

واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية

خوبيزي مريم

طالبة سنة رابعة دكتوراه ل م د ، أستاذة باحثة
جامعة الجزائر ٣

الحلقة (٢)

المحور الثاني: استعمال وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري

بالرغم من التطورات التي عرفتها وسائل الدفع الالكتروني في العالم وتوسّع نطاق استخدامها ليشمل مختلف المجالات؛ حيث أصبحت من أهمّ وسائل الدفع في الوقت الراهن؛ إلا أنّ الجزائر بقيت في منأى عن هذه المستجدات، رغم أنّ العديد من الدول العربية قد قطعت أشواطاً واسعة كبيرة في هذا المجال.

وما يمكن الحديث عنه هو بطاقات السحب وتفعيل بعض الآليات الأخرى:¹

أولاً: بطاقة السحب

تمّ إنشاء بطاقة السحب الخاصّة بكلّ بنك؛ فقد أنشأت شركة ما بين البنوك الثمانية وهي:

(البنك الوطني الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي، بنك البركة الجزائرية

سنة 1995 شركة « SATIM » : Société Algérienne d'Automatisation des

Transactions Interbancaires et de Monétique)، وهي شركة ذات أسهم رقم

أعمالها ٢٦٧ مليون دينار جزائري وذلك بهدف:

- تحديث وسائل الدفع للنظام المصرفي الجزائري؛
- تطوير وتسيير التعاملات النقدية ما بين البنوك؛
- تحسين الخدمة المصرفية وزيادة حجم تداول النقود؛
- وضع الموزعات الآلية في البنوك التي تشرف عليها الشركة.

¹ آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر، ص 5.

تقوم هذه الشركة بصنع البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب حسب المقياس المعمول به دوليا وطبع الإشارة السريّة، وتنشأ هذه الخدمة عن طريق عقد يبرم مع شركة "SATIM" التي تحدّد التزام الطرفين خاصة فيما يتعلق بالآجال والإجراءات السليمة، إضافة إلى عملية الربط بين الموزّعات الآليّة ومصالح "SATIM" بواسطة شبكة اتصال تسمح للقيام بإجراء عمليّات السحب؛ سواء أكانت (داخلية أو محوّلة) بالإضافة إلى سجلّ متّصل بهيئة المقاصّة لتصفية الحسابات بين البنوك.

ثانيا: الشبكة النقديّة ما بين البنوك

في سنة ١٩٩٦ أعدت شركة "SATIM" مشروعاً لإيجاد حلّ للنقد بين البنوك، وأوّل مرحلة لهذا المشروع الذي بدأ العمل في العمل سنة ١٩٩٧ تمثّلت في إعداد شبكة نقدية إلكترونية بين المصارف في الجزائر، هذه الشبكة لا تغطّي إلاّ الخدمات المتعلقة بإصدار البطاقات المصرفية الخاصة بالسحب من الموزّع الآليّ محلياً؛ وبالتالي تمكّن البنوك الوطنية والأجنبية (الخاصّة والعامة) أن يقدّموا إلى زبائنهم خدمة سحب الأموال بواسطة الموزّع الآليّ؛ حيث تسهر "SATIM" على ضمان حسن سير عملية السحب وتكامل الموزّعات الآلية مع عدد من المصارف، هذا إضافة إلى تأمين قبول البطاقة في جميع مصارف المشاركين، إجراء عمليّات المقاصّة ما بين البنوك، هذا بالإضافة إلى تأمين تبادل النفقات المالية بين المشاركين والمؤسسة المسؤولة عن المقاصّة، كذلك تعمل هذه الشركة على مراقبة البطاقات المزوّرة وكشف كلّ التلاعبات.¹

ثالثا: مركز معالجة النقديّة ما بين البنوك

تشرف "SATIM" على مركز المعالجة النقديّة بين البنوك وتعمل على ربط مراكز التوزيع بمختلف المؤسّسات المشاركة في وظيفة السحب؛ حيث يتولّى هذا المركز ربط الموزّع الآليّ بمقدّم الخدمة بواسطة خطوط عبر الشبكة الوطنية ومركز للاعتراض على البطاقات (الضائعة أو المزوّرة).

فعملية السحب تتطلّب ترخيصاً يوجّه إلى مركز الترخيص بالوكالة الذي (يقبل أو يرفض) الطلب، وفي حالة القبول يراقب المركز السقف المسموح به لكلّ زبون، كما يراقب هذا المركز الإشارة السريّة، والسحب الذي يتمّ بالبطاقة لا يمكن الرجوع فيه، بعد ذلك على الساعة صفر يقوم المركز بمعالجة كلّ الصفقات التي أقيمت في ذلك اليوم وتنظّمها حسب كلّ بنك موجود في الشبكة بين المراكز وجميع البنوك المشاركة، وتسجّل العمليّات لدى جميع البنوك، ويتمّ إجراء عملية المقاصّة في مركز الصكوك البريدية التي لها كلّ حسابات البنوك.

ولهذا يمكن القول: أنّ عملية السحب تتمّ وفق أسلوب نصف مباشر فتوجد شبكة بين البنوك وشركة ساتيم وهذا ما يحدث نوعاً من المخاطر، إضافة إلى إحصام الأفراد على التعامل بهذه الوسائل؛ ممّا يجعل الإقبال عليها ضعيفاً

¹ نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2010-2011، ص 148

لأسباب عديدة منها: كثرة الأعطاب والأخطاء والميول للحرية والإحجام عن إظهار أيّ معلومات، إضافة إلى التوزيع غير الجيد للموزّعات الآلية، ورغم هذا تبقى النقود العادية أكثر استعمالاً في المعاملات بين الجزائريين؛ لانعدام الثقة في الوسائل الأخرى¹.

رابعاً الصيرفة على الخطّ

أحد أهمّ أوجه الصيرفة الالكترونية هي الصيرفة على الخطّ، وفي إطار سعي الجزائر لتبني مشروع الصيرفة الالكترونية فقد عملت على إيجاد هذا النوع من الخدمة في السوق المالي الجزائري؛ لكنّ قدرات البنوك الجزائرية لم تسمح بذلك، ومن هنا جاءت فكرة إنشاء مؤسسة (تقدّم أو تساعد) البنوك الجزائرية على تقديم هذا النوع من الخدمات، فكانت "الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية هذه الشركة نتجت عن اتفاق شراكة بين المجموعة الفرنسية "DIAGRAM EDI" الرائدة في مجال البرمجيات المتعلقة بالصيرفة الالكترونية وأمن تبادل البيانات المالية، وثلاثة مؤسّسات جزائرية: Softanginerting و MultiMedia Magact ومركز البحث للإعلام العلمي والتقني "Cerist" لتنشأ شركة مختلطة سمّيت الجزائر لخدمات الصيرفة الالكترونية تقدّم هذه الشركة خدماتها المتعلقة بالبنوك عن بعد وتسيير وأمن تبادل البيانات المالية لجميع البنوك والمؤسّسات المالية باختلاف أصناف زبائنها، بتقديم تشكيلة من الخدمات بدرجة عالية من الأمن وسلامة في أداء العمليات، أنشأت هذه الشركة في جانفي / ٢٠٠٤، في البداية ركّزت على عمليات تطوير وتدعيم موجهة جهودها بصفة رئيسية نحو عصرنة الخدمات البنكية وأنظمة الدفع الالكترونية.

خدمات **AEBS**: إنّ هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساس؛ ألا وهو تلبية حاجات المؤسّسات المالية باقتراح وبرمجيات تقدّم خدمات عن طريق برمجيات متعدّدة "Des Progiciels"؛ وذلك من خلال: اقتراح حلول البنوك عن بعد من جهة، تبسيط وتأمين المبادلات الالكترونية متعدّدة الأقسام من جهة أخرى، هذا وإنّ الخدمات المقدّمة توجد على قسمين على الدرجة نفسها من التطوّر التكنولوجي:

أ. الصنف الخاصّ بالبنك "Bnaking - Dia gram - E"

ب. صنف التبادل الالكتروني للبيانات "EDI" متعدّد الواجهات والأقسام "Dia gram".

إنّ شركة "AEBS" تعتبر أوّل خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الالكترونية؛ بما حقّقت من توفير هذه الخدمات؛ ولكن لا تمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية، وهذا لتحقيق المنافسة من جهة، وتوسيع

¹ آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، مرجع سبق ذكره، ص 6

قاعدة هذه الخدمات من جهة أخرى تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال¹.

خامساً: نظام المقاصة عن بعد

إنّ عملية عصرنة نظام الدفع عرفت مرحلة جديدة بإنشاء نظام هو "ATCI"، هذا النظام يختصّ بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العامّ، **Les instruments de paiement de masse**، صكوك تحويل، اقتطاع عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية؛ وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المساحات المتطورة "Scanners"، والبرمجيات المختلفة، ويمثّل هذا النظام القسم الثاني من أنظمة الدفع المتطورة ووفق المعايير الدولية بهذا الهدف التحسين النهائي للخدمات البنكية المقدّمة للزبائن.

دخل هذا النظام حيّز التنفيذ في ماي ٢٠٠٦ باشتراك: بنك الجزائر، كل البنوك، اتصالات الجزائر، بريد الجزائر، "SATIM"، جمعية البنوك والمؤسسات المالية "ABEF" مع فروعها ومكاتبها كافة عبر التراب الوطني، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصّور.

عالج نظام "ACTI" ٧١٩٣٣ عملية في شهر ماي بما قيمته ٥٢.١٢ مليار دينار، ٤٨٩٤٣٦ عملية في ديسمبر من السنّة نفسها ١٧٣٠٣ مليار دينار.

يهدف هذا النظام -بصفة عامّة- إلى: تقليص آجال المعالجة، تأمين أنظمة الدفع العام، إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصّة الصكوك ومواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر.²

سادساً: نظام الدفع الفوريّ للمبالغ الكبيرة "RTGS" Le système de Paiement de Gros Montants En Temps Réel

يعرف نظام الدفع الفوريّ للمبالغ الكبيرة بأنه نظام يخصّ أوامر الدفع التي تتمّ بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو للدفع الفوريّ المحقق من قبل المشاركين في هذا النظام، وهو نظام يخصّ ما يلي³:

١. الأموال المحولة بين البنوك أو مع البنك المركزي؛ ممّا يسمح بتحسين طريقة تسيير السيولة والاحتياط الإلجباري بتقليل المخاطر التنظيمية؛

٢. المعالجة السريعة للمدفوعات التجارية بين المؤسسات والذي له أهمية كبيرة؛ نظراً لأنه يسمح في ترقية التجارة وتطوير الاقتصاد؛

¹ بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر، 2014، ص 83

² بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة، مرجع سبق ذكره، ص 84

³ وهبية عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر - الوضعية والآفاق-، مجلة الباحث، العدد 09، 2011، ص 44

يسمح هذا النظام بتنظيم أوامر تحويل الأموال التي تعادل وتفوق مليون دينار ومعالجتها بالوقت الحقيقي على أنها عمليات استعجالية وفورية وبصورة إجمالية (عملية بعملية) وذلك دون تأجيل؛ أي: أنه يخصّ عمليات الدفع – فقط – التي تتمّ بالتحويلات .

المحور الثالث: المخاطر الناجمة عن استخدام وسائل الدفع الالكترونية وأساليب إدارتها وفقا لنموذج لجنة بازل للرقابة المصرفية

أولاً: مخاطر وتحديات العمليات المصرفية الالكترونية

في إطار تنفيذ العمليات المصرفية الالكترونية وما يرافقها من تغييرات في بيئة الأعمال نشأت العديد من المخاطر مقارنة بالمخاطر المرتبطة بالعمل المصرفي التقليدي، إنّ تلك المخاطر قد (تزداد أو تقل) في ضوء ما يتوقّر من إمكانات حول سرعة اكتشافها والسيطرة عليها، وتعرض هذه المتغيّرات أمام المؤسسات المالية مشكلات تتمثّل في كيفية التعرف على المخاطر وإدارتها؛ لذلك فإنّ عرض المخاطر يعدّ أمراً ضرورياً لتحليلها والوقوف على أبعادها كما يلي:¹

- **مخاطر خرق أنظمة الأمان والحماية:** تتميز عمليات الدفع الالكترونية بإمكان اختراقها من قبل القرصنة HACKERS لشبكة المعلومات؛ إلا أن التطوير يقدّم كلّ يوم حلولاً للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءاً من استعمال كلمة السرّ PASS WORD إلى الرقم الشخصي PIN NUMBER إلى برامج مؤمنة FIREWALL إلى حوائط نارية SECURE إلى حوائط نارية FIREWALL
- **المخاطر التنظيمية والإشراف:** على اعتبار أنّ شبكة الانترنت تسمح بتقديم الخدمات من كلّ مكان في العالم وفي أيّ وقت كان؛ فهناك مخاطر تكمن في محاولة البنوك التهرّب من التنظيم والإشراف؛ بحيث تنطوي العمليات المصرفية الالكترونية على عدد كبير من المخاطر التنظيمية .

وفي هذا الصّدّد باستطاعة جهات الرقابة والإشراف على البنوك التي تقدّم خدماتها من أماكن بعيدة عن طريق شبكة الانترنت بالحصول على ترخيص لذلك .

والترخيص وسيلة مناسبة خاصّة عندما يكون الإشراف ضعيفاً، وفي حالات عدم التعاون بشكل كاف بين البنك الافتراضيّ المرخّص له، ومعطيات مصلحة الوطن – لا سيما إذا كان نشاطه خارج مناطق الاختصاص والبنك الذي يرغب في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية – وتلقّي الودائع في تلك البلدان لا بدّ له من الحصول على فرع مرخّص له أو لا² .

1 علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها – دراسة تطبيقية على بنك فلسطين-، مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الانسانية، 2010، المجلد 12، العدد 1، ص 524

2 نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 4

- **المخاطر القانونية والتشريعية:** تنطوي المعاملات المصرفية الالكترونية على درجة عالية من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك؛ حيث يمكن للبنوك أن توسّع نشاطها جغرافياً عن طريق المعاملات الالكترونية وبدرجة أسرع مما كان عليه في البنوك التقليدية، ومع ذلك في بعض الحالات قد يصعب على هذه البنوك القيام بمهمّتها بسبب عدم المعرفة الكاملة للقوانين واللوائح المحلية المطبّقة في بلد ما؛ سواء كان ذلك بترخيص أو بدون، ويزداد خطراً عندما لا يكون الترخيص مطلوباً.
- **مخاطر التشغيل:** تنشأ هذه المخاطر نتيجة عدم توفّر وسائل التأمين الكافية للنّظم أو عدم تصميمها أو إنجازها أو نتيجة عدم توفّر وسائل التأمين الكافية للنّظم، أو عدم تصميمها، أو إنجازها، أو نتيجة خطأ معلومات، أو خطأ في تشغيل البرمجيات، ويمكن أن تتمثّل فيما يلي¹:
 - أ. عدم التأمين الكافي للنّظم: وهي تتعلّق بعدم توفّر وسائل الأمن الكافية لنّظم حسابات البنك؛ مما يتيح إمكان اختراقها من قبل أشخاص غير مرخّص لهم بذلك **UNAUTHORIZED ACCESS**؛ حيث يتمّ التعرّف على المعلومات الخاصّة بالعملاء واستغلالها؛ سواء أكان ذلك خارج البنك أو من العاملين فيه.
 - ب. عدم ملاءمة تصميم النّظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: وهي تنشأ بسبب عدم كفاءة النّظم أو إخفاءها (بطء الأداء على سبيل المثال) لمواجهة متطلّبات المستخدمين وعدم السرعة في حلّ المشكلات، وصيانة النّظم خاصّة إذا تمّ الاعتماد على مصادر خارج البنك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية التحتية اللازمة، أو نتيجة عدم كفاية البرمجيات أو الموظفين القائمين على تلك الأعمال.
 - ج. إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويحدث ذلك بسبب عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية الواجب القيام بها، أو السماح لعناصر غير مرخّصة بالدخول على الشبكة، أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام معلومات العملاء الشخصية.
- **مخاطر التعرّض:** وهي المخاطر الناتجة بسبب إخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على المراحل كافّة التي تمرّ بها العمليات المصرفية الالكترونية، وضمان عدم إجراء تعديلات على رسائل العملاء أثناء انتقالها عبر القنوات الالكترونية، وضمان المحافظة على سرّيّة المعاملات.²
- **مخاطر تتعلّق بسمعة البنك:** تبدأ سمعة البنك بالانحطاط من اللحظة التي يعجز فيها عن إدارة أنظّمته المستخدمة؛ ممّا يولّد عند الزّبون القناعة الكافية أنّ هذا البنك لا يستطيع أن يوفّر الحدّ الأدنى من الأمان المطلوب وقت استخدامه لأنظمة البنك لتنفيذ عمليّاته من خلاله، هذا ما يدفع الزّبون إلى البحث عن بنك

1 علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 524-525

2 علي عبد الله شاهين، مرجع سبق ذكره، ص 525

آخر يوفّر له حدًّا من الأمان، ويتسبّب للبنك بفقدانه لعملائه، وما يجب عليه من إيجاد أفضل أنواع الأنظمة التي تمكّنه من تحقيق القدر الكافي من الأمان الذي يبحث عنه الزبون¹.

ثانياً: مبادئ إدارة المخاطر وفقاً لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية

بالإضافة إلى المسؤولية الملقاة على عاتق السلطات المسؤولة عن مراقبة البنوك والإشراف عليها، هنالك مسؤولية أخرى تقع عليها وهي تفحص نظام البنوك من الناحية الإدارية والتأكد من استراتيجيتها البنكية من حيث الوضوح والتحديد، وهل هي كافية للسيطرة على المخاطر، في هذا الصدد قامت لجنة بازل بإعداد نموذج لحماية الأموال الالكترونية.

و بناءاً على التقرير الذي أعدته اللجنة فإننا نجد أنّ من أهمّ الأمور الأساسية المعدّة لحماية الأموال الالكترونية أن تدقّق الحسابات بشكل مستمر ودوريّ، وتفعّل المراقبة الداخلية بشكل دائم، وتوضع فواصل بين المسؤوليات والمعلومات التي يتلقاها موظفو البنك، والعمل باستمرار على تقييم الأجهزة، وتحديد صلاحيتها بالفحص والعمل على تطويرها، وتطوير الأنظمة المستخدمة فيها، وسحب المعلومات الالكترونية على الورق؛ لتكون بشكل معلومات ماديّة، بالإضافة لما هي عليه من معلومات ماديّة ومعلومات الكترونية.

وبقيت اللجنة تسعى باستمرار من أجل توفير الحماية المطلوبة؛ فقد أوردت اللجنة عام ١٩٩٨ بعض التعديلات من أجل تطوير أنظمة الحماية؛ بغية الوصول إلى مستوى عالٍ من الدقّة والجودة؛ لتكون أكثر ضماناً للأموال الالكترونية، ولإيجاد أفضل الأنظمة المستخدمة؛ وذلك من أجل تقليل المخاطر على الأموال الالكترونية، ووضع البرامج المناسبة لإدارة هذه المخاطر.

فالإجراءات مقسّمة إلى ثلاثة أقسام أساسية: الأول منها:

إجراءات تتعلّق بتقدير الخطر، وثانيها: السيطرة على إمكان التعرّض للخطر، أمّا الثالث: فهو إدارة المخاطر.²

١. **تقدير الخطر**: لكي يتمّ تقدير المخاطر لا بدّ من التعرّض للإجراءات المتتالية إذ يبدأ البنك بتقدير المخاطر التي من الممكن أن يتعرّض لها بعد الوقوف على أهميتها المالية؛ ليتسنى له تحديد تلك المخاطر، وبعد ذلك يقوم مجلس إدارة البنك بتحديد الخسائر المالية التي من الممكن أن تلحق البنك في حالة تعرّضه لمثل هذه المخاطر، ومن ثمّ يقوم بدراسة وافية، مضمونها: أنه هل من الممكن في حالة سماح البنك بحلول خطر أن يتضاعف ويتفاقم أم لا؟

٢. **الحدّ من التعرّض للمخاطر**: حتى يستطيع البنك أن يحدّ من المخاطر لا بدّ من اتخاذ الإجراءات التالية، وذلك

حسب ما تمّ اقتراحه من قبل لجنة بازل.

أ وضع سياسات وإجراءات للحماية:

¹ جلال عايد قشور، مرجع سبق ذكره، ص 91
² جلال عايد الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 114-110

يحتاج البنك للحدّ من الخاطر للقيام ببعض الأمور المهمّة، ومنها: أن يستخدم نظام حماية على درجة عالية من التقنية للقيام بمهامّه بشكل جيّد، بالإضافة إلى ما يلقي على عاتق البنك من أعمال الرقابة على هذا النظام أثناء استخدامه داخل البنك لمعرفة إن كان هذا النظام قد استخدم بطريقة سليمة أم لا، وحتى يستطيع هذا النظام القيام بعمله بالشكل المطلوب منه وإمكان محافظته على سرّيّة المعلومات المزوّدة له؛ إلاّ أنه ما تتطلبه سياسة الحماية هو تفعيل العناصر كلّها المكملّة لعملية الحماية لإيجاد نظام حماية فعّال؛ إلاّ أنّ من أهمّ الإجراءات الواجب توفّرها هو الفرق بين عناصر الحماية وخاصة بين أجهزة الكمبيوتر والنّظم المعلوماتية فيها؛ ليتسنى له القدرة على المحافظة، والقيام بالمهامّ المطلوبة منه، وبهذا الصّدّد نجد أنّ لجنة بازل قد أوجدت اقتراحا يتضمّن استخدام عدّة طرق لحماية النظام الالكتروني، منها على سبيل المثال: استخدام كلمة المرور والتشفير، والقيام بمراقبة الفيروس، ومنعه من الدخول، بالإضافة لمنع أيّ عمل غير مشروع من الدخول إلى الأنظمة الالكترونية المستخدمة في البنك؛ سواء أكانت من (داخل أم خارج) البنك.

ب الاتصالات الداخلية:

من أهمّ الأمور التي يجب على البنك مراعاتها في إدارته للمخاطر أن يعمل على تنظيم عملية الاتصال والاطلاع والحوار والتنسيق بين من يقوم بالإدارة، والمسؤولين في البنك ومن هم في درجات عليا، وأصحاب القرار في البنك، ووضع سياسة جماعية متناسقة لتلافي أيّ خطر يمكن وقوعه، وأن يلتزم الجميع بالخطط والسياسة المرسومة لذلك. ولكي يستطيع البنك التقليل من المخاطر المحتملة وقوعها في نظامه المستخدم التي قد تسبّب نقصا في السيولة؛ ممّا يؤديّ إلى السياسة الائتمانية، وبالتالي إلى زعزعة ثقة الزبائن بهذا البنك فتطال سمعته؛ لذلك لا بدّ من أن يتبع سياسة المناقشة المستمرة بين الإدارة ومسؤولي النظام المستخدم في الصيرفة الالكترونية في البنك وكيفية عمله ومعرفة ما نقاط ضعف هذا النظام والميزات التي يمنحها؛ ممّا يتطلّب من البنك البدء بتأهيل الموظفين بشكل دائم ومستمر؛ ليقبّل من إمكان وقوع الخطأ الناتج عن ضعف قدرات موظّفي البنك.

ج تحديث المتطلّبات الالكترونية وتطويرها:

لكي يستطيع البنك أن يحدّث الأجهزة لديه لا بدّ أن يقوم بشكل مستمر ودوري بفحص الأجهزة ونظامها وطريقة عملها ومعرفة عيوبها ومعالجتها، ولكي يتمكنّ البنك من القيام بهذه الإجراءات الوقائية عليه استعمال نظام محوريّ وأساسيّ يتمّ من خلاله تطوير هذه الأجهزة وأنظمتها، ومن الأسباب التي تدعو البنك لاتباع مثل هذه السياسة هو الحدّ من المخاطر وتقليلها قدر المستطاع للمحافظة على سمعته؛ ممّا يساعد على تنشيط أعماله.

د إرشاد وتثقيف الزبائن: قيام الزبائن بتثقيف ونشر المعلومات المتعلقة بالخدمات البنكية التي يقدمها وكيفية استخدامها وكل خدمة يدخلها إلى نظامه بأيّ طريقة؛ سواء أكانت عن طريق (الندوات أو النشرات) أو على

موقعه على شبكة الانترنت، فذلك يساعد على التقليل من المخاطر المتعلقة بسمعة البنك التي يحرص دائماً على المحافظة عليها، وحماية حقوق الزبائن واحترام خاصية المعلومات .

ه خطة مضادة للأعطال الالكترونية: يتحتم على البنك الحرص باستمرار على مطالبة مزود أجهزة الكمبيوتر ونظم المعلومات ومن يقدم خدمة الانترنت وشركة الاتصالات بتزويده ببرامج تكون مضادة للأعطال الالكترونية على أن يستطيع هذا البرنامج استعادة ما فقد من بيانات، وإصلاح المعلومات التي تعرضت للمخاطر؛ لذا يجب عليه أن يكون دائماً على استعداد لتوفير الخدمات المطلوبة منه للزبائن بشكل مستعجل .

٣. إدارة المخاطر: نظراً للتطورات المتسارعة في حقل الصيرفة والأموال الالكترونية وما يتم من استخدامات كثيرة لشبكة الانترنت فإن ذلك يولد العديد من المخاطر، ولإدراكها لا بد من مراقبة هذه المخاطر، ومن هنا تتجلى أهمية المخاطر حيث تتضمن عنصرين أساسيين هما:

✓ **نظام للفحص والمراقبة:** للفحص المسبق فوائد عدة تعود على النظام البنكي إن كانت هذه الفحوصات بشكل مستمر ودوري؛ إذ يتمكن البنك من خلاله من تلافي الوقوع في الخطر، والتقليل من إمكان حدوثه؛ مما يجعل البنك على علم ودراية بالأجهزة والأنظمة المستخدمة لديه، والمخاطر التي من الممكن أن تلحق به .

✓ **تدقيق الحسابات:** يستطيع البنك أن يوكل مهام التدقيق على الحسابات العائدة له لموظفين، أو لشركات خاصة مختصة بأعمال التدقيق، وبذلك يستطيع البنك الوقوف على الأخطاء التي كانت لديه ليتمكن في المستقبل من تجنبها أو تقليلها .

أما إذا ما تم اختيار خبراء التدقيق من موظفي البنك فمن المستحسن أن يكونوا مستقلين عن إدارة خدمات الصيرفة الالكترونية؛ ليتمكنوا من القيام بعملهم بشكل أفضل للوقوف على الأخطاء ليتسنى للبنك معالجتها .

مبادئ إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتغير السريع في الابتكارات التقنية؛ مما يوجب على البنوك إعادة تقييم لإجراءات وسياسات إدارة المخاطر بشكل مستمر مع التغييرات التي تشهدها مكونات المخاطر المصرفية، مع ضرورة تأكد السلطات الإشرافية من امتلاك البنوك لآليات وإجراءات أنظمة شاملة لإدارة ومراقبة مخاطر الصيرفة الإلكترونية، ولتحقيق هذا الأمر لا بد من الاسترشاد بالمبادئ العامة الصادرة عن لجنة بازل كأسس وأدوات أساسية

للسلطات الإشرافية للتحقق من وجود الممارسات السليمة من قبل البنوك وتندرج ضمن 3 جوانب يمكن إيجازها فيما يلي¹:

● المبادئ المتعلقة بمسؤوليات الإدارة العليا للمؤسسات المصرفية

يتعين على مجلس الإدارة والإدارة العليا في المؤسسات المصرفية أن تراعي:

- * اتباع سياسات مراقبة فعّالة للإدارة على المخاطر المرتبطة بالنشاطات المصرفية الالكترونية بما فيها وضع سياسات وأدوات خاصة لإدارة تلك المخاطر وتحديد صريح للمسؤوليات؛
- * مراجعة واعتماد النواحي الرئيسية الخاصة بعمليات التحكم والمراقبة للنواحي الأمنية؛
- * الاهتمام بوضع منهج شامل ومستمر في (إدارة ومراقبة) علاقات البنك مع الأطراف الخارجية.

● المبادئ المتعلقة بالتحكم بالأمن

- * يتعين على المؤسسات المصرفية أن تراعي:
- * اتخاذ الإجراءات اللازمة والسليمة للتحقق من صحة وهوية وتعريض العملاء ممن يقومون بإجراء عمليات مع البنك عن طريق البنك؛
- * استخدام طرق التحقق من صحة التعاملات التي تعزز عدم الإنكار، وتحدد التعاملات المصرفية الالكترونية؛
- * التأكد من استخدام أدوات مناسبة لمراقبة التفويض فيما يخص الأنظمة المصرفية الالكترونية وقواعد المعلومات والتطبيقات؛
- * ضمان وجود تحقيق واضح للتعاملات المصرفية الالكترونية كافة؛
- * اتخاذ الإجراءات اللازمة الكفيلة بالحفاظ على سرية المعلومات المصرفية الالكترونية المهمة بما يتناسب مع حساسية المعلومات التي يتم نقلها وتخزينها في قواعد المعلومات.

● المبادئ المتعلقة بإدارة المخاطر القانونية والمخاطر المرتبطة بالسّمة

- يجب على المؤسسات المصرفية أن تراعي:
- التأكد من الإفصاح عن المعلومات الصحيحة على موقع الانترنت الخاص بالبنك؛ بغية السماح للعملاء المحتملين التوصل لاستنتاج واضح حول هوية البنك والوضع التنظيمي والقانوني له قبل التحول في تعاملات مصرفية الكترونية؛
- اتخاذ الإجراءات المناسبة الكفيلة بالالتزام بالمتطلبات المتعلقة بخصوصية العملاء في إطار الالتزامات التشريعية والقانونية السائدة في المنطقة؛

¹ ريدو محمد، قاشي خالد، استيراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية واشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -، ص ص 15-17

ضرورة امتلاك البنك للقدرة الفعّالة على الاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية وامتلاكه لخطط وبدائل في حالات الطوارئ، بما يكفل توفّر الأنظمة والخدمات المصرفية الالكترونية في الأوقات كلّها.

الخلاصة:

يتبين مما سبق: يتّضح جلياً أنّ هناك جانباً كبيراً من المعاملات النقدية في الوقت الحاضر يعتمد على ما يعرف بالنقود الالكترونية تمرّ عبر النظام الماليّ الآلي، كما كان لاستخدام نظم ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة من بطاقات ائتمانية ونقود الكترونية وغيرها العديد من الإيجابيات إذ ساهمت في التقليل من التكاليف وربح الوقت. تشجيع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري من شأنه أن يساهم في عصنة النظام ومنح عدّة امتيازات كتخفيض النفقات التي تتحمّلها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع جديدة في مناطق مختلفة، إضافة إلى اقتصاد الوقت وتوسيع دائرة المنافسة، ويتجلّى ذلك من خلال انطلاق عدّة مشاريع منذ سنة 2006 هادفة إلى عصنة وتحديث وسائل الدفع ومتطلّبات وجود خدمات مصرفية الكترونية حديثة؛ من أجل المساهمة في إنجاح مشروع بناء الحكومة الالكترونية منذ سنة 2013.

بالرغم من الأهمية البالغة لوسائل الدفع المصرفية الالكترونية؛ غير أنها تحمل في طياتها العديد من المخاطر التي توجب تبني برامج ومناهج إدارة مخاطر شاملة من شأنها المساهمة في تحديد هويّة هذه المخاطر، والحدّ منها من خلال (المراجعة والمراقبة) ووضع السياسات العملية المناسبة.

المراجع:

1. أشرف حسن محمد حواد، أنظمة الدفع الالكتروني وطرق حمايتها، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد الثاني، 2014.
2. آيت زيان كمال، حورية آيت زيان، الصيرفة الالكترونية في الجزائر.
3. بلعاش ميادة، بن اسماعين حياة، مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد السادس عشر، ديسمبر، 2014.
4. بن عمارة نوال، وسائل الدفع الالكترونية (الآفاق والتحديات)، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الدولي للتجارة الالكترونية، جامعة ورقلة، 15 - 17 مارس 2004.
5. عامر محمد خطاب، التجارة الالكترونية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، 2011.
6. عرابة رابح، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، العدد 8، 2012.
7. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها - دراسة تطبيقية على بنك فلسطين -، مجلة جامعة الأزهر غزة، سلسلة العلوم الانسانية، 2010، المجلد 12، العدد 1.
8. لوصيف عمار، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة إلى تجربة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2008 - 2009.
9. محمد تقوروت، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الوطن العربي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، 2004 - 2005.

10. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2010-2011.
11. هو شيار معروف، تحليل الاقتصاد التكنولوجي، الطبعة الثانية، دار جرذر للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
12. وهيبه عبد الرحيم، وسائل الدفع التقليدية في الجزائر - الوضعية والآفاق-، مجلة الباحث، العدد 09، 2011.
13. Dalft Richards, organization theory and design, west publishing company, USA, 1992.
14. Fraude à la carte bancaire sur internet ,Direction des Etudes de l'UFC-Que choisir, Février 2012.
15. Modernisation de l'infrastructure des systèmes de paiement, Rapport de la banque d'Algérie, 2006.
16. Pierre Dusangue , Bernard Ramanantsoa , Technologie et stratégie d'entreprise , 16 édition international, Paris , 1994.