

رابعاً: أسس ومقومات بناء نظام فعال للمعلومات المصرفية (1)

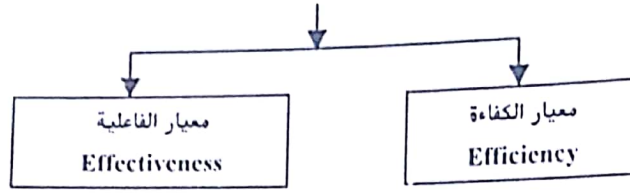
إن القائمين بعمليات إعادة الهيكلة وتقييم البنوك عند بناء نظام فعال للمعلومات المصرفية يلزم عليهم القيام بالآتي:

- ضرورة القيام بمسح شامل لنوعية البيانات والمعلومات المتداولة داخل البنك أو خارجه.
- دراسة التكلفة والعائد لاختيار انسب البدائل ودراسة إمكانية الاستفادة من الأنواع المتعددة للأنظمة المتاحة وتكنولوجيا العمل المطلوبة.
- ضرورة تعريف المستويات الإدارية المختلفة بنظام المعلومات ومزايا استخدام النظام وكيفية تشغيله.
- العمل على تدريب كافة العاملين بالبنك قبل اتخاذ القرارات بإدخال النظام.
- وضع خطة متكاملة طبقاً لمدى توافر المعلومات الملائمة والكفاءات المطلوبة للتشغيل.
- الأخذ في الاعتبار كافة القوانين والتعليمات الصادرة من الجهات الرقابية.
- الأخذ في الاعتبار متطلبات الحد الأدنى لمعيار كفاية رأس المال وفقاً لاتفاقية بازل، وكذلك متطلبات الجدارة الائتمانية لمحفظه القروض لكل بنك من البنوك العربية.
- الأخذ في الاعتبار ظروف البيئة المحيطة بالبنك سواء كانت ظروف اجتماعية أو سياسة وكذلك التوزيع الجغرافي للسكان ومستويات الدخل وغيرها من المتغيرات والظروف البيئية المحيطة.
- الأخذ في الاعتبار أيضاً أنماط العلاقات بين الموظفين والمجموعات وأنماط تفاعلهم مع بعضهم وعملية التكيف مع النظام المزمع بناؤه.
- الأخذ في الاعتبار مدى كفاءة وفعالية النظام القائم المزمع تغييره ويتم الحكم على كفاءة وفعالية النظام بالمعايير التالية:

(1) د. إبراهيم الصعيدي، "نظم المعلومات المحاسبية والإدارية"، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، سنة

معايير الحكم على مدى كفاءة وفاعلية النظام:

هنا معياران للحكم هما:



(1) معيار الكفاءة ← وتتحدد الكفاءة في العلاقة بين مدخلات النظام ومخرجاته ومدى ارتباطهما ببعضهما البعض وكيفية التحكم فيهما.

(2) معيار الفاعلية ← وتتحقق الفاعلية فيما لو حقق النظام أهدافه العامة التي وضع من أجلها.

وهنا يثار تساؤل هل كل نظام كفء لا بد بالضرورة أن يكون نظاماً فعالاً؟

* كل نظام كفء لا يكون بالضرورة نظاماً فعالاً وذلك لأن النظام قد يقوم بتحويل عناصر المدخلات (بيانات / مواد خام...) إلى مخرجات (معلومات / منتجات...) بكفاءة تامة دون أن يحقق أهدافه... وبالتالي لا تتحقق الفاعلية المطلوبة من النظام.

∴ تحقيق التوازن بين الفاعلية والكفاءة أمر ضروري حتى يمكن الحكم على النظام أنه

ناجح أما لا.

وهناك معياران آخران (1)، تكون الإدارة ملتزمة بهما أمام المجتمع وهما:

(1) البعد الإنساني والالتزام بالأخلاقيات وتحقيق ذاتية الإنسان وتطويره Ethics.

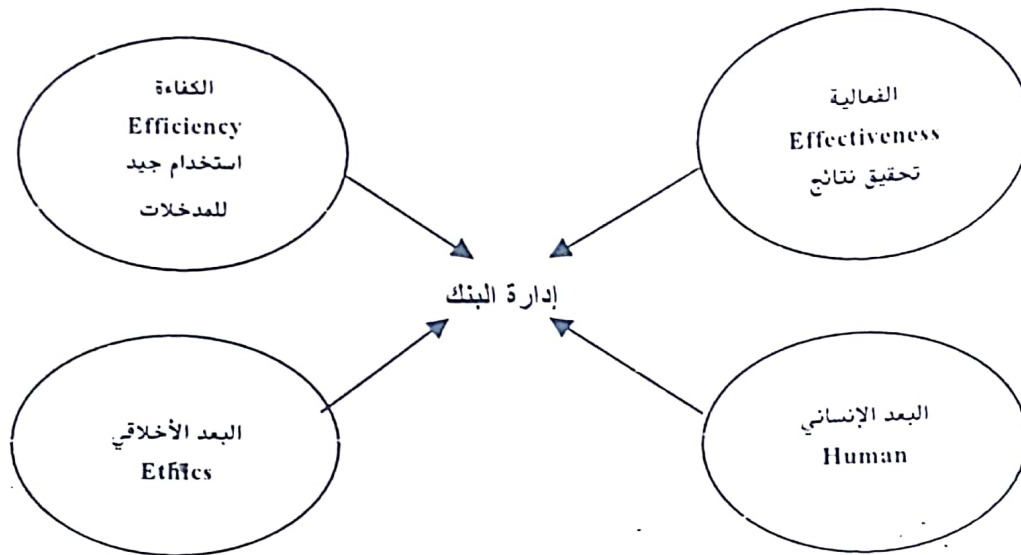
(2) البعد الزمني أي تحقيق التوازن بين متطلبات الحاضر والمستقبل Time Frame.

فالبعد الإنساني هام للإدارة حيث يلزم عدم النظر إلى العنصر البشري على أنه سلعة تباع وتشترى أو على أنه ترس صغير في آلة كبيرة يدور إذا دارت ويتوقف إذا توقفت، أما البعد الزمني ينبثق من أن منطق الكفاءة Efficiency منطبق إقتصادي يهتم بالعناصر المادية سواء كانت مدخلات أو مخرجات وذلك ربما يختلف أو قد يتعارض مع المتطلبات والحاجات الإنسانية، لذا

(1) د. سيد الهواري، "الإدارة - الأصول والأسس العلمية للقرن الـ 21"، مكتبة عين شمس، القاهرة، الطبعة

الثانية عشر 2000، ص.ص 40-45.

فإن مهمة الإدارة هنا هي حل هذا التعارض وإقامة توازن نسبي حساس بين متطلبات الإنسان كإنسان ومتطلبات العمل، ويمكن إيضاح تلك العلاقة بين المعايير المختلفة للحكم على الأنظمة القائمة.



ويخلص الباحث من ذلك الشكل أن مهمة الإدارة تحقيق التوازن بين الأبعاد الأربعة بالأسلوب الإداري المناسب.

سادساً: التطور في تسويق الخدمات المصرفية

لم يعد الهدف التسويقي للبنك هو التركيز على أداء الخدمات المصرفية العادية وتسويقها ويتطلب الأمر تحليل عناصر البيئة الخارجية للوحدة المصرفية للتعرف على حجم ونوعية سوق الخدمات المصرفية والنصيب المتاح منه وتصنيف المتعاملين في مجموعات متجانسة، وقد ظهرت في بعض البنوك إدارات متخصصة لخدمة العملاء ولا سيما خدمة كبار العملاء.

1- إتباع سياسة الانتشار الجغرافي:

إن إتباع سياسة الانتشار الجغرافي تتيح لإدارة البنك التعرف على طبيعة النشاط الإقتصادي والاستفادة منه بشكل واسع النطاق في أوجه الإستثمار وتوزيع المخاطر بين المناطق المختلفة.

وهناك مجموعة من العوامل التي أثرت بشكل مباشر في إتباع سياسة الانتشار الجغرافي منها:

- ضرورة الإتصال المباشر بين البنوك المختلفة.

- إنتشار فعالية وكفاءة أداء الخدمات المصرفية.

- الإتجاه إلى عدم التخصيص المصرفي.

- التقدم التكنولوجي الهائل في أنظمة الاتصالات.

- ظهور ودخول بعض الدول العربية ضمن اتفاقية تحرير الخدمات.

- الوفاء بمتطلبات معيار كفاية رأس المال.

ويعتبر بنك مصر من أكبر البنوك التي أخذت بتلك السياسة بهدف جذب أكبر عدد وقدر من

العملاء، حيث بلغ عدد وحداته من الفروع ومكاتب التمثيل 455 وحدة داخل مصر وخارجها.

2- الإتجاه نحو تحمل المسؤولية الإجتماعية(1):

تساهم الوحدات المصرفية في تحقيق كل من التقدم الإقتصادي والإجتماعي حيث تمون الأنشطة الإقتصادية التي تستهدف تحقيق أكبر عائد ممكن وأيضاً الأنشطة الإجتماعية التي لا تستهدف تحقيق ربح مثل مشروعات الإسكان وإستصلاح الأراضي والأمن الغذائي والصناعات الحرفية وتشغيل المعوقين وحماية البيئة من التلوث.

ونظم المعلومات المحاسبية والإدارية يمكن أن تساهم في تقديم الخدمات الإجتماعية بما توفره من بيانات ومعلومات عن البيئة المحيطة بالبنك والظروف الإجتماعية السائدة.

ومثال على انتهاج تلك السياسة، قيام بنك فيصل الإسلامي - مصر بتمويل وإنشاء مستشفى عين الحياة، وكذلك قيام البنوك العاملة في مصر بفتح حسابات جارية للمشروعات الخيرية دون الحصول على أية مصروفات حالية ومستقبلية لقبول التبرعات، ومثال أيضاً قيام المصرف الإسلامي الدولي للاستثمار والتنمية بالمساهمة في تمويل رصف وإنشاء طريق المقطم الجديد.

ويرى الباحث مما سبق، أن تصميم واستخدام نظم المعلومات في البنوك سوف يؤثر على قيمة تلك البنوك من خلال انعكاسها على القيمة السوقية لأسهم تلك البنوك وعلى تعظيم تلك القيمة مستقبلاً.

3- مزايا استخدام نظم المعلومات في البنوك:

إن استخدام نظم المعلومات وإدارة النظم في المؤسسات الإقتصادية لها مزايا متعددة ولا سيما استخدامها في البنوك والمؤسسات المالية، وتلك المزايا تنعكس بشكل واضح على مستوى الخدمات المصرفية ويمكن توضيح بعض مجالات الخدمات كما في الجدول التالي(1):

(1) مزيد من التفاصيل يرجى الرجوع إلى: د. محمد عبد المجيد، د. محمد نصر الهواري، د. جورج دانيال

غالي، مرجع سبق ذكره، ص. 5 - 55.

(1) د. إبراهيم الصعيدي، مرجع سبق ذكره، 2003، 299.

مجال الخدمة	مظاهر تحسين الخدمة
1. تحسين الخدمات المقدمة للعملاء	• تخفيض زمن الانتظار. • إمكانية السحب من أي فرع من الفروع. • تكامل الخدمة لدى محطة صرف واحدة.
2. تقديم القروض (الائتمان)	• السرعة في الدراسة الائتمانية لموقف العميل. • السرعة في تحديد موقف العميل. • الائتماني على مستوى البنوك العاملة في مصر من خلال الإدارة العامة لتجميع مخاطر الائتمان. • الدقة في قياس المخاطر الائتمانية المستقبلية للعميل من خلال تحليل (الصناعة، المنشأة...). • الدقة في تنفيذ شروط الموافقة الائتمانية الممنوحة للعميل. • الدقة في متابعة حركة تسديدات العميل المستقبلية.

مجال الخدمة	مظاهر تحسين الخدمة
3. تحسين الإنتاجية	• تخفيض عمليات تسجيل المعاملات واختصار الدورة المستندية. • تبسيط وتوحيد المستندات والإجراءات. • الدقة في تسجيل البيانات.
4. تحسين ظروف العمل	• توحيد الإجراءات والمعدات والتجهيزات. • تطوير وسائل الاتصال. • إلغاء الأعمال الروتينية غير الهادفة.
5. تطوير وتنشيط سوق رأس المال	• مساعدة عملاء البنك في توظيف أموالهم عن طريق صناديق الاستثمار، ضمان الاكتتابات.
6. الخدمات المتنوعة الأخرى	• بطاقات الائتمان الآلية. • الخدمات المصرفية عن بعد. • خدمات البيع.

ومما سبق، يمكن القول إن أي منهج أو أسلوب علمي يعتمد على مجموعة من الآراء والقواعد والأسس التي تفسر بعض الوقائع العلمية والفنية وتدرس وتحلل العلاقة بينهما. فالنظرية المحاسبية تعتمد على مجموعة من المبادئ المحاسبية، والنظرية الإدارية تعتمد على مجموعة من المبادئ الإدارية. فإدارة النظم تعتمد على النظرية العامة للنظم والتي تتكون من ثلاثة مستويات أساسية (منهج، تحليل، معلومات).

ومع الأخذ في الإعتبار أن البنوك والمؤسسات المالية أنظمة مفتوحة لها طبيعة خاصة وهي ارتفاع نسبة الملاءة المالية فطبيعة مواردها المالية المتاحة، والتي تنعكس بدورها على أشكال تشغيلها وتوظيفها لتلك الموارد، والتي تحتم على إدارة تلك البنوك والمؤسسات المالية المشابهة استخدام سياسة التخصيص المناسبة في توجيه وتوظيف تلك الموارد على نحو تحقيق معدلات الربحية المطلوبة والحفاظ على مستوى السيولة المعقولة مع درجة أمان مناسبة، ويتطلب ذلك من إدارة البنوك أن تستخدم أسلوب إدارة النظم، والذي يعتمد اعتماداً كلياً على مبادئ النظرية العامة للنظم واستخدام تكنولوجيا الاتصالات الحديثة، وفي ضوء سعي البنوك المركزية العربية نحو تحديث أجهزتها المصرفية من خلال استخدام أعلى التقنيات العلمية الحديثة في الاتصالات ومن خلال الربط الإلكتروني لكافة البنوك المسجلة لديها وكذلك ميكنة غرف المقاصة المركزية، وميكنة الإدارة العامة لتجميع مخاطر الائتمان كل ذلك سوف ينقل تلك البنوك إلى مرحلة جذرية جديدة تتناسب مع عصر العولمة ومتطلباتها.