



جامعة ابن خلدون - تيارت -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية البنوك و التأمينات

عنوان:

أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء القطاع المالي

دراسة حالة بنك BNA - وكالة تيارت 540 -

الأستاذ المشرف:

د. بلعيد شكيب

من إعداد:

- بورعده إيمان

- حمایدية نعيمة

لجنة المناقشة

الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
رئيساً	أستاذ محاضر (ب)	د. أيت ميمون كريمة
مشرفاً مقرراً	أستاذ محاضر (ب)	د. بلعيد شكيب
عضو مناقشاً	أستاذ محاضر (ب)	د. عدة لوبيزة

السنة الجامعية: 2024/2025

الشكر

الحمد لله والشكر لله والصلوة 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

إهداع

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
بكلمة الطيبة

إيمان

إهداع

أهدي هذا العمل المتواضع
إلى الوالدين الكريمين أطّال الله في عمرهما
إلى إخوتي وأخواتي
إلى كل صديقاتي
إلى كل من ساعدني في إتمام هذا العمل المتواضع ولو
بكلمة طيبة

نعمية

البسمة	
شكر	
الإهداء	
أ	مقدمة

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي

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

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

42	المطلب الثالث: مهام ووظائف وشرح هيكل بنك BNA وكالة تيارت 540
44	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها وكالة تيارت 540 لزبائنه
44	المطلب الأول: منتجات التي يقدمها البنك للأفراد، مهنيين والمؤسسات
51	المطلب الثاني: المنتجات الإلكترونية للصيرفة الإسلامية
55	المطلب الثالث: باقات خدمات بنك الوطني الجزائري
58	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 بـ 3 سنوات (2022.2023.2024)
65	المطلب الثاني: الصيرفة الإسلامية والمقاصة الإلكترونية ونظام سويفت
66	المطلب الثالث: عرض نتائج وآثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك BNA وكالة تيارت
72	خاتمة
76	قائمة المصادر والمراجع
79	الملحق

قائمة الجداول

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

قائمة الأشكال

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

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 والتكليف، وزيادة رضا العملاء. وتعد الخدمات المصرفية الإلكترونية من أبرز الابتكارات التي ساهمت في تطوير أداء البنوك وتعزيز تنافسيتها في السوق المالية.

تمثل أهمية هذه الخدمات في قدرتها على توفير مجموعة واسعة من العمليات المصرفية عبر الإنترن特 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 تياتر. 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.

تبعد 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 تياتر. كما تم الاعتماد على بيانات إحصائيات حديثة من السنة الجامعية 2024/2025 لتوفير إطار زمني دقيق للدراسة.

1. الإشكالية الرئيسية:

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

وللإحاطة بالموضوع تمت صياغة التساؤلات الفرعية التالية:

2. التساؤلات الفرعية:

- أ. كيف يساهم تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي في الجزائر؟
- ب. ما هي العلاقة ما بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء القطاع المصرفي؟
- ت. ما هي 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:

- أ. وجود اهتمام شخصي بمجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والرغبة في التعمق والتطور فيه.
- ب. 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. آثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على طبيعة ونشاط القطاع المصرفي بصفة عامة.

5. أهمية الدراسة:

- أ. تكمن أهمية الدراسة في مدى التطبيق الميداني لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى تطبيقها وذكر أنواعها وعلاقتها بتعزيز أداء القطاع المصرفي.
- ب. تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية أداة فعالة و مهمة 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 وتمحیص هذا الموضوع تم الاعتماد في الجانب النظري على المنهج الاستباطي وذلك لوصف متغيرات الدراسة.

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

9. الدراسات السابقة:

دراسة بلولة رستم وأغبر محمد، فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في الرفع من أداء البنوك التجاري مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمية تخصص اقتصاد نقي 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 إلى 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 إلى أن أهم النتائج المتحصل عليها من خلال إجراء الدراسة الاستطلاعية والتي، اتضح ان هناك عالقة شملت عينة من الموظفين العاملين في المجال المصرفي وبلغ

عدد المبحوثين 30 مبحوثاً إيجابية ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة والأداء المصرفي عند مستوى معنوية 05.0، 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 لتقنيات الإعلام والاتصال تعاظم الاهتمام بالصيرفة الإلكترونية فأصبحت البنوك تنظر إليها على أنها فرصة لزيادة الربحية واللحصة 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 المالي 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 المالي 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 المصرفية العراقي؟

يعتبر الجهاز المالي من أهم المؤسسات المالية والذي يلعب دوراً حيوياً في الاقتصاد، وإن التقدم العالمي في تكنولوجيا المعلومات أفرزت وسائل متقدمة لتقدّم الخدمات المصرفية الحديثة وخاصة الإلكترونية منها، وبقدر تعلق الأمر بالجهاز المالي العراقي، فإن الجهاز المالي يسعى إلى تحقيق أعلى كفاءة في أدائه، من خلال تقديم الخدمات الإلكترونية . وتهدّف هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية: التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المالي العراقي. إيصال تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء الجهاز المالي، ولذلك تم اختيار عنوان الدراسة (الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على أداء الجهاز المالي على هذا الأساس. حيث جاءت هذه الدراسة لتبيّن أثر الخدمات الإلكترونية الحديثة والتي اعتبرت متغير مستقل وهي (عدد أجهزة الصراف الآلي، ATM، عدد نقاط الدفع POS، القيمة الفصلية لنظام التسوية الجمالية، RTGS والقيمة الفصلية لمقاصة الإلكترونية ACH)، في مؤشرات الأداء المالي المصرفية والتي تمثلت بالـ (الربحية، السيولة، وكفاءة رأس المال)، كدراسة تطبقه وتم

الإعتماد على أدوات التحلل الإحصائي واستخدم برنامج (Eviews10.) وتوصلت الدراسة الى مجموعة من الاستنتاجات منها. 1 - أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تطور الجهاز المصرف العراقي وتجعله واكب التطورات العالمية فـ خدمة المصارف. 2 . النتائج الإحصائية وضحت وجود عالقة ارتباط ذات دالة إحصائية بـ مؤشرات الخدمات الإلكترونية ومؤشرات الأداء المالى المصرفي

دراسة بن عوالي عبر أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالى للبنوك مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص مالية و بنوك الملحة الجامعية قصر الشلاله كانت الإشكالية ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالى للبنوك؟

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

وقد تم المصرفية تم التوصل إلى أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمرا حتميا 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 اداء البنوك الإلكترونية لخدماتها، بالرغم من وجود بعض المخاطر في قديم الخدمة الإلكترونية، كما يتضح الامر أيضا من خلال تغير 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 المالى، الذي تلعب دورا هاما في تعبئة المدخرات.

10. صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا في بحثنا مجموعة من الصعوبات كغيرها من البحوث وأردنا الإشارة إليها بغية لفت نظر الباحثين من أجل تفاديتها مستقبلا 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 ومفهومها وأنواعها وعوامل التي أدت إلى نجاحها، وفي الأخير للالفصل الأول نتعرف على أساسيات الأداء المصرفية في القطاع المصرفي من خلال تعريف الأداء وتقدير 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 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 لبيانه دراسة إحصائية، ومبحث ثالث وأخيرا سنتطرق فيه إلى أثر خدمات المصرفية الإلكترونية على أداء بنك وكالة تيارت -540 BNA

الفصل الأول

الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء

البنكي

تمهيد

لا شك في أن الثورة الرقمية بكل ما فيها من وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة والأنترنت قد ساهمت إلى حد معين في تغيير شكل الحياة البشرية بمختلف المجالات وافرزا متطلبات جديدة في عدة قطاعات لاسيما المالية والاقتصادية والتطور الذي شهدته الخدمات المصرفية الإلكترونية كان ملحوظاً مما ساهم في تغيير كيفية إدارة المعاملات المالية وتقديم الخدمات للعملاء والسعى إلى تطويرها والتحول نحو الخدمات الرقمية ومن أبرزها ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية كخيارات أكثر حداً 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 إلى أنواعها وخصائصها والتطرق إلى الأداء المصرفي.

المبحث الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

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

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية وأهميتها

من خلال هذا المطلب سننطرق 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 سنعرف على مفهوم الخدمات المصرفية وأهميتها في دعم الاقتصاد وتحقيق الربحية للبنوك. ولقد تنوّعت مفاهيم الخدمات المصرفية من النظام الاقتصادي إلى آخر ويمكن تعريفها كالتالي:

عبارة عن مجموعة من العمليات ذات مضمون المنفعة الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة <الحقيقية> والغير الملموسة <الغير الحقيقة> المدركة من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكّل مصدر الإشباع حاجياتهم المالية والائتمانية الحالية المستقبلية والتي تشكّل في الوقت نفسه مصدراً للربحية المصرفية.¹

الخدمة المصرفية "يعرفها كل من kotler & armstrong" بأنها أنشطة أو منافع أو إشاعات يقدمها طرف البائع لطرف الآخر "المشتري" وهي بطبعتها غير ملموسة ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء وقد يرتبط أولاً يرتبط انتاجها وتقييمها بمنتج مادي ملموس.²

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.³

¹ اياد عبد الفتاح "تسويق المنتجات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، 2015، البلد، ص30.

² P.kotler&armstrong.principales of marketing services edition prentice hall.1996. page66.

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

ثانياً: أهمية الخدمات المصرفية

تكمّن أهمية الخدمات المصرفية فيما يلي:¹

- 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؛
- تساهُم في زيادة الفعالية وكفاءة العاملين في المصارف؛
- تساعد على جذب عملاء جدد للمصارف؛
- تحفيز النمو الاقتصادي تلعب البنوك دوراً حيوياً في توفير التمويل اللازم للمشروعات مما يسهم 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 يسهم في تقليل الفجوة المالية تحقيق الاستقرار المالي من خلال السياسات النقدية وإدارة السيولة تساهُم البنوك في استقرار النظام المالي.²

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

تنوع 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:³

أولاً: قبول الودائع المصرفية

يقوم البنك بقبول الودائع من عملائه ويصنفها إلى 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 الأجل المتطرق عليه، ومن جهة أخرى تستقبل البنوك ودائع الادخار التي توضع في حساب العميل مقابل فوائد سنوية وتسمح له بسحب وإيداع أي مبلغ بمجرد تقديمها لدفتر التوفير.

¹ أحمد طارطا، حلمي سارة، **جودة الخدمة المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية**، ادارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائري، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010، ص:15.

² البنك الدولي. الخدمات المالية 18.02.2025 www.albankaldwali.org/ar/topic/fiancialsector/overview

³ مراد محظوظ، مبارك قربق، **الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية**، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان الأردن، ص ص 40_36.

وهناك ما يسمى بودائع الصكوك او ودائع الأوراق المالية التي يضعها كبار المدخرين لدى البنك للمحافظة عليها وادارتها لأنهم لا يملكون الخبرة أولاً يجدون الوقت الكافي للقيام بها هذه العملية.

ثانياً: منح القروض

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

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 وليس 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 واراداتتها، وظهور حاجة الزبون إلى مثل هذه القروض في فترات محددة كنهاية الشهر من أجل تسديد رواتب العمال او مستحقات الضرائب؛

- **السحب على المكتشوف:** يشبه تسهيل الصندوق لكنه يمتد لفترة أطول قد تصل إلى 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 وجودة فارق زمني بين فترة الانفاق والتحصيل كبيع المحاصيل الزراعية او صناعة الأدوات المدرسية.

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

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

¹ مراد محبوب، مبارك قرب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، ص ص 36_40.

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

- **خصم الأوراق التجارية:** ويتمثل في شراء البنك للأوراق التجارية من حامليها قبل حلول موعد استحقاقها بمبلغ أقل من المبلغ الثابت فيها بعد أن يظهرها لمصلحته، وبهذه الطريقة تعتبر عملية الخصم قرضاً لأن البنك يعطي مالاً لحامليها 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 والنقدة التي تعزز موقعه المالي أمام المتعاملين الاقتصاديين.

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

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

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 المتعاقب عليها.

ثالثاً: إتاحة وسائل الدفع وتسويقة الديون

كتسوية الديون عن طريق المقاصلة، وتحويل الأموال من حساب إلى آخر وتوفير الوسائل اللازمة للدفع نتيجة لاهتمام البنوك برفع رقم أعمالها باستخدام جميع الطرق الممكنة أصبحت تقدم خدمات أخرى لعملائها منها: كالشيكات والكمبيالات والبطاقات البنكية.¹

رابعاً: خدمات أخرى²:

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

¹ مراد محبوب، مبارك قرب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، ص 36_40.

² المرجع السابق، ص 36_40.

- المساهمة في التمويل المشروعات التنمية؛

- تحويل نفقات السفر والسياحة؛

- تحصيل مستحقات لعملاء ودفع ديونهم لمستحقيها.

المطلب الثالث: خصائص الخدمات المصرفية

إن الخدمات المصرفية تدرج في النهاية تحت الخدمات عموما والتي تتميز بمجموعة من الخصائص التي تجعلها تختلف عن السلع ويمكن تلخيص اهم خصائص الخدمات المصرفية على النحو التالي:

أولاً: خصائص الخدمة بصفة عامة:

للخدمات المصرفية أربعة خصائص رئيسية يمكن ايجازها كما يلي:¹

1. عدم ملموسة الخدمات: معنى ذلك ان الخدمة المصرفية ليس لها كيان مادي وبالتالي العميل عند حصوله على خدمة معينة فإنه لا يمكن ان يلمس او يصدر قرارات واحكام على هذه الاخرة بحيث نجد ان الاقتصادي Wilson قد استلهم طريقة يقيم بها مفهوم الا لملموسة على الخدمات غير الملموسة بصفة عامة مثل الامن الحماية في حين ان البعض منها تقدم بقيمة مضافة للشيء الملموس لخدمات التامين؛

2. عدم الانفصالية (غير قابلة للتجزئة): تظهر هذه الخاصية انه لا يمكن التفرقة بين الخدمة ومصدرها مثلا: العلاج لا يمكن ان يتحقق بدون قيام الطبيب بالكشف عن المريض، وتحديد المرض، ثم يأتي مرحلة منح الدواء اللازم له وهو ا نفس الشيء عن الخدمات المصرفية إذا لا يمكن تجزئتها حيث ان العميل مضطرا الى الاتصال الشخصي المباشر اثناء 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 انها تستهلك في وقت انتاجها. إذا من المستحيل انتاج خدمة مقدمة وتخزينها لحين طلبها من العميل وكما ان هذه الأخيرة معرضة للزوال والهلاك بمجرد استخدامها، وهذا يكون تأجيل الاستفادة من الخدمة لوقت لاحق غير وراء على هذا

¹ مراد محبوب، مبارك قرب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان الأردن، ص ص 40_36

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 تتوفّر على عنصر نقل الملكية وهذه الخاصية تميز بين الإنتاج السمعي والإنتاج الخدماتي، هذا لأن السلعة تكون في تصرف المستهلك حين أن الخدمة تعطى للمستهلك أو العميل حق الاستعمال دون أن يكون له حق التصرف ويكون ذلك لمدة معينة.

ثانياً: خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة:

إن الخدمات المصرفية لا تختلف في تعريفها عن الخدمة بصفة عامة، وبطبيعة الحال فان الخصائص المميزة للخدمة بصفة عامة لا تختلف كثيراً عن خصائص الخدمات المصرفية بصفة خاصة والتي يمكن تلخيصها:¹

1. لا يمكن صنع الخدمة مقدماً أو تخزينها: إن موظفي البنك هم المتصلين مباشرة مع العملاء لذلك يكون من التزاماتهم تقديم الخدمات للزيائن، فيكون هذا بتقديم 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 إنتاج عينات من الخدمة: إن الأساس في الخدمات أنها غير ملموسة، وبالتالي من المستحيل أن يقوم أي موظف في البنك من إنتاج عينات من الخدمة ويرسلها للزيابن للموافقة عليها كما انه لا يمكن إرسال هذه الأخيرة شفهياً للعميل؛

3. التأكيد من تقديم ما يطلبه العميل: لأن الخدمة بطبيعتها ليست شيئاً مادياً للحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة بين كل العملاء، فإن الحكم النهائي على ما يقدمه موظف البنك سوف يرتبط بما يطلبها ويتوقعها العميل عن هذه الخدمة؛

2.1 الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس اللحظة: فالمفهوم العام للاقتصاد يبيّن 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 لتسخدم لاحقاً؛

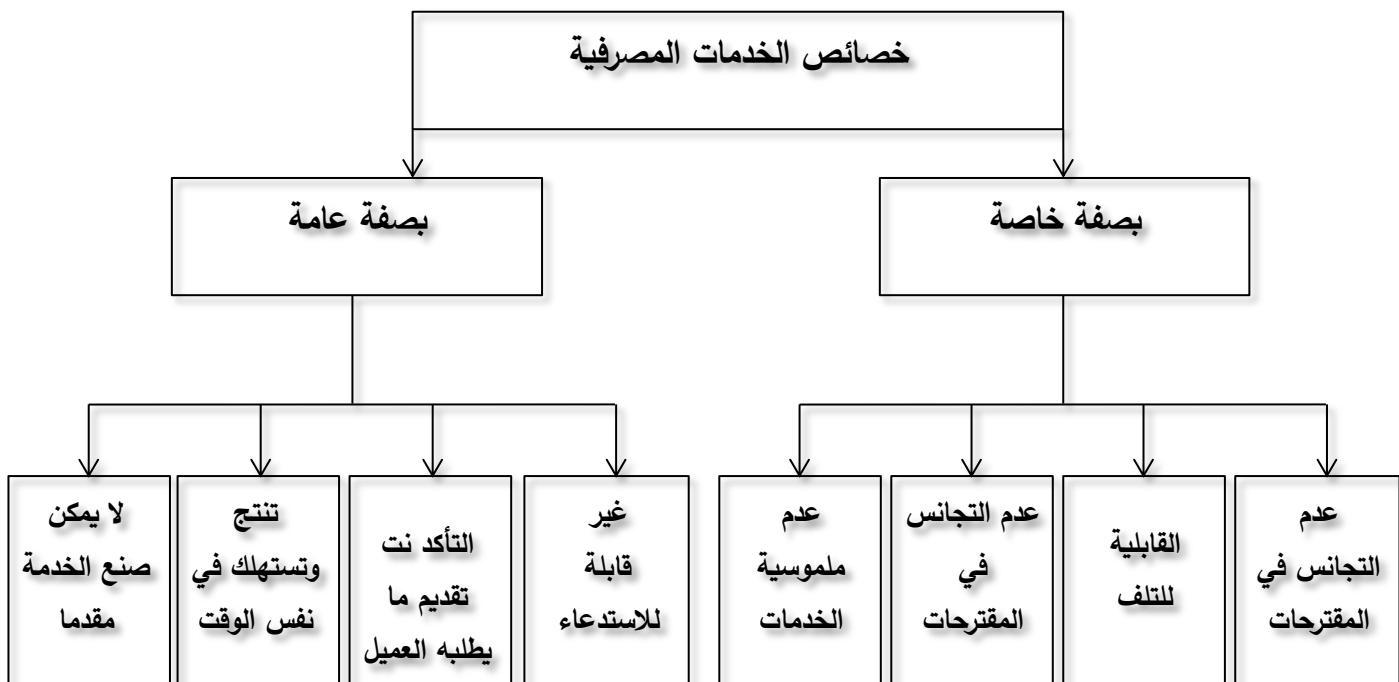
¹ مراد محبوب، مبارك قرب، الدليل في إدارة جودة الخدمات المصرفية، منشورات الفا للوثائق الطبعة أولى 2021 عمان الأردن، ص ص 40_36

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 قبل تقديمها للعملاء: إن السلع بصفة عامة يمكن إجراء الفرز عليها عن طريق الفحص لاستبعاد الوحدات المعنية إلا أن هذا الأمر لا يمكن تطبيقه على الخدمات على أساس أن تعامل الموظف البنكي هو الفرز والرقابة على الجهد بعد الإنتاج والمسؤولية من أكبر وأخطر وتحتاج ضمانات الجودة قبل لحظة الإنتاج، إضافة لهذه الخصائص يلاحظ أن الخدمات المصرفية تقترن إلى الهوية الخاصة إذ تكاد تكون متطابقة أو متشابهة بالنسبة لجمهور العملاء.¹

ويمكن تلخيص الخدمات المصرفية في الشكل التالي:

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



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

¹ 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 الأساسية 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)، ويزيل الخصائص الفريدة للخدمات المصرفية مقارنة بالسلع التقليدية، مثل عدم الملحوظية 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 أسمى في ظهور "مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية"، واهتمت البنوك بتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انساب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر كاستجابة لمتطلبات العصر وسعيًا لتحقيق مزيد من الفعالية التنافسية من ناحية، ويتحقق للبنك نمواً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

لم تكن الخدمات المصرفية الإلكترونية ولادة اللحظة بل مررت 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 ونطرق فيما يلي نظرة عامة عن نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية:

لقد ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني حيث تزاوج 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 الخمسينيات حتى يشهد العالم تحولاً في هذه البطاقات، حيث طرحت شركة Express American في عام 1957 بطاقة بلاستيكية، التي انتشرت في نطاق الدول في السبعينيات، وفي سنة 1968م أصدرت مجموعة شركات تتكون من ثمانية مصاريف كبيرة بطاقة Bank Bleu Carte والتي تحولت فيها بعد إلى Visa المشهورة عالمياً، وتم إصدار بطاقة الزرقاء America 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 1961م وعام 1967م ثلاث تطورات مهمة بدأت في دخال المحترفين إلى العمل المصرفي أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى في عام 1952م، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع marketing &SALES، ومن ثم مرحلة تتمامي دور التكنولوجيا المتقدمة، لقد استخدم التكنولوجيا من قبل المصارف بستة مراحل وهي¹:

¹ جودي بسمة، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في كسب ولاء الزبون، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة قالمة (الجزائر)، 2022، ص 17-16.

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 الانترنت الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة او في كلفتها، فكان المهم هو حل المشاكل المتعلقة بالعمل المصرفي؛
 2. مرحلة تعليم الوعي بالเทคโนโลยيا: وهي المرحلة التي بدأت بتعليم الوعي بالเทคโนโลยيا 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 الإداره الوسطى والعليا؛
 4. مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء: تتميز هذه المرحلة بالتكليف العالية، حيث بدأ اهتمام الإدارات العليا بالเทคโนโลยيا؛
 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: وبالتالي 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 تعزيز الانتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسيويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.
- المطلب الثاني: تعريف وأنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تعدد التعريفات 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 بتتنوع 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، و7 أيام في الأسبوع.¹

وتعرف أيضاً 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.²

ويعد تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية للخدمات المصرفية الإلكترونية من أكثر التعريفات شيوعاً، 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 التناصي في تقديم الخدمات المصرفية المتاحة أبرزها المدفوعات، مع ضمان خفض تكاليف التشغيل للبنوك.³

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

- إتاحة معلومات على خدمات التي يؤمنها 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.

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

² بن صالح ماجدة، طبایبیہ سلیمة، **تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، جامعة قالمة(الجزائر)، 2020، ص272.

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

⁴ بشرابير عمران، تهتان موراد، **أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف**، معارف مجلة علمية محكمة، العدد 20، جامعة البليدة (الجزائر)، 2016، ص 170 - 171.

وأتساقاً مع ما تم تقديمها من تعريف لتوضيح مصطلح الخدمة المصرفية الإلكترونية نستنتج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على مشاركين فيها فقط وفقاً لشروط عضوية التي تحدها بنوك والتي يجري تقسيمها عبر موقع الإلكترونية للبنوك التي تخول للعملاء طلب خدمة من خلال استخدام تكنولوجيا الإعلام واتصال الجديدة سواء تعلق أمر بأعمال مصرفية تقليدية وجديدة في وقت ومكان الذي يرغب فيه دون حاجة إلى انتقال إلى مقر بنك أو فرع لوصول العميل لتأدية احتياجاته المتعددة من المنتجات المصرفية بالنظم والآمكانيات التكنولوجية .

ثانياً: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

تشير الخدمات المصرفية إلى عدة أنواع من الخدمات التي يمكن للعملاء من خلالها إدارة الحسابات

وتتنفيذ المعاملات، وتمثل تقسيمات الخدمات المصرفية فيك:¹

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

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

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

¹ فنيش إيمان، نجار حياة، مرجع سبقه ذكره، ص 160.

² بن عودة فتحية، قارة أسماء، **تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية**، مذكرة شهادة الماستر، تخصص: إدارة أعمال، جامعة ابن خلدون، تيارت(الجزائر)، 2022، ص ص 52-53.

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

- آلات الصرف بعيدة المدى: وهي محطات طرفية متواجدة في أماكن بعيدة جغرافيا على مبني المصرف؛
- آلات الصرف الداخلية: تتواجد داخل هيكل المصرف والغرض منها امتصاص الطلب الزائد؛
- آلات الصرف خارج المبني: محطات طرفية إلكترونية متواجدة حول مبني المصرف بغرض توفير خدمات مصرفيّة 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 الإجازات والعطل الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للزبائن الاستفسار عن حساباتهم، كما تمكّنهم 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 أو تحويل الأموال مثلا: سداد فواتير الهاتف أو الكهرباء؛

- خدمات المصرف المنزلي: وهي عبارة عن استخدام الحساب الآلي بالمصرف والذي أصبح يعرف فيما بعد باسم المصارف المنزلية، وهو يعتمد على فكرة تحويل البيانات من حساب الزبون إلى حساب المصارف.

3. خدمات الوحدات الطرفية عند نقاط البيع:¹ تعد إحدى القنوات الأكثر انتشارا لتقديم الخدمات المصرفية الجديدة، وهي جهاز إلكتروني يستخدم لمعاملات بطاقات الائتمان أو الخصم في موقع 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 الانترنت المصرفي (بنوك الانترنت Internet Banking):² بدأت نشأة البنوك الإلكترونية بعد موجة الاندماج والاستحواذ على الصناعات المالية في أواخر التسعينيات، مما أدى إلى توسيع في قواعد عملاء البنوك التقليدية حتى أصبحت البنوك تفكّر في توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت كضرورة استراتيجية. ويستخدم تعبير اصطلاح البنك الإلكتروني أو بنوك الانترنت كتعبير متتطور وشامل للمفاهيم

¹ فنيش إيمان، نجار حياة، مرجع سبقه ذكره، ص 160.

² مزيود أسماء، دومي سمرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، سطيف الجزائر، 2022، ص 468.

التي ظهرت مع مصطلح التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنك الإلكتروني أو البنك على الخط أو الخدمات المالية الذاتية وتشير هاته المصطلحات ان العميل يتاح له انهاء اعماله الخاصة بالبنك في أي مكان عن بعد دون اضطرار الى التقل لموقع البنك.

5. الهاتف المحمول المصرفي (Mobile Banking):¹ 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 اسمها ويسمح لصاحب 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 المصرفي الخاص به وبطلب تحويل المبلغ بعد التأكيد 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 تتوفّر فقط في الهاتف المحمول المضمنة خدمة WEP.

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

¹ بن عودة فتحة، قارة أسماء، مرجع سبقه ذكره، ص ص 54-55

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 التقنية¹

إن البنوك الإلكترونية تزاول نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمان والسلامة في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدرية التي توافق العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات، والاتصال المتعددة والمتسرعة، 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 يتبعها من قبل الدولة .

ثانياً: الكفاءة المتفقة مع عنصر التقنية

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

ثالثاً: التطوير الاستثمارية والتفاعلية مع المستجدات

يتحقق العمل المصرفي الإلكتروني مع عناصر (التطوير، التوسيع والاستثمارية) باعتبارها هي التي تحدث الفارق بين البنك الإلكتروني والبنوك التقليدية، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتحقق مع اكتساب المزايا التافسية، وفرض المكانة داخل القطاع المصرفي.

¹ 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

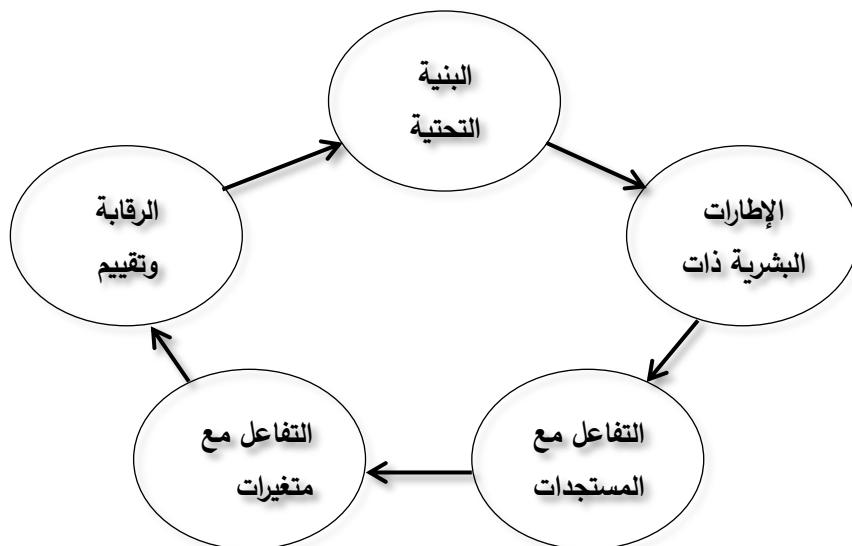
والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطورات الزبائن التي تفرض على البنوك الإلكترونية توفيرها بالنوعية والوقت التكنولوجي، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدماتي، تلك الأفكار تنشأ وليدة تفكير وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني.

خامساً: الرقابة التقييمية الحياتية

تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في تخصصات التقنية التسويق القانوني والنشر الإلكتروني من أجل توجيهات وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشراً سلبياً على تواجد البنك في مواجهة تقديم الخدمات الإلكترونية

وعليه فإن مرتکزات إقامة العمل المصرفي الإلكتروني، لبذا من توافر شبكة اتصالات متطورة، برامج ووسائل، موارد بشرية مؤهلة للعمل الإلكتروني، قوانين منظمة للعمل الإلكتروني الاستقادة من نظريات للمصارف، وأخيراً إقامة استراتيجية لتقدير العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمها. 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، ص 15.

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 تعتمدها البنوك في العصر الرقمي.

المبحث الثالث: أساسيات حول الأداء الصرفي في القطاع المصرفي

يشهد القطاع المصرفي تحولات جذرية نتيجة التطور التقني المتتسارع 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 مكّن هذا التطور البنوك من فتح أسواق جديدة وتخفيض التكاليف التشغيلية، مما عزّز 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 لتمكن من تحقيق أهدافها.¹

فقد عرف الحسيني والدوري "الأداء المصرفي" بأنه النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح المصرف وفقاً لمتطلبات نشاطه في ضوء أهداف طويلة الأمد.²

وعليه فالإداء 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 الأداء³

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

¹ بلجيالي 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.

² 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.

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

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 وتلافيتها بالتدريب.

يقصد بتقييم أداء العمال دراسة وتحليل أداء العاملين لعملهم وملحوظة 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.¹ وبالتالي، 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، ستناقش أبرز هذه العوامل ودورها في تحديد مستوى الأداء المصرفي.

العوامل التي أدت إلى التحول الرقمي في نشاط القطاع المصرفي:²

- اشتداد المنافسة في صناعة الخدمات المصرفية؛
- تسارع التطور التقني في مجال أنظمة الاتصالات والأجهزة والبرمجيات؛
- افتقد 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 أن تحدث لسرقة دفتر شيكات أو بطاقة ائتمان أو غيرها من العمليات الأخرى؛
- تراجع فعالية الخدمات المصرفية؛

¹ بولوناس عبد الله، لمجد بوزيدي، **تقييم الأداء في المؤسسة ودوره في تحفيز العمال**، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 01، العدد 01، 2011، ص157.

² يحيى ميدة، زين العابدين ديدة، رويدة لبزة، **واقع التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري**، تقرير تربص لشهادة ليسانس LMD، تخصص اقتصاد نقدى وبنكى، 2023، جامعة حمى لخضر، الوادي(الجزائر)، ص14،

الأدبيات النظرية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء البنكي

- 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 لمحسوبي عليه بعدم صرف الشيك فيغير الحالات المقررة قانونا وتحrir شيك والتوجيه 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 المالي، 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 يلي¹:

أولاً: تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاق العروض المصرفية

تشعر البنوك إلى تحسين جودة خدماتها وتوسيع مجموعة العروض التي تقدمها عبر الاستخدام المتعدد لتكنولوجيا المعلومات والاتصال. في هذا السياق، تعتمد المؤسسات المصرفية بشكل متزايد على قنوات التوزيع الإلكترونية التي تتيح تقديم خدمات أكثر تطورا واستمرارية، مما يسهم 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 يتاح 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 الإنترن特، على أنها وسيلة أكثر أمانا وحرية لإدارة أموالهم، سواء من خلال تنفيذ العمليات المالية اليومية أو الاستفادة من الخدمات الاستثمارية عن بعد. وبالتالي، فإن رقمنة الخدمات المصرفية لا تساهم فقط في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك وأمانها، تمنح العملاء تجربة مصرافية أكثر سلاسة وأمانا، تعزز من ثقتهم بالمؤسسة المصرفية.

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

ثانياً: فتح أسواق جديدة

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

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

ثالثاً: توسيع نطاق الخدمات المصرفية

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

يسمح هذا التوسيع للبنوك بتوفير خدمات رقمية متكاملة تشمل تحويل الأموال، الدفع الإلكتروني، القروض الرقمي، والاستشارات المالية عبر الإنترن特، مما يجعلها أكثر مرونة واستجابة لمتطلبات العملاء المتغيرة. كما ان 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 خدمتها الرقمية، زادت قدرتها على جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، مما يسهم في تعزيز مكانتها في السوق المصرفية.

رابعاً: 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، يمكن البنوك من تقديم تجربة مصرفية أكثر تفاعلية وسهلة الاستخدام، مما يعزز من رضا العملاء ويزيد من ولائهم.

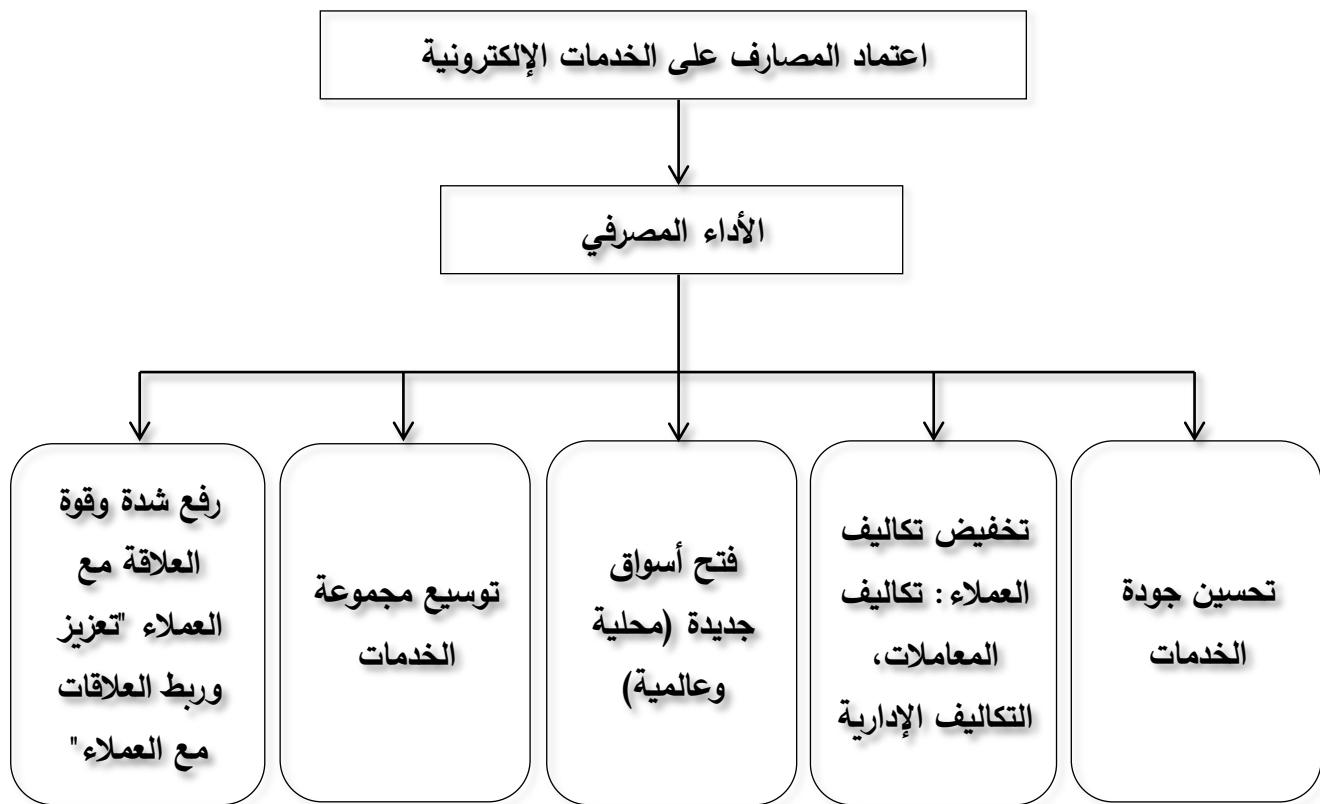
إضافة إلى ذلك، يتيح التحول الرقمي إمكانية تخصيص الخدمات المصرفية وفقاً لاحتياجات كل عميل على حدة، حيث يمكن للبنوك تحليل بيانات العملاء وتقديم عروض وخدمات مصممة خصيصاً لهم. هذا التخصيص يسهم في بناء علاقة أكثر ارتباطاً بالمؤسسة المصرفية وأقل عرضة للانتقال إلى المنافسين.

خامساً: 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، بغض النظر عن حجمها، تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة، مما يمنحها فرصة للتتوسيع والوصول إلى شريحة أكبر من العملاء بتكليف أقل، كما يساهم التحول إلى القنوات الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتها 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 دغنوش، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على أداء البنك - حالة البنك الجزائري -، أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود ومالية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، الجزائر، 2017، ص 170.

يقدم هذا المبحث نظرة معمقة حول مفهوم الأداء المصرفي، ويوضح المؤشرات المالية وغير المالية التي يتم استخدامها لقياس نجاح البنك. 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 تسهيل 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 تتتنوع 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 الملحوظية، وعدم القابلية للت تخزين أو التجزئة، وأنها شائعة وشائهة في نفس الوقت، مما يجعلها تختلف جوهريًا عن المنتجات المادية. من جهة أخرى، تناول الفصل نشأة وتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، مستعرضًا المراحل التاريخية التي مررت بها البنوك في تبني التكنولوجيا، بدءًا 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 استمراريتها وتنافسيتها. 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 المصرفى

لدى بنك BNA وكالة تيارت - 540 - تيارت

تمہاری

يعتبر 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 المتتسارعة، 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 دوراً محورياً في تمويل المشاريع الإستثمارية بمختلف أحجامها، من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى الكبيرة. سنتناول في البداية نشأة البنك وتطوره عبر الزمن، بدءاً من تأسيسه في عام 1966 كشركة وطنية برأس مال محدود، مروراً بتحوله 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 وإنشاره على المستوى الوطني. وأخيراً، سنتعرف على وكالة تيارت 540 كمثابة نموذج تطبيقي يوضح هيكلية العمل والمهام التي تقوم بها الوكالة، مما يتيح فهماً عملياً لكيفية تقديم الخدمات البنكية في الميدان.

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

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

أولاً: نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 178-66 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 أيضاً أن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه. و تم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة ،حسب القانون

الأساسي فإن جميع البنوك 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 الاستثمار لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة ، التجارة ، الزراعة ... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الأجل.

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

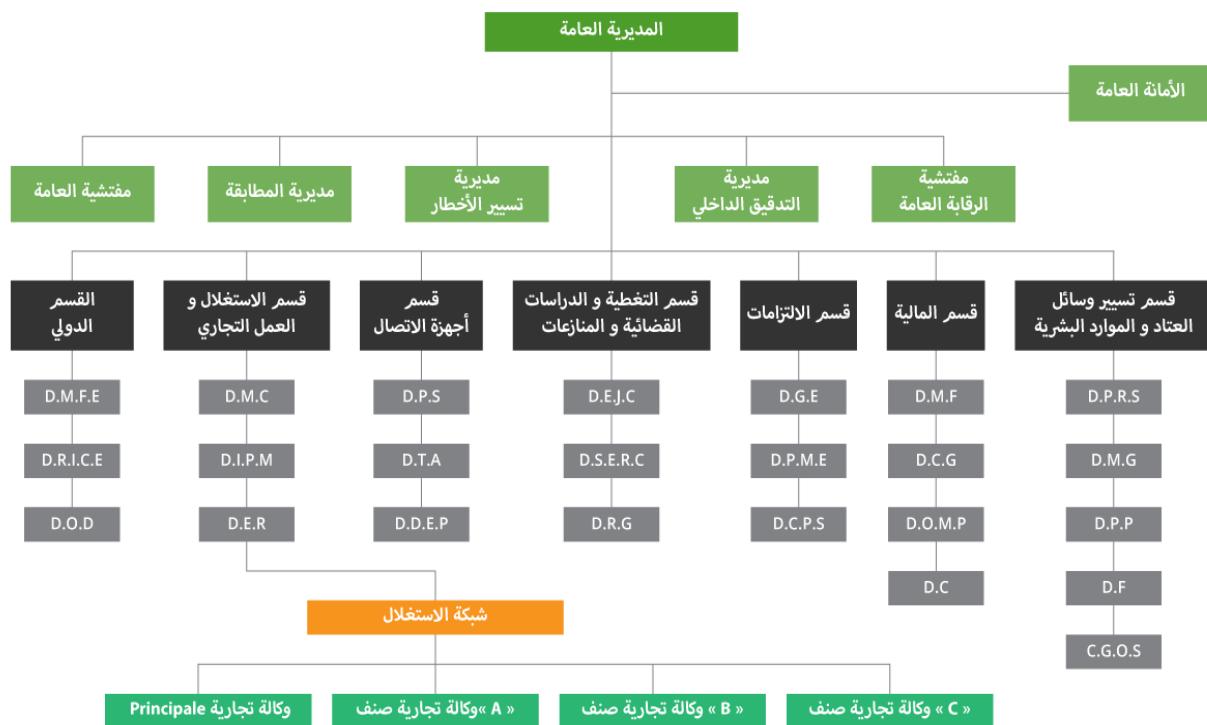
في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بأسهم، تسيير وفقاً لقوانين 88-01 و8-03 و8-04 لـ 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 لـ 21 جوان 1988 وقانون 88-177 لـ 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري وبالاختصار بـ وج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر بـ 8 شارع شيفياره وحددت مدة بـ 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 رأس مال البنك إلى 150 مليار دينار جزائري.

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

ثانياً: الهيكل التنظيمي المركزي للبنك الوطني الجزائري

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

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



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

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

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

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

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الأنترنيت www.bna.dz يوم الإطلاع: 19:10 10/05/2025 على الساعة:

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

ثالثاً: 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 لوراق النقدية (DAB)؛
 - 99 شباكالي 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 حصرياً للصرفـة الإسلامية؛
 - 36 وكالة رقمية.
- 2. النتائج المالية:**
- المنتج البنكي الصافي: 84651 مليون دج؛

- الناتج الإجمالي للاستغلال: 60 180 مليون دج؛
 - ناتج الاستغلال: 56 986 مليون دج؛
 - الناتج الصافي: 59 206 مليون دج.

3. النتائج التجارية:

- الميزانية الاجمالية: 5 641 639 مليون دينار جزائري؛
 - إجمالي موارد الزبائن (دون احتساب العملة الصعبة): 1 679 866 مليون دج؛
 - وظائف الزبائن: 7 714 604 مليون دج؛
 - جاري القروض العقارية: 132 398 مليون دج؛
 - جاري قروض المؤسسة: 1 مليون دج؛
 - جاري قروض المؤسسة الصغيرة والمتوسطة (الصناعات الصغيرة والمتوسطة): 179182 مليون دج.

المطلب الثاني: بطاقة تعریفیة لوكالات تیارت 540 للبنك الوطني الجزائري والهیكل التنظیمي لوكالات خدماتها

سنستهل الآن موضوع دراسة الحالة في البداية بتناول تقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي، للبنك الوطني الجزائري وكالة تياتر 540.

أولاً: تقديم وكالة تارت

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، وتتفق 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:

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

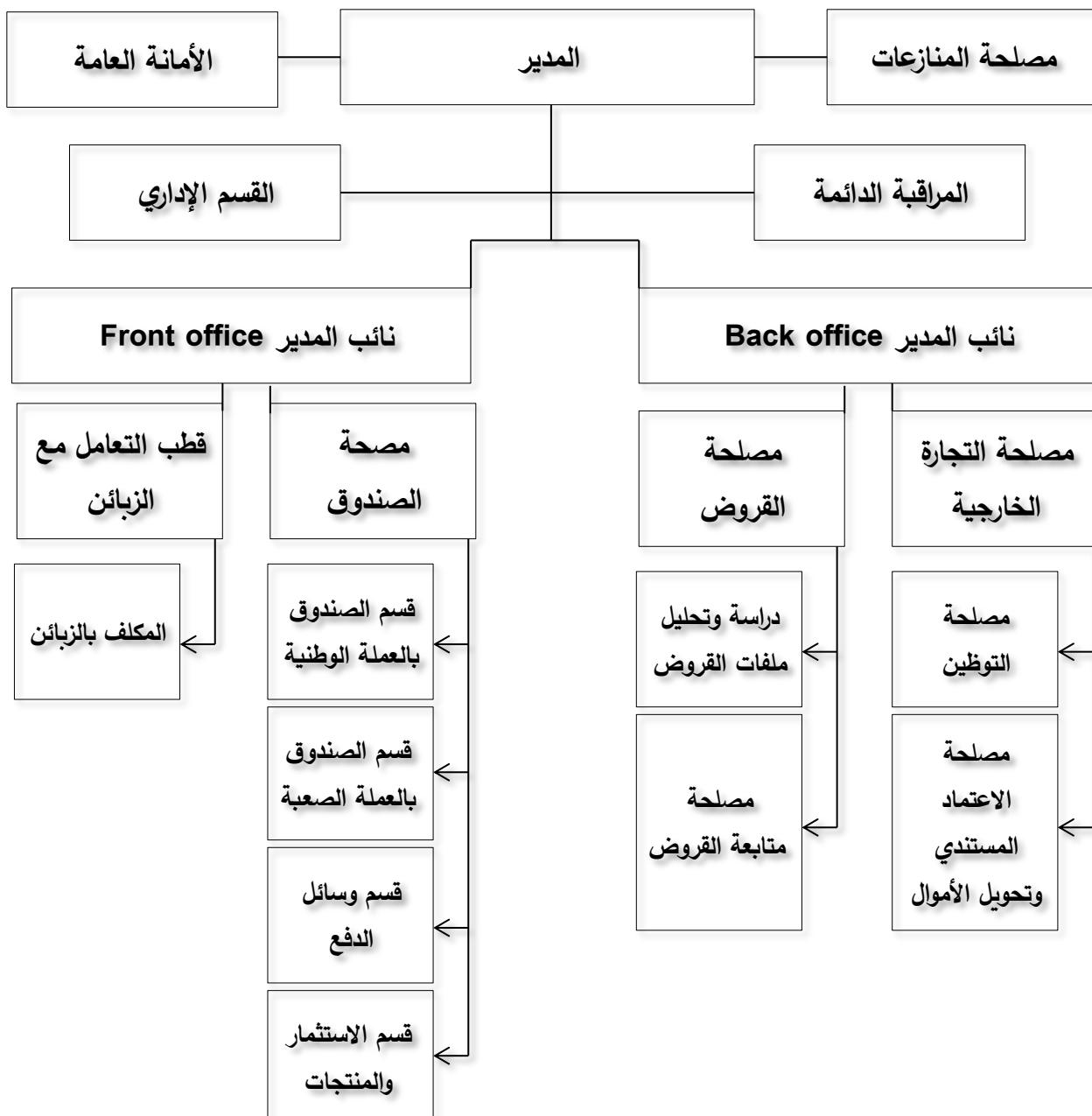
Directeur d'agence	01	المدير
Directeur adjoint	01	المدير المساعد
Chargé de clientèle	03	مكلفوں بالزیائے
Chef service	02	رؤسائے المصلحة
Chef de section	10	رؤسائے الأقسام
Charge d'étude	06	مكلفوں بالدراسة
Contrôleur permanent	01	مراقب الدائم
Caissier	30	أمناء الصندوق
Guiche	02	موظفي الشباك
Femme de ménage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

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

يذكر أن وكالة تياتر للبنك الوطني الجزائري عرفت تنظيميا إداريا جديدا 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 ضل رغبة البنك عصرنة خدماته وتحديد دقيق للمسؤوليات داخل الوكالة وأيضا تسهيل حصول العملاء على خدمات مختلفة ومتعددة وذات جودة في أفضل الظروف.

ثانياً: الهيكل التنظيمي لوكالة تياتر 540 للبنك الوطني الجزائري

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



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

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

المطلب الثالث: مهام ووظائف وشرح هيكلـات بنـك BNA وكـالة تـيارـت 540

أولاً: مهام ووظائف البنك الوطني الجزائري وكـالة تـيارـت 540.

تكلـف وكـالة تـيارـت 540 بـعـدة مـهـام واعـمال فـيمـا يـخـص عمـليـة الـصـرـف، عمـليـة الـقـرـض وغـيرـها مـن المـهـام التـي نـلـخـصـها فـيمـا يـليـ¹:

- اـقـراضـاتـ البنـكـ المـنـشـأـةـ الصـنـاعـيـةـ وـالـخـاصـةـ؛
- تـموـيلـ نـشـاطـاتـ القـطـاعـ العـامـ الصـنـاعـيـ وـالـتـجـارـيـ وـكـذاـ الخـاصـ؛
- الـمـسـاـهـمـةـ فـيـ رـأـسـ مـالـعـدـيدـ مـنـ الـبـنـوـكـ التـجـارـيـةـ؛
- تـموـيلـ الـاستـثـمـارـاتـ الـإـنـتـاجـيـةـ؛
- قـبـولـ الـوـدـائـعـ؛
- تـفـيـذـ كـلـ ماـ يـتـعـلـقـ بـضـمـانـ عـمـليـاتـ الـقـرـوـضـ؛
- اـسـتـلـامـ تـحـوـيلـ السـنـدـاتـ وـتـغـطـيـةـ كـلـ التـحـوـيلـاتـ، الصـكـوكـ، الـفـوـاتـيرـ وـالـوـثـائقـ التـجـارـيـةـ الـمـالـيـةـ؛
- التـعـاـقـدـ وـمـنـحـ الـقـرـوـضـ وـالـسـلـفـاتـ، الـمـنـحـ بـالـرـهـنـ الـحـيـاـيـيـ؛
- تـلـعـبـ دـورـ الـوـسـيـطـ الـاـكـتـابـ، شـرـاءـ وـبـيعـ الـمـسـتـدـاتـ الـعـمـومـيـةـ؛
- تـفـيـذـ الـعـمـليـاتـ الـمـالـيـةـ مـعـ الـخـارـجـ؛
- تـحـصـيلـ الـقـرـوـضـ الـمـسـتـدـيـةـ وـضـمـانـ حـسـنـ التـنـفـيـذـ وـالـتـسـدـيـدـ؛
- تـموـيلـ الـمـؤـسـسـاتـ كـبـيرـةـ الـحـجمـ، مـتوـسـطـةـ الـحـجمـ وـالـصـغـيرـةـ؛
- اـصـدـارـ الـدـيـونـ وـالـالـلتـزـامـاتـ؛
- كـرـاءـ خـرـائـنـ مـنـ اـجـلـ الـمـعـادـنـ الـنـفـيـسـةـ وـالـوـثـائقـ؛

¹ نـائـبـ المـديـرـ، وكـالـةـ الـبـنـكـ الـوطـنـيـ الـجـزاـئـيـ تـيـارـتـ 540.

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

ثانياً: شرح الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.
تتألف الوكالة من عدة اقسام نوضحها كما يلي¹:

1. الإدارة العامة: وهي مكونة من المدير العام والمدير المساعد؛
2. قسم النشاط الإداري: هو تحت اشراف المدير مباشرة ويشمل بدوره:
المستغل الرئيسي، المكلفو بالدراسات، عمالء أستلام المال، معلومات تجارية، اهداف استغلال، مراقبة القرض؛
3. قسم دراسة وتحليل الأخطاء: وتضم كل من الخلايا 1-2-3. المكلفو بالدراسات، المكلفو بالدراسات حسب الوظيفة، حجم فعالية الفرع؛
4. قسم السكريتارية: 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 المقايسة 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 والتصريف للعملة، دفع الاعتمادات المستددة؛
7. قسم الصندوق الرئيسي: ويشمل رئيس المصلحة او القسم، المكلف بالصندوق الرئيسي (الدينار الجزائري)، المكلف بالصندوق الرئيسي (العملة الصعبة)، المكلف بالصندوق مrafق الحراسة، سائق السيارات المدرعة والمدير هو المشرف على هذا القسم؛
8. أمانة المدير: مكتب التوجيه، العمل على التلكس، مجمع الهاتف الرئيسي، عمال البنك؛
يتناول هذا البحث مدى تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري وكالة تيارت، ويستعرض أنواع الخدمات المتوفرة ومدى استخدامها من طرف العمالء. كما يسلط الضوء على الجهود المبذولة من طرف البنك لتطوير بنيته التحتية الرقمية وتحسين جودة خدماته الإلكترونية.

¹ 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. تتركز 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 المتواقة 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، المهنيين والمؤسسات

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

أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها

1. **بطاقة الأعمال النخبة (CIB)**: تعد 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 والتحصيل المالي. وتتميز البطاقة بتوفير خدمات إضافية مثل المساعدة الصحية، الإرشاد، والتأمين ضد الحوادث الجسدية. كما تتيح لحامليها الاستفادة من خدمة الرسائل النصية القصيرة التي توفر إشعارات فورية حول الرصيد والمعاملات المنجزة، ما يعزز من مستوى الأمان والشفافية وتتميز بـ:

- رأس مال حتى مليون دينار؛
- المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل؛
- ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى؛
- كما تقدم بطاقة النخبة ولوجاً نسقياً 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؛

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

2. **البطاقة البنوكية (الكلasicية والذهبية):** تقدم الوكالة نوعين من البطاقات البنوكية، هما الكلasicية والذهبية، وتحتفان 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 الإلكترونية في المحلات التجارية. وتميز البطاقة بسهولة الاستخدام، الأمان العالي بفضل نظام الرسائل النصية، وصلاحية تمت لثلاث سنوات دون رسوم إضافية. تتميز بوفرة أموال 24 ساعة و 7 أيام على جميع أجهزة الصراف الآلي (الموزعات الآلية للأوراق والشبابيك الآلية للبنك) المتواجدة على الساحة البنكية، وكذلك المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة وإشعارات برسائل عن رصيد حساب عمليات منجزة في وقتها.

3. **بطاقة التوفير:** تُخصص بطاقة سحب مدفوعة 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. وتتضمّن البطاقة لشروط محددة تتعلق بوجود رصيد كافٍ بالعملة المحلية والأجنبية، وتتوفر 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.

**الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفـي
لدى بنك BNA - وكالة تيارـت 540**

الشروط:

- رصيد دائم متوفـر في حساب الشـيك بالدينـار لا يـقل عن ثـمانـية آلـاف دـينـار (8000.00 دـج)؛
- رصيد دائم متـاح في حـساب العملـة الصـعبـة لا يـقل عن مـائـة (100) يـورو؛
- عدم وجود مـعارـضة على الحـساب البنـكي؛

5. بـطاقة "One pay" البنـكـية: توفر هذه البطـاقـة مـيـزة الدـفع المؤـجل، وتمـنـح العـملـاء مـروـنة في التـحكـم في نـفـاقـاتـهم، مع إـمـكـانـيـة مـتابـعـة الرـصـيد والـمعـاـمـلـات والـحـسـابـات البنـكـية عبر تـطـيـق BN@tic. وـتـميـز البطـاقـة بـسـهـولة الاستـخدـام، الأـمـان، وإـمـكـانـيـة السـحب والـدـفع عـبر مـخـتـلـف القـنـوات الإـلـكتـرونـية.

ثـانـيـاً: الخـدمـات المـصـرفـية عـبر الإنـترـنـت

هي عمـليـة تـسمـح للـتجـار بـإـدـماـج الدـفع الإـلـكتـرونـي عـبر الإنـترـنـت عـلى مـوـاـقـع التـجـارـة الإـلـكتـرونـية الـخـاصـة بـهـمـ، وبـالتـالـي توـفـر لـلـزـبـائـن إـمـكـانـيـة الدـفع مـقـابـل مشـتـريـاتـهـم أو الدـفع مـقـابـل خـدـماتـهـم مـباـشـة عـبر الإنـترـنـت باـسـتـخدـام بـطاـقـة CIB البنـكـية بـيـنـ البنـوك أو بـطاـقـة الـذـهـبـيـة الـخـاصـة بـهـمـ.

1. منـصـة e-Banking: توـفـر BNA عـبر مـوقـعـها الإـلـكتـرونـي خـدـمة e-Banking التي تـتيـح للـعـملـاء إـجـراء مـجمـوعـة منـ العمـليـات المـصـرفـية، مـثـلـ:

- الـاطـلاـع عـلـى الأـرـصـدة وـالـحـركـات: تمـكـنـ العـملـاء مـن مـتابـعـة حـسـابـاتـهـم بـشـكـل دـورـي؛
- إـجـراء التـحـويـلات: إـمـكـانـيـة تحـويـل الأـمـوال بـيـنـ الحـسـابـات المـخـتـلـفة؛
- إـدـارـة المـسـتـفـيدـين: إـضـافـة وـتـعـديـل المـسـتـقـيـدـين لـإـجـراء التـحـويـلات بـسـهـولـةـ.

2. منـصـة BN@tic وـBNA.net: تـقـدـم BNA تـطـيـق BN@tic الذي يـتـيـح للـعـملـاء الوـصـول إـلـى حـسـابـاتـهـم المـصـرفـية عـبر هـوـاـنـقـهـمـ الذـكـيـةـ، مع مـزاـيا مـثـلـ:

- التـحـقـق مـنـ الأـرـصـدة: مـراـقبـةـ الحـسـابـات بـشـكـلـ لـحـظـيـ.
- إـجـراء التـحـويـلات: إـمـكـانـيـة تحـويـل الأـمـوال بـسـهـولـةـ.
- إـدـارـةـ الـبـطـاقـات: التـحـقـق مـنـ تـقـاصـيلـ الـبـطـاقـاتـ المـصـرفـيةـ وـإـيقـافـهـاـ عـندـ الـحـاجـةـ.

تمـثـل خـدـمة التـحـويـلات البنـكـيةـ وـالـمـقاـصـةـ الإـلـكتـرونـيةـ عـبرـ الإنـترـنـتـ التيـ يـوـفـرـهاـ بنـكـ منـ خـلالـ حـزمـ الخـدمـاتـ الإـلـكتـرونـيةـ (Net وـNet+)ـ وـالـتـيـ تـحـوـلـ لـمـرـةـ وـاحـدـةـ، وـبـشـكـلـ دـائـمـ وـداـخـلـ وـخـارـجـ البنـكـ

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

- حزمة Net +

1.2. ميزات ياقه الحزمة :Net

- الوصول إلى لوحة المعلومات على منصة الويب التي تلخص أرصدة الحسابات والعمليات المنجزة؛
 - الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهراً؛
 - 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 التعريفة 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 آنئياً على تفاصيل التمويل المتعاقد عليه (النوع، المبلغ والاستحقاق)؛
 - خدمة الإشعارات في المساحة الشخصية للخدمات البنكية الإلكترونية للتنكير 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 موطنيين في وكالات البنك الوطني
 - تحويلات الرواتب للشركات، باستثناء عمالء “EDI”؟

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

- تحويل آني لمرة واحدة: (تحويلات من حساب التوفير إلى حساب الشيكات لنفس المستخدم)؛
- تحويل دائم: (برمجة تحويلات داخلية وخارجية)؛
- تحويل متعدد لكتلة الأجر: (إدراج تحويلات متعددة)؛
- خصومات متعددة على زبائن البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى (الدائنين) الموظفين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى؛
- طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنوكية؛
- 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". تُمكّن هذه الأجهزة من تسوية الفواتير قبل المدفوعات بسرعة وأمان، مع توفير التدريب والدعم الفني للمستخدمين. وتحمل الوكالة مسؤولية تثبيت الأجهزة وتدريب المشغلين، بينما يتحمل العميل تكاليف الاشتراك الشهري وإعادة شحن الشريحة.

3.1. 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".

أوريدو	جاري	موبليس	المتعاملون
300 دج	300 دج	300 دج	رسوم التفعيل (تدفع مرة واحدة)
500	500 دج	500 دج	رسوم إعادة الشحن (شهرياً)

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

2.3. الرسوم والعمولات:

- حزمة EDI: اشتراك مجاني (عمولة المعاملات لكل تحويل: تحويل DA 10: بدون ضريبة، التحويل بين البنوك: 30 DA بدون ضريبة)
- الباقة NET 800 DA HA: لحساب الاشتراك الأول، -50% للحسابات الثانية.
- باقة DA Net+ 2001: بدون ضريبة القيمة المضافة + لحساب الاشتراك الأول، -50% للحسابات الثانية + (عمولة المعاملات عن طريق التحويل: تحويل DA 10: 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 مرنّة تتكيّف مع قدرتك على السداد.

4. الدفع بدون تلامس WIMPAY-BNA PRO/STORE: خدمات الدفع بدون تلامس (Wimpay-BNA PRO/Store) واكبّت 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. تتيّح هذه الخدمة لأصحاب المحلات والمتأجر وحاملي بطاقة "CIB" قبول المدفوعات بسهولة، إدارة نقاط البيع، واطلاع على نشاط البائعين والعمليات المنجزة والاطلاع على كشوف العمليات المنجزة، مما يسهم 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 الإنترت، حيث يمكن للعملاء ملء استمارة إلكترونية وحجز موعد مسبق لاستكمال الإجراءات في الوكالة. تتيّح هذه الخدمة توفير الوقت والجهد، كما تعكس التوجّه نحو رقمنة العمليات البنكية.

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

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

(CREDOC)، تسلیم المستندات (REMDOC)، التحويلات، والضمادات الدولية. تتيح الخدمة تحميل رسائل العمليات التجارية الخارجية (سويفت)، تلقي الإشعارات، ومتابعة جميع التفاصيل المتعلقة بالمعاملات الخارجية عبر منصة إلكترونية متقدمة.

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

7. حلول التمويل والقروض:

1.4. الإنماء 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. وتميز هذه القروض بسرعة المعالجة، أسعار الفائدة التافسية 8.25% و 8% للمدخرين، ومرنة في فترات السداد.

1.5. الإنماء 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 تقضيلية لحاملي حسابات التوفير، مع إمكانية السداد المبكر وجدولة الدفعات الشهرية بشكل ثابت.

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

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

1.7. الرسوم والعمولات: تحدد الوكالة رسوماً وعمولات تافسية على مختلف الخدمات الإلكترونية، مع توفير بعض الخدمات مجاناً أو برسوم رمزية، مما يجعل الخدمات متاحة لشريحة واسعة من العملاء.

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

المطلب الثاني: المنتجات الإلكترونية للصيغة الإسلامية

أولاً: الإطار المؤسسي والتاريخي:

في 2 سبتمبر 2020، أطلق بنك BNA رسمياً 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.¹

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

ثانياً: الخدمات المصرفية الإلكترونية المتوقعة مع الشريعة:²

1. البطاقات البنكية للأفراد:

1.1. بطاقات بنكية مسبقة الدفع للأفراد: هي بطاقة تمكّنك 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 الأموال عبر شبكيك البنك؛

2.1.1. المزايا:

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

¹. jeunessedalgerie.dz+1 Radio Algérie+1

² مصدر: من اعداد الطالبين بناء على معطيات الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الأنترنيت www.bna.dz

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

1.2.1. 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 شهرياً؛
- **البطاقات الذهبية:** لمن يساوي أو يفوق راتبهم 120 ألف دج؛

1.2.2.1. الإستخدامات:

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

1.2.2.1. المزايا:

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

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

1.3.1. الإستخدامات:

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

1.3.1. المزايا:

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

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

ثالثاً: خدمات الرسائل القصيرة للأفراد

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

1.1 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 إنذار الرصيد.

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.

رابعاً: تطبيق WIPAY-BNA للدفع عبر الهاتف

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

1. المزايا:

- سقف يومي لالمعاملات حتى 10,000 دج.
- أمان وسهولة في الإستخدام؛
- إمكانية إرسال إسلام الأموال فورياً.

2. شروط الإستفادة:

- توقيع إتفاقية الخدمة؛

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

- إمتلاك هاتف ذكي وإتصال بالإنترنت؛

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

خامساً: 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 تسيير التفقات 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 الإنترت وأجهزة الدفع الإلكتروني؛

2.2. الأنواع:

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

3.2. المزايا:

- متابعة 24/24 و 7/7.

إمكانية الإنظام 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؛

- تنوّع 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 مغرى وجذاب، تهدف إلى تلبية الاحتياجات المحددة لكل شريحة من الزبائن.¹

أولاً: بآقات الأفراد

١. 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 الإنترنط باستخدام رسائل الرقم السري
 - الاشتراك في خدمة الرسائل النصية القصيرة؛

- الوصول إلى منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق @ tic BN "باقة NET"؛

خدمة الدفع بدون تلامس Wimpy-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 الإنترن特 مع رسائل الرقم السري المتغير؛
 - الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
 - منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق BN@tic باقة NET+؛
 - خدمة الدفع بدون تلامس Wimipay-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؛

^١ مصدر: من اعداد الطالبتين بناء على معطيات الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت 540 على الانترنت .www.bna.dz

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

- الدفع عبر الإنترن特 برسائل الرقم السري المتغير؛
- بطاقات مسبقة الدفع متعددة؛
- الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
- منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق tic @ BN "BNA+ NET"؛
- خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
- حساب توفير أو عدة حسابات توفير "مستقبل" مخصصة للقصر؛

4. باقة Pack Privilège: مخصصة لزيائن البنك النخبة، وتتوفر:

- حساب شيك مع دفتر شيكات وبطاقة النخبة؛
- خدمات الدفع عبر الإنترن特 مع رسائل الرقم السري المتغير؛
- الاشتراك في الرسائل النصية القصيرة؛
- منصة الخدمات البنكية الإلكترونية وتطبيق tic @ BN "BNA+ NET"؛
- خدمة الدفع بدون تلامس Wimpay-BNA؛
- حساب توفير بعائد تصاعدي مع بطاقة توفير؛

ثانياً: باقات المهنيين

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

2. باقة Pack Store: مخصصة لتسهيل تمويلات التجارة، وتشمل:

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

- 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 Wimpay-BNA 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 Wimpay-BNA؛

- 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 Wimpay-BNA pro/store؛

- جهاز الدفع الإلكتروني.

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

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

يشهد الأداء المصرفى في القطاع المالي تطورات متسرعة نتيجة التحولات التقنية والاقتصادية التي فرضت ضرورة تبني مؤسسات القطاع المصرفى لأنظمة حديثة تدمج بين المؤشرات المالية وغير المالية لقياس الأداء بدقة. ويعود الأداء المصرفى انعكاساً لقدرة البنك على استغلال موارده وتحقيق أهدافه الاستراتيجية ضمن بيئة تنافسية متغيرة. في هذا السياق، أصبح تقييم الأداء حيوية لتحليل فاعلية العمليات المصرفية وسلوك العاملين، مما يسهم 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 بـ 3 سنوات (2022.2023.2024)

أولاً: تطور أرقام وإحصائيات خاصة بتطور عدد الزبائن وعدد المعاملات البنكية الخاصة بـ 3 سنوات (2022.2023.2024)

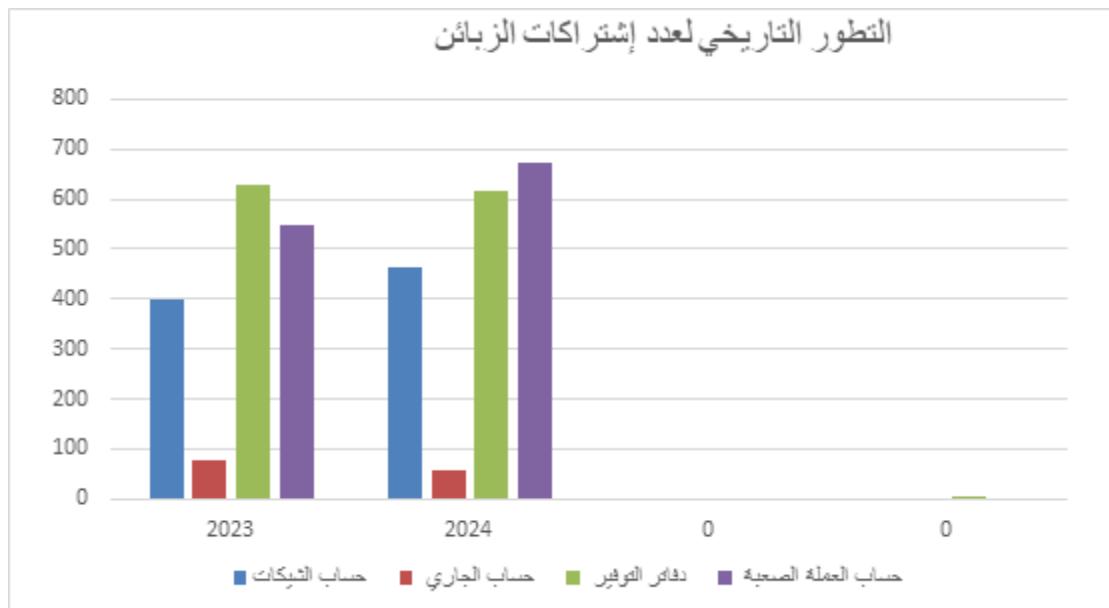
الجدول رقم: (3-2): تطور اشتراكات عدد الزبائن في البنك الوطني الجزائري - وكالة تياتر 540-

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 بناءاً على المعلومات المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري - وكالة تياتر 540-

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

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



المصدر: من إعداد الطالبيتين 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 نمواً إيجابياً في قاعدة العملاء. يبرز الجدول تراجعاً 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 سهولة أو تعاملات بالعملات الأجنبية. أما دفاتر التوفير فقد شهدت انخفاضاً طفيفاً، مما قد يعكس تحولاً في سلوك الادخار أو تفضيلات العملاء

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

يقدم البنك الوطني الجزائري مزيج بين الخدمات الحديثة والتقليدية لزبائنه من الأفراد والمهنيين والمؤسسات هذه الخدمات المتعددة لتلبية رغباتهم واحتياجاتهم وهي كالتالي:

1. فتح الحسابات المصرفية

- 1.1. حساب الشيك:** يتيح للأفراد والمهنيين إمكانية إدارة أموالهم اليومية بسهولة.
- 1.2. حساب بالعملة الصعبة:** مهم للمؤسسة والمهنيين الذي يتعاملون بالعملة الأجنبية.
- 1.3. حساب التوفير:** تمكن للعملاء من ادخار الأم والهم يتميز هذا الحساب بسهولة السحب والإيداع.

**الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفـي
لدى بنك BNA - وكالة تيارـت 540-**

4.1 ودائع الـاجـل: إيداع الأموال لفترة محددة

5.1 حساب التـوفـير

ثالثاً: الخدمات المصرفية الإلكترونية: تضمن التطبيقات البنكية والأنترنت البنكي:

1. خـدـمة BN@TIC: تتيح الوصول إلى الحسابات على مدار الساعة عبر الأنترنت والتطبيقات والهواتف الذكـيـة يمكن الوصول إلى هذه الخـدـمة من خلال تـطـبيق هـاتـفـ المـهـمـول BN@TIC ومتـوفـر على متـجر PLAY store وقريباً على AP STORE ويمكن هذه الخـدـمة التـسـيـرـ عبر الأنـترـانـتـ واصـدارـ التـحـولاتـ إلىـ الغـيرـ.

2. خـدـمات Trade-E: هي خـدـمة إـطـلاـعـ وإـشـعـارـ خـاصـةـ بـعـمـليـاتـ التـجـارـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ وهيـ مـخـصـصـةـ لـزـبـائـنـ الـبـنـكـ الـوطـنـيـ الـجـازـائـريـ منـ الـمـهـنـيـنـ وـالـمـؤـسـسـاتـ الـذـيـ يـمـارـسـ نـشـاطـ تـجـارـةـ الـكـتـرـوـنـيـةـ الـخـارـجـيـةـ منـ مـزاـيـاهـ انـهـ الخـدـمةـ مـؤـمـنةـ بـرـمـزـ سـرـيـ وـأـيـضاـ تـتـمـيـزـ بـرـبـحـ الـوقـتـ عـنـ طـرـيقـ التـنـقـلـ إـلـيـ الـوـكـالـةـ.

3. خـدـمة WIMPAY: هي خـدـمةـ لـلـدـفـعـ بـدـوـنـ تـلـامـسـ تـعـتمـدـ عـلـىـ تصـوـيرـ (ـمـسـحـ) رـمـزـ الـاستـجـابـةـ السـرـيعـةـ، يمكنـ تـحـمـيلـهاـ مـجـانـاـ عـلـىـ هـوـاـفـتـ ذـكـيـةـ لـلـزـبـائـنـ الـمـشـتـرـكـينـ فـيـ خـدـمةـ الـبـنـكـ عـنـ بـعـدـ "ـأـوـ مشـتـرـكـينـ فـيـ خـدـمةـ" بـاـقـةـ بـدـوـنـ تـلـامـسـ أـوـ حـامـلـيـ بـطاـقـةـ CIBـ الـبـنـكـيـةـ مـسـتـخـدـمـيـ خـدـمةـ رسـائـلـ الرـقـمـ السـرـيـ المتـغـيـرـ "ـعـمـليـاتـ الدـفـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـ"ـ.ـ وـتـقـومـ بـ:

- إـجـراءـ عـمـليـاتـ الدـفـعـ عـنـ طـرـيقـ رـمـوزـ الـاسـتـجـابـةـ الـسـرـيعـةـ (Code-QR).
- إـجـراءـ عـمـليـاتـ التـحـوـيلـ لـمـسـتـخـدـمـيـ .BNA-WIMPAY
- تـسـيـرـ الـمـيزـانـيـةـ.
- الـاطـلاـعـ عـلـىـ الرـصـيدـ.
- الـاطـلاـعـ عـلـىـ كـشـفـ الـعـمـليـاتـ الـمـنـجـزةـ.
- الـقـيـامـ بـعـمـليـاتـ دـفـعـ مـشـتـرـيـاتـ وـفـواتـيرـ.

4. خـدـمةـ الدـفـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـ: هي خـدـمةـ تـسـمـحـ لـكـمـ بـالـتـسـديـدـ عـبـرـ الأنـترـنـتـ مشـتـرـيـاتـكـ وـفـواتـيرـكـ (ـسـونـغاـزـ شـرـكـةـ الـمـيـاهـ الـوـكـالـةـ الـوـطـنـيـةـ لـتـطـوـيرـ السـكـنـ وـتـحـسـيـنـهـ عـدـلـ عـلـىـ مـوـاقـعـ الـأـنـترـنـتـ الـتـيـ تـقـبـلـ وـسـيـلـةـ الدـفـعـ هـذـهـ، يـسـتـعـمـلـهـاـ أـيـ زـبـونـ لـدـىـ الـبـنـكـ الـوـطـنـيـ الـجـازـائـريـ حـامـلـ بـطاـقـةـ CIBـ الـبـنـكـيـةـ وـمـنـ مـزاـيـاهـاـ:

- دـفـعـ ثـمـنـ مـشـتـرـيـاتـ أـوـ فـواتـيرـ حـيـثـماـ كـنـتـمـ وـأـيـنـماـ وـجـدـتـمـ عـلـىـ مـدارـ سـاعـةـ وـطـوـالـ أـيـامـ الـأـسـبـوعـ.

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

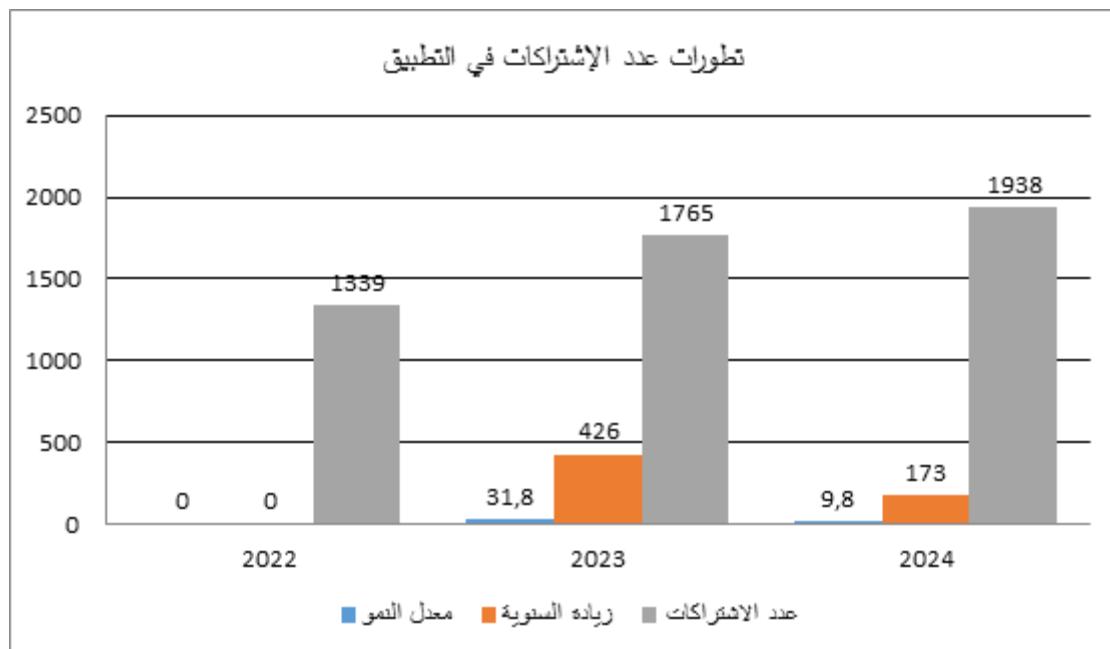
- تجنب طوابير الانتظار الطويلة وتبسيط دفع الضرائب ببعض النقرات دون الحاجة إلى التنقل.
- عمليات مؤمنة بواسطة خدمة المصادقة في الوقت الفعلي "رسائل الرقم السري المتغير".
- خدمة مجانية وبدون عمولة للدفع عبر الأنترنت.
- تتم عملية الانخراط عن طريق توقيع عقد انخراط لتصبح "مشتري عبر الواب".

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 الطالبيتين بناءاً 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 الطالبيتين بناءاً على معطيات الجدول رقم (2.4)

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

يشير الجدول إلى نمو قوي في عدد الاشتراكات بالتطبيق البنكي من 1339 في 1938 إلى 2022 إلى 2022 إلى 2022 في 2024، مع معدل نمو سنوي مرتفع بلغ 31.8% في 2023، ثم تباطأ 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 تـياتـر 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 تـياتـر 540 لا تمتلك 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 لزبائن البنك الوطني الجزائري من التجار ومؤسسات وكماليات 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 الطالبـين بناءـا على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA - وكالة تـياتـر 540

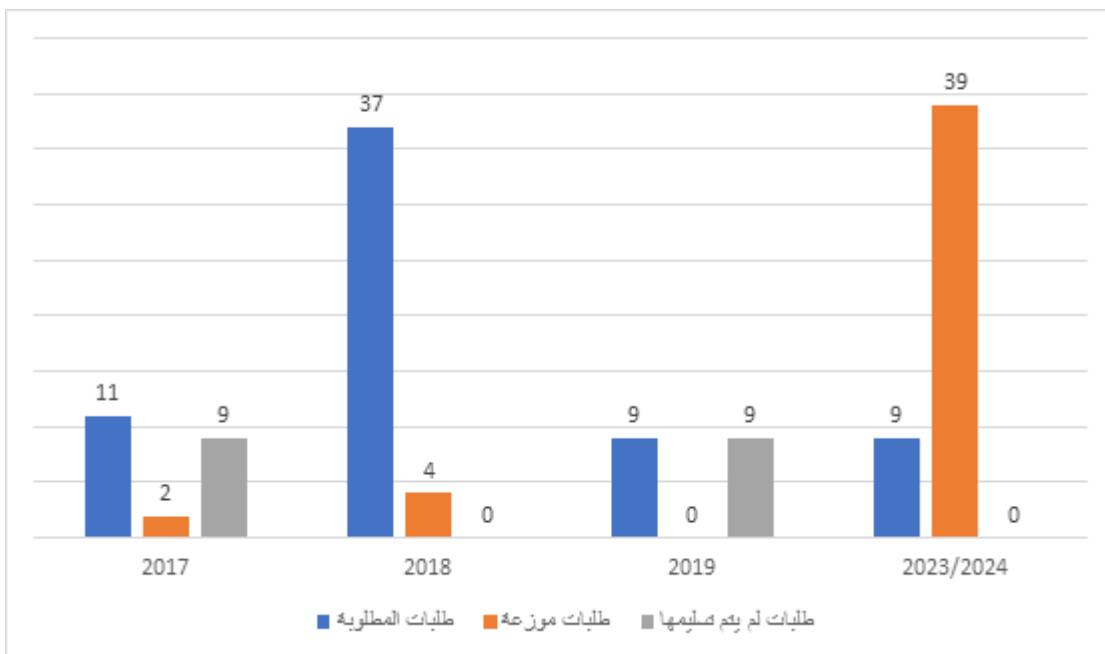
الفصل الثاني: دراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز أداء القطاع المصرفـي
لدى بنك BNA - وكالة تـيـارت 540

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

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

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

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



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

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

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

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

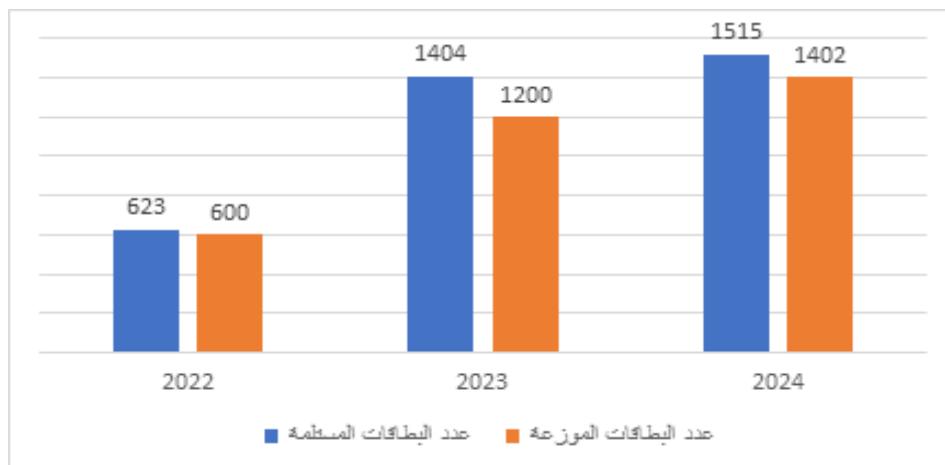
1. **البطاقات البنكية:** إن البنك الوطني الجزائري يحتوي على بطاقة واحدة وهي بطاقة CIB وهي بطاقة ما بين البنوك المدعومة بحساب بنكي، حيث تعتبر وسيلة متعددة الاستخدامات، يمكن للعملاء استخدامها في أكثر من 100 موقع آلي للبنك في جميع أنحاء الجزائر، بالإضافة إلى الموزعات الآلية لجميع بنوك والبريد، تتتنوع هذه 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 الطالبيتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري - وكالة تياتر 540

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



المصدر: من إعداد الطالبيتين 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 وأمنة لإجراء المعاملات المالية.

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

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 الأجل.

المطلب الثاني: الصيرفة الإسلامية والمقاصة الإلكترونية ونظام سويفت

أولاً: الصيرفة الإسلامية

أطلق 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 المرابحة.
- حساب التوفير الإسلامي.

2. منتجات تمويل: تنقسم إلى

- المرابحة العقارية والسيارات.
- الاجارة واجارة العتاد.

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

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

ثانياً: المقاصة الإلكترونية وشبكة عالمية لتحويل الأموال بين البنوك

1. المقاقة الالكترونية: المقاقة الالية هي نظام من انضم الدفع يضحي بمعايير دولية تستهدف تحسين الخدمات البنكية وتيسير عملية التسمية وتشمل هذه الوظائف الأساسية لهذه المقاقة فـ :

- تسهيل المطالبات بين البنوك بوسائل الدفع الغير المادية.

- تسخير المقاصلة المتعددة الأطراف مما يسمح بحساب الأرصدة المتعددة الأطراف لكل أداة من أدوات الدفع (الشيك، التحويل، البطاقة البنكية، السفترة).

- (الشيك، التحويل، البطاقة البنكية، السفتجة).

- إعادة دفع الأرصدة المقاصلة في نظام الدفع للمبالغ الكبيرة وتسويتها.

- استلام الشيكات الممسوحة ضوئيا وإعادة توجيهها للبنوك المسحوبة منها

2. نظام سويفت: هو شبكة عالمية لتحويل الأموال بين البنوك. تأسست عام، 1973 حيث انضم له

الجزائر سنة 1991 يستخدم سويفت إرسال واستقبال رسائل آمنة وموحدة حول المعاملات المالية مثل:

١.٢. 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 وأثار 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:¹

¹ البنك الوطني الجزائري، أدرج يوم الثلاثاء 23أبريل2024، وقت:03:19، فئة الاقتصاد، -27-27 https://www.aps.dz/ar/economie/160957

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

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 الإجمالي في مختلف أنواع الحسابات قد شهد زيادة ملحوظة بين عامي 2023 و2024، حيث ارتفع مجموع الاشتراكات من 1653 إلى 1810 أي بزيادة تقارب 10%， مع زيادة في حسابات الشيك (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 توسيع البنك في خدمة شريحة المتعاملين مع الخارج مما يعكس أهمية البنك في تسهيل المعاملات التجارية 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 توسيعاً في استخدام الخدمات الرقمية للبنك وإقبال الزبائن عليها خصوصاً مع تزايد استخدام الهاتف الذكي وانتشار الأنترنت.
 - البيانات والجداول تظهر توجهاً واضحاً نحو الرقمنة وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية، وهو ما يتواافق مع الاتجاهات العالمية في القطاع المصرفى.
2. تحسين تجربة الزبائن: 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. توسيع 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 الإنترت، أدت على زيادة حجم المعاملات البنكية، مما أتيح للزبائن إجراء العمليات البنكية بسهولة وأمان على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

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

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

4. زيادة عدد بطاقات CIB البنكية: شهد عدد بطاقات CIB الموزعة ارتفاعاً 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 وتكليف 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 وتحسين إدارة المخاطر، وتحسن تجربة الزبائن.

6. تحسن مالي شامل: وفقاً لتقرير المدير العام بالنيابة للبنك الوطني الجزائري في 2023، ساهمت الخدمات المصرفية الإلكترونية ارتفاعاً 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 مالياً وتجاريًا قوياً للبنك

ثانياً: آثار الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنك

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

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

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

3. زيادة استخدام أجهزة الدفع الإلكترونية: بعد سنة 2019، أجهزة دفع الإلكترونية TPE شهدـت توسيـعاً بشكل ملحوظ، لتسهـيل التجارة الإلكترونية مما ساـعد في تأمين وتسهـيل المعاملات التجارية وعمليات الاسترداد والتـصدير للـشركات عبر الأنـترنت، وسرعـة إنجازـها، وزيـادة عدد المعاملات الإلكترونية التي أـجريـت عبر هذه الأجهـزة.

4. تعزيـز الشـمول المـالي: بفضل الخدمات الرقمـية والـبطاقـات البنكـية، تمـكـنـ البنك من استقطـاب شـرائح أـوسع من الزـبائن، بما في ذلك الأـفراد والـمؤسسات، مما ساـهم في توسيـع قـاعدة العـملاء وزيـادة المـوارـد المـالية المتـاحة للـبنـك.

5. تعـزيـز تـنافـسـيـة لـلـبنـك: بفضل الخدمات الرقمـية المـقدمة من طـرفـ بنـكـ الوـطـنـيـ الجـزاـئـريـ أصبحـ أكثرـ قـدرـة علىـ منافـسـةـ البنـوكـ الآـخـرىـ، وجـذـبـ عـلـاءـ جـددـ، خـاصـةـ معـ التـوجـهـ السـوقـ نحوـ رقمـنةـ.

بناءً علىـ هـذهـ الـمعـطـيـاتـ، يـمـكـنـ القـولـ إنـ البنـكـ الوـطـنـيـ الجـزاـئـريـ - وكـالـةـ تـيـارـتـ 540ـ قدـ حقـقـ تـحسـنـاًـ مـلـحوـظـاًـ فيـ أدـائـهـ خـالـلـ السـنـوـاتـ الآـخـيرـةـ، مدـفـوعـاًـ بـتوـسـعـ قـاعـدةـ الزـبـائـنـ وـهـذـهـ التـطـورـاتـ أـدـتـ إـلـىـ زـيـادـةـ فـيـ عـدـدـ الـمـعـاـمـلـاتـ الـبـنـكـيـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ الـتـيـ تـجاـوزـتـ الـمـالـيـينـ، وـاعـتمـادـ أـجـهـزةـ الدـفـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ، معـ اـرـتـقـاعـ فـيـ حـجمـ الـأـمـوـالـ الـمـتـداـولـةـ عـبـرـ هـذـهـ الـقـنـواتـ، مماـ يـعـكـسـ تـحـسـنـاًـ فـيـ الـأـدـاءـ الـمـالـيـ وـالـتـجـارـيـ لـلـبنـكـ، مدـفـوعـاًـ بـتوـسـعـ قـاعـدةـ الزـبـائـنـ، وـتـطـوـيرـ الـخـدـمـاتـ الـبـنـكـيـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ، وـاعـتمـادـ أـجـهـزةـ الدـفـعـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ، مماـ سـاـهمـ فـيـ زـيـادـةـ عـدـدـ الـمـعـاـمـلـاتـ وـتـحـسـينـ النـتـائـجـ الـمـالـيـةـ لـلـبنـكـ.

يسـتـعـرضـ هـذـاـ الـمـبـحـثـ أـبـرـ الصـعـوبـاتـ الـتـيـ تـواـجـهـ البنـكـ فـيـ تـطـبـيقـ الـخـدـمـاتـ الـمـصـرـفـيـةـ الـإـلـكـتـرـوـنـيـةـ، مـثـلـ ضـعـفـ الـوعـيـ التـكـنـوـلـوـجـيـ لـدـىـ بـعـضـ الـعـمـلـاءـ وـمـخـاطـرـ الـأـمـنـ السـيـبـرـانـيـ. كـمـ يـقـدـمـ مـجـمـوعـةـ مـنـ الـحـلـولـ وـالـتـوـصـيـاتـ الـعـمـلـيـةـ الـتـيـ يـمـكـنـ أـنـ تـسـاعـدـ البنـكـ فـيـ تـجاـوزـ هـذـهـ التـحـديـاتـ وـتـحـقـيقـ أـدـاءـ أـفـضلـ.

خلاصة

ركز الفصل الثاني على الدراسة التطبيقية للخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تعزيز أداء البنك الوطني الجزائري وكالة تياتر. 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 الأمان 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 المغربي 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 والتنفيذي اللازمين لتجاوزها.

بناءً على النتائج، توصي الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الجهات المصرفية والهيئات التنظيمية لتطوير إطار تنظيمي تحفز الابتكار وتتضمن 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 المتوصّل 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 الملمسية، عدم الانفصالية، التوسع 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.

b. 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:

a. الفرضية الأولى نصت على ما يلي:

يوجد تطبيق فعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري. وبعد دراسة ثبتت 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.

b. 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 وتحسين 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 نظراً لأنَّه في دراستنا التطبيقية لاحظنا، أنه كلما استخدم بنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة تيارت 540 للخدمات المصرفية الإلكترونية، كلما تعزز وتحسن الأداء لديه نظراً للميزات والتحسينات المقدمة من هذه الخدمات.

3. التوصيات والاقتراحات:

1.3. التوصيات:

- ضرورة استمرار تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك لضمان تقديم خدمات إلكترونية متطرفة 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. الإقتراحات:

- ضرورة استمرار تطوير البنية التحتية التكنولوجية للبنوك لضمان تقديم خدمات إلكترونية متطرفة 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 الفتاح "تسويق المنتجات المصرفية"، الطبعة الأولى، دار صفاء لنشر والتوزيع، عمان (الأردن)، دراسة استطلاعية لآراء عينة من المدرباء في عدد من المصارف التجارية الخاصة في العراق، ص 11.
- عواد الخالدي، بشار عباس الحميري، أكرم الياسري، **أثر المرونة الاستراتيجية في الأداء المالي**، مراد محبوب، مبارك قرب، 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 الجزائري، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010، ص:15.

2. مذكرات ماستر:

- اغبیر محمد، بلوحة رسم، **فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع أداء البنوك التجارية**، مذكرة شهادة الماستر، تخصص علوم اقتصادية، جامعة بلحاج بوشعيب، عين تموشنت(الجزائر) 2024.
- بن عودة فتحية، 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 الزبون**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة قالمة (الجزائر)، 2022.
- سليمان عبد القادر، **دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية داخل القطاع البنكي**، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، معكري نصيرة، تيارت، 2019-2020.

3. مذكرات الليسانس:

- يحيى ميدة، زين العابدين ديدة، رويدة لبزة، **واقع التحول الرقمي في القطاع المالي الجزائري**، تقرير ترسّص لشهادة ليسانس LMD، تخصص اقتصاد نادي وبنكي، 2023، جامعة حمي لخضر، الوادي(الجزائر).

4. مقالات علمية:

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

- بلجيالي فتحة، 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، خليفي أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 03، جامعة الجزائر، 2018.
- بن صالح ماجدة، طبایبیة سلیمة، تأثیر خصائص الخدمة علی تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، جامعة قالمة(الجزائر)، 2020.
- بولوناس عبد الله، لمج 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 كتجهيز 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 كآلية لتفعيل الميزة التنافسية، إدارة الجودة الشاملة في القطاع الخدمات، الملتقى الدولي الجزائري، جامعة قسنطينة (الجزائر)، 2010.
ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- P.kotler&armstrong.principales of marketing services edition prentice hall.1996.

ثالثا: الواقع الإلكترونية

- Harvard business review ،https://hbrarabic.com// تاریخ 2023/04/29،
تقييم الأداء، المفاهيم الإدارية،
الاطلاع: 2024/04/29
- البنك الوطني الجزائري، أدرج يوم الثلاثاء 23أبريل2024، وقت 19:03، فئة الاقتصاد،
<https://www.aps.dz/ar/economie/160957-27-2023>
- jeunessedalgerie.dz+1Radio Algérie+1

الملاحق

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

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني للجنة

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 COMMERCANTE

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

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 – : (03) الملحق رقم

Banque Nationale d'Algérie



البنك الوطني الجزائري

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 : (04) الملحق رقم

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 COMMERCANT AU SYSTEME DE : (05) الملحق رقم
PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE CIB



Contrat commerçant
البنك الوطني الجزائري



ANNEXE XIV
BANQUE NATIONALE D'ALGERIE
CONTRAT D' ADHESION DU COMMERCANT
AU SYSTEME DE PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE « CIB »

Création Modification

Date ... 20-11-2024

N° de Contrat

001 ٠٠١ ٠٠١

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 Filière

Nombre TPE à installer

01

Nom contact principal

Type du contact : propriétaire ou opérant employé

Titre de travail du contact

Nom contact 2

N° de compte

N° de registre de

N° identifiant fiscal

Nombre d'années du commerce

Pour
remarques
A la
mentionné

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. Accepté par ailleurs, que mes données à caractère personnel relatives à ce contrat soient traitées

CONTRACT CARTE INTERBANCAIRE DE PAIEMENT : (06) الملحق رقم



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
 Code postal commune Daira Wilaya
 Téléphone et
 Date et lieu de naissance
 Nationalité
 Question secrète : Nom de famille de la mère du client
 Compte n° [REDACTED]

Nature du compte :

Particulier

Société

Date d'ouverture :

Solicite 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 Wilaya
 Profession
 Adresse
 Type de carte : retrait retrait/paiement « classique » retrait/paiement « Gold »
 Plafond mensuel de retrait DA
 Plafond mensuel de paiement DA DA à la date de signature du contrat
 N° de la carte : [REDACTED]

(1) Rayer la mention inutile

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

ملخص

شهد القطاع المصرفي تطويراً 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 والتكليف، 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 الملمسية 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.*