

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة تخرج مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية البنوك و التأمينات

بعنوان:

أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية  
ودورها في تعزيز أداء القطاع المصرفي  
دراسة حالة بنك BNA - وكالة تيارت 540 -

الأستاذ المشرف:

د. بلعيد شكيب

من إعداد:

- بورعدة إيمان

- حمادية نعيمة

لجنة المناقشة

أعضاء اللجنة	الرتبة	الصفة
د. أيت ميمون كريمة	أستاذ محاضر (ب)	رئيسا
د. بلعيد شكيب	أستاذ محاضر (ب)	مشرفا مقرا
د. عدة لويذة	أستاذ محاضر (ب)	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2025/2024

# الشكر

الحمد لله والشكر لله والصلاة والسلام

على رسول الله

أتقدم بجزيل الشكر والعرفان  
إلى الدكتور الفاضل "بلعيد شكيب"  
على قبوله الإشراف على هذا العمل  
وعلى توجيهاته ومساعدته القيمة

موصول كل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كل أساتذتنا الكرام الذين أشرفوا علينا  
خلال مسارنا الدراسي و كل من ساهم من قريب أو بعيد في  
إنجاز هذا العمل ولو بالكلمة الطيبة

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع

إلى الوالدين الكريمين

أطال الله في عمرهما

إلى إخوتي وأخواتي

إلى كل أفراد العائلة

إلى كل الصديقات

إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ولو

بالكلمة الطيبة

إيمان

# إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع  
إلى الوالدين الكريمين أطال الله في عمرهما  
إلى إخوتي وأخواتي  
إلى كل صديقاتي  
إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ولو  
بالكلمة الطيبة

نعيمه

البسمة	
شكر	
الإهداء	
مقدمة	أ

## الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكية

المبحث الأول: مفهوم الخدمات المصرفية	10
المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية وأهميتها	10
المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية	11
المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفية	14
المبحث الثاني: الأسس النظرية لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية	17
المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية	17
المطلب الثاني: تعريف وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية	17
المطلب الثالث: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية	23
المبحث الثالث: أساسيات حول الأداء المصرفي في القطاع المصرفي	25
المطلب الأول: تعريف الأداء المصرفي وتقييم الأداء المصرفي	25
المطلب الثاني: العوامل التي أدت إلى دمج الخدمات المصرفية الإلكترونية في نشاط القطاع المصرفي	25
المطلب الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي	27
الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي لدى بنك BNA - وكالة تيارت 540-	

المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وخدماته	34
المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك والهيكل التنظيمي المركزي واحصائيات للبنك الوطني الجزائري	34
المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري والهيكل التنظيمي للوكالة وخدماتها	39

المطلب الثالث: مهام ووظائف وشرح هياكل بنك BNA وكالة تيارت	42
المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها وكالة تيارت 540 لزيائنه	44
المطلب الأول: منتجات التي يقدمها البنك للأفراد، مهنيين والمؤسسات	44
المطلب الثاني: المنتجات الإلكترونية للصيرفة الإسلامية	51
المطلب الثالث: باقات خدمات بنك الوطني الجزائري	55
المبحث الثالث: أثر خدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت -540-	58
المطلب الأول: تطور أرقام وإحصائيات خاصة بتطور عدد الزبائن وعدد المعاملات البنكية الخاصة ب	
3 سنوات (2022.2023.2024)	58
المطلب الثاني: الصيرفة الإسلامية والمقاصة الإلكترونية ونظام سويقت	65
المطلب الثالث: عرض نتائج وآثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت	
540	66
خاتمة	72
قائمة المصادر والمراجع	76
الملاحق	79

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	خصائص الخدمات المصرفية	1-1
24	يوضح عوامل نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية	2-1
30	يوضح اعتماد المصارف على الخدمات الالكترونية	3-1
36	الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري	1-2
41	هيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري	2-2
59	أعمدة بيانية تمثل تطور اشتراكات عدد الزبائن في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540	3-2
61	أعمدة تكرارية توضح تطورات عدد الاشتراكات في تطبيق البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-	4-2
62	صورة جهاز TPE خاص بالبنك الوطني الجزائري BNA	5-2
63	أعمدة بيانية تمثل تطور عدد أجهزة TPE في BNA -وكالة تيارت 540-	6-2
64	أعمدة بيانية تمثل تطور عدد بطاقات CIB	7-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
37	شرح أقسام المصالح والهياكل الخاصة بالبنك الوطني الجزائري BNA	1-2
40	توزيع موظفي بنك BNA -وكالة تيارت 540-	2-2
58	تطور اشتراكات عدد الزبائن في البنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت 540-	2-3
61	يوضح تطورات عدد الاشتراكات في تطبيق البنك الوطني الجزائري	4-2
63	يمثل تطور عدد أجهزة TPE في BNA وكالة تيارت 540	5-2
64	يمثل تطور بطاقات CIB	6-2



# مقدمة

شهد القطاع المصرفي في العقود الأخيرة تحولات جذرية بفعل التطورات التكنولوجية المتسارعة، التي أحدثت نقلة نوعية في كيفية تقديم الخدمات المصرفية. فقد أصبح الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية ضرورة ملحة لمواكبة متطلبات العصر الرقمي، حيث توفر هذه الخدمات وسيلة فعالة لتسهيل العمليات المصرفية، وتقليل الوقت والتكاليف، وزيادة رضا العملاء. وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز الابتكارات التي ساهمت في تطوير أداء البنوك وتعزيز تنافسيتها في السوق المالية.

تتمثل أهمية هذه الخدمات في قدرتها على توفير مجموعة واسعة من العمليات المصرفية عبر الإنترنت مثل التحويلات المالية، دفع الفواتير، إدارة الحسابات، والحصول على القروض، دون الحاجة إلى التوجه الفعلي إلى الفروع البنكية. وهذا ما يعكس الدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدة العملاء.

تتركز هذه الدراسة على الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء القطاع المصرفي، مع التركيز على البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت. حيث تهدف إلى استكشاف مدى تطبيق هذه الخدمات في الجزائر، والعلاقة بين الخدمات الإلكترونية والأداء المصرفي، بالإضافة إلى تأثير تطوير هذه الخدمات في تحسين أداء البنك الوطني الجزائري.

تتبع أهمية الدراسة من الحاجة إلى فهم كيفية استغلال التكنولوجيا في القطاع المصرفي الجزائري، ومدى مساهمتها في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الربحية. كما تسعى الدراسة إلى تقديم رؤية شاملة حول أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، خصائصها، وأثرها على الأداء البنكي، مما يتيح للبنوك وضع استراتيجيات فعالة لتطوير خدماتها.

في هذا السياق، تم اعتماد المنهج الوصفي لتحليل المفاهيم والنظريات المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ومنهج دراسة الحالة لتقييم تطبيق هذه الخدمات في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت. كما تم الاعتماد على بيانات وإحصائيات حديثة من السنة الجامعية 2025/2024 لتوفير إطار زمني دقيق للدراسة.

## 1. الإشكالية الرئيسية:

ما مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي لدى البنك الوطني الجزائري خاصة؟

وللاإحاطة بالموضوع تمت صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

## 2. التساؤلات الفرعية:

- أ. كيف يساهم تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي في الجزائر؟
- ب. ماهي العلاقة ما بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء القطاع المصرفي؟
- ت. ماهة تأثير تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء المصرفي لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت -540؟

## 3. الفرضيات:

- أ. يوجد تطبيق فعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري.
- ب. توجد علاقة وطيدة ما بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء القطاع المصرفي.
- ت. يؤدي تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 لتعزيز الأداء لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540.

## 4. مبررات اختيار الدراسة:

### أ. أسباب ذاتية:

- 1.أ وجود اهتمام شخصي بمجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والرغبة في التعمق والتطور فيه.
- 2.أ يصب الموضوع في تخصصنا لطور الماستر.

### ب. أسباب موضوعية:

- ب.1 الأهمية المتزايدة لدور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين وتطوير أداء القطاع المصرفي.
- ب.2 أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على طبيعة ونشاط القطاع المصرفي بصفة عامة.

## 5. أهمية الدراسة:

- أ. تكمن أهمية الدراسة في مدى في مدى التطبيق الميداني لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تطبيقها وذكر أنواعها وعلاقاتها بتعزيز أداء القطاع المصرفي.
- ب. تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أداة فعالة ومهمة في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة من طرف البنوك وعليه تساهم في تعزيز أداءه.

## 6. أهداف الدراسة:

أ. تكمن أهداف الدراسة في تسليط الضوء على آليات تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية المتبعة من طرف البنوك الجزائرية مع ذكر أهم أنواعها.

ب. الاطلاع الميداني على جل الخدمات المصرفية الإلكترونية لمختلف أنواعها وكذا آثارها على تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري.

## 7. الإطار الزمني والمكاني:

أ. الإطار الزمني:

تمت الدراسة من خلال السنة الجامعية (2025/2024) والتي شملت على مجموعة من الأرقام والإحصائيات والخدمات خلال عدد من السنوات الماضية.

ب. الإطار المكاني:

شملت الدراسة في ولاية تيارت وعامة في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540.

## 8. المنهج والأدوات المستعملة في الدراسة:

لدراسة وتمحيص هذا الموضوع تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الاستنباطي وذلك لوصف متغيرات الدراسة.

أما في الجانب التطبيقي فاعتمدنا على منهج دراسة الحالة وذلك بالدراسة والتحليل لتطور وتحسن الأرقام الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري.

## 9. الدراسات السابقة:

دراسة بلولة رستم وأغدير محمد، فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من أداء البنوك التجاري مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت ، حيث كانت الاشكالية "ما أثر فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من أداء البنوك التجارية؟"

تهدف هذه الدراسة الى تحليل مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها وتقييم تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية، دراسة تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مستوى رضا العملاء، وتوصلت الدراسة الى أن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والتي، اتضح ان هناك عائقة شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي وبلغ

عدد المبحوثين 30 مبحثاً إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة والأداء المصرفي عند مستوى معنوية 0.05، بحيث يؤثر أحدهما على الآخر بصفة طردية و العكس صحيح. دراسة جناح مسيكة وقرادي أسماء، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية جامعة ابن خلدون - تيارت- كانت الإشكالية كيف تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء الجهاز المصرفي وما واقعها في البنك الوطني الجزائري

يعد التقدم التكنولوجي من العوامل المساعدة في تطوير وعصرنة المنظومة المصرفية. وفي ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تعاظم الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية فأصبحت البنوك تنظر إليها على أنها فرصة لزيادة الربحية والحصة السوقية للمصارف، وذلك من خلال تبني أنظمة ووسائل دفع حديثة بغية الرفع من كفاءة وأداء الخدمة المصرفية. فعصرنة المنظومة المصرفية الجزائرية أصبح ضرورة ملحة لمواكبة التطورات الحاصلة في العالم، وكانت أول خطوات الحداثة في النظام المصرفي الجزائري تبني مشروع SATIM ثم إنشاء شبكة النقدية RMI، ومشروع البطاقة البنكية CIB، ومن ثم تبني أنظمة الدفع والتسوية الحديثة كنظام SWIFT و ARTS ونظام ATCI وغيرها.

دراسة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص قسم الاقتصاد كلية الإدارة والاقتصاد جامعة القادسية كانت الإشكالية

ما هي طبيعة العلاقة بين الخدمات الإلكترونية وبين مؤشرات الأداء المالي لجهاز المصرفي العراقي؟ يعتبر الجهاز المصرفي من أهم المؤسسات المالية والذي يلعب دور حيوي في الاقتصاد، وإن التقدم العالمي في تكنولوجيا المعلومات أفرزت وسائل متطورة لتقدم الخدمات المصرفية الحديثة وخاصة الإلكترونية منها، وبقدر تعلق الامر بالجهاز المصرفي العراقي، فإن الجهاز المصرفي العراقي يسعى الى تحقيق اعلى كفاءة في أدائه، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية . وتهدف هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية: التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي العراقي. إيضاح تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء الجهاز المصرفي، ولذلك تم إختيار عنوان الدراسة (الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على أداء الجهاز المصرفي العراقي) على هذا الأساس. حيث جاءت هذه الدراسة لتبين أثر الخدمات الإلكترونية الحديثة والتي اعتبرت متغير مستقل وهي (عدد أجهزة الصراف الآلي، ATM عدد نقاط الدفع POS، القيمة الفصلية لنظام التسوية الجمالة، RTGS والقيمة الفصلية للمقاصة الإلكترونية ACH)، في مؤشرات الأداء المالي المصرفي والتي تمثلت بالـ (الربحية، السيولة، وكفاءة رأس المال)، كدراسة تطبقه وتم

الإعتماد على أدوات التحلل الإحصائي واستخدام برنامج (Eviews10) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات منها. 1 - أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تطوّر الجهاز المصرفيّ العراقي وتجعله واكب التطورات العالميّة ف خدمة المصارف. 2 .النتائج الإحصائية وضحت وجود عالقة ارتباط ذات دالة إحصائية بين مؤشرات الخدمات الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالي المصرفي

دراسة بن عوالي عبير أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية و بنوك الملحقه الجامعية قصر الشلالة كانت الإشكالية ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي للبنوك؟

بسبب التطور التكنولوجي الذي يشهده العالم انتقلت البنوك بشكل سريع من الخدمات المصرفية التقليدية على خدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة، بحثت هذه الدراسة عن آثار الصيرفة الإلكترونية مساهمة للتطور الإقتصادي والتكنولوجي الذي تعرفه الصيرفة الإلكترونية وشبكة الأنترنت، كما أنها تريح الموظف في تعاملاته البنكية.

وقد تم المصرفية تم التوصل إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمراً حتمياً سيفرض نفسه في تحديد تقبل المصارف وتطورها، كما تم التوصل إلى أن هناك أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال توفير إمكانيات واسعة كلها تساعد على الرفع من أداء البنوك الإلكترونية لخدماتها، بالرغم من وجود بعض المخاطر في قديم الخدمة الإلكترونية، كما يتضح الأمر أيضاً من خلال تغيير شكل أو مكان تقديم الخدمة من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يعمل على تقليل التكاليف وتقديم خدمة ذات جودة عالية والوصول بذلك إلى أكبر شريحة من العملاء من أجل تحقيق إستراتيجية الشمول المالي، الذي تلعب دوراً هاماً في تعبئة المخدرات.

## 10. صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا في بحثنا مجموعة من الصعوبات كغيرها من البحوث وأردنا الإشارة إليها بغية لفت نظر الباحثين من أجل تفاديها مستقبلاً ومن بين أهم هذه الصعوبات نكرها كما يلي:

- صعوبة الحصول على معلومات كافية.
- قلة المراجع المتخصصة في هذا المجال، حتى إن وجدت فإنها تذكر الخدمات المصرفية الإلكترونية في مجال ضيق وصغير.

- طبعات القديمة لا تتماشى مع مستجدات الواقع في التطور التكنولوجي الحاصل.

## هيكل الدراسة:

بناءً على الفرضيات السابقة الذكر سيتم تقسيم هذا المبحث إلى فصلين (فصل نظري وفصل تطبيقي) على

النحو التالي:

الفصل الأول:

سيتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، إذ سيتم تطرق في المبحث الأول إلى مدخل لمفهوم الخدمات المصرفية وأهميتها وأنواعها وخصائصها أما المبحث الثاني فقد خصصناه إلى مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يتناول نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية و مفهوما و أنواعها وعوامل التي أدت إلى نجاحها، و في الأخير للفصل الأول نتعرف على أساسيات الأداء المصرفي في القطاع المصرفي من خلال تعريف الأداء وتقييم الأداء و العوامل التي أدت إلى دمج الخدمات المصرفية الإلكترونية في نشاط القطاع المصرفي و أثرها في تعزيز أداء القطاع المصرفي

الفصل الثاني:

في حين أشار الفصل الثاني إلى الجزء التطبيقي من خلال الدراسة الميدانية على مستوى بنك الBNA وكالة تيارت-540- حيث سنقوم في المبحث الأول إلى تقديم بنك ال BNA وكالة تيارت 540، أما المبحث الثاني سنتطرق إلى دراسة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها وكالة تيارت 540 لزيائنه دراسة إحصائية، وكمبحث ثالث وأخيرا سنتطرق فيه إلى أثر خدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت -540-

# الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء  
البنكي



### تمهيد

لا شك في ان الثورة الرقمية بكل ما فيها من وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة والأنترنت قد ساهمت الى حد معين في تغيير شكل الحياة البشرية بمختلف المجالات وافرزت متطلبات جديدة في عدة قطاعات لاسيما المالية والاقتصادية والتطور الذي شهدته الخدمات المصرفية الإلكترونية كان ملحوظا مما ساهم في تغيير كيفية إدارة المعاملات المالية وتقديم الخدمات للعملاء والسعي الى تطويرها والتحول نحو الخدمات الرقمية ومن أبرزها ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كخيار اكثر حداثة وتطور فعملت البنوك على تقديم عديد من المزايا والخدمات مع توفير الوقت والتكاليف ... إلخ.

ومن هذا المنطلق في دراستنا سنحاول التطرق إلى مفهوم الخدمات المصرفية والخدمات المصرفية الإلكترونية وأهميتها بالإضافة الى أنواعها وخصائصها والتطرق الى الأداء المصرفي.

## المبحث الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية والخدمات المصرفية وفيما تتمثل أهميتها بالإضافة إلى أنواع وخصائص الخدمات المصرفية.

### المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية وأهميتها

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى مفهوم الخدمات المصرفية وأهميتها، إضافة إلى التطرق لأهمية الخدمات المصرفية.

### أولاً: مفهوم الخدمات المصرفية

الخدمات المصرفية تشكل العمود الفقري لأي نظام مالي، فهي تمثل مجموعة العمليات التي تقدمها البنوك لتلبية احتياجات العملاء المالية والائتمانية. في هذا المطلب سنتعرف على مفهوم الخدمات المصرفية وأهميتها في دعم الاقتصاد وتحقيق الربحية للبنوك. ولقد تنوعت مفاهيم الخدمات المصرفية من النظام الاقتصادي إلى آخر ويمكن تعريفها كالتالي:

عبارة عن مجموعة من العمليات ذات مضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة <الحقيقية> والغير الملموسة <الغير الحقيقية> المدركة من قبل الافراد او المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدر الاشباع حاجياتهم المالية والائتمانية الحالية المستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا الربحية المصرفية.<sup>1</sup>

الخدمة المصرفية "يعرفها كل من kotler & armstrong بانها أنشطة او منافع او إشاعات يقدمها طرف البائع لطرف الاخر "المشتري" وهي بطبيعتها غير ملموسة ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء وقد يرتبط أولاً بارتباط انتاجها وتقييمها بمنتج مادي ملموس.<sup>2</sup>

الخدمات المصرفية هي عبارة عن تصرفات وأنشطة وأداء تقدم من طرف إلى آخر وهذه الأنشطة الغير الملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية شيء كما أن تقديم الخدمة قد يقترن أولاً عند تقديمها بمنتج مادي ملموس.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> اياد عبد الفاتح "تسويق المنتجات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2015، البلد، ص30.

<sup>2</sup> P.kotler&armstrong.principales of marketing services edition prentice hall.1996. page66.

<sup>3</sup> مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار النشر الفا للوثائق، عمان (الأردن)، 2021، ص:12.

## ثانيا: أهمية الخدمات المصرفية

تكمن أهمية الخدمات المصرفية فيما يلي:<sup>1</sup>

- الخدمة المصرفية المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات المصرفية إضافية؛
- تؤثر جودة الخدمة المصرفية بشكل مباشر على ربحية البنك وذلك من خلال بناء صورة ذهنية وتحقيق رضا العملاء؛
- تساعد على تلبية رغبات عملاء المصارف؛
- تساهم في زيادة الفعالية وكفاءة العاملين في المصارف؛
- تساعد على جذب عملاء جدد للمصارف؛
- تحفيز النمو الاقتصادي تلعب البنوك دورا حيويا في توفير التمويل اللازم للمشروعات مما يساهم في تعزيز النشاط الاقتصادي.
- دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة فهذا يساعد على خلق فرص عمل وتعزيز الابتكار؛
- تعزيز الشمول المالي وذلك بان البنوك توفر خدمات مالية لمختلف فئات المجتمع مما يساهم في تقليل الفجوة المالية تحقيق الاستقرار المالي من خلال السياسات النقدية وإدارة السيولة تساهم البنوك في استقرار النظام المالي.<sup>2</sup>

## المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تتنوع الخدمات المصرفية بشكل كبير لتشمل عدة أنواع تلبي مختلف حاجات الأفراد والمؤسسات. سنستعرض في هذا المطلب أبرز أنواع الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك، مع شرح لكل نوع وأهميته:<sup>3</sup>

### أولاً: قبول الودائع المصرفية

يقوم البنك بقبول الودائع من عملائه ويصنفها الى ودائع تحت الطلب يحق للمودع ان يسحبها في أي وقت يشاء وعادة تكون بدون فوائد وودائع لأجل تستحق بعد فترة زمنية مقابل عوائد لأصحابها تتمثل في سعر الفائدة الذي يختلف باختلاف الاجل المتفق عليه، ومن جهة أخرى تستقبل البنوك ودائع الادخار التي توضع في حساب العميل مقابل فوائد سنوية وتسمح له بسحب وإيداع أي مبلغ بمجرد تقديمه لدقتر التوفير.

<sup>1</sup> أحمد طارطا، حلمي سارة، جودة الخدمة المصرفية كآلية لتنشيط الميزة التنافسية، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائر، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010، ص:15.

<sup>2</sup> البنك الدولي. الخدمات المالية 18.02.2025 [www.albankaldwali.org/ar/topic/fiancialsector/overview](http://www.albankaldwali.org/ar/topic/fiancialsector/overview)

<sup>3</sup> مراد محبوب، مبارك قرطب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان الأردن، ص ص36\_40.

وهناك ما يسمى بودائع الصكوك او ودائع الأوراق المالية التي يضعها كبار المدخرين لدى البنك للمحافظة عليها وإدارتها لأنهم لا يملكون الخبرة أولا يجدون الوقت الكافي للقيام بهاتة العملية.

### ثانيا: منح القروض

يعتبر الإقراض او منح الائتمان الوظيفة الأساسية للبنوك والنشاط الأكثر ربحية لكونه يعطي أكبر ارادات ممكنة ومن اشكاله:<sup>1</sup>

**1. قروض الاستغلال:** وهي قروض تمنحها البنوك لتمويل العمليات التي تقوم بها المؤسسات في الفترة القصيرة ويمكن تصنيفها إلى:

أ. **قروض عامة:** سميت بالقروض العامة لكونها موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة اجبارية وليست موجهة لتمويل أصل بعينه، وتسمى كذلك بقروض عن طريق صندوق او قروض الخزينة هدفها توفير السيولة للمؤسسات ومساعدتها على مواجهة الصعوبات المالية المؤقتة ومن امثلتها:

- **تسهيلات الصندوق:** هي قرض مصرفي قصير موجه لمعالجة التذبذبات الحاصلة في خزينة المؤسسة وتغطية الفوارق الناتجة بين نفقاتها واراداتها، وتظهر حاجة الزبون الى مثل هذه القروض في فترات محدودة كنهاية الشهر من اجل تسديد رواتب العمال او مستحقات الضرائب؛

- **السحب على المكشوف:** يشبه تسهيل الصندوق لكنه يمتد لفترة أطول قد تصل الى سنة ويمكن ان يفرض البنك عليه فائدة، ومن بين أسباب لجوء المؤسسات لهذا النوع من التمويل هو حاجتها لزيادة طاقتها لإنتاجية او انخفاض رقم اعمالها او رغبتها في اقتناص فرص متاحة في السوق بأسعار تنافسية؛

- **القرض الموسمي:** هو قرض يمنحه البنك لعملائه بهدف تمويل انشطتهم غير المنتظمة وغير الممتدة على فترة الاستغلال بسبب وجود فارق زمني بين فترة الانفاق والتحصيل كبيع المحاصيل الزراعية أو صناعة الأدوات المدرسية.

ب. **قروض خاصة:** هذه القروض غير موجهة لتمويل الأصول المتداولة بصفة عامة وانما توجه لتمويل أصل معين وتنقسم الى:

- **تسبيقات على البضائع:** وهي عبارة عن قرض يقدم الى زبون لتمويل مخزون من سلع والبضائع مقابل رهن محتوى المخزون كضمان للمقرض، وفي هذه الحلة على البنك أن يتأكد من وجود البضاعة ويعرف طبيعتها ومواصفاتها وقيمتها؛

<sup>1</sup>مراد محبوب، مبارك قرغب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، ص ص36\_40.

- **تسبيقات على الصفقات العمومية:** الصفقات العمومية هي عبارة عن اتفاقيات للشراء أو تنفيذ اشغال لصالح السلطات العمومية يقوم بها المقاولون أو الموردون، ونظرا لارتفاع تكاليفها يلجا هؤلاء الى البنك لتمويل عمليات الإنجاز ثم يسددون قروضهم عندما يحصلون على مستحقاتهم من هيئات المعنية؛

- **خصم الأوراق التجارية:** ويتمثل في شراء البنك للأوراق التجارية من حاملها قبل حلول موعد استحقاقها بمبلغ أقل من المبلغ الثابت فيها بعد أن يظهرها لمصلحته، وبهذه الطريقة تعتبر عملية الخصم قرضا لأن البنك يعطي مالا لحاملها وينتظر تاريخ الاستحقاق لتحصيل الدين.

ت. **القرض بالالتزام أو بالتوقيع:** وهو تعهد والتزام من طرف البنك عن طريق الامضاء بتسديد قرض العميل إذا عجز عن وفاء به لصالح جهات أخرى، وبالتالي لا يتجسد هذا القرض في إعطاء أموال العميل وإنما يتمثل في منحه الضمان والثقة التي تعزز موقفه المالي امام المتعاملين الاقتصاديين.

2. **قروض الاستثمار:** وهي قروض تزيد مدتها عن السنتين تستخدمها المؤسسة في شراء الآلات والمعدات والعقارات اللازمة لإيواء النشاطات الإنتاجية كالورشات والمخازن والمستودعات؛

3. **الائتمان الايجاري:** وهو عملية يقوم بموجبها البنك بوضع آلات أو معدات أو أية أصول مادية أخرى بحوزة مؤسسة مستعملة على سبيل الايجار مع إمكانية التنازل عنها في نهاية الفترة المتعاقب عليها ويتم التسديد على أقساط يتفق بشأنها تسمى ثمن الايجار؛

4. **الاعتماد المستندي:** وهو التزام البنك بتسديد وإيرادات عملية لصالح المصدر الأجنبي عن طريق البنك الذي يمثله. مقابل استلام الوثائق والمستندات التي تثبت أن المصدر قد قام بإرسال البضاعة المتعاقد عليها.

### ثالثا: إتاحة وسائل الدفع وتسوية الديون

كتسوية الديون عن طريق المقاصة، وتحويل الأموال من حساب الى اخر وتوفير الوسائل اللازمة للدفع نتيجة لاهتمام البنوك برفع رقم اعمالها باستخدام جميع الطرق الممكنة أصبحت تقدم خدمات أخرى لعملائها منها: كالكشيكات والكمبيالات والبطاقات البنكية.<sup>1</sup>

### رابعا: خدمات أخرى:<sup>2</sup>

- تقديم خدمات استثمارية؛
- إدارة عمليات الاستثمار نيابة عن العملاء؛
- بيع وشراء العملات الأجنبية؛

<sup>1</sup>مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، ص ص36\_40.

<sup>2</sup> المرجع السابق، ص ص36\_40.

- المساهمة في التمويل المشروعات التنموية؛
- تحويل نفقات السفر والسياحة؛
- تحصيل مستحقات لعملاء ودفع ديونهم لمستحقيها.

#### المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية تندرج في النهاية تحت الخدمات عموماً والتي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع ويمكن تلخيص أهم خصائص الخدمات المصرفية على النحو التالي:

#### أولاً: خصائص الخدمة بصفة عامة:

للخدمات المصرفية أربعة خصائص رئيسية يمكن إيجازها كما يلي:<sup>1</sup>

1. **عدم ملموسية الخدمات:** معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها كيان مادي وبالتالي العميل عند حصوله على خدمة معينة فإنه لا يمكن أن يلمس أو يصدر قرارات واحكام على هذه الآخرة بحيث نجد أن الاقتصادي Wilson قد استلهم طريقة يقيم بها مفهوم الأ لملموسية على الخدمات غير الملموسة بصفة عامة مثل الأمن الحماية في حين أن البعض منها تقدم بقيمة مضافة للشيء الملموس لخدمات التأمين؛
2. **عدم الانفصالية (غير قابلة للتجزئة):** تظهر هذه الخاصية أنه لا يمكن التفرقة بين الخدمة ومصدرها مثلاً: العلاج لا يمكن أن يتحقق بدون قيام الطبيب بالكشف عن المريض، وتحديد المرض، ثم يأتي مرحلة منح الدواء اللازم له وهو نفس الشيء عن الخدمات المصرفية إذا لا يمكن تجزئتها حيث أن العميل مضطر إلى الاتصال الشخصي المباشر أثناء الخدمة؛
3. **عدم التجانس في المخرجات:** إن الأمر الذي جعل خدمات المصرفية ذات أهمية هو التنوع الذي تتميز به. حيث أن كل خدمة لها طرق مختلفة في كيفية قياسها إذا من الصعب إيجاد معايير الإنتاج في حالة الخدمة من على الرغم من استعمال أنظمة موحدة مثل في حجرات السفر إعطاء سعر التأمين على الحياة ..... وهذا على الرغم من محاولة معظم منظمات الخدمة وضع معايير ليستوي بين هذه المخرجات؛
4. **قابلية للتلف (غير قابلة للتخزين):** في تعريف الخدمات المصرفية تشير على أنها تستهلك في وقت إنتاجها. إذا من المستحيل إنتاج خدمة مقدمة وتخزينها لحين طلبها من العميل وكما أن هذه الأخيرة معرضة للزوال والهالك بمجرد استخدامها، وهذا يكون تأجيل الاستفادة من الخدمة لوقت لاحق غير وراء على هذا

<sup>1</sup>مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان

النوع ومثال ذلك ان المقصد خالي في طائرة ما، خلال رحلة معينة لا يمكن تخزينه الى رحلة قادمة إضافة للخصائص السابقة المميزة للخدمة فقد أورد عن بعض المؤلفين والكتاب أن عملية بيع الخدمات لا تتوفر على عنصر نقل الملكية وهذه الخاصية تميز بين الإنتاج السلعي والإنتاج الخدماتي، هذا لأن السلعة تكون في تصرف المستهلك حين أن الخدمة تعطي للمستهلك أو العميل حق الاستعمال دون أن يكون له حق التصرف ويكون ذلك لمدة معينة.

#### ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة:

إن الخدمات المصرفية لا تختلف في تعريفها عن الخدمة بصفة عامة، وبطبيعة الحال فإن الخصائص المميزة للخدمة بصفة عامة لا تختلف كثيرا عن خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة والتي يمكن تلخيصها:<sup>1</sup>

**1. لا يمكن صنع الخدمة مقدما أو تخزينها:** إن موظفي البنك هم المتصلين مباشرة مع العملاء لذلك يكون من التزاماتهم تقييم الخدمات للزبائن، فيكون هذا بتصنيع الخدمة لمجرد إن يظهر العميل أمامه، فيقوم موظف البنك بتجهيز عناصر إنتاج الخدمة المطلوبة منه، والتي تختلف من شخص لأخر وهي حسب درجة التفاعل بين موظفي البنك والعميل؛

**2. لا يمكن للموظف انتاج عينات من الخدمة:** إن الأساس في الخدمات انها غير ملموسة، وبالتالي من المستحيل أن يقوم أي موظف في البنك من إنتاج عينات من الخدمة ويرسلها للزبون للموافقة عليها كما انه لا يمكن إرسال هذه الأخيرة شفها للعميل؛

**3. التأكد من تقديم ما يطلبه العميل:** لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئا ماديا للحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبه ويتوقعه العميل عن هذه الخدمة؛

**2. أ الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس اللحظة:** فالمفهوم العام للاقتصاد يبين معنى أن الخدمات المصرفية لا تخزن وتستهلك في الوقت نفسه فينطبق هذا كمثال عند سحب أموال من حسابك، تقدم خدمة وتستهلك في الوقت نفسه لا تخزن الخدمة لتستخدم لاحقا؛

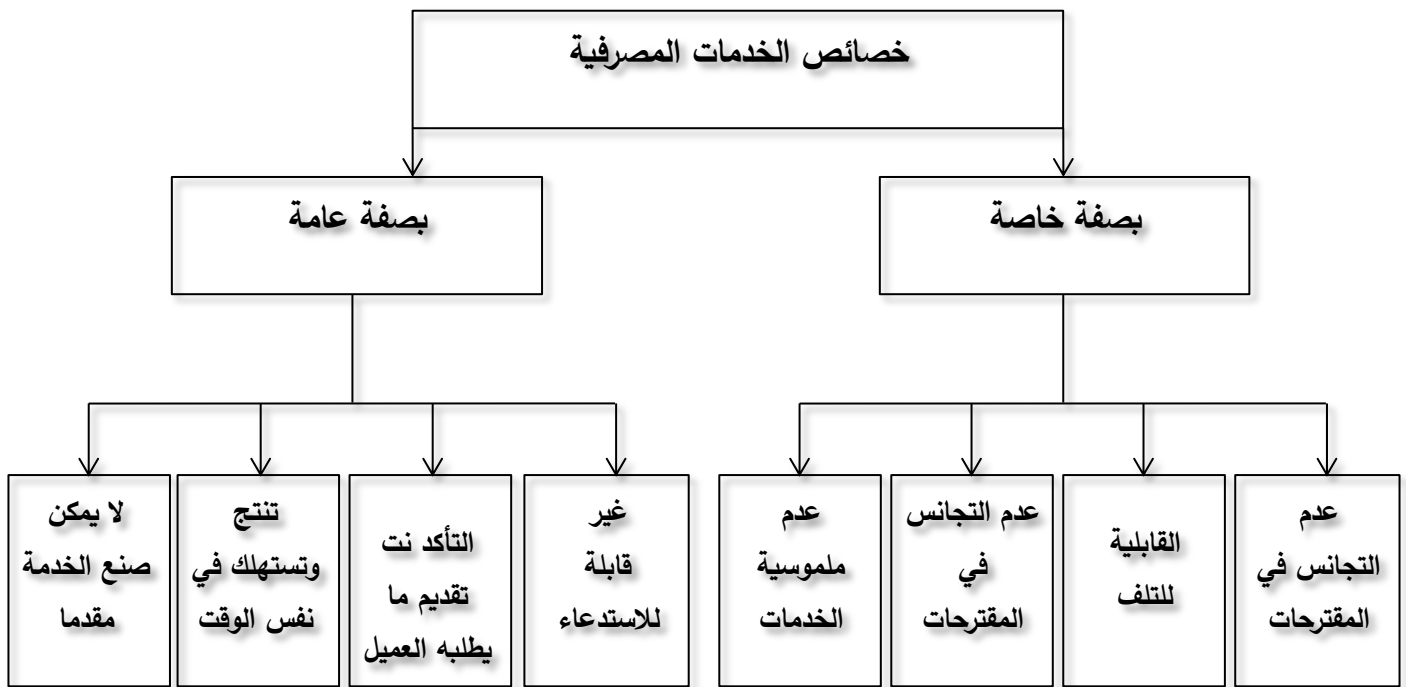
<sup>1</sup>مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان

4. الخدمات غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: إن الأخطاء الشائعة في السلع يضطر منتجيها من سحبها من السوق لتعديلها وهذا عدم صلاحيتها للاستهلاك أن هذا المنطق لا يمكن تطبيقه على الخدمات المصرفية إذ أنها غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى بعد تدعيمها؛

5. جودة الخدمات غير قابلة للفحص قيل تقديمها للعملاء: إن السلع بصفة عامة يمكن إجراء الفرز عليها عن طريق الفحص لاستبعاد الوحدات المعنوية إلا أن هذا الأمر لا يمكن تطبيقه على الخدمات على أساس أن تعامل الموظف البنكي هو الفرز والرقابة على الجهود بعد الإنتاج والمسؤولية من أكبر وأخطر وتطلب ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج، إضافة لهذه الخصائص يلاحظ أن الخدمات المصرفية تقتصر إلى الهوية الخاصة إذ تكاد تكون متطابقة أو متشابهة بالنسبة لجمهور العملاء.<sup>1</sup>

ويمكن تلخيص الخدمات المصرفية في الشكل التالي:

الشكل رقم: (1-1): خصائص الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات السابقة في صفحة سابقة ص 7-8.

<sup>1</sup> سليمان عبد القادر، دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية داخل القطاع البنكي، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، معسكري نصيرة، تيارت، 2019-2020، ص 14-18.



يستعرض هذا المبحث الأساسيات المتعلقة بمفهوم الخدمات المصرفية، ويبين أهميتها في دعم الاقتصاد وتلبية احتياجات العملاء المالية. كما يوضح أنواع الخدمات التي تقدمها البنوك (مثل قبول الودائع، منح القروض، وسائل الدفع)، ويبرز الخصائص الفريدة للخدمات المصرفية مقارنة بالسلع التقليدية، مثل عدم الملموسية وعدم إمكانية التخزين.

### المبحث الثاني: الأسس النظرية لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

ساهمت التطورات التكنولوجية في بروز نمط جديد من المعاملات المالية، تقوم على استخدام أدوات الاتصال الحديثة. مما أسهم في ظهور "مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية"، واهتمت البنوك بتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر كاستجابة لمتطلبات العصر وسعياً لتحقيق مزيد من الفعالية التنافسية من ناحية، وتحقيق للبنك نمواً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

### المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

لم تكن الخدمات المصرفية الإلكترونية وليدة اللحظة بل مرت بمراحل متعددة تعكس تطور استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات المالية. نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعود إلى التطورات التي شهدتها العالم في النصف الثاني من القرن العشرين حين بدأت البنوك في تبني تقنيات حديثة لتسهيل العمليات المصرفية وتحسين تجربة العملاء وقد شكل ادماج البطاقات البنكية والنظم الإلكترونية أولى صور هذا التطور ونتطرق فيما يلي نظرة عامة عن نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية:

لقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني حيث تزوج النقد الإلكتروني بتقنيات المعلومات، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني في الواقع ظهر في فرنسا، فمثلاً تم استخدام البطاقات الإلكترونية في الهاتف وفي الولايات المتحدة الأمريكية تم استخدام البطاقات المعدنية، فهي تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد، مع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولاً في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة Express American في عام 1957م بطاقة بلاستيكية، التي انتشرت في نطاق الدول في الستينات، وفي سنة 1968م أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصارف كبيرة بطاقة Bank America والتي تحولت فيها بعد إلى Visa المشهورة عالمياً، وتم إصدار بطاقة الزرقاء Bleu Carte في فرنسا من قبل ستة مصارف فرنسية، وبفضل الثورة الإلكترونية تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في البلدان المتقدمة، حيث أصبحت البطاقة تحتوي على ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع، حصل في العمل المصرفي بين عام 5610م وعام 5670م ثلاث تطورات مهمة بدأت في ادخال المحترفين Professional إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 5652م، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع marketing & SALES، ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، لقد استخدم التكنولوجيا من قبل المصارف بستة مراحل وهي<sup>1</sup>:

<sup>1</sup> ججودي بسمة، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة قلمة (الجزائر)، 2022، ص ص16-17.

1. **مرحلة الدخول:** وهي المرحلة التي دخلت فيه التكنولوجيا الى اعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية حيث بدا الاخصائيون في شؤون التكنولوجيا يدخلون الى لإيجاد الحلول التكنولوجية لمشاكل الاعمال المصرفية الخلفية، مثل: مشكلات التأخير في إعداد التقارير المالية والتقارير المحاسبية ولم يكن هناك تدخل مباشر من قبل الأنترنت الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة او في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي؛
2. **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال؛
3. **مرحلة تحضير أوسع لدخول التكنولوجيا:** وتميزت هذه المرحلة بعدم وجود تدخل مباشر من قبل الإدارة الوسطى والعليا؛
4. **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:** تتميز هذه المرحلة بالتكاليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا؛
5. **مرحلة ضبط السيطرة على التكاليف:** وهي مرحلة ضبط الاستثمار في التكنولوجيا، وعمدت هذه الإدارات على الاستعانة بأخصائيين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا لمساعدتهم في ضبط التكاليف؛
6. **مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل كباقي أصول المصرف:** بالتالي يجب ان يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول، ومن هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا Technologie Management؛
7. **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عمل ضمن اعمال المصرف:** وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الانتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط عل الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

#### المطلب الثاني: تعريف وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تعدد التعاريف التي تناولت مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، بالنظر إلى اختلاف وجهات النظر حول مضمونها غير أن القاسم المشترك بينهما في توظيف أدوات الاتصال الحديثة لتقديم خدمات مالية مبتكرة. وتتنوع هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية بتنوع قنوات الاتصال المستخدمة في عرضها ومن أبرزها الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الهاتف والإنترنت والتي يمكن عرضها فيما يلي:

### أولاً: تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي منتجات (خدمات) مصممة لأغراض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والتي يمكن الوصول إليها بسهولة وأمان إلى الحساب المصرفي، حيث تعد آمنة وفعالة على مدار 24 ساعة، و 7 أيام في الأسبوع.<sup>1</sup>

وتعرف أيضا على أنها المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية، من أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية، متخذة من التكنولوجيا وابتكار أدواتها لتحقيق ذلك.<sup>2</sup>

ويعد تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية للخدمات المصرفية الإلكترونية من أكثر التعاريف شيوعا، حيث تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية توفير المنتجات والخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات الاقتصادية من خلال مختلف القنوات الإلكترونية، وتسمح الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنوك بتقديم منتجات وخدمات جديدة، تتيح لها توسيع نطاق نشاطها وتعزيز مركزها التنافسي في تقديم الخدمات المصرفية المتاحة أبرزها المدفوعات، مع ضمان خفض تكاليف التشغيل للبنوك.<sup>3</sup>

الخدمات المصرفية الإلكترونية هي تقديم المصارف للخدمات المصرفية من خلال شيكات الاتصال الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشرط العضوية التي تحددها مصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف:<sup>4</sup>

- إتاحة معلومات على خدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة؛
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض؛
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

<sup>1</sup> بلمهدي يوسف، علام عادل، خليفي أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 03، جامعة الجزائر، 2018، ص23.

<sup>2</sup> بن صالح ماجدة، طبائية سليمة، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، جامعة قلمة (الجزائر)، 2020، ص272.

<sup>3</sup> فنيش إيمان، نجار حياة، ابتكار التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل (الجزائر)، 2024، ص159.

<sup>4</sup> بشرير عمران، تهتان مورا، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، معارف مجلة علمية محكمة، العدد 20، جامعة البليدة (الجزائر)، 2016، ص170-171.

واتساقا مع ما تم تقديمه من تعاريف لتوضيح مصطلح الخدمة المصرفية الإلكترونية نستنتج ان الخدمات المصرفية الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول اليها على مشاركين فيها فقط وفقا لشروط عضوية التي تحددها بنوك والتي يجري تقسيمها عبر مواقع الإلكترونية للبنوك التي تخول للعملاء طلب خدمة من خلال استخدام تكنولوجيا الاعلام واتصال الجديدة سواء تعلق امر بأعمال مصرفية تقليدية وجديدة في وقت ومكان الذي يرغب فيه دون حاجة الى انتقال الى مقر بنك أو فرع لوصول العميل لتأدية احتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم و الامكانيات التكنولوجية .

### ثانيا: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تشير الخدمات المصرفية إلى عدة أنواع من الخدمات التي يمكن للعملاء من خلالها إدارة الحسابات وتنفيذ المعاملات، وتتمثل تقسيمات الخدمات المصرفية فيك:<sup>1</sup>

- المقاصة الإلكترونية؛
- المحفظة الإلكترونية؛
- المدفوعات الإلكترونية وتنقسم إلى:
- الشيكات الإلكترونية؛
- النقود الإلكترونية؛
- البطاقات الائتمانية (VISA و MasterCard) وغير ائتمانية (بطاقات الدفع المسبق، بطاقات الحسم ATM والبطاقات الذكية).

حيث تعرض مختلف الخدمات المصرفية الأساسية التقليدية والخدمات المصرفية المبتكرة على الوسائط الإلكترونية، وتقتصر صلاحية الحصول على هذه الخدمات على المسجلين فيها فقط وفق شروط الاهلية التي تحددها البنوك، وتتنوع هذه الخدمات نتيجة لاعتمادها قنوات توزيع إلكترونية متعددة، ويطلق عليها أيضا بمنافذ الصيرفة الإلكترونية، ومن أهم تلك القنوات ما يلي:

**1. خدمة آلة الصرف الآلي (ATM Automatique Teller Machine):**<sup>2</sup> تعرف بانها محطات طرفية الكترونية متصلة بالحساب الآلي للمصرف من خلالها يقدم خدمات مصرفية دون مساعدة من موظف

<sup>1</sup> فنيش إيمان، نجار حياة، مرجع سبقه ذكره، ص160.

<sup>2</sup> بن عودة فتيحة، قارة أسماء، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مذكرة شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة ابن خلدون، تيارت(الجزائر)، 2022، ص ص52-53.

المصرف، وتجدر الإشارة هنا أن آلات الصرف الآلي هي أكثر الوحدات الإلكترونية شيوعا واستخداما في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية، كما أن هناك ثلاثة أنواع كقناة توزيع مصرفية وهي:

- آلات الصراف بعيدة المدى: وهي محطات طرفية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافيا على مبنى المصرف؛
- آلات الصرف الداخلية: تتواجد داخل هياكل المصرف والغرض منها امتصاص الطلب الزائد؛
- آلات الصرف خارج المبنى: محطات طرفية الإلكترونية متواجدة حول مبنى الخارجي للمصرف بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية أي توفير 24/24 ساعة و 7/أيام.

**2. الخدمات الهاتف المصرفي (Phone Bank):** مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالمي، انشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها لمدة 24 ساعة يوميا، وخلال الاجازات والعطل الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للزبائن الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها للدفع بعض الالتزامات الدورية، مثل دفع فواتير الغاز، والكهرباء ويمكننا اختصار دور الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للزبائن فيما يلي:

- **خدمات الحساب المباشر:** تتم من خلال الاتصالات الهاتفية بالمصرف عن طريق رقم سري خاص يمكن الزبون من سحب او تحويل الأموال مثلا: سداد فواتير الهاتف او الكهرباء؛
- **خدمات المصرف المنزلي:** وهي عبارة عن استخدام الحساب الآلي بالمصرف والذي أصبح يعرف فيما بعد بسم المصارف المنزلية، وهو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حساب الزبون الى حساب المصارف.
- 3. خدمات الوحدات الطرفية عند نقاط البيع:**<sup>1</sup> تعد إحدى القنوات الأكثر انتشارا لتقديم الخدمات المصرفية الجديدة، وهي جهاز إلكتروني يستخدم لمعاملات بطاقات الائتمان أو الخصم في مواقع البيع بالتجزئة، مثل المحلات التجارية والمطاعم والفنادق، حيث تمكن العملات من إجراء المعاملات المصرفية باستخدام بطاقات الائتمان أو الخصم الخاصة بهم على مدار 24 ساعة في اليوم.

**4. خدمات الأنترنت المصرفي (بنوك الأنترنت Internet Banking):**<sup>2</sup> بدأت نشأة البنوك الإلكترونية بعد موجة الاندماج والاستحواذ على الصناعات المالية في أواخر التسعينات، مم أدى إلى توسع في قواعد عملاء البنوك التقليدية حتى أصبحت البنوك تفكر في توفير الخدمات المصرفية عبر الأنترنت كضرورة استراتيجية. ويستخدم تعبير اصطلاح البنوك الإلكترونية او بنوك الأنترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم

<sup>1</sup> فنيش إيمان، نجار حياة، مرجع سبقه ذكره، ص160.

<sup>2</sup> مزبود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، سطيف الجزائر، 2022، ص468.

التي ظهرت مع مصطلح التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الإلكترونية عن بعد أو البنك المنزلي أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية وتشير هاته المصطلحات ان العميل يتاح لو انهاء اعماله الخاصة بالبنك في أي مكان عن بعد دون اضطرار الى التنقل لموقع البنك.

5. **الهاتف المحمول المصرفي (Mobile Banking):**<sup>1</sup> تعتبر الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول احدى الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي التي تتم خلال الهاتف المحمول من أنواع التي تقدم تكنولوجيا الجافا (Java Technologie)، وتعتمد هذه الخدمة على إقامة قناة اتصال مباشرة بين المصرف والزبون عن طريق تقنية wop، وهو النظام الذي يتيح استخدام الإنترنت في خلال الهاتف المحمول حيث يتم تركيب كارت ذكي داخله يحمل اسما ويسمح لصاحبه الاتصال بحسابه المصرفي وإجراء المعاملات المصرفية مثل:

ويمكن استخدام الهاتف لإتمام العمليات المصرفية بطرق التالية:

- **الاتصال بالمصرف:** إن يقوم الزبون أو المشتري بالاتصال بالمصرف الخاص به ويقوم بطلب تحويل المبلغ المطلوب مقابل السلعة أو الخدمة إلى البائع ويقوم المصرف بإتمام معاملات المالية بعد التأكد من هوية الزبون.

- **إرسال رسالة SMS:** ان يقوم الزبون بإرسال رسالة عن طريق هاتفه المحمول المصرف الخاص به وبطلب تحويل المبلغ بعد التأكد من هوية الزبون عن طريق التعرف على الرقم الخاص بهاتفه محمول.

- **استخدام الهاتف المحمول للدخول على شبكة الإنترنت:** يقوم المشتري بإجراء المعاملات التجارية بأكملها عن طريق استخدام الهاتف المحمول كوسيلة للدخول على موقع تجاري على شبكة الإنترنت يريد شراء سلعة أو خدمة منه، ويقوم باختيار طريقة الدفع الملائمة له لسداد عن طريقها، كاستخدام بطاقة الائتمان أو طريقة السداد، لكن هذه الطريقة تتوفر فقط في الهاتف المحمولة المضمنة خدمة WEP.

6- **خدمات التحويل الإلكتروني للشيكات والمقاصة الآلية:** هناك نظام لشيكات المتداولة يتم بموجب تحويل البيانات الشيكات الكتابية إلى بيانات إلكترونية بدلا من حركة الشيك الورقي وهذا سوف يؤدي إلى تحول لاستخدام الشيكات الإلكترونية أي التحويل الإلكتروني، أما مقاصة الإلكترونية فإنها نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الإلكترونية بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية غرف المقاصة وتسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.

<sup>1</sup> بن عودة فتيحة، قارة أسماء، مرجع سبقه ذكره، ص ص54-55.

### المطلب الثالث: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

يتطلب نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية توفر بيئة وكفاءة تشغيلية بشرية وتقنية متكاملة، والتفاعل مع المتغيرات وتشكل بنية تحتية، لضمان جودة هذه الخدمات وتحقيق رضا الزبائن.

#### أولاً: البنية التحتية التقنية<sup>1</sup>

إن البنوك الإلكترونية تزاوّل نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمطلوب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن و السلسلة 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، وتنظم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة، وفي مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد للالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلاً للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة .

#### ثانياً: الكفاءة 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.

#### ثالثاً: 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 الآخرين لا يتفق مع اكتساب المزايا التنافسية، وفرض المكانة داخل القطاع المصرفي.

<sup>1</sup> عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين تحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة غرداية(الجزائر)، 2020، ص ص 449 - 450.



#### رابعاً: التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات

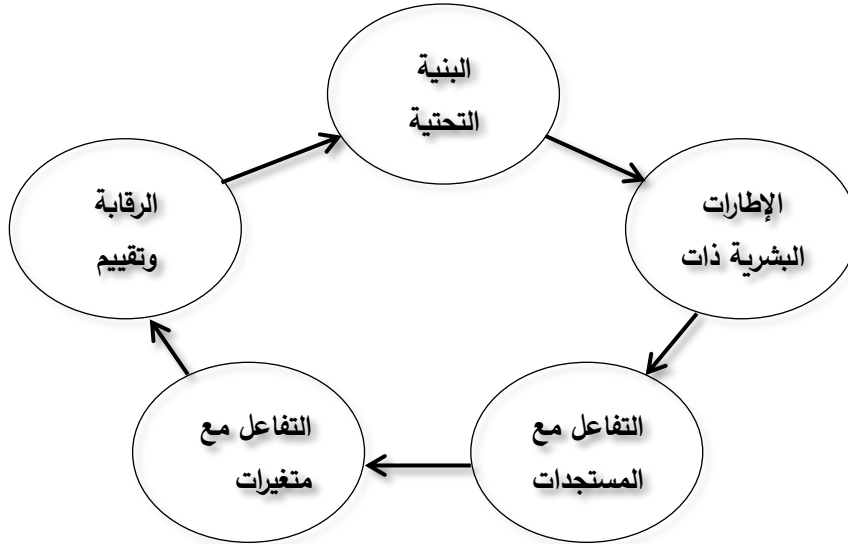
والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك الإلكترونية توفيرها بالتنوع والوقت التكنولوجي، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدماتي، تلك الأفكار تنشأ وليدة تفكير وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني.

#### خامساً: 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 توجيهات وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشراً سلبياً على تواجد البنك في مواجهة تقديم الخدمات الإلكترونية

وعليه فإن مرتكزات إقامة العمل المصرفي الإلكتروني، لبدا من توافر شبكة اتصالات متطورة، برامج ووسائل، موارد بشرية مؤهل للعمل الإلكتروني، قوانين منظمة للعمل الإلكتروني الاستفادة من نظريات للمصارف، وأخيراً إقامة استراتيجية لتقييم العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمه. والشكل التالي يوضح عوامل نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية:

الشكل رقم (1-2): يوضح عوامل نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية



المصدر: من إعداد الطالبان من معلومات السابقة، ص15.

يركز هذا المبحث على نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويشرح كيف غيرت التكنولوجيا الحديثة من طبيعة الخدمات البنكية. كما يعرض مكونات الخدمات الإلكترونية، مزاياها في تسريع وتسهيل المعاملات، ويشير إلى المخاطر والتحديات المرتبطة بها، مع استعراض أهم التطبيقات العملية التي تعتمد عليها البنوك في العصر الرقمي.

### المبحث الثالث: أساسيات حول الأداء المصرفي في القطاع المصرفي

يشهد القطاع المصرفي تحولات جذرية نتيجة التطور التقني المتسارع واعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي أصبحت ركيزة أساسية في تحسين أداء المؤسسات المالية. فقد ساهم التحول الرقمي في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية، وتوسيع نطاق الخدمات المقدمة، مما أدى إلى رفع جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. كما مكن هذا التطور البنوك من فتح أسواق جديدة وتخفيض التكاليف التشغيلية، مما عزز من قدرتها التنافسية في بيئة مالية متغيرة. لذا، يعد فهم أساسيات الأداء المصرفي وتقييمه، إلى جانب دراسة أثر الخدمات الإلكترونية، أمراً حيوياً لفهم ديناميات القطاع المصرفي الحديث.

### المطلب الأول: تعريف الأداء المصرفي وتقييم الأداء المصرفي

الأداء المصرفي هو المؤشر الذي يعكس مدى نجاح البنك في تحقيق أهدافه المالية والتشغيلية. في هذا المطلب، سنوضح مفهوم الأداء المصرفي وأهميته في تقييم عمل البنوك.

#### أولاً: تعريف الأداء المصرفي

إن مصطلح الأداء البنكي يعبر عن تبني مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية، والتي توضح الوضعية المالية الحالية للمؤسسة البنكية. وقدرتها على تحقيق الأهداف البارزة والمرجوة، كما يمكن تعريف الأداء البنكي على أنه انعكاس للطريقة التي تستخدمها المؤسسة المصرفية ومواردها لتتمكن من تحقيق أهدافها.<sup>1</sup>

فقد عرف الحسيني والدوري "الأداء المصرفي بأنه النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المصرف وفقاً لمتطلبات نشاطه في ضوء أهداف طويلة الأمد."<sup>2</sup> وعليه فالأداء المصرفي يعرف بأنه صورة تعكس نتيجة ومستوى قدرة المصرف على استغلال موارده وقابليته في تحقيق الانحرافات إن وجدت واتخاذ الوسائل الكفيلة بمعالجتها.

#### ثانياً: تعريف تقييم الأداء<sup>3</sup>

تقييم الأداء (performance Evaluation): يسمى أيضاً في الإنجليزية ( performance Appraisal)، وهو عملية تحليل ومراجعة شاملة لعمل الموظف في الشركة خلال فترة زمنية محددة، مثل

<sup>1</sup> بلجلايلي فتيحة، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL، 2016-2020، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة، المجلد 07، العدد 01، 2023، ص 255.

<sup>2</sup> عواد الخالدي، بشار عباس الحميري، أكرم الياسري، أثر المرونة الاستراتيجية في الأداء المصرفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية الخاصة في العراق، ص 11.

<sup>3</sup> تقييم الأداء، المفاهيم الإدارية، تاريخ الاطلاع: 2023/04/29، <https://hbrarabic.com/>، Harvard business review

شهر أو ربع سنة أو نصف سنة أو سنة كاملة، بناء على مسؤوليات وظيفته، وذلك بهدف تقييم مدى فعالية أداء الموظف لمسؤولياته الوظيفية والمساهمة في تحقيق الأهداف التنظيمية. يعد إجراء عملية تقييم الأداء عاملاً يتخذ المديرون على أساسه قرارات؛ مثل ترقية الموظفين بناء على جودة عملهم، أو تعديل الرواتب في ضوء الأداء، أو تغيير الوظيفة، أو التعرف على نقاط الضعف وتلافيها بالتدريب.

يقصد بتقييم أداء العمال دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، وذلك للحكم على مدى نجاحهم ومستوى كفاءتهم في القيام بأعمالها الحالية، وكذلك للحكم على إمكانية النمو والتقدم للأفراد في المستقبل، وتحملهم لمسؤوليات أكبر أو الترقية لوظائف.<sup>1</sup> بالتالي، يمكن اعتبار تقييم الأداء عملية تقييمية شاملة تجمع بين تحليل الأداء الفعلي والسلوك المهني، بهدف تحسين الأداء الفردي والجماعي، وتعزيز الكفاءة التنظيمية بشكل عام.

### المطلب الثاني: العوامل التي أدت إلى دمج الخدمات المصرفية الإلكترونية في نشاط القطاع المصرفي

تتأثر نتائج البنوك بعدة عوامل داخلية وخارجية. في هذا المطلب، سناقش أبرز هذه العوامل ودورها في تحديد مستوى الأداء المصرفي.

العوامل التي أدت إلى التحول الرقمي في نشاط القطاع المصرفي:<sup>2</sup>

- اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية؛
- تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات؛
- افتقاد العديد من المؤسسات المالية والمصرفية للكادر؛
- تزايد الاعتماد على التعاقد مع جهات خارجية بتقديم هذه الخدمات؛
- تزايد إمكانية حدوث احتيال مالي؛
- ظهور قضايا انتهاك الخصوصية: نتيجة لمحاولات سرقة والاختلاس التي يمكن ان تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى؛
- تراجع فعالية الخدمات المصرفية؛

<sup>1</sup> بولوناس عبد الله، لمجد بوزيدي، تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2011، ص 157.

<sup>2</sup> يحيى ميدة، زين العابدين ديدة، رويدة لبزة، واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، تقرير تربص لشهادة ليسانس LMD، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، 2023، جامعة حمي لخضر، الوادي (الجزائر)، ص 14،

- انعدام الأمن: أكبر مشكل يواجه المجتمع فيما يخص وسائل الدفع التقليدية، هو مشكل الشيكات بدون رصيد حيث أصبحت مشكلة اجتماعية بسبب الانتشار الواسع لها، فقد سجلت فرنسا على سبيل المثال 8.5 مليون حالة سنة 1996، ومن الجرائم أيضا التي ترتكب في حق الشيك، إصدار أمر للمسحوب عليه بعدم صرف الشيك فيغير الحالات المقررة قانونا وتحرير شيك والتوقيع عليه بصورة تحول دون صرفه، وغيرها من المشاكل الأخرى.

### المطلب الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي

أحدث الخدمات المصرفية الإلكترونية نقلة نوعية في أداء القطاع المصرفي، حيث ساهمت في تطوير العمليات المالية وجعلها أكثر كفاءة وسرعة. فمن خلال اعتماد التكنولوجيا الرقمية، تمكنت البنوك من تحسين جودة خدماتها، وتوسيع نطاقها، وخفض تكاليفها التشغيلية، مما عزز من قدرتها التنافسية وفي هذا الإطار، مختلف الجوانب التي توضح هذا الأثر فيما يلي<sup>1</sup>:

#### أولاً: تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق العروض المصرفية

تسعى البنوك إلى تحسين جودة خدماتها وتوسيع مجموعة العروض التي تقدمها عبر الاستخدام المتجدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. في هذا السياق، تعتمد المؤسسات المصرفية بشكل متزايد على قنوات التوزيع الإلكترونية التي تتيح تقديم خدمات أكثر تطوراً واستمرارية، مما يساهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم.

يوفر هذا التحول الرقمي مزايا عديدة، مثل تقليل الوقت اللازم لإتمام العمليات المصرفية، وتحقيق مرونة أكبر في التعاملات إضافة إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية من أي مكان وفي أي وقت. كما يتيح التعامل الفوري مع العملاء، مما يعزز من سرعة الاستجابة لمتطلباتهم ويوفر إمكانية تبادل المعلومات بشكل آمن وموثوق.

إلى جانب ذلك، ينظر العملاء إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، المقدمة عبر الإنترنت، على أنها وسيلة أكثر أماناً وحرية لإدارة أموالهم، سواء من خلال تنفيذ العمليات المالية اليومية أو الاستفادة من الخدمات الاستثمارية عن بعد. وبالتالي، فإن رقمته الخدمات المصرفية لا تساهم فقط في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وأمانها، تمنح العملاء تجربة مصرفية أكثر سلاسة وأماناً، تعزز من ثقتهم بالمؤسسة المصرفية.

<sup>1</sup> اغبير محمد، بلولة رستم، فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع أداء البنوك التجارية، مذكرة شهادة الماستر، تخصص علوم اقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت (الجزائر) 2024، ص ص 21-22.

### ثانيا: فتح أسواق جديدة

أدى اعتماد المعاملات المصرفية عبر الإنترنت إلى فتح آفاق جديدة أمام المؤسسات المالية، حيث أصبح بإمكان البنوك تجاوز القيود الجغرافية والتقليدية التي كانت تحد من توسعها. فمن خلال الاستفادة من قنوات التوزيع الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة، أصبحت المصارف قادرة على تقديم خدماتها لعملاء جدد دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في مواقعهم.

يتيح هذا التحول الرقمي للمصارف فرصة التوسع نحو الأسواق الجديدة، سواء داخل الحدود الوطنية أو على المستوى الدولي، مما يعزز قدرتها على استهداف شرائح جديدة من العملاء في مختلف المناطق. فبفضل الخدمات المصرفية الإلكترونية، يمكن للمؤسسات المالية تقديم خدماتها على مدار الساعة، مما يسمح بجذب عملاء من مناطق زمنية مختلفة وتلبية احتياجاتهم بكفاءة وسرعة.

### ثالثا: توسيع نطاق الخدمات المصرفية

ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في فتح آفاق جديدة للبنوك من خلال توسيع نطاق المنتجات والخدمات التي تقدمها لعملائها. فبفضل التكنولوجيا المالية الحديثة، أصبحت المؤسسات المصرفية قادرة على تقديم حلول مالية مبتكرة تتماشى مع احتياجات العملاء المتنوعة، مما يمنحهم تجربة مصرفية أكثر شمولية وسهولة.

يسمح هذا التوسع للبنوك بتوفير خدمات رقمية متكاملة تشمل تحويل الأموال، الدفع الإلكتروني، القروض الرقمي، والاستشارات المالية عبر الإنترنت، مما يجعلها أكثر مرونة واستجابة لمتطلبات العملاء المتغيرة. كما أن تقديم هذه الخدمات بشكل سريع وفعال يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم للمصرف. علاوة على ذلك، يمنح التحول الرقمي البنوك ميزة تنافسية قوية، حيث يمكنها التميز عن منافسيها من خلال تقديم خدمات أكثر تطوراً وكفاءة. فكلما نجحت المؤسسة المصرفية في توسيع نطاق خدماتها الرقمية، زادت قدرتها على جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، مما يسهم في تعزيز مكانتها في السوق المصرفي.

### رابعا: تعزيز العلاقة مع العملاء

أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية أداة فعالة في تعزيز العلاقة بين المؤسسات المالية وعملائها، سواء الحاليين أو المحتملين. فمن خلال توفير قنوات اتصال متعددة ومتاحة على مدار الساعة، تمكن البنوك من تقديم تجربة مصرفية أكثر تفاعلية وسهولة الاستخدام، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم.

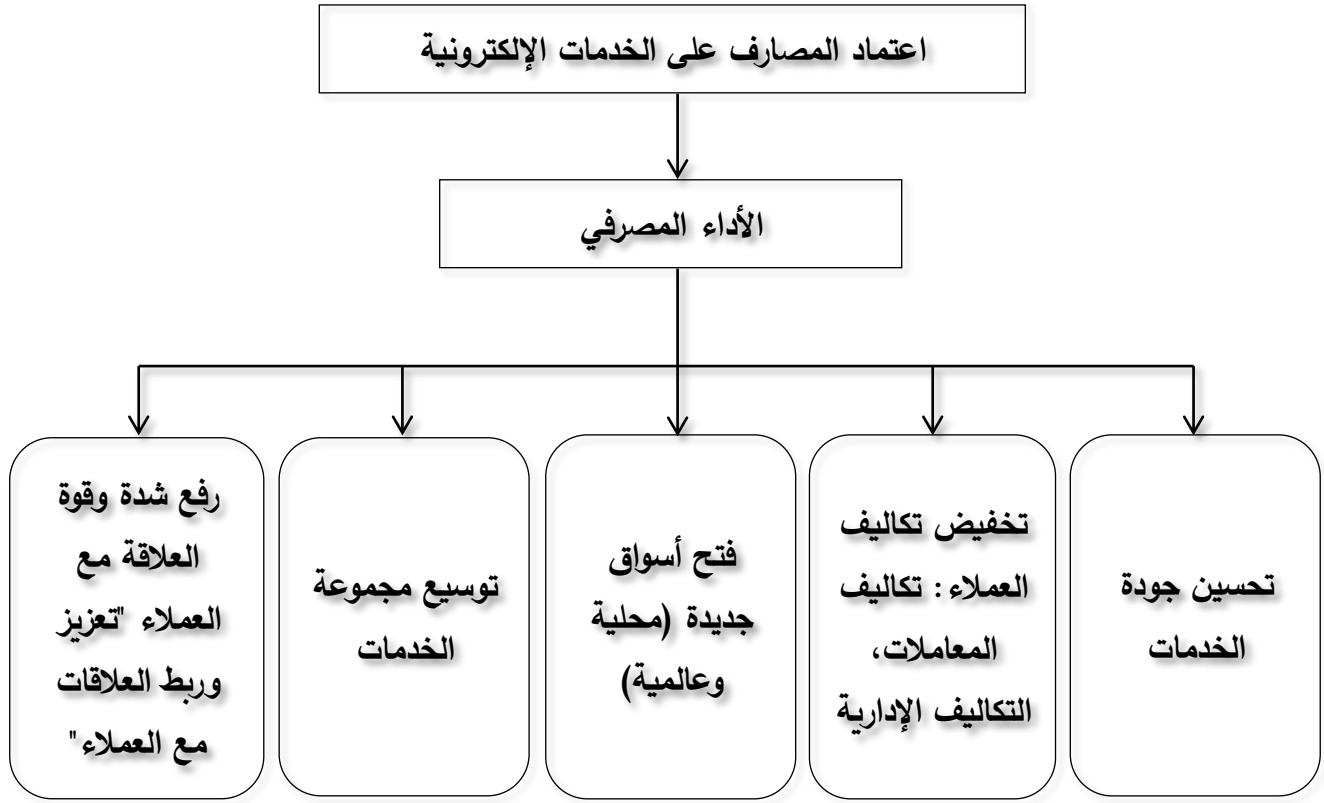
إضافة إلى ذلك، يتيح التحول الرقمي إمكانية تخصيص الخدمات المصرفية وفقا لاحتياجات كل عميل على حدة، حيث يمكن للبنوك تحليل بيانات العملاء وتقديم عروض وخدمات مصممة خصيصا لهم. هذا التخصيص يساهم في بناء علاقة أكثر ارتباطا بالمؤسسة المصرفية وأقل عرضة للانتقال إلى المنافسين.

#### خامسا: تقليل التكاليف

ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية بشكل كبير، حيث لم تعد البنوك بحاجة إلى استثمارات ضخمة في البنية التحتية التقليدية مثل الفروع الفعلية والمرافق التشغيلية الواسعة، فمن خلال الاعتماد على المنصات الرقمية، أصبحت البنوك قادرة على تقديم خدمات للعملاء دون الحاجة إلى تواجدهم الفعلي، مما يحد من النفقات المرتبطة بالإيجارات، الموظفين، والصيانة؛

إضافة إلى ذلك، أدت هذه الرقمنة إلى تقليل العوائق اللوجستية التي كانت تعيق تقديم الخدمات المالية، مما سمح للبنوك، سواء الكبيرة أو الصغيرة، بالمنافسة على نفس المستوى. فبفضل الإنترنت والتكنولوجيا الحديثة، يمكن لأي مؤسسة مصرفية، فبغض النظر عن حجمها، تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة، مما يمنحها فرصة للتوسع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء بتكاليف أقل، كما يساهم التحول إلى القنوات الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات، مما يقلل من الحاجة إلى التدخل البشري في العديد من المهام، مثل معالجة المعاملات وخدمة العملاء، وبالتالي يؤدي إلى خفض تكاليف التشغيل وزيادة الربحية.

الشكل رقم (1-3): يوضح اعتماد المصارف على الخدمات الإلكترونية



المصدر: العطرة دغوش، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنكي - حالة البنوك الجزائرية -، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017، ص170.

يقدم هذا المبحث نظرة معمقة حول مفهوم الأداء المصرفي، ويوضح المؤشرات المالية وغير المالية التي يتم استخدامها لقياس نجاح البنوك. كما يربط بين جودة الخدمات المقدمة، خاصة الإلكترونية منها، وبين قدرة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية، مثل زيادة الربحية وتحسين رضا العملاء

### خلاصة

شهد القطاع المصرفي في العقود الأخيرة تحولات عميقة بفعل التطور التكنولوجي، حيث أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ركيزة أساسية في تسيير المعاملات المالية وتقديم الحلول المبتكرة للعملاء. في هذا السياق، ركز الفصل على توضيح مفهوم الخدمات المصرفية باعتبارها مجموعة من الأنشطة المالية التي تقدمها البنوك لتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات، مع إبراز أهميتها في دعم النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي وتعزيز الشمول المالي. كما تم توضيح أن الخدمات المصرفية تتنوع بين قبول الودائع، منح القروض بأنواعها، وتوفير وسائل الدفع المختلفة، إلى جانب خدمات استثمارية وإدارية أخرى. أما من حيث الخصائص، فقد أشار الفصل إلى أن الخدمات المصرفية تتسم بعدم الملموسية، وعدم القابلية للتخزين أو التجزئة، وأنها تُنتج وتُستهلك في نفس الوقت، مما يجعلها تختلف جوهرياً عن المنتجات المادية. من جهة أخرى، تناول الفصل نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، مستعرضاً المراحل التاريخية التي مرت بها البنوك في تبني التكنولوجيا، بدءاً من إدخال البطاقات البنكية وصولاً إلى الاعتماد على الإنترنت والهاتف المحمول في تقديم الخدمات. وأبرز الفصل كيف ساهمت هذه التحولات الرقمية في تحسين جودة الخدمة، وتسهيل العمليات البنكية، وخفض التكاليف التشغيلية، مع التأكيد على ضرورة مواكبة البنوك للتطورات التقنية لضمان استمراريته وتنافسيته. كما تم التطرق إلى التحديات التي تواجه الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة فيما يتعلق بأمن المعلومات وثقة العملاء، وأهمية تطوير البنية التحتية الرقمية وتوعية المستخدمين. وفي المجمل، خلص الفصل إلى أن نجاح البنوك في العصر الحديث يرتبط بمدى قدرتها على الابتكار وتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة تجمع بين الكفاءة، الأمان، ورضا العملاء، في ظل بيئة مالية متغيرة وسريعة التطور.



# الفصل الثاني

دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية

في تعزيز أداء القطاع المصرفي

لدى بنك BNA وكالة تيارت -540- تيارت

#### تمهيد

يُعتبر البنك الوطني الجزائري من الركائز الأساسية للنظام المصرفي في الجزائر، حيث يلعب دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المشاريع الاستثمارية وتقديم خدمات مصرفية متنوعة. ومع التطورات التكنولوجية المتسارعة، شهد البنك تحولات كبيرة في تقديم خدماته، خاصة عبر اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية التي أصبحت ضرورة حتمية لمواكبة متطلبات العصر وتعزيز كفاءة الأداء. في هذا الفصل، سيتم التركيز على دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي لدى بنك BNA، مع التركيز على وكالة تيارت 540 كنموذج تطبيقي. سيتم عرض الهيكل التنظيمي للبنك، الخدمات التي يقدمها، وكيفية تأثير الرقمنة على تحسين جودة الخدمات، تسهيل العمليات، وتوسيع قاعدة العملاء، مما يعكس أهمية التحول الرقمي في تطوير القطاع المالي.

### المبحث الأول: التعريف بالبنك الوطني الجزائري وخدماته

البنك الوطني الجزائري، يعد من أقدم وأهم المؤسسات المالية في الجزائر، حيث يلعب دورًا محوريًا في تمويل المشاريع الإستثمارية بمختلف أحجامها، من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الكبيرة. سنتناول في البداية نشأة البنك وتطوره عبر الزمن، بدءًا من تأسيسه في عام 1966 كشركة وطنية برأس مال محدود، مرورًا بتحويله إلى مؤسسة عمومية إقتصادية ذات شكل شركة مساهمة، مع التركيز على مراحل تطوره الهيكلي والتنظيمي التي عززت مكانته في القطاع المصرفي الوطني. كما سنستعرض الهيكل التنظيمي المركزي للبنك، الذي يضم عدة مديريات وأقسام متخصصة تغطي مختلف جوانب النشاط البنكي، بالإضافة إلى إحصائيات تعكس حجم نشاط البنك وإنتشاره على المستوى الوطني. وأخيرًا، سنتعرف على وكالة تيارت 540 كمثابة نموذج تطبيقي يوضح هيكلية العمل والمهام التي تقوم بها الوكالة، مما يتيح فهمًا عمليًا لكيفية تقديم الخدمات البنكية في الميدان.

### المطلب الأول: نشأة وتقديم البنك والهيكل التنظيمي المركزي وإحصائيات للبنك الوطني الجزائري

سنتطرق في هذا المبحث إلى أخذ نظرة عامة حول البنك الوطني الجزائري والذي يعتبر من أقدم البنوك في الجزائر ومؤسسة ذات طابع تجاري عمومًا، متخصصة في تمويل المشاريع الإستثمارية كالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذلك دون إستثناء المؤسسات الكبيرة حيث سيتم التعرف على نشأت البنك الوطني الجزائري.

### أولاً: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري

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 إن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه. و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول 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 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.

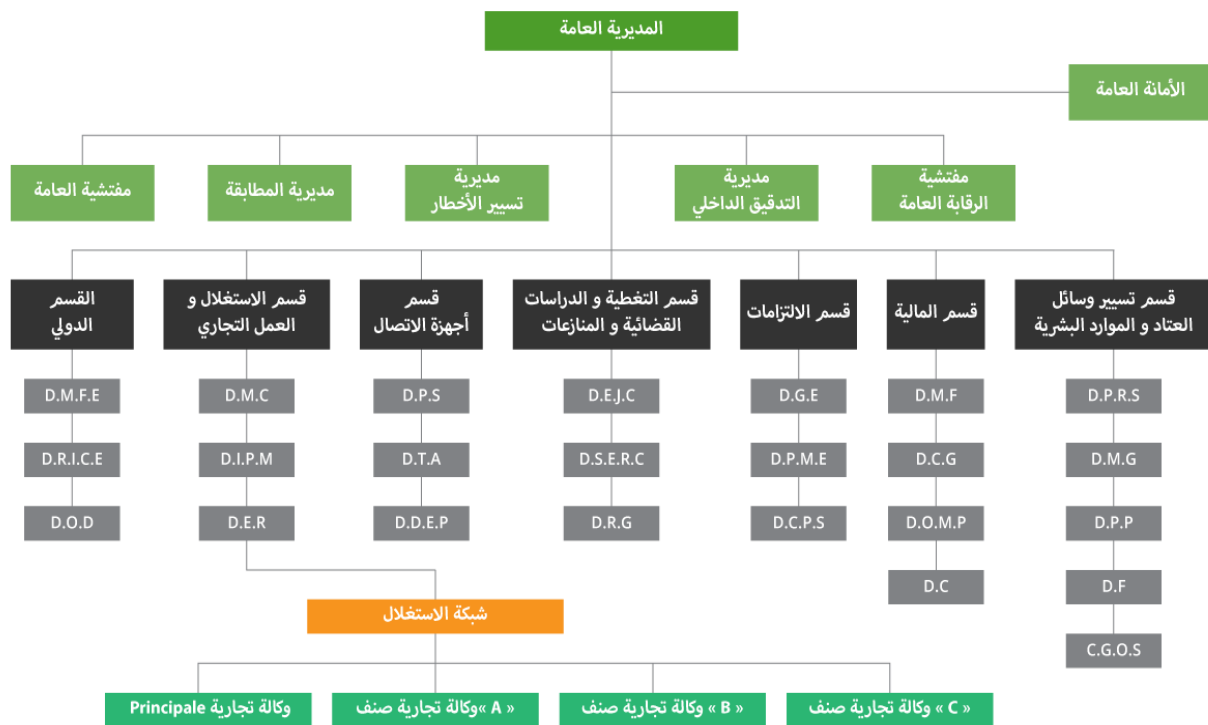
وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال. في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 01-88 و 03-88 و 04-88 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار ب وج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيفيفارة 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 14.600 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 العمومية. نهاية سنة 2018 تم رفع راس مال لبنك الى 150 مليار دينار جزائري.

الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي  
لدى بنك BNA -وكالة تيارت 540-

ثانيا: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري

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

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: موقع البنك الوطني الجزائري على الانترنت [www.bna.dz](http://www.bna.dz)

الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي  
لدى بنك BNA -وكالة تيارت 540-

الجدول رقم: (1-2): شرح أقسام المصالح والهياكل الخاصة بالبنك الوطني الجزائري BNA

الهياكل التابعة للقسم الدولي	الهياكل الملحقة بقسم الالتزامات
DMFE مديرية التحركات المالية مع الخارج	DGE : مديرية المؤسسات الكبرى
DRICE: مديرية العلاقات الدولية والتجارة الخارجية	DPME : مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة
DOD : مديرية العميات المستندي	DCPS: مديرية القروض للأفراد والقروض الخاصة
الهياكل الملحقة بقسم الاستغلال والعمل التجاري	الهياكل الملحقة بقسم المالية
DER : مديرية تأطير الشبكات	DC : مديرية المحاسبة
DMC : مديرية التسويق الاتصال	DOMP : مديرية تنظيم المناهج والإجراءات
DIPM : مديرية وسائل الدفع و النقد	DCG : مديرية مراقبة التسيير
الهياكل الملحقة بقسم أجهزة الإعلام	DMF : مديرية السوق المالي
DDEP : مديرية تطوير الدراسات و المشاريع	الهياكل الملحقة بقسم تسيير وسائل العتاد والموارد البشرية
DTA : مديرية التكنولوجيات و الهندسة	DPRS : مديرية الموظفين و العلاقات الاجتماعية
DPS : مديرية الإنتاج الخدمات	DMG : مديرية الوسائل العامة
الهياكل الملحقة بقسم التغطية والدراسات القانونية والمنازعات	DPP : مديرية المحافظة على التراث
DSERC : مديرية المتابعة و التغطية وتحصيل القروض	DF : مديرية التكوين
DEJ : مديرية لدراسات القانونية والمنازعات	DGE : مديرية المؤسسات الكبرى
DRG : مديرية تحصيل ل ضمانات	DPME : مديرية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الأنترنت [www.bna.dz](http://www.bna.dz) يوم الإطلاع:

2025/05/10 على الساعة: 19:10

ثالثا: إحصائيات عن البنك الوطني الجزائري:

إحصائيات مهمة عن البنك الوطني الجزائري. (الجزائري، بلا تاريخ)

1. الأرقام والاحصائيات حول البنك الوطني الجزائري:

- 227 وكالة تجارية موزعة على كافة التراب الوطني؛
- 22 مديرية جهوية للاستغلال؛
- 180 موزع آلي لا لوراك النقدية (DAB)؛
- 99شباك الي للبنك (GAB)؛
- أكثر من 5000 موظف؛
- المئات من المؤسسات لديها اشتراك في خدمة تبادل المعطيات الالكترونية؛
- 473.427 بطاقة بنكية؛
- 2.835.000 حساب للزبائن؛
- 106,231 زبون مشترك في الخدمة البنك عن بعد؛
- 6.211 موظف؛
- 107 شباك إسلامي؛
- 34,428 عدد المشتركين في خدمة الدفع دون تلامس؛
- 7.656 جهاز الدفع الالكتروني؛
- 13 وكالة متخصصة حصريا للصيرفة الإسلامية؛
- 36 وكالة رقمية.

2. النتائج المالية:

- المنتج البنكي الصافي: 84651 مليون دج؛

- الناتج الإجمالي للاستغلال: 180 60 مليون دج؛

- ناتج الاستغلال: 986 56 مليون دج؛

- الناتج الصافي: 206 59 مليون دج.

### 3. النتائج التجارية:

- الميزانية الاجمالية: 639 641 5 مليون دينار جزائري؛

- إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1 679 866 م دج؛

- وظائف الزبائن: 7 604 714 مليون دج؛

- جاري القروض العقارية: 132 398 مليون دج؛

- جاري قروض المؤسسة: 1 مليون دج؛

- جاري قروض المؤسسة الصغيرة والمتوسطة (الصناعات الصغيرة والمتوسطة): 179182 م دج.

**المطلب الثاني: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري والهيكل التنظيمي للوكالة وخدماتها**

سنستهل الآن 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 23 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:



الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي  
لدى بنك BNA -وكالة تيارت 540-

الجدول رقم (2-2): توزيع موظفي بنك BNA -وكالة تيارت 540-

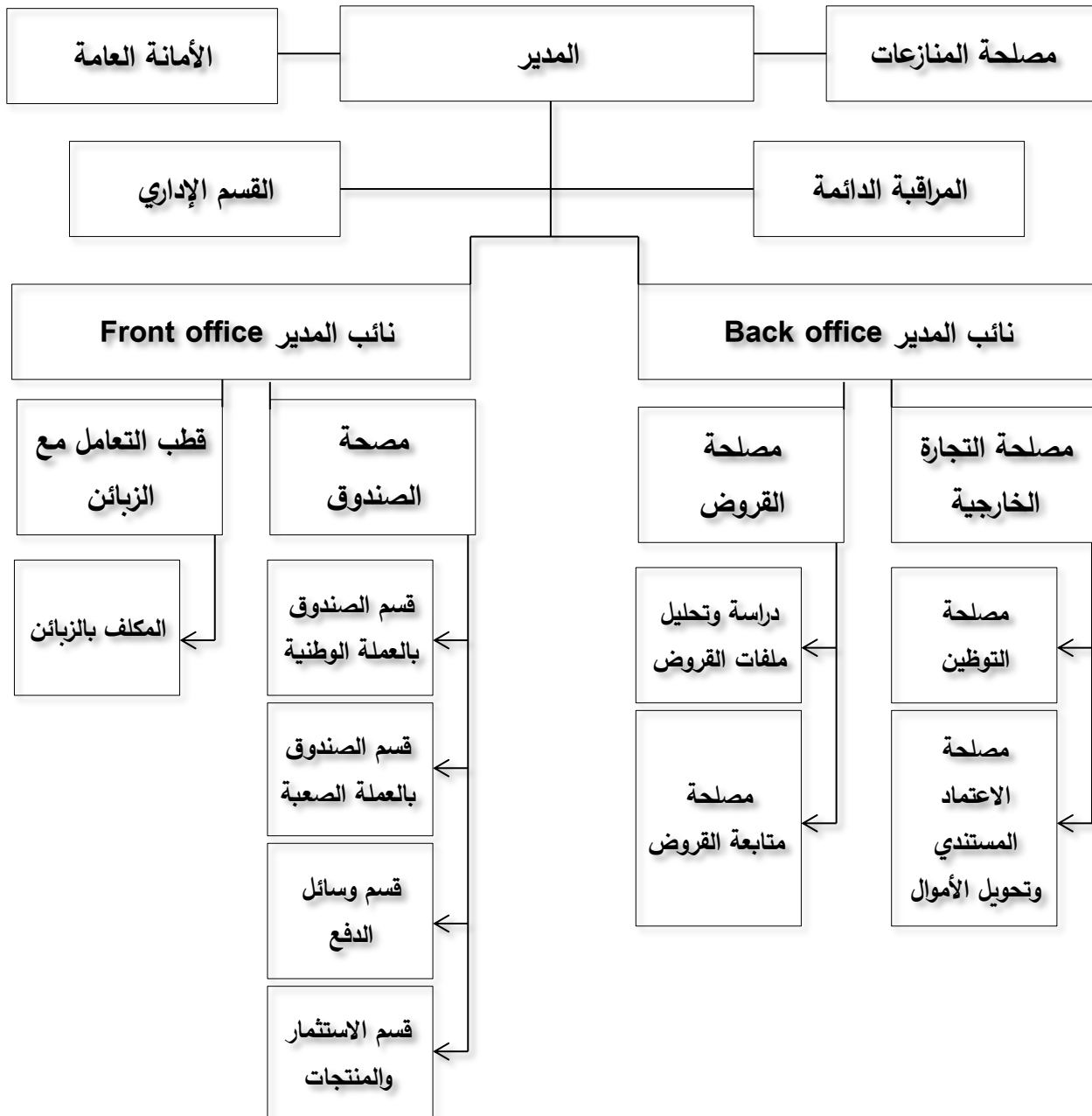
المدير	01	Directeur d'agence
المدير المساعد	01	Directeur adjoint
مكلفون بالزبائن	03	Chargé de clientèle
رؤساء المصلحة	02	Chef service
رؤساء الأقسام	10	Chef de section
مكلفون بالدراسة	06	Charge d'étude
مراقب الدائم	01	Contrôleur permanent
أمناء الصندوق	30	Caissier
موظفي الشباك	02	Guiche
عاملة النظافة	01	Femme de ménage
المجموع	21	Total

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف BNA البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت 540-

يذكر أن وكالة تيارت للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيمًا إداريًا جديدًا بداية سنة 2017، كان القصد منه تحسين أداء الوكالة نحو عملائها من خلال الفصل بين الخدمات المقدمة أمام الشبابيك وتلك الخاصة بمنح القروض وعمليات التجارة الخارجية، في ظل رغبة البنك عصرنه خدماته وتحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتنوعة وذات جودة في أفضل الظروف.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري

الشكل (2-2): هيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA - وكالة تيارت 540

### المطلب الثالث: مهام ووظائف وشرح هياكل بنك BNA وكالة تيارت 540

#### أولاً: مهام ووظائف البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

تتكلف وكالة تيارت 540 بعدة مهام واعمال فيما يخص عملية الصرف، عملية القرض وغيرها من المهام التي نلخصها فيما يلي<sup>1</sup>:

- اقرض البنك المنشأة الصناعية والخاصة؛
- تمويل نشاطات القطاع العام الصناعي والتجاري وكذا الخاص؛
- المساهمة في رأس مال العديد من البنوك التجارية؛
- تمويل الاستثمارات الإنتاجية؛
- قبول الودائع؛
- تنفيذ كل ما يتعلق بضمان عمليات القروض؛
- استلام تحويل السندات وتغطية كل التحويلات، الصكوك، الفواتير والوثائق التجارية المالية؛
- التعاقد ومنح القروض والسلفات، المنح بالرهن الحيازي؛
- تلعب دورا الوسيط الاكتتاب، شراء وبيع المستندات العمومية؛
- تنفيذ العمليات المالية مع الخارج؛
- تحصيل القروض المستندية وضمان حسن التنفيذ والتسديد؛
- تمويل المؤسسات كبيرة الحجم، متوسطة الحجم والصغيرة؛
- اصدار الديون والالتزامات؛
- كراء خزائن من اجل المعادن النفيسة والوثائق؛

<sup>1</sup> نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

ثانيا: شرح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

تتألف الوكالة من عدة اقسام نوضحها كما يلي<sup>1</sup>:

1. الإدارة العامة: وهي مكونة من المدير العام والمدير المساعد؛
  2. قسم النشاط الإداري: هو تحت اشراف المدير مباشرة ويشمل بدوره:  
المستغل الرئيسي، المكلفون بالدراسات، عملاء أستلام المال، معلومات تجارية، اهداف استغلال، مراقبة القرض؛
  3. قسم دراسة وتحليل الأخطاء: وتضم كل من الخلايا 1-2-3. المكلفون بالدراسات، المكلفون بالدراسات حسب الوظيفة، حجم فعالية الفرع؛
  4. قسم السكرتارية: ويشمل نوع عدة الفروع: رئيس المصلحة او الفرع/فرع المنازعات القانونية /فرع حافظة الأوراق التجارية. وهذا القسم يشرف عليه المدير المساعد مباشرة كما يمكن للمدير العام التدخل في حالة اللزوم؛
  5. قسم العمليات على الصندوق: وله أيضا فروع خاصة به: رئيس المصلحة او القسم/فرع الشيكات /فرع الواردات /فرع المقايضة والديون /فرع تحويل الأموال /فرع الأيام المحاسبية /الإحصاء والتحقيق. والمدير العام هو المشرف المباشر على هذا القسم؛
  6. قسم العمليات التجارية الخارجية: ويشمل مصلحة وفرعين هما: مصلحة التوظيف والحسابات بالعملة الصعبة، فرع التحويل والتصرف للعملة، دفع الاعتمادات المستندية؛
  7. قسم الصندوق الرئيسي: ويشمل رئيس المصلحة او القسم، المكلف بالصندوق الرئيسي (الدينار الجزائري)، المكلف بالصندوق الرئيسي (العملة الصعبة)، المكلف بالصندوق مرافق الحراسة، سائق السيارات المدرعة والمدير هو المشرف على هذا القسم؛
  8. أمانة المدير: مكتب التوجيه، العمل على التلکس، مجمع الهاتف الرئيسي، عمال البنك؛
- يتناول هذا المبحث مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، ويستعرض أنواع الخدمات المتوفرة ومدى استخدامها من طرف العملاء. كما يسلط الضوء على الجهود المبذولة من طرف البنك لتطوير بنيته التحتية الرقمية وتحسين جودة خدماته الإلكترونية.

<sup>1</sup> نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540.

### المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها وكالة تيارت 540 لزبائنه

في هذا المبحث، سنستعرض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها وكالة تيارت 540 التابعة للبنك الوطني الجزائري. تركز هذه الخدمات على تسهيل العمليات المالية للزبائن من أفراد ومهنيين ومؤسسات، من خلال مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية، وخدمات الإنترنت البنكية، وأجهزة الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى حلول تمويلية متنوعة تلبي احتياجات العملاء المختلفة. كما سنتعرف على المنتجات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية التي أطلقتها الوكالة مؤخرًا، والتي تعكس توجه البنك نحو تقديم خدمات شاملة ومتطورة تلبي متطلبات العصر.

#### المطلب الأول: منتجات التي يقدمها البنك للأفراد، مهنيين والمؤسسات

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

#### أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها

1. بطاقة الأعمال النخبة (CIB): تُعد بطاقة النخبة من أبرز المنتجات البنكية التي تقدمها الوكالة، وهي بطاقة بين بنكية مخصصة للأفراد والمهنيين والمؤسسات على حد سواء. تسمح لحاملي هذه البطاقة إجراء عمليات السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي، والدفع الإلكتروني عبر الإنترنت، بالإضافة إلى إمكانية التحويل والتحويل المالي. وتتميز البطاقة بتوفير خدمات إضافية مثل المساعدة الصحية، الإرشاد، والتأمين ضد الحوادث الجسدية. كما تتيح لحاملها الاستفادة من خدمة الرسائل النصية القصيرة التي توفر إشعارات فورية حول الرصيد والمعاملات المنجزة، ما يعزز من مستوى الأمان والشفافية وتتميز ب:

- 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:
- إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب؛
- إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي؛

2. البطاقة البيبنكية (الكلاسيكية والذهبية): تقدم الوكالة نوعين من البطاقات البيبنكية، هما الكلاسيكية والذهبية، وتختلفان حسب دخل العميل. تتيح هذه البطاقات لحامليها إمكانية السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المنتشرة عبر الشبكة البنكية، والدفع الإلكتروني سواء عبر الإنترنت أو أجهزة الدفع الإلكتروني في المحلات التجارية. وتتميز البطاقة بسهولة الاستخدام، الأمان العالي بفضل نظام الرسائل النصية، وصلاحية تمتد لثلاث سنوات دون رسوم إضافية. تتميز بوفرة أموال 24 ساعة و 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 وإشعارات برسائل عن رصيد حساب عمليات منجزة في وقتها.

3. بطاقة التوفير: تُخصص بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير لعملاء حسابات التوفير، سواء كانت بفائدة أو بدون فائدة، بما في ذلك حسابات الأطفال وحسابات العائد التصاعدي. تتيح البطاقة إمكانية السحب في أي وقت ومن أي مكان عبر شبكة الصرافات الآلية، مع حماية العمليات برمز سري يضمن أمان الأموال المدخرة

#### المزايا:

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري؛

- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت؛

4. بطاقة VISA الدولية: تُعتبر بطاقة فيزا من الحلول المثالية للعملاء الذين يحتاجون إلى إجراء معاملات دولية، حيث تتيح السحب والدفع في الخارج، بالإضافة إلى الدفع الإلكتروني على مدار الساعة. وتخضع البطاقة لشروط محددة تتعلق بوجود رصيد كافٍ بالعملة المحلية والأجنبية، وتوفر متابعة دائمة للحساب عبر المنصات الإلكترونية. وتغيير رقم التعريف الشخصي (code PIN).

بطاقة فيزا 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؛

5. بطاقة "One pay" البيبنكية: توفر هذه البطاقة ميزة الدفع المؤجل، وتمنح العملاء مرونة في التحكم في نفقاتهم، مع إمكانية متابعة الرصيد والمعاملات والحسابات البنكية عبر تطبيق BN@tic. وتتميز البطاقة بسهولة الاستخدام، الأمان، وإمكانية السحب والدفع عبر مختلف القنوات الإلكترونية.

ثانيًا: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

هي عملية تسمح للتجار بإدماج الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت على مواقع التجارة الإلكترونية الخاصة بهم، وبالتالي توفر للزبائن إمكانية الدفع مقابل مشترياتهم أو الدفع مقابل خدماتهم مباشرة عبر الإنترنت باستخدام بطاقة CIB البيبنكية بين البنوك أو البطاقة الذهبية الخاصة بهم.

1. منصة e-Banking: توفر BNA عبر موقعها الإلكتروني خدمة e-Banking التي تتيح للعملاء إجراء مجموعة من العمليات المصرفية، مثل:

- الاطلاع على الأرصدة والحركات: تمكن العملاء من متابعة حساباتهم بشكل دوري؛
- إجراء التحويلات: إمكانية تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة؛
- إدارة المستفيدين: إضافة وتعديل المستفيدين لإجراء التحويلات بسهولة؛

2. منصة BN@tic وBNA.net: تقدم BNA تطبيق BN@tic الذي يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر هواتفهم الذكية، مع مزايا مثل:

- التحقق من الأرصدة: مراقبة الحسابات بشكل لحظي.
- إجراء التحويلات: إمكانية تحويل الأموال بسهولة.

- إدارة البطاقات: التحقق من تفاصيل البطاقات المصرفية وإيقافها عند الحاجة.

تمثل خدمة التحويلات البنكية والمقاصة الإلكترونية عبر الإنترنت التي يوفرها بنك من خلال حزم الخدمات الإلكترونية (Net و+Net) والتي تتحول لمرة واحدة، وبشكل دائم وداخل وخارج البنك

هذه الخدمة موجهة الى الزبائن الافراد، المهنيين والمؤسسات، حيث تتوفر على حزمتين للخدمات البنكية الالكترونية:

- حزمة Net

- حزمة Net +

## 1.2. مميزات باقة الحزمة Net:

- الولوج إلى لوحة المعلومات على منصة الويب التي تلخص أرصدة الحسابات والعمليات المنجزة؛
- الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهرًا؛
- الاطلاع على معاملات الاخيرة للحساب؛
- الاطلاع على البطاقات والمعاملات النقدية التي تتم بواسطة البطاقة؛
- تحميل كشوفات الحساب وتحرير كشوفات الحساب لمدة عام وبصيغ مختلفة؛
- إصدار بيانات كشف التعريف البنكية؛
- خدمة الرسائل (الرسائل البنكية)؛
- خدمة الإشعارات عبر الرسائل النصية القصيرة (SMS المصرفية)؛
- الوصول إلى مربع الحوار الذكي الذي يسمح لك بالتعرف على منتجات البنك والوصول المباشر إلى الخدمات المختلفة؛
- الاطلاع والمتابعة آنياً على تفاصيل التمويل المتعاقد عليه (النوع، المبلغ والاستحقاق)؛
- خدمة الإشعارات في المساحة الشخصية للخدمات البنكية الإلكترونية للتذكير قبل تاريخ الاستحقاق.

## 2.2. مميزات باقة الحزمة Net+: باقة الحزمة Net+ تتضمن مميزات باقة الحزمة Net بالإضافة إلى المميزات التالية:

- التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون؛
- التحويل إلى مستفيدين موطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛
- تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عملاء "EDI"؛



- تحويل آني لمرة واحدة: (تحويلات من حساب التوفير إلى حساب الشيكات لنفس المستخدم)؛
- تحويل دائم: (برمجة تحويلات داخلية وخارجية)؛
- تحويل متعدد لكتلة الأجور: (إدراج تحويلات متعددة)؛
- خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) الموطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة البيبنكية؛
- الاعتراض على البطاقة؛
- خدمة التجارة الإلكترونية «e-Trade».

3. أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE): توفر وكالة BNA تيارت 540 أجهزة الخدمة الذاتية التي تتيح للعملاء إجراء العمليات التالية:

- السحب والإيداع النقدي: إجراء المعاملات المالية دون الحاجة للانتظار؛
- الاستعلام عن الأرصدة: مراجعة الحسابات بشكل فوري؛
- إصدار الشيكات: إمكانية طلب الشيكات بسهولة.

تسعى وكالة تيارت 540 إلى تسهيل عمليات الدفع للتجار والمؤسسات من خلال توفير أجهزة الدفع الإلكترونية المحمولة (TPE) التي تعمل بتقنية GPRS وببطاقة CIB. تُمكن هذه الأجهزة من تسوية الفواتير قبول المدفوعات بسرعة وأمان، مع توفير التدريب والدعم الفني للمستخدمين. وتتحمل الوكالة مسؤولية تثبيت الأجهزة وتدريب المشغلين، بينما يتحمل العميل تكاليف الاشتراك الشهري وإعادة شحن الشريحة

1.3 رسوم تفعيل الشريحة وإعادة الشحن (GPRS TPE): الخدمات المصرفية عن بعد وهي عبارة عن مجموعة من الخدمات المصرفية التي يمكن الوصول إليها عن بعد عبر قناة "الخدمات المصرفية الإلكترونية" وقناة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول "BN@tic".

المتعاملون	موبليس	جازي	أوريدو
رسوم التفعيل (تدفع مرة واحدة)	300 دج	300 دج	300 دج
رسوم إعادة الشحن (شهريا)	500 دج	500 دج	500

### 2.3. الرسوم والعمولات:

- حزمة EDI: اشتراك مجاني (عمولة المعاملات لكل تحويل: تحويل 10 DA BNA: بدون ضريبة، التحويل بين البنوك: 30 DA بدون ضريبة)

- الباقة NET 800 DA HA: لحساب الاشتراك الأول، -50% للحسابات الثانوية.

- باقة Net+ 2001 DA: بدون ضريبة القيمة المضافة + لحساب الاشتراك الأول، -50% للحسابات الثانوية + (عمولة المعاملات عن طريق التحويل: تحويل 10 DA BNA: بدون ضريبة القيمة المضافة، التحويل بين البنوك: 30 DA بدون ضريبة القيمة المضافة، تحويل ARTS)

3.3. الوديعة لأجل (DAT/ BDC): من أجل تحسين إدارة فائضك النقدي، يقدم لك البنك الوطني الجزائري إمكانية تنمية أموالك، من خلال تقديم أسعار جذابة للغاية (حسب حجم واستحقاق استثمارك). التمويل:

لتلبية احتياجاتك الحالية (دورة التشغيل) وكذلك لمشاريعك الاستثمارية (توسيع أو تحديث عملك)، فإننا نقدم لك مجموعة واسعة من التمويل بشروط سداد مرنة تتكيف مع قدرتك على السداد.

4. الدفع بدون تلامس WIMPAY-BNA PRO/STORE: خدمات الدفع بدون تلامس (Wimpay-BNA PRO/Store) واكبت الوكالة التطورات الحديثة في مجال الدفع الإلكتروني من خلال توفير خدمة الدفع بدون تلامس عبر تطبيق Wimpay-BNA PRO/Store، الذي يعتمد على تقنية QR-code. تتيح هذه الخدمة لأصحاب المحلات والمتاجر وحاملي بطاقة "CIB" قبول المدفوعات بسهولة، إدارة نقاط البيع، وإطلاع على نشاط البائعين والعمليات المنجزة والإطلاع على كشوف العمليات المنجزة، مما يساهم في تسريع وتيرة المعاملات وتحسين تجربة العملاء.

5. الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت: من أجل تسهيل إجراءات فتح الحسابات البنكية، توفر الوكالة خدمة الفتح المسبق للحساب عبر الأنترنت، حيث يمكن للعملاء ملء استمارة إلكترونية وحجز موعد مسبق لاستكمال الإجراءات في الوكالة. تتيح هذه الخدمة توفير الوقت والجهد، كما تعكس التوجه نحو رقمته العمليات البنكية.

6. التجارة الإلكترونية وخدمة "E-Trade BNA": تقدم الوكالة خدمة التجارة الإلكترونية (E-Trade BNA) التي تمكن العملاء من متابعة عمليات التجارة الخارجية (Swift) مثل الاعتماد المستندي

(CREDOC)، تسليم المستندات (REMDOC)، التحويلات، والضمانات الدولية. تتيح الخدمة تحميل رسائل العمليات التجارية الخارجية (سوفيت)، تلقي الإشعارات، ومتابعة جميع التفاصيل المتعلقة بالمعاملات الخارجية عبر منصة إلكترونية متطورة.

**ماكينة الصراف الآلي (ATM):** تغطي شبكة الصراف الآلية التابعة للوكالة معظم المناطق، وتتيح للعملاء إجراء عمليات السحب، الاطلاع على الرصيد، التحويلات من حساب الى حساب، وطلب دفاتر الشيكات على مدار الساعة، والودائع، واستشارة RIB. وتتميز هذه الخدمة بسهولة الوصول، الأمان، وتوفير الوقت للعملاء.

#### 7. حلول التمويل والقروض:

**1.7. الائتمان الاستهلاكي:** تقدم الوكالة حلولاً تمويلية متنوعة لتلبية احتياجات العملاء، منها قروض السيارات التي تغطي حتى 85% من قيمة السيارة، وقروض الأجهزة المنزلية والأثاث التي تصل إلى مليون دينار جزائري. وتتميز هذه القروض بسرعة المعالجة، أسعار الفائدة التنافسية 8.25% و 8% للمدخرين، ومرونة في فترات السداد.

**2.7. الائتمان العقاري:** تشمل حلول التمويل العقاري شراء، بناء، أو توسيع العقارات، مع إمكانية تمويل تصل إلى 90% من قيمة العقار، وفترات سداد تمتد حتى 40 سنة. وتتوفر أسعار فائدة تفضيلية لحاملي حسابات التوفير، مع إمكانية السداد المبكر وجدولة الدفعات الشهرية بشكل ثابت.

**3.7. ائتمان الراحة:** تم تصميم Crédit Confort للأجهزة المنزلية أو الأثاث، وهو حل تمويلي يمكنه تغطية ما يصل إلى 100% من احتياجات عملاء، يمكن أن يستفيد من يستطيع إثبات دخل ثابت ومنظم أكبر من أو يساوي ضعفي الحد الأدنى للأجور.

يهدف هذا الائتمان إلى تمويل شراء الأفراد للمنتجات الجديدة التي يتم إنتاجها أو تجميعها في الجزائر. يبلغ الحد الأقصى لمبلغ الائتمان مليون دينار (DA 1,000,000.00) على ألا يقل عن مائة ألف دينار (DA 100,000.00). يمكن أن تمتد مدة الائتمان على مدى فترة 36 شهراً دون أن تقل عن 12 شهراً. يتم تعيينه بناء على طلب المقترض.

**4.7. الرسوم والعمولات:** تُحدد الوكالة رسوماً وعمولات تنافسية على مختلف الخدمات الإلكترونية، مع توفير بعض الخدمات مجاناً أو برسوم رمزية، ما يجعل الخدمات متاحة لشريحة واسعة من العملاء.

### المطلب الثاني: المنتجات الإلكترونية للمصرفية الإسلامية

#### أولاً: الإطار المؤسسي والتاريخي:

في 2 سبتمبر 2020، أطلق بنك BNA رسميًا نشاط التمويل الإسلامي عبر وكالته الرئيسية في تيارت (الوكالة رقم 540)، لتصبح بذلك واحدة من 28 وكالة تابعة للبنك تقدم خدمات التمويل الإسلامي في 21 ولاية جزائرية.<sup>1</sup>

يقدم العرض الافتتاحي للعملاء تسع منتجات توفير: حساب الجاري الإسلامي، الحساب الجاري الإسلامي، حساب التوفير الإسلامي، حساب التوفير الإسلامي للشباب، حساب الاستثمار الإسلامي غير المقيد، والتمويل: مرابحة العقارات، مرابحة المعدات، مرابحة السيارات، والإجارة.

#### ثانياً: الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوافقة مع الشريعة:<sup>2</sup>

##### 1. البطاقات البنكية للأفراد:

1.1. بطاقات بنكية مسبقة الدفع للأفراد: هي بطاقة تمكنك من السحب و الدفع الإلكتروني بعد تعبئتها بتحويل مبلغ من حسابك الرئيسي. يمكن أن تصدر باسم صاحب الحساب أو أي شخص آخر يختاره.

##### 1.1.1. الوظائف الأساسية:

- السحب من جميع الصرافات الآلية في الجزائر؛
- الدفع الإلكتروني في المتاجر و المواقع؛
- الإطلاع على الرصيد والحركات البنكية؛
- تحويل الاموال عبر شبابيك البنك؛

##### 2.1.1. المزايا:

- متاحة على مدار الساعة، وطوال أيام الأسبوع؛
- مجانية وصالحة لمدة 3 سنوات؛
- إمكانية إصدار حتى عشر بطاقات إضافية لأشخاص آخرين؛

<sup>1</sup> [jeunesd'algerie.dz+1Radio Algérie+1](http://jeunesd'algerie.dz+1Radio Algérie+1)

<sup>2</sup> مصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الأنترنت [www.bna.dz](http://www.bna.dz).

2.1. بطاقة "س أ ب" الإسلامية: بطاقة بنكية إلكترونية مرتبطة بحساب شيك إسلامي، تتيح إجراء العمليات البنكية دون الحاجة للذهاب للوكالة.

#### 1.2.1. الأنواع:

- البطاقات الكلاسيكية: لمن يقل راتبهم عن 120 ألف دج شهريا؛
- البطاقات الذهبية: لمن يساوي أو يفوق راتبهم 120 ألف دج؛

#### 2.2.1. الاستخدامات:

- السحب والدفع والتحويل عبر الصرافات والشبابيك؛
- دفع المشتريات عبر الأنترنت وجهاز الدفع الإلكتروني.

#### 3.2.1. المزايا:

- مجانية، صالحة 3 سنوات، تجدد تلقائيا؛
- سحب حتى 10,000 دج يوميا؛
- خدمة الرسائل القصيرة لتتبع العمليات.

3.1. بطاقات الإدخار الإسلامية للشباب: بطاقة موجهة للشباب القصر، مرتبطة بحساب ادخار إسلامي "الشباب".

#### 1.3.1. الاستخدامات:

- السحب والإطلاع على الرصيد؛
- تحويل الاموال، إيداع الشيكات، طلب دفتر الشيكات؛
- دفع المشتريات عبر الإنترنت وأجهزة الدفع؛

#### 2.3.1. المزايا:

- مجانية، صالحة 3 سنوات.
- تسهيلات في السحب والدفع 24/24 و 7/7؛
- خدمة الرسائل القصيرة.

ثالثا: خدمات الرسائل القصيرة للأفراد

1. خدمة SMS OTP كلمة سر لمرة واحدة: توفر أمانا إضافيا عند الدفع الإنترنت، حيث يتم إرسال رمز سري مؤقت عبر رسالة قصيرة للهاتف.

2.1. المزايا:

- أمان عالي للعمليات الإلكترونية؛
- مجانية لجميع عملاء البنك.

2. خدمة SMS Banking: تمنح إشعارات دورية وفورية عن رصيد الحساب وأي حركة مالية.

1.2. المزايا:

- متابعة مستمرة للحساب.

- إمكانية ضبط حد ادنى للرصيد.

3. خدمة SMS Card: ترسل إشعارات عن كل تغيير يخص البطاقات، مثل التفعيل، انتهاء الصلاحية، أو العمليات المالية.

1.3 المزايا:

- معرفة فورية بأي استخدام للبطاقة؛
- أسعار مناسبة لحاملي البطاقات.

رابعا: تطبيق WIPAY-BNA للدفع عبر الهاتف

تطبيق مجاني يوفر إمكانية دفع الفواتير و المشتريات عبر الهاتف الذكي دون الحاجة لحمل بطاقة أو نقود، بالإعتماد على مسح رمز الإستجابة السريعة.(QR-Code)

1. المزايا:

- سقف يومي للمعاملات حتى 10,000 دج.

- أمان وسهولة في الإستخدام؛

- إمكانية إرسال إستلام الأموال فوريا.

2. شروط الإستفادة:

- توقيع إتفاقية الخدمة؛

- إمتلاك هاتف ذكي وإتصال بالإنترنت؛

- الإشتراك في خدمة البنك عن بعد أو حيازة بطاقة CIB.

خامسا: البطاقات البنكية للمهنيين و المؤسسات

1. البطاقات البنكية مسبقة الدفع للمهنيين: بطاقة موجهة لأصحاب المهن الحرة، تتيح نفس خدمات بطاقة الأفراد، مع إمكانية إصدار حتى 10 بطاقة لأشخاص آخرين.

1.1. المزايا:

- مجانية، صالحة 3 سنوات.

- تسهيل تسير النفقات المهنية.

2. بطاقة الأعمال للمهنيين: بطاقة مرتبطة بحساب ودائع تحت الطلب إسلامي، تتيح العمليات البنكية دون زيارة الوكالة.

1.2. الإستخدامات:

- السحب، الدفع، التحويل، وإيداع الشيكات؛

- دفع المشتريات عبر الإنترنت وأجهزة الدفع الإلكتروني؛

2.2. الأنواع:

- بطاقة كلاسيكية وبطاقة ذهبية، تختلف في حدود المبالغ المسموح بها.

3.2. المزايا:

- متاحة 24/24 و 7/7؛

- إمكانية الإنضمام لخدمة الرسائل القصيرة.

3. خدمات الرسائل القصيرة للمهنيين: تشمل نفس الأفراد: إشعارات فورية عن كل حركة أو تغيير في البطاقة، أمان في الدفع الإلكتروني، وأسعار تنافسية.

4. تطبيق WIMPAY-BNA للمهنيين: يتيح دفتر الفواتير، تحويل الأموال، المشاركة في الفواتير، وإدارة الميزانية عبر الهاتف الذكي.

1.4. المزايا:

- خدمة مؤمنة وسريعة؛

- تنوع في العمليات حسب الحاجة.

### المطلب الثالث: باقات خدمات بنك الوطني الجزائري

يُثري البنك الوطني الجزائري عرضه بإطلاق باقات من المنتجات والخدمات البنكية الموجهة لزبائنه من الأفراد، المهنيين والمؤسسات، تجمع هذه الباقات بين مجموعة من الخدمات والمنتجات التكميلية المعروضة بسعر مغري وجذاب، تهدف إلى تلبية الاحتياجات المحددة لكل شريحة من الزبائن<sup>1</sup>.

#### أولاً: باقات الأفراد

1. باقة Pack Basic: تستهدف هذه الباقة الأفراد الذين يمتلكون حساب شيك في البنك، وتشمل:

- حساب شيك مع دفتر شيكات وبطاقة بنكية كلاسيكية؛
- إمكانية الدفع عبر الإنترنت باستخدام رسائل الرقم السري المتغير؛
- الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة؛
- الوصول إلى منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET"؛
- خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA.

2. باقة Pack Serein: موجهة للأفراد الراغبين في الجمع بين الحساب الجاري والادخار، وتشمل:

- حساب شيك مع دفتر شيكات وبطاقة بنكية ذهبية؛
- خدمات الدفع عبر الإنترنت مع رسائل الرقم السري المتغير؛
- الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
- منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+"؛
- خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
- حساب توفير مع دفتر وبطاقة توفير.

3. باقة Pack Famille: تقدم حلولاً متكاملة لإدارة الميزانية العائلية، وتشمل:

- حساب شيك مع دفتر شيكات وبطاقة بنكية كلاسيكية أو ذهبية؛

<sup>1</sup> مصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الأنترنت [www.bna.dz](http://www.bna.dz).



- الدفع عبر الإنترنت برسائل الرقم السري المتغير؛
  - بطاقات مسبقة الدفع متعددة؛
  - الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
  - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
  - خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
  - حساب توفير أو عدة حسابات توفير "مستقبلي" مخصصة للقصر؛
4. باقة Pack Privilège: مخصصة لزملائ البنك النخبة، وتوفر:
- حساب شيك مع دفتر شيكات وبطاقة النخبة؛
  - خدمات الدفع عبر الإنترنت مع رسائل الرقم السري المتغير؛
  - الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
  - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
  - خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
  - حساب توفير بعائد تصاعدي مع بطاقة توفير؛

#### ثانيا: باقات المهنيين

1. باقة Pack Pro: تدعم هذه الباقة المهنيين في تسير نشاطهم المالي، وتشمل:
- حساب شيك مهني مع دفتر شيكات وبطاقة أعمال كلاسيكية أو ذهبية؛
  - الدفع عبر الإنترنت برسائل الرقم السري المتغير؛
  - الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
  - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
  - خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
  - الاشتراك في خدمة الرسائل البنكية؛
  - جهاز الدفع الإلكتروني؛
2. باقة Pack Store: مخصصة لتسهيل تمويلات التجارة، وتشمل:

- حساب جاري مع دفتر شيكات وبطاقة أعمال ذهبية؛
- الدفع عبر الإنترنت برسائل الرقم السري المتغير؛
- منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
- خدمة الدفع بدون تلامس BNA-Wimpay/pro/store؛
- جهاز الدفع الإلكتروني.

#### ثالثاً: باقات الشركات والمؤسسات

1. باقة Pack Corporate: تقدم حلولاً مالية متكاملة للمؤسسات، وتشمل:
  - حساب جاري مع دفتر شيكات وبطاقة أعمال كلاسيكية أو ذهبية؛
  - الدفع عبر الإنترنت برسائل الرقم السري المتغير؛
  - الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
  - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
  - خدمة الدفع بدون تلامس BNA-Wimpay؛
  - الاشتراك في خدمة الرسائل البنكية.
2. باقة Pack Store (للمؤسسات): توفر مجموعة خدمات متنوعة لإدارة تمويلات التجارة، وتشمل:
  - حساب جاري مع دفتر شيكات وبطاقة أعمال ذهبية؛
  - الدفع عبر الإنترنت برسائل الرقم السري المتغير؛
  - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN @ tic "باقة NET+";
  - خدمة الدفع بدون تلامس BNA-Wimpay/pro/store؛
  - جهاز الدفع الإلكتروني.

### المبحث الثالث: أثر خدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت -540-

يشهد الأداء المصرفي في القطاع المالي تطورات متسارعة نتيجة التحولات التقنية والاقتصادية التي فرضت ضرورة تبني مؤسسات القطاع المصرفي لأنظمة حديثة تدمج بين المؤشرات المالية وغير المالية لقياس الأداء بدقة. ويُعد الأداء المصرفي انعكاساً لقدرة البنك على استغلال موارده وتحقيق أهدافه الاستراتيجية ضمن بيئة تنافسية متغيرة. في هذا السياق، أصبح تقييم الأداء أداة حيوية لتحليل فعالية العمليات المصرفية وسلوك العاملين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التنظيمية. كما أدى دمج الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى إحداث نقلة نوعية في القطاع، حيث ساعدت هذه الخدمات في توسيع نطاق العروض المصرفية، فتح أسواق جديدة، وخفض التكاليف التشغيلية، مما عزز من تنافسية البنوك وقدرتها على تلبية متطلبات العملاء بشكل أسرع وأكثر أماناً.

المطلب الأول: تطور أرقام وإحصائيات خاصة بتطور عدد الزبائن وعدد المعاملات البنكية الخاصة ب

3سنوات (2022.2023.2024)

أولاً: تطور أرقام وإحصائيات خاصة بتطور عدد الزبائن وعدد المعاملات البنكية الخاصة ب 3سنوات

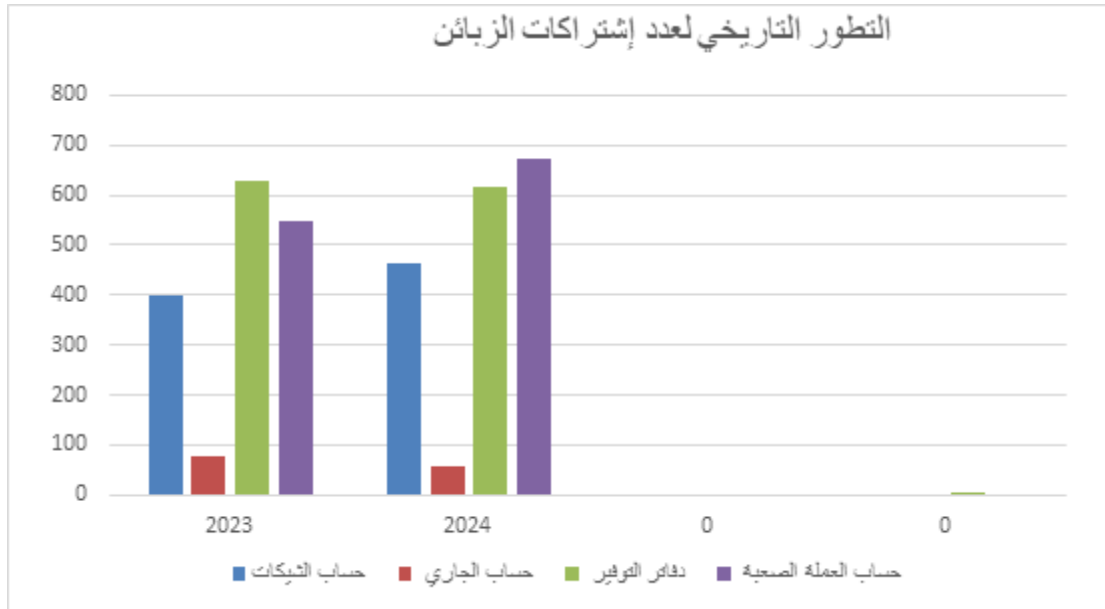
(2022.2023.2024)

الجدول رقم: (2-3): تطور اشتراكات عدد الزبائن في البنك الوطني الجزائري-وكالة تيارت 540-

نوع الحساب	2023	2024
حساب الشيكات	398	465
الحساب الجاري	78	56
دفاتر التوفير	629	617
حساب العملة الصعبة	548	627
المجموع الكلي	1653	1810

المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري -وكالة تيارت 540-

الشكل رقم: (2-3): أعمدة بيانية تمثل تطور اشتراكات عدد الزبائن في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت  
540



المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات الجدول رقم (2.3)

يوضح الجدول زيادة ملحوظة في عدد الزبائن الإجمالي من 1653 في 2023 إلى 1810 في 2024، ما يعكس نموًا إيجابيًا في قاعدة العملاء. يبرز الجدول تراجعًا في عدد الحسابات الجارية من 78 إلى 56، بينما ارتفع عدد حسابات الشيكات وحسابات العملة الصعبة بشكل ملحوظ، مما قد يشير إلى تفضيل العملاء للحسابات التي توفر سيولة أو تعاملات بالعملات الأجنبية. أما دفاتر التوفير فقد شهدت انخفاضًا طفيفًا، مما قد يعكس تحولًا في سلوك الادخار أو تفضيلات العملاء

ثانيا: الخدمات البنكية المقدمة من طرف BNA وكالة تيارت 540 (الخدمات الحديثة)

يقدم البنك الوطني الجزائري مزيج بين الخدمات الحديثة والتقليدية لزبائنه من الافراد والمهنيين والمؤسسات هذه الخدمات المتنوعة لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم وهي كالآتي:

### 1. فتح الحسابات المصرفية

1.1. حساب الشيك: يتيح للأفراد والمهنيين إمكانية إدارة أموالهم اليومية بسهولة.

2.1. حساب بالعملة الصعبة: مهم للمؤسسة والمهنيين الذي يتعاملون بالعملة الأجنبية.

3.1. حساب التوفير: تمكن للعملاء من ادخار الأم والههم يتميز هذا الحساب بسهولة السحب والإيداع.

#### 4.1. ودائع الاجل: إيداع الأموال لفترة محدودة

##### 5.1. حساب التوفير

ثالثا: الخدمات المصرفية الإلكترونية: تضمنن التطبيقات البنكية والأنترنت البنكي:

1. خدمة BN@TIC: تتيح الوصول الى الحسابات على مدار الساعة عبر الأنترنت والتطبيقات والهواتف الذكية يمكن الوصول الى هذه الخدمة من خلال تطبيق هاتف المحمول BN@TIC ومتوفر على متجر store PLAY وقريبا على AP STORE ويمكن هذه الخدمة التسيير عبر الأنترنت واصدار التحويلات الى الغير.

2. خدمات Trade-E: هي خدمة إطلاع وإشعار خاصة بعمليات التجارة الإلكترونية وهي مخصصة لزبائن البنك الوطني الجزائري من المهنيين والمؤسسات الذي يمارس نشاط تجارة الكترونية الخارجية من مزاياه انها الخدمة مؤمنة برمز سري وأيضا تتميز بربح الوقت عن طريق التنقل الى الوكالة.

3. خدمة WIMPAY: هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجانا على هواتف ذكية للزبائن المشتركين في خدمة البنك عن بعد "أو مشتركين في خدمة" باقة بدون تلامس أو حاملي بطاقة CIB البنكية مستخدمين خدمة رسائل الرقم السري المتغير "عمليات الدفع الإلكتروني". وتقوم ب:

- إجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة ال سريعة (Code-QR).
- إجراء عمليات التحويل لمستخدمي BNA-WIMPAY.
- تسيير الميزانية.
- الاطلاع على الرصيد.
- الاطلاع على كشف العمليات المنجزة.
- القيام بعمليات دفع مشتريات وفواتير.

4. خدمة الدفع الإلكتروني: هي خدمة تسمح لكم بالتسديد عبر الأنترنت مشترياتكم وفواتيركم (سونلغاز - شركة المياه-الوكالة الوطنية لتطوير السكن وتحسينه عدل على مواقع الأنترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه، يستعملها أي زبون لدى البنك الوطني الجزائري حامل لبطاقة CIB البنكية ومن مزاياها:

- دفع ثمن مشتريات أو الفواتير حيثما كنتم وأينما وجدتم على مدار ساعة وطوال أيام الأسبوع.

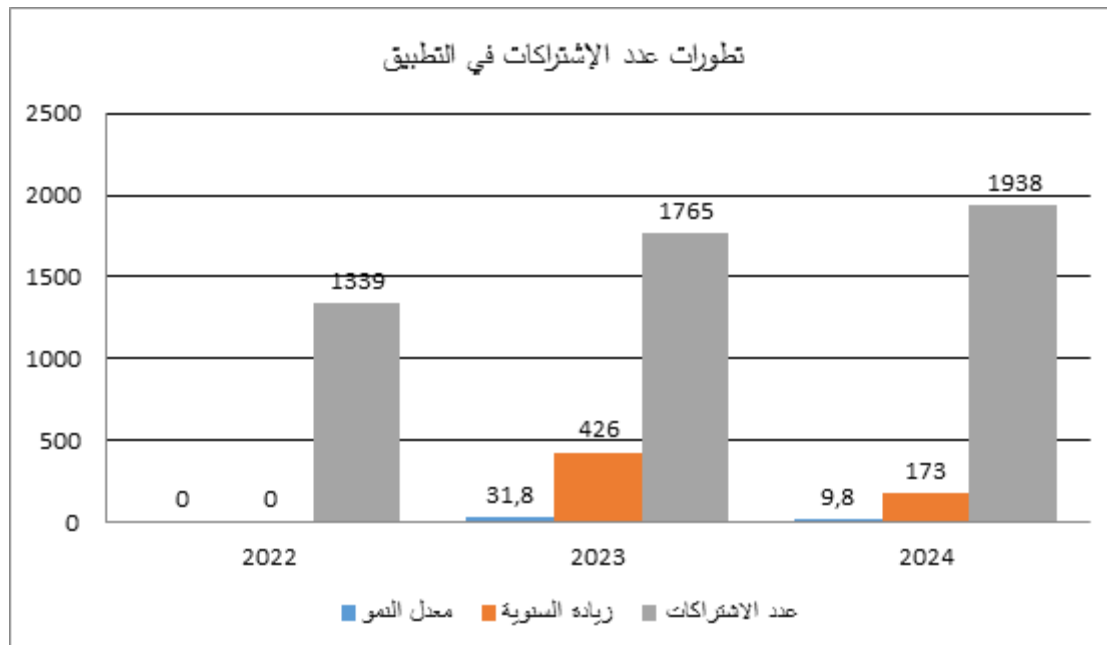
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الضرائب ببعض النقرات دون الحاجة إلى التنقل.
- عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي "رسائل الرقم السري المتغير".
- خدمة مجانية وبدون عمولة للدفع عبر الإنترنت.
- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح "مشتري عبر الواب".

الجدول رقم: (2-4): يوضح تطورات عدد الاشتراكات في تطبيق البنك الوطني الجزائري

السنوات	عدد الاشتراكات	زيادة السنوية	معدل النمو
2022	1339		
2023	1765	426	31.8
2024	1938	173	9.8

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت -540-

الشكل رقم: (2-4) أعمدة تكرارية توضح تطورات عدد الاشتراكات في تطبيق البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (2.4)

يشير الجدول إلى نمو قوي في عدد الاشتراكات بالتطبيق البنكي من 1339 في 2022 إلى 1938 في 2024، مع معدل نمو سنوي مرتفع بلغ 31.8% في 2023، ثم تباطؤ إلى 9.8% في 2024. هذا النمو يعكس زيادة الاعتماد على الخدمات الإلكترونية والتقنيات الحديثة في التعاملات البنكية، مما يعزز من سهولة الوصول إلى الخدمات وتحسين تجربة العملاء.

#### رابعاً: أجهزة الدفع الإلكتروني لدى البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-

يهدف البنك الوطني الجزائري من أجل الوصول إلى التطور من خلال طرق وخدمات من بينها أجهزة صراف آلي التي هي:

1. الموزع الآلي للأوراق: إن وكالة تيارت 540 لا تتمتع بهذه الخدمة، وحسب مصادر لا يمكن تزويدهم بهذا الجاز نظراً لأهمية البناء الموجود في البنك وقد تم منع من طرف البلدية لعدم تسوية صورة البنك.
2. جهاز TPE: هو جهاز دفع إلكتروني متاح مجاناً لزملاء البنك الوطني الجزائري من التجار ومؤسسات وكبار المشترين لتسهيل وتأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم. وشروط الحصول على جهاز TPE ما يلي:

- امتلاك حساب بنكي على مستوى البنك.
  - توقيع عقد مع البنك الوطني الجزائري لقبول استعمال البطاقة البنكية الشكل التالي يوضح.
- الشكل رقم: (2-5): صورة جهاز TPE خاص بالبنك الوطني الجزائري BNA



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-

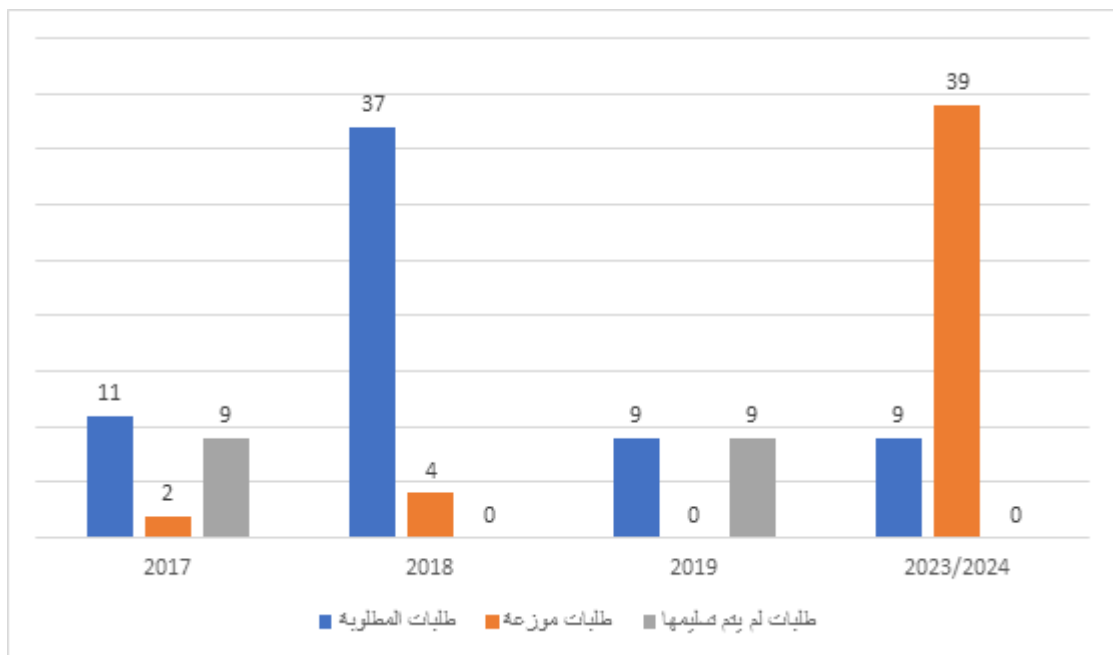
الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفي لدى بنك BNA -وكالة تيارت 540-

الجدول رقم: (2-5) يمثل تطور عدد أجهزة TPE في BNA وكالة تيارت 540

المجموع	2024	2019	2018	2017	السنوات
97	9	9	37	11	طلبات المطلوبة
47	39	0	4	2	طلبات الموزعة
12	0	9	33	9	طلبات لم يتم تسليمها

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-

الشكل رقم: (2-6) أعمدة بيانية تمثل تطور عدد أجهزة TPE في BNA -وكالة تيارت 540-



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (2.5)

توضح البيانات أن توزيع أجهزة الدفع الإلكتروني كان محدودًا في السنوات الأولى (2017-2019)، حيث لم يتم تسليم سوى عدد قليل منها، لكن هناك زيادة في الطلبات المطلوبة والموزعة بدءًا من 2019، مما يعكس توجهًا استراتيجيًا نحو تعزيز الدفع الإلكتروني وتأمين المعاملات التجارية. هذا التوجه يتماشى مع التطورات العالمية في مجال الخدمات البنكية الرقمية



#### خامسا: خدمات أخرى حديثة مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري وكالة يارت 540

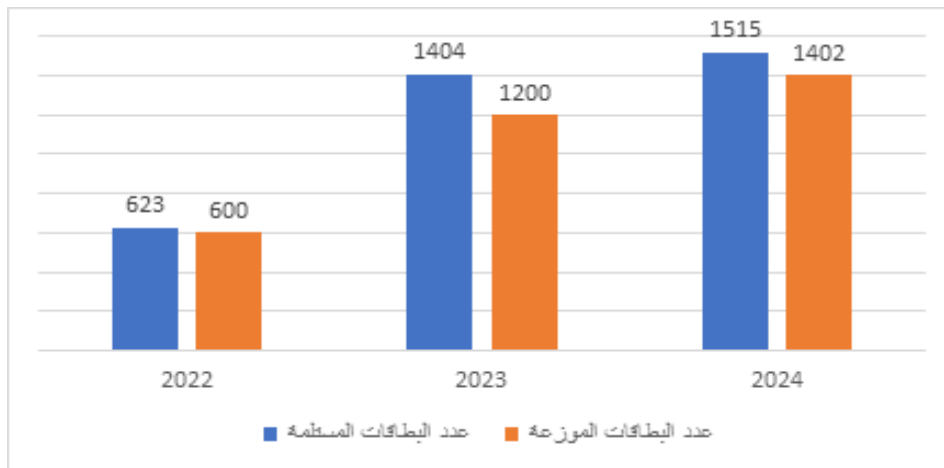
1. البطاقات البنكية: إن البنك الوطني الجزائري يحتوي على بطاقة واحدة وهي بطاقة CIB وهي بطاقة ما بين البنوك المدعمة بحساب بنكي، حيث تعتبر وسيلة متعددة الاستخدامات، يمكن للعملاء استخدامها في أكثر من 100 موقع آلي للبنك في جميع أنحاء الجزائر، بالإضافة إلى الموزعات الآلية لجميع بنوك والبريد، تتنوع هذه البطاقات لتلبية احتياجات مختلفة، بما في ذلك بطاقات الأفراد والمدخرين والمهنيين، بالإضافة إلى بطاقات الأعمال التي تقدم للشركات والمؤسسات ومن خال الشكل التالي نوضح أنواع البطاقات البنكية في الوكالة:

الجدول رقم: (2-6): يمثل تطور بطاقات CIB

السنة	عدد البطاقات المستلمة	عدد البطاقات الموزعة
2022	623	600
2023	1404	1200
2024	1515	1402

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA -وكالة تيارت 540-

الشكل رقم: (2-7): أعمدة بيانية تمثل تطور عدد بطاقات CIB



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الجدول رقم (2.6)

يظهر الجدول ارتفاعاً مستمراً في عدد البطاقات الموزعة والمستلمة خلال الفترة 2022-2024، حيث تضاعف عدد البطاقات الموزعة تقريباً من 600 إلى 1402 بطاقة. هذا النمو يعكس زيادة الطلب على وسائل الدفع الإلكترونية والبطاقات البنكية كأدوات مريحة وآمنة لإجراء المعاملات المالية.

## 2. خدمات التأمينات:

- التأمين على السفر.
- التأمين على الوفاة.

## 3. التمويلات:

- قروض الرفاهية: تستخدم لتمويل الاحتياجات الشخصية.
- قروض السيارات: تستخدم لشراء المركبات.
- القروض العقارية: هي قروض طويلة الاجل.

## المطلب الثاني: الصيرفة الإسلامية والمقاصة الإلكترونية ونظام سوفيت أولاً: الصيرفة الإسلامية

أخلق بنك ban خدمات الصيرفة الإسلامية في نوفمبر 2024 بهدف تلبية احتياجات العملاء الباحثين عن الحلول المصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية من حلا تقديم المنتجات المتاحة. في مرحلة الأولى سجل البنك تسع منتجات مصنفة إلى:

### 1. منتجات الادخار: تنقسم إلى

- حساب الودائع تحت الطلب.
- الحساب الجاري الإسلامي مخصص للتجارة المؤسسات المربحة.
- حساب التوفير الإسلامي.

### 2. منتجات تمويل: تنقسم إلى

- المراجعة العقارية والسيارات.
- الاجارة واجارة العتاد.

تهدف هذه المنتجات الى توفير بدائل مصرفية تتماشى مع مبادئ الشركة الإسلامية ومع تعزيز التمويل وتلبية احتياجات واسعة من العملاء.

### 3. حساب التوفير الإسلامي: يعتمد على مبدئ المضاربة حيث يستثمر البنك الأموال ويشارك العميل في الأموال وفق للنسبة المتفق عليها كما يتيح إمكانية السحب والإيداع مع تحقيق العائد الدوري.

## ثانيا: المقاصة الإلكترونية وشبكة عالمية لتحويل الأموال بين البنوك

1. المقاصة الإلكترونية: المقاصة الآلية هي نظام من انضم الدفع يضحى بمعايير دولية تستهدف تحسين الخدمات البنكية وتسير عملية التسوية وتشمل هذه الوظائف الأساسية لهذه المقاصة في:

- تسير المبادلات بين البنوك بوسائل الدفع الغير المادية.
- تسير المقاصة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (الشيك، التحويل، البطاقة البنكية، السفتجة).
- إعادة دفع الأرصدة المقاصة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها.
- استلام الشيكات المسوحة ضوئيا وإعادة توجيهها للبنوك المسحوبة منها

2. نظام سويفت: هو شبكة عالمية لتحويل الأموال بين البنوك. تأسست عام 1973 حيث انضمت له الجزائر سنة 1991 يستخدم سويفت إرسال واستقبال رسائل آمنة وموحدة حول المعاملات المالية مثل:

1.2. تحويلات الأموال الدولية؛

2.2. المدفوعات التجارية؛

3.2. صفقات العملة الأجنبية؛

4.2. رسائل الاعتماد يمكن لعملاء البنك الوطني الجزائري لتحويل الأموال إلى أي مكان في العالم من خلال البنك المعتمد لدى سويفت.

المطلب الثالث: عرض نتائج وآثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت

540

بناءً على المعطيات والإحصائيات المقدمة حول أداء البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت 540، يمكن توضيح مدى تحسن أداء البنك وتطور أرقامه خلال السنوات الأخيرة، بالإضافة إلى أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على هذا الأداء، كما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup> البنك الوطني الجزائري، أدرج يوم الثلاثاء 23 أبريل 2024، وقت 19:03، فئة الاقتصاد، -160957-27/aps.dz/ar/economie/https://

#### أولاً: تطور أداء البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت 540

1. زيادة عدد الزبائن والاشتراكات الحسابات: من الجدول رقم (2-3) يتضح أن عدد اشتراكات الزبائن الاجمالي في مختلف أنواع الحسابات قد شهد زيادة ملحوظة بين عامي 2023 و2024، حيث ارتفع مجموع الاشتراكات من 1653 إلى 1810 اشتراكاً أي بزيادة تقارب 10%، مع زيادة في حسابات الشيكات (من 398 إلى 465)، وهو ما يعكس زيادة ثقة الزبائن المتزايدة في الخدمات اليومية للبنك؛

- وحسابات العملة الصعبة (من 548 إلى 627)، ما يشير إلى توسع البنك في خدمة شريحة المتعاملين مع الخارج مما يعكس أهمية البنك في تسهيل المعاملات التجارة الدولية؛  
- رغم انخفاض طفيف في دفاتر التوفير والحساب الجاري إلا أن الزيادة الإجمالية تؤكد تحسن جاذبية البنك؛

- كما يظهر من الجدول رقم (2.4) تطور عدد الاشتراكات في تطبيق البنك الوطني الجزائري، حيث ارتفع عدد الاشتراكات من 1339 في 2022 إلى 1938 في 2024، أي بزيادة تقارب 45% في ظرف عامين؛  
- مع معدلات نمو سنوية إيجابية بلغت 31.8% في 2023 و9.8% في 2024، مما يعكس توسعاً في استخدام الخدمات الرقمية للبنك وإقبال الزبائن عليها خصوصاً مع تزايد استخدام الهواتف الذكية وانتشار الأنترنت.

- البيانات والجدول تظهر توجهاً واضحاً نحو الرقمنة وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية، وهو ما يتوافق مع الاتجاهات العالمية في القطاع المصرفي.

2. تحسين تجربة الزبون: أصبح بإمكان الزبائن إجراء أغلب معاملاتهم عن بعد (تحويل أموال، دفع فواتير، الاطلاع على الرصيد...) دون الحاجة للتنقل للوكالة.

هذا وفر الوقت والجهد، ورفع من رضا الزبائن وساهم في استقطاب شرائح جديدة من المجتمع

3. توسع الخدمات المصرفية الحديثة: يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات التقليدية والحديثة، منها فتح الحسابات بأنواعها (شيك، عملة صعبة، توفير، ودائع أجل)، والخدمات المصرفية الإلكترونية مثل WIMPAY، Trade-E، BN@TIC، وخدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت، أدت على زيادة حجم المعاملات البنكية، مما أتيح للزبائن إجراء العمليات البنكية بسهولة وأمان على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

كما تم تطوير أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) وتوزيعها تدريجيًا من 2017 وحتى 2024 على نطاق واسع، حيث شهدت زيادة في الطلب والتوزيع بعد 2019، ويسهل عمليات الدفع للتجار و المؤسسات، مما يعكس تبنيًا متزايدًا للتقنيات الحديثة في المعاملات البنكية.

4. **زيادة عدد بطاقات CIB البنكية:** شهد عدد بطاقات CIB الموزعة ارتفاعًا من 600 بطاقة في 2022 إلى 1402 بطاقة في 2024، مما يدل على زيادة قاعدة العملاء في استخدام هذه الوسيلة المتعددة الاستخدامات لعمليات الدفع والسحب للتجار والمؤسسات، ومضاعفة الاعتماد على البطاقات البنكية في مختلف المعاملات.

5. **زيادة الكفاءة التشغيلية:** ساعدت الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل الأعباء الإدارية وتكاليف التشغيل حيث أتاحت للأفراد والشركات في المناطق النائية والذين لا يملكون حسابات بنكية تقليدية الوصول إلى الخدمات المصرفية بسهولة مثل استخدام خدمة WIMPAY للدفع عن طريق (QR Code) دون الحاجة على تدخل يدوي.

كما ساهمت في تقليل الأخطاء وتحسن إدارة المخاطر، وتحسن تجربة الزبائن.

6. **تحسن مالي شامل:** وفقًا لتقرير المدير العام بالنيابة للبنك الوطني الجزائري في 2023، ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية ارتفاع في رقم أعمال البنك بنسبة 27.6% ليصل إلى 213 مليار دج، كما تحسن الناتج البنكي الخام من 84 مليار دج في 2022 إلى 104 مليار دج في 2023 ومن جهتها ارتفعت نتائج الاستغلال من 60 مليار دج 2022 إلى 76 مليار دج في 2023 بمعدل نمو قدره 27.29 حيث ارتفعت موات تجارية المحصلة سنة 2023 إلى 2759 مليار مقابل 2273 مليار دج في سنة 2022، مع زيادة عدد الزبائن من 2.557 مليون في 2022 إلى 2.719 مليون في 2023 ، مما يعكس أداءً ماليًا وتجاريًا قويًا للبنك

ثانيا: آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك

1. **تسهيل الوصول والعمليات البنكية:** الخدمات الإلكترونية مثل BN@TIC و WIMPAY سمحت للزبائن بالاطلاع على أرصدتهم وإجراء عمليات الدفع والتحويل بسهولة وأمان وإدارة حساباتهم عبر الأنترنت أو الهواتف الذكية، مما عزز من رضا العملاء وزاد من عدد الاشتراكات في الخدمات البنكية الرقمية.

2. توفير الوقت والجهد: خدمات الدفع الإلكتروني عبر الإنترنت وخدمات التجارة الإلكترونية (Trade-E) قللت الحاجة إلى التنقل للوكالات البنكية، وسهلت على الزبائن الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات وعمليات الدفع والفواتير في أي وقت ومن أي مكان، مما ساهم في زيادة عدد المعاملات الإلكترونية ورضا عملاء وتحسين كفاءة البنك.

3. زيادة استخدام أجهزة الدفع الإلكتروني: بعد سنة 2019، أجهزة دفع الإلكترونية TPE شهدت توسعا بشكل ملحوظ، لتسهيل التجارة الإلكترونية مما ساعد في تأمين وتسهيل المعاملات التجارية وعمليات الاسترداد والتصدير للشركات عبر الأنترنت، وسرعة إنجازها، وزيادة عدد المعاملات الإلكترونية التي أجريت عبر هذه الأجهزة.

4. تعزيز الشمول المالي: بفضل الخدمات الرقمية والبطاقات البنكية، تمكن البنك من استقطاب شرائح أوسع من الزبائن، بما في ذلك الأفراد والمؤسسات، مما ساهم في توسيع قاعدة العملاء وزيادة الموارد المالية المتاحة للبنك.

5. تعزيز تنافسية للبنك: بفضل الخدمات الرقمية المقدمة من طرف بنك الوطني الجزائري أصبح أكثر قدرة على منافسة البنوك الأخرى، وجذب علاء جدد، خاصة مع التوجه السوق نحو رقمنة.

بناءً على هذه المعطيات، يمكن القول إن البنك الوطني الجزائري - وكالة تيارت 540 - قد حقق تحسناً ملحوظاً في أدائه خلال السنوات الأخيرة، مدفوعاً بتوسع قاعدة الزبائن وهذه التطورات أدت إلى زيادة في عدد المعاملات البنكية الإلكترونية التي تجاوزت الملايين، واعتماد أجهزة الدفع الإلكترونية، مع ارتفاع في حجم الأموال المتداولة عبر هذه القنوات، مما يعكس تحسناً في الأداء المالي والتجاري للبنك، مدفوعاً بتوسع قاعدة الزبائن، وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية، واعتماد أجهزة الدفع الإلكتروني، مما ساهم في زيادة عدد المعاملات وتحسين النتائج المالية للبنك.

يستعرض هذا المبحث أبرز الصعوبات التي تواجه البنك في تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل ضعف الوعي التكنولوجي لدى بعض العملاء ومخاطر الأمن السيبراني. كما يقدم مجموعة من الحلول والتوصيات العملية التي يمكن أن تساعد البنك في تجاوز هذه التحديات وتحقيق أداء أفضل.

### خلاصة

ركز الفصل الثاني على الدراسة التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت. تم تحليل واقع الخدمات الإلكترونية المقدمة من البنك، ومدى انتشارها واستخدامها بين العملاء، مع استعراض البيانات والإحصائيات المتعلقة بحجم العمليات الإلكترونية وتأثيرها على الأداء المالي والتشغيلي للبنك. أظهرت النتائج أن هناك تطوراً ملحوظاً في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما ساهم في تسريع العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة رضا العملاء. كما بين الفصل أن تطوير البنية التحتية الرقمية للبنك كان له دور كبير في تحسين جودة الخدمات المقدمة، مما انعكس إيجابياً على قدرة البنك التنافسية. رغم ذلك، تم الإشارة إلى بعض الصعوبات مثل ضعف الوعي التكنولوجي لدى بعض العملاء ومخاوف الأمن السيبراني، التي تشكل تحديات أمام تعميم الخدمات الإلكترونية. كما تناول الفصل أهمية التدريب المستمر للموظفين لضمان تقديم خدمات إلكترونية متميزة. في المجمل، أكد الفصل أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل أداة فعالة لتعزيز الأداء البنكي وتحقيق التنمية المستدامة في القطاع المصرفي الجزائري.

خاتمة



خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تشكل ركيزة أساسية في تطوير القطاع المصرفي وتعزيز أدائه، حيث أثبتت النتائج النظرية والتطبيقية وجود علاقة إيجابية بين تبني هذه الخدمات وتحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك. فقد ساهمت الخدمات الإلكترونية في تسريع العمليات، تقليل التكاليف، وزيادة رضا العملاء، مما انعكس إيجاباً على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 1.

كما تبين أن تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتوفير خدمات إلكترونية متقدمة يعزز من قدرة البنك على المنافسة في السوق المصرفي، ويزيد من جاذبيته للعملاء الحاليين والجدد. وقد أظهرت الدراسة أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية ضرورة استراتيجية للبنوك التي تسعى إلى تحقيق نمو مستدام وتحسين جودة خدماتها.

من ناحية أخرى، أظهرت الدراسة وجود بعض التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية، مثل ضعف الوعي التكنولوجي لدى بعض العملاء، ومخاوف الأمن السيبراني، فضلاً عن الحاجة إلى تدريب مستمر للموظفين لضمان تقديم خدمات عالية الجودة. هذه الصعوبات تتطلب وضع سياسات واضحة وتوفير الدعم الفني والتثقيفي اللازمين لتجاوزها.

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الجهات المصرفية والهيئات التنظيمية لتطوير أطر تنظيمية تحفز الابتكار وتضمن حماية العملاء. كما تقترح زيادة الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية لتشمل جميع الفئات الاجتماعية، بهدف تحقيق شمول مالي أوسع.

في الختام، تؤكد الدراسة أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ليست مجرد خيار تكنولوجي بل هي ضرورة حتمية لتحسين الأداء المصرفي، وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك في ظل التحولات الرقمية المتسارعة. ومن ثم، فإن تبني هذه الخدمات بشكل فعال ومستدام يفتح آفاقاً واسعة للنمو الاقتصادي والتنمية المالية في الجزائر.

## 1. عرض أهم النتائج المتوصل إليها:

### أ. عرض النتائج النظرية:

- الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل نقلة نوعية في تطوير القطاع المصرفي، حيث تتيح تقديم خدمات مالية متنوعة مثل التحويلات، دفع الفواتير، وإدارة الحسابات بشكل إلكتروني، مما يعزز كفاءة العمليات المصرفية ويزيد من رضا العملاء.

- أهمية الخدمات المصرفية تكمن في قدرتها على تحسين الأداء البنكي من خلال زيادة الفعالية التشغيلية، تقليل التكاليف، وتحفيز النمو الاقتصادي عبر دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز الشمول المالي.
- خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل عدم الملموسية، عدم الانفصالية، التنوع في المخرجات، وعدم إمكانية التخزين، مما يتطلب من البنوك تطوير استراتيجيات خاصة لتقديم هذه الخدمات بكفاءة.
- العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المصرفي إيجابية، حيث تؤدي إلى تحسين جودة الخدمات، زيادة ربحية البنك، وجذب عملاء جدد.

#### ب. النتائج التطبيقية:

- في حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، تبين وجود تطبيق فعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية، مع تأثير واضح على تعزيز الأداء المصرفي للبنك.
- تطوير الخدمات الإلكترونية ساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك، تقليل الوقت اللازم لإنجاز المعاملات، وزيادة رضا العملاء.
- البيانات والإحصائيات الحديثة أظهرت أن الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية الإلكترونية يعزز من تنافسية البنك في السوق المالية الجزائرية.
- التحديات التي واجهت الدراسة تضمنت صعوبة الحصول على معلومات كافية وقلة المراجع المتخصصة، مما يؤثر على تقييم أعمق للخدمات الإلكترونية.

#### 2. اختبار الفرضيات:

##### أ. الفرضية الأولى نصت على ما يلي:

يوجد تطبيق فعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري. وبعد دراسة ثبت صحة الفرضية الأولى، أي يوجد تطبيق فعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري، وهذا بعد دراستنا لمختلف الخدمات المصرفية الإلكترونية المتبعة في القطاع المصرفي الجزائري.

##### ب. الفرضية الثانية نصت على ما يلي:

توجد علاقة وطيدة ما بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء القطاع المصرفي. وبعد دراسة وتحليل تبين صحة الفرضية الثانية، أي توجد علاقة وطيدة ما بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وما بين أداء القطاع المصرفي وذلك لأنه كلما كانت الخدمات المصرفية الإلكترونية كلما تعزز وتحسن أداء القطاع المصرفي الإلكتروني.

ت. الفرضية الثالثة نصت على ما يلي:

يؤدي تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 لتعزيز الأداء لدى البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540. وبعد دراسة وتحليل تبين صحة الفرضية الثالثة، أي تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى البنك الوطن الجزائري BNA وكالة تيارت 540، يؤدي لتعزيز أداء لديه وهذا نظرا لأنه في دراستنا التطبيقية لاحظنا، أنه كلما استخدم بنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة تيارت 540 للخدمات المصرفية الإلكترونية، كلما تعزز وتحسن الأداء لديه نظرا للميزات والتحسينات المقدمة من هذه الخدمات.

### 3. التوصيات والاقتراحات:

#### 1.3. التوصيات:

- ضرورة استمرار تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك لضمان تقديم خدمات إلكترونية متطورة وآمنة.
- تعزيز التدريب والتأهيل للعاملين في القطاع المصرفي لرفع كفاءتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية.
- زيادة التوعية لدى العملاء بأهمية وفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية لتشجيعهم على استخدامها.
- تبني سياسات واضحة لحماية البيانات وتأمين المعاملات الإلكترونية لتعزيز الثقة لدى العملاء.
- تشجيع البحث العلمي والدراسات المتخصصة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لتوفير مراجع وأدوات تحليلية أفضل.

#### 2.3. الاقتراحات:

- ضرورة استمرار تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك لضمان تقديم خدمات إلكترونية متطورة وآمنة.
- تعزيز التدريب والتأهيل للعاملين في القطاع المصرفي لرفع كفاءتهم في التعامل مع الخدمات الإلكترونية.
- زيادة التوعية لدى العملاء بأهمية وفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية لتشجيعهم على استخدامها.
- تبني سياسات واضحة لحماية البيانات وتأمين المعاملات الإلكترونية لتعزيز الثقة لدى العملاء.
- تشجيع البحث العلمي والدراسات المتخصصة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية لتوفير مراجع وأدوات تحليلية أفضل.

# قائمة

المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

### 1. الكتب:

- إياد عبد الفاتح "تسويق المنتجات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2015، البلد، ص 30 .
- عواد الخالدي، بشار عباس الحميري، أكرم الياسري، أثر المرونة الاستراتيجية في الأداء المصرفي، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدراء في عدد من المصارف التجارية الخاصة في العراق، ص 11.
- مراد محبوب، مبارك قرقب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار النشر الفا للوثائق، عمان (الأردن)، 2021، ص ص 36\_40 .
- أحمد طارطا، حلمي سارة، جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائر، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010، ص:15.

### 2. مذكرات ماستر:

- اغبير محمد، بلولة رستم، فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع أداء البنوك التجارية، مذكرة شهادة الماستر، تخصص علوم اقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت (الجزائر) 2024.
- بن عودة فتيحة، قارة أسماء، تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، مذكرة شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة ابن خلدون، تيارت (الجزائر)، 2022.
- جحودي بسمة، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبّون، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة قالم (الجزائر)، 2022.
- سليمان عبد القادر، دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية داخل القطاع البنكي، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، معسكري نصيرة، تيارت، 2019-2020.

### 3. مذكرات الليسانس:

- يحيى ميده، زين العابدين ديدة، رويده لبزة، واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، تقرير تربص لشهادة ليسانس LMD، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، 2023، جامعة حمي لخضر، الوادي (الجزائر).

### 4. مقالات علمية:

- بشرير عمران، تهتان مورا، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، معارف مجلة علمية محكمة، العدد 20، جامعة البليدة (الجزائر)، 2016.

- بلجباللي فتيحة، تقييم أداء البنوك الجزائرية باستخدام نموذج PATROL، 2016-2020، دراسة تطبيقية على عينة من البنوك الجزائرية خلال الفترة، المجلد 07، العدد 01، 2023.
- بلمهدي يوسف، علام عادل، خليف أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 03، جامعة الجزائر، 2018.
- بن صالح ماجدة، طبائبي سليمة، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، جامعة قالم (الجزائر)، 2020.
- بولوناس عبد الله، لمجد بوزيدي، تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2011.
- عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين تحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة غرداية (الجزائر)، 2020.
- فنيش إيمان، نجار حياة، ابتكار التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، جامعة جيجل (الجزائر)، 2024.
- مزبود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، سطيف الجزائر، 2022.
- 5. الملتقيات والمؤتمرات:
  - أحمد طارطا، حلمي سارة، جودة الخدمة المصرفية كألية لتنشيط الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائر، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010.
- ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية
  - P.kotler&armstrong.principales of marketing services edition prentice hall.1996.
- ثالثا: المواقع الإلكترونية
  - Harvard business review ،<https://hbrarabic.com//> تاريخ تقييم الأداء، المفاهيم الإدارية، 2023/04/29، الاطلاع:
  - البنك الوطني الجزائري، أدرج يوم الثلاثاء 23 أبريل 2024، وقت 19:03، فئة الاقتصاد،  
<https://www.aps.dz/ar/economie/160957-27-2023>
  - jeunessedalgerie.dz+1Radio Algérie+1

الملاحق

DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE DE DEPOT : الملحق رقم (01)



DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE DE DEPOT

Je soussigné :

☐ **PERSONNE PHYSIQUE (particulier ou ménage)**

M. /Mme /Mlle.....  
 Né(e) le...../...../..... à.....  
 Fils (Fille) de.....et de.....  
 N° de l'acte de naissance.....  
 Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....  
 Profession.....  
 Adresse.....  
 N° Tél.....Mobile.....E-mail.....

☐ **PERSONNE PHYSIQUE (Profession libérale)**

M. /Mme /Mlle.....  
 Né(e) le...../...../..... à.....  
 Fils (Fille) de.....et de.....  
 N° de l'acte de naissance.....  
 Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....  
 Adresse personnelle.....  
 Nature d'activité exercée.....  
 Agrément / Autorisation N°.....Délivré(e) le...../...../.....Par.....  
 Adresse professionnelle.....  
 N° Tél.....Mobile.....E-mail.....

☐ **PERSONNE MORALE NON COMMERÇANTE**

Nom ou Raison sociale.....  
 Représentée par M./Mme/Mlle.....agissant en qualité de.....  
 Né(e) le...../...../..... à.....  
 Fils (Fille) de.....et de.....  
 N° de l'acte de naissance.....  
 Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....  
 Adresse personnelle.....  
 Agrément / Autorisation N°.....délivré le...../...../.....par.....  
 Siège social.....  
 N.I.S. N°.....  
 N° Tél.....N° Fax.....E-mail.....

**Certifie exacte les informations indiquées ci-dessus.**

A.....le...../...../.....

**Signature du demandeur**



الملحق رقم (02): DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE COURANT BANCAIRE

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

DEMANDE D'OUVERTURE D'UN COMPTE COURANT BANCAIRE

Je soussigné :

☐

**PERSONNE PHYSIQUE COMMERÇANTE**

M./Mme/Mlle.....  
 Né(e) le...../...../..... à.....  
 Fils (Fille) de.....et de .....  
 N° de l'acte de naissance.....  
 Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....  
 Adresse personnelle.....  
 Registre de commerce / agrément N°.....délivré le...../...../.....par.....  
 N.I.S. N°.....NIF N°.....  
 Activité professionnelle.....  
 Adresse professionnelle.....  
 N° Tél.....N° Mobile.....E-mail.....

☐

**PERSONNE MORALE COMMERÇANTE**

Nom ou Raison sociale.....  
 Registre de commerce / agrément N°.....délivré le...../...../.....par.....  
 Représentée par M./Mme/Mlle.....agissant en qualité de.....  
 Né(e) le...../...../..... à.....  
 Fils (Fille) de.....et de .....  
 N° de l'acte de naissance.....  
 Pièce d'identité présentée.....N°.....délivrée le...../...../.....Par.....  
 Adresse personnelle.....  
 Siège social.....  
 N.I.S. N°.....NIF N°.....  
 N° Tél.....N° Fax.....E-mail.....

**Certifie exacte les informations indiquées ci-dessus.**

A.....le...../...../.....

**Signature du demandeur**

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA – CLIENT PARTICULIER – الملحق رقم (03):



Annexe 1

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Particulier »

**MODALITES D'ABONNEMENT**

Nom et prénom : .....

Date et lieu de naissance : .....

Adresse : .....

Numéros de comptes à abonner 1.....

2.....

Numéro de téléphone : .....

Numéro de téléphone portable : .....

Adresse mail : .....

Pièce d'identité N° : ..... Délivré le.../.../..... Par.....

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité

PACKS	SERVICES	Sélection du Pack *
NET	Consultation des soldes et de l'historique des soldes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du RIB Messagerie	
NET+ = PACK NET +...	Virements entre comptes en intra du même client Commande de chéquier et de carte Opposition sur carte	

..... le .....

Pour la Banque

Signature du titulaire du compte

DEMANDE D'ABONNEMENT BNA – CLIENT ENTREPRISE : الملحق رقم (04)

## Annexe 1

### DEMANDE D'ABONNEMENT BNA.net

« Client Entreprise, Association ou autre »

#### MODALITES D'ABONNEMENT

Nom de l'entreprise, Association ou autre / Raison Sociale : .....

Adresse du siège social : .....

Numéros de comptes à abonner 1 ...../...../.....

2 ...../...../.....

3 ...../...../.....

Numéro de téléphone / fax : .....

Adresse mail : .....@.....

Interlocuteurs autorisés :

Nom et Prénom	N° Tél portable	E-mail	N° comptes (1,2,3)	Profil* (P1, P2, P3, P4)
		@		
		@		
		@		

Services souhaités : Cocher le Pack souhaité


PACKS	SERVICES	Sélection du Pack
NET	Consultation des soldes et de l'historique des soldes Consultation des derniers mouvements Recherche d'opérations sur compte Téléchargement et édition des relevés de compte et du RIB Messagerie	
NET+ = PACK NET +...	Virements entre comptes en intra du même client Virements de salaires Commande de chéquier et de carte Opposition sur carte	

..... le .....

Pour la Banque


Signature de l'entreprise/Association ou autres

CONTRACT D'ADHESION DU COMMERÇANT AU SYSTEME DE : الملحق رقم (05)  
PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE CIB



Contrat commerçant

البنك الوطني الجزائري



ANNEXE XIV

**BANQUE NATIONALE D'ALGERIE**  
**CONTRAT D'ADHESION DU COMMERÇANT**  
**AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE « CIB »**

☒ Création    ☐ Modification

Date ... 20-11-2024 .....

N° de Contrat

001

DRE ... mostaganem 198

Agence ... AP TIARET .....

Code agence ... 00540 .....

Raison sociale \_\_\_\_\_

Nom commercial \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

Commune \_\_\_\_\_ Daira \_\_\_\_\_

Wilaya \_\_\_\_\_

Code postal \_\_\_\_\_

Téléphone \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_

Fax \_\_\_\_\_ et \_\_\_\_\_

Mobile \_\_\_\_\_ E mail \_\_\_\_\_

Code activité \_\_\_\_\_

Type TPE : GPRS ☐ Filaire ☐ Nombre TPE à installer 01

Nom contact principal \_\_\_\_\_

Type du contact : ☒ propriétaire ou gérant ☐ employé

Titre de travail du contact \_\_\_\_\_

Nom contact 2 \_\_\_\_\_

N° de compte \_\_\_\_\_

N° de registre de \_\_\_\_\_

N° identifiant fiscal \_\_\_\_\_


Nombre d'années du commerce \_\_\_\_\_

Faire  
Remarques  
A la  
signature


Je soussigné \_\_\_\_\_

Propriétaire ou représentant de l'établissement désigné ci-dessus adhère par le présent contrat au système CIB de paiement par cartes bancaires proposé par la Banque Nationale d'Algérie, aux conditions générales et particulières indiquées dans les pages 2 à 4 ci-après, dont je reconnais avoir pris connaissance. Accepte par ailleurs, que mes données à caractère personnel relatives à la clientèle Bancaire d'Algérie

CONTRACT CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT : الملحق رقم (06)



البنك الوطني الجزائري  
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE



CARTE

**ANNEXE I**

**CONTRAT  
CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT**

N° Contrat .....

N° Séquentiel.....

Date.....

DRE.....

AGENCE.....

CODE.....

**Titulaire du compte**

Je soussigné (e) Mr, Mme, Melle (1) : Nom.....et prénoms.....nom de jeune fille.....

Raison sociale.....

Adresse du domicile.....Daira.....Wilaya.....

Code postal.....commune.....

Téléphone.....et.....

Date et lieu de naissance.....

Nationalité.....

Question secrète : Nom de famille de la mère du client.....

Compte n°

Nature du compte :      Particulier ☐      Société ☐

Date d'ouverture :.....

Sollicite de la banque la délivrance d'une carte interbancaire de paiement et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte de paiement et y adhère sans réserve.

☐ À mon nom      ☐ au nom du porteur ci-après désigné

**Titulaire de la carte**

Je soussigné Mr,Mme,Melle.(1) : Nom.....et prénoms.....

Date et lieu de naissance :.....à.....Wilaya.....

Profession.....

Adresse.....

Type de carte : retrait ☐      retrait/paiement « classique » ☐      retrait/paiement « Gold » ☐

Plafond mensuel de retrait :.....DA

Plafond mensuel de paiement :.....DA à la date de signature du contrat

N° de la carte :

(1) Rayer la mention inutile

**Les parties ont arrêté et convenu des conditions générales comme suit :**

### ملخص

شهد القطاع المصرفي تطوراً كبيراً بفضل التكنولوجيا الرقمية، مما أدى إلى ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كضرورة لمواكبة العصر الحديث. أصبحت هذه الخدمات وسيلة أساسية لتسهيل العمليات المالية وتوفير الوقت والتكاليف، كما ساهمت في زيادة رضا العملاء وتعزيز تنافسية البنوك في السوق المالية. تناول الفصل الأول المفاهيم النظرية للخدمات المصرفية، موضحاً أهميتها في دعم الاقتصاد وتحقيق الربحية، مع استعراض أنواعها مثل قبول الودائع ومنح القروض وتوفير وسائل الدفع. كما تطرق إلى خصائص الخدمات المصرفية التي تميزها عن السلع، مثل عدم الملموسية وصعوبة التخزين. أما الفصل الثاني، فركز على الجانب التطبيقي من خلال دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، حيث تم تحليل مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها الإيجابي على الأداء البنكي. أظهرت النتائج أن تطوير هذه الخدمات ساهم في رفع كفاءة البنك وزيادة قاعدة العملاء. كما تم التأكيد على أهمية الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات البنكية وتعزيز الشمول المالي. خلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت ركيزة أساسية في تطوير القطاع المصرفي الجزائري وتحسين أدائه بشكل عام.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات المصرفية الإلكترونية، القطاع المصرفي، الأداء البنكي، بنك BNA.

### Abstract

The banking sector has witnessed significant development thanks to digital technology, leading to the emergence of electronic banking services as a necessity to keep pace with the modern era. These services have become an essential means of facilitating financial transactions, saving time and costs, and have contributed to increasing customer satisfaction and enhancing the competitiveness of banks in the financial market. The first chapter addresses the theoretical concepts of banking services, explaining their importance in supporting the economy and achieving profitability, reviewing their types, such as accepting deposits, granting loans, and providing payment methods. It also addresses the characteristics of banking services that distinguish them from goods, such as intangibility and difficulty of storage. The second chapter focuses on the practical aspect through a case study of the National Bank of Algeria, Tiaret Agency, where the extent of the implementation of electronic banking services and their positive impact on banking performance was analyzed. The results showed that the development of these services contributed to raising the bank's efficiency and increasing its customer base. The study also emphasized the importance of optimal use of technology in improving the quality of banking services and promoting financial inclusion. The study concluded that electronic

*banking services have become a fundamental pillar in developing the Algerian banking sector and improving its overall performance.*

**Keywords:** *electronic banking services, banking sector, banking performance, BNA Bank.*