ISSN: 2437-0525 / EISSN: 2602-5078

JBAES: مجلد (06)، عدد (02)، 2020، ص: 445- 452

مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية

موقع المجلة: www.asjp.cerist.dz/en/PresentationRevue/313/

الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح

E-banking services between the challenges and requirements of success

اعمر بن موسى [1*]، benmoussa.omar@univ-ghardaia.dz

أحمد علماوي [2]، ahmed.almaoui@univ-ghardaia.dz

[1] دكتور، مخبر التنمية الإدارية للإرتقاء بالمؤسسات الإقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)

[2] دكتور، مخبر التنمية الإدارية للإرتقاء بالمؤسسات الإقتصادية، جامعة غرداية (الجزائر)

تاريخ الإرسال: 2019/06/25 **تاريخ القبول:2020/12/30** **تاريخ النشر: 2020/12/31**

ملخص

تأتي أهمية هذه الدراسة نظرا للتطور الكبير في الخدمات الالكترونية المصرفية في ظل التحديات التي تواجهها، وا ٍدراك البنوك لأهمية هذه الخدمات نظرا لدورها البارز في تحقيق أهداف البنك التنافسية، فقد هدفت هذه الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه البنوك وكيفية تجاوزها من أجل تقديم خدمات مصرفية الكترونية وفق متطلبات نموذجية لنجاحها، وقد أستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة، توصلت نتائج الدراسة الى وجود نقص التشريعات و القوانين التي تنظم العمل المصرفي الالكتروني في الدول النامية و خاصة الجزائر، كما يتطلب تطبيق الصيرفة الالكترونية في الدول النامية وجود بنية تحتية تقنية ومقاييس عصرية في أي دولة.

الكلمات المفتاحية

خدمات مصرفية؛ تحديات الكترونية؛ الصيرفة الإلكترونية؛ متطلبات.

تصنيف JEL: G230 ؛ G2 ؛ L860

Abstract

The importance of this study is due to the great development in e- banking services in light of the challenges faced by them and the banks' awareness of the importance of these services due to their prominent role in achieving the Bank's competitive objectives. This study aimed at identifying the challenges facing banks and how to overcome them in order to provide e-banking services according to the researcher used the descriptive analytical method as a suitable methodology for the subject of the study.

The results of the study found that there is a lack of legislation and laws that regulate e-banking in developing countries, especially Algeria. It also requires the application of banking the electronic in developing countries and the presence of modern technology infrastructure and standards in any country.

Keywords

Banking services; electronic challenges; e-banking

JEL Classification Codes : L860 ; G2 ; G230

[*] البريد الالكتروني للباحث المرسِل: benmoussa.omar@univ-ghardaia.dz

I. مقدمة:

ان التطور الذي يشهده العالم في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، أيضا أصبح الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي منظمة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية، كما أدت حاجة المجتمع لخدمات مالية ومصرفية جديدة تتماشى مع التقدم التكنولوجي الكبير في المجال المصرفي، اذ تسعى المصارف على تبنى أحدث التقنيات لتوفير الخدمات المصرفية الإلكترونية تتماشى ورغبات عملائها.

ان زيادة اشتداد التنافس بين البنوك فرض عليها أن تعمل ما بوسعها لاستقطاب أكبر عدد من العملاء وذلك بتوفير خدمات قريبة وبالسرعة والجودة العالية عبر شبكة النت والهواتف الخلوية والموزعات النقدية وهو ما يعرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية، الا أن العمل المصرفي الإلكتروني يواجه العديد من التحديات تفرض على البنوك توفير السبل الكفيلة لتجاوزها والعمل بمتطلبات حقيقية لنجاح الخدمة المصرفية الإلكترونية، ومن خلال ما تقدم يمكن طرح الإشكالية التالية: **إلى أي مدى يساهم توفير متطلبات الخدمة المصرفية الإلكترونية في مواجهة تحديات العمل المصرفي الإلكتروني؟**

فرضيات الدراسة:

للإجابة على تساؤل الدراسة يتم اختبار الفرضية التالية:

- وجود العديد من التحديات للبنوك يعيق انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى اقتراح وثيقة تسمح بإمكانية حصر التحديات التي تواجه البنوك وكيفية تجاوزها من أجل تقديم خدمات مصرفية الكترونية وفق متطلبات نموذجية لنجاحها.

منهجية الدراسة:

ثم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي في دراستنا، اذ ثم استخدام وسائل جمع البيانات من الأدبيات المتعلقة بموضوع الدراسة، وتحليل نتائج دراسات سابقة ومن ثم استخلاص متطلبات الخدمة المصرفية الإلكترونية في ظل التحديات المتجددة والمتشعبة.

II. الإطار النظري والدراسات السابقة:

حيث يتم التناول في هذا المحور أساسيات الخدمة المصرفية الإلكترونية، تحدياتها وأهم متطلبات نجاحها:

1.ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تقوم المؤسسات المصرفية الإلكترونية بتوفير مجموعة من الخدمات الحديثة، والتي ذاع انتشارها بشكل كبير في الآونة الأخيرة بسبب النجاحات المحققة في هذا المجال.

أ. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعددت التعاريف حول مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي نذكر أهمها فيما يلي:

- "قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء" (الحداد، 2012) .

– كما تعرف على أنها "النظام الذي يتيح للزبون الوصول الى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو الألية الأخرى (بشنق، 2006) ".

من خلال التعاريف السابقة يمكن ان نخلص الى تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها " كل عملية يقوم بها العميل للوصول الى تأدية احتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم والإمكانات التكنولوجية، التي وفرتها البنوك عبر نوافذ التوزيع ومواقعها الإلكترونية في الوقت والمكان الذي يرغب به.

ب.خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بمجموعة من الخصائص التي نوجز أهمها فيما يلي:

– تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛

– تتميز البنوك الإلكترونية بقدرتها على الوصول الى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين (يوسف، 2016) ؛

– نظام قائم معمول به في معظم الدول المتقدمة والمتطورة تكنولوجيا؛

– اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات؛

– عدم امكانية تحديد الهوية بين أطراف العملية؛

– تقديم خدمة إلكترونية فورية على مدار 24 ساعة، وطيلة أيام الأسبوع؛

– تشفير المعلومات فور استخدام الرقم السري الخاص بالخدمة (مسعودي، 2016).

ت.دوافع التوجه نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية:

في ظل التحول من عصر المعلومات الى عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، قامت صناعة الخدمات المصرفية والمالية بتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة تحقق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بالكفاءة العالية وانعكاساتها الإيجابية على جذب العملاء، وهذا كله ظهر لعدة أسباب منها:

– **تراجع فعالية وسائل الدفع للصيرفة التقليدية:** ويرجع ذلك لعدة أسباب منها:

- **انعدام الملائمة:** فالحاجة الى الوجود الشخصي لكلا الطرفين يقيد الحرية المعاملاتية وبالنسبة للعملاء يترجم هذا الى تأخير في اقتناء المنتج الذي ينتج عنه تكلفة أعلى، وبالنسبة للبائع يعني ذلك خسارة في الإيرادات نتيجة لانخفاض المبيعات أو فقدان الصفقة؛
- **عدم اجراء المعاملات في الوقت الحقيقي:** لا تتم المعاملات التقليدية في الوقت الحقيقي ويتوقف التأخير في التحقق الفعلي على نوعية السداد.
- **الانتشار الواسع لشبكة الإنترنت:** نظرا لاتساع شبكة الإنترنت وسرعة انجاز الأعمال بالمقارنة مع البنوك التقليدية، فقد أصبح من السهولة على المتعامل الاتصال بالبنك عبر الإنترنت الذي يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أقل وقت ممكن بأداء صحيح وبكفاءة عالية بدلا من انتقال المتعامل الى مقر البنك شخصيا، الى جانب الوقت الذي يتطلبه الانتظار في البنك خاصة اذا كانت صفوف الانتظار طويلة (مكيد و أحلام، 2016).
- **ظاهرة العولمة المالية:** لقد أصبحت ظاهرة العولمة أكثر الظواهر التصاقا بالنشاط الاقتصادي وقطاعته المتفرعة، ومن بينها قطاع المصارف التي تواكب أبجديات العولمة المالية بأدق تفاصيلها، جعت البنوك تتجه الى ميادين وأنشطة غير مسبوقة جعلت الرؤية المستقبلية بعدا جديدا للدخول الى عالم الرقمنة وارتبط مفهوم العولمة المصرفية بمفهوم الوفرة والإتاحية للخدمات المقدمة (المتنوعة والمتجددة) (كافي، 2012).

- **تبني البنوك للمعايير العالمية فيما يخص الجودة:** أصبحت البنوك مطالبة بتبني المعايير العالمية في خدماتها المصرفية من خلال الجودة، وفي نمط تعاملاتها مع العملاء، وهدا ما يعني ضرورة قيام البنوك بأقصى الجهود لتحسين منتجاتها ووضعها في التصنيف العالمي.
- **التوجه نحو التجارة الإلكترونية:** لقد شهدت الإنترنت والتجارة الإلكترونية خلال السنوات القليلة الماضية نموا حادا قابله وزاد في حدته افراط في الأنشطة الترويجية ومن المؤكد أن الإنترنت في مقدورها أن تولد ثروة هائلة، ذلك أن الإنترنت والتجارة الإلكترونية قد غيرتا بالفعل وسوف تغيران طرق العمل والتعلم والحياة التي تسير عليها مليارات البشر ومن المؤكد كدلك أنها قد تتجاوز أغرب التوقعات، اذ أن " التجارة الإلكترونية نوع من عمليات البيع والشراء ما بين المستهلكين والمنتجين أو بين الشركات باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة"، أو أنها "أداء العمليات التجارية بين شركاء تجاريين باستخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة بغرض رفع كفاءة وفعالية الأداء" (منير، 2017) فالتسوية المالية للتجارة الإلكترونية تتم عبر أدوات مالية ومصرفية تدعى وسائل مدفوعات التجارة الإلكترونية.

2.تحديات الخدمات المصرفية الإلكترونية:

حيث يتم التطرق الى التحديات التقنية، التحديات العملية، التحديات القانونية:

أ. التحديات التقنية:

تمثلالتقنية في حد ذاتها تحديا في حقل بناء الاعمال الالكترونية وا دارة مشاريع المعلوماتية، وهو على بعدين، بعدها الاول يتمثل في البنى التحتية أي مدى توطين وتمكين التكنولوجيا في القطاع المصرفي، والتحديات الاستراتيجية للتقنية وسلامة التعاملات ومتطلباتها، أما البعد الثاني فيتمثل في تحديات التميز والاستمرارية التوافر والقدرة التنافسية، وهو تحدي يتصل بالأعمال أو على نحو ادق بمفهوم تطوير الاعمال، وفيما يلي عرض التحديات التقنية (مسعودي، 2016):

- **مشكلة الاعطال والحوادث التقنية:** إن ابرز التحديات التقنية بالقطاع المصرفي هو مدى التعويل التكنولوجي، ويشير الى المتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل التدفق أو تيار الحزمة المتدفقة من المصدر الى المكان المقصود، الذي قد يشوبه احتمال خسارة الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الارسال ويرتبط هذا بجملة من العوامل:

- **العوامل الفنية:** وتتضمن الموثوقية والقابلية للاتساق و الفاعلية و القابلية لصيانة النظام.
- **العوامل الانسانية:**وتتضمن تباث جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وارقام الانتظار ومعلومات المشترك وتباث النظام.

- **مشكلة الحماية والامان:** لقد بات من المعروف ان مشكلة ضمان امن الحاسوب تعتبر من القضايا التي تشغل المسؤولين الامنيين والسياسيين والاقتصادين في الدول المتقدمة لذا بدأت الدوائر الامنية في الدول المتقدمة بوضع معايير وقواعد ثابتة لتصنيف درجات و مستويات امن الحواسيب وتشمل ما يلي (السالمي و الدباغ، 2000):

- أمنية المعلومات ودرجة سريتها؛
- صعوبة في استرجاع المعلومات؛
- التكاليف المستثمرة في الاجهزة والبرمجيات وجمع البيانات؛
- أهمية الانظمة التطبيقات المنقدة و درجة الاعتماد عليها؛
- اسلوب تناقل معلومات ضمن منظمة الحاسب ونوعية الشبكات المستخدمة.

كما تنقسم الحماية الى:

الحماية الاساسية: وتتعلق بحماية البك أو المشاريع التقليدية وصون مراكزها من أي اعتداءات من خلال تصميم ابنية بشكل ملائم ووضع كاميرات مراقبة والمستوى الثاني من الحماية يشمل الحاسوب المركزي الذي يخزن المعلومات المتعلقة بالخدمات عبر الانترنت (الحمامي و سعد عبد العزيز العاني، 2007).

الحماية التشغيلية: وهي الحماية التي ترافق سير العمليات بشكل مباشر ويشمل ثلاث حلقات رئيسية تتمثل في حماية انظمة المصرف، تامين الدخول والنفاذ للمصرف بأمان وحماية للمعلومات وحماية المستفيد من الخدمة لكي تكتمل منظومة الحماية.

- **مشكلة التهديدات والاختراقات:** في الغالب هناك عدة محاولات لانتهاك موارد الحاسوب وشبكاته الامنية، والتي تعتبر تطفل على العمل الاليكتروني، فمن أكثر التهديدات الكبيرة للأمنية نجد التطفل الذي ينقسم الى (المتنكر، الفضولي، المستخدم السري)، والفيروسات.

ب.التحديات العملية:

تنشأ هذه التحديات من جراء استخدام التطبيقات التكنولوجية ولعل اهمهما ما يلي (مسعودي، 2016):

- **التحديات التنظيمية:** ترتبط هذه التحديات بالأمور التنظيمية والادارية عند ممارسة الاعمال الالكترونية.

- **تحديات الاستخدام والتعقيد:** حيث يبدو ان التعقيدات التكنولوجية طرحت عدت تحديات لاستخدام الاعمال الإلكترونية خصوصا في المصارف، تظهر هذه التحديات لكل من البنوك المركزية، بنوك التجار ية والزبائن على حد سواء كل في اختصاصه.

- **التحديات الثقافية المعرفية:** يتحدد جوهر الاعمال في مدى ادراك الناس للخير والشر والالتزام في التعامل مع نظم وادوات تكنولوجيا المعلومات، وممارسة هذا التزام هو الذي يكشف عن وجود او غياب البعد الاخلاقي في نشاط الاعمال الاليكترونية.

ت.التحديات القانونية:

حيث تتمثل في كيفية اثبات صحة المستندات، المستخرجات الاليكترونية، قبول واعتماد التوقيعات الإلكترونية والافادات والمسؤوليات او الاعتراضات في العقود الالكترونية، وما يتبعها من خصوصية وحماية للملكية الفكرية أو حتى في حالة انتهاك القوانين والاعتداء على الاخرين باستغلال هذه التكنولوجيات، ومن بين هذه التحديات:

- **تحديات الخصوصية:** حيث تعرف الخصوصية بانها احقية الفرد بالتحكم بمعلوماته واختيار الاشخاص الذين يريد مشاركة البيانات معهم، واختيار الطرق والوسائل لإرسال واستقبال الرسائل من والى المستخدم، فكل ما من شانه ان يعيق استخدامات الفرد للتكنولوجيا والولوج اليها يعتبر تحدي للخصوصية (عبدالمطلب، 2004).

- **الجرائم الاليكترونية:** هي جميع الجرائم اتي يمكن ارتكابها في بيئة الالكترونية بواسطة نظام حاسوبي او شبكة حاسوبية.

- **تحديات الإثبات والموثوقية:** لقد اتاح التطور التقني في مجال الاتصالات والمعلومات التعامل بنوع جديد من الكتابة والتوقيع بأسلوب الإلكتروني مثل التوقيع الالكتروني، البصمة الإلكترونية...الخ.

3. متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية:

أ. البنية التحتية التقنية:

ان البنوك الإلكترونية تزاول نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمتطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الأعمال

الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة؛ وفيما يتعلق بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنه يتم تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة، وفي مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة (عبد الله، 2008).

ب. الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية

هي الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء الى كافة الوظائف الفنية، المالية، التسويقية، القانونية، الاستشارية والإدارية المتصلة بالعمل المصرفي الإلكتروني.

ت. التطوير، الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات

يتفق العمل المصرفي الإلكتروني مع عناصر (التطوير، التنويع والاستمرارية) باعتبارها هي التي تحدث الفارق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية، فالجمود وانتظار الأخرين لا يتفق مع اكتساب المزايا التنافسية، وفرض المكانة داخل القطاع المصرفي،

ث.التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات

هو الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك الإلكترونية توفيرها بالنوعية والوقت التكنولوجي، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي، تلك الأفكار التي تنشأ وليدة تفكير ابداعي وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني.

د. الرقابة التقييمية الحيادية

تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في تخصصات التقنية، التسويق، القانون والنشر الإلكتروني من أجل الاستفادة من توجيهات هذه الخبرات وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا على تواجد البنك في واجهة تقديم الخدمات الإلكترونية (عبد الله، 2008).

وعليه فان مرتكزات اقامة العمل المصرفي الإلكتروني، لبدا من توافر شبكة اتصالات متطورة، برامج ووسائل، موارد بشرية مؤهلة للعمل الإلكتروني، قوانين منظمة للعمل الإلكتروني، الاستفادة من نظريات الجودة الشاملة للمصارف، وأخيرا اقامة استراتيجية لتقييم العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمها.

4. الدراسات السابقة:

- **(دراسة عبد الله الشمرى، 2006):** هدفت الدراسة الى التعرف على المعيقات التي تحول دون التوسع العملاء في مجالات الصيرفة الإلكترونية في الأردن، وقد خلصت الدراسة الى ان عوامل عدم توفر الأمان والسرية ثم صعوبة استخدام اللغة كانت من اهم الأسباب المؤثرة في هذا المجال .

- **(دراسة جاسم نبيل ذنون، 2009):** هدفت الدراسة الى تحديد أهم العراقيل التي تواجه المصارف الحكومية في حالة رغبتها في التحول الى الصيرفة الإلكترونية، وقد توصلت الدراسة الى أن من بين المعيقات تطبيق العمل الإلكتروني في المصارف الحكومية كونه يتطلب مبالغ كبيرة، وغياب التشريعات والقوانين التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني.

- (**سمية عبابسة، 2016**): هدفت الدراسة إلى ابراز الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الالكتروني في تطوير اقتصاديات الدول النامية على غرار الجزائر من أجل تسهيل المعاملات المالية والتجارية، بالإضافة إلى العمل الجاد للتحول إلى ممارسة العمليات المصرفية الإلكترونية من خلال وسائل الدفع الالكتروني، بغية المحافظة على حظوظها في المنافسة والاستمرار مستقبلا، وقد توصلت الدراسة الى ان وسائل الدفع الإلكتروني هي من أهم عوامل تطور البنوك والرفع من أدائها الخدمي ومواكبة التحديات المصرفية وجذب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية وهو ما يؤثر إيجابا على أداء البنك. كما خلصت هذه الدراسة أيضا الى وجود العديد من العوامل التي تحول دون تطور التعامل باستخدام البطاقات البنكية في الجزائر منها ما هو تقني ومنها ما هو بشري، لكن يمكن ارجاع السبب الرئيسي إلى نقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل.

- **(موسى أسعد الحاج عبد الله،2016)**: هدفت الدراسة الى تسليط الضوء على ايجابيات وسلبيات استخدام الانظمة الالكترونية في المعاملات المصرفية بالنسبة للمصارف والعملاء، كما توصلت هذ الدراسة الى ضعف نسبي في حجم الخدمات المقدمة من طرف البنوك من خلال وسائل الدفع الإلكتروني اضافة الى عدم ملائمة البنية التشريعية والقانونية التي توفر المناخ الملائم لنجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية.

III. خاتمة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع المتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن الحكم عليها بأنها تساهم وبشكل كبير في القضاء على الكثير من المشاكل التي تؤثر على الاقتصاد العالمي بصفة عامة، والاقتصاد الوطني بصفة خاصة، وهذا كالقضاء على مشكل نقص السيولة وتحقيقها للسرعة والأمان في المعاملات التجارية.

واعتمادا على ما سبق دراسته يمكننا أن نستخلص بعض النتائج التالية:

- تتطلب تطبيق الصيرفة الالكترونية في الدول النامية وجود بنية تحتية تقنية ومقاييس عصرية في أي دولة.
- الجانب الأمني هو أهم عائق في تطبيق الصيرفة الالكترونية عبر شبكة الانترنت في الدول النامية بسبب حصول قرصنة واحتيال على شبكة الانترنت تؤدى الى خسائر مالية كبيرة.
- هنالك نقص في جانب تطوير البحوث في أمن المعلومات في الدول النامية كما هو حادث في الدول المتقدمة.
- نقص وضعف التشريعات القوانين التي تنظم العمل المصرفي الالكتروني في الدول النامية خاصة الجزائر.
- يتطلب نجاح الصيرفة الالكترونية وجود مجموعة من المتطلبات قانونية، عملية وتنظيمية.

بناءا على النتائج المتحصل عليها من خلال هذه الدراسة ارتأينا تقديم عدد من الاقتراحات يمكن ذكرها فيما يلي:

- ضرورة بناء قاعدة تكنولوجية معرفية ذاتية من خلال الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات في مختلف القطاعات لأنها الحجر الأساس في نمو وتطور الاقتصاد المعرفي.
- ضرورة ان تتبنى الجهات المختصة لتطبيق الصيرفة عبرشبكة الانترنت في الوطن العربي اعداد عدد من البحوث والدراسات في الجانب التقني والجانب الأمني حتى يتم تطبيق الصيرفة عبر شبكة الانترنت.
- تحسيس المجتمع المدني بأهمية التعامل بهذه الوسائل الحديثة من خلال حملات ودراسات خاصة، وهذا قصد تهيئة البنية التحتية التي تتطور فيها التجارة الإلكترونية.
- وضع إطار قانوني يشمل كافة الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية من إصدار البطاقة إلى وضع إجراءات ردعية للمخاطر التي تمس بهذه التقنيات.

IV. الهوامش والإحالات:

- خبابة عبد الله. (2008). *الإقتصاد المصرفي*. الإسكندرية: مؤسسة شباب الجامعة.
- زهير بشنق. (2006). *العمليات المالية المصرفية الإلكترونية*. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
- عبد الهادي مسعودي. (2016). *الأعمال المصرفية الإلكترونية*. الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان.
- علاء حسن الحمامي، و سعد عبد العزيز العاني. (2007). *تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية*. عمان: دار وائل.
- علاء عبد الرزاق السالمي، و رياض حامد الدباغ. (2000). *تقنيات المعلومات الإدارية*. عمان: دار وائل.
- علي مكيد، و خليفة أحلام. (2016). متطلبات عصرنة وسائل الدفع في الجزائر. *مداخلة بملتقى جامعة المدية، الجزائر*، الصفحات 6-7.
- مدوح عبد الحميد عبد المطلب. (2004). جرائم استخدام الشبكة المعلوماتية العالمية –الجريمة عبر الإنترنت،،. *مؤتمر القانون والكمبيوتر والإنترنت. المجلد 1*، صفحة 224. جامعة الإمارات العربية المتحدة.
- مصطفى كافي. (2012). *النقود والبنوك الإلكترونية*. دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- مصطفى يوسف. (2016). *اقتصاديات الأعمال الإلكترونية*. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- نوري منير. (2017). *التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني* (الإصدار الطبعة الثانية). الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
- وسيم محمد الحداد. (2012). *الخدمات المصرفية الإلكترونية*. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.