

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة ابن خلدون - تيارت-



ميدان: علوم اقتصادية، تجارية وعلوم التسيير
شعبة: علوم مالية ومحاسبة
تخصص: مالية وبنوك

كلية: العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم: علوم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر

من إعداد الطلبة:

زرميش هيام
زروقن ريمة

تحت عنوان:

الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تعزيز أداء القطاع المصرفي
دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت BNA 540

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	أستاذ محاضر-أ - جامعة ابن خلدون تيارت	أ. حجاج مصطفى.
مشرفا ومقرر	أستاذ محاضر-أ - جامعة ابن خلدون تيارت	أ. بلعيد شكيب
مناقشا	أستاذ محاضر-أ - جامعة ابن خلدون تيارت	أ.سنجاج الدين نور الدين

السنة الجامعية: 2024/2023

الاهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و آخر دعوانا الحمد لله رب العالمين. صد الله العظيم

الحمد لله حبا وامتنانا ما كنت لأفعل هذا لولا فضل الله فالحمد على البدأ و الختام

الى من قال فيهم الله تعالى " ﴿ وَ قَضَىٰ رَبِّيَ اَلَّا تَعْبُدُوْا اِلَّا اِيَّاهُ وَبِالْوَالِدَيْنِ اِحْسَانًا ۗ اِنَّمَا يَنْهٰى عَنِ الْكُفْرِ الْكَبِيْرِ اَحْسَنًا

اَوْ حِلًا ۗ لَمَّا قُلْنَا لَمَّا أَفْتٍ وَلَا تَنْصُرْهُمَا وَقُلْ لَمَّا قَوْلًا حَرِيْمًا ۗ﴾

الى قدوتي في الحياة الى من رباني وخرس في روعي مكاره الأطلاق الى من اذنني عمود من اجلنا ابي الغالي رحمه الله

الذي رحل قبل ان يقطع ثمار زرعه وجسده الذي لولاه بعد الله لو اكن هذا نجاحي ينقسه فخرك بي يا ابي اذنه

الحضار في قلبي رعم الغيابي الى جنة الله في الارض "امي" التي خلصت دعوتها ترافقتي دائما دكتورتي في الحياة

لا تصني الكلمات لوصفك يا امي

الى سندي في الحياة اخوتي الذراع الواقية عند عثراتي

الى كل زملائي في الدراسة ومن صادقيني بهو الحياة ودعموني بالكلمة الطيبة

زرووقن ريمة

الاهداء

"الى من كل العرق جبينه ومن علمني ان النجاح لا يأتي الا بالصبر والإصرار الى النور الذي انار دربي والسراج الذي لا ينطفئ نوره بقلبي ابدا من بذل الغالي والنفيس واسمديت منه قوتي واعتزازي بذاتي والدي العزيز , الى من جعل الجنة تحت أقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها الى الانسانة العظيمة التي لطالما تمنيت أن تقدر عينها لرؤيتي في يوم كهذا أمي العزيزة , الى ضلع الثابت وأمان أيامي الى من شدت عضى بهم فكانوا لي ينابيع ارتوي منها الى خيرة أيامي وصفوتها الى اخواني وأخواتي , لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين الى من افاضني بمشاعره ونصائحه , اليكم عائلتي أهدىكم هذا الإنجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيتة ها أنا اليوم أكملت وأتممة أول ثمراته بفضل سبانه وتعالى فالحمد لله شكرا وحبا على البدء والختام واخر دعواتهم أن الحمد لله رب العالمين"

الى روح أبة الطالبة زروقن المرحوم "زروقن الطاهر" رحمه الله وتغفر له وأسكنه

فسيح جنانه

زرميش هيام

شكر والتقدير

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد لله الذي وهبنا العلم والقدرة على استخدامه في خدمة المجتمع، وصلى الله وسلم على خير خلقه محمد وآله وصحبه

وَأَذِّنْ رَبُّكُمْ لَكُمْ لَأَبْزِلُنَّكُمْ وَلَئِنْ كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ" (إبراهيم : 7)

أعزائي، بعد إتمام هذه المذكرة، أود أن أعبر عن شكري وامتناني لله أولاً، ثم لكل من ساهم في نجاح هذه الرحلة العلمية. شكراً لأسرتي الكريمة على دعمهم المستمر وتفهمهم العميق. شكراً لأساتذتي الأفاضل على الإرشاد والتوجيه الذين ساعدوني على تحقيق أهدافي الأكاديمية. شكراً لأصدقائي وزملائي الذين كانوا دائماً بجواري بكلمة تشجيع ودعم.

هذه المذكرة ليست نهاية بل بداية رحلة جديدة في عالم البحث والمعرفة. أتطلع إلى استخدام ما تعلمته في خدمة المجتمع وتحقيق الرقي لدينا ولوطننا العزيز.

وأخيراً، لا أنسى شكر الله الذي منَّ علينا بالعقل والفهم، والذي علمنا أن العلم هو نور يهتدي به الإنسان في الحياة.

والحمد لله رب العالمين.

الفهرس

فهرس المحتويات

2	الاهداء.....
4	شكر والتقدير.....
5	الفهرس.....
8	قائمة الجداول:.....
9	قائمة الأشكال:.....
10	قائمة الاختصارات:.....
4	الفصل الأول.....
4	المفاهيم الأساسية للخدمات المصرفية الالكترونية والأداء المصرفي.....
9	المبحث الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية.....
9	المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية.....
11	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية وأنواعها.....
16	المبحث الثاني: الأداء المصرفي.....
16	المطلب الأول: مفهوم الأداء وقياسه.....
20	المطلب الثاني: مؤشرات وقياس تحسين الأداء المصرفي.....
25	المطلب الثالث: تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المصرفي.....
30	خلاصة الفصل:.....
	الفصل الثاني: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540
32	المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وخدماته.....
32	المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري:.....
35	المطلب الثاني: إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري إلى غاية 31 ديسمبر 2023.....
37	المطلب الثالث: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري:.....

42	المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية المقمة من طرف BNA تيارت 540
42	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية
42	المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية
45	جدول 3-2: أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري
57	خلاصة الفصل:
59	خاتمة:
4	قائمة المصادر
4	والمراجع
22	الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الجداول:

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
20	طرق قياس المؤشرات التقليدية	جدول 1-1
27	معايير اختلاف الخدمات المصرفية	جدول 1-2
37	توزيع موظفي وكالة تيارت BNA 540	جدول 2-1
44	أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري	جدول 2-2
45	أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع	جدول 2-3
47	أسقف بطاقة النخبة	جدول 2-5
50	أسقف بطاقة VISA	جدول 2-6
51	عدد المشتركين في E-banking	الجدول 2-7
52	SITUATION TPE احصائيات أجهزة الدفع الالكتروني	الجدول 2-8

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الأشكال:

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
19	مراحل تقييم الأداء المصرفي	شكل 1-1
26	جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لتحسين أداء البنوك	شكل 1-2
34	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	شكل 2-1
39	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت BNA 540	شكل 2-3
50	توزيع البطاقات البنكية بوكالة تيارت 540	شكل 2-4
51	عدد المشتركين في E-banking	الشكل 2-5
52	احصائيات اجهزة الدفع الالكتروني	الشكل 2-6

قائمة الملاحق

اسم الملحق	رقم الملحق
الصفحة الرسمية للبنك الووني الجزائري	الملحق 1
البطاقة البنكية الكلاسيكية	الملحق 2
بطاقة النخبة	الملحق 3
بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة	الملحق 4
بطاقة التوفير بفائدة	الملحق 5
بطاقة VISA	الملحق 6

قائمة الاختصارات:

TPE	Terminal de Paiment Electronice
COBIT5	Control Objective for Information and related Technologies
ISO	International Organization for Standardization
ROA	Return On Assets
ROE	Return On Equity
ROR	Return On deposit Ratio
EVA	Economic Value Added
CIB	Carte Inter-bancaire

مقدمة

في ظل التطور التكنولوجي السريع أصبحت الخدمات المصرفية الالكترونية تشهد تحولا شاملا نحو التكنولوجيا الحديثة حيث يرتبط ذلك بتوسع نطاق التكنولوجيا وتبني أحدث التقنيات. فهي تشمل محورا حيويا ومحركا للتحول الرقمي حيث تقدم مجموعة واسعة من الأدوات والحلول التكنولوجية التي تسهم في تحسين وزيادة كفاءة العمليات المصرفية

لذلك اصبحت الخدمات المصرفية الالكترونية متطلبة متطلبا يسعى لتلبية احتياجات العملاء ومع مرور الوقت اصبحت عنصر التميز بين البنوك فيما بينها بخصوص تميز الاعمال ومن الضروري على هذه البنوك ان تسير وفقا لهذه التغيرات ولذلك من اجل تطوير أدائها واعمالها والمحافظة على تنافسيتها في الاسواق المحلية والعالمية وكذلك البحث عن وسائل و أساليب اخرى نستطيع من خلالها مواكبة التطورات الحاصلة التي تحظى بدور كبير في تطوير القطاع البنكي وزيادة فعاليته في السوق المصرفي سعيا الى تحقيق الاهداف الاستراتيجية والمتمثلة في البقاء والنمو والاستمرار وتحقيق مستويات متصاعدا ومتزايدة في الارباح من خلال تقديم خدمات مصرفيه حديثة ومتطورة في الجزائر يشهد القطاع المصرفي تحولا مماثلا نحو التقنيات الحديثة بهدف تحسين الوصول وتسهيل العمليات المالية يتضمن ذلك استخدام الانترنت في التطبيقات الهواتف الذكية لتيسير التحويلات المالية واداره الحسابات وتسهيل الدفع الالكتروني ما يقابله تحسين البنية التحتية للتحويلات المالية وتعزيز الامان للمعاملات

مع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي وكحل للمشاكل والعراقيل التي افرزتها الوسائل التقليدية تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد يساهم في ذلك المجهودات الكبيرة المبذولة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وجاء لهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة بناء على ما تم تقديمه سابقا يمكن ان نطرح الاشكالية التالية

ما هو واقع الخدمات المصرفية الالكترونية BNA وكالة تيارت 540؟

التساؤلات الفرعية:

- ما مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية و الأداء المصرفي؟

- ما هو واقع هذه الخدمات في الجزائر

- ما هو تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540؟

فرضيات الدراسة:

- الأداء المصرفي هو مقياس لفاعلية وكفاءة عمل البنوك والمؤسسات المالية بتحقيق أهدافها بشكل فعال وبالتالي تحقيق العوائد المرجوة للمساهمين.

- تتميز الأعمال المصرفية في الجزائر بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ، لكن التطور التكنولوجي في مجال الإعلام والاتصالات أدى إلى تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- الخدمات المصرفية الالكترونية لها تأثير كبير على أداء البنوك لعدد من الأسباب أهمها فاعليته.

أهمية الدراسة:

ان أهمية الدراسة في هذا الموضوع باعتباره يدرس عنصر مهم يرتبط بالخدمات المصرفية ودورها في تعزيز أداء القطاع المصرفي إضافة الي مواكبة التطورات الحاصلة في المجال لذلك وجب ادخال التكنولوجيا الي كافة المصارف العالمية وبخصوص المصارف الجزائرية.

اهداف الدراسة

تحقيق مجموعة من الأهداف ابرزها:

- التعرف علي ماهية الخدمات الالكترونية والأداء البنكي
- التعرف علي مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية

• تناول واقع الخدمات المصرفية في المصارف الجزائرية

أسباب اختيار الموضوع

أسباب ذاتية:

الرغبة في المعرفة التامة لواقع القطاع المصرفي ومدى تفاعل المجتمع مع التطورات الحاصلة فيه

أسباب موضوعية:

أهمية موضوع الخدمات الالكترونية ومدى مساهمتها في تطوير المصارف في كافة البنوك العامة والبنوك الالكترونية خاصة

محاولة فهم المصطلحات البنكية المنتشرة في الآونة الأخيرة كالمقاصة الالكترونية التطورات الهائلة والمتزايدة في مجال المصارف.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية :

تمت الدراسة في البنك الوطني الجزائري BNA

الحدود الزمانية: 2023\2024

منهج الدراسة:

لدراسة موضوعنا وتحليل ابعاده والاجابة عن الإشكالية اعتمدنا المنهج التاريخي والوصفي إضافة الي المنهج التحليلي حيث تم التطرق الي المفاهيم المتعلقة بخدمات الصيرفة الالكترونية وكذلك المنهج التاريخي في نشأة وتطور المصارف والخدمات الالكترونية

الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة جباري محمد، حجاج عبد الحليم، تحت عنون الصيرفة الإلكترونية ومكانتها في المنظومة المصرفية الجزائرية دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL وكالة تيارت-466- مذكر مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص إدارة مالية جامعة ابن خلدون-تيارت التي عالجت الإشكالية التالية: ما مدى تطبيق مظاهر الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة تيارت 466 ؟

وقامت الدراسة بتسليط الضوء على مجموعة من الأهداف: من خلال التطرق الى

- عرض الأساس النظري للصيرفة الإلكترونية ومظاهرها؛
- شرح وتوضيح أهم الوسائط وأنظمة الدفع الإلكتروني؛
- واقع وسبل تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر؛
- تسليط الضوء على واقع الصيرفة الإلكترونية في بنك التنمية المحلية BDL وكالة تيارت 466 في ظل التطورات الاقتصادية.

الدراسة الثانية: دراسة الدكتور علي محبوب، علي سنوسي، بن زينب خيرة، والمعنونة ب: **واقع الصيرفة**

الإلكترونية في البنوك التجارية - مصرف السالم الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية تخصص

تأمينات وبنوك، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، التي عالجت من خلالها الإشكالية التالية:

ماهو واقع الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية مع إسقاط هذه

الدراسة على مصرف السالم الجزائر؟

وتستمد أهدافها من خالل طبيعة الخدمات الإلكترونية الأكثر إستخداما من قبل العمالء وطرق تعاملها

مع التكنولوجيا، بالإضافة إلى التعرف على أهم معوقات ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية. أما نتائجها فيمكن

حصرها فيما يلي:

- تقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمة المصرفية؛
- سهولة الدخول إلى السوق المحلية والأجنبية وتقديم خدمات على مدار الساعة مما يتيح من توفير الوقت والتقليل من الجهد؛
- زيادة كفاءة المصرف وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية جديدة.

الدراسة الثالثة: دراسة التجاني إلهام (2005-2011 م)، بعنوان: " تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية"؛ والهدف من هذه الدراسة تقييم الأداء المالي لكل من البنك الوطني الجزائري BNA ، والقرض الشعبي الجزائري CPA ، وذلك من خلال تحليل المؤشرات المالية لهما بغرض معرفة مدى تجسيد مفهومي الكفاءة والفعالية للبنكين، كما أوصت الدراسة على تنمية الوعي الاجتماعي بأهمية التعرف على الخدمات البنكية ولفت الانتباه لدورها في تسهيل المعاملات التجارية وكذلك تشجيع الادخار والتحويلات بين الأفراد.

الدراسة الرابعة: دراسة إبراهيم موصلي (2011م)، بعنوان: "العوامل المؤثرة في سلوك العملاء اتجاه الخدمات المصرفية الالكترونية للمصارف"؛ حيث هدفت الدراسة إلى استكشاف أهم العوامل المؤثرة على سلوك العملاء، وكذلك تحديد نية العملاء تجاه قبول أو رفض الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك في محاولة لتكييف سلوك العملاء مع هذه الخدمات. كما افترض الباحث أن كل من عوامل الثقة وسهولة الاستخدام المدركة، والمنافع المدركة والكفاءة الذاتية في استخدام الحاسب الآلي والعوامل الديموغرافية لها أثر في نية العملاء اتجاه استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

هيكل الدراسة:

إماما لجوانب الموضوع والوصول الى أهداف الدراسة والاجابة عن الإشكالية و جميع الأسئلة المطروحة تم تقسيم الدراسة الى فصلين

تناول الفصل الأول الجانب النظري للخدمات المصرفية الالكترونية و الأداء المصرفي بحيث تم التحدث في المبحث الأول الخدمات المصرفية الالكترونية ليتم في المبحث الثاني الانتقال الى الأداء المصرفي

بالنسبة الى الفصل الثاني كان يختص بالجانب التطبيقي للدراسة أي الدراسة الميدانية ففي المبحث الأول تم تقديم البنك محل الدراسة وفي ما يخص المبحث الثاني تم الإشارة الى أهم الخدمات المقدمة من طرف BNA تيارت 540 وفي الختام المبحث الثالث تم عرض نتائج الدراسة التطبيقية

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية للخدمات المصرفية
الالكترونية والأداء المصرفي

لتطوير البنوك والمؤسسات المالية أصبح تبني الخدمات المصرفية ضرورة حتمية، بحيث يستوعب هذا المفهوم علاقة تلك الكيانات بالسوق، وتحدد من خلاله كيفية القيام بتطوير متوازن لكل الفئات، بمعنى ان التطوير يجب ان يشمل جميع الفئات القائمة والمستفيدة من العملية ابتداء من الزبائن من زبائن البنوك والمؤسسات المالية واصحاب رؤوس الاموال والعاملين في البنوك، بالإضافة الى جميع الاطراف الاخرى المتعاملة معها.

في ظل تطور تكنولوجيات الاعلام والاتصال الحديثة وشيوع استخدام الانترنت وازدياد مستخدميها والتطور الهائل في التقنيات الحاسوب وشبكات الاتصالات في العالم الرقمي الالكتروني ضمن مفاهيم الاعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، تطورت الخدمات المالية لتتحول الفكرة من مجرد تنفيذ الأعمال عبر الخط الى أعمال بنك له وجود كامل على الشبكة ويحتوي كافة البرمجيات اللازمة للأعمال البنكية الالكترونية.

يتناول هذا الفصل الخدمات المصرفية الالكترونية كمبحث أول والأداء المصرفي كمبحث ثاني

المبحث الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية

ظهرت الخدمات المصرفية الالكترونية نتيجة لتطور التكنولوجيا واعتماد المصارف على الانترنت لتسهيل وتحسين العمليات المصرفية. من خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق الى نشأة وأهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية وكذلك الى العوامل المؤدية لظهور هذه الخدمة وكذلك واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

أولاً: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الالكترونية

ان ظهور الخدمات الالكترونية هو نتيجة التجديدات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية او مصارف الانترنت، ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية، فان عالم الوساطة المالية عرفت تحول النوعية غير من ابعاد استراتيجيات المصارف في سنوات الاخيرة، وكان ذلك نتيجة منطوية لثورة التكنولوجيا الجديدة في العالم والاتصال وعولمة الاسواق المالية والمصرفية، حيث ظهرت الصيرفة الالكترونية بظهور النقد الالكتروني. حيث تزوج النقد الالكتروني بتقنيات المعلومات، غير ان استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر بفرنسا، فمثال الاستخدام بطاقة كرتونية في الهاتف وفي الولايات المتحدة الامريكية تم استخدام البطاقة المعدنية التي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينيات من القرن الماضي حيث يشهد العالم تحولاً في البطاقات.

حيث طرحت شركة American Express في عام 1958 بطاقة بلاستيكية والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينيات من القرن الماضي وفي سنة 1968 اصدرت مجموعة الشركات تتكون من ثمانية مصارف كبيره بطاقة American Banc والتي تحولت فيما بعد الى شركة Visa المشهورة عالمياً.

بالإضافة الى اصدار البطاقة الزرقاء Curable في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية وبفضل الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة حيث اصبحت تحتوي على ذاكرة مما ادى الى ظهور الخدمات المصرفية عبر الانترنت¹.

¹ خديجة سعدي، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2021، ص 7

ثانيا: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

قبل التطرق الى الخدمات المصرفية الالكترونية سنحاول التعرف على اهم المصطلحات ذات الصلة بالموضوع، وعليه سنتطرق الى مفهوم الخدمة المصرفية.

تعريف كوتلر: " هو اي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف لطرف اخر وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية وأن انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبط بالمنتج مادي".

كما عرفت كذلك" بانها مجموعه من الانشطة والعمليات المقدمة من قبل المصرف التي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وهما يتوافقان مع تعريف الأمر رقم 11\03 المؤرخ 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض الذي نصت المادة 66 منه على ان تتضمن العمليات المصرفية تلقي الاموال من الجمهور وعملية القرض وكذا وضع وسائل الدفع تحت التصرف الزبائن واداره هذه الوسائل"¹

1- مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية:

يقصد بها أن يقدم المصرف خدماته المصرفية من خلال شبكة الانترنت عبر مايعرف بالموقع الالكتروني ويمكن لتلك الخدمات أن تتنوع في شكلها و محتواها والجهة التي توجه اليها. وتعتبر الخدمات المصرفية عبر الانترنت أحد القنوات الأساسية التي تقدم الخدمات على نطاق العالم، بل أنها شكلت نقطة تحول كبيرة في تطور الخدمات المصرفية الالكترونية وأصبحت مجالا لتنافس المؤسسات المصرفية.

"هي اجراء عمليات بنكية بطرق الكترونية، أي استخدام تكنولوجيات الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالأعمال المصرفية التقليدية او الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل الى البنك اذا أمكن القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان"².

¹ هاجر محمد مالك والطاهر محمد أحمد علي، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على العميل، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، العدد 01 ، 2017، ص55.
-الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10-17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 03 أوت 2003 ، ص03.

² عبد النبي وثام، بوقرن رميساء، تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية باستحداث نموذج لموقع الكتروني، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تسويق الخدمات، جامعة قلمة 8 ماي 1945، 2023، ص 27 ص 28

تعني الخدمات المصرفية الإلكترونية استخدام التكنولوجيا والإنترنت لتقديم خدمات مصرفية للأفراد والشركات، مثل الحوالات البنكية، والتحويلات المالية، وإدارة الحسابات، والدفع الإلكتروني، والإستعلام عن الرصيد والمعاملات المصرفية. وتستخدم منصات الخدمات المصرفية الإلكترونية على الهواتف الذكية أو الحواسيب الشخصية أو الأجهزة اللوحية وتسهل العمليات المالية بسهولة وأمان.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها

أولاً: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص نذكر ما يلي:

- **التقليل من الوثائق الورقية للمعاملات:** إذ ان كافة الاجراءات والمراسلات بين طرف الخدمة (الزبون) مقدم الخدمة (المصرفية) تتم الكترونياً دون استخدام ورقه أو وثائق رسمية.

- **فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم:** وذلك لتوسيع نشاطها عالمياً دون الحاجة للفرع الخارجي أو زيادة الموارد البشرية أو زيادة فروع داخلية جديدة، حيث يمكن استهداف جميع الزبائن من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- **عدم إمكانية تحديد الهوية:** إذ لا يرى كل من متلقي ومقدمي الخدمة الأخرى حيث تقوم الخدمات الإلكترونية بالتعرف على متلقي الخدمة لها وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية¹

اعتماد على نظام التسويق بدرجة عالية: هي عملية تقوم بها البنوك لتوزيع منتجاتها على الزبائن بحيث تكون في أقرب مكان للزبون وأكثر مناسبة له.

- **سرعة التحديث خاصة التحديث:** تعين القدرة على تكوين وإدامة مصادر معلومات محدثة من خلال تحديث المعلومات المستفادة من الزبائن، ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون والمؤسسة بشكل متواصل بتوقيت مناسب وبسرعة فائقة، وهذا من شأنه أن يعزز كفاءة، وفعالية قواعد البيانات مما يظهر عليها قدراً من الدقة والمصادقية والثقة.

إنهاء خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بني أطراف الخدمة.

¹ بن عوالي عبير أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير الملحقه الجامعية قصر الشلالة تيارت 2022 ص 11

إنهاء خدمات تقوم بالتعاقد بدون مستندات ورقية، حيث أن كافة الاجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة تتم الكترونيا.

ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية

تقوم البنوك الالكترونية بمزاولة نشاطها وتقديم خدماتها المالية عبر شبكة الانترنت تحقق فوائد كثيرة ولعل أهمها فيما يلي:

• تخفيض نفقات التي يتحملها البنك، يجعل تكلفة انشاء موقع البنك عرب الانترنت لا تقارن بتكلفة انشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة وكفاءة ادارية اضافة الى أن تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت يساعده على امتلاك ميزة تنافسية تعزز من مكانته التنافسية وتؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية.

• ان توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية، يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب.

• تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات التقليدية.

• زيادة ارتباط العملاء بالبنك.

• تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة.

حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معاملتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قرض.

• قيام علاقات مباشرة بين المشتري والبائع وتوفير المزيد من فرص العمل والاستثمار.

ان درجة الرضا عن جودة الخدمة يكون من خلال مقارنة ما كان يتوقعه الزبائن الحصول عليه وما سيحصلون عليه بعد الاستفادة من الخدمة. ويشير (كوتلر(في المجال نفسه إلى أن الزبون عندما يحصل على ما كان يتوقع الحصول عليه فإنه سيكون راضيا، والعكس صحيح¹.

¹عبد النبي ونام، بوقرن رميساء، مرجع سبق ذكره ص 30

ثالثاً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

هناك العديد من الخدمات الكرتونية المصرفية التي اعتمدت بق المؤسسات المصرفية العالمية منه:

• **خدمة الصراف الآلي:** ويسمى أداة الصرف الآلية وهي وحدات حاسوب طرفية تنتشر في مقر المصارف وفي المطارات وفي المراكز التجارية. ويستخدمها العملاء لسحب النقود عن طريق مفاتيح الة الحاسوب . ويمكن للعميل سحب المبالغ من الآلة حتى حد معين وتستخدم بعض الآلات للايداع النقدي أيضا ونقل المبالغ من حساب الى حساب ولاستفسار عن بعض المعلومات المصرفية وكشف الحساب وطلب دفتر شيكات. وتمكن هذه الآلة عملاء المصرف من الوصول الى ودائعهم متى أرادوا ذلك في أي وقت ساعة وعلى مدار الأسبوع¹.

• **البطاقة الذكية:** تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Card والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تضم شريحة الكرتونية ذات سعة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة، حيث يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان والمصرف المصدر لها، أسلوب الصرف، المبلغ المصروف، وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية².

• **الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي Banking PC** هي شكل من أشكال الخدمة المصرفية عبر الانترنت التي تمكن العملاء من تنفيذ المعاملات المصرفية من خلال جهاز كمبيوتر عن طريق الموقع modem، وفي معظم عروض الصيرفة من خلال الحاسوب الشخصي يقدم المصرف للعميل المالك برنامج محاسبي ومالي يتيح له إجراء معاملاته المالية من جهاز الكمبيوتر بمنزله.

• **الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المصرفي:** يقصد بالهاتف المصرفي أن يتمكن عميل المصرف من القيام ببعض المعاملات الكرتونية عن بعد عبر الاتصال بالمصرف عن طريق الهاتف العادي الثابت أو النقال برقم يحدده المصرف لهذه الغاية بعد موافقة على افادة العميل من هذه الخدمة. في المقابل يتمكن العميل من الدخول الى حساباته في المصرف خلال مختلف ساعات اليوم أي 24 ساعة في اليوم وسبعة أيام في الأسبوع لإجراء عمليات عليها. ومن هذه العمليات نذكر منها : الاطلاع على رصيد الحساب، الاستفسار عن اخر العمليات التي رحلت الى

¹ وديع طوروس، المدخل الى الاقتصاد النقدي، الطبعة الأولى، لبنان، 2011، ص 241

² زهير بشناق، الخدمات المالية المصرفية الإلكترونية، بيروت لبنان، 2006، ص 258

الحساب، الاطلاع على أسعار العملات الأجنبية وسوق الأسهم المتداولة، طلب دفتر الشيكات، وقف دفع شيك أو غير ذلك من العمليات¹.

• **الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف النقال:** وهناك من يسميها المصارف الخلوية وتقوم هذه القناة على تزويد الزبون بالخدمة المصرفية في أي مكان وفي أي وقت وتشتمل الخدمات المصرفية عبر الهاتف

البنك الخدمات المعلوماتية. كالاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات والفوائد ومعدلاتها والاستثمارات والنصائح بشأن القروض والتسهيلات وموقع المصرف الفعلية ودوائره وغير ذلك من الخدمات الاستعلامية. كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الأرصدة من حساب إلى حساب وخدمات الدفع النقدي وفتح الحسابات وغلقها، وغيرها من الخدمات المصرفية.

• **الصيرفة عبر شبكة الإنترنت:** لقد بدأت المصارف تدريجياً في تبني تقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت نظراً لقلّة تكاليفها، وقد ساعد هذا التدرج في تقبل العملاء لهذه الخدمة والتأقلم معها والتدريب عليها، وكان الهدف من استعمال الإنترنت في المصارف هو إقامة مصرف كامل يقدم خدماته للزبائن وهو ما يطلق عليه المصرف السوري أو الاعتباري Bank Virtual وتتميز الخدمة المصرفية من خلال الإنترنت برخص تكلفتها وتوفيرها لراحة العملاء

• **المقاصة الإلكترونية:** هي عبارة عن نظام لتسوية مدفوعات الشبكات إلكترونياً بين المصارف بدلاً من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة، فبموجبها يتم منح الصلاحية من مصرف إلى آخر للقيام بالتحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونياً من حساب إلى حساب آخر. يتميز نظام المقاصة الإلكترونية بمميزات تفي بمتطلبات العمل المصرفي وفروعه للبنوك التجارية وأي مؤسسات مالية أو مصرفية وأهم هذه المميزات هي:

- تحصيل الشبكات خلال دقائق معدودة وأبى عملة معتمدة ويمكن صرف أي شيك نقداً من فرع أي بنك دون التقيد بتقديمه البنك المسحوب عليه تحديداً.

- إجراء التسوية بين البنوك في أي وقت يتم تحديده أو إجراء أكثر من تسوية خلال اليوم وهناك خاصية إيقاف التبادل الإلكتروني للشبكات المبعدة عن المقاصة.

- هناك خاصية الربط والتكامل مع الأنظمة الأخرى كنظام التوقيعات والنظام المصرفي ولا بد من الحفظ الإلكتروني الدائم لصور بيانات الشيكات في أرشيف مركز المقاصة وخاصة تخزين الشيكات وإرسالها لتحصيلها آلياً وفقاً لتاريخ

¹ وائل الديبسي، دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي، الطبعة الثانية، بيروت، 2010، ص 214

استحقاقها، ويمكن تحديد مواعيد لتحصيل الشيكات بعد تصنيفها حسب أهميتها أثناء يوم القاص وتحصيل غرامات على التأخير في الرد عليها من قبل البنك المسحوب عليها ويتمتع هذا النظام بخواص تأمينية عالية ضد الاختراق ولا تسمح إلا بدخول المستخدمين فقط مما يقلل احتمالات التلاعب والاحتيال.

- نجد أن نظام المقاصة الإلكترونية يتمتع بكل المزايا إلى جانب مزايا تقنية أخرى يجعله قادر على الوفاء بمتطلبات العمل المصرفي والجهاز المصرفي وبالتالي الاعتماد عليه في إحداث النقلة التقنية المطلوبة نوعياً وكمياً لتحصيل الشيكات وأي مستندات دفع أخرى يتم وضع المواصفات الفنية لها مستقبلاً.

• **خدمات نقاط البيع TPE:** تمثل أنواع متعددة من الخدمات المالية للدفع الآلي في المحلات التجارية مثل ضمان الصكوك والدفع والقيد المباشر في طريق التحويل الإلكترونية من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل والجهاز الموجود لدى التاجر.

هناك تعريف لها تقنيا وهي: "عبارة عن تكامل عدة أجهزة وعمليات إلكترونية واختزلت التسمية لتشير إلى جهاز صغير بحجم الآلة الحاسبة متوسطة الحجم ومن ثم يقوم بالتعرف على بطاقة المصرفية عبر تمريرها بالماسح المغناطيسي حيث تقوم نقطة (جهاز) البيع بإرسال إشارة إلى البنك حامل البطاقة عبر المحول القومي للتأكد من رصيده وإجراء الخصم مباشرة لصالح حساب مالك نقطة البيع حيث تعرف نقطة البيع بالبنك وحساب مالكة قبل تركيبها قيم التحويل مباشرة إلى حسابه أي مبالغ حسب طلبه عند إجراء العمليات السابقة منفردة أو مجتمعة¹.

¹ جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير، علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022، ص 11 ص 12 ص 14 ص 15

المبحث الثاني: الأداء المصرفي

يعد الأداء المصرفي من العوامل المهمة التي تؤثر في نجاح المصارف وتحقيقها لأهدافها، حيث يعكس الأداء المصرفي قدرة المصرف على إدارة أموال المودعين وتحقيق العائد عليها. تستند فاعلية الأداء المصرفي على مجموعة من الآليات والعوامل التي يجب أن تتوفر في بنية المصرف، بما في ذلك الإدارة الجيدة للمخاطر، وتقوية المراقبة المصرفية، والالتزام بالقوانين والأنظمة المصرفية. وبالتالي، فإن دراسة الأداء المصرفي تعتبر ضرورية لتقييم مستوى النجاح لدى المؤسسات المصرفية وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها لتحقيق أداء متميز للمصارف.

المطلب الأول: مفهوم الأداء وقياسه

أولاً : مفهوم الأداء

يعرف الأداء على انه "مجموعة الإجراءات التي تقارن فيها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة قصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف لتقدير فعالية أداء النشاط كما تقاس فيه عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته¹.

يراد بالأداء لغة: إتمام اجراء انجاز تحقيق تنفيذ عمل قيام وفاء. ان جملة هذه المعاني تستند في الأصل الى مسمى الأداء المستند من الكلمة الإنجليزية **perform** والذي اشتق بدوره من الكلمة الفرنسية **performer** والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل².

ثانياً: مكونات الأداء المصرفي

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفاعلية بمعنى ان المنظمة أو المؤسسة البنكية التي تتميز بالأداء الجيد فهي تمع بين الكفاءة والفاعلية ولذلك فانه من المفيد ان نعرض لكل من المفهومين بالتحليل وذلك على النحو التالي:

1.الفاعلية: هي عبارة عن أداة من أدوات مراقبة الأداء في البنك انطلاقاً من الفعالية تمثل معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف الموضوعية.

¹رمضاني محمد البخاري، فاي محمد كمال، مرجع سبق ذكره ص 12

²مجيد جعفر الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان الأردن، 2015، ص 29

وقد تعددت وجهات النظر حول ما هي طبيعة مفهوم الفعالية فقد اعتبر المفكرون التقليديون انفعالية البنك تقاس بحجم الأرباح المحققة. حيث عرفها فنست: " بأنها القدرة على تحقيق النشاط" بينما عرفها كل من ولوكر وروبرت: "قدرة البنوك على تحقيق أهدافها

الاستراتيجية من نمو حجم المعاملات وتعظيم حصتها مقارنة ببنوك أخرى"، ومما سبق نستنتج أن الفعالية تعني أداء المهمات، أو الأعمال بشكل صحيح وسليم، وترتبط الأهداف الاستراتيجية للبنك، حيث كلما كانت النتائج المحققة قريبة من النتائج المتوقعة كلما كان الأداء أكثر فعالية، وينعكس ذلك على أداء البنك ككل، حيث يمكن قياس الفعالية عادة بأحد الطريقتين:

الأولى: نسبة الأهداف المحققة إلى أهداف المتوقعة.

الثانية: النسبة بين إمكانيات مستخدمة إلى إمكانيات متوقعة لتحقيق النتائج.

2. الكفاءة: لا يوجد اتفاق بين المهتمين على تعريف محدد للكفاءة، حيث يتقاطع مفهوم الكفاءة ما عدة مفاهيم كالإنتاجية، المردودية، المثلية.... إلخ عرفها كل من وليبر وروبرت بأنها قدرة البنك ومعنى ذلك أنها تشير إلى العالقة بين المدخلات والمخرجات وتقاسم من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.

أما الكفاءة حسب فنسنت فهي: "القدرة على القيام بالعمل المطلوب بأقل الإمكانيات والنشاط الكفاء هو الأقل كلفة حيث نستنتج من هذا التعريف أن كفاءة ترتبط بتحقيق ما هو مطلوب بشرط تدني المدخلات، أي استعمال مدخلات أقل تكلفة ممكنة دون حصول أي هدر يذكر"، وهناك تعريف آخر ينظر للكفاءة على أنها: "الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدودها القصوى"، ومن التعريفات السابقة نستنتج أن الكفاءة تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة كما يمكن جوهرة الكفاءة في تعظيم الناتج وتدني التكاليف وتقاس الكفاءة من خلال نسبة المخرجات إلى المدخلات.

ثالثا: أساليب تقييم الأداء المصرفي

تمثل عملية تقييم الأداء البنكي من بين السياسات التي تتخذها البنوك لتقدير مدى تحقيق الإدارات المختلفة، والمراكز المسؤولة للأهداف المرسومة، والوقوف على الانحرافات، وتحديد أسبابها وآليات التصحيح المناسبة لتجنب وقوعها مستقبلا.

1. تعريف تقييم الأداء البنكي: ان تقييم الاداء المصرفي خطوة مهمة لقياس النمو وتحسين أداء أي مصرف اذ ان الهدف الرئيسي من عملية تقييم الأداء في أي مؤسسات مالية هو تعظيم الأرباح وبدون تحقيق أرباح لا تستطيع المؤسسة مواصلة العمل وتطوير الخدمات التي يقدمها¹.

هناك عدة تعاريف

التعريف الأول: "أداة إدارية تستخدم لتقدير جهود، وسلوك الموظف الوظيفي كميا ونوعيا خلال مدة محددة سابقا لتقييم دوره في تحقيق المؤسسة أهدافها خلال فترة التقييم "

التعريف الثاني: "هو عبارة عن دراسة وتحليل جوانب القوة التي تكشف إنجاز الأنشطة سواء على مستوى الفرد أو المنظمة، أو أي جزء منها.

ويعتبر قياس الأداء المؤشر يوضح العالقة بين عوامل النجاح، والأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، يمكن القول إن مقياس الأداء إذا هو المعيار الصحيح الذي يتحدد من خلال جمع جميع العوامل المؤثرة في التقدم نحو أهداف المؤسسة.

ومنه فإن من خصائص عملية تقييم الأداء أنها ذات طابع إداري، ورسمي كما أنها عملية إيجابية تسعى إلى كشف العيوب في الأداء فقط إنما تهتم بنقاط القوة في المؤسسة أيضا تطمح إلى تحسين الأداء في المستقبل.

نستنتج أن تقييم الأداء البنكي هو عملية قياس الأعمال المنجزة، ومقارنتها بما كان يجب أن يتم وفقا للتخطيط المعد مسبقا.

2.مراحل تقييم الأداء البنكي:

إن عملية تقييم الأداء البنكي تمر بعدة مراحل أساسية يمكن إجمالها فيما يلي.

-المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات الإحصائية، حيث تتطلب عملية تقييم الأداء توفر البيانات والمعلومات والتقارير اللازمة مثل: القيمة المضافة كمية / أو قيمة الإنتاج عدد العمال الأجور وغير ذلك.... من اجل حساب النسب، أو المؤشرات المستخدمة في عملية التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات بيانات لعدة سنوات، ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك التجاري.

¹وعد هادي عبد الحساني، ضحى علوان كاظم الجبوري، استخدام مؤشرات الأداء الحديثة في تحسين الأداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المركز الجامعي أفلو، أفلو، الجزائر، المجلد 02، العدد، 02، 2022، ص32

-**المرحلة الثانية:** مرحلة تحليل البيانات، والمعلومات الإحصائية، ودراساتها وبيان مدى دقتها وصالحيتها لحساب النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم الأداء البنكي.

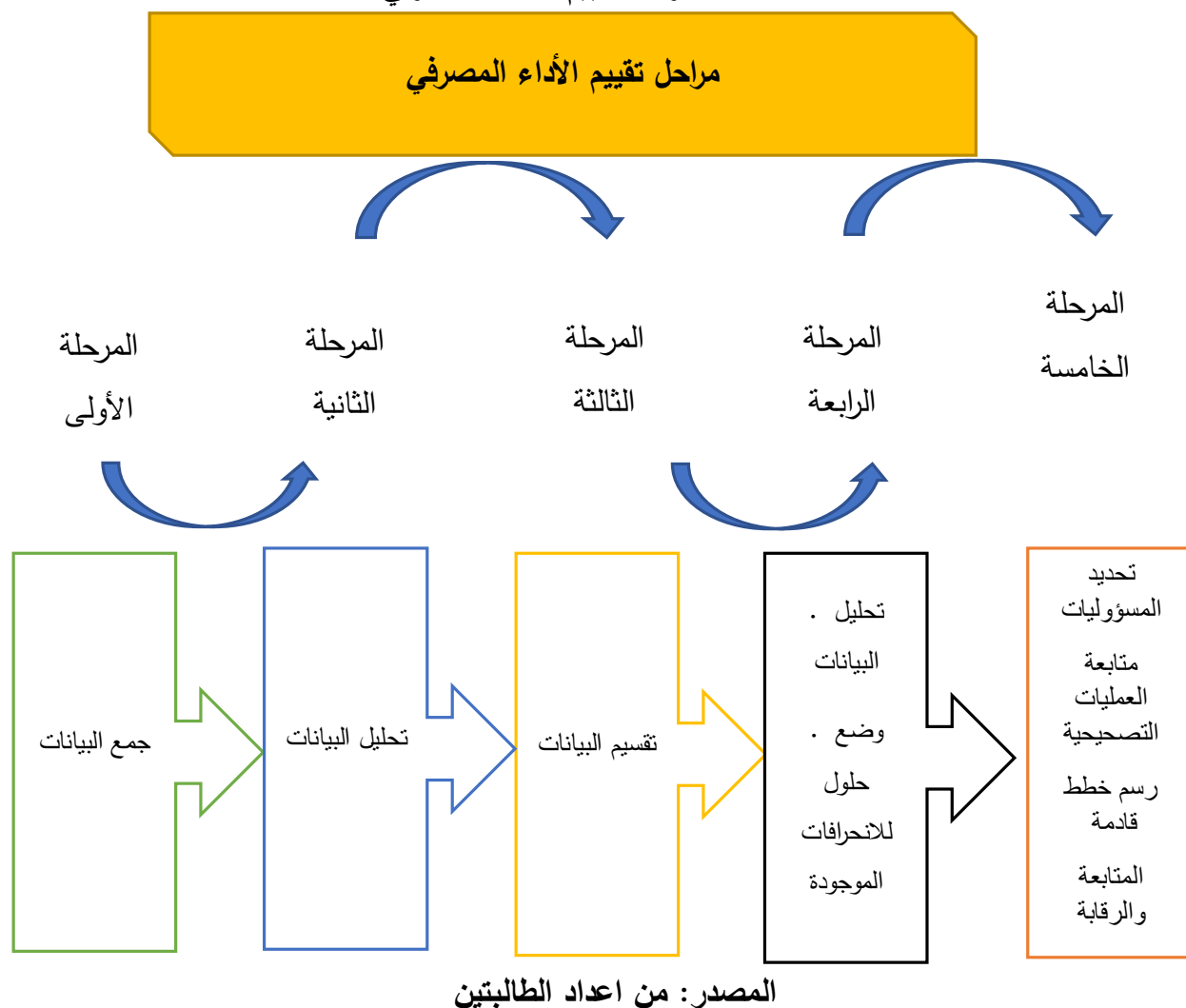
-**المرحلة الثالثة:** مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب، أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات، والعمليات التي يشتمل عليها الأداء البنكي.

-**المرحلة الرابعة:** مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح، أو الإخفاق الذي صاحب الأداء البنكي ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت إلى تلك الانحرافات، ووضع الحلول اللازمة لمعالجة تلك الانحرافات لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.

-**المرحلة الخامسة:** تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي حدثت في الخطة وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم، وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم وصياغة الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة¹.

¹خديجة سعدي، مرجع سبق ذكره، ص 15 ص 18 ص 19 ص 20

الشكل 1-1: مراحل تقييم الأداء المصرفي



المطلب الثاني: مؤشرات وقياس تحسين الأداء المصرفي

تعد البيانات المالية من أهم مصادر المعلومات التي يمكن استخدامها لقياس الأداء في المصارف إذ تقوم المصارف بأعداد هذه الكشوف على وفق شروط معينة منصوص عليها قانوناً.

تستعمل النسب المالية للتعبير عن المؤشرات المالية من خلال الاعتماد على البيانات الواردة في الكشوفات المالية. ولغرض التعرف على واقع الأداء المصرفي لابد من دراسة و تحليل المؤشرات التي تعبر عن هذا الأداء. وان هناك عدد كبير من المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء في المصارف منها مؤشرات الأداء المصرفي التقليدية ومؤشرات الأداء المصرفي الحديثة.

أولاً: مؤشرات الأداء المصرفي التقليدية

تمت العديد من مؤشرات الأداء المصرفية التقليدية والتي أغلبها مؤشرات مالية لقياس الأداء المصرفي، إذ أن الهدف الأساسي للمصرف التجاري هو تعظيم الأرباح.

نسبة العائد على الموجودات: Return On Assets Ratio

تقيس هذه النسبة صافي الدخل الذي يحصل عليه المساهمون في المصرف من استثمارهم لأموالهم ويعتمد الى حد كبير على مقدار الأرباح التي تتحقق من هذه الموجودات ويسمى هذا أيضا بالعائد على الاستثمار لأنه المقياس لربحية كافة استثمارات المصرف من القصيرة والطويلة الأجل وان ارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءة سياسات الإدارة الاستثمارية والتشغيلية.

نسبة العائد على حقوق الملكية: Return On Equity Ratio

تقيس هذه النسبة ما يحصل عليه المالكون من استثمارهم لاموالهم من نشاطات المصرف وارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءة إدارة المصرف وأيضا يدل على المخاطرة العالية الناجمة عن زيادة الرافعة المالية)درجة اعتماد المصرف على الاقتراض(وانخفاضها يشير الى اعتماد المصرف تمويلا منخفضا بالقروض.

نسبة العائد على الودائع: Return On Deposit Ratio

تقيس هذه النسبة مدى نجاح إدارة المصرف في توليد الأرباح من الودائع التي حصل عليها¹.

جدول 1-1: طرق قياس المؤشرات التقليدية

المؤشر	معدل المؤشر
العائد على الموجودات ROA	صافي الربح بعد الضريبة/اجمالي الموجودات*100
العائد على حقوق الملكية ROE	صافي الربح بعد الضريبة/حقوق الملكية*100
العائد على الودائع ROR	صافي الربح بعد الضريبة/اجمالي الودائع*100

المصدر : من اعداد الطالبتين

¹علاء فرحان طالب، ايمان شيخان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصرف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2011، ص 83

ثانياً: المؤشرات الحديثة لقياس وتحسين جودة الأداء المصرفي

تسعى المصارف التجارية بشكل منفرد والقطاع المصرفي ككل الى تحسين الأداء المصرفي وان الوصول اليه يتطلب استخدام معايير ومؤشرات عالمية تحدد نقاط الخلل في الأداء وتحسينه ومن المؤشرات الحديثة التي يمكن استخدامها في تحسين الأداء المصرفي تلك التي يمكن استنتاجها من معايير ذات الصلة بتكنولوجيا المعلومات والحوكمة المصرفية والمتماثلة بمعايير COBAIT5 ومعايير الجودة الشاملة ISO. اذ ان نجاح القطاع المصرفي في العصر الحديث يعتمد على الاستخدام الفعال والمبتكر لتقنية المعلومات مما يتطلب الاستثمار في تقنية المعلومات والاعمال التجارية وان اطار عمل COBIT5 يساعد المصارف في تحقيق أهدافها.

1.نسب الربحية: تعد الربحية العامل الموجه لأداء القطاع المصرفي، وهي عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي يحققها البنك والاستثمارات التي ساعدت في تحقيق هذه الأرباح وتعد الربحية هدفا للبنوك ومقياسا للحكم على كفاءتها سواء كان ذلك على مستوى البنك بشكل إجمالي أو على مستوى الأقسام بشكل جزئي.

1.1 نسبة العائد على الأصول ROA: يمكن هذا المؤشر من قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي تم امتالكها خلال هذه الفترة وهي نسبة تقيس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفا أمثل، أي يقيس كفاءة إدارة البنك في استخدام مجموعة أصوله ، ويعطى بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على الأصول} = \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

2.1 نسبة العائد على حقوق الملكية ROE: تعتبر هذه النسبة أحد أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم ربحية البنك ويقيس هذا المؤشر كفاءة إدارة البنك في استغلال أمواله المملوكة وقدرتها على توليد أرباح ويعكس هذا المؤشر ربحية كل دينار من الأموال الخاصة ويزيد عندما يزيد كل من العائد على الأصول والرافعة المالية أو مضاعف حقوق الملكية ويقاس وفقا للعلاقة التالية:

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{الدخل الصافي} / \text{الأموال الخاصة}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}}$$

3.1 نسبة منفعة الأصول: يدل هذا المؤشر على الاستغلال الأمثل للأصول أي إنتاجية الأصول ويقاس بالعلاقة التالية:

$$\text{منفعة الأصول} = \frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}}$$

1.4 نسبة مضاعف حق الملكية: يقوم هذا المؤشر بمقارنة الأصول مع حقوق الملكية، إذ يدل الارتفاع في مضاعف حق الملكية إلى ارتفاع التمويل بالديون بدرجة أكبر مقارنة بحقوق الملكية، يعمل هذا المضاعف على قياس الرفع المالي والربح والمخاطرة، فهو مقياس يعمل على ربط العائد على حقوق الملكية بالعائد على الأصول ويعطى وفق العلاقة التالية:

$$\text{مضاعف حق الملكية} = \text{إجمالي الأصول} / \text{إجمالي حقوق الملكية}$$

نسبة هامش الربح: وتعتبر هذه النسبة مقياساً لمقدار صافي الربح المحقق بعد الفوائد والضرائب عن كل دينار من الإيرادات وارتفاع هذه النسبة يشير إلى أن البنك حقق أكثر ربحية ويفسر ذلك بان لو سيطرة أفضل على المصروفات بالمقارنة مع البنوك المنافسة الأخرى ويحسب هامش الربح بالعلاقة التالية¹:

$$\text{نسبة هامش الربح} = \text{صافي الربح بعد الفوائد والضرائب} / \text{إجمالي الإيرادات}$$

ثالثاً: نماذج لقياس الأداء المصرفي

1. نموذج CAMELS:

1.1 مفهوم نموذج CAMES: بدأ استخدام نموذج CAMELS في بداية الثمانينات من قبل البنك الفيدرالي الأمريكي كأحد أدوات الانذار المبكر، وقد أظهرت نتائج استخدام النموذج تفوقاً في كشف أوجه الخلل بالبنوك وتحديد مدى سلامتها، ويمكن تعريف نموذج تقييم الأداء CAMELS كما يلي:

هو نموذج يستخدم لتوفير ملخص مناسب عن حالة البنك عن طريق تقييم كل عنصر من مكوناته "كفاية رأس المال، جودة الأصول، الإدارة، الأرباح، السيولة، حساسية البنك

لمخاطر السوق" أي التقييم العام لموضع المالي للبنك وتقييم مدى التزامه بالقوانين والسياسات التنظيمية.

يعتبر نموذج CAMELS لتقييم أداء المالي للبنوك، بحيث يستعمل النموذج مجموعة من المؤشرات المختصرة في

تسميته¹ CAMELS

¹شخشوخ لويظة، محفوظ مراد، دراسة تحليلية للأداء المالي لعينة من البنوك الجزائرية للفترة الممتدة من 2010 إلى 2021، مجلة الإبداع، المجلد 14 العدد:

حيث يتكون نموذج CAMELS من ستة مؤشرات هي كفاية رأس المال Adequacy Capital، وجودة الأصول Quality Asset، كفاءة الإدارة Management Efficiency، والأرباح Earnings، السيولة Liquidity، والحساسية لمخاطر السوق Sensitivity to market risk.

أ- كفاية رأس المال: Adequacy Capital

تعد كفاية رأس المال أحد أهم مؤشرات السلامة المالية لقطاع المصرفي لأنه يضمن قدرة هذا القطاع على استيعاب الخسائر النهائية الناتجة عن ظهور بعض المخاطر.

ب- جودة الأصول: Quality Assets

جودة الأصول هي عنصر هام يقيس قوة البنك ويرتبط ارتباطاً مباشراً بكفاية رأس المال لأنه في معظم الأوقات يتم تحديد المخاطرة من خلال انخفاض قيمة الأصول.

ج- جودة الإدارة: Quality Management

جودة الإدارة لا تعتمد فقط على الأداء المالي الحالي للبنك، بل أن الإدارة السليمة هي أهم الشروط المسبقة لقوة ونمو واستقرار أي مؤسسة مالية، هذا المؤشر يتكون من مجموعة كبيرة من المحاور مثل مستوى التعليم وخبرة الإدارة ومدى التزامها بالمعايير المحددة والقدرة على التخطيط والاستجابة للتغيرات، لذلك يكون هو الأصعب في القياس عند مقارنته بالآخرين.

د- الربحية: Earning

تعكس الربحية القوية الخاصة بالبنك مدى قدرته على دعم العمليات الحالية والمستقبلية بشكل أكثر إيجابية، وهذا يحدد القدرة على استيعاب الخسائر عن طريق بناء قاعدة رأس مال كافية، وتمويلها للتوسع ودفع أرباح كافية للمساهمين.

هـ- السيولة: Liquidity

هي قدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل وكذلك التزامات القروض، ويقصد بها في هذا المجال المصرفي القدرة على تحويل بنود الاستثمار إلى نقدية سائلة بسرعة ودون التعرض إلى خسائر.

و- الحساسية لمخاطر السوق: **risk market to Sensitivity**

تعكس الحساسية لمخاطر السوق الدرجة التي يمكن أن تؤثر بها التغيرات في أسعار الفائدة أو أسعار صرف العملات الأجنبية أو أسعار السلع أو أسعار الأسهم بشكل سلبي على أرباح المؤسسة المالية أو رأس المال الاقتصادي.

نموذج المضافة الاقتصادية: "EVA Economic Value Added"

باعتبار القيمة الاقتصادية مقياس لتقدير الربح المالي المتأني عن توظيف واستثمار لأموال فهي تتمثل في الفرق بين صافي الدخل بعد اقتطاع من إجمالي الدخل الضرائب وتكلفة راس المال الممتلك والمقترض، يعبر عن EVA في معادلة تالية:

$$EVA = \text{Adjusted NOPAT} - \text{Adjusted cost of capital}$$

Adjusted NOPAT: صافي الربح التشغيلي المعدل بعد الضرائب.

Adjusted cost of capital: التكلفة الكلية لراس المال المستثمر¹.

المطلب الثالث: تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المصرفي

في عالم يتغير بسرعة تشهد الصناعة المصرفية تطوراتها الى نتيجة التقدم التكنولوجي المستمر في هذا السياق اصبحت الخدمات المصرفية الالكترونية لا غنى عنها لتلبية احتياجات العملاء وتحسين الاداء المصرفي بشكل عام يعد تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء المصرفي موضوعا مهما يستحق التناول حيث يشهد العالم انتشارا واسعا لهذه الخدمات وتبنيها متزايدا لها من قبل البنوك والمؤسسة الماليه في هذا تقديم سنكتشف كيف تؤثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الاداء المصرفي وكيف تنترم في تحسين تجربه العملاء ورفع مستوى الكفاءه في القطاع المصرفي.

أولاً: أثر الجودة والتميز الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المصرفي

من الضروري والحتمي على البنك ان يقدم خدمتي بموجب مواصفات ومعايير مرسومه ومحدده لان هذه تمثل في الواقع مفاتيح الجوده في المنتجات والخدمات المصرفية الالكترونية تعرض من قبل البنوك وفق المواصفات متفق

¹ محمد عبد الفتاح العثماني، محمد عبد المقصود أحمد، سارة يوسف علي كاشف، دور مؤشرات CAMELS في تقييم الأداء المصرفي، المجلة العالمية للبحوث التجارية، العدد الأول، جانفي 2022، ص 363 ص 365 ص 366

عليها اما التميز وهو ثمن النجاح وليس جميع البنوك تتصلب بشكل متميز كجزء من طبيعه عملها بمعنى ان التمرين لكي يتحقق فانه يتطلب اعلى درجات التفاعل مع العملاء وجها لوجه حيث يدخل العميل البنك ويخرج منه وهو راضي كل الرضا عن الخدمات المصرفيه الالكترونيه تتفاوت الجوده وتميز الخدمات المصرفيه الالكترونيه على الاداء البنك في اربع مجالات اساسيه هي:

1التكاليف: ان مدخل الجودة يعتمد على تقليص التكاليف من خلال عملية التوقيت التدقيق بين الاوقات المتاحة لدى العاملين والاحتياجات المتوقعه للعملاء ثم تبسيط العمل وتقليل الاخطاء بينما مدخل التميز للخدمات المصرفيه الالكترونيه فانه نادرا ما يقلص تكاليف بل انه يزيد التكاليف فعلا لان الخدمه المتميزه تحمل تكلفه اضافه الى ان هذه التكلفه غالبا ما تزول عندما يستعيد البنك المتميز حصه اكبر في السوق لم يكن ليحصل عليها لو لم يكن متميزا.

2التميز في السوق: تؤكد جودة الخدمة المصرفية على الحاجة ألى أن يكون البنك أفضل من بنك آخر في مجالات الدقة والراحة والتوقيت الدقيق واللياقة، أما التميز يؤكد على تميز البنك عن غيره من خلال جعل العميل يشعر بأنه يتعامل بخصوصية مع البنك وان التميز يشعر العميل بأنه فعال سيدالسوق.

3تدريب العاملين برفع مستوى الخدمة المصرفية اللكترونية:

تحدد الجودة معايير يقاس بها تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية فعال إذ يتعلم العاملون ضرورة أداء واجباتهم بطرق وأساليب محددة، لضمان الوصول إلى المعايير العالية للخدمة المصرفية، وبدون حصول الأخطاء إن التميز فيجعل الموظف مسؤول عن إلغاء العملاء وبأقصى ما يستطيع "هدفنا إرضائكم" شعار ترفعه الكثير من البنوك وتنفيذه على أرض الواقع وتؤمن به هذه البنوك المتميزة.

4الاهتمام بملاحظات العميل من حيث إدخال التحسينات:

تؤكد الجودة على الترويج من خلال الكلمة المشجعة على التعامل والتأكيد على أن الموظف يعرف دقائق عمله، و نادرا ما يخفق في إرضاء العميل غير أن ذلك لم يعد كافيا إذا كان البنك ينشد التميز هنا يستهدف البنك تكوين صورة أمام العميل بان لا مثيل له في السوق من حيث تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، بحيث لا يمكن الاستغناء عنه والاستعانة بغيره من البنوك المنافسة وبوجه خاص في مجال تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية عالية المستوى، كل ذلك يشعر العميل بالخصوصية كما يؤكد التميز على تشجيع العميل على تقديم ملاحظاته حول الخدمة الالكترونية التي يحصل عليها من البنك، أنها تؤخذ في الاعتبار وتنعكس فعال في إحداث تحسين ملموس

وملاحظ في الخدمة المصرفية، يشعر بها العميل ويتق باستجابة البنك لملاحظاته وهكذا فإن التميز بين مسؤولية الموظف وبين تحقيق الرضا للعميل.

ثانياً: أثر الخدمة المصرفية الالكترونية على أداء البنوك:

إن الاعتماد على الخدمات المصرفية الالكترونية له أثر إيجابي يعود على البنوك ومزايا متعددة نذكر منها ما يلي:

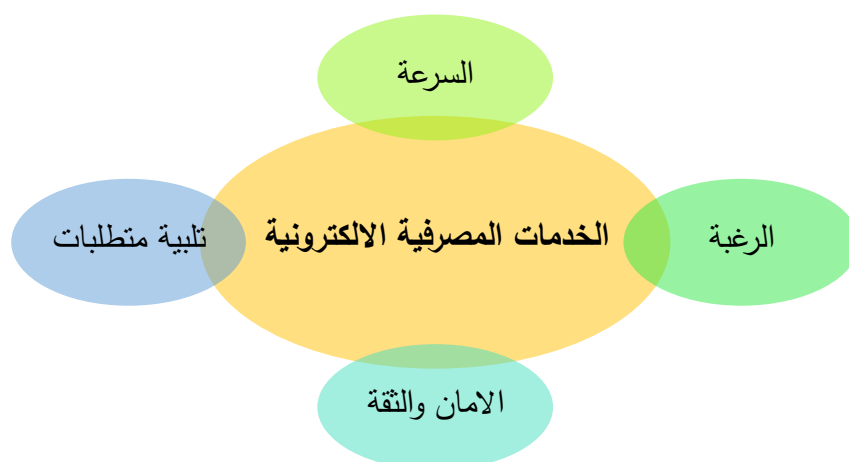
1-انقص في التكلفة: أدى الاعتماد على الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية إلى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك جراء بعض المعاملات البنكية المختلفة، دون الحاجة لانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة، لأن تكلفة إنشاء موقع البنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة، وعماله مدربه ومستندات وصيانة فممارسة البنك عبر الموقع للإنترنت مختلف المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقات مع العملاء وتخفيض التكلفة.

2 تحسين جوده الخدمات المصرفية الالكترونية:

يبحث المتعاملون مع البنك عن الجديد والموكب للتطورات المعاصرة لنا لذا نجد المصارف تعمل على دمج آليات الخدمة المصرفية الالكترونية وخاصة الآليات التي ساعدتها بدرجة كبيرة في تحسين خدماتها.

لأن أساس تحسين الخدمة هو إشباع الحاجات والتوقعات الظاهرة والضمنية للعميل وبالتالي الاستمرار في تحسين الخدمات يعتبر عنصر ضروري لكسب ثقة المتعاملين ومن ثم الحصول على تفوق في الأمد القصير والطويل.

الشكل 1-2: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لتحسين أداء البنوك



المصدر: من اعداد الطالبتين

فتح أسواق جديدة وتوسيع نطاق الخدمات:

تسمح آليات الخدمة المصرفية الإلكترونية إلى كسر كل الحواجز المكانية والزمانية، وبالتالي يستطيع البنك غزو الأسواق وهذا للحفاظ على عملائه وكذلك استهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية و الأجنبية، وهذا يقودنا إلى القول بأن ارتفاع درجة اعتماد المعاملات البنكية على الوسائل المتطورة له اثر ايجابي على فتح أسواق جديدة للبنوك لتوسيع نطاق المنتجات، والخدمات المقدمة للعملاء لتلبية مطالبهم واحتياجاتهم والتي تختلف عن عروض المنافسين مما يسمح للبنك التميز مقارنة بالمنافسين.

4 تعزيز العلاقة مع العملاء:

إن اعتماد المعاملات البنكية على الخدمة المصرفية الإلكترونية يسمح للمؤسسات المالية تعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة متاحة في جميع الأوقات، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في البنك والتي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام.

5 تحقيق مزايا جديدة ومختلفة:

كما الزبون لاحظ مجموعة من الميزات التي تحققها الخدمة المصرفية الإلكترونية ما لم تحققها الخدمات المصرفية التقليدية نذكر منها:

جدول 2-1: معايير اختلاف الخدمات المصرفية

نوع البنك معايير الاختلاف	الخدمات المصرفية التقليدية	الخدمات المصرفية الإلكترونية
تكلفة تسيير المعلومات مع العميل	عالية	منخفضة
جوده العالقة مع العميل	مخصصة	اتجاه أكثر تخصص
تكلفة الحصول على عملاء جدد	متوسطة	عالية
وفاء العملاء	عالية	عالية
عدد الموظفين	كبير	قليل
كفاءات الموظفين	ضرورية	ثانوية
إنتاجية الموظفين	متوسطة	عالية
إمكانية الالتحاق بالبنك	خلال أوقات العمل	24 سا / 24 سا
تكلفة المعاملات	عالية	منخفضة
المدة الالزمة للمعاملات	طويلة	قصيرة
التصال البشري	طويلة	منعدم

المصدر: بن عياد محمد سمير، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية ضرورة ام حتمية بالنسبة للمؤسسات الجزائرية، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية جامعة تلمسان، 2006، ص 10.

نلاحظ من خلال الجدول أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مزايا متعددة تميزه عن الخدمات التقليدية حيث تتمثل أهم العناصر المميزة في السرعة حيث نلاحظ أن الخدمة المصرفية الإلكترونية، تتميز بالسرعة القوية عكس التقليدية التي تتميز بالبطء في الإجراءات، كذلك من حيث التكلفة المنخفضة لأداء الخدمة البنكية عكس التقليدية. ثم نلاحظ من خلال الجدول مجموعة كبيرة من الفرق الجوارية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والتقليدية¹.

¹جديجة سعدي مرجع سبق ذكره ص 24 ص 28

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل تم الامام بمختلف الجوانب والمفاهيم الأساسية والجوهرية لموضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المصرفي، فهي جديدة النشوء وبشكل ملحوظ حققت تغيرا وتحولاً أسهم في تطوير العمل المصرفي للبنوك. إذ أن المؤسسات المالية انتهجت هذا الطريق للانقاص من أعباء الصيرفة التقليدية والتقليل من الضغط عليها وابدالها بتوجه جديد يجعل مجال عملها المصرفي أكثر توسعا وسهل التواصل بالنسبة للبنوك والعملاء على حد سواء. إذ أصبح التعامل بالتلامس شيء قديم ليحل محله الدفع الإلكتروني كالبطاقات الإلكترونية أو الهواتف الذكية و الأدوات غير التلامسية ، ليستمر هذا التأثير حتى على الأنظمة المتحكمة في هذا المجال الذي بدوره يأتثر في مدى فعالية أداء المصارف.

الجزائر من الدول التي تبنت فكرة العصرية في جهازها المصرفي فقد سعت جاهدة لتحسينه وتطويره وتعزيز الاستقرار المالي في البلاد. حيث قامت الحكومة الجزائرية بعدت إجراءات لضمان الشفافية والموثوقية، كتوسيع شبكة فروعها، تطوير نظم الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الانترنت وإصدار قوانين وتشريعات تدعم هذا التوجه.

البنك الوطني الجزائري اتخذ خطوة هو الاخر بإدراج المعاملات الإلكترونية في نظامه المصرفي. فما هو واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540؟ هذا ما سيتم الإجابة عنه في الفصل الثاني.

الفصل الثاني

واقع الخدمات المصرفية الالكترونية

لبنك الوطني الجزائري BNA

وكالة تيارت 540

تمهيد:

نتيجة للتطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي شهدتها العالم بصفة عامة والاقتصاد بصفة خاصة قامت المصارف الجزائرية بسعي الي العايش مع هذه التغيرات العالمية في ضل الانفتاح والعولمة وذلك بتطوير الخدمات الصيرفة الالكترونية التي تعتبر من اهم مظاهر العصرنة لأي جهاز مصرفي والذي يعكس مدي تطور المعاملات المالية وطرق معالجها هذا وقد عملت البنوك الجزائرية وعلى راسها البنك الوطني الجزائري علي تطويره.

حيث سنتطرق الي:

المبحث الأول: تقديم مؤسسة البنك الوطني الجزائري BNA

المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف BNA تيارت 540

المبحث الثالث: عرض اهم النتائج المتحصل عليها

المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وخدماته

المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري:

أولاً: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري

سنتطرق في هذا المبحث إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري، الذي يعتبر أحد أقدم البنوك في الجزائر وذلك من خلال التطرق إلى نشأة هذا البنك وتنظيمه إضافة إلى أهم الخدمات التي يقدمها من خلال وكالة تيارت.

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري والتشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها.

على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويمكن أيضا أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه.

و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بطول عام 1970 ، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة ،حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام و مجلس إدارة من مختلف الوزارات و يعمل و يعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الأجل و تمويل مختلف حاجيات الاستغلال و الاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة ،التجارة ،الزراعة ... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأي بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال.

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 وقانون 11-88 ل 21 جوان 1988 وقانون 177-88 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار ب و ج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفارة وحددت مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري.

في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية¹.

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

البنك الوطني الجزائري
Banque Nationale d'Algérie

قرض

شروط متميزة.
معالجة سريعة لملفات القروض.

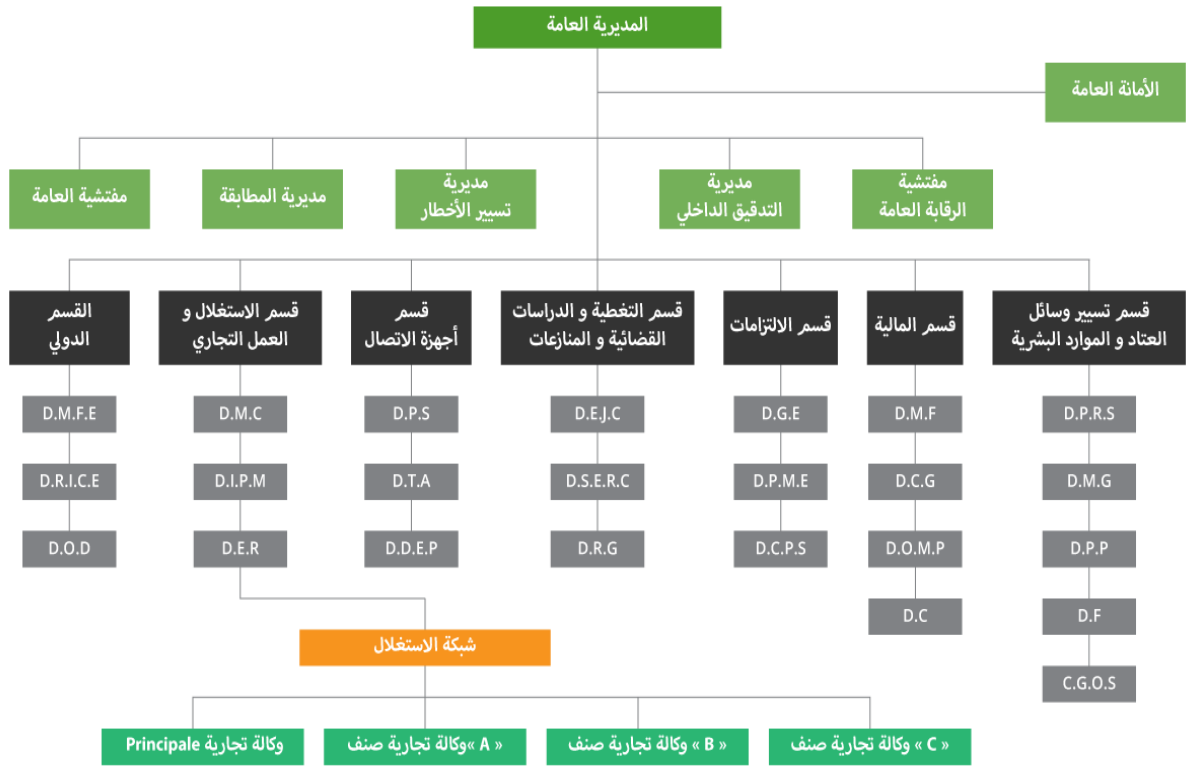
هر الصرف شراء / بيع: (12 ماي - 18 ماي) دولار أمريكي 140,62 / 132,53 - يورو 142,25 / 150,95 - جنيه إسترليني 165,32 / 175,43 - فرنك سويسري 145,77 / 154,75 سعر الصرف شراء / بيع: 2)

ثانيا: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري:

يتكون البنك المركزي الوطني الجزائري من عدة أقسام وفروع يمكن عرضها من خلال الهيكل التنظيمي التالي:

¹العربي أحلام، أنظمة الدفع الالكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، 2014، رسالة ماجستير، جامعة ابن خلدون، تيارت، ص 79

الشكل 1-2: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



الهيكل الملحقة بقسم الالتزامات

- DGE:** مديريةية المؤسسات الكبرى
- DPME:** مديريةية المؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- DCPS:** مديريةية القروض للأفراد و القروض الخاصة
- الهيكل الملحقة بقسم المالية**
- DC:** مديريةية المحاسبة
- DOMP:** مديريةية تنظيم المناهج و الإجراءات
- DCG:** مديريةية مراقبة التسيير
- DMF:** مديريةية السوق المالي
- الهيكل الملحقة بقسم تسير وسائل و العتاد و الموارد البشرية**
- DPRS:** مديريةية الموظفين و العلاقات الاجتماعية
- DMG:** مديريةية الوسائل العامة
- DPP:** مديريةية المحافظة على التراث
- DF:** مديريةية التكوين
- CGOS:** مركز تسيير الخدمات الاجتماعية

الهيكل التابعة للقسم الدولي

- DMFE:** مديريةية التحركات المالية مع الخارج
- DRICE:** مديريةية العلاقات الدولية و التجارة الخارجية
- DOD:** مديريةية العمليات المستندية
- الهيكل الملحقة بقسم الاستغلال و العمل التجاري**
- DER:** مديريةية تأطير الشبكات
- DMC:** مديريةية التسويق و الاتصال
- DIPM:** مديريةية وسائل الدفع و النقد
- الهيكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام**
- DDEP:** مديريةية تطوير الدراسات و المشاريع
- DTA:** مديريةية التكنولوجيات و الهندسة
- DPS:** مديريةية الإنتاج و الخدمات
- الهيكل الملحقة بقسم التغطية و الدراسات القانونية و المنازعات**
- DSERC:** مديريةية المتابعة و التغطية و تحصيل القروض
- DEJ.C:** مديريةية الدراسات القانونية و المنازعات
- DRG:** مديريةية تحصيل الامتيازات

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

المطلب الثاني: إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري إلى غاية 31 ديسمبر 2015

سنتعرف من خلال هذا المطلب على إحصائيات رسمية حول البنك الوطني الجزائري من خلال التطرق إلى النتائج المالية والتجارية لهذا المصرف إلى غاية 2015/12/31.

أولا: إحصائيات مهمة عن البنك الوطني الجزائري إلى غاية يومنا هذا بعض الأرقام والإحصائيات حول البنك الوطني الجزائري إلى غاية تاريخ 235 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني.

21 مديرية جمهورية للاستغلال

180 موزع آلي للأوراق النقدية DAB

100- شباك آلي للبنك GAB

- أكثر من 5000 موظف

- المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الإلكترونية EDI

543,772 - بطاقة بنكية

- حساب للزبائن 2,639,319

878,805 - زبون مشترك

8000 - جهاز دفع الكتروني

64 - منخرط في منصة الدفع الالكتروني

9 - وكالات مخصصة حصريا للصيرفة الاسلامية

32- وكالة رقمية

68- شباك اسلامي

137,228- عدد المنخرطين في خدمة الدفع بدون تلامس

النتائج المالية

-المنتج البنكي الصافي: 84,651 مليون دج.

-النتائج الإجمالي للاستغلال: 60,180 مليون دج

-نتائج الاستغلال: 56,986 مليون دج

-النتائج الصافي: 59,206 مليون دج

النتائج التجارية

-الميزانية الإجمالية: 641,639 مليون دج.

-إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 866,679 مليون دج

-وظائف الزبائن: 604,714 مليون دج.

-جاري القروض العقارية: 132,398 أكثر من مليون دج.

-جاري قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة/الصناعات الصغيرة والمتوسطة: 179,182 مليون دج¹.

¹الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، 13 ماي 2024، <http://www.bna.dz>

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

المطلب الثالث: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري:

سنستهل ألان موضوع دراسة الحالة في البداية بتناول تقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

أولاً: تقديم وكالة تيارت: تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:

جدول 1-2: توزيع موظفي وكالة تيارت

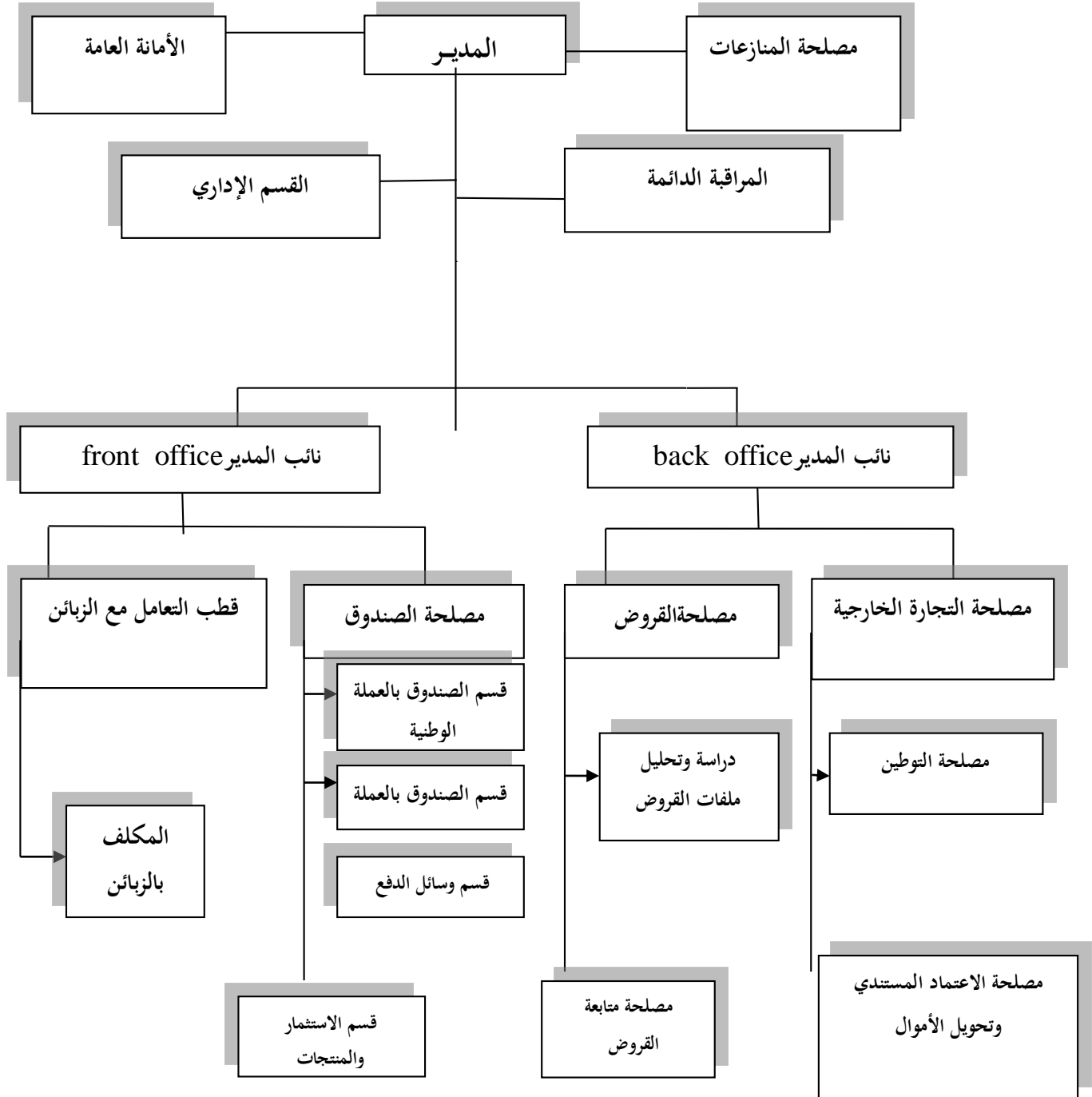
المدير	01	Agency director
المدير المساعد	02	Deputy director
مكلفون بالزيائن	03	Account Manager
رؤساء المصلحة	02	head of Service
رؤساء الأقسام	01	Section Head
مكلفون بالدراسة	06	study load
أمناء الصندوق	04	Cassirer
موظفي الشباك	02	Ticket office
عاملة النظافة	01	Housemaid
المجموع	22	Total

المصدر: نائب مدير وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

يذكر أنا وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيمًا إداريًا جديدًا بداية هذه السنة 2017، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبابيك (front Office) وتلك الخاصة بمنح القروض وعمليات التجارة الخارجية ((back office)، في ظل رغبة البنك عصرية خدماته وتحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضًا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتنوعة وذات جودة في أفضل الظروف.

الشكل 3-2: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: نائب المدير لوكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

3 الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزيائنه¹:

يقدم البنك الوطني الجزائري لزيائنه من أفراد مهنيين وحرفيين ومؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي:

1- الخدمات المقدمة للأفراد:

وتضم ما يلي :

- خدمات الودائع خدمات فتح حساب شيكي حساب بالعملة الصعبة وإصدار الشيكات.
- خدمات الإيداع، السحب ، الدفع والتحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.
- خدمات النقدية: وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB والتي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود بأي وقت (24 سا / 24سا) ، و7(أيام/ 7أيام) وذلك على مستوى كل موزعات الصراف الآلي المختلفة
- خدمات المساعدة: يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح والاستشارة لزيائنه عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم وذلك بتقديم حلول كيفية حسب حاجة كل زبون.
- خدمات الادخار والتوظيف: يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفتر الادخار وذلك لتسهيل عمليات سحب وإيداع النقود ، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- تمويل العقارات: يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات جديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي.
- تمويل السيارات: يقوم البنك الوطني الجزائري بتمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد خدمة كراء- صناديق

¹تم تلخيص خدمات البنك الوطني الجزائري بناء على المعلومات لمستفادة من: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

2- الخدمات المقدمة للمؤسسات:

وتتمثل في خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، وإصدار الشيكات.

-خدمات المساعدة: وتشمل إيداء النصح والاستشارة فيما يخص إنشاء، تطوير وتوسيع المؤسسات

-خدمات الادخار والتوظيف.

-التمويلات: وتضم

*تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق) تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة

البيع تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير

*تمويل الاستثمارات.

*التمويل من خلال الإمضاءهـن المناقصة، كفالات ضمان الأداء، ضمان الدفعة المقدمة

*تمويل السيارات: وتشمل تمويل السيارات النفعية.

-خدمات على مستوى دولي وتشمل:

*تنظيم تدفقات التجارة الخارجية الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم المستندي

للاستيراد التسليم المستندي لتصدير

*ضمانات دولية للاستيراد والتصدير.

ويواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك

التأمين على الحياة والممتلكات.

المبحث الثاني: الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف BNA تيارت 540

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية

عرفها الدكتور احمد سفر بانها تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الالكترونية في المنزل والمكتب وبواسطة الهاتف والهاتف الجوال والانترنت وغيرها من الركائز الالكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

كما عرف بعض الخدمات الالكترونية على انها اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالسحب او الدفع او بالائتمان او بالتحويل او بالتعامل في الأوراق المالية او غير ذلك من اعمال المصارف.

وقد ذهب البعض الي تعريف العمل المصرفي الالكتروني بالنظر الي الصورة التي يتم بها تنفيذ العملية بقوله ان العمليات المصرفية الالكترونية تتم بدون تواجد الفرقاء وبدون ان يكون هناك وجود لمستند أصلي موقع يدويا.

المطلب الثاني: تصنيف الخدمات المصرفية الالكترونية

-الخدمات المصرفية الإلكترونية

-الخدمات المصرفية عبر الهاتف المصرفي

أولاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية

1 الموزع الالي للأوراق: هو آلة اوتوماتيكية تسمح للعميل عن طريق بطاقة الكترونية بسحب مبلغ من المال دون الحاجة الي اللجوء للفرع

2 الشباك الالي للأوراق: هو أيضا اوتوماتيكي أكثر تعقيدا وتنوعا فبالإضافة الي خدمات السحب يقدم خدمات اخري كقبول الودائع عمليات التحويل من حساب الي حساب

3 البطاقات البنكية المقدمة من طرف BNA

البطاقة البيبنكية للبنك الوطني الجزائري، هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين، وحسب دخل حامل البطاقة:

البطاقة البيبنكية الذهبية



البطاقة البيبنكية الكلاسيكية



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

البطاقة البيبنكية هي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية التالية:

- السحب على جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة البنكية،
- الدفع الإلكتروني،
- الدفع الجوّاري على أجهزة الدفع الإلكتروني،
- الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

- باقة من الميزات الأخرى تجدونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية البطاقة البيبنكية مجانا وصالحة لمدة ثلاث سنوات،
- تسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب،
- وفرة أموالكم 24/24 ساعة و 7/7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية،
- وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة
- إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي،
- إشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

جدول 2-2: أسقف البطاقة البنكية للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقات البيبنكية الكلاسيكية	100.000 دج	100.000 دج	100.000 دج
البطاقات البيبنكية الذهبية	150.000 دج	150.000 دج	150.000 دج

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

1بطاقة مسبقة الدفع : البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد). ويمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله.

حيث تسمح لكم بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البيبنكية الكلاسيكية أو الذهبية: السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية،

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

- الدفع الإلكتروني،
- الدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني،
- الاطلاع على رصيد الحساب عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية التابعة للبنك الوطني الجزائري)،
- الدفع على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،
- التحويلات على الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،
- باقة من الميزات الأخرى تجودونها متاحة على أجهزة الصراف الآلي الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية.

جدول 3-2: أسقف البطاقة البنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
البطاقة البنكية مسبقة الدفع	100.000,00 دج	80.000,00 دج	80.000,00 دج

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

بطاقة النخبة: بطاقة النخبة هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك .

وتأتي في شكلين:

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد،
- بطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات،



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

- تسمح لكم بإجراء عمليات السحب والدفع الجوّاري والدفع عبر الإنترنت وكذا التحويل والتحويل،
- كما تتوفر على وظائف أخرى عبر الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية
- تقدم بطاقة النخبة أيضًا باقة من الخدمات الإضافية التي تتمثل في المساعدة الصحية، خدمات الاستقبال، الإرشاد والمساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية كلها.

المزايا

- رأس مال حتى مليون دينار،
 - المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل،
 - ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى،
 - كما تقدم بطاقة النخبة ولوجًا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة:
1. إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب،
 2. إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي.

جدول 5-2: أسقف بطاقة النخبة

السقف حسب مبلغ عملية الدفع	سقف الدفع اليومي	سقف السحب اليومي	نوع البطاقة
500.000,00 دج	500.000,00 دج	200.000,00 دج	بطاقة النخبة

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

3. بطاقة التوفير : بطاقة التوفير هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير :

- حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة،
- حساب التوفير "مستقبلي" للقصر بفائدة أو بدون فائدة،
- حساب التوفير ذو عائد تصاعدي.

بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة



بطاقة التوفير بفائدة



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

تتيح لكم توفير أموالكم في أي وقت وأينما كنتم 24/24 ساعة و 7/7 أيام، عبر شبكة أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية، كما تسمح لكم بالاطلاع على رصيد حساب التوفير الخاص بكم في أي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

المزايا:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري،
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت،
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

4. بطاقة فيزا : VISA

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري هي بطاقة سحب ودفعة دولية، تتيح لكم القيام بما يلي:



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

1- المعاملات عبر أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الخاصة ببطاقة فيزا) :

- السحب النقدي،
- الاطلاع على الرصيد،
- تغيير رقم التعريف الشخصي code PIN.

2- معاملات الدفع على أجهزة الدفع الإلكتروني الخاصة ببطاقة فيزا بالخارج،

3- عمليات الدفع عبر الإنترنت 24/24 ساعة و 7/7 أيام.

الأهلية

بطاقة فيزا للبنك الوطني الجزائري موجهة لجميع زبائن البنك من الأفراد الذين لديهم حساب بالعملة الصعبة (يورو)، بالإضافة إلى حساب الشيك بالدينار مفتوح على مستوى نفس الوكالة البنكية.

الشروط

- رصيد دائم متوفر في حساب الشيك بالدينار لا يقل عن ثمانية آلاف دينار (8000.00 دج)،
 - رصيد دائم متاح في حساب العملة الصعبة لا يقل عن مائة (100) يورو،
 - عدم وجود معارضة على الحساب البنكي.
- +ابقوا على اتصال مستمر بحساب العملة الخاص بكم، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، من خلال الاشتراك في منصة الخدمات البنكية الإلكترونية
- بعض الاحصائيات عن بطاقة CIB :

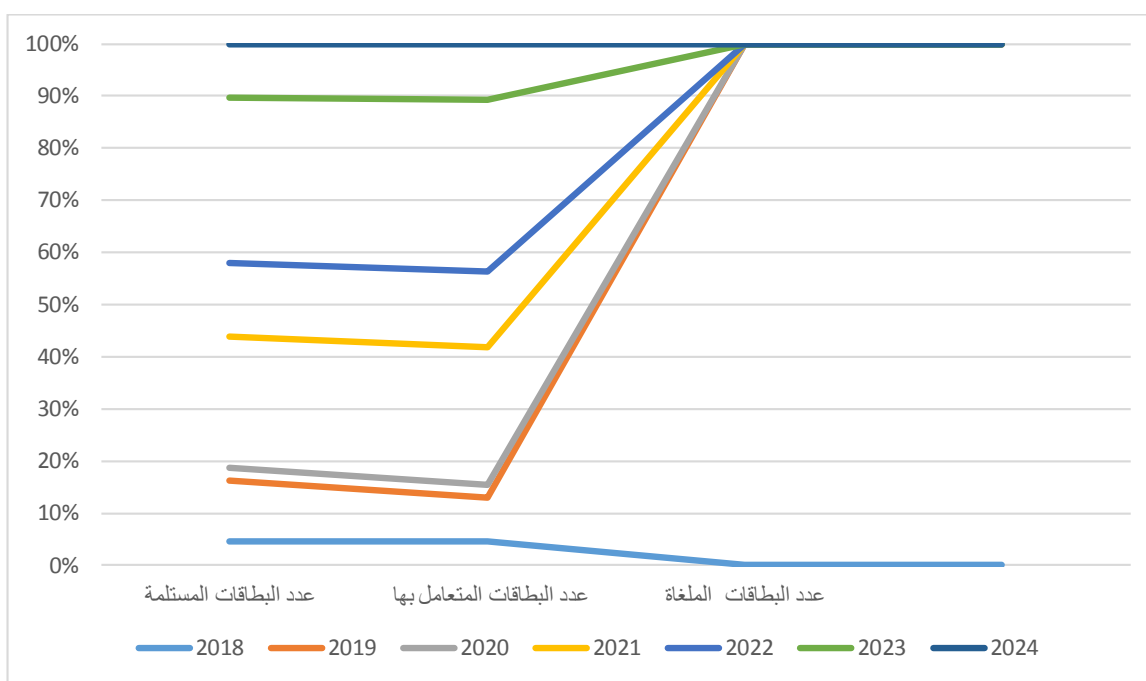
الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

جدول 6-2: توزيع البطاقات البنكية بوكالة تيارت 540

2024	2023	2022	2021	2020	2019	2018	
460	1404	623	1122	108	518	200	عدد البطاقات المستلمة
460	1404	623	1122	108	354	200	عدد البطاقات المتعامل بها
	0	0	0	0	164	0	عدد البطاقات الملغاة

موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

الشكل 4-2 توزيع البطاقات البنكية بوكالة تيارت 540



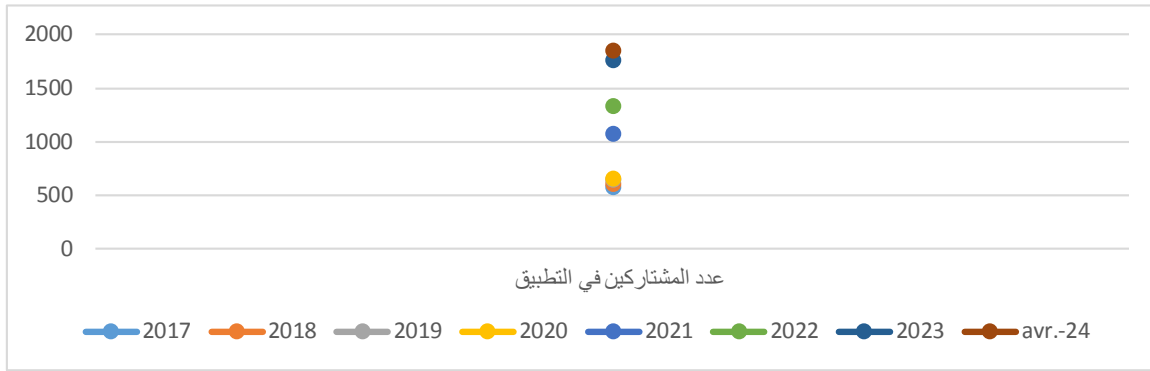
المصدر موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

الجدول 2-7 عدد المشتركين في E-banking

	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	avr.-24
عدد المشتركين في E Banking	581	611	646	661	1074	1339	1765	1855

المصدر موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

الشكل 2-5 عدد المشتركين في E-banking



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

جهاز الدفع الالكتروني: TPE

- جهاز الدفع الإلكتروني مُتاح مجاناً لزيائن البنك الوطني الجزائري من التجار، المؤسسات وكبار المفوترين لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم.
- كما يتيح جهاز الدفع الالكتروني أيضاً تقديم طريقة بديلة للزيائن لدفع ثمن مشترياتهم / فواتيرهم دون الحاجة إلى التعامل نقدياً:
- تسوية العمليات عن طريق بطاقة CIB البيبنكية،
- تأمين العمليات من خلال تجنبّ التلاعب بالأموال،
- معالجة سريعة للعمليات وتوفير الوقت،
- سهولة الاستخدام

الفصل الثاني واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540

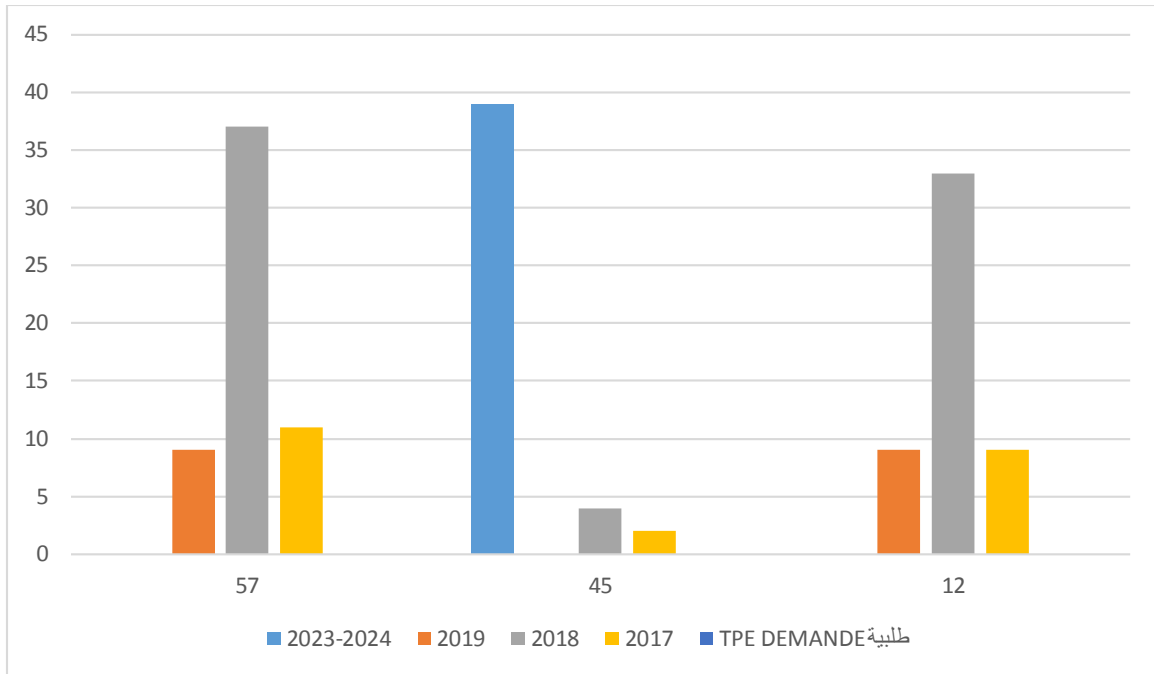
بعض الاحصائيات حول جهاز الدفع الالكتروني

SITUATION TPE الجدول 2-8 احصائيات أجهزة الدفع الالكتروني

TPE DEMANDE طلبية	2017	2018	2019	2023-2024	المجموع
TPE INSTALE موزعة	11	37	9		57
TPE NON ENCORE LIVRER PAR DIPM	2	4	0	39	45
TPE DEMANDE طلبية	9	33	9		12

المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

الشكل 2-5 احصائيات اجهزة الدفع الالكتروني



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت www.bna.dz

5 خدمة احتياطي:

خدمة احتياطي" هي خدمة مخصصة لدافعي الضرائب والزبائن المهنيين للبنك الوطني الجزائري وأصحاب المؤسسات، حيث تتيح لهم دفع الرسوم الضريبية من خلال طرق الدفع المختلفة عبر الإنترنت.

يتم تسويق خدمة "احتياطي" على شكل حزمة مكونة من منتجات وخدمات مصرفية تهدف إلى تبسيط عملية الدفع الإلكتروني للالتزامات الضريبية:

- حساب فرعي "احتياطي" ملحق بالحساب الرئيسي للزبون،
- بطاقة الأعمال "الضرائب"، مدعومة بالحساب الفرعي "احتياطي"، مصممة خصيصاً لدفع الإتاوات الضريبية إلكترونياً على منصة "مساهمتك" التابعة للمديرية العامة للضرائب.
- الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية Pack EDI أو Pack Net أو Pack Net+، وفقاً لاحتياجات الزبائن، مما يسمح لهم بإجراء الدفع الهاتفي للضرائب عن طريق تحويل EDI على منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري.
- يتم دفع الرسوم الضريبية عبر خدمة "احتياطي" على النحو التالي:
من خلال إجراء الدفع عبر الأنترنت (الدفع الإلكتروني) عبر بطاقة الأعمال "الضرائب" على منصة المديرية العامة للضرائب "مساهمتك". أو
- من خلال إجراء تحويل EDI على منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الوطني الجزائري (خدمة الدفع الإلكتروني للرسوم الضريبية).

ثانياً: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المصرفي phone Bank

الخدمات المصرفية الإلكترونية + E banking Bna. Net

تتيح منصة الخدمات الإلكترونية للمشاركين البقاء على اتصال دائم بحساباتهم المصرفية كما يمكن الوصول الي الخدمة على مدار 24س/ 24س و 7/7 أيام عبر الموقع الإلكتروني BNA e-banking. customer ds: http

او تحميل تطبيق BN tic مجانا على Play store و App store+

وظائفه:

-الاطلاع على الأرصدة وتاريخ ارصدة الحسابات لمدة 23شهر

-الاطلاع على حركات معاملات الحساب

-البحث على المعاملات المنجزة في الحساب

-تحميل كشوفات الحساب واصدارها على مدار السنة

-اصدار كشوفات الهوية البنكية

-الاطلاع على البطاقات وعمليات النقد

إضافة الي:

التحويل من حساب الي حساب لنفس الزبون

-التحويل الي المستفيدين المواطنين على مستوي وكالات البنك الوطني الجزائري

-تحويلات اخري EDI

-الاقتطاع المباشر من حسابات زبائن البنك والبنوك الأخرى

-خدمات E. TRADE BNA

الدفع الالكتروني رسائل الرقم السري المتغير e ;payment

خدمات الدفع الالكتروني تسمح بالتسديد عبر الانترنت مشترياتكم وفواتيركم على مواقع الانترنت التي تقبل وسيلة

الدفع هذه

مزاييا:

- دفع ثمن المشتريات او الفواتير حيثما كنتم وايضا وجدتم 24س
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الضرائب ببضع نقرات دون الحاجة الي التنقل
- عمليات مؤمنة بواسطة خدمات بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي
- خدمة مجانية وبدون عمولة للدفع عبر الانترنت
- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح مشتري عبر الواب

خدمة الدفع بدون تلامس للبنك الوطني الجزائري wimpay BNA

هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير مسح رمز الاستجابة السريعة يمكن تحميلها مجانا على الهواتف الذكية عبر Play store وApp store

وظائفها:

- تسيير الميزانية
 - اجراء عمليات الدفع عن طريق رمز الاستجابة السريعة QR CODE
 - اجراء عمليات التحويل لمستخدمي WI MPAY.BNA
- ### الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت
- تسمح لكم بفتح حساب مصرفي عبر الانترنت مسبقا وتحديد موعد لدي وكالة البنك الوطني الجزائري لانهاء فتح الحساب

مزاياها:

-اجراء فتح رقمه وامنة

-خدمة مجانية متاحة 24س 24 س

-تحديد موعد مع المكلف بالزبائن

-طلب التمويل عن بعد demander de finance on Ling

تسمح لكم بطلب التمويل الخاص بكم مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب لإنهاء معاملات طلب التمويل

-توفير الوقت عن طريق الحد من التنقل الي الوكالة.

خلاصة الفصل:

من خلال ماسبق يظهر أن الصيرفة الالكترونية تلعب دورا حاسما في تطوير وتحسين المنظومة المصرفية الجزائرية، وهي مفتاح لتعزيز الكفاءة والفاعلية في العمليات المصرفية وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل بحيث تم اختيار البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت كدراسة حالة لمعرفة أهم الخدمات المصرفية الالكترونية المستخدمة فيه.

بينت الدراسة أن البنك قد اعتمد بشكل واسع على التقنيات الالكترونية في خدماته المصرفية من خلال تحسين كفاءة العمليات وتقليل الوقت والجهد المستغرقين في إجراء المعاملات المصرفية، كما تم تعزيز سهولة الوصول للخدمات المصرفية و توفيرها عبر القنوات الإلكترونية مثل الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونية.

بتبني البنك الوطني الجزائري فكرة العمل الالكتروني في معملاته وخدماته التي يقدمها تغير مستوى الخدمة والأداء بتوفيره خيارات واسعة من الخدمات المصرفية الالكترونية، كالبطاقات الالكترونية، التمويل عن بعد، الدفع بدون تلامس وغيرها من الخدمات ماسهل تلبية احتياجات العملاء. ما يدل هذا أيضا أن البنك يشهد تقدما ملحوظا وتحسنا كبيرا ومع ذلك تظل هناك بعض التحديات التي يجب التغلب عليها.

خاتمة

خاتمة:

خاصة في عالم تغمر فيه لغة المعرفة والتقدم التكنولوجي هو القوة الدافعة الرئيسية في جميع جوانب الحياة.

الجانب الاقتصادي ، لأن أساسها يقوم على البنوك والمؤسسات المالية التي تقدم خدمات مصرفية متنوعة أدى الاتجاه نحو العولمة إلى ظهور آلية مصرفية حديثة تسمى الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وهو ما تسعى إليه هذه البنوك والمؤسسات. التمويل لتطبيقه ونشره ، حيث أنه يلعب دورا مهما في تحسين كفاءة وجودة العمليات المصرفية وتقديم أفضل الخدمات للعملاء من أي مكان وفي أي وقت.

في خضم هذا الاتجاه العالمي نحو التحديث ، شهدت الجزائر تطورات مهمة في الخدمات المصرفية ومن خلال توفير آلية وتكنولوجيا تقديمها ، وهي طريقة تسمح بتحقيق نوع من التميز في الأخير خلال اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية التي اجتازت العديد من المعالم التاريخية ، كان أبرزها انضمام الجزائر إلى نظام سويفت لتحويل الأموال بدأ إدخال وانتشار الإنترنت في عام 1991 ، وتأسست شركة ساتيم في عام 1994.

تعميم النقد الإلكتروني في البنوك الجزائرية عام 1995 والبدء في إدخال أجهزة السحب الآلي في العام

تفعيل نظام الدفع الإلكتروني بين البنوك في عامي 1997 و 2002 ، أصدرت السلطات الجزائرية عدة

التشريعات والتشريعات لدعم هذا الاتجاه ، وكان أبرزها إصدار أمر إلزامي من وزارة المالية لإجبار تداول أجهزة تب لمدة 1 سنة.

2020.

كما تحاول الجزائر تقديم وتأكيد برامج جديدة تتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية كل ذلك حسب الإنترنت والبطاقات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي وأنظمة الدفع الإلكترونية

المختلفة هذا جهد للوصول إلى الاقتصاد الوطني والقطاع المصرفي ، بما يتماشى مع التطور المعروف في العالم الحديث ما وصلت إليه اقتصادات الدول المتقدمة.

مما سبق نستنتج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تلعب دورا مهما في تحسين النظام المصرفي وهذا من خلال دراستنا لحالات البنك الوطني الجزائري، نظهر لنا مؤسسة تيارت مجموعة من التطبيقات المصرفية للبنوك كيف انعكس هذا التطبيق في آلية عمل البنوك من خلال زيادة المعاملات المصرفية وهذا يدل على ظهور علامات واعدة لزيادة الوعي والثقافة الإلكترونية بين العملاء التي تدفعهم إلى استخدام هذه تقنية فعالة.

اختبار الفرضيات:

من خلال الدراسة يمكن الحكم على صحة الفرضيات التي قمنا بطرحها

الفرضية الأولى: التي تنص على أن الأداء المصرفي هو مقياس لفاعلية وكفاءة عمل البنوك والمؤسسات المالية بتحقيق أهدافها بشكل فعال وبالتالي تحقيق العوائد المرجوة للمساهمين، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.

الفرضية الثانية: التي تنص على الأعمال المصرفية في الجزائر تتميز بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ، لكن التطور التكنولوجي في مجال الإعلام والاتصالات أدى إلى تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبالتالي الفرضية الثانية خاطئة لأن الجزائر لم تصل إلى ذلك الحد من التطور في خدماتها.

الفرضية الثالثة: الفرضية الثالثة صحيحة حيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤثر على أداء البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540 .

النتائج:

بعد عرض جوانب الموضوع تم التوصل الى:

- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الى انخفاض محسوس في استخدام وسائل الدفع التقليدية؛
- تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية من بطاقات، شيكات، نقود إلكترونية إضافة إلى الصرافات الآلية، الهواتف المصرفية والأنترنت المصرفية أكثر التقنيات انتشارا واعتمادا في العالم نظرا لما توفره من اختصار في الوقت، الجهد والتكلفة؛
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فنية فالا يمكن الحكم عليها بالفشل أو بالنجاح؛
- لا تزال البنية التحتية في الجزائر تعرف تأخر ملحوظا خاصة في مجال الأنترنت؛

الاقتراحات والتوصيات:

- العمل على تحسين وتنويع الخدمات المقدمة من طرف البنك وإبتكار منتجات مصرفية لزيادة القدرة التنافسية لها؛
- نشر الثقافة الإلكترونية في المجتمع الج ازري وتحفيزها؛
- القيام بحملات تحسيسية للعملاء بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها.

افاق البحث:

من خلال ما تم التطرق إليه في هذه الدراسة حاولنا جمع أكبر قدر من المعلومات النظرية ومحاولة الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع إلى أنه تبين لنا أنه يوجد آفاق أخرى نحتاج الى التعمق فيها منها:

- تقييم مدى انتشار واستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى مختلف فئات العملاء في الجزائر؛
- تحليل التطورات التكنولوجية التي تؤثر على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر؛

قائمة المصادر

والمراجع

المصادر والمراجع

الكتب باللغة العربية:

1 وديع طوروس، المدخل الى الاقتصاد النقدي، الطبعة الأولى، لبنان، 2011.

2 زهير بشنق، الخدمات المالية المصرفية الالكترونية، بيروت لبنان، 2006.

3 وائل الدبيسي، دليل العمليات الالكترونية في القطاع المصرفي، الطبعة الثانية، بيروت، 2010

4 مجيد جعفر الكرخي، مؤشرات الأداء الرئيسية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر، عمان الأردن، 2015.

5 علاء فرحان طالب، ايمان شيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصرف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان الأردن 2011.

الرسائل والأطروحات:

6 خديجة سعدي، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي بن مهدي، أم البواقي، 2021.

7 عبد النبي وئام، بوقرن رميساء، تحسين وتسيير الخدمات المالية لعملاء البنوك الجزائرية باستحداث نموذج لموقع الكتروني، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تسويق الخدمات، جامعة قالمة 8 ماي 1945، 2023.

8 بن عوالي عبير، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر الملحقة الجامعية قصر الشلالة تيارت 2022.

9 جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متلبات نيل شهادة الماستر، علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022.

10 العربي أحلام، أنظمة الدفع الالكترونية ودورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، 2014، رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، تيارت.

المجلات:

11 وعد هادي عبد الحساني، ضحى علوان كاظم الجبوري، استخدام مؤشرات الأداء الحديثة في تحسين الأداء المصرفي مقارنة مع المؤشرات التقليدية، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المركز الجامعي أفلو، أفلو، الجزائر، المجلد 02، العدد ، 02، 2022.

12 شخشوخ لويزة، محفوظ مراد، دراسة تحليلية للأداء المالي لعينة من البنوك الجزائرية للفترة الممتدة من 2010 إلى 2021، مجلة الإبداع، المجلد 14/ العدد: 01 2014.

13 محمد عبد الفتاح العشماوي، محمد عبد المقصود أحمد، سارة يوسف علي كاشف، دور مؤشرات CAMELS في تقييم الأداء المصرفي، المجلة العالمية للبحوث التجارية، العدد الأول، جانفي 2022.
المواقع الالكترونية:

14 الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، 13 ماي 2024، <http://www.bna.dz>
الأوامر و التشريعات:

15 الأمر رقم 11/03 المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد والقرض، معدل ومتمم حسب آخر تعديل له بالقانون رقم 10 -17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 المتعلق بالنقد والقرض، ،الجريدة الرسمية العدد 52 المؤرخة في 03 أوت 2003 .

16 القوانين 01-88 و03-88 و04-88 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل28 سبتمبر 1988 والقانون التجاري.

الملاحق

سعر الصرف شراء / بيع: (2) 145,77/154,75 فرنك سويسري - 165,32/175,43 جنيه إسترليني - 142,25/150,95 يورو - 140,62 /132,53 دولار أمريكي (12 ماي - 18 ماي) - 140,62 /132,53 دولار أمريكي (12 ماي - 18 ماي)



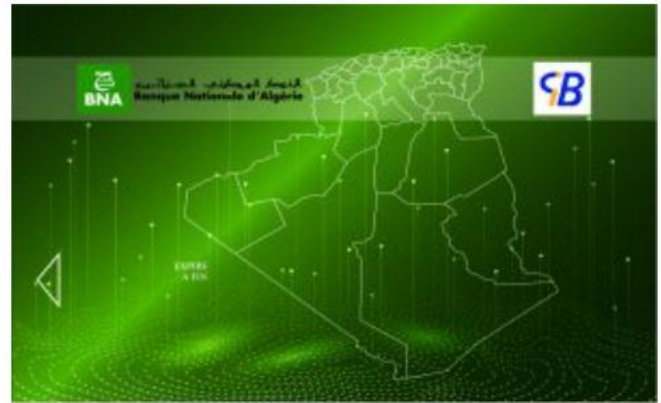
البنك الوطني الجزائري
BNA Banque Nationale d'Algérie

قرض

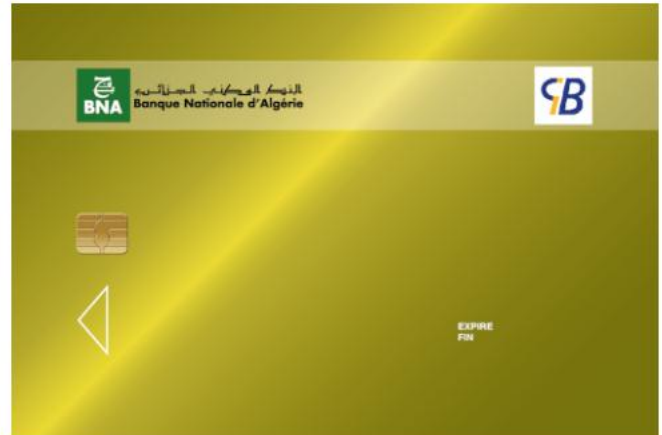
- شروط متميزة.
- معالجة سريعة لملفات القروض.



البطاقة البنكية الكلاسيكية



البطاقة البيبنكية الذهبية



بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة



بطاقة التوفير بفائدة



