرة في أي وقت (7/24) وفي أي مكان عبر شبكة الصراف الآلي المحلية. - كما يسمح لك بالتحقق من رصيد حساب التوفير الخاص بك في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.</p>	<p>بطاقات التوفير</p>

<p>- إمكانية معرفة رصيد حساب التوفير دون الحاجة للذهاب إلى الفرع</p>	<p>-</p>	
<p>-</p>	<p>- تنفيذ العمليات والخدمات المصرفية في أجهزة الصراف الآلي VISA وأجهزة الصراف الآلي (ATMs) - قم بإجراء الدفعات عبر أجهزة الدفع الإلكترونية (EPT) VISA في الخارج، - قم بإجراء الدفعات عبر الإنترنت على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.</p>	<p>بطاقة فيزا</p>
<p>-</p>	<p>- عرض الرصيد وآخر 10 معاملات. - طباعة RIB. - سحب نقدي، مدفوعات القرب والمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت. - المدفوعات المؤجلة إلى تاريخ محدد. - سحب نقدي، مدفوعات القرب والمدفوعات الآمنة عبر الإنترنت. - تتبع المعاملات والنفقات عبر تطبيق BNAtic.</p>	<p>بطاقة "دفعة واحدة" "ONEPAY"</p>

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على الموقع الإلكتروني <https://www.bna.dz/ar/الصفحة-الرئيسية/>، تم الاطلاع عليه بتاريخ بتاريخ 2025/03/25 على الساعة 14:55.

2.2.5 الموقع الإلكتروني:

تتيح لك خدمة eBanking من BNA (BNA.net) البقاء على اتصال دائم

بحساباتك المصرفية.

الخدمة متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع عبر منصة الويب (<https://ebanking.bna.dz/customer/>) ومنصة الهاتف المحمول من خلال تنزيل تطبيق BN@tic مجانًا على Play Store أو App Store. وهذه الخدمة مخصصة للعملاء الأفراد والمهنيين ورجال الأعمال. كما حيث تتوفر باقتان لخدمة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهما حزمة الشبكة وحزمة Net+

1.2.2.5 . ميزات Net Pack

- الوصول إلى لوحة المعلومات على منصة الويب والتي تلخص أرصدة الحسابات والمعاملات التي تم تنفيذها؛
- عرض الأرصدة وسجلات أرصدة الحسابات لمدة 23 شهرًا؛
- استشارة أحدث تحركات الحسابات؛
- الاطلاع على البطاقات والمعاملات المالية التي تتم عن طريق البطاقة؛
- تنزيل وتحرير كشوفات الحسابات لمدة عام واحد وبتنسيقات مختلفة؛
- إصدار بيانات الهوية المصرفية "RIB"؛
- خدمة البريد؛
- خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (الخدمات المصرفية عبر الرسائل النصية القصيرة)؛
- الوصول إلى برنامج Chatbot الذي يسمح لك بالتعرف على منتجات البنك والوصول المباشر إلى الخدمات المختلفة؛
- التشاور والمراقبة اللحظية لتفاصيل التمويل المتعاقد عليه (النوع والمبلغ والاستحقاق)؛
- خدمة الإشعارات في المنطقة الشخصية للخدمات المصرفية الإلكترونية للتذكير قبل تاريخ الاستحقاق.

2.2.2.5 . ميزات حزمة Net+

تتضمن باقة Net + فوائد باقة Net مع إضافة الميزات التالية:

- نقل داخل الحساب لمرة واحدة إلى حساب نفس العميل؛
- نقل إلى المستفيدين المقيمين في وكالات BNA ومع الزملاء؛
- تحويل الرواتب للشركات باستثناء عملاء "EDI"؛
- التحويل السهل هو تحويل لمرة واحدة (التحويلات من حساب التوفير إلى حساب جاري أو حساب مدفوع مسبقًا، لنفس المستخدم)؛
- النقل الدائم (PermaVir التحويلات المجدولة داخل وخارج المؤسسة)؛
- نقل الكتلة (نقلات متعددة).
- عمليات خصم مباشرة متعددة من العملاء (المدينين) المقيمين في وكالات BNA ومع الزملاء؛
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة؛
- المعارضة على الخريطة؛
- خدمة التجارة الإلكترونية.

3.2.5 تطبيق Wimpay-BNA:

هو حل للدفع بدون تلامس يعتمد على رموز QR ، ويمكن تنزيله مجانًا على الهواتف الذكية عبر Apple Store و Play Store. هذه الخدمة مخصصة للعملاء المشتركين في خدمة "" أو المشتركين في خدمة "حزمة" WIMPAY-BNA أو حاملي بطاقات "CIB" المصرفية ومستخدمي خدمة الرسائل النصية القصيرة (معاملات الدفع الإلكتروني OTP).

ونجد أن لتطبيق WIMPAY-BNA ميزات عدة نذكرها فيما يلي:

- تنفيذ معاملات الدفع عبر الباركود الذكي (QR-code) ؛
- تنفيذ عمليات التحويل لمستخدمي "WIMPAY-BNA" ؛
- إرسال طلب للحصول على المال إلى مستخدم آخر "WIMPAY-BNA" ؛
- إدارة الميزانية؛
- التحقق من التوازن؛

– عرض تاريخ المعاملات التي تمت؛

– قم بإجراء دفع الخدمات والفواتير (SONELGAZ, AADL, Algérie Télécom, Mobilis, Djezzy, AGLIC Insurance).

المبحث الثاني: إجراء الدراسة الميدانية.

سنحاول من خلال هذه الدراسة محاولة تبيان أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على حوكمة النظام البنكي الجزائري، وذلك من خلال تبني الاستبيان كأداة لإجراء هذه الدراسة. والذي تم توزيعه على مجموعة موظفي البنوك التجارية العاملة في الجزائر بالإضافة إلى أساتذة في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

المطلب الأول: منهجية الدراسة الميدانية.

يتمحور مجال الدراسة أساسا على الحدود المكانية والحدود الزمانية لإجرائها وكذلك للحدود الموضوعية، أما أدوات الدراسة فتتمثل أساسا في الاستبيان.

الفرع الأول: مجال الدراسة.

يمكن حصر مجال الدراسة من خلال الأقسام التالية:

1. الحدود المكانية:

تم توزيع الاستبيانات الورقية على موظفي البنوك التجارية العاملة بولاية تيارت، في حين أن الاستبيانات الالكترونية الموزعة عبر البريد الالكتروني للأساتذة الجامعيين من مختلف جامعات الجزائر.

2. الحدود الزمانية:

استغرق توزيع وجمع الاستبيان حوالي (02) شهرين و(20) عشرون يوما.

3. الحدود الموضوعية:

يعالج الموضوع أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على حوكمة النظام المالي البنكي في البنوك التجارية العاملة بالجزائر.

الفرع الثاني: أدوات الدراسة.

أدوات الدراسة تمثلت حصرا في الاستبيان، باعتباره أداة جمع بيانات وآراء وتوجهات مجتمع وعينة الدراسة. حيث جاء تبني هذه الأداة بعد استحالة جمع بيانات كافية عن الخدمات

المصرفية الالكترونية وعن حوكمة النظام المالي البنكي من البنوك عينة الدراسة ذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بهذه الدراسة كالبيانات المنشورة، إضافة إلى صعوبة توفيرها من خلال المقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية.

المطلب الثاني: تحضير وتصميم الاستبيان

يتطرق هذا المطلب إلى إجراءات وخطوات تحضير وتصميم الاستبيان

الفرع الأول: التحضير الأولي للاستمارة

تم تحضير الاستبيان بناء على بعض الدراسات السابقة المتناولة لمتغيري الدراسة، وبما يوافق الأسئلة الفرعية لهذه الدراسة وفرضياتها. حيث تم تصميم الاستبيان بجزئيه وأبعاد كل جزء. بحيث كل بعد يتضمن فقرات.

حيث يتكون هذا الاستبيان من ثلاثة (03) محاور:

1. المحور الأول: محور المعلومات الشخصية

يتضمن هذا المحور المعلومات الشخصية لعينة الدراسة (موظفي البنوك التجارية والاساتذة الجامعيين في الميدان)، حيث تضمن الاستبيان الموجه لموظفي البنوك التجارية بيانات تعريفية كالسن، المستوى التعليمي، بنك الانتماء والخبرة، أما في الاستبيان الموجه للأساتذة الجامعيين فتضمن بيانات السن، الخبرة والتخصص.

2. المحور الثاني: محور الخدمات المصرفية الالكترونية

تضمن محور الخدمات المصرفية الالكترونية سبعة (07) أبعاد:

1.1. البعد الأول:

يتعلق هذا البعد بتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية، وشمل الفقرات من الفقرة (01)

إلى الفقرة (06).

2.2. البعد الثاني:

يتعلق باستجابة الخدمات المصرفية الالكترونية، حيث شمل الفقرات من الفقرة (07)

إلى الفقرة (10).

3.2. البعد الثالث: الفعالية

تناول هذا البعد فعالية الخدمات المصرفية الالكترونية، وشمل الفقرات من الفقرة (11) إلى الفقرة (14).

4.2. البعد الرابع: المرونة

تناول هذا البعد مرونة الخدمات المصرفية الالكترونية اتجاه رغبات الزبائن، شمل الفقرات من الفقرة (15) إلى الفقرة (19)

5.2. البعد الخامس: الخطر

تناول هذا البعد علاقة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالخطر، حيث شمل الفقرات من الفقرة (20) إلى الفقرة (25).

3. المحور الثالث: محور حوكمة النظام المالي البنكي

يتعلق بحوكمة النظام المالي البنكي، حيث شمل أربعة (04) محاور كالاتي:

1.3. البعد الأول: الإفصاح والشفافية

يتعلق بالإفصاح والشفافية، يشمل الفقرات من الفقرة (26) إلى غاية الفقرة (30)

2.3. البعد الثاني: العدالة

يتعلق هذا البند بمبدأ العدالة، ويشمل الفقرات من الفقرة (31) إلى الفقرة (34)

3.3. البعد الثالث: المساءلة

يتعلق بالمساءلة، ويشمل الفقرات من الفقرة (35) إلى الفقرة (38)

4.3. البعد الرابع: الاستقلالية

يتعلق هذا البند بالمساءلة، حيث يشمل الفقرات من الفقرة (39) إلى الفقرة (42)

الفرع الثاني: التصميم النهائي للاستبيان

تم تصميم واجهة تحتوي على طلب ملء هذا الاستبيان مع ذكر نوع وعنوان الدراسة وكذلك التذكير بسرية وأمن البيانات المطلوبة وانتهت بعبارات الشكر والتقدير. وقبل ذلك تم

عرض الاستبيان على الاستاذ المشرف ثم على مجموعة أساتذة في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من أجل تحكيمه وكذلك للاستفادة من التغذية العكسية من الأساتذة المحكّمين.

حيث وللإجابة على فقرات الاستبيان تم تبني مقياس ليكرت الخماسي (Likert scale) (موافق جدا، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق جدا).

المطلب الثالث: وصف عينة الدراسة

يتم وصف عينة الدراسة من خلال استعراض حجم ونوع عينة الدراسة، عدد الإجابات القابلة للتحليل (الفرع الأول)، وكذا للخصائص الديمغرافية (الفرع الثاني).

الفرع الأول: عينة الدراسة

المجتمع المستهدف هو موظفي البنوك التجارية العاملة في الجزائر وكذلك الأساتذة الجامعيين في الجامعات الجزائرية، أما عينة الدراسة فتمثلت في 135 فرد من موظفي البنوك التجارية العاملة بولاية تيارت وكذلك لمجموعة مكونة من 31 استاذ جامعي لجامعات الجزائر في ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

حيث تم اعتماد الاستبيان الورقي الموجه لموظفي البنوك التجارية، حيث تم توزيع 135 استمارة، تم استرجاع 107 منها، في حين أن استمارتين (02) لم تكن صالحة للتحليل.

الجدول (03-03): نتائج عملية توزيع واسترجاع استمارات الاستبيان

النسبة (%)	العدد	البيان
100	135	عدد الاستمارات الموزعة
19.26	26	الاستمارات غير المسترجعة
80.74	109	الاستمارات المسترجعة
1.48	04	الاستمارات المرفوضة
79.26	105	الاستمارات الصالحة للتحليل

المصدر: من إعداد الطالب

من خلال الجدول نلاحظ انه ما نسبته (79.26%) من مجمل الاستثمارات الموزعة صالح للتحليل. نظرا لعدم لإستحالة استرجاع 26 استمارة ما يعادل ما نسبته (19.26%) من مجموع الاستثمارات الموزعة والتي بلغ عددها 135 استمارة.

أما فيم يخص الاستبيان ككل، فقد تم اعتماد الاستبيان الإلكتروني لجمع إجابات الأساتذة الجامعيين في ميدان العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير. والجدول الآتي يلخص مجموع الإجابات الخاصة بكل من موظفي البنوك التجارية والأساتذة الجامعيين.

الجدول (03-04): توزيع إجابات موظفي البنوك التجارية والأساتذة الجامعيين في الميدان

النسبة (%)	العدد	البيان
77.20	105	الاستثمارات الصالحة للتحليل لموظفي البنوك التجارية
22.80	31	عدد الاستبيانات الإلكترونية المجمع من الأساتذة الجامعيين
100	136	عدد إجابات الاستبيان المستخدمة في التحليل

المصدر: من إعداد الطالب

الفرع الثاني: عرض وتحليل الخصائص الديمغرافية للعينة

تحليل الخصائص الديمغرافية يشمل متغيرات السن، المستوى العلمي للعينة، البنك الموظف فيه والخبرة. أما بالنسبة للأساتذة الجامعيين، وفيتم تحليل الخصائص التالية المتمثلة في السن، الخبرة والشعبة.

1. تحليل الخصائص الديمغرافية لعينة موظفي البنوك التجارية:

يتم من خلال ما يلي:

1.1 عرض متغير السن لعينة موظفي البنوك التجارية

الجدول (03-05): تحليل متغير السن لعينة موظفي البنوك التجارية

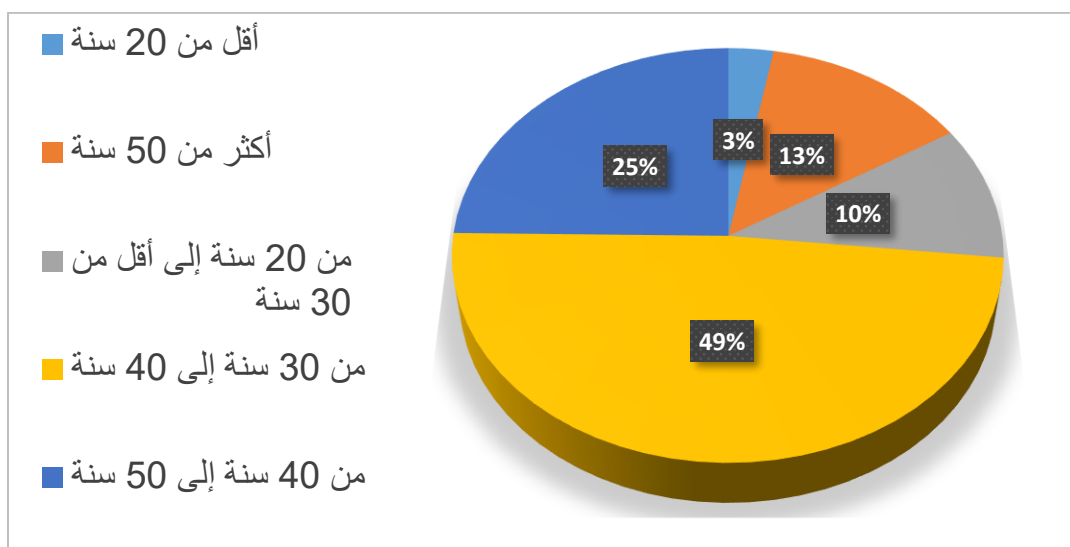
النسبة المئوية (%)	التكرار	السن
2.9	3	أقل من 20 سنة
10.5	11	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

48.6	51	من 30 سنة إلى 40 سنة
24.8	26	من 40 سنة إلى 50 سنة
13.3	14	أكثر من 50 سنة
100.00	105	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (02)

ويمكن تمثيل في الشكل الآتي:

الشكل (03-01): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب السن



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25 وبرنامج Excel، انظر الملحق (02)

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أنه 49% من عينة موظفي البنوك التجارية تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و 40 سنة، تليها فئة الأعمار ما بين 40 سنة و 50 سنة بنسبة 25%، ثم فئة الأعمار الأكبر من 50 سنة ب 13%، الفئة قبل الأخيرة ب 10% بالنسبة لفئة الأعمار ما بين 20 إلى 30 سنة، أما فئة الأعمار أقل من 20 سنة فكان نصيبها ب 3%.

2.1. عرض توزيع موظفي البنوك التجارية حسب المستوى التعليمي

يوضح الجدول الآتي توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب المستوى التعليمي:

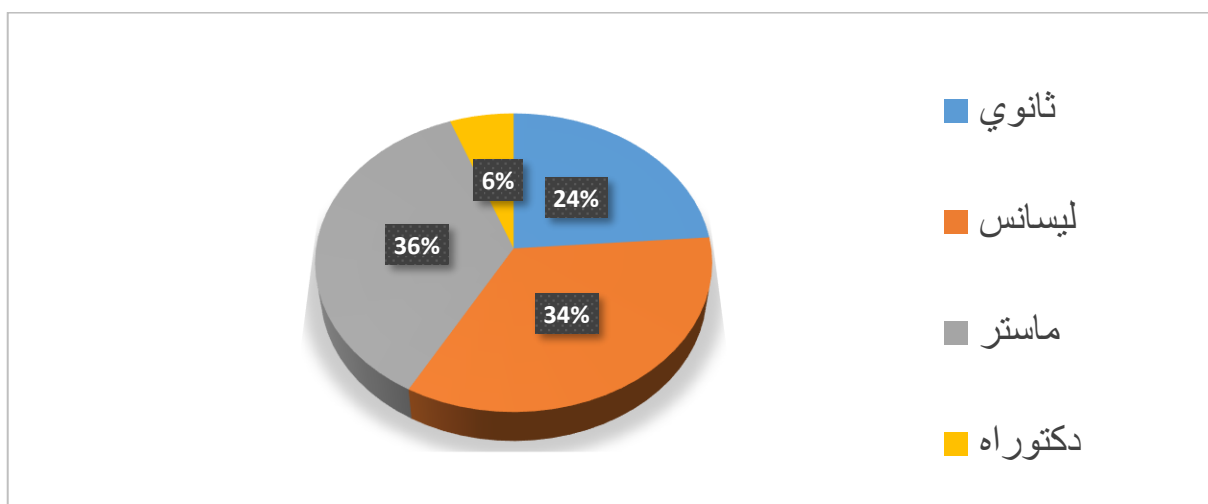
الجدول: (03-06): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى التعليمي
23.8	25	ثانوي
34.3	36	ليسانس
36.2	38	ماستر
5.7	6	دكتوراه
100.0	105	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V-25، انظر الملحق (03)

وممثلة في الشكل الآتي:

الشكل (02-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (03)

يتبين من الشكل السابق أنه 36% من عينة موظفي البنوك التجارية حاملين لشهادة الماستر، 34% من العينة يعتبرون حاملين لشهادة الليسانس، وما نسبته 24% ذو مستوى تعليم ثانوي، في حين ما نسبته 6% هم حاملين شهادة الدكتوراه.

3.1. عرض توزيع موظفي البنوك التجارية حسب البنك

يمكن توضيح توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب البنك من خلال الجدول

الآتي:

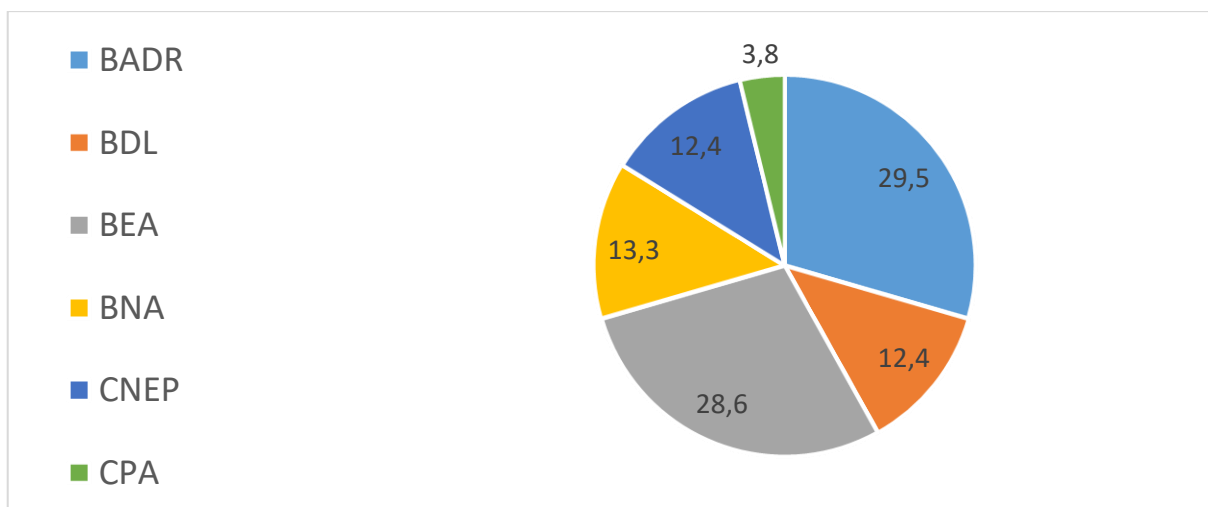
الجدول (07-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب بنك الانتماء

النسبة المئوية (%)	التكرار	بنك الانتماء
29.5	31	بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
12.4	13	بنك التنمية المحلية (BDL)
28.6	30	بنك الجزائر الخارجي (BEA)
13.3	14	البنك الوطني الجزائري (BNA)
12.4	13	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)
3.8	4	بنك القرض الشعبي الوطني (CPA)
100	105	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (04)

ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الاتي:

الشكل (03-03): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب البنك



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. انظر الملحق (04)

من خلال الشكل السابق يتضح أنه ما نسبته 29% من عينة موظفي البنوك التجارية يحوزون وظائف في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، تليه فئة الموظفين لبنك الجزائر الخارجي (BEA) بنسبة 28.6%، ثم يليه البنك الوطني الجزائري بما نسبته 13.3%، ثم يليهما بنك التنمية المحلية (BDL) والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CEP) بـ 12.4%،

أما آخر بنك والذي حاز على أقل نسبة هو بنك القرض الشعبي الوطني (CPA) بنسبة 3.8%.

4.1. توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب متغير الخبرة

الجدول الآتي يوضح توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب متغير الخبرة:

الجدول (03-08): توزيع موظفي البنوك التجارية حسب متغير الخبرة

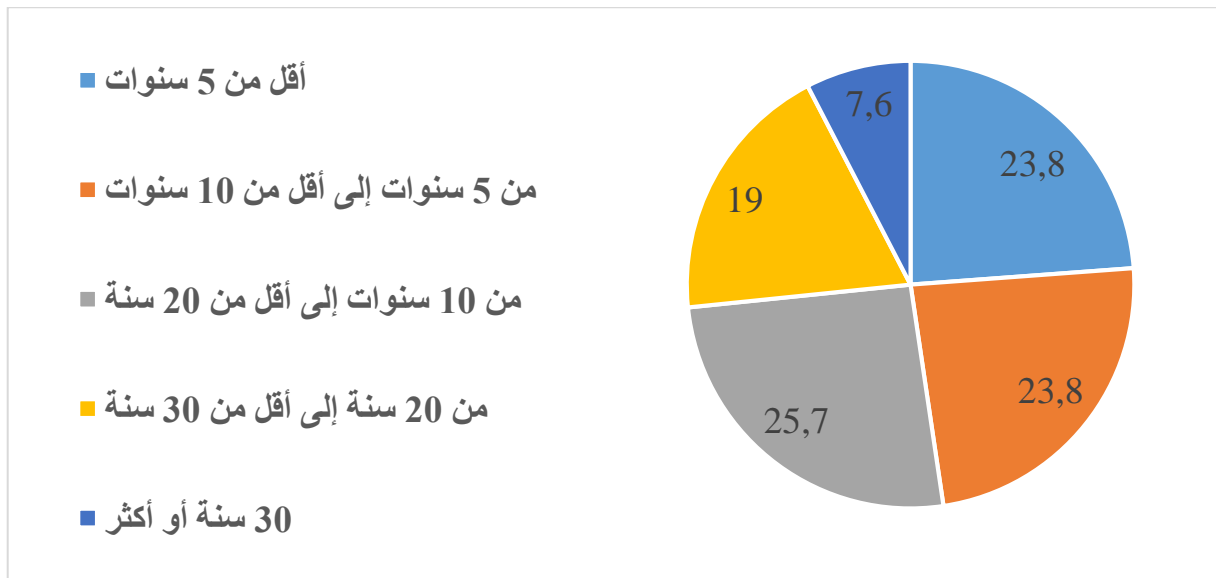
النسبة المئوية	التكرار	مجالات سنوات الخبرة
23.8	25	أقل من 5 سنوات
23.8	25	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
25.7	27	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
19.0	20	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
7.6	8	30 سنة أو أكثر
100.0	105	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (05)

والشكل الآتي يوضح توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب مجالات سنوات

الخبرة

الشكل (03-04): توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب مجالات سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (05)

من خلال الشكل السابق يتضح أن 27 فرد من عينة موظفي البنوك التجارية تتراوح سنين الخبرة لديهم ما بين 10 سنوات إلى 20 سنة، وأن 25 فرد من العينة نفسها تتراوح سنوات الخبرة ما بين 5 سنوات إلى 10 سنوات، ونفس عدد الأفراد بالنسبة للذين لا تتجاوز سنوات الخبرة 5 سنوات، في حين أن 8 أفراد من العينة تتجاوز سنوات الخبرة 30 سنة.

2. تحليل المتغيرات الديمغرافية لعينة الأساتذة الجامعيين:

وذلك من خلال ما يلي:

1.2. تحليل متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين:

الجدول الآتي يوضح توزيع متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين كما يلي:

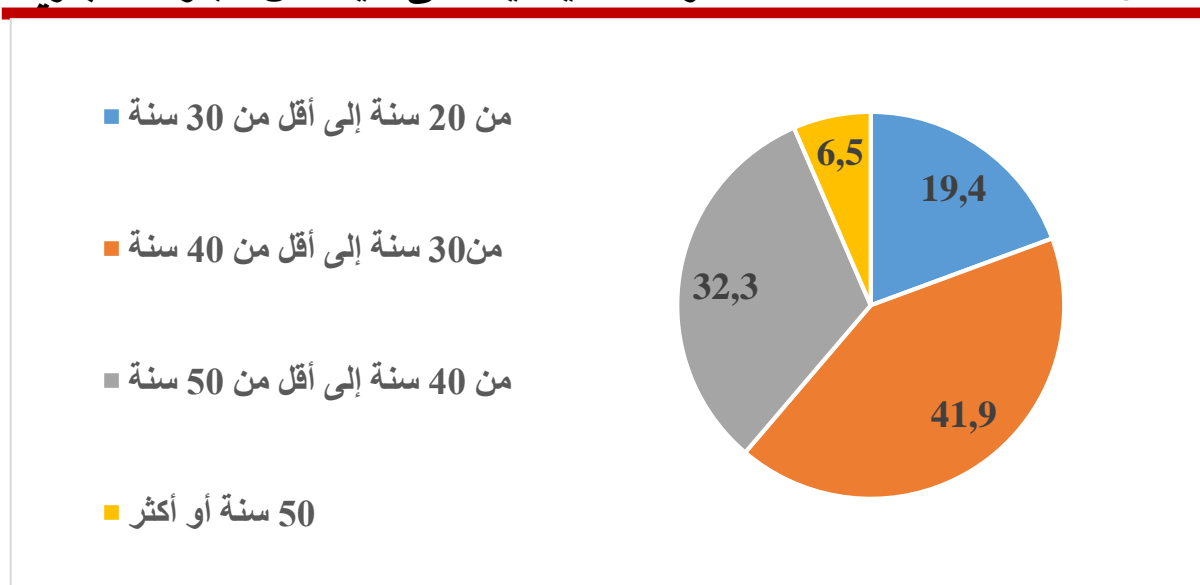
الجدول (03-09): تحليل متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين

النسبة المئوية (%)	التكرار	فئة الأعمار
19.4	6	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة
41.9	13	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة
32.3	10	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة
6.5	2	50 سنة أو أكثر
100.0	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (06)

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن 13 فرد من عينة الأساتذة الجامعيين تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، وأن 10 أفراد من هذه العينة تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة، وأن ستة (06) أفراد من هذه العينة تتراوح أعمارهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة، في حين أن فئة 50 سنة أو أكثر يوجد فيها فردين فقط. ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل الآتي:

الشكل (03-05): توزيع متغير السن لعينة أساتذة الجامعيين



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (06)

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أنه 41.9 % من عينة الأساتذة الجامعيين في ميدان العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تتراوح أعمارهم ما بين 30 سنة و 40 سنة، تليها فئة الأعمار ما بين 40 سنة و 50 سنة بنسبة 32.3 %، ثم فئة الأعمار ما بين 20 إلى 30 سنة ب 19.4 %، الفئة الأخيرة ب 6.5 % بالنسبة فئة الأعمار الأكبر من 50 سنة.

3. عرض توزيع الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة

يعرض الجدول الآتي توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة:

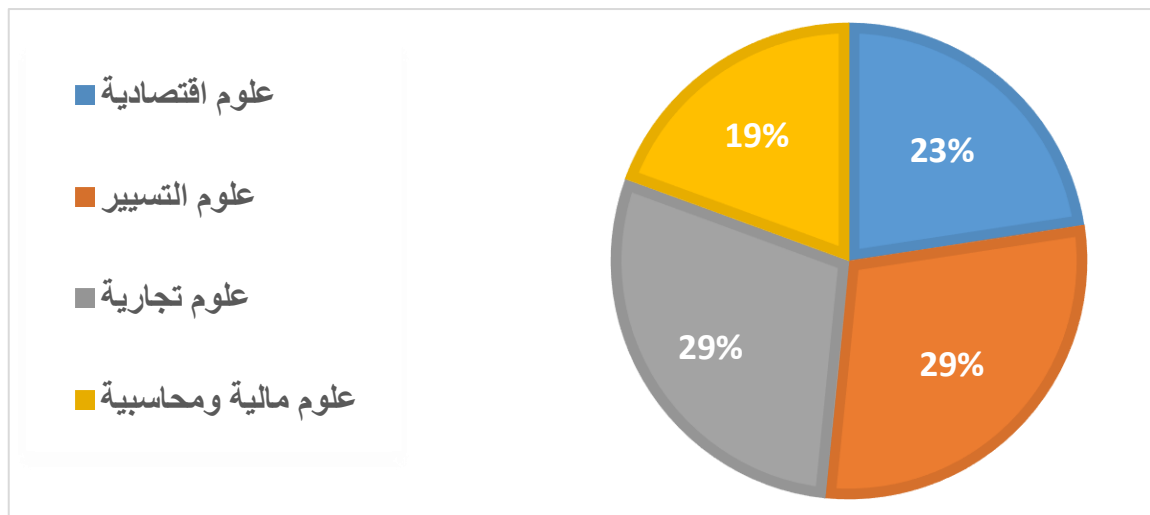
الجدول: (03-10): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة

النسبة المئوية (%)	التكرار	الشعبة
22.6	7	علوم اقتصادية
29.0	9	علوم التسيير
29.0	9	علوم تجارية
19.4	6	علوم مالية ومحاسبية
100.0	31	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (07)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن شعبي علوم التسيير وشعبة العلوم التجارية ل عينة الأساتذة الجامعيين في الميدان يمثلان النسبة الأكبر بعدد العينات الأكبر بتسعة (09) أفراد لكل شعبة. في حين أن شعبة العلوم الإقتصادية تمثل العينة ب سبعة (07) أفراد، وشعبة العلوم المالية والمحاسبية بستة (06) أفراد.

الشكل (03-06): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الشعبة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (07)

من خلال الشكل أعلاه، نلاحظ أن شعبي علوم التسيير وشعبة العلوم التجارية لعينة الأساتذة الجامعيين في الميدان يمثلان النسبة الأكبر بعدد العينات الأكبر ب 29 % لكل شعبة. في حين أن شعبة العلوم الإقتصادية تمثل بنسبة 23 %، وشعبة العلوم المالية والمحاسبية ب 19%.

4. توزيع عينة موظفي البنوك التجارية حسب متغير الخبرة

الجدول (03-11): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	مجالات سنوات الخبرة
32.3	10	أقل من 5 سنوات
19.4	6	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
41.9	13	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة
6.5	2	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

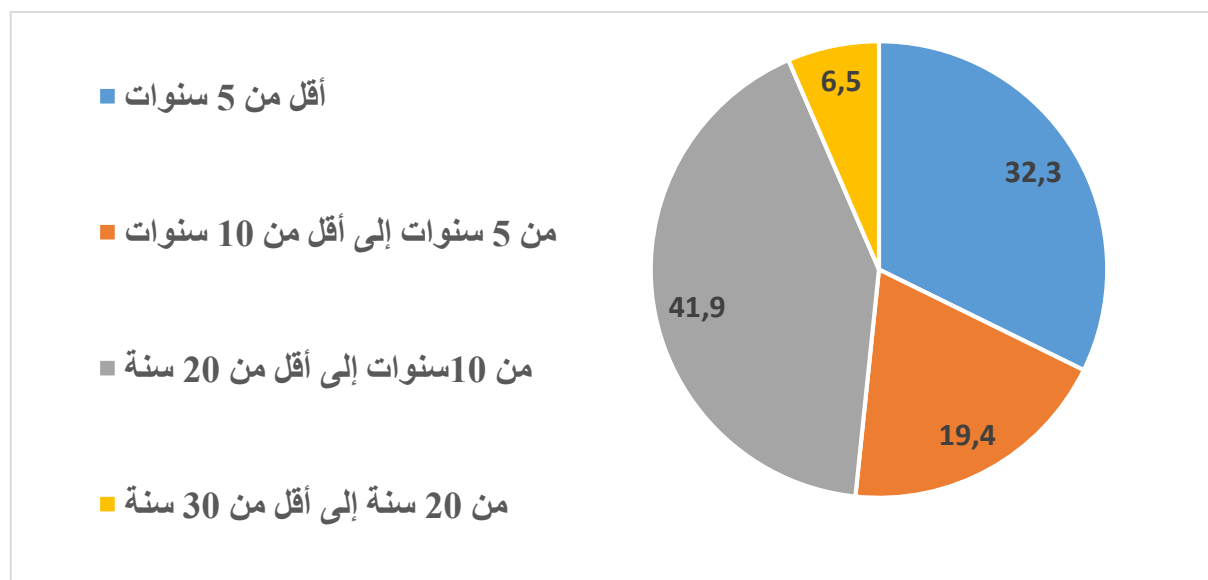
100.0	31	المجموع
-------	----	---------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (08)

من خلال الجدول أعلاه، نلاحظ أن 13 فرد من عينة الأساتذة الجامعيين تتراوح خبرتهم ما بين 10 إلى أقل من 20 سنة، أما عشرة (10) أفراد تقل خبرتهم عن الخمس (05) سنوات، وستة (06) أفراد تتراوح خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، في حين أن فردين (02) تتراوح خبرتهم من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة.

والشكل الآتي يوضح توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب الخبرة:

الشكل (03-07): توزيع عينة الأساتذة الجامعيين حسب متغير الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (08)

من خلال الشكل السابق يتضح لنا أنه 42 % من عينة الأساتذة الجامعيين تتراوح خبرتهم من 10 إلى أقل من 20 سنة. وما نسبته 32% تقل خبرتهم عن الخمس (05) سنوات، و19% تتراوح خبرتهم من 5 سنوات إلى أقل من (10) سنوات، ونسبة 7% من هذه العينة تتراوح سنوات الخبرة لديهم ما بين 20 سنة وأقل من 30 سنة.

المبحث الثالث: تحليل الدراسة الاستبائية

يتم تحليل الدراسة الاستبائية من خلال اختبار الصدق وثبات الاستبيان المنجز، وكذلك من خلال التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار صحة الفرضيات المحددة.

المطلب الأول: اختبار صدق وثبات الاستبيان.

يتم اختبار صدق وثبات الاستبانة وذلك من أجل التأكد من ترابط فقرات البعد الواحد لكافة أبعاد إستمارة الاستبيان. حيث يتم الاختبار من النوعين الظاهري وعن طريق اختبار كرونباخ.

الفرع الأول: اختبار الصدق والثبات الظاهري

تم عرض إستمارة الاستبيان قبل توزيعها على الأستاذ المشرف المساعد، ثم عرضها على مجموعة أساتذة محكمين من مختلف جامعات الوطن، في حين أن المحكمين أشاروا إلى إمكانية توزيع الاستمارة مع بعض التوصيات والتعديلات التي من شأنها جعل الاستمارة أفضل ما يمكن.

الفرع الثاني: اختبار كرونباخ للاتساق بين فقرات الاستبيان

اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) هو اختبار يقيس مدى ترابط فقرات الاستبيان. حيث كلما كان المعامل أقرب إلى الواحد، كلما دل ذلك على اتساق وترابط أكبر بين فقرات الاستمارة.

والجدول الآتي يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لعينة موظفي البنوك التجارية:

الجدول (03-12): اختبار ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach)

المحاور	الفقرات	نتائج ألفا كرونباخ
المحور الثاني	25	0.943
المحور الثالث	18	0.945
الاستبيان ككل	43	0.964

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (09)، (10) و(11).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن معاملات اختبار ألفا كرونباخ للاستبيان ككل بلغت 0.964 أي 96.4%، ما يدل على اتساق قوي جدا بين فقرات الاستبيان. حيث وبالنسبة لكل محور أين بلغت نتيجة اختبار ألفا كرونباخ للمحور الثاني الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية 0.943 ما يعادل 94.3%، أما للمحور الثالث الخاص بحوكمة النظام المالي فبلغت 0.945 ما يعادل 94.5%.

المطلب الثاني: الاتساق الداخلي

يتم التحقق من الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان من خلال معامل الارتباط (spearman) ومستوى المعنوية المقابل له. حيث كلما كان معامل الارتباط أقرب إلى الواحد كلما دل ذلك على وجود ترابط قوي، في حين أنه مستوى المعنوية يجب أن يكون أقل من 0.05. بحيث يتم القيام بهذا الاختبار لفقرات أبعاد المحورين الثاني والثالث للخدمات المصرفية الإلكترونية وحوكمة النظام المالي على التوالي.

الفرع الأول: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية)

للتحقق من الاتساق الداخلي لأبعاد محاور الاستبيان، يجب اختبار معامل الارتباط (Spearman)، بحيث يقوم بتحليل الارتباط بين المتوسط الحسابي لكل فقرة مع المتوسط الحسابي للبعد الذي تنتمي إليه الفقرة. حيث كلما كان معامل الارتباط لكل فقرة أقرب إلى الواحد، دل ذلك على قوة الاتساق بين الفقرة والبعد.

1. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد التوفر:

الجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد التوفر:

الجدول (03-13): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد التوفر

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات

0.000	0.726	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنك بإمكانية الاستفادة منها على مدار 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام.
0.000	0.734	تتوفر لدى البنك على أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يحتاجها العميل.
0.000	0.746	يتوفر التوجيه والإرشاد الكافي والشامل لدى البنك محل الدراسة للإستخدام السهل والمرن للخدمات المصرفية الإلكترونية.
0.000	0.713	تُمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من الاستفادة منها دون عناء التنقل للبنك.
0.000	0.744	تتوفر لدى البنك محل الدراسة كافة المعلومات حول تكاليف وشروط الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
0.000	0.758	يتوفر لدى البنك محل الدراسة ضمانات حفظ حقوق الزبائن في حالة ضياعها جراء استهلاك الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (12).

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط لسبيرمان للعينة قد أخذت قيما تتراوح ما بين 0.713 إلى 0.758، وهذا ما يدل على وجود ارتباط إيجابي قوي بين الفقرات والبعد ككل. كما أن مستويات المعنوية قد أخذت قيما معدومة وبالتالي هي قيم أقل من 0.05، ما يعني ذلك أن فقرات بعد التوفر تتمتع بمعامل صدق عالي.

2. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإستجابة:

الجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإستجابة:

الجدول (03-14): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإستجابة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.736	تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية العملاء من تقادي طوابير الانتظار
0.000	0.688	تستجيب الخدمات المصرفية الإلكترونية لتوقعات الزبائن لإشباع حاجاتهم منها بدرجات مقبولة.
0.000	0.656	تكاليف استهلاك الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولة.

0.000	0.688	تُعدّ كلفة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أقل بالنسبة للعميل مقارنة بالخدمات التقليدية
-------	-------	--

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (13).

من خلال الجدول أعلاه نجد أن معامل الارتباط لسبيرمان للعينة قد أخذت قيمة أكبر من 0.656، وهي قيم دالة على وجود ارتباط إيجابي قوي بين فقرات بعد الاستجابة والبعد ككل. كما أن هذه الفقرات تتمتع بمعامل صدق مقبول نظراً لأن قيم مستوى المعنوية أخذت قيمة أقل من 0.05. أما بخصوص الفقرة الرابعة لهذا البعد فنجد أن معامل الارتباط لسبيرمان لها إيجابي مقبول، مما يدل على ضعف استجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث تكاليف تقديمها.

3. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الفعالية

الجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الفعالية:

الجدول (03-15): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الفعالية

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.786	تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من توفير سيولة أكبر للبنك التجاري
0.000	0.829	تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من التوفيق بين متطلبات السيولة ومتطلبات الربحية بدرجات أعلى.
0.000	0.788	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأموال الموجهة للاستثمار من قبل البنك
0.000	0.702	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض تكاليف الموارد المالية لتمويل استثماراته.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (14).

يوضح الجدول أن قيم معامل الارتباط قوية بالنسبة لهذا البعد، حيث إنها أخذت قيمة أكبر من 0.702. وبالتالي فإنه يوجد ارتباط بين فقرات البعد والبعد بحد ذاته، كما أن مستوى معنوية الفقرات أخذت كلها قيمة أقل من 0.05.

4. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المرونة

والجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المرونة:

الجدول (03-16): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المرونة

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.750	استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية مرّن مع رغبات العميل.
0.000	0.822	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مرّن مع سيولة البنك التجاري
0.000	0.824	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مرّن مع متطلبات ربحية المصرف
0.000	0.818	الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع تغيرات بيئة البنك التجاري
0.000	0.711	الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع الأوضاع الصعبة التي يمر بها القطاع المصرفي

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (15).

يظهر من خلال الجدول أعلاه أنه لفقرات بعد المرونة علاقة ارتباط قوية بالبعء ككل نظرا لأنها أخذت قيما أكبر من 0.702، ومستوى المعنوية أقل من 0.05، وعليه يمكن القول أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جميع الفقرات هذا البعد والبعء بحد ذاته.

5. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المخاطر

نتائج معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المخاطر موضحة في الشكل الآتي:

الجدول (03-17): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعء المخاطر

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.755	تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من تفادي العملاء لأخطاء الموظفين لدى البنك.
0.000	0.803	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض المخاطر التشغيلية
0.000	0.774	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السيولة.

0.000	0.799	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السمعة.
0.000	0.681	وجود نظام إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من التقليل من حالات حدوث مخاطرها.
0.000	0.702	يتوفر أمن وسرية بيانات العملاء لدى البنك التجاري عند عملية استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (16).

من خلال الجدول نجد أن معاملات الارتباط قوية لبعد المخاطر، حيث أخذت الفقرة الثانية منه على أكبر معامل من 0.803، أما الفقرة الرابعة فكان معامل ارتباطها أقل معامل ب 0.681، وجاء تحت اعتدال في تربط واقع إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية اما باقي الفقرات فيدل على وجود ارتباط بين فقرات هذا البعد والبعد كاملا، كما تؤكد على ذلك مستويات المعنوية لكل الفقرات التي لم تتجاوز 0.05.

الفرع الثاني: الاتساق الداخلي لأبعاد المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي)

1. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإفصاح والشفافية

نتائج معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإفصاح والشفافية موضحة في

الجدول الآتي:

الجدول (03-18): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الإفصاح والشفافية

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.852	يوفر البنك التجاري كافة الوسائل لتمكين المودعين من الحصول على المعلومات حول وضعية البنك المالية.
0.000	0.828	يتوفر لدى البنك بقية أصحاب المصالح من الوصول الى معلومات حول الوضعية المالية حول البنك.
0.000	0.825	يقوم البنك بشكل دوري بنشر معلومات صادقة ودقيقة، خصوصا تلك المتعلقة بوضعيته المالية والاستراتيجية وتوجهاته المستقبلية ورؤيته.

0.000	0.839	يقوم البنك بتحديث المعلومات حول وضعياته بشكل دوري وبشكل يضمن الاستفادة منها.
0.000	0.821	يتوفر لدى كافة الأطراف ذات العلاقة البنك وسائل التأكد من صحة المعلومات ومصداقيتها.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (17).

من خلال الجدول أعلاه، حيث يظهر لنا وجود ارتباط قوي بين فقرات هذا البعد والبعد ككل، إذا تشير إلى ذلك معاملات الارتباط التي أخذت قيما أصغرها 0.821 بالنسبة للفقرة الخامسة والأخيرة، إلى جانب توفر عنصر الدلالة الاحصائية عندما تقل مستويات المعنوية لكل فقرة عن 0.05.

2. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد العدالة

معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد العدالة موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (03-19): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد العدالة:

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.860	يأخذ البنك بعين الاعتبار مصالح العملاء عند صنع سياساته المالية
0.000	0.883	يقوم مسؤولي البنك بمراعاة مصالح العملاء عند تخطيط وتنفيذ سياساته الهادفة إلى تحقيق عوائد مالية.
0.000	0.815	يقوم البنك بتبني الاستراتيجيات التي توافق بين متطلبات السيولة والربحية
0.000	0.772	يقوم البنك باستثمار أصوله في استثمارات سريعة التحويل إلى سيولة في سبيل التوفيق بين هدفي السيولة والربحية.

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (18).

من خلال الجدول أعلاه، معاملات الارتباط لكل الفقرات لبعد العدالة تأخذ قيما دالة على قوة الارتباط بين فقرات هذا البعد والبعد بحد ذاته، ما يعني ذلك وجود دلالة إحصائية بينهم. ويدعم ذلك مستويات المعنوية الذي أخذت قيما أقل من 0.05.

3. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المساءلة:

معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المساءلة موضحة في الجدول الآتي:

الجدول (03-20): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد المساءلة:

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.749	يتوفر لدى البنك إطار لمساءلة جميع المسؤولين بصفة محايدة
0.000	0.825	يتوفر لدى البنك الإطار الذي يسمح بمساءلة جميع المسؤولين عن قراراتهم
0.000	0.768	يهتم مسؤولي البنك بدراسة انشغالات عملائه وشكاويهم ومطالباتهم.
0.000	0.773	تلعب المساءلة دورا في تعزيز الاستقرار المالي للبنك التجاري

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (19).

من خلال الجدول أعلاه، معاملات الارتباط لكل فقرات هذا البعد تأخذ قيمة دالة على قوة الارتباط بين فقرات هذا البعد والبعد بحد ذاته، ما يعني ذلك وجود دلالة إحصائية بينهم. ويدعم ذلك مستويات المعنوية الذي أخذت قيمة أقل من 0.05.

4. معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الاستقلالية:

الجدول الآتي يوضح معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الاستقلالية:

الجدول (03-21): معاملات الارتباط ومستوى المعنوية لبعد الاستقلالية:

مستوى المعنوية	معامل الارتباط	الفقرات
0.000	0.819	يتوفر لدى البنك إطار لتجسيد الإستقلالية داخله.
0.000	0.827	يتمتع كافة المدراء والمسؤولين بقدر ملائم من الاستقلالية لضمان أداء مهامهم.
0.000	0.760	تدعم الاستقلالية حسن اتخاذ القرارات المالية
0.000	0.803	تعزز الاستقلالية استقرار الأداء المالي
0.000	0.760	وجوب توفر آليات لمواجهة كل ما يعيق الاستقلالية داخل البنك

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملحق (20).

من خلال الجدول أعلاه، معاملات الارتباط لبعد الإستقلالية تأخذ قيمة دالة على قوة الارتباط بين فقرات هذا البعد والبعد بحد ذاته، ما يعني ذلك وجود دلالة إحصائية بينهم. ويدعم ذلك مستويات المعنوية الذي أخذت قيمة أقل من 0.05.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الاستبيان

يمكن القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة عن طريق المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري وكذلك تم اعتماد قيمة تم الاعتماد على اختبار T للعينة الواحدة (One Sample Test) لتحليل فقرات الاستبيان، بحيث كلما كان المتوسط الحسابي لكل فقرة يفوق المتوسط الحسابي الافتراضي (3) دل ذلك على توافق أكبر نحو أي فقرة. أما اختبار T فوجود أن تكون القيمة المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية للعينة والتي تقارب (1.98). وعليه فإنه يمكن القول أنه يمكن رفض فرضية العدم وقبول فرضية وجود ارتباط إحصائي بين الاحصائيات.

الجدول (03-22): المتوسط الحسابي المرجح ودرجة الموافقة مقياس ليكرت

التصنيف	الدرجة	المتوسط الحسابي المرجح	درجة الموافقة
غير موافق جدا	1	1-1.8	منخفضة جدا
غير موافق	2	1.8-2.6	منخفضة
محايد	3	2.6-3.4	متوسطة
موافق	4	3.4-4.2	مرتفعة
موافق جدا	5	4.2-5	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالإعتماد على

يمكن القيام بالتحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة بالنسبة لفقرات وأبعاد المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) وكذلك لفقرات وأبعاد لمحور الثالث (حوكمة النظام المالي):

1. التحليل الوصفي لمتغيرات المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية):

يتم استخراج نتائج التحليل الوصفي لكل بعد من أبعاد المحور الثاني (الخدمات

المصرفية الإلكترونية) كالآتي:

1.1. نتائج التحليل الوصفي للبعد الأول (التوفر):

يوضح الجدول الآتي نتائج التحليل الوصفي للبعد الأول (بعد التوفر):

الجدول (03-23): البعد الأول (التوفر)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.0000	14.314	0.875	4.07	تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنك بإمكانية الاستفادة منها على مدار 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام.
0.0000	14.746	0.779	3.99	تتوفر لدى البنك على أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يحتاجها العميل
0.000	11.717	0.878	3.88	يتوفر التوجيه والإرشاد الكافي والشامل لدى البنك محل الدراسة للإستخدام السهل والمرن للخدمات المصرفية الإلكترونية.
0.000	11.400	0.948	3.93	تُمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من الاستفادة منها دون عناء التنقل للبنك.
0.000	14.469	0.812	4.01	تتوفر لدى البنك محل الدراسة كافة المعلومات حول تكاليف وشروط الاستفادة من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
0.000	13.630	0.893	4.04	يتوفر لدى البنك محل الدراسة ضمانات حفظ حقوق الزبائن في حالة ضياعها جراء استهلاك الخدمات المصرفية الإلكترونية.
		0.677	3.98	بعد التوفر ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية كافة فقرات البعد الأول (التوفر) من المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) تأخذ قيما أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (03)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد

التوفر، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.779 و0.948، وهذا يدل على وجود تشتت طفيف لعينة الدراسة حول بعد التوفر. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على توفر الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك عينة الدراسة وبالخصائص الذي تفرضها وتستوجبها بيئة العمل المصرفي.

2.1. نتائج التحليل الوصفي البعد الثاني (الاستجابة):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-24): البعد الثاني (الاستجابة)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	16.057	0.881	4.21	تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية العملاء من تغادي طوابير الانتظار
0.000	12.754	0.814	3.89	تستجيب الخدمات المصرفية الالكترونية لتوقعات الزبائن لإشباع حاجاتهم منها بدرجات مقبولة.
0.000	14.853	0.802	4.02	تكاليف استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية مقبولة.
0.000	12.628	0.862	3.93	تُعدّ كلفة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أقل بالنسبة للعميل مقارنة بالخدمات التقليدية
		0.633	4.01	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية كافة فقرات البعد الثاني (الاستجابة) من المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) تأخذ قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على استجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة لرغبات وتطلعات الزبائن. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد الإستجابة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.802 و0.881، وهذا يدل على وجود تشتت طفيف لعينة الدراسة حول بعد الاستجابة. أما عن قيمة T فنجد أن

قيمتها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على قوة إستجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة لرغبات واحتياجات وتطلعات الزبائن.

3.1. نتائج التحليل الوصفي البعد الثالث (المرونة):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-25): البعد الثالث (المرونة)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	13.854	0.873	4.04	تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من توفير سيولة أكبر للبنك التجاري
0.000	14.590	0.793	3.99	تمكن الخدمات المصرفية الإلكترونية من التوفيق بين متطلبات السيولة ومتطلبات الربحية بدرجات أعلى.
0.000	13.800	0.839	3.99	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأموال الموجهة للاستثمار من قبل البنك
0.000	13.357	0.770	3.88	تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تخفيض تكاليف الموارد المالية لتمويل استثماراته.
		0.655	3.97	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية كافة فقرات البعد الثالث (المرونة) من المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) تأخذ قيما أكبر من المتوسط الحسابي الإفتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على مرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة مع ظروف القطاع المصرفي وما يتيح من تحديات. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المرونة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.770 و0.893، وهذا يدل على وجود تشتت طفيف لعينة الدراسة حول بعد المرونة. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل

على توفر مرونة من طرف الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك عينة الدراسة لرغبات واحتياجات وتطلعات الزبائن وكذلك لتطلعات القائمين على البنوك وتطلعات السلطات النقدية.

4.1. نتائج التحليل الوصفي البعد الرابع (الفعالية):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-26): البعد الرابع (الفعالية)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	12.614	0.823	3.89	استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية من مع رغبات العميل.
0.000	13.205	0.786	3.89	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من مع سيولة البنك التجاري
0.000	11.566	0.845	3.84	تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من مع متطلبات ربحية المصرف
0.000	11.356	0.921	3.90	الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع تغيرات بيئة البنك التجاري
0.000	10.948	0.838	3.79	الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع الأوضاع الصعبة التي يمر بها القطاع المصرفي
		0.694	3.86	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الرابع (المرونة) من المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) تأخذ قيما أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة وقدرتها على تلبية تطلعات القائمين على البنك ودفع أدائه نحو الاستخدام الأمثل. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المرونة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.786 و0.921 وهذا يدل على وجود تشتت مرتفع طفيف لعينة

الدراسة حول بعد الفعالية. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على توفر مرونة من طرف الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك عينة الدراسة لرغبات واحتياجات وتطلعات الزبائن وكذلك لتطلعات القائمين على البنوك وتطلعات السلطات النقدية.

5.1. نتائج التحليل الوصفي البعد الخامس (المخاطر):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-27): البعد الخامس (المخاطر)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	12.862	0.840	3.93	تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من تفادي العملاء لأخطاء الموظفين لدى البنك.
0.000	10.371	0.967	3.86	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض المخاطر التشغيلية
0.000	13.130	0.856	3.96	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السيولة.
0.000	9.469	1.005	3.82	تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السمعة.
0.000	15.525	0.793	4.04	وجود نظام إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من التقليل من حالات حدوث مخاطرها.
0.000	15.650	0.838	4.13	يتوفر أمن وسرية بيانات العملاء لدى البنك التجاري عند عملية استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية.
		0.683	3.95	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الخامس (المخاطر) من المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) تأخذ قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على تمكن الخدمات

المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة من تفادي وتجنب المخاطر وتخفيض حدتها. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المرونة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.793 و1.005، وهذا يدل على وجود تشتت من معتدل إلى قوي لعينة الدراسة حول بعد المخاطر. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على قدرة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك عينة الدراسة على المساهمة في التعامل وتسيير العديد من المخاطر وكذا لتوفر الآليات للحد من المخاطر المصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية.

2. التحليل الوصفي لمتغيرات المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي)

يتم استخراج وعرض نتائج التحليل الوصفي لكل بعد من أبعاد المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي) على حدى:

1.2. نتائج التحليل الوصفي البعد الأول (الافصاح والشفافية):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-28): البعد الأول (الافصاح والشفافية)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	7.677	1.005	3.66	يوفر البنك التجاري كافة الوسائل لتمكين المودعين من الحصول على المعلومات حول وضعية البنك المالية.
0.000	8.095	0.879	3.61	يتوفر لدى البنك بقية أصحاب المصالح من الوصول الى معلومات حول الوضعية المالية حول البنك.
0.000	8.930	0.979	3.75	يقوم البنك بشكل دوري بنشر معلومات صادقة ودقيقة، خصوصا تلك المتعلقة بوضعيته المالية والاستراتيجية وتوجهاته المستقبلية ورؤيته.
0.000	8.354	0.996	3.71	يقوم البنك بتحديث المعلومات حول وضعياته بشكل دوري وبشكل يضمن الاستفاد منها.
0.000	8.687	0.977	3.73	يتوفر لدى كافة الأطراف ذات العلاقة البنك وسائل التأكد من صحة المعلومات ومصداقيتها.

	0.834	3.69	البعد ككل
--	-------	------	-----------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الأول (الإفصاح والشفافية) من المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي) تأخذ قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على توفر ملامح الإفصاح والشفافية لدى البنوك عينة الدراسة. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المرونة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.897 و1.005، وهذا يدل على وجود تشتت معتدل لعينة الدراسة حول بعد الإفصاح والشفافية. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على أن الإفصاح والشفافية تلعب دورا هاما في تحقيق حوكمة النظام المالي البنكي لدى البنوك عينة الدراسة.

2.2. نتائج التحليل الوصفي البعد الثاني (العدالة):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-29): البعد الثاني (العدالة)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	10.095	0.985	3.85	يأخذ البنك بعين الاعتبار مصالح العملاء عند صنع سياساته المالية
0.000	11.800	0.937	3.95	يقوم مسؤولي البنك بمراعاة مصالح العملاء عند تخطيط وتنفيذ سياساته الهادفة إلى تحقيق عوائد مالية.
0.000	13.478	0.814	3.94	يقوم البنك بتبني الاستراتيجيات التي توافق بين متطلبات السيولة والربحية
0.000	13.049	0.795	3.89	يقوم البنك باستثمار أصوله في استثمارات سريعة التحويل إلى سيولة في سبيل التوفيق بين هدفي السيولة والربحية.
		0.750	3.90	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الثاني (العدالة) من المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي) تأخذ قيما أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على توفر ملامح العدالة لدى البنوك عينة الدراسة. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المرونة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.795 و0.937، وهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لعينة الدراسة حول بعد العدالة. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على أن العدالة تلعب دورا هاما وتمثل ركيزة أساسية نحو بلوغ حوكمة حقيقية وفعالة للنظام المالي البنكي لدى البنوك عينة الدراسة.

3.2. نتائج التحليل الوصفي البعد الثالث (المساءلة):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-30): البعد الثالث (المساءلة)

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	9.201	0.867	3.68	يتوفر لدى البنك إطار لمساءلة جميع المسؤولين بصفة محايدة
0.000	9.252	0.908	3.72	يتوفر لدى البنك الإطار الذي يسمح بمساءلة جميع المسؤولين عن قراراتهم
0.000	12.474	0.935	4.00	يهتم مسؤولي البنك بدراسة انشغالات عملائه وشكاويهم ومطالباتهم.
0.000	14.552	0.825	4.03	تلعب المساءلة دورا في تعزيز الاستقرار المالي للبنك التجاري
		0.714	3.85	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الثالث (المساءلة) من المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي) تأخذ قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (03)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على توفر المساءلة لدى البنوك عينة الدراسة. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد المساءلة، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.825 و0.935، وهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لعينة الدراسة حول بعد المساءلة. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على أن المساءلة تمثل قطعة أساسية في حوكمة النظام المالي البنكي.

4.2. نتائج التحليل الوصفي البعد الرابع (الاستقلالية):

والتي توضح في الجدول الآتي:

الجدول (03-31): البعد الرابع (الاستقلالية).

مستوى المعنوية	قيمة T المحسوبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات
0.000	9.603	0.875	3.72	يتوفر لدى البنك إطار لتجسيد الإستقلالية داخله.
0.000	8.474	0.891	3.65	يتمتع كافة المدراء والمسؤولين بقدر ملائم من الاستقلالية لضمان أداء مهامهم.
0.000	12.883	0.799	3.88	تدعم الاستقلالية حسن اتخاذ القرارات المالية
0.000	13.521	0.736	3.85	تعزز الاستقلالية استقرار الأداء المالي
0.000	15.751	0.740	4.00	وجوب توفر آليات لمواجهة كل ما يعيق الاستقلالية داخل البنك
		0.656	3.82	البعد ككل

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (21)، (22)، و(23).

من خلال الجدول أعلاه، نجد أن المتوسطات الحسابية لكافة فقرات البعد الرابع (الإستقلالية) من المحور الثالث (حوكمة النظام المالي البنكي) تأخذ قيمة أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3)، وهذا يدل على أن عينة الدراسة موافقون على توفر الإستقلالية لدى

البنوك عينة الدراسة. ومن خلال استقراء الانحرافات المعيارية لفقرات بعد الاستقلالية، نجد أن قيمها تتراوح بين 0.736 و0.799، وهذا يدل على وجود تشتت ضعيف لعينة الدراسة حول بعد الاستقلالية. أما عن قيمة T فنجد أن قيمها لجميع الفقرات أكبر من القيمة الجدولية (1.98)، مما يدل على أن الاستقلالية لها أثر موجب على حوكمة النظام المالي البنكي.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات وعرض النتائج.

يتم اختبار فرضيات الدراسة من خلال اختبار (T)، معامل الارتباط (r)، معامل التحديد (R²)، اختبار فيشر (F) ومستوى المعنوية للمتوسطات الحسابية المركبة لكل بعد من أبعاد المحور الثاني (الخدمات المصرفية الإلكترونية) كمتغير مستقل والمتوسط الحسابي المركب للمحور الثالث ككل (حوكمة النظام المالي البنكي) كمتغير تابع.

يتم اختبار الفرضيات الخمسة، بحيث يتم مقارنة القيمة المحسوبة لمعامل اختبار (T) مع قيمته الجدولية. والتي تقارب (2.61) وكذلك مقارنة مستوى المعنوية ومقارنته مع مستوى المعنوية (0.05) وذلك للتوصل إذا يمكن قبول إحدى الفرضيتين العدمية أو البديلة.

1. الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

– الفرضية H₀: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوفر

الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة؛

– الفرضية H₁: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوفر الخدمات

المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-32): نتائج اختبار أثر التوفر على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R ²)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	5.109	0.678	0.460	18.332	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (24)،

(25)، و(26).

من الجدول أعلاه، يظهر بأن معامل الارتباط (r) بلغ 0.678، ومعامل التحديد (R^2) 0.460، ما يعني أن 46.0% من التغيير في الحوكمة يكون بسبب تأثير توفر الخدمات المصرفية الالكترونية، قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 18.332 أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، في حين أن قيمة اختبار (T) بلغت 5.109 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.61) عند مستوى معنوية قد بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

2. الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستجابة الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

– الفرضية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستجابة الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛
– الفرضية H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لإستجابة الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-33): نتائج اختبار أثر الاستجابة على الحوكمة

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	5.111	0.605	0.347	18.953	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (27)، (28)، و(29).

من الجدول أعلاه، يظهر بأن معامل الارتباط (r) بلغ 0.605، ومعامل التحديد (R^2) 0.347، ما يعني أن 34.7% من التغيير في الحوكمة يكون بسبب تأثير استجابة الخدمات المصرفية الالكترونية، قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 18.953 أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، في حين أن قيمة اختبار (T) بلغت 5.111 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.61) عند مستوى معنوية قد بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية

وقبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لمرونة الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

3. الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية

على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

– الفرضية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمرونة

الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛

– الفرضية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمرونة

الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-34): نتائج اختبار أثر المرونة على الحوكمة

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	5.693	0.564	0.318	15.246	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (30)،

(31)، و(32).

من الجدول أعلاه، يظهر بأن معامل الارتباط (r) بلغ 0.564، ومعامل التحديد (R^2)

0.318، ما يعني أن 31.8 % من التغير في الحوكمة يكون بسبب تأثير مرونة الخدمات

المصرفية الالكترونية، قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 15.246 أي أنه يوجد أثر ذو دلالة

إحصائية، في حين أن قيمة اختبار (T) بلغت 5.693 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.61)

عند مستوى معنوية قد بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية

وقبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)

لمرونة الخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

4. الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

- الفرضية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛
- الفرضية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-35): نتائج اختبار أثر الفعالية على الحوكمة داخل البنوك التجارية

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	6.471	0.634	0.401	17.431	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (33)، (34)، و(35).

من الجدول أعلاه، يظهر بأن معامل الارتباط (r) بلغ 0.634، معامل التحديد (R^2) 0.401، ما يعني أن 40.1% من التغير في الاستقلالية يكون بسبب تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية، قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 17.431 أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، في حين أن قيمة اختبار (T) بلغت 6.471 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.61) عند مستوى المعنوية الذي بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

5. الفرضية الخامسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

- الفرضية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛

– الفرضية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-36): نتائج اختبار أثر مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	6.218	0.516	0.267	7.812	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (36)، (37)، و(38).

من الجدول أعلاه، يظهر بأن معامل الارتباط (r) بلغ 0.516، معامل التحديد (R^2) 0.267، ما يعني أن 26.7% من التغير في الحوكمة داخل البنوك يكون بسبب تأثير فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية، أما قيمة اختبار فيشر (F) بلغت 7.812 أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية، في حين أن قيمة اختبار (T) بلغت 6.218 وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.61) عند مستوى المعنوية الذي بلغ 0.000 وهو أقل من 0.05، وعليه فإنه يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

6. الفرضية السادسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

– الفرضية H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة؛

– الفرضية H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة.

الجدول (03-37): نتائج اختبار أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة

البيان	قيمة اختبار (T)	معامل الارتباط (r)	معامل التحديد (R^2)	اختبار فيشر (F)	مستوى المعنوية
النتائج	1.933	0.771	0.595	6.469	0.056

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS v-25، انظر الملاحق (39)، (40)، و(41).

من الجدول أعلاه، أن قيمة اختبار (T) بلغت 1.933 وهي أقل من القيمة الجدولية (2.61) عند مستوى المعنوية قد بلغ 0.056 وهو أكبر من 0.05، وعليه فإنه يتم قبول الفرضية العدمية ورفض الفرضية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الالكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة.

من خلال هذا الفصل، أين تم القيام بدراسة استبائية لتقصي أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في حوكمة النظام المالي البنكي، عليه تم استنتاج وجود أثر ذو دلالة احصائية بينهما، بينما يمكن وجود أثر غير مباشر وبعيد المدى لآلية الخدمات المصرفية الالكترونية في حوكمة النظام المالي البنكي، إذ تساهم هذه الخدمات في دعم إشباع حاجيات الزبائن المودعين، توفير بيئة أفضل لتسيير الموارد المالية للبنك التجاري، كذلك، تساهم في حسن تسيير النقد في النظام البنكي الواحد، مما يسهم في تخفيض الحاجة إلى إصدار النقد، وبالتالي الحفاظ على استقرار قيمة العملة الوطنية، وحتى رفع قيمتها.

الختامة

تمهيد:

من خلال هذه الدراسة، حاولنا إبراز أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على حوكمة النظام المالي البنكي، وإبراز تأثيرها على فعالية تسيير موارد البنوك التجارية، بما يمكن البنك من تادية وظائفه التقليدية والحديثة دون الاضرار بمصالح بقية أصحاب المصالح وعلى رأسهم المودعين.

ولتحقيق وإرساء مبادئ حوكمة للنظام ككل، وجب تبني كافة الوسائل والآليات، حيث تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية آلية نحو تحقيق جملة من الأهداف والغايات الوسيطة والنهائية، ومن بينها، تحقيق رضا الزبائن، وإشباع حاجاتهم بأقصى قدر ممكن وفي نفس الوقت، هذا من جهة، ومن جهة أخرى المساهمة في تحسين التسيير الأمثل للموارد المالية المتاحة للبنوك التجارية. وعليه فإن الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل آلية هامة في تحقيق أحد أوجه حوكمة البنوك بصفة عامة، لكن بصفة آلية وغير مباشرة وبأثر قليل نسبيا لكن بعيد المدى.

1. اختبار صحة الفرضيات:

– نؤكد صحة الفرضية الأولى والتي جاءت: " تسمح الخدمات المصرفية الإلكترونية بتسيير أفضل لسيولة البنك التجاري وكذا لعلاقته مع الزبائن المودعين." حيث تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دورا هاما في تسيير أفضل لسيولة البنك التجاري نظرا لأنها تساهم في تحسين التسيير الأمثل لموارد البنك التجاري المالية. حيث إنها تحسن سرعة تقديم الخدمات وكذا التقليل من السحوبات المالية أو ما يعرف بالتسربات المالية؛

– نؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة: " يتيح تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية مجال الحفاظ على مصالح المساهمين والادارة العليا في تحقيق مكاسب مالية بأقصى ما يمكن." حيث من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، يصبح المودعون أقل حاجة للأموال في صورتها النقدية، ما يعني توفر حجم أموال إضافي يسمح للبنوك في استثماره في القروض والاستثمارات المختلفة وبالتالي عوائد أكبر. وهذا مبتغى المساهمين والملاك والإدارة العليا؛

الخاتمة

– الفرضية الثالثة القائلة: "تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في بعث الثقة والأمان لدى المودعين، مما يزيد فرص إيداعهم لأموال أكثر في المستقبل." فرضية خاطئة، ذلك أن عوامل بعث الثقة والأمان لدى المودعين، هو مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، وكذا سمعة البنك ومركزه التنافسي مع بقية البنوك وكذلك حجم ونوع وحدة المخاطر التي يتعرض لها؛

– تؤكد صحة الفرضية الرابعة القائلة: "تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق التوفيق الأفضل بين متطلبات السيولة والربحية والأمان." ذلك أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي إلى توفير موارد مالية إضافية بتكلفة منخفضة أو شبه معدومة، ما يعني إعطاء مجال للبنك البحث في أفضل الفرص الاستثمارية وتوسيع نشاطه ومستوى وتنوع خدماته، ما يؤدي بالضرورة على مؤشر الربحية ومؤشر الأمان، أما بالنسبة للسيولة، فإن البنك التجاري يصبح مطالب بالحفاظ على سيولة أقل جراء عدم اضطرار الزبائن إلى سحب أموالهم، بل يكتفون بتسديد ثمن التزاماتهم عن طريق بطاقات الدفع أو الشيكات الإلكترونية والعادية؛

– الفرضية الخامسة القائلة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). " فرضية صحيحة عند مستوى ثقة 95 %، من خلال إجابات عيني موظفي البنوك التجارية والأساتذة الجامعيين، نجد أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتوفر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة، حيث يساهم توفر هذا النوع في تقليص فجوة تعارض المصالح بين المودعين وبين الملاك والمستثمرين؛

– الفرضية السادسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). " فرضية صحيحة عند مستوى ثقة 95 %، حيث ظهر أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة، إذ أن

الخاتمة

استجابة الخدمات المصرفية الإلكترونية لتطلعات ورغبات الزبائن من جهة ولتفضيلات القائمين على البنك التجاري يسهم بشكل فعال في تجسيد أوجه الحوكمة داخله؛

– الفرضية السابعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). " فرضية صحيحة عند مستوى ثقة 95 %، وعليه فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمرونة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة، إذ أن تميز الخدمات المصرفية الإلكترونية مع متطلبات سيولة البنك التجاري وربحيته من جهة ولتطلعات وتوقعات الزبائن من جهة أخرى يسهم في تحقيق العدالة بين هاتين الفئتين وذلك تحت أغلب الظروف التي يمكن أن يمر عليها البنك التجاري أو القطاع المصرفي على حد ذاته؛

– الفرضية الثامنة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). " فرضية صحيحة عند مستوى ثقة 95 %، وعليه فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لفعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة، ذلك أن فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية تسهم في تحقيق مخرجات وسيطة بأقصى الدرجات على غرار جذب الزبائن، كسب رضاهم، توفير موارد مالية إضافية بشكل معتبر يمكن توجيهه للاستثمارات المدرة للربحية، كلها عوامل تسهم مباشرة في تقادي تعارض المصالح خاصة بين المودعين وبين الملاك والمستثمرين على حد سواء؛

– الفرضية التاسعة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). " فرضية صحيحة عند مستوى ثقة 95 %، وعليه فإنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة داخل البنوك التجارية عينة الدراسة، ذلك أن توفر إطار لإدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك لمساهمة الخدمات المصرفية

الخاتمة

الإلكترونية في تجسيد التعامل الأفضل مع مخاطر السيولة ومخاطر عدم كفاية رأس المال، عاملان مهمان في تحقيق ركائز حوكمة فعالة ومتمينة داخل البنك التجاري؛

– الفرضية العاشرة: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة. " فرضية خاطئة عند مستوى ثقة 95 %، وعليه فإنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الحوكمة لدى البنوك التجارية عينة الدراسة، ذلك أن الخدمات المصرفية الإلكترونية لا تمثل آلية كافية في حد ذاتها نحو تحقيق الحوكمة بكافة جوانبها، لكن تسهم في دعم مقومات تحقيقها وتجسيدها نسبيا.

2. نتائج الدراسة:

يمكن أن نستنتج ما يلي من خلال هذه الدراسة:

- البنك التجاري منظمة أعمال مالية، تلعب دورا مهما في لعب دور الوسيط المالي، وكذا في تسيير النقد في الاقتصاد الواحد؛
- تبني نواتج تكنولوجيا المعلومات من شأنه أن يحدث التغيير المنشود في بيئة عمل البنوك وخاصة ما يرفع المردودية والأداء؛
- بإمكان الخدمات المصرفية الإلكترونية أن تمثل آلية نحو كسب رضا وولاء الزبائن المودعين؛
- تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية والكفاءة والفعالية في تقديمها عاملان مهمان نحو بلوغ البنك التجاري لأهدافه الوسيطة والنهائية؛
- تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دورا مهما في تقليص فجوة تعارض المصالح، إذ تساهم في خدمة مصالح الزبائن المودعين فيما يتعلق بمتطلبات السيولة، وكذلك مراعاة مصالح المستثمرين وملاك البنك فيما يتعلق بدعم متطلبات تحقيق الربحية. وبالتالي فهي تجسد أحد أهم ركائز الحوكمة والمتمثلة في العدالة؛

الخاتمة

- للخدمات المصرفية الإلكترونية أثر مهم في تجسيد غير مباشر لأهم ركائز الحوكمة على غرار الشفافية والعدالة؛
- الحوكمة هي أحد دعائم قيادة البنك التجاري نحو بر الأمان، وذلك من خلال الحد من تدخل المسؤولين، تفادي الفضائح المالية والانزلاقات وسوء تسييره؛
- كافة ركائز الحوكمة تلعب دورا محوريا في تعزيز متانة البنك التجاري، نظرا لقدرتها على كشف نقاط الضعف والتي تمثل أحد مسببات الممارسات الخارجة عن نطاق التسيير الامثل والحكيم لعمل البنوك وأنشطته.

3. التوصيات:

تتضمن التوصيات من خلال هذه الدراسة ما يلي:

- وجوب الالتفاف نحو الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل فعال، ما يمكن من ترقية النشاط البنكي، وبصفة شاملة بغية تحقيق الاثر المرغوب إلى أبعد الحدود؛
- وجوب الاهتمام بحوكمة البنوك والعمل على نشر ثقافتها على مستوى كافة المؤسسات البنكية، والاستفادة من مضمونها، ما يعود بالاستقرار والازدهار في بيئة عمل البنوك؛
- وجوب دعم الابتكار في تسويق الخدمات البنكية بشكل يعكس أهمية الاستفادة منها على حياة الافراد الزبائن وعلى المؤسسات سواء؛
- وجوب توفير كافة الدعم للابتكار ولإدماج مخرجات التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفية، نظرا للفوائد الممكن الاستفادة منها، بخصوص التكلفة، الأداء، الفعالية والمردودية.

4. الآفاق

تتمثل آفاق الدراسة فيما يلي:

- العوامل المؤثرة في حوكمة البنوك التجارية؛
- إحكام العلاقة بين ركائز حوكمة البنوك وسبل إدماجها ضمن الجهاز التنفيذي لإدارة البنوك؛
- ميولات الزبائن المحليين للبنوك التجارية حول الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- تقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر بين الواقع والمأمول.

المراجع

المراجع باللغة العربية:

1. الكتب الأكاديمية:

1. إلياس حداد، الأوراق التجارية في القانون السعودي، معهد الإدارة العامة، السعودية، 1987.
2. أمير فرح يوسف، عالمية التجارة الالكترونية وعقودها، دار المطبوعات الجامعية، مصر، 2008
3. إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، نظم المعلومات الإدارية، دار صفاء، الطبعة 01، 2004.
4. بسام بن عبد الله البسام، الحوكمة في القطاع العام، مركز البحوث والدراسات، الرياض، السعودية، 2016.
5. تفرات يزيد، بن عيشي بشير، حوكمة الشركات، النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2021.
6. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد، الطبعة 1، الأردن، 2005.
7. حاكم محسن الربيعي، حمد عبد الحسين راضي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري، الأردن، 2011.
8. خالد أمين عبد الله، إسماعيل إبراهيم الطراد، إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الطبعة 01، الأردن، 2006.
9. خضر مصباح الطبطبي، التجارة الالكترونية، دار الحامد، الأردن، 2008.
10. الدسوقي حامد أبوزيد، إدارة البنوك (1)، مركز جامعة القاهرة للتعليم المفتوح، القاهرة، 1998.
11. زهير بشنق، العمليات المالية المصرفية الالكترونية، اتحاد المصارف العربية، بيروت، 2006.
12. زياد رمضان، محفوظ جودة، الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، الطبعة 03، مصر، 2006.
13. سليمان بوفاسة، أساسيات في الاقتصاد النقدي والمصرفي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2018.
14. سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
15. سوزي عدلي ناشد، مقدمة في الاقتصاد النقدي والمصرفي، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.
16. طارق طه، إدارة البنوك ونظم المعلومات المصرفية، منشأة المعارف، مصر، 2000.
17. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة 01، 2011.

المراجع

18. عامر إبراهيم قنديلجي، التجارة الالكترونية وتطبيقاتها، دار المسيرة، عمان، 2014.
19. عبد الصبور عبد القوي علي مصري، التنظيم القانوني لحوكمة الشركات، مكتبة القانون والاقتصاد، الرياض، 2011.
20. عبد العظيم محسن الحمدي، حوكمة الشركات، دار الكتب الوطنية، الطبعة 01، صنعاء، اليمن، 2020.
21. عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، المكتب العربي الحديث، مصر، 2004.
22. عبد المطب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر، 2000.
23. عبد النعيم مبارك، محمود يونس، النقود وأعمال البنوك والأسواق المالية، الدار الجامعية، مصر، 2003.
24. عبد الوهاب يوسف أحمد، التمويل وإدارة المؤسسات المالية، دار الحامد، عمان، الأردن، 2007.
25. علاء فرحان طالب، فؤادي حمودي العطار، المزيج التسويقي المصرفي، دار صفاء، الطبعة 01، الأردن، 2009.
26. علي سعد محمد داود، البنوك ومحافظ الاستثمار، دار التعليم الجامعي، مصر، 2012.
27. علي سيد إسماعيل، أثر تقنية البلوك تشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022.
28. غازي عبد المجيد الرقيبات، المصارف والمؤسسات المالية المتخصصة، دار وائل، الطبعة 01، الاردن، 2014.
29. فضيل فارس، التقنيات البنكية، النشر الجامعي الجديد، الجزائر، 2018.
30. لزه العابد، حوكمة الشركات، منشورات ألفا للوثائق، الطبعة 01، الجزائر، 2022.
31. محمد أحمد الأفندي، الاقتصاد النقدي والمصرفي، مركز الكتاب الأكاديمي، الطبعة 01 الأردن، 2018.
32. محمد الصيرفي، إدارة المصارف، دار الوفاء، الطبعة 01، الإسكندرية، مصر، 2007.
33. محمد جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، تسويق الخدمات، دار المسيرة، الطبعة 01، الأردن، 2010.
34. محمد حسين منصور، المسؤولية الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2007.

المراجع

35. محمد عمر الشويرف، التجارة الإلكترونية في ظل النظام التجاري العالمي الجديد، الطبعة 01، دار زهران، الأردن، 2013.
36. محمد نور صالح الجداية، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار الحامد، الطبعة 02، الأردن، 2012.
37. محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف، التسويق المصرفي، دار المناهج، الطبعة 01، الأردن، 2005.
38. محمود حسين الوادي، حسين محمد سمحان، سهيل أحمد سمحان، النقود والمصارف، دار المسيرة، الطبعة 01، الأردن، 2010.
39. مدحت محمد أبو النصر، الحوكمة الرشيدة - فن إدارة المؤسسات عالية الجودة-، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، مصر، 2015.
40. نضال سليم برهم، أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة، الطبعة الثالثة، عمان، 2009.
41. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.
42. نوري منير، نظام المعلومات المطبق في التسيير، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2012.
43. هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، دار وائل، الطبعة 04، عمان، الأردن، 2008.
44. وليد العايب، لحو بوخاري، اقتصاديات البنوك والتقنيات البنكية، مكتبة حسن العصرية، الطبعة 01، لبنان، 2013.
- II. اطروحات دكتوراه:**
1. إبراهيم منصور إبراهيم الطويل، العلاقة التكاملية بين المراجعة الداخلية والمراجعة الخارجية ودورها في تفعيل مبادئ الحوكمة نحو الأداء المالي (دراسة استطلاعية على المصارف التجارية الليبية)، أطروحة دكتوراه، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2022.
2. أمين عمارة، أثر التدقيق في تفعيل حوكمة الشركات في ظل معايير التدقيق - دراسة استقصائية على عينة من المدققين الخارجيين والأكاديميين، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2022.
3. بلعباس نوال، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع الحديثة، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، 2017.
4. بلغنامي نبيلة، استراتيجية تمويل التجارة الخارجية الجزائرية في ظل التحولات الجديدة، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، 2018.

المراجع

5. بورايو هاجر أميرة، دور وسائل الدفع الالكترونية في تفعيل التجارة الالكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2020.
6. جمال العسالي، تطبيق حوكمة الشركات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة كآلية لتحسين الأداء الاقتصادي 2000-2014، أطروحة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2019.
7. حبار عبد الرزاق، الالتزام بمتطلبات بازل كمدخل لإرساء الحوكمة في القطاع المصرفي - حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2011.
8. حربي لمياء، واقع حوكمة الشركات في القطاع المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 1، الجزائر، 2019.
9. زميت محمد، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تفعيل الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2015.
10. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة: مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية، أطروحة دكتوراه، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2016.
11. سلاوتي حنان، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحديث الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2015.
12. عبد الباسط محمود شادي، استراتيجية الإدارة المالية في المصارف الاسلامية بين النظرية والتطبيق دراسة حالة مجموعة البنك الاسلامي للتنمية، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، 2022.
13. عمراني أمين، إصلاح النظام المالي والمصرفي من أجل التنمية المستدامة في الجزائر، أطروحة دكتوراه، الجزائر 3، 2021.
14. كواشي حنان، واقع وآفاق تعميم استخدام وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر خلال الفترة (2016-2021)، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2022.
15. نغاز نور الهدى، التدقيق الخارجي ودوره في تعزيز حوكمة الشركات في ظل معايير التدقيق الجزائرية والدولية، أطروحة دكتوراه، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023.
16. نوي فطيمة الزهرة، أثر تطبيق الحوكمة المؤسساتية على تحسين أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه علوم، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017.

III. مقالات علمية:

المراجع

1. امير بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020.
2. أمينة بن جدو، سمية ديقش، ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، العدد 02، المجلد 04، 2020.
3. أيت قاسي عزو رضوان، بودي عبد الصمد، واقع البنوك الإلكترونية، المجلة الجزائرية للأبحاث الاقتصادية والمالية، المجلد 06، العدد 01، 2023.
4. بصيري محفوظ، نظام الدفع الالكتروني الجزائري كآلية لتطوير وسائل الدفع الجديدة، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 11، العدد 04، 2019.
5. بلغنامي نبيلة، سحنون جمال الدين، دور البنوك في تمويل التجارة الدولية وتحقيق التنمية المستدامة، مجلة البشائر الاقتصادية، العدد 02، المجلد 01، 2015.
6. بن ثابت علال، عامري محمد الطاهر، دور حوكمة المؤسسات في تفعيل إدارة المخاطر المصرفية: دراسة عينة من المؤسسات المصرفية الجزائرية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 04، 2018.
7. بن عمر محمد البشير، أثر الآليات الداخلية والخارجية لحوكمة الشركات على اتخاذ القرارات الاستثمارية في الشركة حالة مؤسسة النقل الحضري والشبه حضري بالوادي 2020، مجلة دفاتر إقتصادية، العدد 01، المجلد 16، 2022.
8. بوجردة الياسين، واقع ومتطلبات الحكم الراشد في الوطن العربي، المجلة الجزائرية للدراسات السوسولوجية، العدد 02، المجلد 02، 2007.
9. بوحاي حيات، مجاني غنية، اتجاهات تطوير الصيرفة الالكترونية في الجزائر، العدد 01، المجلد 08، 2023.
10. بوخاري فاطنة، واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية وآليات تفعيلها في البنوك الجزائرية دراسة حالة الجزائر (2002-2017)، مجلة العلوم الإدارية والقانونية، المجلد 04، العدد 02، 2020.
11. الجودي صاطوري، تحديات القطاع المصرفي نحو الانفتاح الاقتصادي، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 03، العدد 04، 2010.
12. خملي فريد، شوق فوزي، دور لجان المراجعة في إرساء دعائم حوكمة الشركات وجودة التقارير المالية دراسة تجربة شركة سبكيم في مجال تجسيد مبادئ الحوكمة، مجلة البحوث في الدراسات المالية والمحاسبية، العدد 02، 2016.

المراجع

13. ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، 2022.
14. ربابعة عدنان محمد يوسف، البدارين عبد الله محمد، خريس نجيب، العتوم عامر يوسف محمد، دور الهيئات الرقابية في إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية، المجلة الأردنية في الدراسات الإسلامية، المجلد 16، العدد 03.
15. رنان مختار، الجيل الثالث من الإصلاحات النقدية والمصرفية في الجزائر قراءة في مضمون القانون 09-23، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، العدد 01، المجلد 06، 2023.
16. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء للدراسات القانونية، العدد 02، المجلد 03، 2021.
17. سلاوتي حنان، آليات تفعيل وتطوير الخدمات المصرفية، مجلة الإبداع، المجلد 03، العدد 03، 2013.
18. سلطاني الهاشمي، صفيح صادق، إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الإسلامية -دراسة حالة مصرف الراجحي السعودي-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 13، العدد 01، 2022.
19. سليمان ناصر، آدم حديدي، تأهيل النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، أي دور لبنك الجزائر؟، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 02، المجلد 02، 2015.
20. سهير محمود معتوق، نيفين محمد طريح، الحوكمة في الجهاز المصرفي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 31، العدد 01.
21. الشريف بحماوي، مصطفى سليمان، خصوصية وسائل الوفاء الإلكتروني ودورها في المعاملات التجارية، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 03، 2017.
22. شريفة بوعبيدة، إمكانية تطبيق المبادئ الحديثة للحوكمة المصرفية داخل البنوك الجزائرية - دراسة تحليلية تقييمية لعينة من البنوك الجزائرية -، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 11، العدد 01، 2020.
23. شيروف نهى، مبادئ حوكمة المؤسسات المصرفية في إطار اتفاقية بازل 03 - التدقيق مبدأ وآلية من آليات الرقابة-، مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، العدد 04، 2016.
24. صبرين والي، عبد القادر سبتي، رقابة الصيرفة الإلكترونية وفقا للقانون البنكي الجزائري، مجلة الدراسات القانونية، العدد 02، المجلد 09، 2023.

المراجع

25. عباي وسام، بويهي محمد، نحو الالتزام بمقررات لجنة بازل كآلية لتعزيز الرقابة لدى النظام البنكي الجزائري، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2020.
26. عباي وسام، بويهي محمد، واقع تطبيق معيار كفاية رأس المال للرقابة على النظام البنكي الجزائري، مجلة التكامل الاقتصادي، العدد 04، المجلد 06، 2018.
27. عبد الله محمد باشير، آيه يوسف الورفلي، أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبون، (دراسة ميدانية على عينة من زبائن مصرف التجارة والتنمية في مدينة بنغازي)، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 04، 2022.
28. عبدلي نعيمة، وسائل الدفع في القانون، مجلة الفكر القانوني والسياسي، العدد 01، المجلد 05، 2021.
29. عبيد الله عبيد الله محجوب، المري عبد الرحمن، زايد ريان، محددات الطلب على القروض الاستهلاكية في قطر، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد 02، المجلد 09، 2023.
30. علي عبد الله محمد الشاوش، مدى تطبيق مبادئ الحوكمة في جامعة إب من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس فيها، مجلة الآداب للدراسات النفسية والتربوية، المجلد 01، العدد 10.
31. فرح حسين عبد الخالق، خلدون مد الله القيسي، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مجلة عمان العربية للبحوث سلسلة البحوث الإدارية، المجلد 04، العدد 01، 2020.
32. قاشي خالد، العثماني مصطفى، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، 2010.
33. قيرة سعاد، واقع وسائل الدفع في التشريع الجزائري، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 04، المجلد 15، 2022.
34. كتوس عاشور، حسيني جازية، سبل الاستفادة من الحوسبة السحابية في حماية العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 12، 2014.
35. كريمة بن شنيعة، عبد القادر مطاي، مقومات تنشيط التجارة الالكترونية في الجزائر، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 05، العدد 01، 2019.
36. لوراتي إبراهيم، القروض البنكية وإجراءات منحها، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2016.
37. محمد إقبال غناية، حكيمة حللمي، فهم مبادئ الحوكمة المصرفية بين الواقع والمأمول -النظام المصرفي الجزائري نموذجاً-، مجلة النمو الاقتصادي والمقاولاتية، المجلد 04، العدد 04، 2021.
38. محمد باوني، الأوراق التجارية وحكمها الشرعي، مجلة بيت المشورة، المجلد 1، العدد 02، قطر، 2015.

المراجع

39. محمد تقروت، متطلبات تنشيط العمل المصرفي الإلكتروني في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 03، العدد 02، 2012.
40. محمد ثابت حسن، سيد أحمد حاج عيسى، دور الحوكمة في تعزيز أداء المؤسسات المالية دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات المالية، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 06، المجلد 03، 2017.
41. محمد لزرق، الخادم خيثري، مبادئ حوكمة المؤسسات ودورها في تفعيل المسؤولية الاجتماعية - دراسة ميدانية على عينة من المؤسسات الجزائرية، مجلة أوراق اقتصادية، العدد 02، المجلد 04، الجزائر، 2020.
42. محمود تليلي، إبراهيم دوار، أثر أدوات الحوكمة المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة عينة من بنوك ولاية الوادي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد 01، المجلد 09، 2024.
43. مخوخ رزيقة، أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، العدد 02، المجلد 07، 2022.
44. مداح عرايبي الحاج، براك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 01، العدد 01، 2010.
45. ندى سناء عبد الله عبد المجيد، أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العملاء (بالتطبيق على البنك الأهلي المصري)، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 14، العدد 04، 2023.
46. نواره محمد، مليكة حفيظ شبايكي، حوكمة المؤسسات في الجزائر ومدى توافقها مع مبادئ حوكمة المؤسسات الدولية، مجلة جديد الاقتصاد، العدد 13، 2018.
47. هدى كرماني، عصرنه أنظمة الدفع في الجزائر: دراسة ميدانية على عملاء القرض الشعبي الجزائري، البنك الخارجي الجزائري، الشركة العامة لولاية قسنطينة، العدد 02، المجلد 12، 2019.
48. وافي ميلود، داودي محمد، واقع ومتطلبات تفعيل البنوك التجارية -دراسة حالة الجزائر-، المجلد 01، العدد 01، 2017.
49. وهاب نعمون، النظم الحديثة لتويع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية، مجلة قامة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 03، العدد 01، 2009.
50. ياسمينه عامرة، رباب زارع، مقارنة بين مبادئ حوكمة الشركات حسب منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية وميثاق الحكم الراشد للشركات الجزائرية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 03، العدد 01.
51. يحيي سعيدي، لخضر أوصيف، دور المراجعة الداخلية في تفعيل حوكمة الشركات، مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، العدد 05، 2012.
52. يوسف بلمهدي، عادل علام، أمينة خليفي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة تقييمية للخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري-Bea، العدد 01، المجلد 03، 2018.

IV. مداخلات:

1. ابتسام محدود، أمينة رايس، تطور مفهوم الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي الصيرفة الالكترونية والتنمية الاقتصادية، المنعقد في 03 جوان 2021، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
2. إبراهيم صبري الأرنؤوط، حوكمة شركات المساهمة ودورها في التنمية الاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الحوكمة والتنمية المحلية المنعقد في 07-08 ديسمبر 2015، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر.
3. أسماء لدرع، فاطمة بن بوزيان، حوالم عبد الصمد، دور الحوكمة في تحقيق النمو الاقتصادي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني: دور ممارسات الحوكمة في تبني عمليات التنويع الاقتصادي خارج المحروقات، 29 ماي 2021، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان.
4. حنان سبع، سهام كردودي، تطبيق مبادئ الحوكمة ومجالاتها في المؤسسات الاقتصادية، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي الحوكمة والتنمية المحلية المنعقد في 07-08 ديسمبر 2015، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر.
5. خميلي فريد، شوكمال عبد الكريم، الحوكمة والفساد المالي والأخلاقي، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي: الحوكمة وأخلاقيات الأعمال في المؤسسات، 18-19 / 11 / 2009، جامعة باجي مختار، عنابة.
6. عزوز صباح، بولحية شهيرة، الصيرفة الالكترونية: دراسة في المضامين النظرية للمفهوم، مداخلة مقدمة الى الملتقى الدولي الصيرفة الالكترونية والتنمية الاقتصادية، المنعقد في 03 جوان 2021، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.
7. هايل عبد المولى طشطوش، دور الحوكمة الرشيدة في تحقيق التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الدولي: الحوكمة والتنمية المحلية يومي 07-08 ديسمبر 2015، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج.

I. اوامر ونصوص قانونية:

1. المادة 06 من قانون 18-05 التجارة الالكترونية، 24 شعبان 1439 هـ الموافق 10 مايو 2018، الجريدة الرسمية رقم 28، المنشورة في 07 جوان 2018
2. الامر 01-01، المؤرخ في 27 فبراير 2001، المعدل والمتمم للأمر 90-10 المؤرخ في 14 أفريل 1995
3. الأمر رقم 58-75 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 الموافق لـ 26 سبتمبر 1975، المتضمن القانون المدني، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 78، الصادرة في 30 سبتمبر 1975، المعدل والمتمم بموجب القانون رقم 10-26

المراجع

4. الامر رقم 17-10 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017
 5. الأمر رقم 03-11 المؤرخ في 27 جمادى الثانية 1424 هـ الموافق 26 غشت 2003 م، بشأن تنظيم النقد والقرض في الجزائر، الجريدة الرسمية 50.
 6. الأمر رقم 05-10 المؤرخ في 13 جمادى الأولى عام 1426 هـ الموافق 20 يونيو 2005، المعدل والمتمم للأمر رقم 75-58 المؤرخ في 20 رمضان عام 1395 هـ الموافق 26 سبتمبر 1975.
- V. المواقع الالكترونية:**

1. <https://www.satim.dz/index.php/fr/satim/qui-sommes-nous>
2. <https://bdl.projets.laticode.com/Algerie/arabe/index.html>
3. <https://www.bdl.dz/carte-cib>
4. <https://www.bdl.dz/carte-corporate/>
5. <https://www.bdl.dz/carte-visa/>
6. <https://www.bdl.dz/mastercard/>
7. <https://www.bdl.dz/ar/digitbdl/>
8. <https://www.bdl.dz/ar/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A/>
9. <https://www.bea.dz/monetique>
10. <https://www.bea.dz/mobile>
11. <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/%D9%85%D9%86%D8%AA%D8%AC%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA%D9%86%D8%A7/%D8%A7%D9%84%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AD%D9%84%D9%8A%D8%A9/%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-cpay>
12. <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/>

<https://www.bna.dz/ar/التعريف-بالبنك/>

المراجع باللغة الانجليزية:

I. Articles :

1. Ayinaddis, S.G., Taye, B.A. & Yirsaw, B.G. Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation. J Innov Entrep 12, 22, 2023.
2. Hanan MEZIANI, Abdellatif CHELIL, Les mécanismes de contrôle dans la Gouvernance d'Entreprises en Algérie (Le Cas de l'Entreprise Starr Tlemcen), Al Bashaer economic journal, Volume 01, N° 01, 2014, Algérie.

3. Rim BENAÏSSA, Amel BOUSSOUAK, The Role of External Governance Mechanisms in Improving the Financial Performance of the Algerian Economic Institutions, Algerian review of economic development, Volume 08 (Number 01), Algeria: Kasdi Merbah University Ouargla, 2021.

4. Sarah Nabalayo Lukorito, Willy Muturi, Andrew S, Nyang'au, Dennis Nyamasege, Assessing the effect of liquidity on profitability of commercial banks in Kenya, Research Journal of Finance and Accounting, Vol.5, No.19, 2014.

II. P.h.D THESIS

1. Ismail Salem Elshahoubi, an investigation into corporate governance (CG) and Accountability practices: evidence from Libyan listed companies, PhD thesis, The university of Reading, UK, 2019.
2. Neuber Andreas, corporate governance & culture, PhD thesis, Hong Kong Baptist university, 2019.
3. Rasheed Adegbola Bello, Risk Management practices in the Commercial Banks Industry in Nigeria, PhD thesis, Manchester metropolitan university, United Kingdom, 2020.

III. REPORTS

1. UNDP, Governance for Sustainable Human Development, UNDP Policy Document, New York, 1997.
2. World Bank. Governance and Development (Washington DC: World Bank, 1992.
3. Cadbury, Adrian. Report of the committee on the financial aspects of corporate governance, Gee publishing London, 1992.
4. OECD, **G20 Principles of Corporate Governance**, 2023

الملاحق

استبيان موجه لموظفي البنوك
التجارية العاملة بالجزائر
والاساتذة الجامعيين

أخي الكريم، أختي الكريمة، إنه لمن دواعي سروري أن أتقدم إلى حضرتكم الموقرة بوضع هذا الاستبيان تحت أيديكم بغية ملء بالإجابات الصريحة والصادقة، نظرا لأنه يدخل في إطار متطلبات إنجاز أطروحة دكتوراه تحت عنوان " أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على حوكمة النظام المالي للبنوك التجارية - دراسة على عدد من البنوك التجارية العاملة بالجزائر"، كما أحيطكم علما أن البيانات المأخوذة منه ستكون في سرية وأمان تام ومستخدمة لأغراض البحث العلمي البحث فقط.

وأخيرا تقبلوا مني فائق التقدير وجزيل الشكر على مساهماتكم.

المحور الاول: معلومات شخصية

(1) السن:

- من 40 سنة إلى 50 سنة
- أكثر من 50 سنة

- أقل من 20 سنة

- من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة

- من 30 سنة إلى 40 سنة

(2) المستوى التعليمي:

- ماستر
- دكتوراه

- ثانوي

- ليسانس

(3) إسم بنك الانتماء (فقط لموظفي البنوك التجارية)

- بنك الخليج الجزائر (AGB)
- بنك البركة الجزائري Albaraka
- بنك BNP PARIBAS
- بنك fransabank
- بنك نتيكسيس الجزائر NATIXIS
- بنك ABC
- بنك الإسكان-الجزائر
- بنوك أخرى

- البنك الوطني الجزائري (BNA)

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

- بنك التنمية المحلية (BDL)

- القرض الشعبي الجزائري (CPA)

- البنك الخارجي الجزائري (BEA)

- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

- (CNEP)

- بنك سوسييتي جينرال (SGA)

(4) الخبرة

- ما بين 20 إلى أقل 30 سنة
- أكثر من 30 سنة

- أقل من 5 سنوات

- من بين 5 إلى أقل 10 سنوات

- من بين 10 إلى أقل 20 سنة

المحور الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية

غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	
					التوفر
					1- تتميز الخدمات المصرفية لدى البنك بإمكانية الاستفادة منها على مدار 24 / ساعة و7/7 أيام.
					2- تتوفر لدى البنك على أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية التي يريد العميل أن يستفيد منها.
					3- يتوفر التوجيه والإرشاد الكافي والشامل لدى البنك محل الدراسة للإستخدام السهل والمرن للخدمات المصرفية الالكترونية.
					4- تُمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من الاستفادة منها دون عناء التنقل للبنك.
					5- تتوفر لدى البنك محل الدراسة كافة المعلومات حول تكاليف وشروط الاستفادة من الخدمات المصرفية الالكترونية.
					6- يتوفر لدى البنك محل الدراسة كافة الضمانات حول مخاطر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.
					الاستجابة
					1- تستجيب الخدمات المصرفية الالكترونية للبنك محل الدراسة لرغبات العملاء في تفادي طوابير الانتظار .
					2- تستجيب الخدمات المصرفية الالكترونية لتوقعات الزبائن لإشباع حاجاتهم منها بدرجات مقبولة.
					3- تكاليف استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية مقبولة.
					4- تكاليف تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية من طرف البنك منخفضة عن باقي الخدمات المصرفية التقليدية المقابلة لها.
					الفعالية
					1- تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من توفير سيولة للبنك التجاري.
					2- تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من التوفيق بين متطلبات السيولة ومتطلبات الربحية بدرجات أعلى.

الملاحق

				3- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الأموال الموجهة للاستثمار من قبل البنك.
				4- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في تخفيض تكاليف الموارد المالية لتمويل استثماراته.
				المرونة
				1- استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية مرن مع ظروف العمل.
				2- تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مرن مع سيولة البنك التجاري
				3- تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مرن مع متطلبات ربحية المصرف
				4- الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع تغيرات البنك التجاري وبيئته
				5- الخدمات المصرفية الالكترونية مرنة مع التغيرات الطارئة على القطاع المصرفي
				المخاطر
				1- تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من تفادي العملاء لأخطاء الموظفين لدى البنك.
				2- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تقليل التعرض لمخاطر أخطاء الموظفين.
				3- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السيولة.
				4- تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية من تخفيض مخاطر السمعة.
				5- وجود نظام إدارة مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية يعزز من التقليل من حالات حدوث مخاطرها.
				6- يتوفر أمن وسرية بيانات العملاء لدى البنك التجاري عند عملية استهلاك الخدمات المصرفية الالكترونية.
				7- تمكن الخدمات المصرفية الالكترونية من تفادي العملاء لأخطاء الموظفين لدى البنك.

الملاحق

المحور الثالث: حوكمة النظام المالي البنكي

غير موافق جدا	غير موافق	محايد	موافق	موافق جدا	
					الإفصاح والشفافية
					(1) يوفر البنك التجارب كافة الوسائل لتمكين المودعين من الحصول على المعلومات حول الوضعية المالية للبنك.
					(2) يتوفر لدى البنك بقية أصحاب المصالح من الوصول الى معلومات حول الوضعية المالية حول البنك.
					(3) يقوم البنك بشكل دوري بنشر معلومات صادقة ودقيقة، خصوصا تلك المتعلقة بوضعيته المالية والأستراتيجية وتوجهاته المستقبلية ورؤيته.
					(4) يقوم البنك بتحديث المعلومات حول وضعياته بشكل دوري وبشكل يضمن الاستفادة منها.
					(5) يتوفر لدى كافة الأطراف ذات العلاقة البنك وسائل التأكد من صحة المعلومات ومصداقيتها.
					العدالة
					(1) يأخذ البنك بعين الاعتبار مصالح العملاء عند صنع سياساته المالية
					(2) يقوم مسؤولي البنك بمراعاة مصالح العملاء عند تخطيط وتنفيذ سياساته الهادفة إلى تحقيق عوائد مالية.
					(3) يقوم البنك بتبني الأستراتيجيات التي توافق بين متطلبات السيولة والربحية
					(4) يقوم البنك باستثمار أصوله في استثمارات سريعة التحويل إلى سيولة في سبيل الموافقة بين هدفى السيولة والربحية.
					المساءلة
					(1) يتوفر لدى البنك إطار لمساءلة جميع المسؤولين بصفة محايدة.
					(2) يتوفر لدى زبائن البنك الإطار الذي يمكنهم من مساءلة المسؤولين.
					(3) يهتم مسؤولى البنك بدراسة الشغالات عملائه وشكاويهم ومطالباتهم.
					(4) تلعب المساءلة دورا في تعزيز الأستقرار المالي للبنك التجاري
					الاستقلالية
					(1) يتوفر لدى البنك إطار لتجسيد الإستقلالية داخله.
					(1) يتمتع كافة المدراء والمسؤولين بقدر ملائم من الإستقلالية لضمان أداء مهامهم.
					(2) تدعم الإستقلالية حسن اتخاذ القرارات المالية
					(3) تدعم الإستقلالية على استقرار الأداء المالي
					(4) تلعب الإستقلالية دورا معززا في ممارسة المنقح الخارجي لمهامه.
					(5) وجوب توفر آليات لمواجهة كل ما يحق الإستقلالية داخل البنك.

الملحق (02):

السن					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		
2.9	2.9	2.9	3	أقل من 20 سنة	Valid

الملاحق

16.2	13.3	13.3	14	أكثر من 50 سنة	
26.7	10.5	10.5	11	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	
75.2	48.6	48.6	51	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
100.0	24.8	24.8	26	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
	100.0	100.0	105	Total	

الملحق (03):

المستوى التعليمي					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		Valid
23.8	23.8	23.8	25	ثانوي	
29.5	5.7	5.7	6	دكتوراه	
63.8	34.3	34.3	36	ليسانس	
100.0	36.2	36.2	38	ماستر	
	100.0	100.0	105	Total	

الملحق (04):

اسم بنك الانتماء					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		Valid
29.5	29.5	29.5	31	BADR	
41.9	12.4	12.4	13	BDL	
70.5	28.6	28.6	30	BEA	
83.8	13.3	13.3	14	BNA	
96.2	12.4	12.4	13	CNEP	
100.0	3.8	3.8	4	CPA	
	100.0	100.0	105	Total	

الملحق (05):

الخبرة					
Cumulative Percent	Valid Percent	Percent	Frequency		Valid
7.6	7.6	7.6	8	30 سنة أو أكثر	
31.4	23.8	23.8	25	أقل من 5 سنوات	
57.1	25.7	25.7	27	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	
76.2	19.0	19.0	20	من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	
100.0	23.8	23.8	25	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
	100.0	100.0	105	Total	

الملحق (06):

الملاحق

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	6	19.4	19.4	19.4
من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	13	41.9	41.9	61.3
50 سنة أو أكثر	2	6.5	6.5	67.7
من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	10	32.3	32.3	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الملحق (07):

الشعبة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid علوم اقتصادية	7	22.6	22.6	22.6
علوم التسيير	9	29.0	29.0	51.6
علوم تجارية	9	29.0	29.0	80.6
علوم مالية ومحاسبية	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الملحق (08):

الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	10	32.3	32.3	32.3
من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	13	41.9	41.9	74.2
من 20 سنة إلى أقل من 30 سنة	2	6.5	6.5	80.6
من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	6	19.4	19.4	100.0
Total	31	100.0	100.0	

الملحق (09):

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.964	43

الملحق (10):

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.943	25

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.945	19

Correlations

			A1	A2	A3	A4	A5	A6	S1
Spearman's rho	A1	Correlation Coefficient	1.000	.532**	.446**	.520**	.556**	.464**	.726**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	A2	Correlation Coefficient	.532**	1.000	.536**	.436**	.488**	.559**	.734**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	A3	Correlation Coefficient	.446**	.536**	1.000	.442**	.465**	.470**	.746**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	A4	Correlation Coefficient	.520**	.436**	.442**	1.000	.452**	.432**	.713**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	A5	Correlation Coefficient	.556**	.488**	.465**	.452**	1.000	.564**	.744**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	A6	Correlation Coefficient	.464**	.559**	.470**	.432**	.564**	1.000	.758**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	S1	Correlation Coefficient	.726**	.734**	.746**	.713**	.744**	.758**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136	136	136

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

		B1	B2	B3	B4	S2
--	--	----	----	----	----	----

الملاحق

Spearman's rho	B1	Correlation Coefficient	1.000	.480**	.341**	.291**	.736**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.001	.000
		N	136	136	136	136	136
	B2	Correlation Coefficient	.480**	1.000	.356**	.309**	.688**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	B3	Correlation Coefficient	.341**	.356**	1.000	.330**	.656**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	B4	Correlation Coefficient	.291**	.309**	.330**	1.000	.688**
		Sig. (2-tailed)	.001	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136
	S2	Correlation Coefficient	.736**	.688**	.656**	.688**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (14)

Correlations

			C1	C2	C3	C4	S3
Spearman's rho	C1	Correlation Coefficient	1.000	.670**	.494**	.371**	.786**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	C2	Correlation Coefficient	.670**	1.000	.522**	.429**	.829**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	C3	Correlation Coefficient	.494**	.522**	1.000	.504**	.788**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	C4	Correlation Coefficient	.371**	.429**	.504**	1.000	.702**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136
	S3	Correlation Coefficient	.786**	.829**	.788**	.702**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136

الملاحق

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	136	136	136	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (15):

Correlations

			D1	D2	D3	D4	D5	S4
Spearman's rho	D1	Correlation Coefficient	1.000	.672**	.552**	.508**	.382**	.750**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	D2	Correlation Coefficient	.672**	1.000	.670**	.614**	.458**	.822**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	D3	Correlation Coefficient	.552**	.670**	1.000	.584**	.565**	.824**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	D4	Correlation Coefficient	.508**	.614**	.584**	1.000	.535**	.818**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	D5	Correlation Coefficient	.382**	.458**	.565**	.535**	1.000	.711**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	S4	Correlation Coefficient	.750**	.822**	.824**	.818**	.711**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (16):

Correlations

			E1	E2	E3	E4	E5	E6	S5
Spearman's rho	E1	Correlation Coefficient	1.000	.620**	.520**	.586**	.418**	.426**	.755**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
	E2	Correlation Coefficient	.620**	1.000	.653**	.544**	.500**	.463**	.803**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000	.000

الملاحق

		N	136	136	136	136	136	136	136
E3	Correlation Coefficient		.520**	.653**	1.000	.539**	.444**	.537**	.774**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
E4	Correlation Coefficient		.586**	.544**	.539**	1.000	.444**	.415**	.799**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
E5	Correlation Coefficient		.418**	.500**	.444**	.444**	1.000	.597**	.681**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
E6	Correlation Coefficient		.426**	.463**	.537**	.415**	.597**	1.000	.702**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136	136	136
S5	Correlation Coefficient		.755**	.803**	.774**	.799**	.681**	.702**	1.000
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136	136	136

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (17):

Correlations

			F1	F2	F3	F4	F5	S6
Spearman's rho	F1	Correlation Coefficient	1.000	.762**	.687**	.583**	.599**	.852**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	F2	Correlation Coefficient	.762**	1.000	.666**	.595**	.562**	.828**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	F3	Correlation Coefficient	.687**	.666**	1.000	.674**	.589**	.825**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	F4	Correlation Coefficient	.583**	.595**	.674**	1.000	.734**	.839**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136

الملاحق

F5	Correlation Coefficient	.599**	.562**	.589**	.734**	1.000	.821**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
	N	136	136	136	136	136	136
S6	Correlation Coefficient	.852**	.828**	.825**	.839**	.821**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
	N	136	136	136	136	136	136

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

:الملحق (18)

Correlations

			G1	G2	G3	G4	S7
Spearman's rho	G1	Correlation Coefficient	1.000	.758**	.612**	.516**	.860**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	G2	Correlation Coefficient	.758**	1.000	.646**	.587**	.883**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	G3	Correlation Coefficient	.612**	.646**	1.000	.601**	.815**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136
	G4	Correlation Coefficient	.516**	.587**	.601**	1.000	.772**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136
	S7	Correlation Coefficient	.860**	.883**	.815**	.772**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
		N	136	136	136	136	136

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

:الملحق (19)

Correlations

			H1	H2	H3	H4	S8
Spearman's rho	H1	Correlation Coefficient	1.000	.561**	.414**	.391**	.749**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136

الملاحق

H2	Correlation Coefficient	.561**	1.000	.535**	.531**	.825**
	Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000
	N	136	136	136	136	136
H3	Correlation Coefficient	.414**	.535**	1.000	.613**	.768**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000
	N	136	136	136	136	136
H4	Correlation Coefficient	.391**	.531**	.613**	1.000	.773**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000
	N	136	136	136	136	136
S8	Correlation Coefficient	.749**	.825**	.768**	.773**	1.000
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.
	N	136	136	136	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (20):

Correlations

			I1	I2	I3	I4	I5	S9
Spearman's rho	I1	Correlation Coefficient	1.000	.613**	.562**	.627**	.508**	.819**
		Sig. (2-tailed)	.	.000	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	I2	Correlation Coefficient	.613**	1.000	.546**	.574**	.554**	.827**
		Sig. (2-tailed)	.000	.	.000	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	I3	Correlation Coefficient	.562**	.546**	1.000	.734**	.586**	.760**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.	.000	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	I4	Correlation Coefficient	.627**	.574**	.734**	1.000	.655**	.803**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.	.000	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	I5	Correlation Coefficient	.508**	.554**	.586**	.655**	1.000	.760**
		Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.	.000
		N	136	136	136	136	136	136
	S9	Correlation Coefficient	.819**	.827**	.760**	.803**	.760**	1.000

الملاحق

Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.
N	136	136	136	136	136	136

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

الملحق (21):

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
A1	136	4.07	.875
A2	136	3.99	.779
A3	136	3.88	.878
A4	136	3.93	.948
A5	136	4.01	.812
A6	136	4.04	.893
B1	136	4.21	.881
B2	136	3.89	.814
B3	136	4.02	.802
B4	136	3.93	.862
C1	136	4.04	.873
C2	136	3.99	.793
C3	136	3.99	.839
C4	136	3.88	.770
D1	136	3.89	.823
D2	136	3.89	.786
D3	136	3.84	.845
D4	136	3.90	.921
D5	136	3.79	.838
E1	136	3.93	.840
E2	136	3.86	.967
E3	136	3.96	.856
E4	136	3.82	1.005
E5	136	4.04	.793
E6	136	4.13	.838
F1	136	3.66	1.005
F2	136	3.61	.879
F3	136	3.75	.979
F4	136	3.71	.996
F5	136	3.73	.977
G1	136	3.85	.985
G2	136	3.95	.937
G3	136	3.94	.814
G4	136	3.89	.795
H1	136	3.68	.867

الملاحق

H2	136	3.72	.908
H3	136	4.00	.935
H4	136	4.03	.825
I1	136	3.72	.875
I2	136	3.65	.891
I3	136	3.88	.799
I4	136	3.85	.736
I5	136	4.00	.740
Valid N (listwise)	136		

الملحق (22):

One-Sample Test

Test Value = 3

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
A1	14.314	135	.000	1.074	.93	1.22
A2	14.746	135	.000	.985	.85	1.12
A3	11.717	135	.000	.882	.73	1.03
A4	11.400	135	.000	.926	.77	1.09
A5	14.469	135	.000	1.007	.87	1.15
A6	13.630	135	.000	1.044	.89	1.20
B1	16.057	135	.000	1.213	1.06	1.36
B2	12.754	135	.000	.890	.75	1.03
B3	14.853	135	.000	1.022	.89	1.16
B4	12.628	135	.000	.934	.79	1.08
C1	13.854	135	.000	1.037	.89	1.18
C2	14.590	135	.000	.993	.86	1.13
C3	13.800	135	.000	.993	.85	1.13
C4	13.357	135	.000	.882	.75	1.01
D1	12.614	135	.000	.890	.75	1.03
D2	13.205	135	.000	.890	.76	1.02
D3	11.566	135	.000	.838	.69	.98
D4	11.356	135	.000	.897	.74	1.05
D5	10.948	135	.000	.787	.64	.93
E1	12.862	135	.000	.926	.78	1.07
E2	10.371	135	.000	.860	.70	1.02
E3	13.130	135	.000	.963	.82	1.11
E4	9.469	135	.000	.816	.65	.99
E5	15.254	135	.000	1.037	.90	1.17
E6	15.650	135	.000	1.125	.98	1.27
F1	7.677	135	.000	.662	.49	.83

الملاحق

F2	8.095	135	.000	.610	.46	.76
F3	8.930	135	.000	.750	.58	.92
F4	8.354	135	.000	.713	.54	.88
F5	8.687	135	.000	.728	.56	.89
G1	10.095	135	.000	.853	.69	1.02
G2	11.800	135	.000	.949	.79	1.11
G3	13.478	135	.000	.941	.80	1.08
G4	13.049	135	.000	.890	.75	1.02
H1	9.201	135	.000	.684	.54	.83
H2	9.252	135	.000	.721	.57	.87
H3	12.474	135	.000	1.000	.84	1.16
H4	14.552	135	.000	1.029	.89	1.17
I1	9.603	135	.000	.721	.57	.87
I2	8.474	135	.000	.647	.50	.80
I3	12.883	135	.000	.882	.75	1.02
I4	13.521	135	.000	.853	.73	.98
I5	15.751	135	.000	1.000	.87	1.13

الملحق (23):

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
S1	136	1.33	5.00	3.9865	.67710
S2	136	1.75	5.00	4.0147	.63302
S3	136	2.00	5.00	3.9761	.65538
S4	136	1.00	5.00	3.8603	.69424
S5	136	1.00	5.00	3.9547	.68357
S6	136	1.00	5.00	3.6926	.83477
S7	136	1.75	5.00	3.9081	.75081
S8	136	1.25	5.00	3.8585	.71473
S9	136	2.00	5.00	3.8206	.65694
Valid N (listwise)	136				

الملحق (24):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.678 ^a	.460	.435	.48358

a. Predictors: (Constant), A6, A4, A3, A1, A2, A5

الملحق (25):

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

الملاحق

1	Regression	25.721	6	4.287	18.332	.000 ^b
	Residual	30.166	129	.234		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), A6, A4, A3, A1, A2, A5

الملحق (26):

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.283	.251		5.109	.000
	A1	.003	.070	.005	.047	.963
	A2	.130	.077	.158	1.704	.091
	A3	.056	.066	.077	.853	.395
	A4	.083	.055	.123	1.532	.128
	A5	.320	.077	.404	4.180	.000
	A6	.042	.063	.058	.661	.510

a. Dependent Variable: S11

الملحق (27):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.605 ^a	.367	.347	.51984

a. Predictors: (Constant), B4, B1, B3, B2

الملحق (28):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	20.487	4	5.122	18.953	.000 ^b
	Residual	35.401	131	.270		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), B4, B1, B3, B2

الملحق (29):

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.476	.289		5.111	.000
	B1	.058	.067	.079	.859	.392

الملاحق

B2	.313	.075	.396	4.193	.000
B3	.108	.066	.135	1.648	.102
B4	.112	.058	.149	1.924	.057

a. Dependent Variable: S11

:الملحق (30)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 ^a	.318	.297	.53954

a. Predictors: (Constant), C4, C1, C3, C2

:الملحق (31)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.752	4	4.438	15.246	.000 ^b
	Residual	38.135	131	.291		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), C4, C1, C3, C2

:الملحق (32)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.649	.290		5.693	.000
	C1	.084	.076	.115	1.114	.267
	C2	.218	.085	.269	2.562	.012
	C3	.153	.074	.199	2.058	.042
	C4	.088	.073	.106	1.210	.228

a. Dependent Variable: S11

:الملحق (33)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.634 ^a	.401	.378	.50731

a. Predictors: (Constant), D5, D1, D4, D3, D2

:الملحق (34)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	--	----------------	----	-------------	---	------

الملاحق

1	Regression	22.430	5	4.486	17.431	.000 ^b
	Residual	33.457	130	.257		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), D5, D1, D4, D3, D2

الملحق (35):

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.625	.251		6.471	.000
	D1	.128	.080	.163	1.592	.114
	D2	.124	.097	.151	1.272	.206
	D3	.119	.081	.156	1.457	.148
	D4	.168	.069	.241	2.438	.016
	D5	.026	.066	.034	.391	.696

a. Dependent Variable: S11

الملحق (36):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.516 ^a	.267	.232	.56371

a. Predictors: (Constant), E6, E4, E1, E3, E5, E2

الملحق (37):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.895	6	2.482	7.812	.000 ^b
	Residual	40.993	129	.318		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), E6, E4, E1, E3, E5, E2

الملحق (38):

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.892	.304		6.218	.000
	E1	.130	.083	.170	1.557	.122

الملاحق

E2	.043	.079	.064	.542	.589
E3	-.052	.081	-.069	-.648	.518
E4	.083	.064	.130	1.294	.198
E5	.079	.086	.097	.914	.363
E6	.198	.081	.258	2.433	.016

a. Dependent Variable: S11

الملحق (39):

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.771 ^a	.595	.503	.45352

a. Predictors: (Constant), E6, C4, B4, A4, A6, D5, E4, C1, B3, B1, A3, D1, E3, C3, E1, E5, B2, D4, A1, A2, C2, A5, E2, D3, D2

الملحق (40):

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	33.263	25	1.331	6.469	.000 ^b
	Residual	22.624	110	.206		
	Total	55.888	135			

a. Dependent Variable: S11

b. Predictors: (Constant), E6, C4, B4, A4, A6, D5, E4, C1, B3, B1, A3, D1, E3, C3, E1, E5, B2, D4, A1, A2, C2, A5, E2, D3, D2

الملحق (41):

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.626	.324		1.933	.056
	A1	-.116	.076	-.157	-1.518	.132
	A2	.060	.081	.073	.742	.460
	A3	.094	.068	.128	1.390	.167
	A4	.026	.063	.039	.419	.676
	A5	.215	.081	.271	2.654	.009
	A6	.009	.063	.013	.143	.887
	B1	-.075	.067	-.103	-1.122	.264
	B2	.187	.075	.236	2.508	.014
	B3	.026	.068	.032	.379	.706
	B4	-.006	.056	-.008	-.103	.918
	C1	-.041	.072	-.055	-.564	.574
	C2	.156	.081	.192	1.935	.056

الملاحق

C3	.056	.070	.074	.804	.423
C4	.048	.077	.058	.628	.531
D1	.067	.080	.086	.842	.401
D2	.074	.096	.091	.772	.442
D3	.026	.085	.034	.303	.762
D4	.060	.068	.086	.874	.384
D5	-.003	.067	-.004	-.051	.960
E1	.078	.077	.102	1.013	.313
E2	.026	.071	.039	.369	.713
E3	-.105	.072	-.140	-1.462	.147
E4	-.007	.063	-.011	-.116	.908
E5	-.050	.076	-.061	-.656	.513
E6	.014	.078	.018	.176	.861

a. Dependent Variable: S11