

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية



كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

العنوان:

الرقابة الداخلية في ظل الصيرفة الإلكترونية

دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة ماستر أكاديمي في مسار العلوم الاقتصادية

تخصص: مالية وبنوك

إشراف:

إعداد الطالب:

- الدكتور حمزة عمي سعيد

- سلامة مصطفى

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017 . .

أمام اللجنة المكونة من السادة:

د / ..... رئيسا.

د / ..... مشرفا و مقرر.

د / ..... مناقشا.

السنة الجامعية 2016/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

# الإهداء

إلى مصدر فخري واعتزازي والدي العزيز حفظه الله  
إلى صاحبة التضحيات التي جعل الله الجنة تحت أقدامها والدتي الغالية  
التي عمرتني بدعائها أطال الله في عمرها  
إلى زوجتي الغالية و أولادي  
إلى إخواني وأخواتي الأعزاء على قلبي  
إلى من أدين لهم بالفضل وأمس منهم النبل  
إلى جميع أساتذتي خلال حياتي الدراسية والجامعية  
إلى أصدقائي وزملائي  
إلى كل طلاب العلم صبورا واجتهادا  
إلى من ساعدوني للعمل وبذل الجهد  
إليكم جميعا أهدي هذا الجهد المتواضع  
أخوكم مصطفى

## الشكر والتقدير

الحمد لله و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على آله و صحبه أجمعين

الشكر لله وحده الذي أعانني على إكمال هذا الجهد المتواضع، الحمد لله الذي أكمل أعمالنا بالنقص، وأثرى جهودنا بالنقاش، ولا يسعني إلا أن أتقدم بجزيل الشكر والعرفان للأستاذ حمزة عمي سعيد رئيس قسم العلوم الاقتصادية لتفضله بالإشراف على هذا البحث ومعاونته وتوجيهاته المستمرة، وتعهد بالتصويب في جميع مراحل بحثي، وزودني بالنصائح والإرشادات التي أضاعت أمامي سبيل البحث،،

❖ وكذا أتقدم بالشكر للدكتور غزيل محمد مولود والأستاذ عبادة عبد الرؤوف

الذين كانوا سندا لي في بحثي هذا جزاهم الله عني كل خير

❖ كل أساتذتي بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بالأخص

لهم مني كل التقدير و الاحترام

❖ و إلى كل زملائي الطلبة و التي كانت يد العون في مشواري الجامعي.

❖ إلى المدير البنك الفلاحة و التنمية الريفية و البنك القرض الشعبي

بنك سوسيتي جنرال

إلى كل من ساهم في إنجاز هذا البحث من قريب أو من بعيد

أخوكم مصطفى

الملخص:

سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى إبراز أهم إجراءات وآليات الرقابة الداخلية المتخذة من طرف البنوك فيما يخص الصيرفة الإلكترونية في ظل سرعة انتشارها، وما يقابلها من عراقيل وتعقيدات في ظل سعي هاته البنوك إلى الارتقاء بأعمالها. وقد قمنا بتسليط الضوء في هذه الدراسة أهم جوانب الصيرفة الإلكترونية، مخاطرها و أدوات تسييرها وإجراءات الرقابة عليها. وقد ركزت الدراسة على عينة من البنوك التجارية التي تعتمد عدد من الخدمات الإلكترونية بهدف معرفة درجات الرقابة الإلكترونية لتحقيق التفاعل ورضا للعملاء. وقد توصلنا إلى أن البنوك التجارية في ولاية غرداية رغم النقائص في مجال الصيرفة الإلكترونية و أن أغلبية عمليات البنوك عبارة عن عمليات تقليدية، إلا أنها تطبق وسائل وإجراءات رقابية فعالة وكذا برامج وأدوات تسيير حديثة وتسعى لتطويرها من أجل تقادي تعرضها لمخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية

## Abstract:

in sp  
bank  
impo  
proc  
supp  
inter  
bank  
the  
effec  
tools

# قائمة الأشكال

## والجدول

## والملاحق

## قائمة الجداول

رقم الصفحة	نوع الجدول	رقم الجدول
50	مقياس ليكرت خماسي	(1-1)
50	مقياس التحليل	(1-2)
50	متغيرات الدراسة الواردة في الإستبيان	(1-3)
51	خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية	(2-1)
52	متغيرات محور العمليات الإلكترونية المستخرجة BADR	(2-2)
53	محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية BADR	(2-3)

56	محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية BADR	(2-4)
59	أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية BADR	(2-5)
62	خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية CPA	(3-1)
63	متغيرات محور العمليات الإلكترونية المستخرجة CPA	(3-2)
65	محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية CPA	3-3)
66	محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية CPA	(3-4)
69	أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية CPA	(3-5)
72	خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية و الوظيفية - SG Algeria	(4-1)
73	محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك - SG Algeria	(4-2)
75	محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية - SG Algeria	4-3)
77	محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية - SG Algeria	(4-4)
80	محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية - SG Algeria	(4-5)

## قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
	الصفحة الرئيسية لبنك بدر BADR	(1-1)
	صفحة خدمة البنك عن بعد BADR	(1-2)
	صفحة خدمة طلب الدفاتر الشيكات BADR	(1-3)
	صفحة طلب تغيير الرقم السري BADR	(1-4)
	صفحة خدمة البريد الإلكتروني BADR	(1-5)
	البطاقات الإلكترونية لبنك BADR	(1-6)
	الصفحة الرئيسية لبنك بدر CPA	(2-1)
	صفحة البنك الإلكتروني CPA	(2-2)
	صفحة البحث عن الوحدات البنكية ووكالات CPA	(2-3)
	صفحة عرض أخبار CPA	(2-4)
	صفحة المعارض التي تقوم بها CPA	(2-5)
	صفحة خدمة البريد الإلكتروني CPA	(2-6)
	البطاقات الإلكترونية لبنك CPA	(2-7)
	الصفحة الرئيسية لبنك SG Algeria -	(3-1)
	الصفحة البنك الإلكتروني - SG Algeria	(3-2)
	صفحة الخط الساخن - SG Algeria	(3-3)
	صفحة الدخول لخدمة الجودة - SG Algeria	(3-4)
	صفحة خدمة البريد الإلكتروني - SG Algeria	(3-5)
	بطاقة البنكية SG Algeria - CIB	(3-6)

## قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
(1-1)	الإستبيان

## قائمة المختصرات

شرح الاختصار	رمز الاختصار
أجهزة الصرف الألى	ATM
التلفزيون	TV NANKING
مجموعة الصيرفة الإلكترونية	EBG
الشركة الجزائرية للمبادلات الآلية	SATIM
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	BADR
الشركة العامة سيوسيتي جنرال	SG
البنك القرض الشعبي	CPA

# المقدمة

## المقدمة:

عرفت البنوك الجزائرية عدة مشاكل أعاقَت نموها الطبيعي والاستمرار في نشاطها، الشيء الذي سبب في خلق مشاكل مالية وتسييرية لم تسمح لهذه البنوك من تحقيق الربح ومن ثمة خلق الثروة، فارجع المختصين هذه المشاكل إلى ضعف الأنظمة المعلوماتية في التوليد المتواني بالبيانات المعالجة بغية السماح للإدارة باتخاذ القرارات الفاعلة في الوقت والمكان المناسبين، أن هذا الضعف قد يكون مرتبط بطبيعة النظام الموجود داخل البنوك وقد يكون مرتبط بضعف الأنظمة المقومة والمساعدة على تحسن أداء هذا النظام، و لقد أصبحت المصارف الجزائرية تواجه في السنوات الأخيرة تحدياً جديداً يتمثل في المنافسة الشديدة من قبل المصارف العالمية التي تمتاز بارتفاع مستوى جودة خدماتها، ولاسيما عقب إفتتاحها لأقسام خاصة بالمعاملات المالية الإلكترونية، ويفرض هذا التحدي على المصارف الجزائرية أن تتجه نحو تحقيق مستوى الجودة الشاملة في خدماتها المصرفية من خلال تطبيق أحدث أساليب تقنيات تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

و من أجل وجود نظام رقابي جيد و فعال بالنسبة للنظام المصرفي و التأكد من سلامة العمليات المصرفية الإلكترونية من أجل إشباع رغبات العملاء و الزبائن، و بهذا كان لبدا على لجنة بازل للرقابة المصرفية وضع مجموعة من المعايير و الإجراءات دولية و يجب إتباعها لتحقيق الإستقرار في النظام المالي و المصرفي و حماية المودعين من مخاطر هذه العمليات المصرفية الإلكترونية، و لهذا و يجب علينا دراسة الرقابة الداخلية على البنوك الإلكترونية و هذا من خلال معالجة موضوعنا " الرقابة الداخلية في ظل الصيرفة الإلكترونية " .

## إشكالية البحث :

قد نتج عن الصيرفة الإلكترونية عدة تغييرات مسّت بالنظام المصرفي مما قد يؤدي وجود مخاطر على النظام المصرفي إذا على البنوك مراعاتها ووضع إجراءات للحد والتقليل منها قبل تفاقمها وقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بوتيرة بطيئة مصحوبة بعدة مخاوف مما جعل البنوك العادية تدخل العمليات المصرفية الإلكترونية ضمن نظامها التقليدي بدلا من إنشاء بنوك افتراضية مستقلة على شبكة الانترنت، هذا وتسعى البنوك الجزائرية إلى جلب العديد من الزبائن ( العملاء ) و ذلك من خلال طرحها للعمليات المصرفية الإلكترونية و بالتالي و يجب عليها فرض رقابة للتحوط أو اجتناب مخاطر هذه العمليات والوقوف على نجاح هذه الخدمات في الجزائر، فمن خلال هذا يتجلى لنا طرح الإشكالية الجوهرية التي نحاول الإجابة عليها من خلال هذا البحث:

إلى أي مدى يمكن لدور نظام الرقابة الداخلية من تفعيل الأداء الإلكتروني بالنسبة للمؤسسة المصرفية ؟

و تحت هذ الإشكالية يمكننا أن نستخلص مجموعة من الإشكاليات الفرعية التي نجدها مناسبة لمعرفة و يمكن طرحها على هذا الشكل ؟

ما هي الصيرفة الإلكترونية ؟

ما هي البنوك الإلكترونية ؟

ما هي أدوات الصيرفة الإلكترونية و قنواتها ؟

ما هي البطاقة الإلكترونية ؟

ما هي العلاقة بين الرقابة الداخلية و المصارف الإلكترونية ؟

ما هي إدارة المخاطر الإلكترونية و القواعد القانونية للحد من مخاطر الصيرفة ؟

هل هناك إهتمام بالصيرفة الإلكترونية في الجزائر ؟

ما هي الإجراءات والآليات والضوابط اللازمة التي تطبقها البنوك الجزائرية للرقابة

على عمليات الصيرفة الإلكترونية ؟

ما هي مبادئ ومتطلبات الرقابة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفق بازل ؟

ما هي ضوابط الرقابية للعمليات الإلكترونية ؟

## فرضيات البحث :

إن إعداد نظام رقابة داخلية مستخدماً بواسطة الحاسوب في الوحدات الاقتصادية يقلل من الإجراءات المعقدة الروتينية التي تخضع لها في ظل الاستخدام اليدوي ويمكننا من قياس وتقويم أداء الوحدات الاقتصادية بشكل دقيق وسليم ومتسم بالمصداقية و لمعالجة الإشكالية وتسهيل الإجابة عن الأسئلة المطروحة و بناء على ماتقدم نجد أنفسنا أمام وضع الفرضيات التالية:

1. ما مدى التزام البنوك الجزائرية بمتطلبات الرقابة الداخلية على العمليات الإلكترونية ؟

2. ليس هناك إهتمام كبير بالصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ؟

3. تطبق البنوك الجزائرية نموذج بازل للرقابة بشكل فعال على عمليات الصيرفة الإلكترونية ؟

## مبررات إختيار الموضوع :

### مبررات موضوعية :

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع نذكر منها :

- نظام الرقابة الداخلي على البنوك الإلكترونية من خلاله تعطي لنا مدى قدرة البنك على الحدي و التحكم في الأخطاء المصرفية مع ضمان عمل البنك بأحسن وجه .
- لصيرفة الإلكترونية من ضمن المواضيع التي تخدم الإقتصاد الوطني بشكل عام .
- تعتبر الصيرفة الإلكترونية من بين التقنيات الحديثة التي تساهم في استقطاب عدد كبير من العملاء من خلال خدمة الصالح الإقتصادي عن بعد .
- تساعد و تساهم في الملتقيات التي يكون موضوعها الرقابة الداخلية في ظل الصيرفة على عمليات الإلكترونية في الجزائر .

### مبررات ذاتية :

- التعرف على نظام الرقابة الداخلي على البنوك الإلكترونية ، و أدوات الرقابة علىه و ما هي مخاطرها
- قلة الدراسات باللغة العربية و هو ما يعبر عن حداثة الموضوع في ظل الثورة التي أحدثتها تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات في القطاع البنكي..
- الرغبة الشديدة في تناول موضوع الصيرفة الإلكترونية
- محاولتي الخوض بعمق في مجال الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية باعتبارها من المواضيع الحيوية
- التحفيز من قبل العديد من الأساتذة وخاصة الأستاذ المؤطر للبحث في هذا الموضوع.

### أهداف البحث :

تهدف هذه الدراسة إلى إثبات ضرورة تبني فكرة الوسائل الإلكترونية و الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية من قبل مدراء البنوك في عملية الإدارة من أجل تفعيلها وزيادة

كفاتها و تسليط الضوء عليها و على أنظمتها و من حيث ماهيتها و مفهومها من جهة و في مخاطرها و مبادئ الحد منها من جهة أخرى ، كما تهدف إلى التعرف على نظم الرقابة المصرفية في البنوك الناشطة في الجزائر و الخاصة بولاية غرداية و جمع البيانات و المعلومات و محاولة تحليلها و مناقشتها و تطويرها .

### أهمية البحث :

### أهمية علمية:

تأتي هذه الدراسة في الوقت الذي تمتاز فيه الدراسات الميدانية من هذا النوع بالقلّة و تركيزها على الأنماط التقليدية للعمل المصرفي.

- تكمن القيمة المضافة في الجمع بين موضوعي الرقابة الداخلية و الصيرفة الإلكترونية.

- تزويد مكتبة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير بموضوع جديد.

### - أهمية عملية:

هذه الدراسة تعتبر دعوة إلى التطوير و التفاعلية و الإستمرارية وفقاً للمستجدات، و عدم الإنتظار للتعرف على نتائج أداء الآخرين لمحاكاتها و تقليدها، وإنما السعي الحثيث إلى الريادة و التعرف على كل ما هو جديد لتحقيق الأسبقية و البقاء و النمو و الإستمرارية في تسيير الأعمال المصرفية.

- تخفيف الضغط مع تحقيق السرعة في الأداء مما يحقق رضا المتعاملين مع البنك

- لاختصار الوقت و الجهد و المال و ذلك للاستفادة من عمليات الصيرفة الإلكترونية حيث أن إقبال الجمهور عليها يرجع إلى وعي أفراد المجتمع بأهمية هذه العمليات و المزايا الناتجة .

- مدى درجة المخاطر المحيطة بتلك العمليات و كيفية الرقابة عليها.

- يعتبر هذا الموضوع من الدعائم الأساسية للاقتصاد الوطني و يساعد في الحماية من المخاطر و الرقابة عليها لتجنب أزمات الصيرفة الإلكترونية التي تمس الاقتصاد بكامله .

### حدود الدراسة :

من أجل الإحاطة بجوانب الدراسة و الإجابة على الإشكالية المطروحة و إثبات صحة الفرضيات من عدمها إعتدنا على المنهج الوصفي التحليلي قصد الإلمام بمختلف جوانب الموضوع و فهم كل مكوناته و تحليل كل أبعاده، كما إعتدنا ولو في جزء صغير من البحث

على المنهج التاريخي مستعرضين من خلاله أهم مراحل نشأة الصيرفة الإلكترونية، كما إعتدنا في الجانب التطبيقي على أسلوب المسح باستخدام توزيع الإستبيان الذي نعتبره الأداة الكفيلة لمعرفة آراء وإتجاهات القائمين على الإدارة بالبنوك الناشطة على مستوى ولاية غرداية واستجواب ومقابلة موظفي هذه البنوك المختصين في المجال والتي تمثلت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية و البنك القرض الشعبي و بنك سوسيتي جنرال ، و ذلك من أجل التعرّف على آليات الرقابة الداخلية على عمليات الصيرفة الإلكترونية ، ثم تحليلها واستخلاص أهم النتائج والتوصيات و مقابل إستعنا بالبرنامج الإحصائي SPSS، و عليه فقد تمّت الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي ، بحدود زمنية امتدت من أواخر شهر ديسمبر إلى غاية شهر ماي خلال سنتي (2016-2017).

### **منهجية البحث :**

لدراسة هذا البحث و الإجابة على الإشكالية المطروحة ،لزم علينا استخدام عدة مناهج متكاملة و متناسقة و ذلك بغية الإلمام بالموضوع قيد الدراسة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري إضافة للمنهج التاريخي لاستعراض نشأة الصيرفة الإلكترونية و ضمن هذين المنهجين تم الإعتماد على عدة مراجع منها الكتب و المجلات و المقالات و الملتقيات و الأيام الدراسية إضافة إلى المذكرات و المداخلات و المواقع الإلكترونية وذلك للإحاطة بكل ما يتعلق بموضوع الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية ، أما في الجانب التطبيقي تم اعتماد منهج الدراسة الميدانية لتحليل و مناقشة آراء العملاء و الموظفين بالبنك الوطني الجزائري .

### **تقسيمات البحث :**

انطلاقا من الإشكالية المطروحة ووصولاً لأهداف البحث و اختبار الفرضيات قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين: **الفصل الأول ينقسم إلى ثلاث مباحث:**

**المبحث الأول** ينقسم إلى مطلبين والمطلب تنقسم إلى فروع و يتضمن الأدبيات النظرية و مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية و فنواتها و إدارة مخاطرها

**أما المبحث الثاني** ينقسم إلى : مطلبين و ينقسم المطلبين إلى فروع و تتضمن الإطار النظري للرقابة الإلكترونية و الرقابة المصرفية من حيث المتطلبات و أنواعها من مفاهيم حولها و المبادئ و القواعد الأساسية للرقابة و إدارة مخاطر الصيرفة وفق بازل والضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية.

**أما في المبحث الثالث** والأخير مخصّص للدراسات السابقة قسمناه إلى مطلبين، مطلب للدراسات العربية ومطلب آخر للدراسات الأجنبية.

## الفصل الثاني مخصص للدراسة التطبيقية والميدانية و ينقسم إلى مبحثين.

المبحث الأول ينقسم إلى مطلبين و ينقسم المطلبين إلى فروع، المطلب الأول و تتضمن واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر و أفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية ، و المطلب الثاني تقديم عام لعينة الدراسة و تتكون من فرعين :الفرع الأول يتكون من بنك الفلاحة و التنمية الريفية و بنك القرض الشعبي الجزائري الفرع الثاني يتكون من فرع واحد سوسيتي جنرال.

أما المبحث الثاني إجراءات الدراسة الميدانية و قد قسمها إلى مطلبين :

المطلب الأول مقسم إلى فروع حدود الدراسة و و منهجية منهجية الدراسة.

المطلب الثاني تحليل البيانات و مناقشة النتائج مقسم إلى فروع كل فرع يتضمن تحليل نتائج كل بنك على حدى

### صعوبات البحث :

لا تكاد تخلوا دراسة ذات قيمة من الصعوبات، وكلها تزول بالإرادة القوية والصبر، ومن قال نلت العلم من غير جهد فقد كذب، وتلخصت أهم الصعوبات فيما يلي:

- صعوبة الوصول إلى مدراء البنوك وعدم رغبتهم في مد العون لنا بحجة حساسية القطاع، بالإضافة إلى ضيق الوقت و صعوبة الحصول على المعلومات من البنوك.
- قلة البحوث والنقص الفادح للمراجع الخاصة بالصيرفة الإلكترونية .
- مواجهة صعوبات في التعامل مع موظفي البنوك لعدم درايتهم بالموضوع .

### التعريفات الإجرائية :

الصيرفة الإلكترونية : هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بما فيها الموزعات الآلية والهاتف وشبكات الانترنت ، من أجل تقديم خدمة من أي مكان و في كل وقت ، وذلك بسرعة فائقة و تكلفة أقل و بدون بدل جهد .

الرقابة الإلكترونية: هي وظيفة إدارية داخل البنك تأتي بعد التنظيم والتخطيط والتوجيه، هدفها متابعة نشاطات البرامج والأجهزة والوسائل الإلكترونية، تقوم بمتابعة الأخطاء والوقوف عليها وتصحيح إلكترونيا .

# الفصل الأول

## الصيرفة الإلكترونية

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية ، و  
قنواتها

المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقابة الإلكترونية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تمهيد:

يلعب التطور التكنولوجي دورا حيويا في حياة البشر، وتمتد آثار هذا التطور إلى كافة مناحي الحياة الاقتصادية والقانونية والإجتماعية والثقافية، والبنوك واحدة من القطاعات التي إمتدا إليها هذا التطور، و إستقادت منه في تطوير أساليب نشاطها و إبتكار خدمات جديدة لم تكن معروفة من قبل سعيا لزيادة أرباحها وضمانا لبقائها في ظل المنافسة التي يعرفها القطاع البنكي.

ولقد ظهرت في العقود الأخيرة من القرن العشرين مجموعة من الظواهر التي أفرزها التقدم التكنولوجي، والتي تهدف إلى تحقيق السرعة في تنفيذ العمليات المالية، كالتحويل الإلكتروني للأموال، ووسائل الدفع الإلكترونية وغيرها، وبظهور العولمة و إتساع نطاقها أصبحت التطورات التكنولوجية تفرض نفسها بقوة في كل المجتمعات وعلى جميع الأصعدة، فقد أصبحت لسرعة نقل المعلومات الأهمية البالغة في الحياة الاقتصادية.

ومن أولى الوسائل التي أفرزها التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، البطاقات الإلكترونية التي دخلت العمل المصرفي في بداية النصف الثاني من القرن العشرين، وتطور إستخدامها وعرفت منافسة من قبل البنوك في إصدارها منذ ستينات القرن الماضي، وبالنظر إلى ما حققت من منافع للبنوك والأفراد فقد إنتشر إستخدامها في دول عديدة وحققت نجاحا منقطع النظير.

وفي الجزائر وبهدف تطوير القطاع المصرفي و عصرنته شهد النظام المصرفي عدة إصلاحات، إلا أن النشاط المصرفي لم يستخدم التكنولوجيا على نطاق واسع، وبالرغم من الأخذ بنظام البطاقة منذ 1989 إلا أن إستخدامها لم يرقى إلى مستوى الدول الغربية – وإن كان صعب التحقيق – أو حتى بعض الدول النامية والعربية، وسيتم من خلال هذا الفصل محاولة إبراز مفهوم الصيرفة الإلكترونية ومختلف المواضيع المتعلقة بها في ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية وقنواتها

المبحث الثاني: مفاهيم حول الرقابة الإلكترونية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية وقنواتها

شهد الاقتصاد العالمي تحولا جذريا في مستهل الألفية الثالثة إختلفت فيه موازين إرتكازه على قطاعي الصناعة و الزراعة إلى تشكيله إقتصادا يعتمد على المعرفة، وكان مما أسهم في هذا التحول الطفرة التكنولوجية وبتعبير أدق المعلوماتية، حيث إتخذت شبكة

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

الإنترنت كوسيط لتسهيل كل العمليات التي كانت تتطلب الكثير من الجهد والوقت، ولم تستغني المنظومة المصرفية كغيرها على هذا الوسيط في مجال خدماتها ودائرة نشاطاتها، فنتج ما إصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية.

### المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية

لقد أتاحت الصيرفة الإلكترونية للمصارف خدمات متطورة إستطاعة من خلالها تخفيض التكلفة و زيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية و السرعة و الفعالية ، و تطورت الصيرفة الإلكترونية إلى أن إلى أن أصبح هناك مصارف تعمل عن بعد و تسمى بالمصارف الإلكترونية .

### الفرع أول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

الصيرفة الإلكترونية هي تقديم الخدمات المصرفية بإستعمال تكنولوجيا المعلومات و الإتصال أي من خلال الإنترنت و الموزعات الآلية و الشبكات الخاصة و الهاتف النقال و الثابت و الحاسب الشخصي ، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد و خلال 24 ساعة و كل أيام الأسبوع و بسرعة فائقة و بتكلفة أقل .

### الفرع الثاني: تطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات، حيث برز مفهوم Monétique الذي يعني تراوج النقد بالإلكترونيك. حيث ظهر أول مرة بفرنسا في بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ثم شهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدرت (1958) AMERICAN EXPRESS بطاقات بلاست تيكية، والتي إنتشرت على نطاق دولي في الستينيات. وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة AMERICARD BANK ، والتي تحولت فيما بعد إلى شبكة Visa المشهورة عالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء CARTE BLEUE من قبل ستة بنوك فرنسية.

وفي نهاية السبعينيات وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية PISTE MAGNETIQUES في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع<sup>1</sup>.

1 رحيب حسين، معراج هواري، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 2.  
2مسعداوي يوسف، البنوك الإلكترونية، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الإقتصادي (واقع وتحديات)، جامعة الشلف، 14-15 ديسمبر 2004، ص 3-4

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

وفي سنة 1995 أنجزت **NETS CAP** برنامجا يسمح بدخول مواقع الويب ( INTERNET-Browser) - فأصبحت الصيرفة عبر الخطوط الحقيقية ممكنة. ويعتبر ( Security First National Bank(SFNB أول بنك إفتراضي عبر الخط في أمريكا<sup>2</sup>.

والمقصود بالصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي بإستخدام تكنولوجيايات الإعلام و الإتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالإئتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف، وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للتنقل إلى البنك، إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو في مكتبه، وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان والزمان.

فالصيرفة الإلكترونية هي: "تلك المعاملات المالية بين المؤسسات المصرفية و المالية و الأفراد والشركات التجارية الحكومية متخذة من التكنولوجيا و الإبتكار أدوات لها لتقديم خدمات متنوعة"

### المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية

تقوم هذا القنوات على السماح للزبائن بالتعامل، و الإستعلام عن حساباتهم عبر شبكة الإنترنت الإلكترونية من أجهزتهم الشخصية في المنزل أو المكتب للحصول على الخدمة التي يريدونها أو الحصول على آخر المعلومات التي ينشرها المصرف حول موضوع معين، كأسعار العملات

### الفرع الأول: القنوات الإلكترونية

تتنوع الخدمات الإلكترونية حسب تنوع قنوات التواصل المستخدمة في تقديمها، ونجد من أهمها :

### أولا: أجهزة الصراف الآلي AT M :

قام **GEORGE SIMJIAN** سنة 1959 بإبتكار فكرة إختراع صراف آلي في مدينة نيويورك الأمريكية ثم تلاه ظهور أول جهاز آلي يتيح للزبائن سحب الأموال منه أليا كان في مدينة طوكيو اليابانية عام 1966 يعمل بنظام البطاقة الإئتمانية.و في عام 1978 قامت شركة **DOCUTEL** في دالاس الأمريكية بتصميم أول جهاز صراف آلي يرتبط بالمصرف إلكترونيا عبر شبكة الإتصالات، والذي قام مصرف **CHEMICAL BANK** بوضع الجهاز في أحد فروع بنيويورك سنة 1979 وبذلك يعد الجهاز أول صراف آلي متكامل ومرتبط بالمصرف إلكترونيا<sup>1</sup>.

1 دقيش عز الدين، قبور نصر الدين، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مذكرة ليسانس، المركز الجامعي تيسمسيلت، 2013، ص ص 22-23.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

يسمح هذا النظام للعميل باستخدام بطاقة مصرفية إلكترونية معينة للحصول على مبالغ نقدية أو كشف الحساب، وآلة الصراف هي كناية عن ماكينة مبرمجة تحفظ فيها النقود، تستطيع التعرف على بطاقة العميل من خلال إدخالها في مكان مخصص لها ثم الضغط على الرقم السري المحدد من إدارة المصرف الخاص بكل بطاقة، وتحديد العملية التي يريدتها العميل.

### ثانياً: الهاتف المصرفي<sup>2</sup>:

عبارة عن آلية تسمح للعميل الإتصال هاتفياً بمصرفه عبر رقم محدد للحصول على المعلومات

والخدمات التي يريدها، والتي يوفرها هذا النظام، ويكون إما سلكي أو لا سلكي .

### ثالثاً: الموبايل (الجوال) :

تمكن الخدمات البنكية عبر الموبايل من إستخدام الهواتف النقالة الذكية بالاعتماد على الانترنت

المحمول والتطبيقات الخاصة، من أداء المهام البنكية من أي مكان بعيداً عن أجهزة الكمبيوتر المتواجدة في المنزل أو المكتب، مثل مراقبة أرصدة الحسابات، وتحويل الأموال بين الحسابات، وسداد الفواتير، وتحديد مواقع أجهزة الصراف الآلي.

### رابعاً: التلفزيون TV BANKING :

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصاً في المنزل مع ربّات البيوت لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب، ووجدت هذه التقنية رواجاً خصوصاً في بريطانيا والسويد وفرنسا<sup>1</sup>.

### الفرع الثاني:البطاقات الإلكترونية

إن تطور الخدمات المالية إرتبط بتطور تكنولوجيا المعلومات، وواكب هذا التطور إستحداث وسائل الدفع فتعددت أنواعها وأشكالها على مستوى العالم.

### أولاً: مفهوم البطاقات الإلكترونية وتطورها

<sup>2</sup>نادر عبد العزيز، المصارف والنقود الإلكترونية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2007، ص ص 72-73.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

دخلت البنوك مجال البطاقات بإصدار بنك فرانكلين عام 1951 بطاقة لعملائه وعملاء البنوك الأخرى، وفي عام 1958 صدرت بطاقة BANK AMIRICARD عن أكبر بنكين في العالم آنذاك وهما بنك أمريكا وبنك تشيز منهاتن، ثم تأسست مؤسسة خاصة بها سميت NATIONAL BANK AMIRICARD CORP.

أما فرنسا فقد عرفت البطاقة للمرة الأولى سنة 1967م بصور البطاقة الزرقاء البيضاء

LA CARTE BLEUE عن مجموعة من البنوك الفرنسية أهمها CRÉDIT LYONNAIS

وفي 1967 جاء دور كل من ألمانيا وبلجيكا وهولندا وإسبانيا لقبول بطاقة DINERS CLUB حيث بلغ عدد الدول التي تم فيها قبول البطاقة حوالي 110 دول، وتوسعت خدماتها ( الفنادق، المطاعم،..... الخ ).

إلا أن عملية إصدار وإستعمال هذه البطاقات عرفت ركودا بسبب ثقل التكاليف المرتبطة بها، فقد أدى ثقل التكاليف هذا إلى تخلي بعض البنوك عن برامجها بخصوص البطاقات كبنك LA CHASE MANAHATAN BANK الذي خسر نحو 12 مليون فرك فرنسي بسبب برنامج البطاقة مما أدى به في النهاية إلى التخلي عنه سنة 1959.

وصولاً إلى إنشاء منظمة الفيزا كارد سنة 1977 بإتفاق البنوك التي تصدر بطاقة BANK AMIRICARD، وهي الصورة الحاضرة لبطاقات الإئتمان، تدمج لأي بنك في أنحاء العالم بأن يكون عضواً فيها وفقاً لشروط خاصة.

### ثانياً: أنواع البطاقات الإئتمانية

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني خاصة منذ انتشار عمليات التجارة الإلكترونية على الصعيد العالمي

وتتمثل أهم تلك الوسائل في:

#### أ- بطاقات الائتمان :

هي " بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة و بموجب هذه البطاقة يمكن لحاملها الوفاء بقيمة مشترياته لدى المحلات التجارية المعتمدة لدى البنك مصدر البطاقة، على أن تتم التسوية فيما بعد.

#### ب- النقود الإلكترونية:

هي عبارة عن نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات الكترونية وتخزن في مكان امن على "الهارد

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

ديسك" لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية<sup>(5)</sup>ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء والتحويل... الخ.

### ت- الشبكات الإلكترونية:

تعتمد فكرة الشبك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة

التخليص (البنك) الذي يشترك لديه الباع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما،

مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني<sup>1</sup>.

### ج- البطاقات الذكية:

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

### الفرع الثالث: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

بالرغم من الانتشار الواسع والاستخدام الهائل لعمليات الصيرفة الإلكترونية فقد تواجه عدة مخاطر من الصعب إدارتها أو التحوط منها وقد ظهرت بعض النماذج اعتبرت كقواعد قانونية للحد من تقاوم هذه المخاطر .

#### أولاً: مخاطر الصيرفة الإلكترونية<sup>2</sup>

##### • المخاطر القانونية :

وهي عدم المعرفة القانونية لبعض الإتفاقات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

##### • مخاطر تكنولوجية :

وترتبط هذه المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة ، و إنعدم إلمام موظفي المصارف بالإستخدام لأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور فى أداء العمليات الإلكترونية بشكل سليم<sup>2</sup>.

1 شكرين محمد، بطاقة الإئتمان في الجزائر، رسالة ماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة يوسف بن خدة الجزائر، 2006، ص ص 55-56.

● **جريمة الإحتيال المعلوماتي :** عرف الإحتيال المعلوماتي بأنه: "سلوك إحتيالي مرتبط بالكمبيوتر يهدف شخص بواسطته إلى كسب فائدة أو مصلحة مالية"، والمجرم بهذه الطريقة إما أن يكون من موظفي المصرف أو من التقنيين المختصين في هذه التكنولوجيا.

### ● **جريمة إتلاف برامج كمبيوتر المصرف و بياناته :**

تستهدف التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين ويكون الهدف من ذلك تكبيد المصرف خسائر ضخمة والإضرار بسمعته المهنية من خلال إشاعة جو من الخوف في نفوس العملاء.

### ● **جريمة الدودة المعلوماتية :**

وهو عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر الشبكات

المعلوماتية

بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها من خلال شل قدراتها على التبادل.

### ● **جريمة إتلاف برامج كمبيوتر المصرف و بياناته:**

تستهدف التعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية وسرية البيانات والمعلومات التي تتضمنها من خلال التلف السريع الذي يلحق بها جراء فيروس رقمي معين ويكون الهدف من ذلك تكبيد المصرف خسائر ضخمة والإضرار بسمعته المهنية من خلال إشاعة جو من الخوف في نفوس العملاء.

### ● **جريمة الدودة المعلوماتية :**

وهو عبارة عن برنامج معلوماتي يمتاز بقدرته على التنقل عبر الشبكات

المعلوماتية بهدف إعاقة عملها والتشويش عليها من خلال شل قدراتها على التبادل<sup>1</sup>.

### ثانيا: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية :

2 مصطفى الجزولي محمد، أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف في ظل تحرير الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، 2012، ص 43.

1 تقرورت محمد، طرشي محمد، إدارة المخاطر في الصناعة المصرفية الإلكترونية، الملتقى الدولي الثالث حول الإدارة إستراتيجية إدارة المخاطر في المؤسسات (الأفاق والتحديات)، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، 25-26 نوفمبر 2008، ص ص 10-11.

### • التطوير :

في ضوء سرعة التغير التكنولوجي و آثارت تلك التغيرات على الأنشطة المصرفية ،فإن مواكبة اللوائح التنظيمية لأحدث التطورات كانت وستظل مهمة معقدة تستغرق كثيراً من الوقت و الجهد ولها أثر بعيد المدى،وقد أصدر بنك التسوية الدولية دليلاً حول إدارة مخاطر أعمال البنوك الإلكترونية.

### • التقنين :

تقتضي الطرق الجديدة لإجراء المعاملات والأدوات الجديدة ومقدميها عمليات من التعريف والتصديق والترخيص القانوني،فعل سبيل المثال من الضروري تحديد مفهوم التوقيع الإلكتروني والعقود الإلكترونية ووضع الإطار القانوني المنظم لها.

### • التنسيق :

يجب أن يحظى بالتنسيق الدولي بتنظيم أعمال البنوك الإلكترونية بأولية الأولويات، وهذا ما يعني تكثيف التعاون الدولي والمحلي بين جهات الإشراف وتنسيق القوانين، والممارسات التنظيمية المختلفة.

### • التكامل :

وهذه العملية هي عملية إدراج قضايا تكنولوجية المعلومات، و مخاطر التشغيل، و المصلحة لها في تقنيات جهات الإشراف على البنوك المتعلقة بمدى كفاءة إدارة البنوك في إعداد خطة العمل الخاصة بالمعاملات الإلكترونية، وسيمثل تحد خاص تواجهه جهات التنظيم في الإشراف على الوظائف التقنية و الرقابة على النظام المالي و المصرفي<sup>1</sup>.

### المبحث الثاني : مفاهيم حول الرقابة الإلكترونية

الرقابة وظيفية إدارية داخل أي مؤسسة تأتي بعد التخطيط والتنظيم والتوجيه،هدفها مراقبة النشاط وعلى غرار الرقابة المصرفية التي تكون على مستوى البنوك ويقوم بها غالباً البنك المركزي،إلا أنه أصبح لزاماً على البنوك التي تقدم عمليات الصيرفة الإلكترونية أن تنشأ وظيفة الرقابة الإلكترونية كوظيفة جديدة للرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية التي تقدم عبر الأنترنت، دون الاستغناء عن وظيفة التدقيق ونظم الرقابة الداخلية،وقد كرس لهذا الغرض بعض الضوابط الرقابية ومبادئ اتخذت من طرف لجنة بازل التابعة لبنك التسويات الدولية كمعايير لإدارة المخاطر مفروضة على البنوك

1 طارق محمد خليل الأعرج، مرجع سبق ذكره، ص ص 62-63.

### المطلب الأول : الرقابة الإلكترونية

لقد إهتم نظام الرقابة الداخلية و نظام التدقيق بالرقابة ، لأنه جاءت الرقابة الإلكترونية لكي تتبع كل الأنشطة الإلكترونية المقدمة من طرف شبكة الإنترنت من أجل أمن المعلومات و أيضا الإختراقات و ذلك إستنادا لمتطلبات الرقابة .

### الفرع الأول : الرقابة المصرفية و الرقابة الإلكترونية

#### أولا : مفهوم الرقابة المصرفية:

هي عبارة عن مجموعة من الإجراءات والأساليب التي يقوم بها البنك لضمان تنفيذ السياسة النقدية المرسومة بشكل صحيح و تقييم أدائه و الحفاظ على سلامة عمله، الأمر الذي يوفر نظام مالي سليم يساهم في تطور الاقتصاد الوطني و ازدهاره ،حيث تعرف على أنها وظيفة إدارية داخل البنك هدفها متابعة النشاط<sup>1</sup>.

وتتمثل رقابة بنك الجزائر و المؤسسات المالية في تقارير الحركات المالية التي تقدمها البنوك إليه في العاصمة يوميا تبين فيها خلاصة المدفوعات و المقبوضات التي أجرتها، أما فروع بنك الجزائر في الولايات فهي ملزمة بتقديم التقارير إليه في العاصمة مرة كل 10 أيام<sup>2</sup>.

#### ثانيا : مفهوم الرقابة الإلكترونية :

هي استخدام الأساليب و الوسائل الإلكترونية الحديثة لمراقبة الأنشطة و المعاملات داخل البنك بما يحقق الإقتصاد في الجهد و الوقت و التكلفة للوصول إلى الأهداف بأقل ما يمكن من المخاطر<sup>3</sup>.

#### ثالث : خصائص و مزايا الرقابة الإلكترونية<sup>4</sup>

- تتوفر للرقابة الإلكترونية صفة الآنية أي اكتشاف الخلل أو الخطأ فور حدوثه .
- الرقابة الإلكترونية تعطي صورة تمتاز بالشفافية للجهات التنفيذية .
- توفر إستخداما فعّالا لأنظمة المعلومات و توفير قاعدة معلومات عن أداء و أنشطة الجهات التنفيذية لتكون جاهزة عند حاجة الإدارة العليا لاتخاذ قرار معين .

1زنا فاروق العاجز، دور المصارف في الرقابة على عمليات غسل الأموال "دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية في قطاع غزة"، قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة و التمويل، الجامعة الإسلامية- غزة، ص 28.

2www.bankofalgeria.dz/html/present/htm(16/02/2014)

3Steven.w.Ray.E.kruchko,fries.MONITORING YOUR EMPLOYEES:HOW MUCH CAN YOU DO AND WHAT SHOULD YOU DO WHEN YOU UNCOVER WRONGDOING?,washington,1996,P1-

4حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر و توزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، ص 99-100.

- الحد من المفاجآت وتحديد الإنحرافات بوقت حدوثها وإعطاء التنبيه بشكل إلكتروني من خلال برامج رقابية دون الحاجة للعنصر البشري .
- تقليص الفجوة الزمنية بين التنفيذ والرقابة .

### الفرع الثاني: أنواع الرقابة الإلكترونية

للرقابة الإلكترونية عدت أنواع نذكر منها 1:

#### 1. الرقابة على أنظمة الحاسوب :

بازدياد الجرائم الإلكترونية بمختلف أشكالها، فلا توجد جريمة إلا وكان منفذها شخص مستخدم للحاسوب، وتتنوع جرائم الحاسوب بمختلف أنواعها ومع مرور الزمن نجد أنه بالرغم من الأساليب المتعددة التي تستخدمها البنوك لحماية أنظمة الحاسوب إلا أنّ هناك ارتفاعا واضحا في جرائم الحاسوب، أما عن طبيعة الجرائم فهي عديدة ومتنوعة فمنها: الوصول غير المشروع والتعرض لسلامة وأمن الأنظمة المعلوماتية، وكذا سرية البيانات أو إدخال فيروسات قد تؤدي إلى إيقاف النظام عن العمل أو إلى فقدان جزء أو كل البيانات، ومنه ما هو غير مقصود، لذا فإن المشكلة التي يجب أخذها بالحسبان هي توفير الأمان والحماية اللازمة لأنظمة الحاسوب، وتقسم إجراءات الرقابة على أنظمة الحاسوب إلى قسمين 2:

#### ➤ إجراءات الرقابة العامة :

هي خطة البنك المتعلقة بعمليات معالجة البيانات إلكترونيا وتقسم إلى

قسمين

- الرقابة التنظيمية : هي التي تهتم بالأمور الإدارية والإشراف والرقابة .
- الرقابة على مكونات الحاسب : هي إجراءات التي تنتج عن الإستخدام السيء للحاسوب والبيانات والملفات أو البرامج .

#### 2. الرقابة على شبكة الإتصالات العالمية internet:

شبكة الإنترنت تمتد في أنحاء العالم وتتدفق من خلالها المعلومات في صيغة صريحة، فكل ما ينساب عبرها يمكن اعتراضه والإطلاع عليه بسهولة لذا أصبح حفظ خصوصية البيانات خلال تناقلها عبر الإنترنت هاجس الدول والبنوك المختلفة، ويهدف

1Steven.w,Ray,Op.Cit.,P09-11.

2السالمي علاء عبد الرزاق،مرجع سبق ذكره،ص 286-287.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

توفير الحماية للبيانات والأجهزة الملحقة وشبكات الإتصالات من مخاطر الإستخدام غير المشروع فضلا عن الإجراءات المتعلقة بالعاملين توظف البنوك إجراءات وتدابير وقائية تهدف إلى حماية محتوى الإنترنت وتختلف هذه الأساليب من بنك لآخر.

### 3. الرقابة على أمن البيانات و الملفات :

هي وضع الضوابط الرقابية اللازمة لضمان حماية البيانات والملفات من أخطار الدخول غير المرخص من قبل أطراف غير مسموح لهم استخدامها .

#### ➤ الرقابة على التطبيقات :

هي مجموعة من الإجراءات الرقابية تهدف إلى التأكد من صحة تشغيل البيانات وتداولها وتتمثل في :<sup>1</sup>

أ. الرقابة على مدخلات البيانات

ب. الرقابة على تشغيل البيانات<sup>2</sup>.

ج. الرقابة على مخرجات البيانات

### الفرع الثالث : التدقيق و الرقابة الداخلية

بدأ دور المدققين أو المحاسبين القانونيين اتجاها لعمليات المصرفية منذ مطلع العقد الماضي في الولايات المتحدة وذلك للدور المتميز لهم و الخبرات التي يمتلكونها لوضع الإقتراحات المناسبة التي من شأنها منع جميع العمليات المشبوهة وغير القانونية<sup>3</sup>.

حيث يتوقف دور المدقق في عملية اكتشاف الأخطاء والغش المصرفي ويقوم بعمله من خلال تقييم نظام الرقابة الداخلي وإبداء رأيه بإصدار تقارير للأطراف المعنية وبالتالي تعتمد عملية التدقيق على

الفحص وإيصال، أي فحص وتقييم نظام الرقابة الداخلي بالبنك و إبداء رأيه حول وضعيته بنك<sup>4</sup>.

1 الدهراوي كمال الدين، محمدسمير، مرجع سبق ذكره، ص 270-272.

2 القباني ثناء علي، الرقابة المحاسبية الداخلية في النظامين اليدوي و الإلكتروني، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، الإسكندرية، 2003، ص 256.

3 بيان توفيق نجم، العمليات المصرفية غير القانونية و دور الرقابة و التدقيق في ضوء مبادئ بازل (دراسة استطلاعية في المصارف العراقية)، مركز دراسات البصرة و الخليج العربي-جامعة البصرة، مجلة الإقتصادي الخليجي العدد 23، ص 181.

4 تامر توفيق عبد الله عوض، العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية و جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين)، قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة و التمويل-كلية التجارة-الجامعة الإسلامية، غزة 2012، ص 33.

و تتطلب معايير التدقيق الدولية تقسيم نظام الرقابة الداخلية إلى خمسة عناصر حسب المعيار الدولي رقم 315 حددتها لجنة " coso " المنبثقة عن لجنة treadway كالاتي:<sup>1</sup>

### 1. بيئة الرقابة :

من الضروري أن يطبق البنك أساليب الإدارة الحسنة و خاصة بتفعيل هيئات الرقابة والإشراف، كما يجب على البنك وضع نظام حماية من المخاطر والتحكم فيها (مؤشر ونظام الإنذار المبكر).

### 2. تقدير المخاطر :

من منظور التقارير المالية فمن الضروري التعرف على تحليل المخاطر الوثيقة الصلة بإعداد القوائم المالية .

### 3. نظام المعلومات و الإتصال :

الذي شمل لنظام المحاسبي الممسوك بواسطة الكمبيوتر والذي يستطيع استخراج كافة التقارير اللازمة للوحدة المتخصصة في الرقابة على الأموال المشبوهة<sup>2</sup>.

### 4. الأنشطة الرقابية:

في بيئة إجراءات الرقابة من الضروري القيام بمايلي:<sup>3</sup>

أ.حصر كافة الضوابط الرقابية بمستوياتها المختلفة المطبقة في البنك وتصنيفها حسب العمليات البنكية

ب.تعزيز هذه الضوابط الرقابية بضوابط أخرى وقائية و إستكشافية وتصحيحية .

ت. أن تكون تكلفة تطبيق الضوابط أقل من فائدتها وأن يكون الإعتماد عليها مرتفعاً.

### 5. المراقبة :

وهي عملية تقييم ما إذا كانت الضوابط الرقابية تعمل بصورة صحيحة وما إذا كان تم تعديلها حسب ما تقتضي الظروف، وهذا يتطلب أن تصدر أجهزة الحاسب الآلي تقارير حول العمليات التي تم إجراؤها . وهي الأنشطة المتعلقة

1Dov ogien, *Comptabilité et audit bancaires*, Dunod, Paris, 2008, 2eme édition, P375-376.

2أحمد حلمي جمعة، المدخل إلى التدقيق و التأكيد وفقا للمعايير الدولية للتدقيق، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011، ص 210-212.

3بان توفيق نجم، مرجع سبق ذكره، ص 182.

بالمتابعة المستمرة والتقييم الدوري لمختلف عناصر أو مكونات نظام الرقابة الداخلية للتحقق من فاعليتها و كفايتها<sup>1</sup>.

### الفرع الرابع: متطلبات الرقابة الإلكترونية

تتمثل متطلبات الرقابة الإلكترونية في العناصر البشرية و المادية، حيث يتطلب بتهيئة المتطلبات التقنية من البرمجيات ومعالجة جميع البيانات وشبكات الربط الإلكتروني وإدارة قواعد البيانات إضافة إلى الموارد البشرية من المبرمجين والمحللين ومهندسي النظم<sup>2</sup>.

#### أولا المتطلبات التنظيمية :

تتمثل في تحقيق التفاعل بين المكونات المادية والبشرية اللازمة لتحقيق الرقابة الإلكترونية، وتشمل بناء تنظيمي مناسب و وضوح أهداف البنك و المستفيدين و الثقافة التنظيمية .

#### أ. بناء تنظيمي مناسب.

#### ب. وضوح أهداف البنك :

الأهداف لدى العاملين في البنك أمر ضروري يساعد على توحيد الجهود الجماعية لتنفيذ الأهداف وتطوير الأداء في البنك .

#### ت. المستفيدين :

هم الذين يقدم لهم البنك الخدمات ويسعى إلى تحقيق متطلباتهم ورضاهم

#### ث. الثقافة التنظيمية :

التنظيم لا يكمن فقط في العناصر المادية في التنظيم كالمباني والآلات والوسائل التقنية ولكنه قد يكون في العناصر الإجتماعية أي بالثقافة التنظيمية .

#### ثانيا المتطلبات التقنية لمنظومة الرقابة الإلكترونية :

تعتبر المتطلبات التقنية لمنظومة الرقابة الإلكترونية العنصر الأساسي لموضوع الرقابة الإلكترونية، حيث تتمثل في الأجهزة والبرامج والتقنيات التي يتم من خلالها تمثيل البيانات والمعلومات، ونقلها إلكترونيا مع ضمان دقتها وسريتها

1 تامر توفيق عبد الله عوض، مرجع سبق ذكره، ص 36.  
2 الدقة جمال، تدقيق و مراجعة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، مجلة المصارف، الأردن، 2000، ص 25.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

باستخدام الشبكات الإلكترونية وضمان صحتها ومصداقيتها، وجوهر الرقابة الإلكترونية يعتمد أساسا على أربعة (04) مكونات أساسية<sup>1</sup>:

### ➤ البيئة التقنية :

- و يتعلق بأجهزة الحاسوب وشبكات الحاسب الآلي والتي تتمثل في :
- الشبكة الداخلية للبنك (intranet)
- الشبكة الخارجية للبنك
- الشبكة العالمية (internet)<sup>2</sup>.

### ➤ التخزين:

هذه العملية تهدف إلى تخزين و إحتفاظ بالمعلومات الخاصة بالأجهزة الرقابية في الحواسيب المستخدمة من خلال تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة الحجم<sup>3</sup>.

### ➤ النقل:

النقل هو القدرة على الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسرعة فائقة مهما كانت كمياتها

### ➤ البرامج:

وتعني تنصيب البرامج الرقابية ذات القدرة على معالجة وأمن المعلومات المطلوبة الرقابية<sup>4</sup>.

## المطلب الثاني : المبادئ و القواعد الأساسية لرقابة وإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية

إهتمت لجنة بازل بعد كثرة المخاطر للصيرفة الإلكترونية بإشراف على عمليات الصيرفة الإلكترونية بتأسيس "مجموعة الصيرفة الإلكترونية"، و معالجة القصور في أدوات التعامل مع المخاطر والتي اتخذت بعض المبادئ لإدارة هذا النوع من المخاطر، وهناك بعض الضوابط الرقابية التي قد تساعد على التكيف مع هذه المخاطر، وتوفير الثقة البنوك و للعملاء للتوجه إلى عمليات الصيرفة الإلكترونية دون الخوف من التعرض للمخاطر

## الفرع الأول: مبادئ ومتطلبات الرقابة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفق بازل

---

1الخالدي محمد، التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007، ص 74.  
2السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2006، ص 260.  
3الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008، ص 33.  
4الدهراوي كمال الدين، محمدسمير، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2000، ص 247.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

انتشرت عمليات الصيرفة الإلكترونية والتي إنحدرة منها عدة مخاطر وتحديات حيث أن هذه المخاطر تختلف باختلاف المنطقة أو الإقليم، ولذلك قامت لجنة بازل للإشراف على الصيرفة بتأسيس " مجموعة الصيرفة الإلكترونية " EBG في سنة 1999 والتي بادرت في العام 2000 بتقديم تقرير عن مخاطر التقنية التي تواجه عمليات الصيرفة الإلكترونية والذي خلص إلى صياغة 14 مبدأ لإدارة المخاطر الخاصة بعمليات الصيرفة الإلكترونية .

**أولاً: المبادئ من 1 إلى 3 مجلس الإدارة والإشراف الرقابي**

### ● الرقابة الإدارية الفعالة لأنشطة المصرفية الإلكترونية :

يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا إنشاء إدارة إشراف فعالة تشرف على المخاطر المصاحبة .

### ● إنشاء عملية شاملة للسيطرة الأمنية :

يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا مراجعة الجوانب الأساسية لعملية الرقابة الأمنية للبنك .

### ● العناية الواجبة والرقابة الإدارية والاستعانة بمصادر خارجية :

يجب على مجلس الإدارة والإدارة العليا وضع دراسات تحليلية شاملة ومستمرة وإجراءات للإشراف على إدارة علاقات إسناد مهام لأطراف خارجية.

**ثانياً: المبادئ من 4 الى 10 الضوابط الأمنية**

### ● المصادقة من عملاء العمليات المصرفية الإلكترونية :

يجب على البنوك تبني إجراءات مناسبة للتأكد من صحة هوية وتخويل العملاء الذين تقدم لهم العمليات عبر الإنترنت .

### ● عدم التنصل والمساءلة للمعاملات المصرفية الإلكترونية :

على البنوك أن تستخدم طرقاً لتوثيق العمليات التي تعزز عدم الإنكار وتنشئ المسائلة عن العمليات المصرفية الإلكترونية .

### ● التدابير المناسبة لضمان الفصل بين الواجبات :

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

على البنوك التأكد من وجود إجراءات مناسبة لتعزيز الفصل الملائم في أنظمة الصيرفة الإلكترونية وقواعد البيانات والبرامج والتطبيقية .

### • ضوابط الدخول لأنظمة الصيرفة الإلكترونية وقواعد البيانات :

على البنوك أن تضمن وجود ضوابط مناسبة للدخول إلى أنظمة الصيرفة الإلكترونية الدخول العشوائي بدون ضوابط يؤدي إلى عدة مخاطر .

### • سلامة البيانات من المعاملات المصرفية الإلكترونية :

يجب على البنوك أن تضمن وجود إجراءات مناسبة لحماية سلامة البيانات لعمليات وسجلات ومعلومات العمليات المصرفية الإلكترونية .

### • إنشاء مسارات واضحة للتدقيق على العمليات المصرفية الإلكترونية :

على المصارف أن تضمن وجود وظيفة تدقيق لجميع عمليات الصيرفة الإلكترونية، حيث أن استخدام العمليات المصرفية الإلكترونية يزيد من صعوبة تطبيق وتنفيذ ضوابط الداخلية والتي يجب أن

تكون قابلة للتدقيق المستقل بواسطة هيئات خارجية<sup>1</sup>.

### • السرية المصرفية :

على البنوك أن تتخذ إجراءات سرية المعلومات الخاصة بالعمليات المصرفية.

## ثالثاً: المبادئ من 11\_14 : ادارة المخاطر القانونية و مخاطر السمعة<sup>2</sup>

### • الإفصاح عن الخدمات المصرفية الإلكترونية

• على البنوك أن تضمن توفير معلومات كافية والتصريح العام على مواقعها الإلكترونية قبل الشروع في عمليات الصيرفة الإلكترونية لتقديم هوية البنك للعملاء ووضعيتها .

• ضمان خصوصية معلومات العميل :يجب اتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان الإلتزام بمتطلبات خصوصية العميل السارية في البلدان التي يقدم لها المصرف المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية .

<sup>1</sup>مؤسسة النقد العربي السعودي،قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية،إدارة التقنية البنكية،أفريل 2010،ص22-24.  
BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS, „Risk Management Principles for Electronic Banking,2  
\*Basel Committee on Banking Supervision,July2003,P08-20

- القدرة والعمل المستمر والتخطيط للطوارئ لضمان توافر العمليات المصرفية الإلكترونية.
- تخطيط الإستجابة للحوادث :على البنوك وضع خطط مناسبة لإدارة و إحتواء المشاكل الناجمة عن أحداث غير متوقعة التي قد تعيق توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### الفرع الثاني :الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية:1

شهدت الصناعات المصرفية مؤخرا تقدما ملحوظا في مجال السماح لعملاء البنوك بإجراء عمليات مصرفية إلكترونية من خلال شبكات الإتصال الإلكترونية ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في الفترة المقبلة خاصة في ظل التطور المستمر في مجال التقنيات المصرفية، ونظرا لما يصاحب هذه العمليات من مخاطر متعددة لا تقتصر فقط على المخاطر التقليدية، فإن الأمر يستلزم وضع الأسس للإدارة هذه المخاطر، وعليه سنتطرق للضوابط الرقابية للحصول على ترخيصات لتقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية وكذا المسؤوليات الإسترشادية للبنك والعمل أثناء تقديم وتلقي عمليات الصيرفة الإلكترونية.

### أولاً: الأسباب التي تستلزم حصول البنك على ترخيص لتقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية

- أ. حماية السوق المصرفي المحلي من مقدمي الخدمات المصرفية غير المرخص لهم من البنك المركزي بتقديم هذه الخدمات بما في ذلك الجهات التي ترغب في تأسيس كيان مستقل لا يتواجد له فروع مادية بغرض تقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية فقط Virtual Bank .
- ب. التحقق من توفر الوسائل الكافية لدى البنوك للإدارة الحصيفة لمخاطر تلك العمليات .
- ت. تطبيقالضوابط الرقابية اللازمة لحصول البنوك على ترخيص تقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية.

### ثانياً: شروط حصول البنك على ترخيص تقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية

- أ. يقتصر منح الترخيص فقط للبنوك المسجلة لدى البنك المركزي .

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

- ب. أن يكون البنك ملتزماً بكل من معيار كفاية رأس المال وأسس تصنيف القروض ومعايير بازل للرقابة المصرفية .
- ت. أن يتبع البنك مبادئ إدارة مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية والتي تشمل التقييم والرقابة والمتابعة .
- ث. أن يحدد البنك نوعية الخدمات المصرفية الإلكترونية التي ينوي تقديمها .
- ج. أن يعرف البنك كل المسؤوليات الإستراتيجية الواقعة عليه من جراء تقديمه لهذه العمليات .
- ح. الإفصاح على الموقع الإلكتروني برقم الترخيص وتاريخ الحصول عليه وبكل الخدمات التي يقدمها.

### ثالثاً: المسؤوليات الإستراتيجية للبنك عند تقديم عمليات الصيرفة الإلكترونية

- أ. موافقة مجلس إدارة البنك على إستراتيجية تتضمن قيام البنك بتقديم خدماته عبر الإنترنت على أن يحاط المجلس بكافة المخاطر الناشئة عن ذلك .
- ب. موافقة مجلس إدارة البنك على سياسة الإدارة التنفيذية للبنك فيما يتعلق بأسلوب إدارة المخاطر وتدعيم نظم الرقابة الداخلية بشأن تلك المخاطر .
- ت. تصميم نماذج عقود لتأدية مختلف الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الأنترنت وأن يتأكد البنك من توفر القوى البشرية المؤهلة للتعامل مع عملاء البنك عبر الأنترنت .
- ث. في حالة وجود طرف آخر تقدم من خلاله الخدمة، فيتعين على مجلس إدارة البنك إقرار إتفاقية
- التشغيل التي تنظم العلاقة بين البنك مع هذا الطرف وتحديد مسؤوليته في الحفاظ على سرية
- ج. إفصاح البنك على أن قانون الدولة هو الذي يحكم الخدمات التي يقدمها .
- ح. ضرورة أن يتحقق البنك من شخصية العميل طالب الخدمة بأساليب قانونية ثابتة.

### المبحث الثالث : الدراسات السابقة

من خلال ما قمنا به من بحث على مستوى المكتبات، تبين لنا أن موضوع الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية بمتغيريه من المواضيع الحديثة ولها دراسات قليلة في هذا الجانب، وعليه فقد توصلنا لبعض الدراسات، كانت على التوالي :

### المطلب الأول : الدراسات العربية

#### 1. دراسة: عبد الرحيم وهيبه 2007 بعنوان " إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية"

تهدف هذه الدراسة لضرورة تحديث وسائل الدفع وإعتبارها كأولوية، وهذا لأن وسائل الدفع التقليدية لم تعد فعالة في عصر يتطلب السرعة في معالجة المعاملات والصفقات، وأن التطور التكنولوجي سمح بخلق وسائل دفع إلكترونية، وتوصل إلى أن هذه الوسائل غير مكلفة ومجردة من المادة، ولكن من جهة أخرى فإن العمل المتناسق لوسائل الدفع الإلكترونية الحديثة النشأة، ويتطلب تنظيمًا قانونياً و درجة أمان عالية

#### 2. قدومي، ثائر عدنان 2008 بعنوان "العوامل المؤثرة في إنتشار الصيرفة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية)".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية وطبيعة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها البنوك التجارية الأردنية، وتحليل أهم معوقاتها ومزاياها ومخاطرها ومقومات نجاحها، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: وجود معوقات كغياب التشريعات ونقص الوعي وإرتفاع تكلفة خدمة الإنترنت التي تحد من إنتشار الصيرفة الإلكترونية بالرغم من تمتعها بإنخفاض حجم المخاطر وتمتعها بمزايا عدة مثل السهولة والسرعة وإنخفاض التكاليف، كما أكدت أن التعامل مع البنوك التقليدية يعتبر من وجهة نظر إنسانية أفضل من التعامل مع الآلة خاصة في حال وجود مشاكل، وإنتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات في مقدمتها ضرورة قيام البنوك التجارية ببذل المزيد من الجهود لنشر استخدام الصيرفة الإلكترونية بين عملاء البنوك التجارية.

#### 3. علي عبدالله شاهين (ديسمبر 2009)

نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها-دراسة تطبيقية على بنك فلسطين- بحث مقدم في قسم المحاسبة بالجامعة الإسلامية، غزة .

يهدف هذا البحث للوقوف على أنواع أدوات ووسائل الدفع الإلكترونية وآليات عملها و لوقوف على طبيعة نظم الرقابة المصرفية على وسائل الدفع ومدى ملائمتها للتطورات

التقنية، الوقوف على التحديات المتعلقة بيئة العمل المصرفي الإلكتروني وكذلك بلورة مفهوم الرقابة على وسائل الدفع الإلكترونية، وتتبع أهمية البحث في كونها تساهم في توجيه الإهتمام نحو أسس تدعيم أنظمة الرقابة الداخلية ووضع البرامج الخاصة لإدارة المخاطر التشغيلية التي تقدم الأمن و السلامة، النتائج التي توصل لها الباحث هي أن استخدام أدوات الدفع الإلكتروني أصبح واقعا لا مفر منه يستلزم تطوير الكوادر وتدريبها وهناك ضعف نسبي في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال وسائل الدفع الإلكترونية وعدم ملائمة البنية التشريعية والقانونية التي توفر المناخ الملائم، ويوصي بالعمل على إيجاد آليات ووسائل جديدة في استخدام وتوزيع العمليات المصرفية الإلكترونية مع مراعاة توفر الضوابط اللازمة للرقابة على المعلومات، ضرورة الإحتفاظ بنسخ احتياطية من الأنظمة والبرامج والملفات الإلكترونية، العمل على إيجاد سبيل لتخفيض المخاطر الناتجة عن العمل المصرفي الإلكتروني .

ومن هنا نرى أن الإختلاف جلي في أن هذه الدراسة اقتصرت على وسائل الدفع الإلكتروني فقط والتي هي خدمة تدخل ضمن عمليات الصيرفة الإلكترونية،على غرار بحثنا الذي يتناول موضوع أشمل منه وهو الرقابة على مجمل عمليات الصيرفة الإلكترونية

#### 4. عماد علي سلامه الكساسبه (جوان 2011)

" أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن " قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن ،

هدفت هذه الدراسة على التعرف إلى مستوى تقييم العاملين (عينة الدراسة) في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن للرقابة الإلكترونية بأبعادها وكذا جودة الخدمات الداخلية، إضافة إلى أثر الرقابة الإلكترونية وتقديم توصيات للمصارف الأردنية، حيث يستمد هذا البحث أهميته من أهمية موضوع الرقابة الإلكترونية كون الدراسات حول موضوع الرقابة قد أولت اهتماما متزايدا بالرقابة التقليدية، لذلك جاء هذا الموضوع ليبرز أهمية متزايدة للرقابة الإلكترونية، حيث أن نتائج الدراسة كانت ترمي إلى أنه بصورة عامة أكدت أن مستوى تقييم عينة الدراسة في المصارف الأردنية الإسلامية لأهمية أبعاد الرقابة الإلكترونية وكذا الجودة الداخلية كانا مرتفعين، أما بالنسبة للتوصيات حول الموضوع يوصي الباحث على وضع البرامج اللازمة لتأهيل وتدريب العاملين في المصارف الإسلامية العاملة في الأردن والإستمرار في الجهود الرامية إلى نشر الوعي حول أهمية

الرقابة الإلكترونية، التأكيد على مساهمة قطاع التعليم العالي بمراحله على إجراء بحوث ودراسات حول موضوع الرقابة الإلكترونية وأمن المعلومات

وبالنسبة للاختلاف فقد وجهنا دراستنا إلى الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية، أما هذه الدراسة فقد اقتصرنا على أثر الرقابة الإلكترونية مراعيًا لجودة الخدمات الداخلية، أي أنها تضمنت مجمل الأعمال الإلكترونية في المصارف الإسلامية وكذلك درست أثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية .

### 5. دراسة: مصطفى الجزولي، 2012 بعنوان " أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف في تحرير الخدمات المصرفية".

يسعى هذا البحث إلى دراسة قياس تأثير الصيرفة الإلكترونية في المصارف في ظل تحرير الخدمات المصرفية، وجاءت فروض البحث على أنه تؤثر الصيرفة الإلكترونية إيجاباً على جودة الخدمة المصرفية، وتساهم الصيرفة الإلكترونية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية في زيادة الكفاءة والفعالية بالمصارف، حيث توصل البحث إلى عدد من النتائج أهمها: ساهمت الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة، كما ساهمت في تحسين الكفاءة بالمصارف وذلك بتطوير المقدرات التقنية للعاملين بالقطاع المصرفي، وقد أوصى بعدة توصيات أهمها: ضرورة التوسع في الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الإلكترونية، وضرورة التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين بالمصارف فنياً وتقنياً لمواكبة تطور الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية لرفع كفاءتهم في الأنشطة الخاصة بالعمليات الإلكترونية وإنجاز العمليات على أكمل وجه.

### المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

#### 1. Mr. John Hawak( july2003)

Electronic Banking Group of the Basel Committee on Supervision, Jr-  
Comptroller of the currency, Washington DC, Bank For International  
Settlements.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك عبر التكنولوجيا والمنافسة الجديدة إلى زبائنها، وذلك من خلال الموزعات الآلية والتي تدخل ضمن عمليات الصيرفة الإلكترونية، كما هدفت إلى اكتشاف المخاطر التي تصيب البنوك كالمخاطر القانونية ومخاطر السمعة والقانونية...، ومن بين النتائج التي توصلت إليها أنه عند وجود إدارة ومبادئ للرقابة على أنشطة الصيرفة الإلكترونية فإن كل مبدأ يجب أن يكون متعلق بإدارة مخطر ما، والمخاطر هي ناتجة عن التعاملات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي كان من أهم نتائجها التوصل إلى تقديم (14) مبدأ في مجال الصيرفة الإلكترونية

مقسّمة على ثلاث محاور، المحور الأول يضم مخاطر الإدارة والثاني مخاطر الأمان والثالث مخاطر القانون والسمعة.

### 2. Safa Sabah Salih(juin 2011)

#### "The Role of E-banking processes in Minimizing Risk Ratios Commercial Banks in Jordan"

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في الأعمال الإلكترونية، قسم الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن .

هدفت هذه الدراسة لتحديد معدل المخاطر في ست بنوك وكذلك تحديد وتخصيص معدل الخطر الذي يؤثر على عمليات الصيرفة الإلكترونية ومحاولة التقليل منها، وتبرز أهمية هذا البحث في كون أنشطة الصيرفة الإلكترونية تعتبر من أهم معايير التنمية والتطوير في البنوك، وكذلك بإعتبار موضوع الصيرفة الإلكترونية من بين المواضيع والبحوث الجديدة في الأردن والتعرف على المخاطر التي تواجهها من أهم الإشكاليات التي تحتاج الإجابة والبحث، وانتهت هذه الدراسة باستخلاص بعض النتائج وهي أن مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية جمة و لا يوجد أداة أو وسيلة معينة لإدارة هذه المخاطر، التخطيط لتوعية طاقم العمال والزبائن حول الصيرفة الإلكترونية والبنك الأردني على العموم في السابق كان يعرف أن الصيرفة الإلكترونية مدعمة ومؤمنة، أما بالنسبة للتوصيات مع التقدم تزداد حدة المخاطر فعلى البنوك إتخاذ الإجراءات اللازمة، الحرص على مبدأ السرية بين قنوات الصيرفة الإلكترونية لضمان الكفاءة والفعالية، المراجعة المستعجلة للقوانين التي تنظم عمليات الصيرفة الإلكترونية .

الإختلاف جلي في أن هذه الدراسة تصبو إلى البحث في دور عمليات الصيرفة الإلكترونية في التقليل من المخاطر في البنوك التجارية بالتركيز على المخاطر، أما بحثنا فيتحدث عن المخاطر كمشكل يهدد واقع الصيرفة الإلكترونية وماهي الآليات المتخذة من طرف البنوك للرقابة عليها .

### -3Akram Jalal (September 2011)

- **Evaluating the impact of online Banking Factors on Motivating the process of E-banking, Management information System Department, College of business and finance, Ahlia University, Kingdom of Bahrain .**

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف العوامل المؤثرة على العميل في استعمال الخدمات المصرفية الإلكترونية "البحرينية"، حيث كان الهدف الرئيسي لها تقييم أثر خدمات

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

الإنترنت على عوامل تحفيز عمليات الصيرفة الإلكترونية، وخلصت بنتيجة أنّ جميع العوامل فيما يتعلق باعتماد المستخدمين على الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر على المصداقية (السرية والأمان) وعدم رضا العملاء.

وقد اختلفت عن دراستنا في أنها تطرقت للعوامل التي تؤثر على العميل أثناء قيامه بعمليات الصيرفة الإلكترونية، وبالتالي فإن دراستنا كانت حول آليات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية

### خاتمة الفصل الأول:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية كل المعاملات المصرفية الإلكترونية و تتمثل في كل العمليات المصرفية التي تتم عن طريق الهاتف، الصراف الآلي و مؤخرا عن طريق شبكة الإنترنت، فقد أتاحت للمصارف خدمات متطورة إستطاعت من خلالها تخفيض الكلفة و زيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية و السرعة و الفعالية.

وتسمح هذه الخدمة بالتعامل معها عبر الهاتف الثابت وكذلك عبر الكمبيوتر الشخصي، و عبر التلفزيون مما زاد من إنتشار هذه الخدمة بسرعة ،ولكن هذا لا يمنع وجود خطر للصيرفة الإلكترونية التي يترتب عنها خسائر مالية ، و التي تؤدي إلى قصور أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل صحيح .

و نظر الإتسام العمل المصرفي بالتغيير السريع و التطور الكبير الذي تشهده بنوك الدول المتقدمة من الضروري مواكبة الدول النامية لهذه الدول المتطورة فسعت إلى تطوير جهازها المصرفي على غرارها دولة الجزائر التي شهد نظامها المصرفي عدة تغييرات و إصلاحات سعيا لتحسين نوعية الخدمة المصرفية و النهوض بإقتصاده الوطني.

ولقد تطور مفهوم الصيرفة الإلكترونية من خدمة إلكترونية نجدها في البنوك العادية إلى مصارف إلكترونية افتراضية نجدها في العالم الرقمي تعمل في بيئة إلكترونية ، و قد طرح عدّة قضايا ومشاكل متمثلة في أطر قانونية واقتصادية وأمن المعلومات المالية والمصرفية، وبالتالي فإنّ كل الجهود المبذولة لمعالجة هذه القضايا إلا وأنها غير كافية وذلك لحدثة هذه التقنيات وتطورها المستمر، ولعل من أهم هذه المشاكل تتمثل في المخاطر التي قد يتعرّض لها البنك جرّاء هذه العمليات المصرفية الإلكترونية، ولكن هذه تعتبر من بين المشاكل المطروحة في العالم ومع ذلك فإنّ على الرقابة الداخلية وضع الضوابط

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و الرقابة الداخلية

---

اللازمة أصبح أمر ضروري وهو ما جاءت به الهيئات والسلطات الإشرافية كلجنة "بازل" وهذا يعتبر غير كافي لتقنية حديثة تتجدد يوميا كالصيرفة الإلكترونية.

# الفصل الثاني

الدراسة الميدانية لعينة من البنوك

(واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر)

المبحث الأول: تقديم عام لعينة الدراسة

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية

### تمهيد:

إتجهت الجزائر إلى الإهتمام بالمعاملات المصرفية الإلكترونية و ذلك بإستخدام التكنولوجيات الإعلام و الإتصال الجديدة المتطورة و هذا بإستخدام سرعة تدفقات الإنترنت في هذا القطا ع المصرفي .

و لقد أخذنا من البنوك التجارية و الجزائري كموضع لدراستنا و هذا حول الصيرفة الإلكترونية من حيث الرقابة و عملياتها و لقد قمنا بدراسة الميدانية على أهم البنوك الجزائرية التي إستطعت أن تحقق نجاحا كبير في هذا المجال على المستوى الوطني و سييتم التطرق إلى مبحثين:

**المبحث الأول: تقديم عام لعينة الدراسة**

**المبحث الثاني: الدراسة الميدانية**

### المبحث الأول

نظراً للتطورات المصرفية في ميدان أنظمة و وسائل الدفع وجدت الجزائر نفسها مجبرة على ضرورة إتخاذ موقف إزاء تردي خدماتها، وذلك بالاستفادة من التطورات التكنولوجية وآخر ما توصل إليه في مجال وسائل الدفع من أجل إعادة الاعتبار لوسائل الدفع التقليدية وتطبيق الوسائل الحديثة مما سيساهم في تحقيق فوائد ومزايا للمؤسسات والعملاء والبنوك وحتى الإقتصاد الذي سيقفل من تداول السيولة النقدية.

### المطلب الأول : الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

منذ أكثر من عشر سنوات شرعت الجزائر، في إطار إصلاحات اقتصادية شاملة، في إصلاح منظومتها المالية والمصرفية، استعداداً للتحول نحو اقتصاد السوق وتحضيراً للاندماج في الإقتصاد العالمي. وفي هذا المجال تم إصدار العديد من التشريعات أبرزها القانون رقم 06-88 والقانون رقم 90-10 المعدل والمتمم بالأمر 03/11، فضلا عن تعليمات وتنظيمات بنك الجزائر المتعددة.

وخلال الخمس سنوات الأخيرة كثر الحديث عن عصرنة المصارف، كجزء من هذه الإصلاحات. وفي هذا الإطار تم اقتراح العديد من الأفكار والمشاريع، غير أن ما ينتظر منها أكثر بكثير مما تحقق فعلاً. ولعل من أهم هذه المشاريع الصيرفة الإلكترونية. **الفرع الأولي : واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر<sup>1</sup>.**

وقد بدأت الجزائر في تنفيذ مشروع تحسين الخدمات وتحديث وسائل الدفع إنطلاقاً من سنة 2005، بإنطلاق مشروع البطاقات البنكية للدفع والسحب، وشهدت سنة 2006 إنطلاق مشروع المقاصة الإلكترونية بدلا من المعالجة الورقية مما سيخفض من مدة الإنتظار إلى 5 أيام، وأيضا التحويلات هي الأخرى حضت باهتمام حيث شهدت تنفيذ مشروع يطلق عليه نظام الدفع الفوري للمبالغ الكبيرة أين سيتم معالجة التحويلات البنكية في الوقت الحقيقي.

### الفرع الثاني : أفاق تفعيل مشروع الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية

في سياق المتغيرات التي اجتاحت البيئة المالية الدولية إقليمياً وعالمياً، أصبح لزاماً على البنوك الجزائرية التجارية زيادة عنايتها بجودة ما تقدمه من خدمات كأحد العناصر المحددة للقدرات التنافسية البنكية في السوق المحلية والأجنبية ضمن حلقة عولمة مالية تعني تفاعل

1 المؤتمر الدولي العلمي حول : اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة مداخلة بعنوان تطبيق انظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق من اعدادان : - ا. عبد الغني ريوح - جامعة ورقلة- - ا. نور الدين غردة - جامعة قالمة-

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

معادلة المال مع وسائل الاتصال الحديثة، وتعد خدمات الائتمان البنكي بمفهومها الشامل أهم المجالات التي تبرز الأهمية البالغة للارتقاء بالجودة والقدرة على المنافسة، فالانتقال إلى عصر المعلوماتية يعني ضرورة تكييف البنوك الجزائرية مع تغيرات وتطورات المحيط، هذا التكيف يقتض اتخاذ عدة إجراءات تعتمد أساسا على:

### أولا: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي:

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

- غياب ثقافة مصرفية في مجتمع لا يتعامل بالشيك المصرفي إلا قليلا.
- ضعف الإقبال على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية .
- عدم وضوح البيئة القانونية والتشريعية المتعلقة بتنظيم التجارة الإلكترونية.
- تعدد المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ارتفاع تكلفة إنشاء وصيانة الشبكات الخاصة بالعمليات المصرفية. في ظل هذه المتغيرات الجديدة وجدت البنوك التجارية الجزائرية نفسها في وضع بالغ الحساسية لا سيما مع تطبيق اتفاقيات تحرير التجارة في الخ تطبيق أنظمة الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية بين الواقع والافاق المعلومات ولعل أهم المحاور التي يجب أخذها بعين الاعتبار لتعظيم الاستفادة القصوى من ثورة العلم والتكنولوجيا في العمل المصرفي تتمثل في:
- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات .
- التوسع في استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

- العمل على خلق شبكة مصرفية تكون بمثابة حلقة وصل الكترونية بين البنوك من جهة وبين الشركات والعملاء من جهة أخرى.
- تفعيل دور شبكة الاتصال بين المركز الرئيس لكل بنك وبين باقي فروعها بما يحقق السرعة في تداول المعلومات الخاصة بالعملاء وإجراء التسويات اللازمة عليها، بالإضافة إلى الارتباط بالشبكات الالكترونية الخاصة بالبنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

### المطلب الثاني : تقديم عام لعينة الدراسة الميدانية

لقد شهدت البنوك في الآونة الأخيرة تطورا ملحوظا لاسيما فيما يخص التقنيات والوسائل المستخدمة التي تساهم في تحسين الخدمات المصرفية وتطويرها من خلال الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنوك لزبائنها، وحاولنا في المبحث معرفة مدى إستفادة البنوك من التكنولوجيا الحديثة و أهم الخدمات الالكترونية التي تقدم لزيائن كل من بنك الفلاحة والتنمية الريفية، القرض الشعبي الوطني وسوسيتي جنرال الجزائر

**الفرع الأول: البنوك العمومية عينة الدراسة**

### الأول : بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التأقلم مع التغيرات الراهنة التي يشهدها القطاع البنكي خاصة في ظل التطورات التكنولوجية والخدمات البنكية الالكترونية الحديثة.

### التعريف بالبنك

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك التجارية الجزائرية، تعود ملكيته للقطاع العام حيث تأسس هذا البنك نتيجة للسياسات التي تبنتها الدولة من خلال إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، وكان الهدف من ذلك هو تطوير القطاع الفلاحي والمناطق الريفية ولقد كان اختصاصه ينصب ضمن إطار تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري، الصيد البحري.

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

بقيمة 1000000 دج للسهم الواحد، وبعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 الذي ألغى من خلاله نظام التخصيص فأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة اسمية قدرها 1000000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.<sup>1</sup>

**تقديم لوكالة غرداية**

تتواجد وكالة البنك الفلاحة و التنمية الريفية بشارع أول نوفمبر بغرداية و التي تم إنشائها منذ إنشاء الشركة الأم و ذلك سنة 1982، يعتبر هذا المجمع كوسيط بين الإدارة العامة للبنك بالجزائر العاصمة و بين هذه الوكالات ستة باعتبارها مركز للربح، يشكل المجمع الجهوي للإستغلال من وكالاته الستة (غرداية، المنيعية، زلفانة، القرارة، بريان، متليلي) وحدة إستغلال و يعتبر المنسق المباشر بينها و بين الإدارة العامة و الإدارة المركزية للبنك .

### الوضعية التكنولوجية بنك الفلاحة و التنمية الريفية

من خلال الزيارة الميدانية التي قمنا بها بالبنك و المقابلة الشخصية لمهندسي دائرة الاعلام الآلي، يرجع السبب الرئيسي لتبني تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الخدمة المصرفية وتطويرها، حيث تم الاطلاع و معرفة مختلف أنواع التكنولوجيا المستخدمة في البنك محل الدراسة باعتباره يمتلك أجهزة تكنولوجيا متطورة و شبكات معلوماتية و إتصالية حديثة التي تساهم في تحسين و تطوير الخدمة المصرفية من خلال السرعة

و الأمان و تقادي الأخطاء عند القيام بمختلف العمليات المصرفية و تتمثل فيما يلي:

من الأجهزة التكنولوجية التي يمتلكها بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

1. **شبكة الحاسبات الآلية:** فهي تتمثل في أجهزة الكمبيوتر و الأجهزة المحيطة Périphérique و هي كل الأجهزة الإضدافية و المساعدة للحاسب في إدخال المعلومات مثل: الطابعات، وحدات التخزين، الماسحات...، إضافة إلى معدات تكنولوجية أخرى تستعمل في عملية الاتصال: الهاتف، الفاكس.
2. **تكنولوجيا الصراف:** تقوم هذه الأجهزة بعد الأموال و معالجتها و كشف الأوراق النقدية المزورة بهدف مواجهة الغش و التحايل، إذ تتوقف هذه الآلة بمجرد مرور ورقة مزورة، فضلا عن تجهيزها بأشعة فوق البنفسجية التي تكشف الصكوك المزورة من خلال ظهور خطوط رقيقة على الشيك الغير المزور.
3. **شبكة الانترنت:** جميع وكالات البنك مزودة بشبكة الانترنت و للبنك موقع على شبكة الانترنت التي تتيح للزبون التواصل مع البنك إلكترونيا، حيث يستخدم

1- مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، المتعلق بإنشاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية، الجريدة الرسمية، العدد 11، 16/03/1982.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

- البنك شبكة الانترنت استخداما تسويقيا من خلال موقعه الالكتروني والذي يلعب دورا ترويجيا مهما لخدماته المصرفية.
4. **شبكة النطاق المحدود (LAN):** هي شبكة محلية داخل مبنى البنك تربط بين الحسبات الآلية يتم من خلالها إرسال واستقبال الرسائل الصادرة من مختلف الحاسبات وذلك عبر كوابل ووفقا لبروتوكولات الاتصال.
  5. **شبكة الانترنت:** للبنك شبكة الانترنت باعتبارها شبكة داخلية تسهل الاتصال بين الموظفين كما تسهل عملية البحث عن المستندات.
  6. **شبكة الاكسترنانت:** تتوفر لدى البنك شبكة الاكسترنانت التي تسمح إتصالها مع الأطراف الخارجية من موردين وزبائن ومؤسسات أخرى، كما تسمح بحصولها على مختلف العمليات.
  7. **شبكة العمليات المصرفية المنزلية:** تعتبر تجربة جديدة للبنك والزبون بإمكان البنك الاعتماد عليها مستقبلا بصدد إعطاء النوعية والأداء العالي في القيام بالعمليات المصرفية فهو بطور الانجاز من قبل كوادر البنك، باعتبارها تمثل رمزا للتحديث ووسيلة الاتصال قوية مع الزبائن.
  8. **شبكة المقاصة الالكترونية:** في إطار سياسة العصرية التي اتبعتها البنك وإعتماده لآلية المقاصة، قام بالانخراط فيما يسمى بنظام الجزائر للمقاصة الالكترونية.

### الخدمات الالكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لزبائنه عدة خدمات تتميز بالتطور التكنولوجي، ويتم عرض هذه الخدمات عن طريق شبكة الانترنت عبر موقعه الالكتروني <http://www.badr-bank.net>

وبمجرد الدخول إلى الصفحة الرئيسية للموقع يتم عرض كافة خدمات البنك.

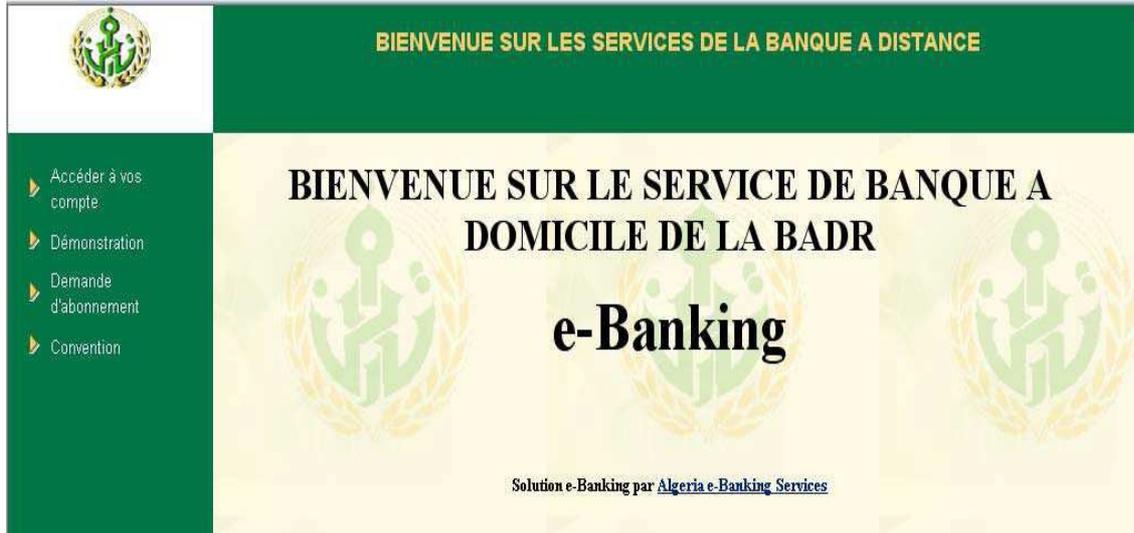
### الشكل (1-1) الصفحة الرئيسية للبنك BADR

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية



Source: <http://www.badr-bank.net/index.htm>,02/03/2017,10:15.

- وتتمثل الخدمات المقدمة من طرف البنك عبر شبكة الانترنت فيما يلي:
- 1- **خدمة البنك الالكتروني** : من أجل الحصول على هذه الخدمة يجب أن يمتلك الزبون حساب بنكي لدى البنك ومن ثم التسجيل في الخدمة عند أحد فروعها، حيث تتم عملية التسجيل عن طريق ملأ الزبون للإستمارة (الملحق رقم 01) التي تحتوي على مختلف المعلومات الخاصة بالزبون كما تحتوي على الخدمات التي يقدمها البنك إلكترونيا بعد الطلب عليها تعرف هذه البطاقة بـ: «CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE»BADRnet على أن تتم الاستفادة من الخدمة بعد أربعة أيام من عملية التسجيل ثم يقوم الزبون بالدخول إلى حسابه عبر الانترنت باستخدامه رقم سري يمنحه له البنك بعد ذلك يقوم الزبون بتغيير الرقم السري، وتسمح هذه الخدمة للزبون بفحص حسابه عن طريق الانترنت وهي متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام وحتى في أيام العطل والمناسبات .
- الشكل (2-1) صفحة خدمة البنك عن بعد



Source: <http://ebanking.badr.dz/fr,02/03/2017,11:05>.

-2 **خدمة طلب دفتر الشيكات:** تسمح هذه الخدمة للزبون بطلب الحصول على دفتر شيكات عن طريق شبكة الانترنت دون تنقله إلى الوكالة، ويتم الطلب عن طريق ملاً إستمارة إلكترونية وتدوين كافة المعلومات المطلوبة عن طريق الشبكة، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

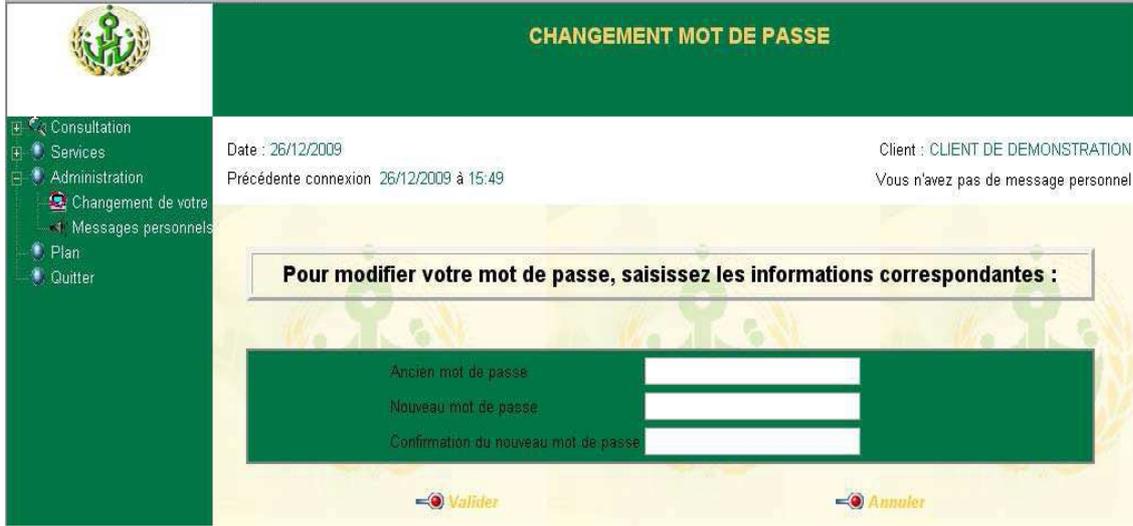
الشكل (3-1) صفحة خدمة طلب دفتر الشيكات

Source : <https://ebanking.badr.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht,02/03/2017,12:20>.

-3 **خدمة طلب تغيير الرقم السري:** توفر هذه الخدمة للزبون إمكانية تغيير الرقم السري الخاص به عن طريق الانترنت، خاصة إذا شعر بأن الرقم السري المستعمل يسهل

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

اكتشافه أو قد تم الوصول إليه من طرف آخرين، وعادة ما يطلب البنك من الزبون ذلك عندما يتجاوز الرقم السري الحالي مدة زمنية معينة.  
الشكل (4-1) الصفحة طلب تغيير الرقم السري



.Source: <https://ebanking.badr.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>,04/08/2014,10:30

-4 **خدمة البريد الالكتروني:** تتيح هذه الخدمة لزبائن البنك عبر لبريد الالكتروني فرصة إرسال كل مقترحاتهم، وشكاويهم، وآرائهم... عبر الإنترنت ليتم الرد عليها لاحقا من طرف البنك.

الشكل (5-1) صفحة خدمة البريد الالكتروني



Source : <http://mail.badr-bank.net/webmail>,02/03/2017,14:20.

-5 **البطاقات البنكية:** توفر هذه البطاقة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية إمكانية سحب النقود من آليات الصرف وتعرف ببطاقة السحب ولكل بطاقة سقف محدد، كما تعتبر أداة لتسديد فواتير المشتريات من السلع والخدمات من مختلف المحلات التي تشترك في

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

خدمة شبكة بنك بدر وتعرف ببطاقة الدفع إلا أنها غير موجودة حاليا ولكن هي في طريق الانجاز، وهناك بطاقة الائتمان حيث يمكن لصاحبها أن يشتري أشياء بمبلغ يتجاوز المبلغ الموجود في الحساب حيث يتم تسديد الباقي من البنك تلقائيا، وهناك عدة بطاقات يضعها البنك تحت تصرف زبائنه، والمتمثلة في البطاقة الذهبية وهي مخصصة للزبائن ذوي الدخل المرتفعة، وكذلك بطاقة CBR التي يمنحها البنك لفئة التجار وهي صالحة للاستعمال في الجزائر فقط عبر كافة شبكات بنك بدر، وبطاقة CIB تمنح للأجاء وتستعمل من أي بنك في الجزائر إضافة إلى بطاقة أخرى تعرف ب: بطاقة TAWFIR.

### الشكل (1-5) البطاقات الالكترونية لبنك BADR



Source: <http://edjazair.com/BADR/?id=carte,07/08/2014,14:40>.

### الثاني: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

يعتبر القرض الشعبي الجزائري من البنوك الرائدة في الجزائر، حيث يعد من البنوك السبابة في إدراج خدمات تتميز بالتطور التكنولوجي العالي، وتسعى من خلال ذلك إلى التأقلم مع المتطلبات الراهنة للبنوك العالمية من جهة، والتميز وكسب الزبائن في الجزائر من جهة أخرى.

### التعريف بالبنك

لقد تم إنشاء القرض الشعبي الجزائري تحت إصدار مرسوم رقم 366-66 في ديسمبر 1966، وهو عبارة عن دمج خمسة بنوك تجارية وهي: البنك الشعبي والتجاري والصناعي للجزائر، البنك الشعبي والتجاري والصناعي لوهران، البنك الشعبي والتجاري والصناعي لقسنطينة، البنك الشعبي والتجاري والصناعي لعنابة، البنك المختلط الجزائري، بالإضافة إلى ثلاثة بنوك أجنبية سنة 1967 وهي: جمعية مرسيليا للإقراض، الشركة الجزائرية المختلطة، الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

تحصل القرض الشعبي الجزائري على الاعتماد سنة من طرف مجلس النقد والقرض في 7 أبريل 1997، ويعتبر البنك الثاني الذي تحصل على الاعتماد في الجزائر، ولقد عرف عند تطورات على مستوى نشاطه وخدماته التي يقدمها منذ نشأته إلى غاية يومنا هذا، وأصبح يهتم بقطاعات حساسة وفعالة في الاقتصاد الوطني كالسكن والأشغال العمومية، الإعلام، الصحة... الخ.<sup>1</sup>

### الوضعية التكنولوجية بالبنك

بعد المقابلة الشخصية التي تمت مع المدير والزيارة المتعددة للبنك كان السبب الرئيسي في تبني البنك للتكنولوجيا المعلومات والاتصال هو جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتحسين الخدمة المصرفية، بالإضافة إلى إمتيازات أخرى تتميز بها التكنولوجيا تتمثل في السرعة وسهولة إنجاز العديد من العمليات المصرفية، من الأجهزة التكنولوجية والشبكات التي يمتلكها البنك نجد ما يلي:

- 1- **شبكة الحاسبات الآلية:** فهي تتمثل في أجهزة الكمبيوتر والأجهزة المحيطة Périphérique وهيكل الأجهزة الإضافية والمساعدة للحاسب في إدخال المعلومات مثل: الطابعات، وحدات التخزين، الماسحات.
- 2- **الصراف الآلي:** لقد أصبح بفضل نظام النقد الآلي القيام بعملية السحب من الموزعات الآلية للنقود، وذلك بإستخدام البطاقات البنكية كما هناك شبكة خاصة على مستوى البنك وتم توزيع بطاقة الدفع البنكية على موظفي البنك فقط، تمكنهم من سحب الأموال من الموزعات الآلية والتصرف فيها أينما كانوا وفي أي وقت من أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة.
- 3- **شبكة خاصة:** يتوفر البنك على شبكة خاصة يمكن لموظفي البنك فقط الدخول لها عن طريق رقم سري، تحتوي هذه الشبكة على مختلف المعلومات يمكن لموظفي البنك الحصول عليها.
- 4- **الهاتف والفاكس:** يتم الاتصال داخل البنك بين الموظفين بإستعمال الهاتف فقط ويستعمل الفاكس والهاتف للاتصال مع الأطراف الخارجية بإعتباره لا يمتلك شبكتي الانترنت والاكسترنانت.
- 5- **شبكة الانترنت:** جميع وكالات البنك مزودة بشبكة الانترنت ولبنك موقع إلكتروني يتيح للزبون من خلاله التواصل مع البنك.

### الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك

الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك CPA بالتعدد والتنوع، بحيث تقدم عدة خدمات عبر شبكة الانترنت واستخدام البطاقات البنكية، وتوفر أيضا خدمة البنك

1- التقرير السنوي للقرض الشعبي الجزائري، 2002.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الالكتروني التي تسمح لزبائنها القيام بعدة عمليات بنكية عن طريق: الانترنت، الفاكس، الرسائل عبر الجهاز الخليوي، الهاتف، ويمكن الحصول على خدمات البنك من خلال شبكة الانترنت عبر الموقع التالي: <http://www.cpa-bank.dz>

### الشكل (1-2) الصفحة الرئيسية لبنك CPA



Source : <http://www.cpa-bank.dz>, 15/03/2017, 09:30.

ويعرض الموقع أعلاه كافة الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك والمتمثلة في:

- 1- **خدمة البنك عن بعد:** وهي الخدمة التي تتيح لزبائن البنك الحصول على عدة خدمات بنكية تتمثل: معرفة الرصيد البنكي، طلب دفتر الشيكات، التحويلات ودفع الفواتير، فحص أسعار العملات، نقل الملفات عن طريق البريد الالكتروني، وتتوفر هذه الخدمة على شبكة الانترنت 24/24 ساعة 7/7 أيام.

### الشكل (2-2) صفحة البنك الالكتروني لبنك CPA



Source: <http://ebanking.cpa-bank.dz/fr/> 15/03/2017, 10:04.

2- خدمة شبكات التشغيل: وتسمح هذه الخدمة لزبائن البنك بالحصول على المعلومات المتعلقة بمختلف وكالات وفروع البنك وكيفية الاتصال بها، ويكون التصنيف على أساس كل ولاية من ولايات الوطن.

### الشكل (2-3) صفحة البحث عن الوحدات البنكية ووكالات CPA

Cette page contient les coordonnées des unités commerciales classées par wilaya. Pour visualiser les coordonnées de ces unités, sélectionnez le groupe d'exploitation de votre recherche et l'unité en question :

Veuillez choisir le groupe d'exploitation de votre recherche et l'Agence :

Groupe d'exploitation : ALGER EST

Agence : Sélectionnez une Agence

**ALGER EST**

- Code : 823
- Adresse : 70, Avenue 1er Novembre, Rouiba
- Tél.: (021) 85 69 14 / 81 23 59 / 81 23 79 / 85 69 15
- Fax.: (021) 81 50 05
- E-Mail: algerestgroupe@cpa-bank.com

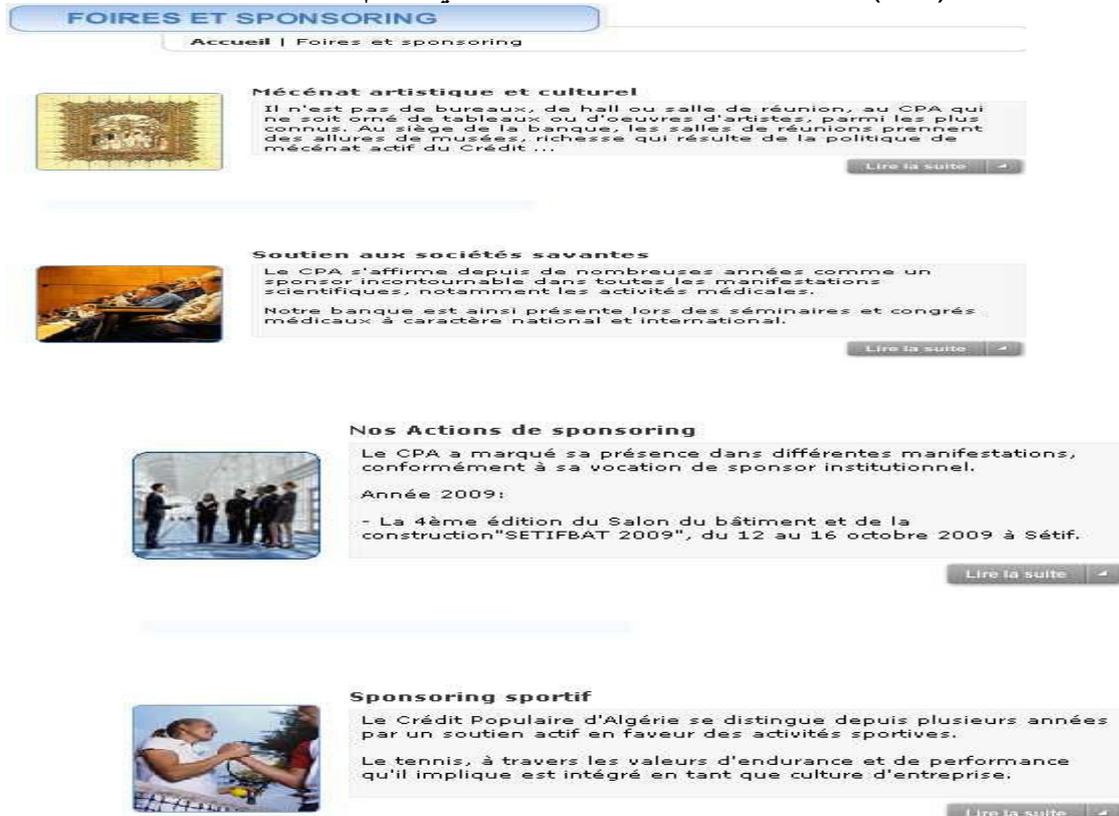
Source : <http://www.cpa-bank.dz/?p=reseau,15/03/2017,10:30>.

- 3- خدمة عرض أخبار CPA : بحيث تتيح هذه الخدمة للزبائن الاطلاع على كافة الأنشطة والأخبار وكل ما يقوم بها لبنك، ويمكن أيضا الاطلاع على الأخبار السابقة التي مر بها القرض الشعبي الجزائري.
- الشكل (2-4) صفحة عرض أخبار CPA



Source: <http://www.cpa-bank.dz/?p=actualite15/03/2017,11:15>.

- 4- خدمة المعارض والرعاية: تعرض هذه الصفحة على شبكة الانترنت أهم المعارض الدولية التي يقوم بها البنك، ومختلف الحصص والبرامج التي يقوم برعايتها.
- الشكل (2-5) صفحة المعارض والرعاية التي يقوم بها CPA



Source : <http://www.cpa-bank.dz/?p=foire,15/03/2017,14:10>.

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

5- خدمة البريد الالكتروني: ويمكن من خلال هذه الخدمة للزبون أن يقدم كل اقتراحاته، شكاويه، آرائه، وكل وجهات نظره حول البنك وخدماته المقدمة وذلك عن طريق بريد الكتروني يضعه البنك خصيصا لهذا الغرض، وذلك قصد متابعة ومعرفة كلما يتطلع إليه زبائن القرض الشعبي الجزائري.

الشكل (2-6) صفحة خدمة البريد الالكتروني



Source : <http://mail.wissal.dz/src/login.php>, 15/03/2017, 17:20.

6- البطاقات الالكترونية لبنك CPA: يوفر البنك لزبائنه عدة بطاقات الكترونية والتي من خلالها تسهل عمليات سحب النقود عن طريق الموزعات الآلية المتوفرة عبر كافة فروعها، وتتمثل هذه البطاقات في:

. Cib Visa، Cib Classique et Gold

الشكل (2-7): البطاقات الالكترونية لبنك CPA



Source : [http://www.cpa-bank.dz/?p=cpa\\_monnaie](http://www.cpa-bank.dz/?p=cpa_monnaie), 15/03/2017,18:10.

### الفر الثاني: البنوك الأجنبية عينة الدراسة أولا : بنك سوسيتي جنرال الجزائر (SGE)

تأسس سنة 1999 برأس مال قدره 500 مليون دينار، ويعد بنك سوسيتي جنرال الجزائر إحدى الشركات التابعة لمجموعة سوسيتي جنرال الفرنسية، وهو من البنوك الفرنسية الرائدة للإستثمار في السوق الجزائرية.

يمتلك البنك فروع موزعة عبر 85 بلد، ويبلغ عدد الزبائن الذين يتعامل معهم 33 مليون زبون، ويعمل موظفيه على تقديم المشورة والخدمة للأفراد والمؤسسات بطريقة متميزة عن باقي المنافسين، ويعتبر بنك سوسيتي جنرال من أكبر البنوك المتخصصة في مجال المالية والتأمين، الخدمات المصرفية الخاصة، إدارة الأصول وخدمة المستثمري<sup>1</sup>.  
و إن السبب الرئيسي لتواجد هذه الشركة هو عرض منتجات و خدمات أكبر بنك عالمي على المؤسسات الكبرى الجزائرية سواء كانت عامة أو خاصة وعلى فروع أكبر المجموعات الدولية، وعلى المؤسسات المتوسطة و الصغيرة، وكذا على الأفراد و يتعلق الأمر هنا بالادخار، التمويل، وسائل الدفع، استشارات مالية

### تقديم وكالة غرداية :

تأسست وكالة سوسيتي جنرال غرداية في 01 مارس 2010 تابعة للوحدة التجارية للجنوب والتي تتضمن ثلاث وكالات وهي كالتالي : غرداية، حاسي مسعود، ورقلة، والتي تحمل رمز 00551 و يعد تصنيفها من بين الوكالات الرئيسية تحت تصنيف PRO\PRI أي معاملاتها تكون مع جميع الأصناف من العملاء العاديين و المهنيين و أصحاب رؤوس الأموال العالية، كما يحتوي الطاقم الوظيفي لها من 07 عامل دائم إضافة إلى اثنين من أعوان الأمن<sup>2</sup>.

سوسيتي جنرال تقدم عدة وظائف لثلاث أنواع من العملاء و هم :

- أولا الأفراد و الذين يستفادون من القروض العقارية و الإيداع و السحب

1 [http://www.societegenerale.dz/nous\\_connaitre.html](http://www.societegenerale.dz/nous_connaitre.html), 16/03/2017, 17:55.

2 [http://www.societegenerale.dz/nous\\_connaitre.html](http://www.societegenerale.dz/nous_connaitre.html) (16/03/2017)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

- والنوع الثاني هم رجال الأعمال الذين يقوم البنك بتسيير خزينتهم و تمويل مشاريعهم واستثماراتهم بما فيها التمويل بالإيجار و القروض بأنواعها وكذلك العمليات الدولية و تسديد الأجور ،

- للنوع الثالث و هم المؤسسات حيث بإمكانهم تمويل الاستثمارات والقيام بالعمليات الدولية وتسيير الخزينة ،كما تقدم سوسيتي جنيرال عدة خدمات و منتجات للأفراد و المؤسسات و كذا الحرفيين وأصحاب المهن الحرة حيث نذكر أهم هذهالخدمات التي تقدمها للأفراد عبر الأنترنت

### الوضعية التكنولوجية لبنك سوسيتي جنرال غرداية

بعد المقابلة الشخصية التي تمت مع مدير البنك تم التعرف على السبب الرئيسي لتبنيها تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث يتمثل في تحقيق ميزة تنافسية وجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وكذا تقديم خدمات بنكية متطورة ، وباعتبار البنك مؤسسة مالية خاصة فرنسية الأصل فهو يمتلك مكونات تكنولوجية حديثة تواكب التطورات الحالية وذات جودة عالية من شبكات الحاسبات الآلية، الشاشات اللّمسية وأجهزة الصراف الآلي والكمبيوتر على الخط، كما تحتوي على شبكة الانترنت والانترنت والاكسترنات والبريد، كما للبنك بريد إلكتروني يستخدم لعملية الاتصال عبر الرسائل من كمبيوتر إلى آخر ،كل هذه التكنولوجيا ساعدت البنك من تحسين وتطوير خدماته المصرفية حيث أحدثت التكنولوجيا في البنك تغييرا كبيرا للخدمة مقارنة مع الخدمات التي كانت تقدم من قبل وذلك من حيث السرعة والأمان والجودة فهي تسعى دائما إلى تطوير خدماتها إلكترونيا ، كما أكد مهندس الإعلام الآلي لبنك سوسيتي جنرال أن المعلوماتية هي جزء لا يتجزأ من نشاط البنك حيث يخزن كميات هامة من المعلومات حول الزبائن، فكلما كثرت الوثائق المحررة وجب تدخل الكمبيوتر ليقوم بتسجيل التسجيلات الخاصة وتخزينها، ثم إيجاد المعلومات الصحيحة التي تحتاجها مصالح البنك وقت الحاجة، وبالتالي يمكن القول أن الكمبيوتر وسائله البرمجية حقق العديد من المزايا أثرت على نشاط البنك وتمثلت في:

- الأمان والسرعة وربح الوقت (إنجاز أكثر من عملية في وقت قصير جدا).
- النجاعة في معالجة العمليات والتحسين في تقديم الخدمة.
- التحسين في أداء العمليات البنكية.
- التقليل من الأخطاء ونقص الضغط على الموظفين.
- التقليل من الجهود البدنية (التقليل بين مصالح البنك).

### الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

يقدم بنك سوسيتي جنرال تشكيلة خدمات واسعة ومتنوعة تتميز بمستوى عالي من التطور التكنولوجي، بحيث يعتمد في تقديم خدماته بنسبة كبيرة على الوسائل التكنولوجية الحديثة مثل: الهاتف الثابت، المحمول، شبكة الانترنت، بحيث يمكن الاطلاع على كافة خدماته عبر موقعه الالكتروني: <http://www.societegenerale.dz>.

### الشكل (1-3) الصفحة الرسمية لبنك SGA



Source : <http://www.societegenerale.dz/>, 16/03/2017, 10:15.

ومن خلال الموقع المعروض أعلاه يمكن الحصول على خدمات البنك التالية:

- 1- خدمة البنك الالكتروني SG@Net : وتمكن هذه الخدمة زبائن البنك من الحصول على عدة خدمات تقليدية عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى التنقل شخصيا إلى الوكالة، حيث يمكن أداء مختلف العمليات البنكية عن بعد مثل: فحص الحساب، طلب الشيكات، إجراء عملية تحويل... الخ، وتتميز هذه الخدمة بعدة مزايا أهمها:

- الأمان: حيث يضمن البنك السلامة والسرية التامة لمختلف العمليات.
- الفعالية: من خلال توفر هذه الخدمة 24.24 ساعة و 7.7 أيام.
- السرية: الحصول على الخدمة دون عناء التنقل وإضاعة الوقت.

### الشكل (2-3) صفحة البنك الالكتروني SG@Net



Source : <http://sganet.sgalgerie.com.dz/fr/16/03/2017,14:30>.

- 2- تسعيرة الاشتراك في خدمة البنك الإلكتروني: تسعر هذه الخدمة وفق الطبيعة الشخص ووضعيته المهنية، بحيث تكون الأسعار كالتالي:
- بالنسبة للأفراد لا تحتسب أية رسوم، أي تكون الخدمة مجانية.
  - بالنسبة للزبائن المهنيين تحسب كالتالي: (فحص الحساب + تحميل كشف الحساب + طلب الشيكات = 750 دج)، (فحص الحساب + تحميل كشف الحساب + طلب الشيكات + تحويل الأرصدة = 2500 دج).
  - بالنسبة للزبائن من المؤسسات تحسب كالتالي: (فحص الحساب + طلب شيكات = 1000 دج)، (فحص الحساب + تحميل كشف الحساب + طلب الشيكات = 1500 دج)، (فحص الحساب + تحميل كشف الحساب + طلب الشيكات + تحويل الأرصدة = 2500 دج).

وإذا كانت تواجهك أي مشكلة عند محاولتك الاشتراك في هذه الخدمة فما عليك سوى الاتصال على الخط الساخن HOTLINE وملاً الاستمارة وتقديم المعلومات اللازمة.

الشكل (3-3) صفحة الخط الساخن HOTLINE

Source: <http://sganet.sgalgerie.com.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=genhome>

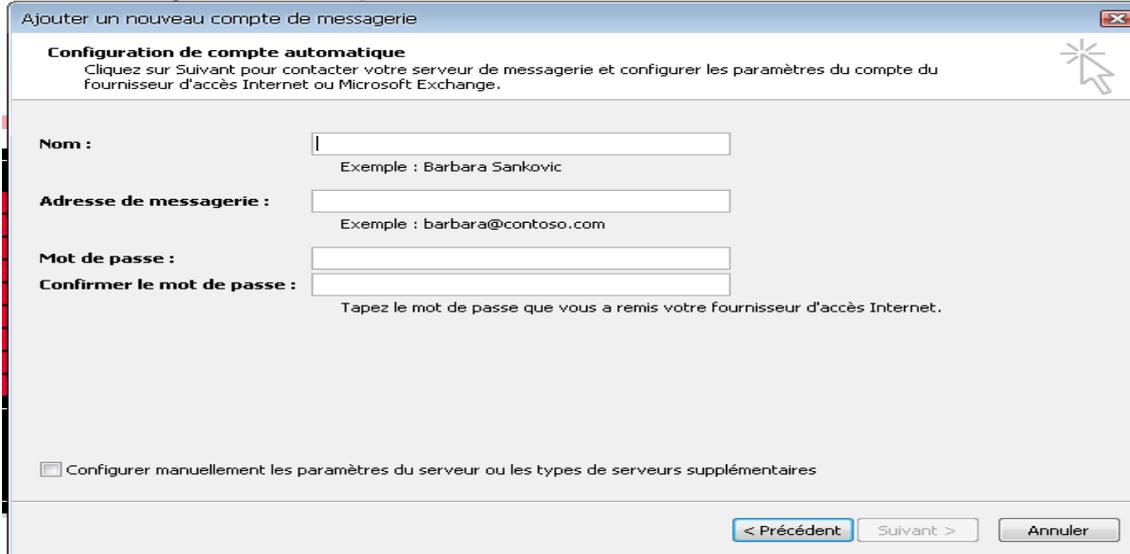
3- خدمة الجودة **Service qualité**: يسعى بنك سوسيتي جنرال إلى إرضاء زبائنه بشتى الطرق، حيث وفي حالة عدم رضا الزبون على خدمة من خدماتها توفر لها مكانية الاتصال بالبنك عن طريق الهاتف، الفاكس، أو البريد، وهذا الأخير يقدم تفسير لمشكل الزبون، وفي حالة عدم اقتناعه بذلك ماعليه سوى إرسال رسالة على خدمة الجودة وعند استلام الرسالة في مدة 48 ساعة يتم الرد في غضون 15 يوما.

الشكل (3-4) صفحة الدخول لخدمة الجودة **Service qualité**

Source : <http://www.sga.dz/qualite.htm>, 16/03/2017, 16 :30.

4- خدمة البريد الإلكتروني: يضع البنك تحت تصرف زبائنه إمكانية إرسال رسائل الكترونية عبر بريد الكتروني موضوع خصيصا تحت خدمتهم، والذي يمكنهم من إرسال كافة شكاويهم ومقترحاتهم المختلفة، وكل هذا من اجل المتابعة والتحسين المستمر من مستوى الخدمات المقدمة من طرف سوسيتي جنرال الجزائر.

### الشكل (5-3) صفحة خدمة البريد الإلكتروني SGA



Source: <http://www.sga.dz/qualite.html>, 16/03/2017, 18:45.

**5- البطاقات البنكية CIB** : يوفر البنك لزبائنه خدمة البطاقات البنكية التي تسهل من عمليات سحب أموالهم بكل سهولة ودون أي عناء، وهذا من خلال توفير الموزعات الآلية في كل فروعها، رغبة وهدفا منها في الوصول إلى الزبون في أي مكان يتواجد فيه، بالإضافة إلى كونها وسيلة دفع على المشتريات من خلال محطات الدفع الإلكترونية المثبتة على مستوى تجار متعاقدين مع البنك، بحيث سعر الاشتراك السنوي في البطاقة الكلاسيكية 234 دج، وسعره في البطاقة الذهبية يقدر ب 300 دج ، بالإضافة إلى بطاقة اكسبريس التي تسمح للزبون يتمتع بتوفر أمواله دائما مع إمكانية سحب أمواله بسرعة من أي مكان في العالم.

الشكل (6-3) البطاقات البنكية CIB



Source: <http://www.google.dz/search?>

num=10&hl=fr&site=imghp&tbn=isch&source=hp&biwbiw=1366&bih=677&q=Société+Générale%2Bcart+cib&oq=Société+Générale%2Bcart, 16/03/2016, 19:03

### المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول هذا الجزء العملي من البحث تطبيقات الرقابة الداخلية على عمليات الصيرفة الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها في البنوك الجزائرية، كما أن هذه الدراسة الميدانية استهدفت القيام باستقصاء لآراء موظفي عينة من البنوك والمتمثلة في البنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الجزائري و سوسيتي جنرال الجزائر بغرداية،

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

حيث أن هدف الدراسة هو عرض نتائج التحليل الإحصائي، التي أفرزها استخدام برنامج SPSS الإحصائي، مستخرجا الأوساط الحسابية لتقدير المستويات والانحراف المعياري لها، اعتمادا على مقياس "ليكرت" خماسي.

### المطلب الأول: حدود و منهجية الدراسة

#### الفرع الأول : حدود الدراسة

لوضوح حدود الدراسة لابد من تحديد المجال الزمني والمكاني الذي اتخذت فيه الدراسة .

#### أولا: المجال المكاني:

تم تطبيق الدراسة الميدانية وتوزيع الاستبانات على عينة من البنوك التي تنشط في مدينة غرداية وكانت على التوالي: البنك الفلاحة و التنمية الريفية و القرض الشعبي الجزائري و سوسيتي جنرال بغرداية وكالات غرداية، وكان اختيارنا لهذه البنوك للأسباب التالية:

- تقدم هذه البنوك خدمات لأبأس بها في مجال الصيرفة الإلكترونية؛
- التعاملات الدولية التي تقوم بها هذه البنوك، إضافة إلى السمعة الحسنة وعدد العملاء الكثيف .

#### ثانيا: المجال الزمني:

تراوحت حدود دراستنا بين الفترة من 25/12/2016 إلى الفترة 13/05/2017 والتي كان خلاها إبرام عدة مواعيد ولقاءات مع مسؤولي البنوك.

### الفرع الثاني : منهجية الدراسة

#### أولا: مجتمع وعينة الدراسة:

تكوّن مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنوك الثلاث، حيث بدأت دراستنا في البنك الفلاحة و التنمية الريفية ، حيث تم توزيع حوالي (30) استبانته وتم استرجاع (15) ، وبالتالي عدد الاستبانات القابلة للتحليل (15) استبانته من طرف البنك الفلاحة و التنمية الريفية، ثم قمنا بتوزيع (30) استبانة على موظفي البنك القرض الشعبي الجزائري والتي تم استرجاع (24) استبانته فقط ، واستبعاد (01)

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

استبانة ملغاة لعدم اكتمال المعلومات بها ،و بالتالي بلغ عدد الاستبانات المسترجعة والقابلة للتحليل (23) استبانته ذلك بسبب خروج بعض المسؤولين في عطلة، وفي الأخير وضعنا تحت تصرف موظفي سوسيتي جنرال (30) استبانته والتي انتهت باسترجاع (17) استبانات قابلة للتحليل، وبالتالي فقد بلغ مجموع الإستبيانات الموزعة (90) استبانته، استرجعنا منها (55) استبانته خاضعة للتحليل أي ما نسبته (61%).

### ثانياً: أدوات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم:

1- تصميم استبيان بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة، هدفها قياس ومعرفة آليات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية وقد تضمنت خمسة محاور وهي كالتالي:

**المحور الأول:** معلومات شخصية للموظف ،**المحور الثاني:** العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك، **المحور الثالث:** أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية،**المحور الرابع:** مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية في البنك، **المحور الخامس:** أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية .

مقابلات مع الإطارات المختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية في البنك ولقاءات مع مديري البنوك .

### ثالثاً: الأدوات الإحصائية المستعملة:

اعتماداً على برنامج **SPSS** لاستخراج بعض الأساليب الإحصائية والمتمثلة في: التكرار، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، ألفا كرومباخ .

**رابعاً: مقياس التحليل:** استخدمنا مقياس ليكرت الخماسي للإجابة على الأسئلة، وقد تم استخدام الوسط الحسابي والجدولين يبين مايلي:

### الجدول رقم (1-1) مقياس ليكرت خماسي

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

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

وبالتالي قمنا بحساب المدى لتفسير المتوسطات الحسابية التي تم التوصل لها، وسيكون تفسير النتائج:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

### الجدول (2-1) مقياس التحليل

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
] 4,2 ، 5[	] 3,4 ، 4,2 [	] 2,6 ، 3,4[	] 1,8 ، 2,6 [	] 1 ، 1,8 [

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

### الجدول (3-1) يوضح متغيرات الدراسة الواردة في الاستبيان

المحور	المتغير	أرقام العناصر في استمارة الاستبيان	الرموز المستخدمة في البحث
الأول	معلومات شخصية		
الثاني	العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك	من 8-1	Q1 – Q8
الثالث	أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية	من 16 – 9	Q9 – Q16
الرابع	مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية في البنك	من 30 – 17	Q17 – Q30
الخامس	أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية	من 42 – 31	Q31 – Q41

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

### خامسا: معامل الثبات والمصدقية:

للتأكد من ثبات أداة القياس المستخدمة في الدراسة، قمنا باحتساب معامل (ألفا كرومباخ) لأبعاد الدراسة، علما أن في دراستنا أختارنا عينة تتكون من جميع موظفي ثلاث بنوك وهي: بنك الفلاحة و التنمية الجزائرية، القرض الشعبي الجزائري ، سوستي جينرال الجزائر وكالات غرداية، وفي الأخير أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن معامل ومستوى الثبات كان عاليا وفقا للمعايير الإحصائية المتعارف عليها، حيث بلغ في بنك الفلاحة و التنمية الجزائرية (0,294) وبالنسبة القرض الشعبي الجزائري بنك فقد بلغ (7650.) وسوستي جينرال الجزائر (0.872) وهي كلها عبارة عن مؤشرات عالية تثبت درجة المصدقية والثبات

### المطلب الثاني: تحليل البيانات ومناقشة النتائج

من خلال هذا المطلب سيتم التطرق لتحليل و مناقشة النتائج المتحصل عليها في البنوك الثلاث:

### الفرع الأول : تحليل نتائج بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

جدول رقم (1-2) خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية  
BADR

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	08	53,3%
	أنثى	07	46,6%
العمر	أقل من 30 سنة	05	33.3%
	من 31-40 سنة	08	53.3%
	من 41-50 سنة	01	6.7%
	أكثر من 50 سنة	01	6.7%
التأهيل العلمي	ثانوي	01	6.7%
	شهادة جامعية	13	86.7%
	دراسات عليا	01	6.7%
التخصص	مالية	05	33.3%
	محاسبة	02	26.66%
	اقتصاد	03	20.0%
	تجارة	02	13.3%
	أخرى	03	20.0%
سنوات الخبرة	أقل من 03 سنوات	04	26.7%
	من 03-06 سنوات	08	53.3%
	أكثر من 06 سنوات	03	20.0%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير البيانات المعروضة في الجدول (1-2) والمتعلقة بالجنس أنه يغلب في البنك جانب الذكور وهذا يظهر أن نسبة الذكور أعلى من نسبة الإناث حيث بلغت نسبة الذكور نسبة (53,3%) وهي نسبة عالية مقارنة بالإناث ، أما بالنسبة للعمر فنجد أن أغلب الموظفين التي أعمارهم بين (31-40) سنة، أي ما نسبته (53.3%) وهو من المعروف أن درجة الفطنة تكون عالية في هذا العمر ، ونلاحظ أن ما نسبته (33.3%) تتراوح أعمارهم بين (20-30 سنة) والباقي موزعة بالتساوي على الأعمار بين (41-50) وأكثر من (50 سنة)، وفي الجانب العلمي نجد أن معظم أفراد عينة بنك الفلاحة و التنمية الريفية لهم مستوى جامعي بنسبة (86.7%)، وبالنسبة للتخصصات أغلبهم درسو في المالية و الإقتصاد والمحاسبة بنسب متفاوتة (33.3%, 20%, 13.3%) ، و أما سنوات الخبرة نرى أن ما نسبته (53.3%) تتروح خبرتهم عن (03-06) سنوات، ونسبة (26.7%) أقل من (03)سنوات، و(20%)كثّر من (06) سنوات.

الجدول رقم (2-2) متغيرات محور العمليات الإلكترونية المستخدمة BADR

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

العبارة

موافق ق بشدة	0 2	4,80	00 %	00	00%	00	00%	00	20%	03	80%	12	Q1
موافق ق بشدة	0 2	4,80	00 %	00	00%	00	00%	00	20%	03	80%	12	Q2
موافق ق بشدة	0 3	4,53	00 %	00	00%	00	00%	00	46.7%	07	53.5%	8	Q3
موافق ق بشدة	0 4	4,40	00 %	00	00%	00	00%	00	60%	09	40%	06	Q4
موافق ق بشدة	0 7	3,93	00 %	00	00%	00	6.7%	01	93.3	14	00%	00	Q5
موافق ق بشدة	0 6	4,00	00 %	00	00%	00	00%	00	100%	15	00%	00	Q6
موافق ق بشدة	0 5	4,06	00 %	00	00%	00	00%	00	93.9	14	6.7	01	Q7
موافق ق بشدة	0 1	4,86	00 %	00	00%	00	00%	00	13.3%	02	86.7	13	Q8
موافق بشدة			4,42										المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير النتائج الواردة في الجدول رقم ( 2-2 ) إلى ميل جميع فقرات العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك بشكل عام إلى الموافقة و ذلك نظرا للمتوسط الحسابي العام المقدر بـ 4,42، حيث نجد في المرتبة الأولى فقرة توفر كل الثقة و الأمان للعملاء أثناء قيامهم بالعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,86 وانحراف معياري 0,35 وذلك لأن البنك الفلاح و التنمية الريفية يحمل سمعة جيّدة و يقوم بتوعية العملاء لاستخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى توفر الثقة والعمل بأمان، ثم يليها في المرتبة الثانية و بمتوسط حسابي 4,80 وانحراف معياري 0,41 تؤول إلى الموافقة بشدة كل من العبارتين التاليتين، العبارة الأولى العمليات المصرفية الإلكترونية متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام و العبارة الثانية الصيرفة الإلكترونية هي تقديم خدمة عن بعد في كل وقت وهي سمة من سمات الصيرفة الإلكترونية، إضافة إلى أنّ أفراد العينة يوافق على أنّ تتصف الصيرفة الإلكترونية بالبساطة و سهولة الإستخدام دون عناء أو بذل جهد، و ذلك بمتوسط حسابي 4.53 و إنحراف معياري 0.51 ، ثم يأتي في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.40 وانحراف معياري 0.50 تتجه نحو الموافقة بشدة على فقرة إمكانية القيام بجميع عمليات الصيرفة الإلكترونية دون زيارة البنك أو الفرع ، ثم يأتي في المرتبة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الخامسة فقرة يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك للعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4.04 وانحراف معياري 0.25 تتجه نحو الموافقة لأن العملاء ليس لهم مفهوم واضح حول العمليات الإلكترونية، وفي المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 4 وانحراف معياري 0,00 عبارة **فقدان العميل لأمواله نتيجة ارتكاب خطأ في استخدام أجهزة الصيرفة الإلكترونية** تتجه نحو موافق وذلك لعدم ضمان البنك لأموال عملائه والمساعدة على تصحيح الأخطاء ، وفي المرتبة السابعة والأخيرة و بمتوسط حسابي 3.93 وانحراف معياري 0.25 عبارة **هل يمتلك البنك مكونات تكنولوجية حديثة تواكب التطورات الحالية** تتجه هذه العبارة نحو موافق وبالتالي فإن كل موظفي البنك تميل آرائهم إلى موافق بشدة على جميع فقرات محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك .

الجدول رقم(2-3) محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية BADR

العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	مجموع
Q9	01	04	00%	00	6.7%	01
Q10	00	06	13.3%	02	33.3%	05
Q11	02	04	0%	00	6.7%	01
Q12	03	01	00%	00	00%	00
Q13	05	02	00%	00	00%	00
Q14	02	03	00%	00	00%	06
Q15	00	05	6.7%	01	33.3%	05
Q16	00	06	6.7%	01	40%	06
المجموع	3,36					

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

نرى في الجدول (2-3) نتجه آراء أفراد العينة في بنك الفلاحة و التنمية الريفية نحو الموافقة بمتوسط حسابي عام 3,36 على فقرات محور أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث نجد في المرتبة الأولى عبارة فقرة قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بمتوسط حسابي 4,25 وانحراف معياري 0,45 تقول إلى رأي الموافقة وهذا لوجود برامج فحص ومؤهلات بشرية تساعد على فحص و متابعة الأنشطة و أمن النظام، ثم يليها في المرتبة الثانية فقرة يعتمد البنك على مبادئ بازل للرقابة المصرفية بمتوسط حسابي 4,13 وانحراف معياري 0,74 نتجه نحو الموافقة وهذا لإدراية موظفي البنك بمبادئ بازل، وعدم إطلاعهم أو أنّ البنك لا يعتمد على هذه المبادئ في الرقابة ، و في المرتبة الثالثة يأتي بعدها فقرة توفر البنك على آليات رقابة و مراجعة للعمليات البنكية بمتوسط حسابي 4 و إنحراف معياري 0.53 لأن الموظفين على دراية بوجود آليات الرقابة و المراجعة للعمليات البنكية ، و في المرتبة الرابعة تأتي فقرتين ،الفقرة الأولى يتم الفصل بين المهام والمسؤوليات في إدارة النظام بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0.72 و نتجه نحو الموافقة وهذا ربما ناجم عن دراية الموظفين بالهيكل التنظيمي للمؤسسة ،الفقرة الثانية يفتح البنك دورات تدريبية حول تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0,81 وهذا نظرا لتقديم البنك لموظفيه منح ودورات وأيام تكوينية في مجال الصيرفة الإلكترونية ، وكذلك نجد بعدها في المرتبة الخامسة عبارة يوجد في البنك وظيفة تدقيق ويتوفر البنك على مدقق داخلي على الأقل ، بمتوسط حسابي 2,86 وانحراف معياري 0,99 تميل آراء البنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى الحياد وهي تعبير على أنّ موظفي البنك لا يعلمون ما إذا كان يوجد وظيفة تدقيق أم لا، أو يوجد مدقق داخلي أم لا، وهذا أمر في غاية الخطورة، حيث أنّ القانون يفرض على البنك تعيين اثنين محافظي حسابات ليمارسوا مهنة التدقيق الخارجي، وهذا دون الاستغناء على وظيفة التدقيق الداخلي في البنك، وفي المرتبة السادسة تأتي عبارة لا يتوفر البنك على إطارات ذوي خبرة وكفاءة عالية في مجال الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 2,53 وانحراف معياري 0,74 تميل إلى الرأي الغير الموافقة، أي أنّ موظفي البنك الفلاحة و التنمية الريفية مختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية، لكن ربما مؤهلين ويكتسبون خبرة في المجال وهذا رجوعا لعبارة يفتح البنك دورات تدريبية التي هي نتيجة لعدم كفاءة الموظفين ،و بعدها تتوفر سياسات حكومية داعمة لإنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 2.53 إنحراف معياري 0.91 و تؤول إلى رأي الغير الموافقة وهذا مراعاة للإصلاحات في النظام المصرفي خاصة في مجال الصيرفة الإلكترونية بما فيها قوانين بازل وبالتالي وعلى العموم ونظرا لميل آراء الموظفين نحو

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الموافقة على فقرات محور أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية، فإنّ بنك الفلاحة و التنمية الريفية يمتلك وسائل مادية وبشرية مقبولة

### الجدول رقم (4-2) محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ BADR

العبرة

موافق	0,63	01	3,46	00%	00	6.7%	01	% 40	06	% 53.3	08	00%	00	Q17
محاي	0,48	06	2,66	00%	00	33.3%	05	66.7	10	00%	00	00%	00	Q18
غير موافق	0,51	08	2,53	00%	00	46.7%	07	% 53.3	08	00%	00	00%	00	Q19
محاي	0,59	03	3,26	00%	00	% 6.7	01	% 60	09	33.3	05	00%	00	Q20
محاي	0,48	02	3,33	00%	00	00%	00	% 66.7	10	% 33.3	05	00%	00	Q21
محاي	0,63	04	2,86	00%	00	26.7	04	% 60	09	% 13.3	02	00%	00	Q22
غير موافق بشدة	0,70	12	1,73	% 40	06	46.7%	07	% 13.3	02	00%	00	00%	00	Q23
محاي	0,67	05	2,80	% 6.7	01	13.3%	02	% 73.3	11	6.7	01	00%	00	Q24
محاي	0,35	04	2,86	00%	00	13.3%	02	86,7%	13	00%	00	00%	00	Q25
غير موافق	0,59	10	2,26	6.7	01	% 60	09	% 33.3	05	00%	00	00%	00	Q26
محاي	0,63	07	2,60	00%	00	46.7%	07	% 46.7	07	% 6.7	01	00%	00	Q27

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

غير موافق	0,72	09	2,33	13.3 %	02	40 %	06	46.7 %	07	00%	00	00%	00	Q28
غير موافق	0,70	11	2,06	20 %	03	53.3 %	08	26.7 %	04	00%	00	00%	00	Q29
محايد	0,35	04	2,86	00%	00	13.3 %	02	86.7 %	13	00%	00	00%	00	Q30
محايد	2,69												المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

من خلال الجدول (2-4) نلاحظ أنّ الإتجاه العام لفقرات محور مخاطر الصيرفة الإلكترونية محايد بمتوسط حسابي 2,69 حيث نجدها بدرجة محايد، المرتبة الأولى فقرة البنك مستعد لكل الحوادث غير المتوقعة وله القدرة على الحد من مشاكل عمليات الصيرفة الإلكترونية وتأخذ أعلى متوسط حسابي 3,46 وانحراف معياري 0,63 معناه أنّ البنك مستعد أتم الاستعداد لمواجهة المخاطر غير المتوقعة والحد منها وهذا بواسطة الوسائل الرقابية والبرامج و التخطيط للأخطار المستقبلية واستخدام مؤشرات الإنذار المبكر، ثم تتبعها في المرتبة الثانية عبارة تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر فيها بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0,48 تتجه نحو المحايدة و هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد يظهر فيها ، ومن تمّ تليها بالمرتبة الثالثة عبارة يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.26 وانحراف معياري 0,59 يعبر عنها بالمحايد و هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت هناك إجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية وهذا نظرا لعدم تنظيم أيام دراسية وتوعوية و تحسيسية لإيصال فكرة وتقنية الصيرفة الإلكترونية وكيفية قيام العميل بالرقابة والوقاية بنفسه لتقاضي بعض المخاطر كالاختراق و الاحتيال... ، و يليها في المرتبة الرابعة كل من الفقرت ،الأولى سبق و أن تعرضتم لمخاطر إستراتيجية ناتجة عن قرارات عمل غير ملائمة أو تطبيق خاطئ بمتوسط حسابي 2.86 وانحراف معياري 0,63 يعبر عنها بالمحايدة ، أما الفقرة الثانية سبق و أن تعرضتم لمخاطر تقنية ناتجة عن تعطل النظام ناجم عن قصور المراقبة الدورية بمتوسط حسابي 2.86 وانحراف معياري 0,35 يعبر عنها بالمحايدة ، الفقرة الثالثة كثرة التعطلات لموقع البنك على الإنترنت و الأجهزة الصراف الآلية بمتوسط حسابي 2.86 وانحراف معياري 0,35 يعبر عنها بالمحايدة ، و هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت هناك مخاطر ناتجة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

عن قرارات غير ملائمة أو القصور في المراقبة تليها في المرتبة الخامسة الفقرة إستراتيجية ناتجة عن عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم إنجاز أعمال الصيانة بمتوسط حسابي 2.80 وانحراف معياري 0.67 يعبر عنها بالمحايدة ، هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعرفون إذا كانت هناك إستراتيجية ناتجة عن التأمين للنظم ، المرتبة السادسة عبارة **ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية** والتي توجهت إلى المحايدة أيضا بمتوسط حسابي 2.66 وانحراف معياري 0,47 و يعبر عنها بالمحايدة و هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة لأنهم هؤلاء الموظفين لا يعرفون عن التشريعات و القوانين السائدة ، و أن الجزائر أصدرت قانون واحد في هذا المجال وهو القانون 04/09 لحماية الجريمة الإلكترونية بصفة عامة وهذا ما يعيق تطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ونزع الثقة واستغناء العملاء عنها خوفا من مخاطر السرقة والاحتيال والاختلاس، تم تليها في المرتبة السابعة فقرة **سبق و أن تعرضتم لمخاطر السمعة ناجمة عن إشاعات مسيئة لسمعة البنك** بمتوسط حسابي 2.60 وانحراف معياري 0.63 يعبر عنها بالمحايدة ، هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعرفون ،تم تلي في المرتبة الثامنة فقرة **تساعد مبادئ بازل على الحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية** بمتوسط حسابي 2.53 وانحراف معياري 0,51 برأي غير موافق وهو ما يبرر أنّ أغلب الموظفين لا يفهمون مبادئ بازل وليس لهم إطلاع بمحاور الإشراف الرقابي المتعلقة بلجنة بازل للرقابة المصرفية ، المرتبة التاسعة بالنسبة لفقرة **كثرة التعطلات لأجهزة الصرف الآلي خاصة خارج أوقات العمل** والتي أخذت متوسط حسابي 2,33 وانحراف معياري 0,72 وجاءت برأي غير موافق وهذا تبريرا لعمل أجهزة الصرف الآلي طيلة أيام الأسبوع و 24/24 دون أي تعطلات، وإن كانت هناك تعطلات فالبنك ملزم بإصلاحها في أسرع وقت، ثم فقرة **سبق و أن تعرضتم لمخاطر الاحتيال عبر الإنترنت ناتجة عن إختراقات أو هجمات المواقع المزورة** تحمل الرتبة العاشرة و متوسط حسابي 2.26 وانحراف معياري 0,59 برأي غير موافق و ذلك بسبب عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به، وبعدها نرى في المرتبة الحادي عشر في فقرة **كمية السيولة محدودة بأجهزة الصّرف الآلي أي عدم توفرها للأموال** متوسط حسابي 2.06 وانحراف معياري 0.70 برأي غير موافق وحسب الرأي للموظفين أنه هناك سيولة متوفرة بأجهزة الصراف الآلي في أغلب الأوقات و **العكس بالنسبة لي** ،ثم فقرة **يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة** تحمل الرتبة الثانية عشر و متوسط

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

حسابي 1.73 وانحراف معياري 0.70 برأي غير موافق بشدة سببه عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك الفلاحة و التنمية الريفية أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به، لم يتعرض بنك الفلاحة و التنمية الريفية لإلى نوع من المخاطر من قبل، وفي الأخير نتائج الجدول أظهرت المتوسط الحسابي العام لفقرات محور **مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية في البنك** والذي ينساب إلى الحيادية، أي أنّ البنك معرّض للمخاطر ولم يسبق له أن تعرض لها من قبل، زمن هنا تتجلى لنا أنّ البنك لم يواجه مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية، نظرا لأنه لا يوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية ما عدا وسائل الدفع (البطاقات البنكية) وأجهزة الصرف الآلي .

### الجدول رقم(2-5) محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية BADR

العبارة

موافق بشدة	0,35	01	4,86	00%	00	00%	00	00%	00	13.3 %	02	86.7 %	13	Q3 1
موافق بشدة	0,57	03	4,50	00%	00	00%	00	00%	00	53.33 %	08	46.7 %	07	Q3 2
موافق بشدة	0,40	02	4,80	00%	00	00%	00	00%	00	20%	03	80%	12	Q3 3
موافق بشدة	0,56	05	4,20	00%	00	00%	00	6.7%	01	66.7 %	10	26.7 %	04	Q3 4
موافق بشدة	0,51	06	4,13	00%	00	00%	00	6.7%	01	73.3 %	11	% 20	03	Q3 5
موافق بشدة	0,35	07	3,86	00%	00	00%	00	13.3 %	02	86.7 %	13	00%	00	Q3 6
موافق بشدة	0,50	04	4,40	00%	00	00%	00	00%	00	% 60	09	% 40	06	Q3 7
موافق بشدة	0,41	08	3,80	00%	00	00%	00	% 20	03	% 80	12	00%	00	Q3 8
موافق بشدة	0,56	08	3,80	00%	00	00%	00	26.7 %	04	66.7 %	10	% 6.7	01	Q3 9
موافق بشدة	1,29	09	3,40	13.3 %	02	13.3 %	02	% 6.7	01	53.3 %	08	13.3 %	02	Q4 0
محايد	0,88	10	3,26	00%	00	% 20	03	% 40	06	33.3 %	05	% 6.7	01	Q4 1
محايد	0,59	10	3,26	00%	00	% 6.7	01	% 60	09	33.3 %	05	00%	00	Q4 2

موافق	4,01	المجموع
-------	------	---------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

من خلال الجدول (2-5) يتبين أن ميل جميع فقرات محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية نحو درجة الموافقة، وذلك حسب المتوسط الحسابي العام 4,01 حيث جاء في المرتبة الأولى فقرة يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4.86 و إنحراف معياري 0.35 تميل إلى الموافقة بشدة أي أنّ بنك الفلاحة و التنمية الريفية ولتعزيز الرقابة يقوم باستخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف الآلي ، ثم تأتي في المرتبة الثانية عبارة يتم استخدام رمز سري خاص بكل موظف لمراقبة العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,80 وانحراف معياري 0,41 تميل نحو الموافقة بشدة، أي أنّ بنك الفلاحة و التنمية الريفية ولتعزيز الرقابة يقوم بمنح رمز سري خاص بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف الآلي وهذا لضمان السرية والأمان والرقابة ، أما المرتبة الثالثة يتم مراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة أثناء القيام بأعمالهم بمتوسط حسابي 4.50 و إنحراف معياري 0.51 تميل نحو موافق بشدة ، أي هناك أشخاص في بنك الفلاحة و التنمية الريفية مكلفون بمراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة ،حيث جاءت فقرة يتم إجراء الصيانة الدورية للنظم و فحص مدى ملاءمتها بشكل دوري في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.40 و إنحراف معياري 0.50 تميل نحو موافق بشدة أي أنّ البنك يقوم بإجراء الصيانة الدورية واليومية والوقوف على أجهزة الصراف الآلي وفحص مدى ملائمتها، إضافة إلى المراقبة والمتابعة من طرف شركة SATIM الدورية التي ترسل حسب الاتفاقية المبرمة مع البنك تقني مختص في أجهزة الصرف الآلي مرة كل شهرين، إضافة إلى رأي أفراد العينة الموافق بشدة على أنّ البنك يقوم بمراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات وإجراءات الحماية والأمن، كما يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية وكذا مراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة أثناء القيام بأعمالهم خوفا من تخلف مبادئ السرية وإفشاء أو اختلاس أموال العملاء، كما أنّ البنك يتوفر على الوسائل والإجراءات الكافية لحماية حسابات العملاء من مثل هذه الأعمال ،حيث جاءت في هذه الفقرة تتوفر إطارات مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال المصرفية الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطويرها في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4.20 وانحراف معياري 0,56 تميل إلى موافق بشدة أي أنّ البنك يتوفر على موظفين مختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية مؤهلين لمتابعة تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية وهذا راجع لاهتمام البنك بهذه التقنية وتدريب موظفيه في هذا المجال ، المرتبة السادسة جاءت في الفقرة يتم مراجعة الأنظمة و الشبكات و البرمجيات

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

و إجراءات الحماية و الأمن و تحسين أدائها بشكل دوري و وضع خطط الطوارئ بمتوسط حسابي 1.13 و إنحراف معياري 0.51 و تميل إلى موافق لأنهم المختصون في هذا المجال يقومون بمراقبة و مراجعة الأنظمة و الشبكات و إجراء الحماية لها دوريا و كل يوم يأتي في المرتبة السابعة يتم إخضاع العمليات المنفذة إلكترونيا للتدقيق و المراقبة و المراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية و تقييمها و متابعتها بمتوسط حسابي 3.86 و إنحراف معياري 0.35 و تميل إلى موافق لأن العمليات الإلكترونية يتم إخضاعها للتدقيق و المراجعة و المراقبة مع تقييمها و وضع تقارير رقابية ، في المرتبة الثامنة فقرة الأولى يطبق البنك أساليب الإدارة الحسنة وخاصة بتفعيل هيئات الرقابة والإشراف بمتوسط حسابي 3.80 و انحراف معياري 0,41 يؤول إلى رأي موافق وهذا حسب الدراية العالية بأساليب الإدارة الحسنة والحرص على وظيفة الرقابة والإشراف في البنك ، تم الفقرة الثانية تتوفر كل الإجراءات و الوسائل الكافية لحماية حسابات العملاء بمتوسط حسابي 3.80 و انحراف معياري 0,56 يؤول إلى رأي موافق أي أنّ البنك يقوم بإجراء الحماية الدورية واليومية والوقوف على أجهزة الصراف الآلي وفحص و ، يأتي في المرتبة التاسعة فقرة يتأكد البنك من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت و عبر نظام خاص بالصيرفة الإلكترونية تحمل متوسط حسابي 3.40 و انحراف معياري 1,29 تميل إلى الموافقة على أن البنك يقدم خدماته عبر الإنترنت فقط للعملاء أصحاب الأجور التي لا تقل عن 15000,00 دج، أي لتقديم هذا النوع من الخدمات يجب أن يكون العميل دائم في البنك ، يأتي في المرتبة العاشرة في الفقرة الأولى البنك راضي عما يوفره من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق بمتوسط حسابي 3.26 و انحراف معياري 0,88 يؤول نحو المحايد و هذا حسب رأي المحايد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة على أن البنك راضي عم يوفره من خدمات ، أما الفقرة الثانية يقوم البنك بمواكبة التكنولوجيات الحديثة و أدوات الرقابة عليها في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.26 و انحراف معياري 0,59 يؤول إلى رأي محايد و هذا حسب رأي المحايد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، وكذلك بالنسبة للعمليات المنفذة إلكترونيا تخضع يوميا للمراقبة وهذا بعد إغلاق الصندوق، ومنه فإنّ بنك الفلاحة و التنمية الريفية يملك نظام رقابي فعّال مادّي وبشري و تكنولوجيا حديثة و أدوات رقابة فعالة جيدة يسمح له من مراقبة الأعمال المصرفية الإلكترونية والحد من التعرّض للمخاطر

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

### الفرع الثاني: تحليل نتائج البنك القرض الشعبي الجزائري CPA

جدول رقم (3-1) خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية لـ  
CPA

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة	
الجنس	ذكر	10	43.5%	
	أنثى	13	56.5%	
العمر	أقل من 30 سنة	7	30.4%	
	من 31-40 سنة	9	39.1%	
	من 41-50 سنة	6	26.1%	
	أكثر من 50 سنة	1	4.3%	
التأهيل العلمي	ثانوي	01	4.3%	
	شهادة جامعية	19	82.6%	
	دراسات عليا	3	13%	
	مالية	04	17.4%	
	محاسبة	05	21.7%	
	اقتصاد	03	13%	
	تجارة	1	4.3%	
	أخرى	10	43.47%	
	سنوات الخبرة	أقل من 03 سنوات	06	26.1%
		من 03-06 سنوات	08	34.8%
أكثر من 06 سنوات		09	39.1%	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير البيانات المعروضة في الجدول (3-1) والمتعلقة بالجنس أنه يغلب في البنك جانب الإناث وهذا يظهر أن نسبة الإناث أعلى من نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث نسبة (56.52%) وهي نسبة عالية مقارنة بالذكور، أما بالنسبة للعمر فنجد أن أغلب الموظفين أعمارهم تزيد عن (40) سنة، أي ما نسبته (39.1%) وهو من المعروف أن في هذا المستوى من العمر الموظف يكون في كامل قواه العقلية والبدنية، وفي الجانب العلمي نجد أن معظم أفراد عينة البنك القرض الشعبي الجزائري لهم مستوى جامعي، وبالنسبة للتخصصات أغلبهم دارسو في المحاسبة و المالية و الإقتصاد بنسب متفاوتة (21.73%) وباقي التخصصات موزعة بنسب مختلفة، وفي المسمى الوظيفي أي الخبرة نرى أن ما نسبته (34.8%) لا تزيد خبرتهم عن (06) سنوات، والأكثر من (06) سنوات نرى أن نسبتهم كانت (39,01%).

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

### الجدول رقم (2-3) محور عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ CPA

العبارة

العبارة	موافق بشدة	موافق	متوسط	محايد	معارض	معارض بشدة	النسبة المئوية								
Q1	1	0	43.5%	0	8	34.8%	0	1	4.3%	0	4	17.4%	0	0	00%
Q2	1	2	52.2%	0	9	39.1%	0	0	00%	0	2	8.7%	0	0	00%
Q3	1	0	43.5%	1	2	52.2%	0	1	4.3%	0	0	00%	0	0	00%
Q4	0	3	13%	1	4	60.9%	0	3	13%	0	1	4.3%	0	2	8.7%
Q5	0	2	80.7%	1	2	52.2%	0	5	21.7%	0	1	4.3%	0	3	13%
Q6	0	1	4.3%	1	2	52.2%	0	5	21.7%	0	5	21.7%	0	0	00%
Q7	0	0	00%	1	4	60.9%	0	8	34.8%	0	1	4.3%	0	0	00%
Q8	0	5	21.7%	1	1	47.8%	0	4	17.4%	0	3	13%	0	0	00%
المجموع			3.82												موافق

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير نتائج الجدول (2-3) حسب آراء أفراد عينة من البنك القرض الشعبي الجزائري CPA إن الإتجاه العام لهم يميل نحو الحيادية حسب المتوسط الحسابي العام 3,82 حيث نجد في المرتبة الأولى الفقرة عبارة **تتصف الصيرفة الإلكترونية بالبساطة وسهولة الاستخدام دون عناء أو بذل جهد** اتخذت متوسط حسابي قدره 4.39 مع انحراف معياري 0.58 يخضع للموافقة بشدة من طرف أغلب أفراد العينة أي أنّ البنك القرض الشعبي الجزائري CPA يوافق بشدة على أنّ الهدف من الصيرفة الإلكترونية اقتصاد الوقت والجهد مع سهولة الاستخدام، أما المرتبة الثانية نجد الفقرة **الصيرفة الإلكترونية هي تقديم خدمة عن بعد في كل وقت وهي سمة من سمات الصيرفة الإلكترونية، إضافة إلى أنّ أفراد العينة يوافقون بشدة على أنّ تتصف الصيرفة الإلكترونية بالبساطة و سهولة الإستخدام دون عناء أو بذل جهد، وذلك بمتوسط حسابي 4.34 و إنحراف معياري 0.88، حيث نجد في المرتبة الثالثة العبارة **العمليات المصرفية الإلكترونية متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام وهي سمة من سمات الصيرفة الإلكترونية، إضافة إلى أنّ أفراد العينة يوافقون و ذلك بمتوسط حسابي 4.04 و إنحراف معياري 1.10، و في المرتبة****

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الرابعة الفقرة توفر كل الثقة و الأمان للعملاء أثناء قيامهم بالعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0,95 و تتجه نحو الموافقة بشدة وذلك لأن البنك الفلاح و التنمية الريفية يحمل سمعة جيّدة ويقوم بتوعية العملاء لاستخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى توفر الثقة والعمل بأمان ، ثم يأتي في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 0.1.07 تتجه نحو الموافقة على فقرة إمكانية القيام بجميع عمليات الصيرفة الإلكترونية دون زيارة البنك أو الفرع وذلك لأن البنك الفلاح و التنمية الريفية يحمل سمعة جيّدة ويقوم بتوعية العملاء لاستخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية دون العناء و زيارة البنك أو إحدى فروعها ، ثم يأتي في المرتبة السادسة فقرة يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك للعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.56 وانحراف معياري 0.58 تتجه نحو الموافقة لأن العملاء ليس لهم مفهوم واضح حول العمليات الإلكترونية ، وفي المرتبة السابعة الفقرتين ، الفقرة الأولى بمتوسط حسابي 3.39 وانحراف معياري 0,89 عبارة فقدان العميل لأمواله نتيجة ارتكاب خطأ في استخدام أجهزة الصيرفة الإلكترونية تتجه نحو محايد وذلك لعدم ضمان البنك لأموال عملائه والمساعدة على تصحيح الأخطاء تم تليها الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 3.39 وانحراف معياري 1.15 عبارة هل يمتلك البنك مكونات تكنولوجية حديثة تواكب التطورات الحالية تتجه هذه العبارة نحو محايد وبالتالي فإنّ كل موظفي البنك القرض الشعبي الجزائري تميل آرائهم إلى موافق بشدة على جميع فقرات محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك ، أي أن البنك القرض الشعبي الجزائري لا يقدم خدمات مصرفية إلكترونية عدا الصرف الآلي.

الجدول رقم (3-3) محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ CPA

العبارة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

موافق	880,	03	3,82	00%	00	% 8.7	02	21.7%	05	47.8%	11	21.7%	05	Q9
موافق	980,	07	3,39	00%	00	21.7%	05	30.4%	07	34.8%	08	% 13	03	Q10
موافق	1,09	04	3,73	00%	00	17.4%	04	21.7%	05	30.4%	07	30.4%	07	Q11
موافق	820,	01	4,04	00%	00	% 4.3	01	17.4%	04	47.8%	11	30.4%	07	Q12
موافق	990,	06	3,47	00%	00	17.4%	04	34.8%	08	30.4%	07	17.4%	04	Q13
موافق	860,	02	3,86	8,33%	01	% 13	03	% 4.3	01	65.2%	15	17.4%	04	Q14
موافق	960,	04	3,73	00%	00	% 8.7	02	34.8%	08	30.4%	07	26.1%	06	Q15
محايد	0.98	05	2.60	% 8.7	02	43.5%	10	30.4%	07	% 13	03	% 4.3	01	Q16
موافق													3.58	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

نلاحظ من الجدول (3-3) نتجه آراء أفراد العينة في بنك القرض الشعبي الجزائري أنّ مستوى أهمية أفراد العينة يتوجه إلى الموافقة وذلك حسب المتوسط الحسابي العام 3,58 على فقرات محور أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية فنجد في المرتبة الأولى أن عبارة تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات ومتوسطها الحسابي 4.04 وإنحرافها المعياري 0.82 الذي يؤول إلى الموافقة بشدة بمعنى أنّ إدارة البنك القرض الشعبي الجزائري CPA تراعي إدارة ومتابعة وفحص مكونات النظام وقياس مدى سلامتها، و في المرتبة الثانية يأتي بعدها فقرة توفر البنك على أليات رقابة و مراجعة للعمليات البنكية بمتوسط حسابي 3.86 و إنحراف معياري 0.86 الذي يؤول إلى الموافقة لأن الموظفين على دراية بوجود أليات الرقابة و المراجعة للعمليات البنكية، و المرتبة الثالثة الفقرة يتم الفصل بين المهام والمسؤوليات في إدارة النظام بمتوسط حسابي 3.82 وانحراف معياري 0.88 و نتجه نحو الموافقة وهذا ربما ناجم عن دراية الموظفين بالهيكل التنظيمي للمؤسسة، و يليها في المرتبة الرابعة الفقرتين، الفقرة الأولى يفتح البنك دورات تدريبية حول تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.73 وانحراف معياري 1,09 وهذا نظرا لتقديم البنك لموظفيه منح ودورات وأيام تكوينية في مجال الصيرفة الإلكترونية و الفقرة الثانية يوجد في البنك وظيفة تدقيق ويتوفر البنك على مدقق داخلي على الأقل، بمتوسط حسابي 3,73 وانحراف معياري 0,96 تميل آراء البنك القرض الشعبي الجزائري إلى الموافقة وهي تعبير على أنّ موظفي البنك يعلمون بوجود وظيفة تدقيق، و يوجد مدقق داخلي، حيث أنّ القانون يفرض على البنك تعيين اثنين محافظي حسابات ليمارسوا مهنة التدقيق الخارجي، وهذا دون الاستغناء على وظيفة التدقيق الداخلي في البنك، وفي المرتبة الخامسة تأتي عبارة لا يتوفر البنك على إطارات ذوي خبرة وكفاءة عالية في مجال الصيرفة الإلكترونية

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

بمتوسط حسابي 2,60 وانحراف معياري 0,98 تميل إلى الرأي المحايدة، أي أنّ موظفي البنك القرض الشعبي الجزائري مختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية، لكن ربما مؤهلين ويكتسبون خبرة في هذا المجال ، في المرتبة السادسة فقرة **يعتمد البنك على معايير و برامج دولية للحفاظ على سلامة عملياته الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.47 و** إنحراف معياري 0.99 و تتجه نحو الموافقة وهذا لإدراية موظفي البنك بمبادئ بازل، وعدم إطلاعهم أو أنّ البنك لا يعتمد على هذه المبادئ في الرقابة ، و يليها في المرتبة السابعة الفقرة تتوفر سياسات حكومية داعمة لإنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.39 و إنحراف معياري 0.98 و تميل إلى الرأي المحايدة ، وعلى العموم ونظرا لميل آراء الموظفين نحو الموافقة على فقرات محور أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية، فإنّ القرض الشعبي الجزائري يمتلك وسائل مادية وبشرية مقبولة

### الجدول رقم(3-4) محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ CPA

العبارة														
موافق	870,	02	3,69	00%	0 0	8.7 %	02	30.4 %	07	43.5 %	10	17.4 %	04	Q1 7
محايد	1,06	05	3,30	4.3 %	0 1	17.4 %	04	34.8 %	08	30.4 %	07	13%	03	Q1 8
موافق	650,	03	3,60	00%	0 0	00%	00	47.8 %	11	43.5 %	10	8.7%	02	Q1 9
موافق	970,	02	3,69	00%	0 0	8.7%	02	39.1%	09	26.1%	06	26.1%	06	Q2 0
موافق	870,	01	3,73	00%	0 0	4.3%	01	30.4 %	07	52.2 %	12	13%	03	Q2 1
محايد	720,	10	2,39	13%	0 3	34.8 %	08	52.2 %	13	00%	00	00%	00	Q2 2
غير موافق	930,	12	2,17	26.1 %	0 6	39.1 %	09	26.1 %	06	8.7%	02	00%	00	Q2 3
غير موافق	1,03	09	2,52	13%	0 3	43.5 %	10	26.1 %	06	13%	03	4.3%	01	Q2 4
محايد	840,	06	3,08	4.3%	0 1	17.4%	04	43.5 %	10	34.8 %	08	00%	00	Q2 5
غير موافق	790,	11	2,21	17.4 %	0 4	47.8 %	11	30.4 %	07	4.3%	01	00%	00	Q2 6
محايد	910,	08	2,73	4.3%	0 1	43.5 %	10	26.1 %	06	26.1 %	06	00%	00	Q2 7
محايد	1,18	07	2,95	4.3%	0 1	43.5 %	10	17.4 %	04	21.7 %	05	13%	03	Q2 8
محايد	1,02	04	3,34	4.3%	0 1	13%	03	39.1 %	09	30.4 %	07	13%	03	Q2 9
محايد	1,22	07	2,95	8.7%	0	34.8	08	21.7	05	21.7	05	13%	03	Q3 0



## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

وانحراف معياري 1,22 يعبر عنها بالمحايدة ، و هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت هناك مخاطر ناتجة عن قرارات غير ملائمة أو القصور في المراقبة ،تم تليها في المرتبة الثامنة فقرة سبق و أن تعرضتم لمخاطر السمعة ناجمة عن إشاعات مسيئة لسمعة البنك بمتوسط حسابي 2.73 وانحراف معياري 0.91 يعبر عنها بالمحايدة ، هذا حسب رأي المحاييد للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعرفون ،تم تليها في المرتبة التاسعة فقرة سبق و أن تعرضتم لمخاطر عمليات ناتجة عن عدم التأمين الكافي للنظم أو عدم إنجاز أعمال الصيانة بمتوسط حسابي 2.52 وانحراف معياري 1.03 يعبر عنها بالغير الموافق ، هذا حسب رأي للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أنّ الموظفين أنفسهم لا يعرفون إذا كانت هناك إستراتيجية ناتجة عن التأمين للنظم ،تم تليها الفقرة العاشرة سبق و أن تعرضتم لمخاطر إستراتيجية ناتجة عن قرارات عمل غير ملائمة أو تطبيق خاطئ بمتوسط حسابي 2.39 وانحراف معياري 0,72 يعبر عنها بالغير الموافقة هذا حسب رأي الموظفين أنهم لا يعرفون إذا كانت هناك إستراتيجية لهاته المخاطر ، تم تليها الفقرة الحادي عشر سبق و أن تعرضتم لمخاطر الإحتيال عبر الإنترنت ناتجة عن إختراقات أو هجمات المواقع المزورة بمتوسط حسابي 2.21 وانحراف معياري 0,79 برأي غير موافق و ذلك بسبب عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك القرض الشعبي الجزائري أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به ، يوجد في هاه الفقرة الأخير يوجد إختراقات لمواقع البنك على الشبكة تحمل الرتبة الثانية عشر ومتوسط حسابي 2.17 معياري 0.93 برأي غير موافق سببه عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك القرض الشعبي الجزائري أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به ،لم يتعرض بنك القرض الشعبي الجزائري لأي نوع من المخاطر من قبل، وفي الأخير نتائج الجدول أظهرت المتوسط الحسابي العام لفقرات محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية في البنك والذي ينساب إلى الحيادية، أي أنّ البنك معرّض للمخاطر ولم يسبق له أن تعرض لها من قبل، من هنا تتجلى لنا أنّ البنك لم يواجه مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية، نظرا لأنه لا يوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية ما عدا وسائل الدفع (البطاقات البنكية) وأجهزة الصرف الآلي .

الجدول رقم(3-05) محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ CPA

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

العبارة

موافق بشدة	700,	01	4,30	00 %	00	00%	00	13%	03	43.5 %	10	43.5 %	10	Q3 1
موافق	7050,	02	4,04	00 %	00	00%	00	21.7 %	05	52.2 %	12	26.1 %	06	Q3 2
موافق بشدة	4700,	01	4,30	00 %	00	00%	00	00%	00	69.6 %	16	30.4 %	7	Q3 3
موافق	910,	04	3,86	00 %	00	13%	03	8.7%	02	56.5%	13	17.4%	04	Q3 4
موافق	960,	06	3,73	00 %	00	17.4 %	04	8.7%	02	56.5 %	13	17.4 %	04	Q3 5
موافق	1,03	08	3,60	00 %	00	13%	03	39.1 %	09	21.7 %	05	26.1 %	06	Q3 6
موافق	1,06	03	3,95	00 %	00	13%	03	17.4 %	04	30.4 %	07	39.1 %	09	Q3 7
موافق	830,	07	3,65	00 %	00	8.7%	02	30.4 %	07	47.8 %	11	13%	03	Q3 8
موافق	830,	07	3,65	00 %	00	8.7%	02	30.4 %	07	47.8 %	11	13%	03	Q3 9
موافق	1,19	10	3,34	8.7 %	02	17.4 %	04	17.4 %	04	43.5 %	10	13%	03	Q4 0
موافق	0,73	05	3,78	00 %	00	4.3%	01	26.1 %	06	56.5 %	13	13%	03	Q4 1
موافق	1,16	09	3,52	8.7 %	02	8.7%	02	21.7 %	05	43.5 %	10	17.4 %	04	Q4 2
موافق			3.81										المجموع	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

من خلال الجدول (3-5) يتبين أن ميل جميع فقرات محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية نحو درجة الموافقة، وذلك حسب المتوسط الحسابي العام 3.81 حيث جاء في المرتبة الأولى في فقرتين، الفقرة الأولى يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4.30 و إنحراف معياري 0.70 تميل إلى الموافقة بشدة أي أنّ بنك القرض الشعبي الجزائري ولتعزيز الرقابة يقوم باستخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف الآلي، ثم تأتي الفقرة الثانية عبارة يتم استخدام رمز سري خاص بكل موظف لمراقبة العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,30 وانحراف معياري 0,47 تميل نحو الموافقة بشدة، أي أنّ بنك القرض الشعبي الجزائري ولتعزيز الرقابة يقوم بمنح رمز سري خاص بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الآلي وهذا لضمان السرية والأمان والرقابة ، أما المرتبة الثانية فقرة يتم إجراء الصيانة الدورية للنظم و فحص مدى ملاءمتها بشكل دوري في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.95 و إنحراف معياري 1.01 تميل نحو موافق أي أنّ البنك يقوم بإجراء الصيانة الدورية واليومية والوقوف على أجهزة الصرّاف الآلي وفحص مدى ملائمتها، إضافة إلى المراقبة والمتابعة من طرف شركة SATIM الدورية التي ترسل حسب الاتفاقية المبرمة مع البنك تقني مختص في أجهزة الصرف الآلي مرّة كل شهرين، إضافة إلى رأي أفراد العينة الموافق على أنّ البنك يقوم بمراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات واجراءات الحماية والأمن، وكذا مراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة أثناء القيام بأعمالهم خوفا من تخلف مبادئ السرية وإنشاء أو اختلاس أموال العملاء، كما أنّ البنك يتوفر على الوسائل والإجراءات الكافية لحماية حسابات العملاء من مثل هذه الأعمال ،حيث جاءت في هذه الفقرة تتوفر إطارات مؤهلة وكافية لمتابعة تنفيذ الأعمال المصرفية الإلكترونية وإجراءات الحماية والأمن وتطويرها في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.86 وانحراف معياري 0,91 تميل إلى موافق أي أنّ البنك يتوفر على موظفين مختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية مؤهلين لمتابعة تنفيذ عمليات الصيرفة الإلكترونية وهذا راجع لاهتمام البنك بهذه التقنية وتدريب موظفيه في هذا المجال ، يأتي في الفقرة البنك راضي عما يوفره من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق بمتوسط حسابي 3.78 وانحراف معياري 0,73 يؤول نحو الموافقة و هذا حسب رأي للموظفين أن البنك راضي عم يوفره من خدمات ، تم تليها يتم مراجعة الأنظمة و الشبكات و البرمجيات و إجراءات الحماية و الأمن و تحسين أدائها بشكل دوري ووضع خطط الطوارئ بمتوسط حسابي 3.73 إنحراف معياري 0.96 و تميل إلى موافق لأنهم المختصون في هذا المجال يقومون بمراقبة و مراجعة الأنظمة و الشبكات و إجراء الحماية لها دوريا و كل يوم ، في هاته فقرة الأولى يطبق البنك أساليب الإدارة الحسنة وخاصة بتفعيل هيئات الرقابة والإشراف بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 0,83 يؤول إلى رأي موافق وهذا حسب الدّراية العالية بأساليب الإدارة الحسنة والحرص على وظيفة الرقابة والإشراف في البنك ، تم الفقرة الثانية تتوفر كل الإجراءات و الوسائل الكافية لحماية حسابات العملاء بمتوسط حسابي 3.65 وانحراف معياري 0,83 يؤول إلى رأي موافق أي أنّ البنك يقوم بإجراء الحماية الدورية واليومية والوقوف على أجهزة الصرّاف الآلي وفحصه ،يأتي في المرتبة الثامنة الفقرة يتم إخضاع العمليات المنفذة إلكترونيا للتدقيق و المراقبة و المراجعة الدورية مع توفر التقارير الرقابية و تقييمها و متابعتها بمتوسط حسابي 3.60 و إنحراف معياري 1.03 و تميل إلى موافق لأن العمليات الإلكترونية يتم إخضاعها للتدقيق و المراجعة و المراقبة مع تقييمها ، أما الفقرة الموالية يقوم البنك بمواكبة التكنولوجيا الحديثة و أدوات الرقابة عليها في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 1,16 يؤول إلى رأي موافق و هذا حسب رأي الموظفين بالنسبة للعمليات المنفذة إلكترونيا تخضع يوميا

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

للمراقبة وهذا بعد إغلاق الصندوق، ومنه فإنّ بنك القرض الشعبي يملك نظام رقابي فعّال مادي وبشري و تكنولوجيا حديثة و أدوات رقابة فعالة جيدة يسمح له من مراقبة الأعمال المصرفية الإلكترونية والحد من التعرّض للمخاطر ، يأتي في المرتبة الأخيرة فقرة يتأكد البنك من هوية العملاء الذين تقدّم لهم الخدمات عبر الإنترنت وعبر نظام خاص بالصيرفة الإلكترونية تحمل متوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري 1,19 تميل إلى المحايد ، على أن البنك القرض الشعبي يقدم خدماته عبر الإنترنت فقط للعملاء أصحاب الأجور التي لا تقل عن 15000,00 دج، أي لتقديم هذا النوع من الخدمات يجب أن يكون العميل دائم في البنك ، وفي الأخير نرى أن مستوى أهمية أفراد عينة البنك القرض الشعبي الجزائري CPA يوافقون بمعادل متوسط حسابي عام 3.81 على محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية .

### الفرع الثالث: تحليل نتائج سوسيتي جنرال بنك

جدول رقم (4-1) خصائص مجتمع الدراسة حسب المتغيرات الشخصية والوظيفية - SG  
ALGERIA

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
الجنس	ذكر	10	58.8%
	أنثى	07	41.2%
العمر	أقل من 30 سنة	6	35.3%
	من 31-40 سنة	08	47.1%
	من 41-50 سنة	3	17.6%
	أكثر من 50 سنة	0	00%
التأهيل العلمي	ثانوي	2	11.8%
	شهادة جامعية	14	82.4%
	دراسات عليا	1	5.9%
التخصص	مالية	5	29.4%
	محاسبة	03	17.6%
	اقتصاد	03	17.6%
	تجارة	04	23.5%
	أخرى	2	11.8%
	أقل من 03 سنوات	05	29.4%

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

58.8%	10	من 06-03 سنوات	سنوات الخبرة
11.8%	02	أكثر من 06 سنوات	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير البيانات المعروضة في الجدول (4-1) والمتعلقة بالجنس أنه يغلب في البنك الذكور وهذا يظهر أن نسبة الإناث أقل من نسبة الذكور حيث بلغت نسبة الإناث نسبة (41.2) وهي نسبة منخفضة مقارنة بالذكور نسبتهم (58.8%)، أما بالنسبة للعمر فنجد أن الموظفين الذين أعمارهم لا تزيد عن (30) سنة لهم نسبة قليلة (35.3%)، أما فئة ما بين (31-40 سنة) فيأخذون أعلى نسبة (47.1%)، وهو من المعروف أن الموظف في هذا العمر يكون متقن لكل الحيل التي قد تطرأ وبالتالي الحرص على الرقابة، وفي الجانب العلمي نجد أن معظم أفراد عينة سوسيتي جنرال بنك لهم مستوى جامعي أي ما نسبته (82.4%) وهو ما يبرر الإستجابة الحسنة لفقرات الاستبيان، كما نجد نسبة (5.9%) دراسات عليا، وبالنسبة للتخصصات أغلبهم دارسو في الإقتصاد و المالية و المحاسبة وشهادات أخرى، وفي المسمى الوظيفي نرى أن ما نسبته (58.8%) لهم خبرة أكثر من ثلاث سنوات وهذا يساعد على التحليل لموضوع الرقابة .

الجدول رقم (4-2) محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك لـ لبنك سيوسيتي جينرال الجزائر.

العبارة

موافق بشدة	موافق	متوسط	غير موافق	غير موافق بشدة	النسبة المئوية									
500	01	4,41	00%	00	00%	00	00%	00	58.8%	10	41.2%	07	Q1	
500	01	4,41	00%	00	00%	00	00%	00	30%	10	41.2%	07	Q2	
490	02	4,35	00%	00	00%	00	00%	00	64.7%	11	35.3%	6	Q3	
0,50	05	4,00	00%	00	00%	00	11.8%	02	76.5%	13	11.8%	2	Q4	
0,46	03	4,29	00%	00	00%	00	00%	00	70.6%	12	2934%	05	Q5	
0,56	06	3,76	00%	00	00%	00	29.4%	05	64.7%	11	5.9%	01	Q6	

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

موافق	0,51	07	3,52	00%	00	00%	00	47.1%	08	52.9%	09	00%	00	Q7
موافق	0,63	04	4,17	00%	00	00%	00	11.8%	02	58.8%	10	29.4%	05	Q8
موافق													4.11	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

من خلال الجدول (2-4) يتبين أن ميل جميع فقرات محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك نحو درجة الموافقة، وذلك حسب المتوسط الحسابي العام 4.11 حيث جاء في المرتبة الأولى الفقرتين، الفقرة الأولى الصيرفة الإلكترونية هي تقديم خدمة عن بعد في كل وقت بمتوسط حسابي 4.41 و بانحراف معياري 0.50 و بدرجة موافق بشدة و الفقرة الثانية العبارة العمليات المصرفية الإلكترونية متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام، بمتوسط حسابي 4.41 و بانحراف معياري 0.50 و بدرجة موافق بشدة أي أن كل الموظفين متفقون على أن الأساس من الصيرفة الإلكترونية هو توفرها كل يوم خلال كل الأسبوع وهذه من أهم خصائصها و هي تقديم خدمة عن بعد، و تأتي الفقرة في المرتبة الثانية أن عبارة تتصف الصيرفة الإلكترونية بالبساطة والسهولة دون عناء أو بذل جهد و بدرجة موافق بشدة و بمتوسط حسابي 4.35 و إنحراف معياري 0.49 و تتصف الصيرفة الإلكترونية بالبساطة و سهولة الإستخدام دون عناء و بذل جهد و ذلك لأن جميع الموظفين يتفقون على أن الصيرفة الإلكترونية تمتاز بالبساطة و السهولة في إستخداماتها و ذلك لما تحتويه برامجهما من تسهيلات و إمتيازات ، و تاليه في المرتبة الثالثة و بمتوسط حسابي 4.29 و انحراف معياري 0.46 عبارة هل يمتلك البنك مكونات تكنولوجية حديثة تواكب التطورات الحالية تتجه هذه العبارة نحو موافق بشدة حيث نجد في المرتبة الرابعة فقرة توفر كل الثقة و الأمان للعملاء أثناء قيامهم بالعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,17 و انحراف معياري 0,63 و ذلك لأن البنك سيوسيتي جينرال الجزائر يحمل سمعة جيّدة و يقوم بتوعية العملاء لاستخدام عمليات الصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي أدى إلى توفر الثقة والعمل بأمان، أي أن العمال أثناء تحاورهم مع العملاء يستنتجون منهم أو يعرفون منهم على أنهم يتقنون بعمليات الصيرفة و يجدون فيها كل ثقتهم و ذلك بسبب إعتقادهم أن الآلات و معدات الصيرفة غير قابلة للنسيان أو المرض و ضياع حقهم عكس الإنسان، ثم يأتي في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 4 و انحراف معياري 0.50 تتجه نحو الموافقة على فقرة إمكانية القيام بجميع عمليات الصيرفة الإلكترونية دون زيارة البنك أو الفرع ، و ذلك باعتقادهم أنه يوجد بعض العملاء لا يطمئنون لعمليات الصيرفة إلا بالقيام بها داخل البنك مما يضمن لهم تجنب الأخطار أو التعرض للخطأ و فقدان الأموال ، وفي المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3.76 و انحراف معياري 0,56 عبارة فقدان العميل لأمواله نتيجة ارتكاب خطأ في استخدام أجهزة الصيرفة الإلكترونية تتجه نحو موافق و ذلك لعدم ضمان البنك لأموال عملائه و المساعدة على تصحيح الأخطاء ، لأن العمال غير

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

متفقون على فكرة فقد العميل لأمواله أثناء السحب أو الدفع لأن عمليات الصيرفة تحتوي على سجلات و بيانات تمكنه من إسترجاع أمواله من أي مكان وفي أي وقت ،ثم يأتي في المرتبة السابعة فقرة يوجد فهم واضح لمتطلبات عملاء البنوك للعمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.52 وانحراف معياري 0.51 تتجه نحو الموافقة لأن العملاء ليس لهم مفهوم واضح حول العمليات الإلكترونية و ذلك بإختلاف درجة كفاءتهم و مستواهم التعليمي و كذلك الإختلاف في العملاء من ناحية الوعي والمستوى التعليمي مما يخلق جو في بعض الأحيان يكون متعارض في فهم العميل و متطلباته ، وبالتالي فإن كل موظفي البنك تميل آرائهم إلى موافق على جميع فقرات محور العمليات الإلكترونية المستخدمة في البنك.

### الجدول رقم(3-4) محور أدوات تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية SG

العبارة

موافق	0,79	03	3,41	00%	00	17.6%	03	23.5%	04	58.8%	10	00%	00	Q9
محايد	1,23	05	3,11	11.8%	02	11.8%	02	47.1%	08	11.8%	02	17.6%	03	Q10
موافق	1,06	02	3,47	5.9%	01	5.9%	01	41.2%	07	29.4%	05	17.6%	03	Q11
موافق	0,55	01	3,94	00%	00	00%	00	17.6%	03	70.6%	12	11.8%	02	Q12
محايد	0,43	04	3,23	00%	00	00%	00	76.5%	13	23.5%	04	00%	02	Q13
موافق	0,42	01	3,94	00%	00	00%	00	14%	02	82.4%	14	5.9%	1	Q14
محايد	0,84	06	2,70	5.9%	01	35.3%	06	41.2%	07	17.6%	03	00%	00	Q15
محايد	700,	07	2,64	11.8%	02	11.8%	02	76.5%	13	00%	00	00%	00	Q16
محايد													3,30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

نرى في الجدول (3-4) تتجه آراء أفراد العينة سيوسيتي جنرال نحو الموافقة بمتوسط حسابي عام 3,36 على فقرات محور أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث نجد في المرتبة الأولى الفقرة الأولى عبارة فقرة توفر البنك على آليات رقابة و مراجعة للعمليات البنكية بمتوسط حسابي 3.94 و إنحراف معياري 0.42 و بدراسة موافق لأن الموظفين على دراية بوجود آليات الرقابة و المراجعة للعمليات البنكية ،و الفقرة الثانية قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

البيانات بمتوسط حسابي 3,94 وانحراف معياري 0,55 تؤول إلى رأي الموافقة وهذا لوجود برامج فحص ومؤهلات بشرية تساعد على فحص و متابعة الأنشطة وأمن النظام ،و الفقرة **يفتح البنك دورات تدريبية حول تسيير عمليات الصيرفة الإلكترونية** في المرتبة الثانية و بمتوسط حسابي 3.47 و إنحراف معياري 1.06 وبدرجة إجابة موافق وهذا نظرا لتقديم البنك لموظفيه منح دورات وأيام تكوينية في مجال الصيرفة الإلكترونية من أجل الحصول على كفاءات و قدرات على تسيير الصيرفة الإلكترونية ، و المرتبة الثالثة في الفقرة **يتم الفصل بين المهام والمسؤوليات في إدارة النظام** بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 0.72 و تتجه نحو الموافقة وهذا ربما ناجم عن دراية الموظفين بالهيكل التنظيمي للمؤسسة و كيفية تقسيم المهامات في الإدارة ، و الفقرة **الرابعة يعتمد البنك على مبادئ بازل للرقابة المصرفية** بمتوسط حسابي 3,25 وانحراف معياري 0,43 تتجه نحو المحايدة وهذا لعدم الإطلاع موظفي البنك بمبادئ بازل، و من منظوري أنّ البنك لا يعتمد على هذه المبادئ في الرقابة ،ثم ظهرت الفقرة **تتوفر سياسات حكومية داعمة لإنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية**، في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 3.11 و إنحراف معياري 1.21 و بإتجاه عام محايد اي أن الموظفين يقومون بأداء الصيرفة الإلكترونية على أساس صلاحيات البنك أي لاتوجد أي سياسات محفزة على تطوير الصيرفة والإبداع فيها ،في المرتبة السادسة عبارة **يوجد في البنك وظيفة تدقيق ويتوفر البنك على مدقق داخلي على الأقل** ، بمتوسط حسابي 2,70 وانحراف معياري 0,84 تميل آراء البنك سيوسيتي جنرال الجزائر إلى الحياد وهي تعبير على أنّ موظفي البنك لا يعلمون ما إذا كان يوجد وظيفة تدقيق أم لا، أو يوجد مدقق داخلي أم لا، وهذا أمر في غاية الخطورة، حيث أنّ القانون يفرض على البنك تعيين اثنين محافظي حسابات ليمارسوا مهنة التدقيق الخارجي، وهذا دون الاستغناء على وظيفة التدقيق الداخلي في البنك ، تأتي عبارة **لا يتوفر البنك على إطارات ذوي خبرة وكفاءة عالية في مجال الصيرفة الإلكترونية** في المرتبة السابعة بمتوسط حسابي 2,64 وانحراف معياري 0,70 تميل إلى الرأي الحياد، أي أنّ موظفي البنك سيوسيتي جنرال الجزائر إلى الحياد وهي تعبير على أنّ موظفي البنك لا يعلمون ما إذا كان يوجد هناك إطارات أكفاء أم لا و ذو خبرة عالية في مجال الصيرفة الإلكترونية وهذا أمر في غاية الخطورة ، وبالتالي وعلى العموم ونظرا لميل آراء الموظفين نحو الحياد على فقرات محور **أدوات تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية**، فإنّ **بنك سيوسيتي جنرال الجزائر يمتلك وسائل مادية وبشرية مقبولة** .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

### الجدول رقم(4-4) محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية لـ سيوسيتي جنرال SG

العبارة														
موافق	700,	01	3,64	00%	0	5.9%	0	29.4%	0	58.8%	1	5.9%	1	Q1 7
محايد	700,	06	2,64	00%	0	5.9%	0	29.4%	0	58.8%	1	5.9%	1	Q1 8
محايد	930,	06	2,64	11.8%	0	29.4%	0	41.2	0	17.6%	0	00%	0	Q1 9
محايد	600,	03	3,11	00%	0	11.8%	0	64.7%	1	23.5	0	00%	0	Q2 0
موافق	600,	02	3,35	00%	0	5.9%	0	52.9%	0	41.2%	0	00%	0	Q2 1
محايد	560,	04	2,76	5.9%	0	11.8%	0	82.4%	1	00%	0	00%	0	Q2 2
غير موافق بشدة	780,	11	1,64	52.9%	9	29.4%	0	17.6	0	00%	0	00%	0	Q2 3
غير موافق	610,	08	2,41	5.9%	0	47.1%	0	47.1%	0	00%	0	00%	0	Q2 4
محايد	560,	04	2,76	00%	0	29.4%	0	64.7%	1	5.9%	0	00%	0	Q2 5
غير موافق بشدة	900,	10	1,76	52.9%	0	17.6%	0	29.4%	0	00%	0	00%	0	Q2 6
غير موافق	610,	08	2,41	5.9%	0	47.1%	0	47.1%	0	00%	0	00%	0	Q2 7
غير موافق	510,	07	2,52	00%	0	47.1%	0	52.9%	0	00%	0	00%	0	Q2 8
غير موافق	690,	09	2,11	17.6%	0	52.9%	0	29.4%	0	00%	0	00%	0	Q2 9
محايد	460,	05	2,70	00%	0	29.4%	0	70.6%	1	00%	0	00%	0	Q3 0
محايد													2.60	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

يظهر الجدول رقم (4-4) أنّ الفقرة الأولى البنك مستعد لكل الحوادث غير المتوقعة وله القدرة على الحد من مشاكل عمليات الصيرفة الإلكترونية، المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 3.64 وكذلك انحراف معياري، 0.70 باتجاه عام موافق أي أنّ بنك سيوسيتي جنرال يضم هيكل تنظيمي فعال يمكنه من التنبؤ و الإستعداد للمخاطر والمشاكل الناتجة عن

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

الصيرفة الإلكترونية حيث نجد أن البنك يتوفر على كفاءات وإطارات عالية ومؤهلة ، و تليه الفقرة تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية للنظم عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات قد تظهر فيها، جاءت في المرتبة الثانية وباتجاه عام موافق وذلك حسب المتوسط الحسابي 3,35 وانحراف معياري 0,60 وهذا يعني أن بنك سوسيتي جنرال يتوفر على وسائل الأمن والحماية من أعلى المستويات وتصميم فعال يمنع الاختراق ولا يكشف أي ثغرة، مما يجعله في المراكز الأولى ضمن التصنيف الوطني للبنوك في الجزائر ، وتم تليها بالمرتبة الثالثة فقرة يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.11 وانحراف معياري 0,60 يعبر عنها بالمحايد و هذا حسب رأي المحايدين للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أن الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت هناك إجراءات التأمين الوقائية ضد مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية وهذا نظرا لعدم تنظيم أيام دراسية و توعوية و تحسيسية لإيصال فكرة وتقنية الصيرفة الإلكترونية وكيفية قيام العميل بالرقابة والوقاية بنفسه لتفادي بعض المخاطر كالاختراق و الاحتيال ، وظهرت في الفقرتين ، الأولى سبق وأن تعرضتم لمخاطر تقنية ناتجة عن تعطل في النظام ناجم عن قصور المراقبة الدورية، في المرتبة الرابعة و بمتوسط حسابي 2,76 أي بمستوى أهمية المحايدة وكذلك انحراف معياري 0,56 وبالتالي فإن موظفي بنك سوسيتي جنرال لا يعرفون إذا كان هناك هذا النوع من المخاطر، نظرا لحدثة الأنظمة وتطورها الأمر الذي يمنع من حدوث هذه المخاطر وحرص البنك على الحد من وقوعها، وهذا لأن بنك سوسيتي جنرال كل عملياته تخضع للتسجيل الإلكتروني ومجملها تقدم إلكترونيا بهدف إرضاء العميل وقيامه بكل الخدمات عن بعد، ومنه فإن بنك سوسيتي جنرال معاملاته كلها إلكترونية، لذلك فهو يتوفر على نظم ووسائل رقابية فعالة تحد من حدوث أخطاء الاختلالات وهذا العمل مفروض على البنك من طرف السلطات العليا، الشيء الذي يجعل كل موظف حريص على تفادي الأخطار والتنبؤ بها قبل حدوثها، إضافة أنهم يكتسبون ميزة الولاء الوظيفي ، الثانية سبق و أن تعرضتم لمخاطر إستراتيجية ناتجة عن قرارات عمل غير ملائمة أو تطبيق خاطئ بمتوسط حسابي 2.76 وانحراف معياري 0,56 يعبر عنها بالحياد هذا حسب رأي الموظفين أنهم لا يعرفون إذا كانت هناك إستراتيجية لهاته المخاطر ، الفقرة الخامسة كثرة التعطلات لموقع البنك على الإنترنت و الأجهزة الصراف الآلية بمتوسط حسابي 2.70 وانحراف معياري 0,46 يعبر عنها بالمحايدة ، و هذا حسب رأي المحايدين للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة ، أي أن الموظفين أنفسهم لا يعلمون ما إذا كانت هناك مخاطر ناتجة عن قرارات غير ملائمة أو القصور في المراقبة ، المرتبة السادسة عبارة ضعف البنية التشريعية و القانونية السائدة التي توفر المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية والتي توجهت إلى المحايدة أيضا بمتوسط حسابي 2.64 وانحراف معياري 0,70 و يعبر عنها بالمحايدة و هذا حسب رأي المحايدين

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

للموظفين هناك تضارب في الآراء حول هذه الفكرة لأنهم هؤلاء الموظفين لا يعرفون عن التشريعات و القوانين السائدة، و أن الجزائر أصدرت قانون واحد في هذا المجال وهو القانون 04/09 لحماية الجريمة الإلكترونية بصفة عامة وهذا ما يعيق تطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ونزع الثقة واستغناء العملاء عنها خوفا من مخاطر السرقة والاحتيال والاختلاس ، تم تليه الفقرة تساعد مبادئ بازل على الحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية بمتوسط حسابي 2.64 معياري 0,93 برأي المحايد وهو ما يبرر أنّ أغلب الموظفين لا يفهمون مبادئ بازل وليس لهم إطلاع بمحاور الإشراف الرقابي المتعلقة بلجنة بازل للرقابة المصرفي ، المراتب المولية بالنسبة لفقرة كثرة التعطلات لأجهزة الصرف الآلي خاصة خارج أوقات العمل والتي أخذت متوسط حسابي 2,52 وانحراف معياري 0,51 وجاءت برأي غير موافق وهذا تبريرا لعمل أجهزة الصرف الآلي طيلة أيام الأسبوع و 24/24 دون أي تعطلات، وإن كانت هناك تعطلات فالبنك ملزم بإصلاحها في أسرع وقت، ثم فقرة سبق و أن تعرضتم لمخاطر الإحتيال عبر الإنترنت ناتجة عن إختراقات أو هجمات المواقع المزورة تحمل الرتبة العاشرة ومتوسط حسابي 1.76 وانحراف معياري 0,90 برأي غير موافق بشدة و ذلك بسبب عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك سيوسيتي جنرال الجزائر أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به، وبعدها نرى في فقرة كمية السيولة محدودة بأجهزة الصّرف الآلي أي عدم توفرها للأموال متوسط حسابي 2.11 وانحراف معياري 0.69 برأي غير موافق وحسب الرأي للموظفين أنه هناك سيولة متوفرة بأجهزة الصراف الآلي في أغلب الأوقات و العكس بالنسبة لي ، ثم فقرة الأخيرة يوجد اختراقات لمواقع البنك على الشبكة بمتوسط حسابي 1.64 معياري 0.78 برأي غير موافق بشدة سببه عدم استغلال الانترنت في مجال الصيرفة الإلكترونية، أي اعتمادهم على عمليات الصيرفة التقليدية بشكل كبير وهذا بسبب تأخر البنك مع وعي المجتمع حول استغلال عمليات الصيرفة الإلكترونية، فموقع بنك سيوسيتي جنرال الجزائر أنشئ فقط لغرض عرض المستندات وتقديم البنك إضافة إلى وضع التقارير السنوية الخاصة به ،لم يتعرض هذا البنك لأي نوع من المخاطر من قبل، وفي الأخير نتائج الجدول أظهرت المتوسط الحسابي العام 2.60 ل فقرات محور مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية في البنك والذي ينساب إلى الحيادية، أي أنّ البنك معرّض للمخاطر ولم يسبق له أن تعرض لها من قبل، و من هنا نتجلى لنا أنّ البنك لم يواجه مخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية، نظرا لأنه لا يوفر خدمات الصيرفة الإلكترونية ما عدا وسائل الدفع (البطاقات البنكية) وأجهزة الصرف الآلي .

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

### الجدول رقم (4-5) محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية لسيوسيتي جنرال

البنك  
الجزائري

موافق بشدة	500,	01	4,58	00%	00	00%	00	00%	00	41.2 %	07	58.8 %	10	Q3 1
موافق	740,	04	4,05	00%	00	00%	00	23.5 %	04	47.1 %	08	29.4 %	05	Q3 2
موافق بشدة	680,	02	4,29	00%	00	00%	00	11.8 %	02	47.1 %	08	41.2 %	07	Q3 3
موافق	710,	08	3,58	00%	00	00%	00	52.9 %	09	35.3 %	06	11.8%	02	Q3 4
موافق	700,	07	3,64	00%	00	5.9%	01	29.4 %	05	58.8 %	10	5.9%	01	Q3 5
موافق	710,	09	3,41	00%	00	5.9%	01	52.9 %	09	35.3 %	06	5.9%	01	Q3 6
موافق	480,	03	4,11	00%	00	5.9%	01	5.9%	01	76.5 %	13	17.6 %	03	Q3 7
موافق	600,	07	3,64	00%	00	00%	00	41.2 %	07	52.9 %	09	5.9%	01	Q3 8
موافق	750,	06	3,76	00%	00	00%	00	17.6 %	03	41.2 %	07	41.2 %	07	Q3 9
موافق	1,02	10	3,05	00%	00	11.8 %	02	11.8 %	02	35.3 %	06	41.2 %	07	Q4 0
موافق	710,	09	3,41	00%	00	5.9%	01	52.9 %	09	35.3 %	06	5.9%	01	Q4 1
موافق	850,	05	3,88	00%	00	00%	00	41.2 %	07	29.4 %	05	29.4 %	05	Q4 2
موافق													3.78	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان و برنامج spss

تشير نتائج الجدول (4-5) حسب آراء أفراد عينة من البنك سيوسيتي جنرال إن الإتجاه العام لهم يميل نحو الموافقة حسب المتوسط الحسابي العام 3.78 حيث نجد في المرتبة الأولى الفقرة يتم استخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4.58 و إنحراف معياري 0.50 تميل إلى الموافقة بشدة أي أنّ بنك سيوسيتي جنرال ولتعزيز الرقابة يقوم باستخدام نظام التشفير في العمليات المصرفية بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف الآلي ، ثم تأتي الفقرة الثانية عبارة يتم استخدام رمز سري خاص بكل موظف لمراقبة العمليات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 4,29 وانحراف معياري

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

0,68 تميل نحو الموافقة بشدة، أي أنّ بنك سيوسيتي جنرال الجزائري ولتعزيز الرقابة يقوم بمنح رمز سري خاص بكل موظف يسمح له بمتابعة الأنشطة الإلكترونية وأنشطة البنك وكذا التحكم في برامج تسيير أجهزة الصرف الآلي وهذا لضمان السرية والأمان والرقابة ، أما المرتبة الثالثة فقرة يتم إجراء الصيانة الدورية للنظم و فحص مدى ملائمتها بشكل دوري في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 4.11 و إنحراف معياري 0.48 تميل نحو موافق أي أنّ البنك يقوم بإجراء الصيانة الدورية واليومية والوقوف على أجهزة الصراف الآلي و فحص مدى ملائمتها، إضافة إلى المراقبة والمتابعة من طرف شركة SATIM الدورية التي ترسل حسب الاتفاقية المبرمة مع البنك تقني مختص في أجهزة الصرف الآلي مرّة كل شهرين، إضافة إلى رأي أفراد العينة موافق على أنّ البنك يقوم بمراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات و اجراءات الحماية والأمن، وكذا مراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة أثناء القيام بأعمالهم خوفا من تخلف مبادئ السرية وإنشاء أو اختلاس أموال العملاء، كما أنّ البنك يتوفر على الوسائل والإجراءات الكافية لحماية حسابات العملاء من مثل هذه الأعمال ، أما الفقرة الموالية يقوم البنك بمواكبة التكنولوجيات الحديثة و أدوات الرقابة عليها في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية بمتوسط حسابي 3.88 وانحراف معياري 0,85 يؤول إلى رأي موافق و هذا حسب رأي الموظفين بالنسبة للعمليات المنفذة إلكترونيا تخضع يوميا للمراقبة وهذا بعد إغلاق الصندوق، ومنه فإنّ بنك سيوسيتي جنرال يملك نظام رقابي فعّال مادّي وبشري و تكنولوجيا حديثة و أدوات رقابة فعالة جيدة يسمح له من مراقبة الأعمال المصرفية الإلكترونية والحد من التعرّض للمخاطر ، و نجد في الفقرة الموالية يتم مراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة أثناء القيام بأعمالهم بمتوسط حسابي 3.64 و إنحراف معياري 0.70 تميل نحو موافق ، أي هناك أشخاص في بنك سيوسيتي جنرال مكلفون بمراقبة أداء الموظفين المكلفين بالصيانة ، و تليه الفقرة يتم مراجعة الأنظمة والشبكات والبرمجيات وإجراء الحماية والأمن وتحسين أدائها، في المرتبة السابعة وبدرجة موافقة، أي أنّ البنك يقوم بالمراجعة للأنظمة والشبكات والبرمجيات يوميا لاكتشاف الأخطاء البسيطة والسهلة ، و في المرتبة الثامنة فقرة قيام الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام و التأكد من سلامة البيانات بمتوسط حسابي 3,58 وانحراف معياري 0,71 تؤول إلى رأي الموافقة وهذا لوجود برامج فحص ومؤهلات بشرية تساعد على فحص ومتابعة الأنشطة وأمن النظام ، يأتي في الفقرة البنك راضي عمّا يوفره من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق بمتوسط حسابي 3.41 وانحراف معياري 0,71 يؤول نحو الموافقة و هذا حسب رأي للموظفين أنّ البنك راضي عم يوفره من خدمات ،تم تليها الفقر الأخيرة يتأكد البنك من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت بمتوسط حسابي 3,05 و إنحراف المعياري تميل للموافقة ،أي أنّ نظام الرقابة فعال بحيث يقوم بالفحص والتأكد من هوية عملائه، فالبنك يخصص رقم سري لكل عميل ليضمن سلامة وأمن البنك وسمعته

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

، وفي الأخير نجد أن محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية له اتجاه نحو الموافقة بمتوسط حسابي عام 3,78 بالإضافة إلى انحراف معياري 0.35 .

### النتائج المتعلقة بالمقابلة والاستجواب:

بعد لقاءاتنا مع الإطارات المختصين في مجال الصيرفة الإلكترونية والمسؤولين ، قمنا بتوزيع على الإطارات والمديرين، حيث وبعد الإطلاع على الإجابات والمعلومات المقدمة أثناء المقابلة، استخلصنا النتائج التالية:

- الوعي الثقافي للمجتمع الجزائري وتفضيلهم للعمليات المصرفية التقليدية .
- ضعف سرعة الإنترنت وكثرة مشاكلها، الأمر الذي يمنع من تبني عمليات الصيرفة الإلكترونية.
- الإصلاحات في النظام المصرفي الجزائري وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية والخاصة، ظهر إلا بعد قانون النقد والقرض(90/10).
- عدم وجود مراكز تكوين الإطارات وتدريبهم في مجال الصيرفة الإلكترونية تتناسب مع المعايير الدولية
- ضعف البنية التشريعية والقانونية مما يعيق العمل في بيئة إلكترونية .
- تعرّض البنك لعدد قليل من المخاطر بما فيها تأخر تسجيل العمليات إلكترونيا .
- توفر البنوك لأجهزة وبرامج رقابية معترف بها على الصعيد العربي ومقبولة .
- إدخال تقنيات الجيل الثالث والرابع في البنوك الجزائرية في القريب الآجل .

### خلاصة الفصل الثاني:

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

اتضح لنا من خلال هاته الدراسة والمقارنة بينهما أن بنك سوسيتي جنرال من أحسن وأفضل البنوك نظرا لكفاءة موظفيه وهو يمتاز برقابة عالية وحادثة أجهزته وأنظمته ويوفر أغلب العمليات المصرفية الإلكترونية العالمية وبالمقاييس والمعايير المطلوبة، فهو يقدم خدمة جديدة والتي بدأت حيز التشغيل مؤخرا وهي الشبايك الآلية، الأمر الذي يجلب عدد هائل من العملاء في الجزائر، دون الاستغناء عن البنوك الجزائرية الأخرى، حيث أن هذا الأخير يقدّم عدة خدمات في مجال الصرف الآلي، ومن هنا نرى أنّ البنك الفلاحة و التنمية الجزائرية متأخر جدا مقارنة بالبنك القرض الشعبي الجزائري، ففي بنك سوسيتي جنرال هناك تطور و تقدم ومن الناحية الرقابية فله برامج رقابية تساعده على مواكبة التقدم في هذا المجال، أما بالنسبة للبنك القرض الشعبي الجزائري فبوارد الصيرفة الإلكترونية بدأت تظهر في تقديمه مشروع الشبايك الآلية وبناء شركات مع الشركات الكبرى وتزويد خدمة الصرف الدولية وإضافة البطاقات فيزا و ماستر كارد، في الأخير سوسيتي جنرال يقدّم أحسن خدمات الصيرفة الإلكترونية عدا خدمات التلفزيونية التي هي مشروع مخطط له في الجزائر .

بالنسبة للبنك القرض الشعبي الجزائري فهو بنك يقدم مجموعة قليلة من الخدمات، و ذلك بإصدار بطاقات بنكية خاصة بموظفي الشركة تساعدهم على تسوية عملياتهم، حيث يقوم البنك القرض الشعبي الجزائري بوضع أجهزة الصرف الآلي في هذه الشركات والمحلات التجارية وتفعيلها، إضافة إلى أنّ البنك يزود عملائه ببطاقات فيزا و ماستر كارد وهي مشروع قيد التنفيذ، وكذلك مشروع الشبايك الإلكترونية، وعليه فإنّ البنك قد يتعرّض لعدة مخاطر، نجد من بينها أنه ومع ضعف سرعة الانترنت يتأخر في تسجيل العمليات، وبالرغم من امتلاك البنك لبرامج حماية من المستوى الخامس دوليا إلاّ وأنه يتعرض لمخاطر السرقة و الإحتيال والتحايل عبر أجهزة الصرف الآلي.

وفي البنك الفلاحة و التنمية الريفية فنرى أنه قام بتدشين أول الشبايك الإلكترونية في الجزائر، وهي علامة لتطور البنك وتحوله نحو الرقمنة، فالشيء المعين لهذا البنك هو ضعف مستوى إدارته رغم التدريبات و التربصات إلاّ وأنه يعاني من مشاكل التسيير.

ونرى أن سوسيتي جنرال بنك من إحدى البنوك الخاصة الأجنبية، الحديثة النشأة، أي أنّ هذا البنك هو السبب في زيادة حدّة المنافسة من خلال تقديمه لعدة خدمات مصرفية إلكترونية تتوافق مع المعايير الدولية، فهو بنك ذو خبرة وإطارات مؤهلة وله سمعة حسنة دوليا، منذ نشأته عام 2000 في الجزائر فقد حقق أرقاما قياسية، ومن خلال المقابلات في هذا البنك، فهو يملك أعلى مستويات وآليات الرقابة وله مؤشرات إنذار مبكرة لحدوث الأزمات خاصة في مجال الصيرفة الإلكترونية، حيث أنه أُلزم على شركة "ستيم" تسجيل العمليات الإلكترونية في وقتها دون أي تأخر، لتجنب السرقات و الإختلاسات، وبالتالي فإنّ

## الفصل الثاني: الدراسة الميدانية لعينة من البنوك الجزائرية

---

هذا البنك حقا راقى وراضى عما يوفره من خدمات بأبعادها الكمية والكيفية للسوق تتناسب مع المعايير الدولية.

# الختامة

انطلاقاً من الدراسة التحليلية لمعرفة آليات الرقابة الداخلية في البنوك الجزائرية على عمليات الصيرفة الإلكترونية باعتبارها موضوع جديد وحديث تم التطرق إلى مفهومها ومخاطرها وآليات الرقابة عليها.

نظراً لتطور نظام المعلومات الحديثة في كل جوانب الحياة و قطاع الإتصالات ، كل هذا أدى بظهور الاقتصاد الرقمي مصاحباً لما يسمّى بالصيرفة الإلكترونية كتقنية جديدة في النظام المصرفي، والتي تتسم بتقديم الخدمات عن بعد وفي كل وقت ومن أي مكان، ونظراً لظهور هاته التقنية جديداً، استطاعت وفي فترة وجيزة أن تحقق أرقاماً قياسية في السوق وتخفيض تكاليف واقتصاد الجهد في الحصول عليها ، لتعزيز وتطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية والتي أصبح كيانها منتشر في بيئة إلكترونية، وإضافة إلى المخاطر التي قد تصيب عمليات المصرفية التقليدية، ولهذا فإن الصيرفة الإلكترونية معرضة لعدة مخاطر قد تعيق وتطورها وهو ما جعل السلطات الإشرافية تقف على سن قوانين ومعايير ومبادئ للرقابة وإدارة هذه المخاطر.

ظهرت الرقابة الإلكترونية التي تمتاز بالدقة والسرعة والفعالية كأسلوب جديد لحماية عمليات الصيرفة الإلكترونية والحد من المخاطر التي تواجهها، بالرغم من وجود الرقابة المصرفية على الأعمال البنكية، حيث أن لجنة بازل للرقابة المصرفية أصدرت عدة مجموعات ومبادئ للرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية، إضافة إلى وظيفة التدقيق التي تهتم بالفحص وتقييم نظم الرقابة الداخلية، كما نجد أنّ الرقابة الإلكترونية تمتاز بالدقة.

إن اعتماد الصيرفة التقليدية في النظام المصرفي الجزائري متأخر جداً ، نظراً لعدم إدراك مدى أهمية استخدام الصيرفة الإلكترونية وهذا ما جعل البنوك الجزائرية لا تستغني عن الخدمة التقليدية وأدى بها إلى عدم تطوير عمليات الصيرفة الإلكترونية وتقديمها بمعايير لا تتناسب مع المعايير الدولية .

### نتائج الدراسة:

من خلال الدراسة وتحليل البيانات التي تمّ التطرق لها تمكّنّا من الوصول إلى النتائج التالية:

- حسب نظرة موظفي البنوك التجارية التي قمنا بدراستها لأنظمة الصيرفة الإلكترونية و حسب إجاباتهم على الإستبيانات ، فإن البنوك وتقدّم عدد محدود من الخدمات المصرفية الإلكترونية، وفي أوقات معينة وأماكن محدّدة.
- تتعرّض البنوك الجزائرية التي قمنا بدراستها لمخاطر عمليات الصيرفة الإلكترونية بشكل ضعيف، باعتبار مجمل تعاملات البنوك الجزائرية تعتمد على الصيرفة التقليدية، وهذا راجع لآراء الموظفين حيث كانت

النسب تميل للحيادية، بلغ المتوسط العام لمحور مخاطر الصيرفة الإلكترونية في البنك الفلاحة و التنمية الريفية (2.69)، البنك القرض الشعبي (3,03)، سوسيتي جنرال (2,60).

- يمتلك البنوك الجزائرية التي قمنا بدراستها لأدوات وبرامج تسيير العمليات المصرفية الإلكترونية على نحو متوسط وذلك من وجهة نظر موظفيه فقد كانت المتوسطات الحسابية العامة لهذا المحور محايدة وموافقة، حيث بلغ في البنك في البنك الفلاحة و التنمية الريفية (3,26)، البنك القرض الشعبي (3,58)، سوسيتي جنرال (3,30). وبالتالي فأغلبها إجابات موافقة.

- يطبق البنوك الجزائرية التي قمنا بدراستها العديد من الوسائل والإجراءات الرقابية بشكل فعال على عمليات الصيرفة الإلكترونية، وهذا حسب وجهة نظر الموظفين الذين كانت إجاباتهم بدرجات موافقة في مجال محور أدوات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام في البنك الفلاحة و التنمية الريفية (4.01)، البنك القرض الشعبي (3.81)، سوسيتي جنرال (3.70).

### التوصيات:

\* تنظيم أيام تحسيسية وتوعوية تحفز العملاء على ضرورة تبني وتوظيف تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الأنشطة المصرفية.

\* العمل على تأطير موظفين في مجال الصيرفة الإلكترونية ودعم البحوث.

\* ينبغي على السلطات الإشرافية بذل المزيد من الجهد في مجال مراقبة ومتابعة العمليات الإلكترونية، وذلك للتقليل من المخاطر المصاحبة لها، يكون ذلك وفق برامج ووسائل مساندة لهذا التطور التكنولوجي .

\* طرح عمليات مصرفية إلكترونية جديدة في السوق المصرفية الجزائرية تتناسب مع المعايير الدولية

والذي هو أمر مفروض على البنوك الجزائرية لمواكبة التطورات، واعتماد الرقابة الإلكترونية

كأسلوب جديد لمتابعة هذه الأنشطة.

\* قيام البنك بدورات تدريبية وتربّصات داخلية وخارجية لإطارته في مجال الصيرفة الإلكترونية.

\* قيام السلطات الإشرافية بإصدار قوانين وتشريعات تهدف إلى دعم انتشار عمليات الصيرفة

الإلكترونية وتنظيم استخدامها والمحافظة على السرية لغرض تقوية البنية التشريعية والقانونية التي توفر المناخ الملائم.

\* تفعيل دور السلطات الإشرافية في مراقبة نشاطات البنوك والحرص على توفير برامج الحماية والسرية.

\* ضرورة توفير برامج رقابية ووضع ضوابط واجراءات ومبادئ للحد من مخاطر الصيرفة الإلكترونية.

### آفاق الدراسة:

إنّ الجهد المتواضع الذي بذلناه طيلة حياتنا الدراسية والبحث الذي قمنا به ما هو إلاّ مجرد توضيح آليات وإجراءات الضوابط الرقابية الداخلية على عمليات الصيرفة الإلكترونية، وعليه فإنّ بحثنا يعتبر نقطة بداية لبحوث أخرى لها صلة بالموضوع ويمكن مواصلة البحث من خلالها:

- الرّقابة والصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية.
- الصيرفة الإلكترونية في الجزائر واقع وآفاق وتحديات.
- إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثره على عمليات الصيرفة الإلكترونية.
- إجراءات الرقابة على عمليات الصيرفة الإلكترونية والحد من مخاطرها.
-

المراجع

## المراجع باللغة العربية:

### الكتب: 55555

1. أحمد حلمي جمعة، المدخل إلى التدقيق و التأكيد وفقا للمعايير الدولية للتدقيق، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2011.
2. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية (المفاهيم-الخصائص-المتطلبات)، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2011.
3. الخالدي محمد، التكنولوجيا الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2007.
4. الدهراوي كمال الدين، محمد سمير، نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2000.
5. السالمي علاء عبد الرزاق، الإدارة الإلكترونية، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، 2006.
6. الصيرفي محمد، الإدارة الإلكترونية للمنشآت الفندقية، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2008.
7. محمد أحمد عبد النبي، الرقابة المصرفية، زمزم، الأردن-عمان، الطبعة الأولى، 2010.

### البحوث الجامعية:

8. تامر توفيق عبد الله عوض، العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية و جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين)، قدمت استكمالاً للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة و التمويل-كلية التجارة-الجامعة الإسلامية، غزة 2012.
9. زنا فاروق العاجز، دور المصارف في الرقابة على عمليات غسل الأموال "دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية في قطاع غزة"، قدمت استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة و التمويل، الجامعة الإسلامية-غزة.

### التظاهرات العلمية:

10. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، أعمال الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية-الواقعة و التحديات-جامعة شلف يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، الجزائر، ص 315.

## المجلات والتقارير :

11. بان توفيق نجم، العمليات المصرفية غير القانونية و دور الرقابة و التدقيق في ضوء مبادئ بازل (دراسة استطلاعية في المصارف العراقية)، مركز دراسات البصرة و الخليج العربي-جامعة البصرة، مجلة الإقتصادي الخليجي العدد 23.
12. الخدمات المصرفية الإلكترونية، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، يوليو 2013، السلسلة الخامسة-العدد 12.
13. الدقة جمال، تدقيق و مراجعة أنظمة تكنولوجيا المعلومات، مجلة المصارف، الأردن، 2000.
14. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، الأكاديمية للدراسات الإجتماعية و الإنسانية-العدد 08-2012.
15. مؤسسة النقد العربي السعودي، قواعد الخدمات المصرفية الإلكترونية، إدارة التقنية البنكية، أبريل 2010.

## مواقع الانترنت

16. <http://www.badr-bank.net/index.htm>,02/03/2017,10:15
17. <http://ebanking.badr.dz/fr>,02/03/2017,11:05
18. <https://ebanking.badr.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>,02/03/2017,12:20
19. <https://ebanking.badr.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=home.tht>,04/08/2014,10:30
20. <http://mail.badr-bank.net/webmail>,02/03/2017,14:20
21. <http://edjazair.com/BADR/?id=carte>,07/08/2014,14:40.
22. <http://www.cpa-bank.dz>,15/03/2017,09:30.
23. <http://ebanking.cpa-bank.dz/fr> 15/03/2017,10:04
24. <http://www.cpa-bank.dz/?p=reseau>,15/03/2017,10:30.
25. <http://www.cpa-bank.dz/?p=actualite>15/03/2017,11:15
26. <http://www.cpa-bank.dz/?p=foire>,15/03/2017,14 :10.
27. <http://mail.wissal.dz/src/login.php>,15/03/2017,17:20
28. [http://www.cpa-bank.dz/?p=cpa\\_monnaie](http://www.cpa-bank.dz/?p=cpa_monnaie), 15/03/2017,18:10
29. <http://www.societegenerale.dz>
30. <http://www.societegenerale.dz/>,16/03/2017,10:15
31. <http://sganet.sgalgerie.com.dz/fr/>,16/03/2017,14:30.

32. <http://sganet.sgalgerie.com.dz/part/fr/dciweb.htm?p0=genhome>

33. <http://www.sga.dz/qualite.html>,16/03/2017,18:45

34. <http://www.google.dz/search?num=10&hl=fr&site=imghp&tbm=isch&source=hp&biwbiw=1366&bih=677&q=Société+Générale%2Bcart+cib&oq=Société+Générale%2Bcart>,16/03/2016,19:03

### المراجع باللغة الأجنبية:

35 Steven.w, Ray.E, kruchko, fries. MONITORING YOUR EMPLOYEES: HOW MUCH CAN YOU DO AND WHAT SHOULD YOU DO WHEN YOU UNCOVER WRONGDOING?, washington, 1996,

36. Dov ogien, Comptabilité et audit bancaires, Dunod, Paris, 2008, 2eme édition,

37. BANK FOR INTERNATIONAL SETTLEMENTS,, Risk Management Principles for Electronic Banking, Basel Committee on Banking Supervision, July 2003.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الإقتصادية و التجارة و علوم التسيير  
إستبيان

الأخ الكريم الأخت الكريمة  
تحية طيبة و بعد

أنا طالب بجامعة غرداية أقوم بإعداد بحث أكاديمي تكميلي لنيل شهادة الماستر تخصص " مالية و بنوك "

بـعـنـوان

الرقابة الداخلية في ظل الصيرفة الإلكترونية

- دراسة ميدانية لعينة من البنوك -

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان،الرجاء التفضل بالإجابة عن أسئلته و فقراته بدقة و موضوعية ،بحيث تعكس وجهة نظرك الحقيقية ،لأن نتائج الإستبيان ستكون موضوع بحث علمي كما أنها ستعكس الأهداف التي يسعى البحث إلى تحقيقها .مع جزيل و عذرا على . اقتطف جزء من وقتكم الثمين

الصيرفة الإلكترونية : الصيرفة الإلكترونية : هي إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الإتصال بما فيها الموزعات الآلية و الهاتف و شبكات الانترنت ، من أجل تقديم خدمة من أي مكان و في كل وقت ،وذلك بسرعة فائقة و تكلفة أقل و بدون بدل جهد .

الرقابة الإلكترونية: هي وظيفة إدارية داخل البنك تأتي بعد التنظيم و التخطيط و التوجيه، هدفها متابعة نشاطات البرامج و الأجهزة و الوسائل الإلكترونية ،تقوم بمتابعة الأخطاء و الوقوف عليها و تصحيح إلكترونيا .

يوجه الباحث عنايتكم إلى احترام مبادئ السرية و الأمانة العلمية بما يضمن لسيادتكم عدم . الكشف عن أرائكم المسجلة و استخدامها حصرا في مجال البحث العلمي

المشرف على المذكرة: الدكتور حمزة عمي

الطالب سلامة مصطفى

سعيد

# الفهرس

	الفهرس :
III	الإهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة لجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
VIII	قائمة الملاحق.....
IX	قائمة المختصرات.....
أ-ح	المقدمة.....
<b>الفصل الأول:</b>	
01	<b>تمهيد</b>
01	
02	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول الصيرفة الإلكترونية وقنواتها
02	المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية
02	الفرع أول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية
03	الفرع الثاني: تطور التاريخي للصيرفة الإلكترونية
04	المطلب الثاني: قنوات الصيرفة الإلكترونية
05	الفرع الأول: القنوات الإلكترونية
07	الفرع الثاني: البطاقات الإلكترونية
09	الفرع الثالث: إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية
10	المبحث الثاني : مفاهيم حول الرقابة الإلكترونية
10	المطلب الأول : الرقابة الإلكترونية
11	الفرع الأول : الرقابة المصرفية والرقابة الإلكترونية
12	الفرع الثاني: أنواع الرقابة الإلكترونية
14	الفرع الثالث: التدقيق و الرقابة الداخلية
16	الفرع الرابع: متطلبات الرقابة الإلكترونية
16	المطلب الثاني : المبادئ و القواعد الأساسية لرقابة وإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية
18	الفرع الأول:مبادئ ومتطلبات الرقابة لإدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وفق بازل
20	الفرع الثاني : الضوابط الرقابية للعمليات المصرفية الإلكترونية
20	المبحث الثالث : الدراسات السابقة
23	المطلب الأول : الدراسات بالعربية.....
25	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية.....

	خاتمة الفصل الأول.....
27	الفصل الثاني : الدراسة الميدانية لعينة من البنوك التجارية في الجزائر
28	تمهيد
28	المبحث الأول
28	المطلب الأول :الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
29	الفرع الأول : واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
30	الفرع الثاني: أفاق تفعيل مشروع الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية
30	المطلب الثاني : تقديم عام لعينة الدراسة الميدانية
36	الفرع الأول: البنوك العمومية عينة الدراسة
42	الأول : بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)
42	الثاني: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
48	الفرع الثاني: البنوك الأجنبية عينة الدراسة.....
49	أولا : سوسيتي جنرال الجزائر
49	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية.....
49	المطلب الأول: حدود و منهجية الدراسة
49	الفرع الأول : حدود الدراسة
51	الفرع الثاني : منهجية الدراسة
51	المطلب الثاني: تحليل البيانات و مناقشة النتائج.....
51	الفرع الأول: بنك الفلاحة و التنمية الريفية .....BADR
62	الفرع الثاني: البنك القرض الشعبي .....CPA
72	الفرع الثالث: سوسيتي جنرال بنك .....SG
83	خلاصة الفصل الثاني.....
86	الخاتمة.....
90	المراجع.....
	الملاحق.....