

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة : علوم إقتصادية
التخصص : مالية و بنوك
من إعداد الطالب : فتحي بومعروف
بعنوان :

أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة البنك
الخارجي الجزائري (BEA) وكالة ورقلة للفترة 2010-2015

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور/ محمد حسان بن مالك (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2016/2017

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان : علوم اقتصادية، علوم التسيير و علوم تجارية
الشعبة : علوم إقتصادية
التخصص : مالية و بنوك
من إعداد الطالب : فتحي بومعراف
بعنوان :

أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي دراسة حالة البنك
الخارجي الجزائري (BEA) وكالة ورقلة للفترة 2010-2015

نوقشت و أجزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيسا
الدكتور/ محمد حسان بن مالك (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفا
الدكتور (/ أستاذ محاضر - جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية : 2016/2017

الاهداء

أهدي هذا العمل إلى من قال فيهما الرحمان

﴿وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة، وقل ربّي أرحمهما كما ربياني صغيراً﴾

صدق الله العظيم

رمز الأمل أعز ما أملك في هذا الوجود

...أمي أطل الله في عمرها ورعاها لمن تحب...

إلى الذي رباني حتى أصل إلى هذا المستوى...أبي حفظه الله...

إلى دعمي في الحياة وأعز ما أملك إلى كل إخوتي وأخواتي

...إلى كل الصديقات و الأصدقاء....

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد....

فتحي

الشكر

لك الحمد ربنا يا من مننت علينا بنعمة العلم، و يسرت لنا سبله، و أعتتنا على تحصيله، و علمتنا ما لم نعلم.

الصلاة و السلام على خير المعلمين محمد سيد الخلق و على آله و صحبه أجمعين.

بداية أتقدم بخالص شكري و تقديري إلى الأستاذ المشرف الدكتور "بن مالك محمد حسان" على عظيم مجهوداته التي بذلها لأجل مساعدتي وكذا نصائحه و توجيهاته السديدة.

كما أوجه شكري و عرفاني إلى كل من قدم لي يد المساعدة و أخص بالذكر زملائي.

بالإضافة إلى جميع من ساندني في مشواري الدراسي و العلمي سواء كانوا أساتذة، موظفين، عائلة، أو أصدقاء.

الملخص

تهدف الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، كما تهدف إلى معرفة مدى تأثير هذه الخدمات على أداء البنوك التجارية الجزائرية وقد تم اختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة لفترة 2010-2015، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي و تم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط كما تم استخدام برنامج (Excel) وبرنامج (Eviews9). وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية و العائد على الأصول.

الكلمات الدالة : خدمات مصرفية إلكترونية، تقييم أداء المؤسسات المصرفية، مؤشرات الربحية.

summary

The study aims to study the status of electronic banking services in the Algerian banking system and aims to determine the impact of these services on the performance of the Algerian commercial banks. The Algerian foreign bank was selected as a sample for the period 2010-2015, In the applied side, it relied on statistical analysis tools, including simple regression analysis, Excel and eviews9 were used. The study concluded that there is an inverse relationship between electronic banking services on return on equity and return on assets.

keywords: E-banking services, performance assessment of banking institutions, profitability indicators

قائمة المحتويات

III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال البيانية
أ	المقدمة
1	الفصل الأول: الأداء والخدمات المصرفية: الإطار النظري والدراسات السابقة
3	المبحث الأول: الأداء والخدمات المصرفية
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
18	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- دراسة الحالة: البنك الخارجي الجزائري
20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج
34	الخاتمة
36	المراجع
40	الملاحق
54	الفهرس

الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
11	مؤشرات العائد في البنوك	(1-1)
12	مؤشرات المخاطرة في البنوك التجارية	(2-1)
23	مؤشرات الربحية لبنك الخارجي الجزائري	(1-2)
23	تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية	(2-2)
24	علاقة عدد البطاقات البنكية بالعائد على الأصول	(3-2)
24	علاقة الشيكات الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية	(4-2)
25	علاقة التحويلات المالية الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية	(5-2)

الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
28	نتيجة إختبار لمناطق القبول والرفض (DURBIN et WATSON)	(1-2)

الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
40	جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010	الملحق رقم 1
41	جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2011 و 2012	الملحق رقم 2
42	جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2013	الملحق رقم 3
43	جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2014 و 2015	الملحق رقم 4
44	جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010	الملحق رقم 5
45	جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2011 و 2012	الملحق رقم 6
46	جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2013	الملحق رقم 7
47	جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2014 و 2015	الملحق رقم 8
48	جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010	الملحق رقم 9
49	جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2011 و 2012	الملحق رقم 10
50	جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2013 و 2014	الملحق رقم 11
51	جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2015	الملحق رقم 12
52	الجدول الإحصائي DW	الملحق رقم 13

المقدمة

توطئة

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في هذا العصر، عصر التطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي. نظرا لأن هذا القطاع سريع التأثير والاستجابة للمتغيرات الخارجية التي أدت إلى وجود كيانات مصرفية عملاقة. ومن هنا كان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع ومنح الائتمان، والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة أدت إلى الاستغناء عن بعض الخدمات التقليدية وتعويضها بخدمات إلكترونية اعتمدت على تقنية المعلومات والاتصال.

وقد فرض دخول الإنترنت على العمل التجاري وبرز ظاهرة التجارة الإلكترونية والنمو المتسارع للاقتصاد العالمي على البنوك أن تستغل هذه الخدمة لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية.

لذلك اهتم العديد من الباحثين بدراسة الجوانب المختلفة للخدمات المصرفية من حيث مفهومها ومحدداتها و أبعادها وطرق قياسها.

كما عملت البنوك في إطار سياسة تقريب الخدمة من العميل إلى إدخال قنوات الاتصال المختلفة في تقديم خدماتها وكذا التقنيات الإلكترونية وهذا للتأقلم مع الاقتصاد الرقمي والذي يعمل في بيئة إلكترونية لذا أصبح لزاما على هذه البنوك أن تسير جنبا إلى جنب مع التقدم والتسارع التكنولوجي من أجل تطور أداؤها و أعمالها والمحافظة على قدرتها في الأسواق العالمية.

أ- طرح الإشكالية

و بناء على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية التالية :

ما مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية ؟

وبالتالي تتفرع عنها أسئلة فرعية تدور حول النقاط التالية :

- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على الأصول ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشيكات الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية ؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويلات الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية ؟

ب - فرضيات البحث

في ضوء الإشكالية العامة للدراسة والأسئلة الجزئية، تم صياغة الفرضيات التالية :

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على الأصول؛
- وجود علاقة بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية؛
- وجود علاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

ت- مبررات اختيار الموضوع

- استمرارية ظهور الابتكارات المتعلقة بالخدمات المصرفية؛
- حداثة الموضوع وخاصة في الجزائر.

ث- أهداف البحث

- إبراز أهمية تطوير الخدمة المصرفية في المصارف الجزائرية؛
- تبين أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ومدى تأثيرها على أداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها؛
- معرفة انعكاس الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء البنكي.

ج- حدود البحث

تم تحديد هذه الدراسة بمجموعة حدود نوجزها فيما يلي :

- الحدود المكانية : الدراسة تمس قطاع البنوك التجارية الجزائرية وللتشخيص اخترنا البنك الخارجي الجزائري؛
- الحدود الزمنية : من سنة 2010 إلى 2015.

ح- منهج البحث :

قصد الإحاطة بمختلف جوانب الموضوع و الإجابة على إشكالية البحث و اختبار صحة الفرضيات تقوم الدراسة على استخدام المنهج الوصفي و المنهج التحليلي لعرض و تحليل مختلف أبعاد الموضوع، و سنستخدم أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي.

خ- صعوبات البحث

- صعوبة الحصول على المعلومات من البنك؛
 - صعوبة الحصول على الدراسات والإحصائيات بالترتيب السنوي التي لها علاقة بالموضوع؛
- عدم تجاوب المؤسسات الرسمية وخاصة المصارف عند طلبنا لبعض المعلومات والإحصائيات.

د- هيكل البحث

للإجابة على إشكالية البحث المطروحة واختبار الفرضيات، ارتأينا تقسيم بحثنا إلى فصلين، سبقتهم مقدمة وتلتهم خاتمة، تتضمن ملخصا عاما عن البحث متنوع بأهم النتائج، حيث يمثل الفصل الأول الجانب النظري أما الثاني الجانب التطبيقي، ويمكن استعراض هيكل البحث كما يلي :

نتناول في الفصل الأول لأداء والخدمات المصرفية، الإطار النظري والدراسات السابقة، حيث يضم مبحثين الأول بعنوان الأداء والخدمات المصرفية، والذي من خلاله سيتم تسليط الضوء على المفاهيم الأساسية للخدمات المصرفية الالكترونية وأداء البنوك التجارية الجزائرية أما المبحث الثاني بعنوان الدراسات السابقة، الذي سنستعرض فيه موجز لأهم الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع وأوجه الاختلاف والتشابه بينها وبين الموضوع محل الدراسة.

أما الفصل الثاني سوف نتطرق فيه إلى الدراسة الميدانية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، الذي يضم مبحثين، حيث نبين الطريقة المتبعة والأدوات المستخدمة في المبحث الأول وسيتناول المبحث الثاني مناقشة المعطيات والنتائج المتوصل إليها وفي الأخير خاتمة البحث التي تحوي النتائج وأهم التوصيات.

الفصل الأول:

الأداء والخدمات المصرفية: الإطار النظري
والدراسات السابقة

تمهيد

سنحاول في هذا الفصل عرض مفهوم الخدمة المصرفية خصائصها وجودتها كما أننا سنتطرق مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية، قنوات التوزيع الكتروني و وسائل الدفع الالكترونية وكذلك تقديم مفهوم لتقييم الأداء المصرفي، أساليب تقييم أداء المصرفي و نموذج قياس أداء البنوك التجارية، بالإضافة لعرض موجز لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

المبحث الأول : الأداء و الخدمات المصرفية

المطلب الأول : ماهية الخدمات المصرفية

الفرع الأول : مفهوم الخدمات المصرفية

تمثل الخدمة المصرفية مجموعة الخدمات التي يقوم البنك بتقديمها لعملائه، حيث يمكن تعريفها على أنها نشاط أو مجموعة الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم البنك بتقديمها لعميله بغية إشباع حاجاته و رغباته، و قد يكون إنتاجها مرتبطا بمنتج مادي و قد لا يكون، و لا يترتب عنها أي انتقال للملكية.¹

كما تعرف الخدمة المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة (الحقيقية) وغير الملموس (غير الحقيقية) المدركة من طرف الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية.²

كما تمثل الخدمة المصرفية حلا يشبع حاجة منتظرة دون تجسيد مادي، ونظرا لعدم ملموسية الخدمات التي يتحصل عليها الزبون من البنك من أجل تلبية حاجاته و رغباته في الوقت والمكان المناسبين وبأقل جهد وتكلفة.³

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مفهوم لا يتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فهي مجموعة من الأنشطة التي تحقق المنافع للزبون، وليس بالضرورة أن ترتبط هذه الأنشطة بوجود عناصر ملموسة.

1-Christine Ennew & Nigel Waite, **Financial Services Marketing: an international guide to principles and practice**, Boston, Buterworth-Heinemann, 2007, P.53.

² موسى احمد صبيح، التسويق المصرفي، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه، في العلوم الإدارية تخصص التسويق، كلية العلوم الاقتصادية جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ديسمبر 2009، متاح على موقع الالكتروني: www.messbah.com تاريخ الاطلاع: 10/03/2017 ص 03

³ أسماء كرجلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبويرة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014، ص 22 .

الفرع الثاني : خصائص الخدمات المصرفية

إن الخدمة المصرفية منتج غير ملموس تطلب من جانب العميل، تنتج وتعرض وتتاح من جانب المصرف، وتستهلك ويستفيد منها العميل في الوقت ذاته، وتمثل خصائص الخدمات المصرفية فيما يلي :

- الخدمات المصرفية ليست مادية ملموسة وبالتالي لا يمكن تخزينها؛¹
- تقديم الخدمات المصرفية لا يأخذ شكلا نمطيا محددًا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة ودرجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر؛²
- التلازم فالخدمة يكون إنتاجها وبيعها واستهلاكها في زمن واحد فلا يوجد مخلفات ولا يمكن إرجاع الخدمة أو استبدالها.³

الفرع الثالث : جودة الخدمات المصرفية

وتعرف على أنها التواء احتياجات ومتطلبات الزبائن وارتباط مستوى الخدمة المراد تسليمه بالتوقعات الموضوعية من قبل هؤلاء الزبائن، ومن هنا يتبين لنا أن الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وهذا من خلال مقارنته بين توقعاته وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها،⁴ كما تحدد بعض مستويات الجودة الخدمة المصرفية كالتالي :

- الجودة المتوقعة : وتعرف على أنها تمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة المقدمة، وتعتمد على: احتياجات العميل، وخبراته، وتجاربه السابقة، وثقافته، واتصاله بالآخرين؛⁵
- الجودة المدركة من قبل الإدارة : وتمثل مدى إدراك البنك لاحتياجات وتوقعات عملائه وتقديم الخدمة بالمواسفات التي أدركها لتكون في المستوى؛
- الجودة المروجة : وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها وتعهد البنك بتقديمها؛
- الجودة الفعلية : التي تؤدي بها الخدمة والتي تعبر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي العملاء، أي بعبارة أخرى كيف يرفع موظفو البنك من مستوى توقع العملاء للحصول على الخدمة المصرفية؛

¹ محسن أحمد الخضيرى، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأجلو المصرية، 1982، ص. 21-26

² عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999، ص 54

³ بلباي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2009، ص 24

⁴ رعد حسن الصرن، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق، ص 14

⁵ عبد القادر بربيش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، في مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد الثالث،

ديسمبر 2005، ص 258

- الجودة المدركة من طرف الزبون : وهي تقدير لأداء الخدمة الفعلي والتي تعتمد إلى حد كبير على مدى توقع العميل.¹

المطلب الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول : مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

شهد عالم الوساطة المالية تحولات نوعية غيرت من أهداف وإستراتيجيات العمل المصرفي، وذلك بسبب الثورة التكنولوجية في الإعلام و الاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية، و الصيرفة الإلكترونية أو البنوك الإلكترونية مفهومان يؤديان نفس المعنى وهو تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وكفاءة عالية.

من خلال ما سبق ذكره يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها :

الصيرفة الإلكترونية هو إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي باستخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة، سواء تعلق الأمر بالسحب أو بالدفع أو بالائتمان أو بالتحويل أو بالتعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف.²

وهي كافة الأنشطة والعمليات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية مثل الهاتف والحاسوب وأجهزة الصراف الآلي والإنترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها، وذلك من قبل المصارف أو المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية إلكترونياً.³

من خلال التعارف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك باستخدام أنظمة صرفية إلكترونية مختلفة والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت ومكان وبسرعة فائقة و بأقل تكلفة.

الفرع الثاني : قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية

– آلة الصراف الآلي Automatic Teller Machine

هي تلك الأجهزة التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية للحصول على خدمات متنوعة كالسحب النقدي، والإيداع النقدي وغيرها.⁴

¹ وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضی العميل، شهادة دكتوراه، تخصص بنوك، جامعة تلمسان، 2014، ص. 23-24

² احمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان 2006، ص157

³ ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، "الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع)"، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 28

⁴ ناظم محمد نوري الشمري، نفس المرجع السابق، ص 30

ولقد أصبحت هذه الأجهزة ومنذ بدء تشغيلها من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، وتتيح لهم مجموعة من الخدمات كالسحب النقدي؛ إيداع النقد؛ إيداع الشيكات؛ دفع الفواتير طلب كشف الحساب ... وغيرها من الخدمات.

– نظام خدمة لزبائن (العملاء) عبر الانترنت

يستطيع العملاء من خلال موقع البنك على الانترنت على التعامل والاستعلام عن حساباتهم من اجهزتهم الشخصية في المنازل أو المتاجر أو المكاتب، و ذلك بواسطة رقم سري خاص لكل منهم، حيث يزود المصرف دوريا (كل ساعة مثلا) عنوانه على الانترنت نسخا من البيانات لديه إذ يمكن العميل من التعامل من المعلومات الخاصة به أولا بأول أي حتى أول هذه الساعة، ومن ثمة التصرف بها على أنها آخر معلومة، مع علمه بإمكان تجدد وتطور هذه المعلومات عند نسخ بيانات أخرى عند الساعة التالية و إنما كل ذلك مؤمن بدقة، بحيث يستحيل الوصول إلى أي معلومة، أو الدخول إلى حساب أي عميل، إلا بواسطة كلمة السر الخاصة به وهي كلمة يضعها وهو باستطاعته تغييرها ساعة ما يشاء من دون تدخل المصرف.¹

– خدمة الهاتف المصرفي Phone Banking

يعتمد مفهوم الصيرفة على الهاتف على تقديم خدمات مصرفية دون توقف إلى العميل الذي يملك جهاز هاتف. فالعميل في هذه الحالة يستفيد من:²

- خدمات الاستعلام عن حالة الرصيد؛
- استقباله لرسائل الكترونية تعلمه عن حالات الطوارئ المتعلقة بأرصده؛
- الحصول على كشف دوري تاريخي لكل التعاملات والعمليات المصرفية التي حدثت؛
- متابعة كل الشيكات المحصلة؛
- متابعة كل التحويلات التي تمت على حسابه.

الفرع الثالث : وسائل الدفع الإلكتروني³

1- النقود الإلكترونية

تعرف النقود الإلكترونية بأنها مجموعة من البروتوكولات، و التوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، و بعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها، وتتميز النقود الإلكترونية بعدة خصائص منها:⁴

¹ احمد سفر، مرجع سبق ذكره، ص 155

² Monique Zollinger, Eric Lamarque, **Marketing et stratégie de la banque**, (Paris : 4 édition, édition Dunod 2006), p 124

³ -www.arabiat.net 03/03/2017

⁴ سميرة مناصرة، وزير عياش، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، الملتقى العلمي الوطني الثالث حول الصيرفة الإلكترونية التقليدية، ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة أم البواقي، 03/02 ديسمبر 2013

- تسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية؛
- تسمح بالتحويل عن بعض عبر شبكات عامة كشبكة الانترنت أو شبكات الاتصال اللاسلكية؛
- لا تستلزم في معظم الأحيان وجود طرف ثالث لإظهار أو مراجعة وتأكيد التبادل؛
- تتميز بكون التعامل متاحا في كافة الأوقات والظروف ليتناسب مع طبيعة الانترنت.

2- الشيك الإلكتروني

هو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، و تتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك و اسم المستفيد و اسم من أصدر الشيك و توقيعه، و يكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة.¹

و يمكننا تعريف الشيك الإلكتروني بأنه رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للمصرف الذي يعمل عبر الإنترنت أو شبكات الاتصال الأخرى، ليقوم المصرف أولا بتحويل قيمة الشيك النقدية إلى حساب الشيك وبعد ذلك يقوم بإلغاء الشيك وإعادته إلكترونيا على مستلم الشيك ليكون دليلا على أنه تم صرف الشيك فعلا، كما يمكن لمستلم الشيك أن يتأكد إلكترونيا من أنه قد تم بالفعل تحويل المبلغ لحسابه.²

3- بطاقات الائتمان

كما أعطيت بطاقات الائتمان تعريفا على أنها بطاقات بلاستيكية ذات خصائص معينة صادرة عن مؤسسة مالية أو مصرفية تستخدم كوسيلة تعامل عوضا عن النقود، وباستطاعة حاملها التمتع بخدمات مالية إضافية إلى جانب الائتمان الممنوح بموجبها في المصرف المصدر لها. وذلك لتلبية حاجاته المختلفة، وهي بمثابة فتح اعتماد بمبلغ معين لصالح صاحب البطاقة، ويستطيع هذا الأخير الوفاء بقيمة مشترياته من السلع التي يحصل عليها لدى التجار المتعاقدين من المصرف.³

4- التحويلات المالية الإلكترونية

نظام التحويلات المالية الإلكترونية هو عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة الكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم الكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق. وبذلك تؤدي هذه الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء.

كما سوف يعطي للبنوك ميزة تنافسية في الأسواق العالمية إذ سوف يتيح للبنوك إمكانية التسوية الفورية من دفع وتلقي للأموال عبر حساباتها الجارية، كما يشمل هذا النظام تسوية المدفوعات التي تتم عم طريق شبكة المدفوعات والنظام الإلكتروني لتداول الأسهم ومقاصة الشيكات.⁴

¹ عبد الرحيم وهيبية، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006، ص 41

² حميد فشتيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر ، الملتقى العلمي الدولي حول : عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة

الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة

¹ أنطون الناشف، هندي خليل، العمليات المصرفية والسوق المالية، الجزء الأول، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 1998، ص 159

⁴ معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، شهادة ماجستير، تخصص حوكمات الشركات، جامعة تلمسان، 2012،

المطلب الثالث : تقييم أداء المؤسسات المصرفية

الفرع الأول : مفهوم تقييم أداء المؤسسات المصرفية

تقييم الأداء "هو تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم المصرف".¹

يهدف تقييم الأداء في مجال البنوك لتجارية إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها،² و تعتبر المقارنة الزمنية والنشاطية لأداء البنك التجاري من أهم أدوات تقييم الأداء، فالمقارنة الزمنية تتم بمقارنة مؤشرات نفس البنك على مدى الفترات الزمنية الماضية، وبالتالي يمكن التعرف على تطور المؤشرات خلال السلسلة الزمنية، وتبين مدى التقدم في الأداء أو درجة السوء فيه، أما المقارنة بمؤشرات النشاط، فإن لها أهمية خاصة، حيث تبين نقاط القوة و الضعف في البنك بالنسبة للقطاع المصرفي.

ومن المستحيل تغيير الأداء الماضي من خلال تقييم هذا الأداء، لكن يبقى هذا التقييم بمثابة الخطوة الأولى في تخطيط الأداء المستقبلي.³

الفرع الثاني : أساليب تقييم الأداء المصرفي

- أساليب تقييم الأداء

يعتبر التحليل المالي أحد أهم الأدوات المستخدمة في تقييم الأداء ويعرف بأنه نشاط يسبق التخطيط المالي ويلزمه ويتعلق بتحويل البيانات المدونة في القوائم المالية إلى معلومات ذات دلالة معينة حسب الجهة التي تقوم بهذه العملية،⁴ ويمكن أن يتم التحليل المالي عبر الأساليب التالية :

1- تحليل القوائم المالية

يهدف هذا التحليل إلى الكشف عن التطورات التي تحدث في البنود الخاصة بتلك القوائم ويتم ذلك عن طريق :

- **التحليل الرأسي** : يقوم التحليل الرأسي على أساس دراسة بنود الميزانية وذلك من خلال إظهار الوزن النسبي لكل بند من بنود الميزانية إلى مجموع الميزانية أو إلى مجموع المجموعة التي ينتمي إليها وهذا ما يسمح بالتعرف للتركيب الداخلي للميزانية ويتسم هذا التحليل بالسكون وعدم الحركة.⁵

¹ محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية، مجلة الباحث، العدد 03/2004، ص 90.

² صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة والرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة والنش، بيروت، 1998، ص232.

³ عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000، ص257.

⁴ كنجو عبود، كنجو ابراهيم، فهد وهيب، الإدارة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 1997، ص 69

⁵ لزعر محمد سامي، التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة، 2011، ص 86.

- **التحليل الأفقي** : ويقوم هذا الأسلوب على أساس تحليل القوائم المالية لعدد من الفترات المالية المتعاقبة، مع اختيار واحدة من تلك الفترات لتكون الأساس، و هذا بغرض تحليل الاتجاهات و التطورات المالية المصاحبة لبنود القوائم، و تحديد أوجه القوة و الضعف فيها، وكذا التعرف على أسبابها، وذلك بهدف وضع الخطط و السياسات، و اتخاذ القرارات المالية و الإدارية المناسبة.¹

2- تحليل النسب المالية

لا يقتصر التحليل المالي على التحليل الرأسي أو التحليل الأفقي لكل من قائمتي المركز المالي والدخل، إذ أن هناك علاقات شديدة الدلالة بين بنود القوائم المالية ويمكن تحويل هذه العلاقات إلى معايير ذات دلالة يعبر عنها بنسب مالية، إذن أساس هذا الأسلوب هو إيجاد العلاقات بين عناصر القوائم المالية ويمكن تصنيف النسب المالية إلى :

حسب المجال الذي تشتق منه إلى فئتين هما :²

- **نسب اتجاهية** : وتكون عندما تمثل النسب المالية العلاقة التي تقوم بين قيم نفس البند وعلى مدار عدة فترات؛
- **نسب هيكلية** : وهي النسب المالية التي تمثل العلاقة بين قيمة بندين أو أكثر من بنود القوائم المالية خلال فترة معينة؛
- حسب الأغراض المستخدمة فيها نجد :**
- **نسب الربحية** : تعتبر إحدى المؤشرات الرئيسية التي يستخدمها المستثمرون لتحديد مسار استثماراتهم، باعتبار الربحية هي أكثر النسب مصداقية في تحديد القابلية على تحقيق الأرباح من الأنشطة العادية؛
- **نسب السيولة** : وتستخدم لتقييم المركز الائتماني والذي يعبر عن مدى قدرة المنشأة (المصرف) على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل؛
- **نسب النشاط** : تستخدم لتقييم مدى نجاح إدارة المنشأة في إدارة الموجودات والمطلوبات؛
- **نسب الملاءة (هيكل رأس المال)** : وتستخدم لتقييم مدى قدرة المنشأة على الوفاء بالتزاماتها طويلة الأجل ومدى سلامة سياسات التمويل المتبعة.

الفرع الثالث : نموذج قياس أداء البنوك التجارية

و من المؤشرات المستخدمة في أداء البنوك التجارية طريقة العائد و المخاطرة.

1- مؤشرات العائد

- **العائد على حقوق الملكية** : يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية، كلما ارتفع هذا عائد كلما كان الأمر أفضل لأن هذا يعين أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين.³
- **العائد على الأصول** : يعتبر هذا المعدل مقياس جيد للربحية وللكفاءة الإدارية طالما أن الهدف تعظيم صافي الثروة، ويدل هذا العائد على مدى استغلال البنك لأصوله في توليد الربح.⁴
- **معدل هامش الربح** : يقيس قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وتخفيض الضرائب.

¹ صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص 251.

² إيمان الجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة، 2007، ص 7.

³ طارق عبد العال محاد، تقييم أداء البنوك التجارية- تحليل العائد و المخاطرة، الدار الجامعية مصر، 1999، ص 83.

⁴ محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 273.

- **معدل منفعة الأصول** : وتسمى استعمال الأصول، حيث يدل هذا المؤشر على الاستغلال أو الاستعمال الأفضل للأصول، أي إنتاجية الأصول.¹
- **معامل الرفع المالي** : يعمل لصالح البنك حينما تكون الأرباح ايجابية، وفي نفس الوقت مقياس للمخاطرة لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن للبنك خسارتها قبل أن يصل البنك إلى مرحلة العجز عن الوفاء بالتزاماته.² وبين الجدول حوصلة لهذه المؤشرات

الجدول رقم(1-1) : يوضح مؤشرات العائد في البنوك التجارية.

النسب	المؤشرات
النتيجة الصافية/ حقوق الملكية	العائد على حقوق الملكية ROE
النتيجة الصافية/ إجمالي الأصول	العائد على الأصول ROA
النتيجة الصافية/ إجمالي الإيرادات	معدل هامش الربح PM
إجمالي الإيرادات/ إجمالي الأصول	معدل منفعة الأصول AU
إجمالي الأصول/ حقوق الملكية	معامل الرفع المالي EM

مصدر: عبد اللطيف طي، التطبيقات المتميزة لتقنيات التمويل و الاستثمار في العمل المصرفي الإسلامي منظور العائد والمخاطرة دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2009 ص:281.

3- مؤشرات المخاطرة

- **مخاطر الائتمان** : يرتبط هذا النوع من المخاطرة جودة الأصول و احتمالات العجز عن السداد تركز مقياس مخاطر الائتمان على القروض لأنها تخضع لأعلى معدلات العجز عن السداد.
- **مخاطر السيولة** : وتظهر هذه المخاطر حينما لا يستطيع البنك تلبية الالتزامات الخاصة بمدفوعاته في مواعيدها بطريقة فعالة من حيث التكلفة، كما تشير مخاطر السيولة إلى كل من قدرة البنك على اقتراض الأموال و قدرة الأصول السائلة على سداد الالتزامات في مواعيدها استحقاقها.
- **مخاطر معدل الفائدة** : هي تتمثل في مدى حساسية التدفقات النقدية للتغيرات التي تطرأ على مستوى معدلات الفائدة، و يصبح الأصل أو الالتزام حساسا بالنسبة لمعدل الفائدة، إذا كان من الممكن إعادة تسعيره في فترة زمنية معينة.
- **مخاطر التشغيل** : تعرف على أنها مجموعة من المخاطر تتعلق بالأنشطة البنكية، و الأداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك، لذلك فان نجاح الرقابة على هذه المخاطر يعتمد على نظام البنك في تقديم المنتجات و الخدمات.

¹ عاشوري صورية، دور نظام التقييم المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2، ص 62.

² طارق عبد العال محاد، مرجع سابق، ص 82.

– **مخاطر رأس المال** : وتتمثل في احتمال عدم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته، و يحدث هذا عندما تنخفض القيمة السوقية لأصول البنك إلى مستوى أقل من القيمة السوقية للتزامات البنك.
كما يبين الجدول حوصلة لمؤشرات المخاطرة.

الجدول رقم (1-2) : يوضح مؤشرات المخاطرة في البنوك التجارية.

المؤشرات	النسب
مخاطر الائتمان	مخصصات خسائر القروض / إجمالي القروض
مخاطر السيولة	(نقديات لدى البنك + لدى البنك المركزي+ccp)+الأصول غير النقدية شديدة السيولة/ إجمالي الودائع+ المستحق للبنوك و للبنك المركزي)100
مخاطر معدل الفائدة	الأصول الحساسة للفائدة/ إجمالي الأصول
مخاطر التشغيل	إجمالي المصاريف_ مصاريف اليد العاملة/عدد العمال
مخاطر رأس مال	إجمالي حقوق الملكية/ إجمالي الأصول

المصدر: محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية خلال الفترة 1994 .
2000، الجزء الأول، مجلة الباحث، ورقة، العدد 3، 2004، ص92.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية

1- دراسة : بريش عبد القادر 2006/2005: البحث في الأصل أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، والذي جاء بعنوان : **التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية**، وتدور إشكالية البحث حول : انعكاسات سياسة التحرير المصرفي على البنوك الجزائرية في ظل التطورات الاقتصادية والمالية العالمية وكيف يمكن للبنوك الجزائرية مواجهة تحديات التحرير المصرفي والعملة المالية، وما هي آليات تطوير خدماتها المصرفية وزيادة قدرتها التنافسية ؟ وانطلق الباحث من فرضية أنه لم تسمح له الإصلاحات المصرفية في الجزائر في جانبها التشريعي والتنظيمي من تحسين أداء البنك وتنافسية البنوك العمومية الجزائرية التي تهيمن على السوق المصرفي هذه البنوك المتميزة بتقديم خدمات محدودة وتقليدية، ولا تمتلك مقومات مواكبة تطور الصناعة المصرفية على المستوى العالمي، كما تتميز بضعف منافسيها. ومن أهم النتائج المتوصل إليها :

- التأخر الشديد في نظم المعلومات و الدفع و ضعف استخدام الصيرفة الالكترونية؛
- الطبيعة العمومية للملكية البنوك جعلتها تتمتع باحتكار النشاط المصرفي، وما ترتب عنه من نقص روح الابتكار و المنافسة والتطوير؛
- رغم الجهود المبذولة من الناحية التشريعية، في مجال الإصلاحات المصرفية إلا أنها لم يكن لذا انعكاس على تحسين أداء البنوك الجزائرية وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة.

2- دراسة : محمد جموعي قريشي 2004 :

حيث تناولت هذه الدراسة كيفية استخدام البيانات والمعطيات المالية في تقييم أداء البنوك وتوضيح العلاقة المتبادلة بين ربحية البنك ومخاطره ثم مقارنة أداء هذه البنوك. وقد استخدم الباحث نموذج العائد على حق الملكية حيث حاول من خلاله المقارنة بين أداء البنوك محل الدراسة من حيث العائد أو المردودية والكفاءة ومراقبة التكاليف وإنتاجية أصول كل بنك والمخاطر التي يواجهها، واعتمد الباحث منهج المقارنة في دراسته وقد توصل إلى النتائج التالية :

- يعتبر بنك البركة أكثر ربحية من البنوك الأخرى وهذا ما بينته مؤشرات الربحية؛
- بنك البركة أكثر تحكما ومراقبة وتدنية لتكاليف نشاطه مقارنة بالبنوك الأخرى؛
- بنك البركة أقل مخاطرة مقارنة بالبنوك الأخرى؛
- بيانات مؤشر إنتاجية الأصول متقاربة بين البنوك محل الدراسة.

3- دراسة : مقدمة تحت عنوان: تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية البنوك – حالة

تركيا-

غطت هذه الدراسة 13 مصرف اعتمدت الخدمات المصرفية الالكترونية بين 1996-2005 ، توصلت هذه الدراسة إلى أن اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية لا يبدو له تأثير على أداء المصارف من حيث العائد على الأصول أو هامش العائد على حقوق المساهمين ونلاحظ كذلك انخفاض كبير في الربحية وهذا خلال السنة الأولى والثانية وهذا راجع إلى ارتفاع النفقات تكنولوجيا المعلومات واعتماد التكنولوجيا الجديدة، أما بعد السنة الثانية لوحظ معامل ايجابية، هذه الدراسة وجدت أن التكنولوجيا لها تأثير ايجابي على ربحية المصارف بعد السنة الثانية وذلك بعد اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية.

4- دراسة : عرابة رابع 2012 :

حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنه المصارف الجزائرية وقد توصل الباحث في دراسته إلى أن البنوك الجزائرية تعاني من نقص في الخدمات المصرفية الالكترونية. حيث ينحصر نطاق تعاملها على بعض البطاقات البنكية والذي مازال في البداية رغم العدد الهائل من البرامج المعدة .

5- دراسة : Ahmad Zakaria Siam 2006 مقدمة تحت عنوان Role of the Electronic Banking

: Services on the Profits of Jordanian Banks

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثار الأعمال المصرفية الالكترونية على ربحية المصرف، كما تمثلت عينة الدراسة في المصارف العاملة في دولة الأردن، وقد تمت هذه الدراسة بالاعتماد على توزيع استبيان. وتم التوصل إلى أن للخدمة المصرفية الالكترونية تأثير سلبي على ربحية البنوك في الآجال القصيرة وهذا نتيجة لاستثمار رأس المال في البنية الأساسية وكذلك تدريب الموظفين في المصارف، وسيكون ايجابيا في الآجال الطويلة.

6- دراسة : Mohammad Khurram Manzoor و Sana Haider Sumra تحت مقدمة عنوان

A Study of :The Impact of E-Banking on the Profitability of Banks Pakistani Banks2011:

قام الباحثان بدراسة تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على ربحية المصارف – دراسة من البنوك الباكستانية – هذه الدراسة غطت 12 مصرفا في مختلف أنحاء باكستان وناقشت هذه الأخيرة اثر الصيرفة الالكترونية على ربحية المصارف، والدافع الأساسي من المصارف لاعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية، وأخيرا تأهيل العمال لتقديم خدمات مصرفية الكترونية، وتمت الدراسة بإجراء مقابلة مع مدراء المصارف، وخلصت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الالكترونية زادت من ربحية المصارف بل ومكنت المصارف من تغطية التكاليف وتحقيق أرباح حتى في المدى القصير، وأكد مديري الخدمات المصرفية الالكترونية أن المصارف تتحمل تكاليف كبيرة لتنفيذ الخدمات المصرفية الالكترونية والبنية التحتية لها من اجل تدريب موظفيها وخلق البنية من شأنها أن تزيد من جودة الخدمة وقد تم تغطية تكاليف التنفيذ بشكل جيد من قبل المصارف في غضون أشهر قليلة بالإضافة إلى تحقيق أرباح.

واظهر مديري أن هناك موقفا ايجابيا اتجه الأعمال المصرفية الالكترونية في تحسين ربحية البنوك وكشفت أن المصارف في سنة 2013 سوف تعتمد كليا على الخدمات المصرفية الالكترونية.

7- دراسة Husni Ali Kharawish و Noor Mousa Al-Sa'di مقدمة تحت عنوان Impact of E-Banking on Bank Profitability: Evidence from Jordan

قام الباحثان بدراسة اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصرف - خلال الفترة (2000-2009) وتهدف هذه الدراسة إلى اختبار تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المصارف على الإنترنت على ربحية هذه المصارف خلال الفترة (2000-2009). تتألف عينة الدراسة من جميع المصارف خادمت المنازل في الأردن تنقسم إلى 3 مجموعات المصارف التي لا تقدم هذه الخدمة عبر الإنترنت، المصارف التي تقدم هذه الخدمات، وأوائل المصارف التي قدمت هذه الخدمات. و استخدم الباحث نسب لاختبار تأثير على الربحية، وهذه النسب هي العائد على الأصول، العائد على حقوق المساهمين ومقاييس الربحية. وتستخدم نسب أخرى كمتغيرات المستقلة وهي : الحصة السوقية، نسبة النفقات العامة، الودائع/الأصول، وقرض/الأصول. يتم استخدام تحليل الانحدار لاختبار تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الربح.

وأظهرت نتائج التحليل الوارد أعلاه ما يلي :

- بالنسبة للمصارف التي لا تطبق الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال شبكة الإنترنت، ليس له تأثير كبير على العائد على حقوق المساهمين، ولكنها هامة من حيث العائد على الأصول؛
- بالنسبة للمصارف التي طبقت الخدمات المصرفية الإلكترونية لأقل من 2 سنة، ليس هناك تأثير كبير على العائد على الأصول والعائد على حقوق المساهمين؛
- بالنسبة للمصارف الأوائل التي طبقت الخدمات المصرفية الإلكترونية، هناك تأثير كبير على الربحية خلال الفترة 2000-2009.

المطلب الثاني : علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

من خلال استعراض الدراسات السابقة تبين أنها التفتت نحو مناقشة مشكلات محددة ذات علاقة جزئية بموضوع هذه الدراسة، وهي تشكل أساس جيد لاستفادة الباحث من النتائج التي توصلت إليها، كذلك لهذه الدراسات السابقة أوجه تشابه واختلاف مع موضوع هذه الدراسة سنلخصها فيما يلي :

- نلاحظ أن تشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة؛
- من بين الدراسات السابقة من اهتمت بتقييم الأداء المصرفي وكذا دراسة وتقدير الأرباح التي سيحققها في المستقبل؛
- كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على أسلوب الانحدار مما نلاحظ في الدراسات السابقة التي استخدمت الاستبيان؛
- من بين الدراسات السابقة من اهتمت اثر الصيرفة الالكترونية على ربحية المصارف وكذا دراسة وتقدير الأرباح التي سيحققها في المستقبل؛
- و لاشك أن الدراسة الحالية قد استفادت من الدراسات السابقة في التعرف على أهم محاور الخدمات المصرفية الالكترونية والإطلاع على المجالات والنماذج الخاصة بهذه الخدمات وفي بناء أداة الدراسة.

خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل جانب الأدبيات النظرية و التطبيقية حيث تم التطرق في المبحث الأول لمفهوم الخدمة المصرفية خصائصها وكذا جودة الخدمة المصرفية، كما تطرقنا للخدمة المصرفية الالكترونية ومفهوم تقييم أداء المؤسسات المصرفية ونموذج قياس أداء البنوك التجارية.

أما المبحث الثاني فتم فيه عرض للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا، حيث تطرقنا لأهم جوانب الدراسة والمتمثلة في دراسة الحالة وطريقة المعالجة كما ذكرنا أهم النتائج المتوصل إليها ثم أوجه الاختلاف والشبه.

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية – دراسة الحالة: البنك

الخارجي الجزائري

تمهيد

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية الالكترونية و تقييم أداء المؤسسات المصرفية، وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع. سنحاول في هذا الفصل تطبيق الجانب النظري في الواقع العملي من خلال دراستنا للبنك الجزائري الخارجي.

سنحاول في هذا الفصل دراسة أثر عصنة الخدمات المصرفية على أداء البنك الجزائري الخارجي حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من الواقع الاجتماعي المراد دراسته.

ولإمام أكثر بالجانب التطبيقي ارتأينا أن نتناول من خلال هذا الفصل كل من اختيار مجتمع الدراسة والعينة، طريقة جمع وتلخيص المعطيات و المتغيرات، الأدوات المستخدمة، كما سيتم عرض و تحليل و مناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى تحديد مجتمع الدراسة و عينتها، طريقة جمع البيانات و تلخيص المعطيات المجمعة، ثم تحديد المتغيرات، وذلك في المطلب الأول. أما فيما يتعلق بالمطلب الثاني سنتطرق إلى تحديد الأدوات المستخدمة في الدراسة.

المطلب الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة

الفرع الأول : اختيار عينة الدراسة

تتمثل مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي الجزائري، حيث قيدت الدراسة بما هو متوفر من بيانات ومعلومات عن البنوك التجارية الجزائرية. واخترنا منها عينة من بنك الجزائر الخارجي

نبذة عن البنك الجزائري الخارجي

أنشأ البنك الجزائري الخارجي بتاريخ 01/01/1967 بموجب الأمر 67/204 وفي هذا التاريخ كان القطاع المصرفي وصل حلقتة، وهو يحمل صفة بنك ودائع تابع للدولة، وتوسعت وظائفه عام 1970.

وهو بنك ودائع ككل البنوك الأخرى، يتعامل مع أشخاص معنوية وطبيعية وتخضع لقواعد القانون التجاري، والمهمة التي أعطيت لبنك الجزائر الخارجي هي توفير معلومات تجارية للمؤسسات تسمح لهم بشراء وبيع أحسن الشروط، وذلك بمراعاة التطور التجاري العالمي.

ومن بين أهداف بنك الجزائر الخارجي ترقية الصادرات من المواد المصنعة لجميع نشاطات الاقتصاد الوطني، بداية من الصناعات الغذائية والميكانيكية إلى الصناعات البترولية.

وأصبح بنك الجزائر الخارجي مؤسسة وطنية عمومية اقتصادية في 1988، حيث أصبحت مختصة في تمويل التجارة الخارجية، كذلك تقوم بعمليات أخرى منها :

- المشاركة في بنوك أجنبية؛
- تعطي ضماناتها وتكفل الموردين والمصدرين؛
- عقد التعاملات المصرفية مع البنوك الأجنبية؛
- توفير المعلومات للموردين والمصدرين الجزائريين حول إمكانية البيع والشراء.

الفرع الثاني : طريقة جمع البيانات وتلخيص المعطيات

1- طريقة جمع البيانات

بغرض تنفيذ أهداف الدراسة، واختبار فرضيات تم جمع المعطيات اللازمة لها عن طريق ما يلي :

- المقابلة : لقد اخترنا أسلوب المقابلة الشخصية من أجل الحصول على القوائم والتقارير المالية، وتمثل في الميزانية وجدول حسابات النتائج للبنك محل الدراسة؛

- الملاحظة : وقد استخدمنا أسلوب الملاحظة كذلك، إلى جانب المقابلة الشخصية وذلك من خلال الزيارات التي قمنا بها في مختلف مصالح المؤسسة محل الدراسة.

2- تلخيص المعطيات

تنطلق هذه الدراسة من جمع المعطيات الخاصة بمؤشرات تقييم الأداء البنكي للمؤسسة محل الدراسة وتمثل هذه المعطيات تحديدا في البيانات الموجودة في الميزانية وجدول حسابات النتائج في الفترة (2010- 2015).

إضافة إلى المعلومات التي تلقيناها من طرف البنك الجزائري الخارجي.

الفرع الثالث : تحديد متغيرات الدراسة

هناك العديد من المتغيرات التي تؤثر على أداء البنوك التجارية كتنوع الخدمات المقدمة من طرف هذه البنوك.

1- المتغيرات التابعة (المفسرة)

أداء البنك : ممثلا في العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول باعتبارهم أحد مؤشرات الأداء.

2- المتغيرات المستقلة (التفسيرية)

الخدمات المصرفية الالكترونية : حيث توجد عدة أنواع للخدمات المصرفية الالكترونية والتي اخترنا منها البطاقات البنكية؛ الشيكات الالكترونية؛ التحويلات المالية الالكترونية.

المطلب الثاني : الأدوات المستخدمة في الدراسة

- مؤشرات تقييم الأداء : بما أن تقييم أداء المصارف عملية شاملة تستفيد منها إدارة المصرف وجميع الجهات المراقبة سنستخدم مؤشرات الربحية.

أ. مؤشرات الربحية

- مؤشر العائد على الأصول (ROA) :

تقيس هذه النسبة مدى كفاءة الإدارة في الاستخدام الأمثل للأصول في تحقيق الأرباح حيث يتحدد مؤشر العائد على الأصول بمؤشرين هما :

- هامش الربح (PM) : الذي يعكس مدى الكفاءة في إدارة ومراقبة التكاليف.

- منفعة الأصول (AU) : ويسمى استعمال الأصول، حيث يدل هذا المؤشر على الاستغلال الأمثل للأصول أي إنتاجية الأصول.

- مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE) :

ويدل على كفاءة البنك التجاري في استخدام موارده الذاتية من خلال مدى قدرة هذه الموارد على توليد الأرباح أي يبين ربحية الوحدة النقدية الواحدة المستثمرة من قبل المالكين، كلما ارتفعت دل على الكفاءة بضمنان تحقيق عائد أكبر ويتشكل من ثلاث مؤشرات وهي الرافعة المالية والمؤشرين السابقين.

- مضاعف حقوق الملكية أو الرافعة المالية (EM) : ويقاس بالعلاقة التالية

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

ومن أجل تحقيق خطوات العمل استعنا بالبرامج التالية:

- برنامج MICROSOFT OFFICE EXCEL

- البرنامج الإحصائي Eviews 9.

المبحث الثاني : عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها

المطلب الأول : تقديم نتائج الدراسة

- ما يخص أداء البنك : تبين الجداول التالية أهم المؤشرات التي تقيس أداء البنك من جانب الربحية

الجدول (2-1) : يوضح مؤشرات الربحية لبنك الخارجي الجزائري

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
العائد على حقوق الملكية	%18.00	%24.80	%23.24	%12.42	%19.33	%17.65
العائد على الأصول	%0.81	%1.15	%1.54	%0.99	%1.30	%1.28
هامش الربح	%34.45	%56.29	%54.36	%29.56	%34.38	%24.78
منفعة الأصول	%2.35	%2.04	%2.84	%3.35	%3.79	%5.18
الرافعة المالية	%22.28	%21.65	%15.05	%12.52	%14.82	%13.75

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على قوائم المالية لبنك الجزائر الخارجي

الجدول رقم (2-2) : يوضح تطور عدد البطاقات البنكية والشيكات الإلكترونية والتحويلات المالية

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد البطاقات الإلكترونية	1978	2286	2569	5762	10352	12638
عدد الشيكات الإلكترونية	209147	210729	21426	22311	25219	31401
التحويلات المالية	10599	10984	11792	11432	12320	13883

المصدر : أشرف سفيان، البنك الخارجي الجزائري، 2017/03/23، ورقة (مقابلة شخصية)

2- ما يخص تقدير النموذج :

جدول رقم (2- 3) : يوضح علاقة عدد البطاقات البنكية بالعائد على الأصول

Dependent Variable: ROA
Method: Least Squares
Date: 04/29/17 Time: 18:09
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
CART	0.009850	0.002724	3.616231	0.0224
C	-3.83E-07	8.93E-07	0.429340	0.6898
R-squared	0.765769	Mean dependent var		3.14E-06
Adjusted R-squared	0.707211	S.D. dependent var		2.09E-06
S.E. of regression	1.13E-06	Akaike info criterion		-24.28269
Sum squared resid	5.13E-12	Schwarz criterion		-24.35211
Log likelihood	74.84808	Hannan-Quinn criter.		-24.56056
F-statistic	13.07713	Durbin-Watson stat		1.879828
Prob(F-statistic)	0.022432			

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج Eviews 9

جدول رقم (2- 4) : يوضح علاقة الشيكات الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: ROE
Method: Least Squares
Date: 04/29/17 Time: 18:51
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
CHIQ	0.180671	0.041090	4.396919	0.0117
C	-9.43E-08	1.39E-06	0.068059	0.9490
R-squared	0.828568	Mean dependent var		5.29E-06
Adjusted R-squared	0.785710	S.D. dependent var		3.83E-06
S.E. of regression	1.77E-06	Akaike info criterion		-23.38830
Sum squared resid	1.26E-11	Schwarz criterion		-23.45771
Log likelihood	72.16489	Hannan-Quinn criter.		-23.66616
F-statistic	19.33290	Durbin-Watson stat		1.2805786
Prob(F-statistic)	0.011719			

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج Eviews 9

جدول رقم (2-5) : يوضح علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: ROE
Method: Least Squares
Date: 04/29/17 Time: 18:55
Sample: 2010 2015
Included observations: 6

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Prob.
VERM	0.252259	0.243661	1.035288	0.0490
C	-5.06E-06	2.08E-05	-0.242840	0.8201
R-squared	0.211329	Mean dependent var		1.64E-05
Adjusted R-squared	0.014161	S.D. dependent var		4.34E-06
S.E. of regression	4.31E-06	Akaike info criterion		-21.61029
Sum squared resid	7.43E-11	Schwarz criterion		-21.67971
Log likelihood	66.83087	Hannan-Quinn criter.		-21.88816
F-statistic	1.071821	Durbin-Watson stat		2.360086
Prob(F-statistic)	0.359017			

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على برنامج Eviews 9

المطلب الثاني : تحليل ومناقشة النتائج1- تحليل ومناقشة أداء البنك

من خلال الجدول رقم (1-2) تظهر نتائج مؤشرات العائد على حقوق الملكية في تذبذب حيث حققت أعلى نسبة لها سنة 2011 بمعدل 24.80% وأقل نسبة سنة 2013 بمعدل 12.42% وهي أقل نسبة.

كما يظهر من خلال نفس الجدول أن نتائج مؤشرات العائد على الأصول في ارتفاع خلال الفترة 2010-2011-2012 بنسب وهي: 0.81%، 1.15%، 1.54% على التوالي ثم تعود للانخفاض سنة 2013 إلى 0.99% وبعدها لترتفع نسبياً سنة 2014 ب 1.30%.

ويظهر أيضاً أن نتائج مؤشر الرافعة المالية تبدأ في الانخفاض وهذا ابتداء من سنة 2010 إلى غاية 2013 والتي قدرت ب : 22.28%، 21.65%، 15.05%، 12.52% على التوالي ولتعود للانخفاض مرة أخرى سنة 2015 إلى 13.75%.

ويلاحظ أيضاً أن نسب منفعة الأصول في تذبذب حيث حققت أعلى نسبة 2015 والمقدرة ب 5.18% وسجلت أدنى نسبة سنة 2011 ب 2.04%.

2- تقييم نتائج النموذج

الجدول رقم (2 - 3) علاقة عدد البطاقات البنكية بالعائد على الأصول

المعنوية الجزئية : معنوية المعامل المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prop) تساوي $0.05 > 0.0224$

ومنه نرفض الفرض القائل $H_0 : \beta_1 = 0$ أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $H_1 : \beta_1 \neq 0$ لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنويا عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_1 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

المعنوية الكلية :

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير البطاقات البنكية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 76.57% من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على الأصول، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

Prob (F-statistic)

نلاحظ أيضا أن القيمة الاحتمالية المرفقة (Prob (F-statistic) اقل تماما من مستوى المعنوية 5%، انه توجد على الأقل معلمة تختلف عن الصفر بمعنى أن للنموذج معنوية إحصائية كلية يصلح لتمثيل علاقة عند مستوى المعنوية.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

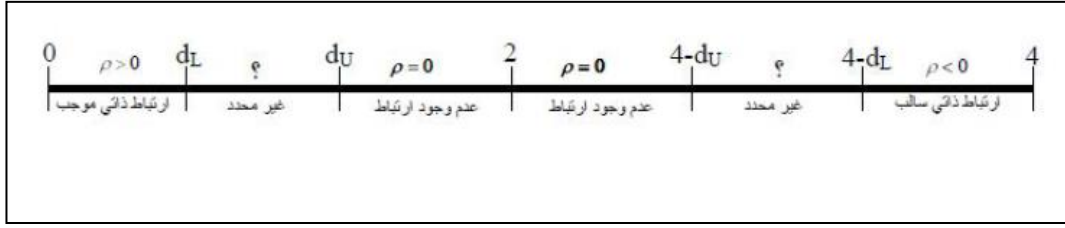
من خلال مخرجات برنامج (Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 1.879828 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (DW) في الملحق رقم (13) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل d (dl-du) حيث لدينا : n (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 1

ومنه $dl = 0.610$ ، $du = 1.400$

ومن خلال المعطيات أعلاه والتي قمنا باستخراجها من النموذج الأول والذي يبين العلاقة بين البطاقات البنكية والعائد على الأصول أي المتغير المستقل والمتغير التابع على التوالي، وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (DW) نحدد القيمة المراد البحث عنها من خلال الجدول.

الشكل رقم(1-2) : تمثيل نتيجة اختبار لمناطق القبول والرفض (DURBIN et WATSON)



بالاعتماد على الشكل رقم(1-2) : نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال $[2 - du]$ أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

الجدول رقم (4-2) علاقة الشيكات الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية : معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prop) تساوي $0.05 > 0.0117$

ومنه نرفض الفرض القائل $H_0 : \beta_1 = 0$ أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $H_1 : \beta_1 \neq 0$ لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنوياً عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_2 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

المعنوية الكلية :

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير الشيكات الالكترونية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 82.85% من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

Prob (F-statistic)

لاحظنا أيضاً أن القيمة الاحتمالية المرفقة (Prob (F-statistic) اقل تماماً من مستوى المعنوية 5%، انه توجد على الأقل معلمة تختلف عن الصفر بمعنى أن للنموذج معنوية إحصائية كلية يصلح لتمثيل علاقة عند مستوى المعنوية.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج (Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 1.2805786

وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) في الملحق رقم (13) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل d (dl-du) حيث لدينا : n (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 1

ومنه $dl = 0.610$ ، $du = 1.400$

بالاعتماد على الشكل السابق نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال $[2 - du]$ أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

الجدول رقم (2- 5) علاقة التحويلات المالية الالكترونية بالعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية

معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prop) تساوي $0.05 < 0.0490$

ومنه نرفض الفرض القائل $H_0 : \beta_1 = 0$ أي توجد علاقة طردية

ونقبل الفرض القائل $H_1 : \beta_1 \neq 0$ لا توجد علاقة طردية

أي أن β_1 تختلف معنوياً عن الصفر بمستوى دلالة 5% وبالتالي هناك علاقة ذات دلالة بين المتغير المستقل x_3 والمتغير التابع y أي أن القيم المقدرة لديها معنوية إحصائية.

المعنوية الكلية

معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير التحويلات المالية الالكترونية حسب النموذج المقدر والذي 21.13% يفسر لنا من التغيرات الإجمالية للمتغير y العائد على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

Prob (F-statistic)

لاحظنا أيضاً أن القيمة الاحتمالية المرفقة (Prob (F-statistic) اقل تماماً من مستوى المعنوية 5%، انه توجد على الأقل معلمة تختلف عن الصفر بمعنى أن للنموذج معنوية إحصائية كلية يصلح لتمثيل علاقة عند مستوى المعنوية.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Durbin Watson)

من خلال مخرجات برنامج (Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 2.360086 وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (dw) في الملحق رقم (13) نستخرج قيمة كل من الحدين الأعلى والأدنى ل (dl-du) حيث لدينا : n (عدد المشاهدات) = 06

K (عدد المتغيرات) = 1

ومنه dl = 0.610 ، du = 1.400

بالاعتماد دوماً على نفس الشكل نلاحظ أن قيمة dw تقع ضمن المجال [2 - 4du] أي عدم وجود ارتباط ذاتي للأخطاء وهذا يدل على أن النموذج جيد، ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائياً.

مما سبق نستنتج أن الاختبارات السابقة للنماذج الثلاثة والمتعلقة بتحليل العلاقة بين كل من عدد البطاقات البنكية والشيكات والتحويلات المالية الالكترونية وبين متغير الدراسة وهو العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول، نستنتج أن النموذج الثاني والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي المتغير المستقل 2x وهو عدد الشيكات الالكترونية والمتغير التابع (y) العائد على حقوق الملكية هو الأفضل من بين النماذج الأخرى وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5% أي بدرجة ثقة 95% وهذا يدل على أن النموذج صالح لتمثيل العلاقة المذكورة، وأن قيمة معامل التحديد R² قد بلغ 82% من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية أما النسبة المتبقية 18% فتراجع لعوامل أخرى، وهذا ما يثبت أن العلاقة عكسية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على حقوق الملكية.

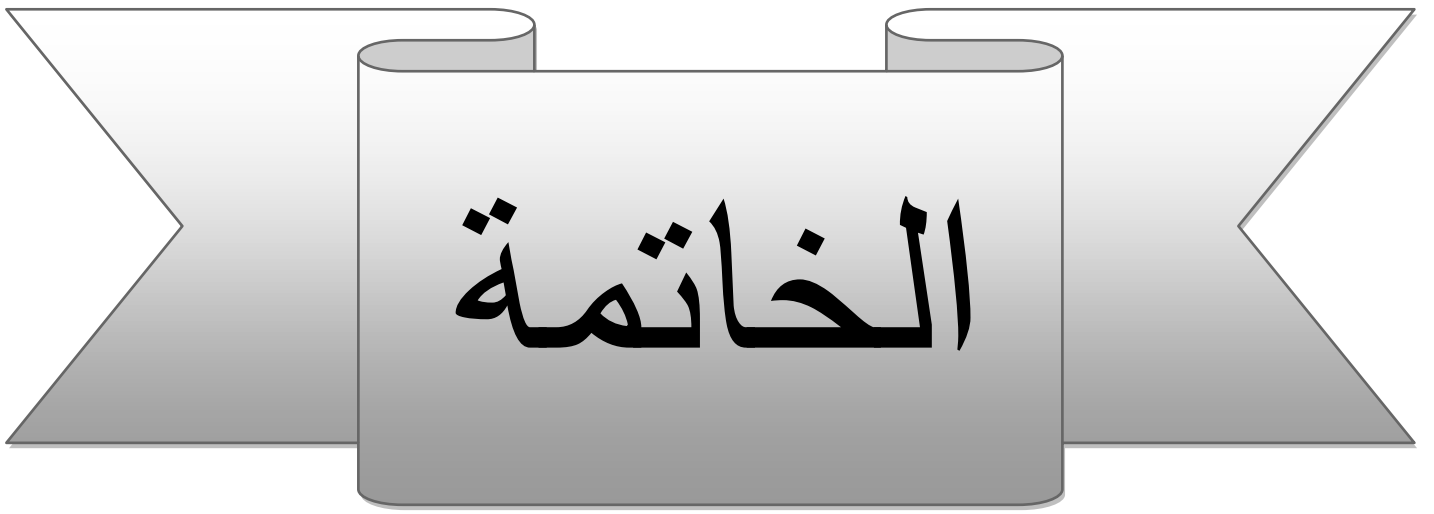
أما النموذج الذي يأتي في المرتبة الثانية وهو النموذج الأول والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين عدد البطاقات البنكية بالعائد على الأصول وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أقل من 5% أي بدرجة ثقة 95%، إن قيمة معامل التحديد R² قد بلغت 76% من التغيرات الحاصلة في العائد على الأصول وهي نسبة شبه ضعيفة مقارنة بالنموذج الثاني وأما القيمة المتبقية فتقدر بنسبة 24% فتعود لعوامل أخرى، ومنه يمكن القول أن العلاقة عكسية بين عدد الشيكات والعائد على حقوق الملكية.

ثم يليه النموذج الأخير والذي يوضح العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية حيث بلغ معامل التحديد 21% وأما البقية المتبقية 79% ترجع لعوامل أخرى، أي ليس لها دلالة إحصائية أي هناك علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

خلاصة الفصل

تم استخدام في تقييم البنك مؤشرات الربحية، وكذلك استعملنا في قياس اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول للبنك محل الدراسة نموذج الانحدار البسيط مستخدمين في ذلك برنامج Eviews9 وذلك تقدير العلاقة. يمكن تلخيص أهم النتائج المتوصل إليها :

- أظهرت مؤشرات الربحية ارتفاعا مقبولا في ربحية البنك الخارجي الجزائري؛
- توجد علاقة عكسية بين المتغير المستقل البطاقات البنكية و المتغير التابع العائد على الأصول؛
- توجد علاقة عكسية بين المتغير المستقل الشيكات الالكترونية و المتغير التابع العائد على حقوق الملكية؛
- توجد علاقة عكسية بين المتغير المستقل التحويلات المالية و المتغير التابع العائد على حقوق الملكية.



يعرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس إيجاباً على الاقتصاد العالمي فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراتها فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلائم متطلبات العصر.

وتسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال ادخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقديمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء، والهدف من ذلك تحقيق استقرار البنك والمحافظة على مكانته المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة من عولمة وانفتاح اقتصادي. ومن خلال هذه الخاتمة سنعرض نتائج البحث وتوصياته وفي الأخير أفاق الدراسة.

نتائج البحث واختبار الفرضيات

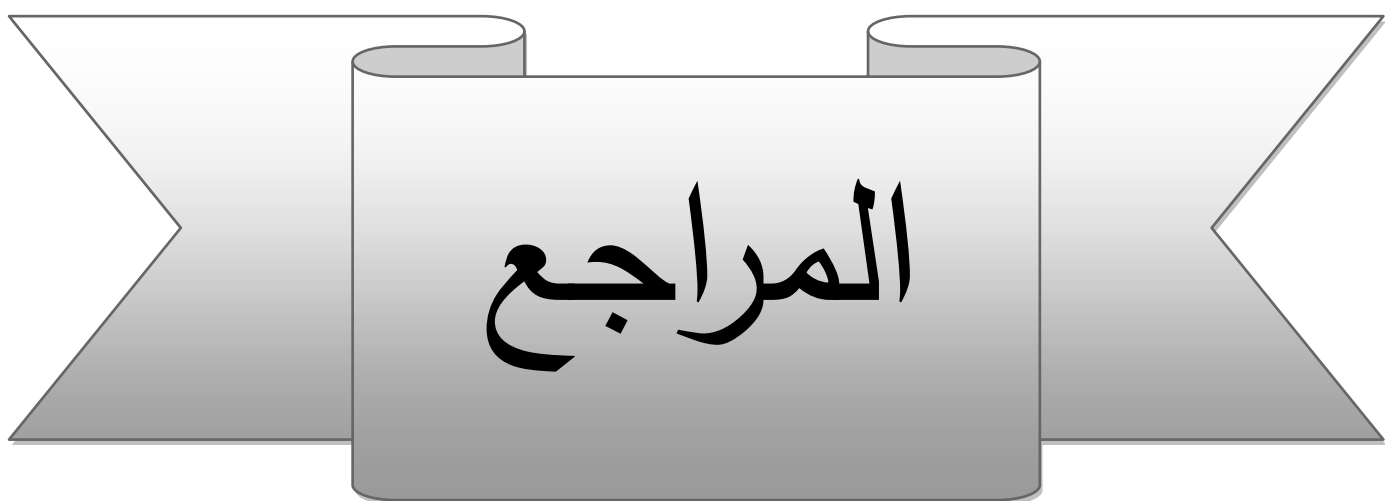
بخصوص الفرضية الأولى : وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين عدد البطاقات البنكية والعائد على الأصول، من خلال النموذج الأول الذي يفسر العلاقة بين البطاقات البنكية والعائد على الأصول وبالتالي عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين أي وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما ينفي الفرضية الأولى.

بخصوص الفرضية الثانية : وجود علاقة عكسية بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية، من خلال النموذج الثاني الذي يفسر العلاقة بين الشيكات الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يتضح وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثانية.

بخصوص الفرضية الثالثة : توجد علاقة عكسية بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية، من خلال النموذج الثالث الذي يفسر العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يتضح وجود علاقة عكسية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثالثة.

الاقتراحات والتوصيات

- الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية؛
- تقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية؛
- زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- القيام بدورات تكوينية مكثفة لموظفي البنوك في مجال الخدمات الالكترونية .



أولاً: باللغة العربية

- 1- أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان 2006.
- 2- أسماء كرعلي، اليقظة التكنولوجية كأداة لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، دراسة مرجعية مقارنة للبنوك العاملة بالبورصة، شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014.
- 3- أنطون الناشف، هندي خليل، العمليات المصرفية والسوق المالية، الجزء الأول، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، 1998.
- 4- إيمان أنجرو، التحليل الائتماني ودوره في ترشيد عمليات الإقراض المصرف الصناعي السوري، شهادة ماجستير، جامعة تشرين، اختصاص محاسبة، 2007.
- 5- بلباي عبد النبي، دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمة المصرفية ثم كسب رضا الزبائن، شهادة ماجستير، جامعة ورقلة، 2009.
- 6- حميد فثيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر، الملتقى العلمي الدولي حول: عصنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - جامعة خميس مليانة.
- 7- رابع عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 2012/08.
- 8- رعد حسن الصرن، طريقة جديدة لدراسة جودة الخدمات في القطاع المصرفي (دراسة مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية)، رسالة دكتوراه غير منشورة، جامعة دمشق.
- 9- سميرة مناصرة، وزير عياش، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء البنكي، الملتقى العلمي الوطني الثالث حول الصيرفة الإلكترونية التقليدية، ومتطلبات التوقع الجيد، جامعة أم البواقي، 03/02 ديسمبر 2013.
- 10- صلاح الدين حسن السيسي، نظم المحاسبة و الرقابة و تقييم الأداء في المصارف و المؤسسات المالية، الطبعة الأولى، دار الوسام للطباعة والنشر، بيروت، 1998.
- 11- طارق عبد العال محاد، تقييم أداء البنوك التجارية_ تحليل العائد و المخاطرة، الدار الجامعية مصر، 1999.
- 12- عاشوري صورية، دور نظام التقييم المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2.
- 13- عبد الرحيم وهيبية، إحلال وسائل الدفع التقليدية بالإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم علوم التسيير، فرع نقود ومالية، جامعة الجزائر، 2006.
- 14- عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، إدارة البنوك و تطبيقاتها، الطبعة الأولى، دار المعرفة الجامعية، مصر، 2000.

- 15- عبد القادر بريش، جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك، في مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، العدد الثالث، ديسمبر 2005.
- 16- عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، دار البيان للطباعة والنشر، مصر، 1999.
- 17- كنجو عبود، كنجو ابراهيم، فهد وهيب، الإدارة المالية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 1997.
- 18- لزعر محمد سامي، التحليل المالي للقوائم المالية وفق النظام المحاسبي المالي، شهادة ماجستير تخصص الإدارة المالية، جامعة قسنطينة، 2011.
- 19- محسن أحمد الحضيري، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأجلو المصرية، 1982.
- 20- محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية خلال الفترة 1994 . 2000، الجزء الأول، مجلة الباحث، ورقلة، العدد 3، 2004.
- 21- محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
- 22- معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، شهادة ماجستير، تخصص حوكمات الشركات، جامعة تلمسان، 2012.
- 23- موسى أحمد صبيح، التسويق المصرفي، بحث مقدم ضمن متطلبات نيل درجة الدكتوراه، في العلوم الإدارية تخصص التسويق، كلية العلوم الاقتصادية جامعة عمان العربية للدراسات العليا، ديسمبر 2009، متاح على موقع الإلكتروني: www.messbah.com تاريخ الاطلاع: 2017/03/10 .
- 24- ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية (الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع)، الطبعة الأولى، دار وائل لنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
- 25- وفاء حلوز، تدعيم جودة الخدمة البنكية وتقييمها من خلال رضا العميل، شهادة دكتوراه، تخصص بنوك، جامعة تلمسان، 2014.
- 26- بريش عبد القادر، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمات المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتورا في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2006/2005

ثانيا : باللغة الأجنبية

- 1- Ahmad 'Role of the Electronic Banking Services on the profits of Jordanian Banks' Zakaria Siam, American journal of Applied Sciences.
- 2- Christine Ennew & Nigel Waite, **Financial Services Marketing, an international guide to principles and practice**, Boston, Buterworth-Heinemann, 2007

3- Monique Zollinger, Eric Lamarque, **Marketing et stratégie de la banque**, (Paris : 4 édition, édition Dunod 2006)

4-Sana Haider Sumra & Mohammad Khurram Manzoor, **The Impact of E-Banking on the Profitability of Banks Pakistani Banks, 2011**

5- Husni Ali Kharawish & Noor Mousa Al-Sa'di, **Impact of E- Banking on Bank Profitability**, Evidence from Jordan

ثالثا : المواقع الالكترونية

1- [www .arabiat.net](http://www.arabiat.net) 03/03/2017.

الملاحق

الملحق رقم (01) جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010

U: Milliers DA

ORDRE	ACTIF	31/12/2010
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	96 114 488
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	13 761 161
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	34 793 247
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	1 481 962 383
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	434 608 274
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU' À L'ÉCHÉANCE	157 881 423
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	16 125 597
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	1 035 615
9	AUTRES ACTIFS	64 420 148
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	36 410 637
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	9 467 253
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	0
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	20 907 493
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	138 405
15	ÉCART D'ACQUISITION	0
TOTAL DE L'ACTIF		2 367 626 126

الملحق رقم (02) جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2011 و 2012

ORDRE	ACTIF	CODIFICATION	31/12/2012	31/12/2011	EVOLUTION
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	BA0100	216 259 372 297,30	118 398 989 906,49	97 860 382 390,81
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,01	(0,01)
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	BA0300	11 719 220,00	15 723 509 942,18	(15 711 790 722,18)
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BA0400	1 139 983 259 293,11	1 505 266 031 242,50	(365 282 771 949,39)
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	BA0500	580 656 858 621,99	564 666 803 458,62	15 990 055 163,37
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	BA0600	190 871 591 663,14	219 692 295 520,78	(28 820 703 857,64)
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	BA0700	18 367 037 425,17	16 812 964 121,80	1 554 073 303,37
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	BA0800	1 351 758 513,98	1 402 935 745,21	(51 177 231,23)
9	AUTRES ACTIFS	BA0900	94 835 957 265,32	130 205 724 560,37	(35 369 767 295,05)
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	BA1000	22 219 958 439,21	20 555 152 160,74	1 664 806 278,47
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	BA1100	23 861 515 793,76	24 185 286 524,13	(323 770 730,37)
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1200	0,00	0,00	.
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	BA1300	19 148 724 914,70	19 626 657 187,40	(477 932 272,70)
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	BA1400	191 794 783,68	169 165 888,72	22 628 894,96
15	ÉCART D'ACQUISITION	BA1500	0,00	0,00	.
TOTAL DE L'ACTIF			2 307 759 548 231,36	2 636 705 516 258,94	(328 945 968 027,59)

الملحق رقم (03) جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2013

BILAN AU 31/12/2013 - SCF

ORDRE	ACTIF	CODIFICATION	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	BA0100	390 351 460 930,38	642 459 372 297,30	(252 107 911 366,93)
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	BA0200	0,00	0,00	-
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	BA0300	9 342 969 854,64	11 719 220,00	9 331 250 634,64
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BA0400	643 242 639 825,49	713 783 259 293,11	(70 540 619 467,62)
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	BA0500	751 291 690 340,97	575 834 839 064,21	175 456 851 276,76
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	BA0600	177 174 152 348,68	190 871 591 663,14	(13 697 439 314,46)
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	BA0700	20 132 038 817,93	18 367 037 425,17	1 765 001 392,76
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	BA0800	1 375 123 870,76	1 351 758 513,98	23 365 356,78
9	AUTRES ACTIFS	BA0900	69 050 254 063,29	94 835 957 265,32	(25 785 703 202,03)
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	BA1000	8 995 651 408,85	22 219 958 439,21	(13 224 307 030,36)
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	BA1100	21 592 282 996,50	23 861 515 793,76	(2 269 232 797,26)
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	BA1200	0,00	0,00	-
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	BA1300	18 695 843 471,51	19 148 724 914,70	(452 881 443,19)
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	BA1400	199 346 300,51	191 794 783,68	7 551 516,83
15	ÉCART D'ACQUISITION	BA1500	0,00	0,00	-
TOTAL DE L'ACTIF			2 111 443 454 229,51	2 302 937 528 673,58	(191 494 074 444,07)

الملحق رقم (04) جانب الأصول لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2014 و 2015

BILAN AU 31/12/2015 - SCF

ORDRE	ACTIF	31/12/2015	31/12/2014 proforma	31/12/2014	EVOLUTION
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	365 814 996 127,37	517 009 936 048,72	517 009 936 048,72	-151 194 939 921,35
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	75 977 416 237,67	18 795 666 164,46	18 795 666 164,46	57 181 750 073,21
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	24 564 952 630,24	32 236 411 241,32	32 236 411 241,32	-7 671 458 611,08
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	518 947 756 822,39	753 788 692 933,06	753 788 692 933,06	-234 840 936 110,67
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	1 234 797 639 435,82	882 763 155 838,52	877 652 593 489,31	352 034 483 597,30
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	251 291 422 928,43	259 323 152 927,62	259 323 152 927,62	-8 031 729 999,19
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	11 511 947 904,03	13 830 575 074,44	13 830 575 074,44	-2 318 627 170,41
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	1 047 199 011,06	1 134 525 481,73	1 134 525 481,73	-87 326 470,67
9	AUTRES ACTIFS	72 080 078 469,85	62 861 985 215,20	62 861 985 215,20	9 218 093 254,65
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	4 013 914 090,32	3 943 606 412,04	3 943 606 412,04	70 307 678,28
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉES ASSOCIÉES	24 915 995 356,59	22 492 525 053,60	22 492 525 053,60	2 423 470 302,99
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	0,00	0,00	0,00	0,00
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	17 568 937 660,87	18 090 155 628,13	18 090 155 628,13	-521 217 967,26
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	279 362 028,38	233 665 470,60	233 665 470,60	45 696 557,78
15	ÉCART D'ACQUISITION	0,00	0,00	0,00	0,00
	TOTAL DE L'ACTIF	2 602 811 618 703,02	2 586 504 053 489,43	2 581 393 491 140,22	16 307 565 213,59

الملحق رقم (05) جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010

ORDRE	PASSIF	31/12/2010
1	BANQUE CENTRALE	0
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	1 680 836
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	2 016 478 427
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	40 930 452
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	10 060 643
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	31 887
7	AUTRES PASSIFS	63 906 801
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	40 325 633
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 682 976
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	10 730 408
12	DETTES SUBORDONNÉES	25 276 520
13	CAPITAL	24 500 000
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0
15	RÉSERVES	81 746 030
16	ECART D'ÉVALUATION	95 661
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	14 555 120
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	19 168 656
TOTAL DU PASSIF		2 367 626 126

الملحق رقم (06) جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2011 و 2012

ORDRE	PASSIF	CODIFICATION	31/12/2012	31/12/2011	EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	0,00	0,00	.
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BP0200	15 604 849 323,99	15 461 108 937,73	143 740 386,26
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	BP0300	1 846 239 125 888,33	2 182 602 958 293,12	(336 363 832 404,79)
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0400	40 506 183 346,14	38 759 654 187,14	1 746 529 159,00
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	BP0500	15 037 918 974,63	12 923 926 998,45	2 113 991 976,18
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	BP0600	80 842,62	986 774,12	(905 931,50)
7	AUTRES PASSIFS	BP0700	55 211 153 325,35	82 021 982 572,72	(26 810 829 247,37)
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	BP0800	49 045 782 114,13	42 798 501 106,48	6 247 281 007,65
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	BP0900	6 279 062 165,82	6 540 905 081,33	(261 842 915,51)
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1000	0,00	0,00	.
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	BP1100	9 417 216 183,48	9 258 109 745,05	159 106 438,43
12	DETTES SUBORDONNÉES	BP1200	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	.
13	CAPITAL	BP1300	76 000 000 000,00	76 000 000 000,00	.
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	BP1400	0,00	0,00	.
15	RÉSERVES	BP1500	64 574 991 449,46	45 814 685 774,62	18 760 305 674,84
16	ECART D'ÉVALUATION	BP1600	-1 835 639,90	-25 325 762,13	23 490 122,23
17	ECART DE RÉÉVALUATION	BP1700	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	.
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	BP1800	14 555 119 758,25	14 555 119 758,25	.
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	BP1900	35 557 303 381,83	30 260 305 674,84	5 296 997 706,99
TOTAL DU PASSIF			2 307 759 548 231,36	2 636 705 516 258,94	(328 945 968 027,59)

الملحق رقم (07) جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2013

ORDRE	PASSIF	CODIFICATION	31/12/2013	31/12/2012	EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	BP0100	0,00	0,00	-
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	BP0200	1 135 406 743,04	15 604 849 323,99	(14 469 442 580,95)
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	BP0300	1 679 475 901 848,97	1 846 239 125 888,33	(166 763 224 039,36)
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	BP0400	41 838 931 136,29	40 506 183 346,14	1 332 747 790,15
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	BP0500	10 633 807 021,26	15 037 918 974,63	(4 404 111 953,36)
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	BP0600	581 313,06	80 842,62	500 470,44
7	AUTRES PASSIFS	BP0700	55 743 696 277,96	55 211 153 325,35	532 542 952,61
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	BP0800	33 965 872 065,55	44 223 762 556,35	(10 257 890 490,80)
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	BP0900	8 270 156 687,13	6 279 062 165,82	1 991 094 521,31
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	BP1000	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	BP1100	9 070 563 752,17	9 417 216 183,48	(346 652 431,31)
12	DETTES SUBORDONNÉES	BP1200	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	BP1300	100 000 000 000,00	76 000 000 000,00	24 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	BP1400	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	BP1500	56 132 294 831,29	64 574 991 449,46	(8 442 696 618,17)
16	ECART D'ÉVALUATION	BP1600	-43 416 963,00	-1 835 639,90	(41 581 323,10)
17	ECART DE RÉÉVALUATION	BP1700	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	BP1800	14 555 119 758,25	14 555 119 758,25	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	BP1900	20 931 942 640,30	35 557 303 381,83	(14 625 360 741,53)
TOTAL DU PASSIF			2 111 443 454 229,51	2 302 937 528 673,58	(191 494 074 444,07)

الملحق رقم (08) جانب الخصوم لبنك الخارجي الجزائري لسنتي 2014 و 2015

ORDRE	PASSIF	31/12/2015	31/12/2014 proforma	31/12/2014	EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	0,00	0,00	0,00	-
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	1 655 980 034,31	1 953 504 231,22	1 953 504 231,22	-297 524 196,91
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	2 074 079 456 466,09	2 095 068 384 544,79	2 095 068 384 544,79	-20 988 928 078,71
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	43 629 430 673,16	42 418 434 786,52	42 418 434 786,52	1 210 995 886,64
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	15 371 993 030,98	14 425 603 015,55	13 250 173 675,23	946 390 015,42
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	2 766 767,39	8 484 787,24	8 484 787,24	-5 718 019,85
7	AUTRES PASSIFS	94 751 560 067,87	77 179 878 618,55	77 179 878 618,55	17 571 681 449,32
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	31 958 249 295,06	34 156 781 360,81	34 156 781 360,81	-2 198 532 065,75
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	4 890 667 049,49	6 188 913 084,81	6 188 913 084,81	-1 298 246 035,32
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	22 873 741 238,70	18 514 668 052,27	18 514 668 052,27	4 359 073 186,43
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	100 000 000 000,00	100 000 000 000,00	100 000 000 000,00	-
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	76 871 890 294,50	62 064 237 471,59	62 064 237 471,59	14 807 652 822,91
16	ECART D'ÉVALUATION	12 414 124 056,48	9 889 283 055,85	9 889 283 055,85	2 524 841 000,63
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	33 418 665 080,57	33 742 785 831,80	29 807 652 822,91	-324 120 751,23
TOTAL DU PASSIF		2 602 811 618 703,02	2 586 504 053 489,43	2 581 393 491 140,22	16 307 565 213,59

الملحق رقم (09) جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2010

U: Milliers DA	
COMPTES DE RESULTATS	31/12/2010
(+) INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	30 978 391
(-) INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	12 411 724
(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	17 405 742
(-) COMMISSIONS (CHARGES)	930 286
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	212 667
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	0
(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	7 264 085
(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	5 915 660
PRODUIT NET BANCAIRE	36 603 214
(-) CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	9 348 568
(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	1 063 298
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	26 191 348
(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	151 934 811
(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMORTIES	151 325 432
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	25 581 969
(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	4 311
(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	0
(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	0
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	25 586 280
(-) IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS ET ASSIMILÉS	-6 417 624
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	19 168 656

الملحق رقم (10) جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي لسنتي 2011 و 2012

TABLEAU DES COMPTES DE RESULTATS AU 31/12/2012- SCF

ORDRE	COMPTES DE RESULTATS	CODIFICATION	31/12/2012	31/12/2011	EVOLUTION
1	(+) INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	CP1100	32 874 176 650,33	29 610 676 935,23	3 263 499 715,10
2	(-) INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	CC1100	(14 757 147 501,93)	(14 685 569 114,56)	(71 578 387,37)
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	23 513 814 539,36	19 371 273 056,50	4 142 541 482,86
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	(1 387 196 275,80)	(1 091 627 178,74)	(295 569 097,06)
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	CP/CC1300	267 924 808,28	35 120 222,45	232 804 585,83
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	CP/CC1400	(35 850 235,42)	(74 057 849,64)	38 207 614,22
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	CP1500	9 018 149 723,06	15 017 055 936,48	(5 998 906 213,42)
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	CC1500	(4 984 541 823,81)	(7 565 905 697,78)	2 581 363 873,97
9	PRODUIT NET BANCAIRE		44 509 329 884,07	40 616 966 309,94	3 892 363 574,13
10	(-) CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	CC2600	(17 226 450 981,12)	(13 211 433 648,75)	(4 015 017 332,37)
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCOF	CC2700	(1 223 375 250,45)	(1 173 732 328,87)	(49 642 921,58)
12	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		26 059 503 652,50	26 231 800 332,32	(172 296 679,82)
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	CC3800	(115 066 324 000,46)	(129 118 894 323,80)	14 052 570 323,34
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMOF	CP3900	136 038 222 094,74	141 974 508 960,99	(5 936 286 866,25)
15	RÉSULTAT D'EXPLOITATION		47 031 401 746,78	39 087 414 969,51	7 943 986 777,27
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CP/CC4100	551 004,33	251 840 113,76	(251 289 109,43)
17	(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	.	.	
18	(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	.	.	
19	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		47 031 952 751,11	39 339 255 083,27	7 692 697 667,84
20	(-) IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS ET ASSIMILÉS	CR5000	(11 474 649 369,28)	(9 078 949 408,42)	(2 395 699 960,86)
21	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		35 557 303 381,83	30 260 305 674,85	5 296 997 706,98

الملحق رقم (11) جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي لسنتي 2013 و 2014

جدول حسابات النتائج في 31 ديسمبر 2014 SCF

الترتيب	حسابات النتائج	31/12/2014	31/12/2013	النمو
1	(+) فوائد و منتجات مماثلة	45 409 068	33 303 635	12 105 433
2	(-) فوائد و أعباء مماثلة	-17 029 529	-15 919 101	-1 110 428
3	(+) عمولة (منتجات)	25 334 576	21 091 334	4 243 243
4	(-) عمولة (أعباء)	-1 161 215	-1 241 756	80 541
5	(-/+) أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المقبوضة لغرض الصفقات	245 175	43 908	201 267
6	(-/+) أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المتاحة في البيع	-10 039	-13 879	3 840
7	(+) منتجات النشاطات الأخرى	27 390 672	16 423 367	10 967 305
8	(-) منتجات النشاطات الأخرى	-18 515 490	-8 064 715	-10 450 775
9	المنعج البنكي الصافي	61 663 219	45 622 792	16 040 426
10	(-) الأعباء العامة للاستغلال	-11 923 831	-16 196 291	4 272 461
11	(-) مخصصات الإهلاكات و خسارة القيمة على التثبيتات العينية و المعنوية	-1 172 560	-1 172 708	148
12	إجمالي نتيجة للاستغلال	48 566 828	28 253 792	20 313 035
13	(-) مخصصات المؤونات و خسارة القيمة و ديون المحوومة	-13 632 120	-2 510 783	-11 121 337
14	(+) استرجاع المؤونات، خسارة القيمة و استرجاع علي الديون المستهلكة	5 445 842	2 566 992	2 878 850
15	نتيجة الاستغلال	40 380 550	28 310 002	12 070 548
16	(-/+) أرباح أو خسائر صافية على الأصول الأخرى	47 504	447	47 057
17	(+) عناصر غير عادية (منتجات)	0		
18	(-) عناصر غير عادية (أعباء)	0		
19	النتيجة قبل الضرائب	40 428 055	28 310 449	12 117 606
20	(-) ضرائب علي النتائج و المماثلة	-10 620 401	-7 378 506	-3 241 895
21	لنتيجة الصافية لسنة المالية	29 807 653	20 931 943	8 875 711

الملحق رقم (12) جدول حسابات النتائج لبنك الخارجي الجزائري لسنة 2015

COMPTES DE RESULTATS AU 31/12/2015- SCF

ORDRE	COMPTES DE RESULTATS	31/12/2015	31/12/2014 (PROFORMA)	31/12/2014	EVOLUTION
1	(+) INTÉRÊTS ET PRODUITS ASSIMILÉS	42 476 997 168,07	45 409 068 489,59	45 409 068 489,59	-2 932 071 321,52
2	(-) INTÉRÊTS ET CHARGES ASSIMILÉES	-18 939 839 422,85	-17 029 528 841,08	-17 029 528 841,08	-1 910 310 581,77
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	39 295 400 091,03	25 334 576 267,77	25 334 576 267,77	13 960 823 823,26
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	-1 453 800 520,94	-1 161 215 315,32	-1 161 215 315,32	-292 585 205,62
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	725 351 916,62	245 175 148,75	245 175 148,75	480 176 767,87
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	20 795 047,45	-10 039 433,75	-10 039 433,75	30 834 481,20
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITÉS	53 089 328 001,92	27 390 672 334,38	27 390 672 334,38	25 698 655 667,55
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITÉS	-45 640 462 996,41	-18 515 490 104,56	-18 515 490 104,56	-27 124 972 891,85
9	PRODUIT NET BANCAIRE	69 573 769 284,89	61 663 218 545,78	61 663 218 545,78	7 910 550 739,11
10	(-) CHARGES GÉNÉRALES D'EXPLOITATION	-15 554 386 404,97	-11 923 830 567,37	-11 923 830 567,37	-3 630 555 837,60
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	-1 136 916 591,83	-1 172 560 172,17	-1 172 560 172,17	35 643 580,34
12	RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION	52 882 466 288,09	48 566 827 806,24	48 566 827 806,24	4 315 638 481,85
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CRÉANCES IRRÉCOUVRABLES	-8 510 055 069,80	-8 521 557 270,87	-13 632 119 620,08	11 502 201,07
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RÉCUPÉRATION SUR CRÉANCES AMORTIES	1 478 849 936,04	5 445 841 399,41	5 445 841 399,41	-3 966 991 463,37
15	RÉSULTAT D'EXPLOITATION	45 851 261 154,33	45 491 111 934,78	40 380 549 585,57	360 149 219,55
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	4 176 419,88	47 504 447,83	47 504 447,83	-43 328 027,95
17	(+) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	0,00	0,00	0,00	
18	(-) ÉLÉMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	0,00	0,00	0,00	
19	RÉSULTAT AVANT IMPÔTS	45 855 437 574,21	45 538 616 382,61	40 428 054 033,40	316 821 191,60
20	(-) IMPÔTS SUR LES RÉSULTATS ET ASSIMILÉS	-12 436 772 493,64	-11 795 830 550,81	-10 620 401 210,49	-640 941 942,83
21	RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE	33 418 665 080,57	33 742 785 831,80	29 807 652 822,91	-324 120 751,23

الملحق رقم (13) الجدول الإحصائي DW

DURBIN-WATSON d'STATIC: SIGNIFICANCE POINTS OF d_L AND d_U AT 0.05 LEVEL OF SIGNIFICANCE

n	k'=1		k'=2		k'=3		k'=4		k'=5		k'=6		k'=7		k'=8		k'=9		k'=10	
	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U	d_L	d_U
6	0.810	1.400																		
7	0.700	1.356	0.467	1.096																
8	0.763	1.332	0.559	1.777	0.200	2.207														
9	0.824	1.320	0.620	1.609	0.485	2.100	0.296	2.500												
10	0.879	1.320	0.697	1.641	0.525	2.016	0.370	2.414	0.243	2.822										
11	0.927	1.324	0.656	1.604	0.665	1.920	0.444	2.283	0.316	2.645	0.203	3.005								
12	0.971	1.331	0.812	1.570	0.650	1.864	0.512	2.177	0.519	2.536	0.208	2.832	0.171	3.140						
13	1.010	1.340	0.801	1.562	0.715	1.816	0.574	2.094	0.448	2.390	0.328	2.602	0.230	2.985	0.147	3.206				
14	1.045	1.350	0.905	1.551	0.787	1.770	0.632	2.030	0.505	2.296	0.380	2.572	0.250	2.948	0.200	3.111	0.127	3.360		
15	1.077	1.361	0.946	1.543	0.814	1.750	0.685	1.977	0.562	2.230	0.447	2.472	0.343	2.727	0.251	2.975	0.175	3.216	0.111	3.438
16	1.109	1.371	0.982	1.530	0.857	1.728	0.734	1.933	0.615	2.157	0.502	2.380	0.390	2.624	0.304	2.860	0.222	3.000	0.155	3.304
17	1.133	1.381	1.015	1.518	0.897	1.710	0.779	1.900	0.664	2.104	0.554	2.318	0.451	2.537	0.358	2.757	0.272	2.975	0.198	3.184
18	1.168	1.391	1.048	1.506	0.933	1.695	0.820	1.872	0.710	2.060	0.603	2.257	0.502	2.461	0.407	2.687	0.321	2.873	0.244	3.073
19	1.180	1.401	1.074	1.496	0.967	1.685	0.859	1.848	0.752	2.023	0.649	2.206	0.549	2.398	0.450	2.599	0.369	2.763	0.290	2.974
20	1.201	1.411	1.100	1.487	0.998	1.676	0.894	1.828	0.792	1.991	0.692	2.182	0.598	2.339	0.502	2.621	0.418	2.704	0.338	2.885
21	1.221	1.420	1.123	1.478	1.026	1.669	0.927	1.812	0.828	1.954	0.732	2.124	0.637	2.280	0.547	2.480	0.461	2.633	0.390	2.806
22	1.230	1.429	1.147	1.471	1.053	1.664	0.958	1.797	0.863	1.940	0.769	2.060	0.677	2.245	0.588	2.407	0.504	2.671	0.424	2.734
23	1.257	1.437	1.168	1.464	1.078	1.660	0.990	1.785	0.895	1.920	0.804	2.001	0.715	2.208	0.628	2.360	0.549	2.614	0.405	2.670
24	1.273	1.446	1.180	1.456	1.101	1.656	1.013	1.775	0.925	1.902	0.837	2.035	0.751	2.174	0.666	2.318	0.584	2.484	0.506	2.613
25	1.288	1.454	1.206	1.450	1.123	1.654	1.038	1.767	0.953	1.886	0.868	2.012	0.784	2.144	0.702	2.280	0.621	2.418	0.544	2.590
26	1.302	1.461	1.224	1.443	1.143	1.652	1.062	1.759	0.979	1.873	0.897	1.992	0.816	2.117	0.735	2.248	0.657	2.378	0.581	2.513
27	1.316	1.469	1.240	1.436	1.160	1.651	1.084	1.753	1.004	1.861	0.925	1.974	0.845	2.093	0.767	2.216	0.691	2.342	0.616	2.470
28	1.328	1.476	1.255	1.430	1.181	1.650	1.104	1.747	1.028	1.850	0.951	1.958	0.874	2.071	0.798	2.188	0.723	2.303	0.650	2.431
29	1.341	1.483	1.270	1.423	1.198	1.650	1.124	1.743	1.050	1.841	0.975	1.944	0.900	2.052	0.826	2.164	0.753	2.278	0.682	2.396
30	1.352	1.489	1.284	1.417	1.214	1.650	1.143	1.739	1.071	1.833	0.998	1.931	0.926	2.034	0.854	2.141	0.782	2.251	0.712	2.383
31	1.363	1.496	1.297	1.410	1.229	1.650	1.160	1.735	1.090	1.825	1.020	1.920	0.950	2.018	0.879	2.120	0.810	2.228	0.741	2.333
32	1.373	1.502	1.309	1.404	1.244	1.650	1.177	1.732	1.100	1.818	1.041	1.909	0.972	2.004	0.904	2.102	0.838	2.203	0.769	2.306
33	1.383	1.508	1.321	1.397	1.259	1.651	1.193	1.730	1.127	1.813	1.061	1.900	0.994	1.991	0.927	2.085	0.851	2.181	0.795	2.281
34	1.393	1.514	1.332	1.390	1.271	1.652	1.206	1.728	1.144	1.809	1.080	1.891	1.015	1.979	0.950	2.068	0.885	2.162	0.821	2.257
35	1.402	1.519	1.343	1.384	1.283	1.653	1.222	1.728	1.160	1.803	1.097	1.884	1.034	1.967	0.971	2.054	0.908	2.144	0.845	2.230
36	1.411	1.525	1.354	1.387	1.295	1.654	1.238	1.724	1.175	1.799	1.114	1.877	1.053	1.957	0.991	2.041	0.930	2.127	0.868	2.216
37	1.419	1.530	1.364	1.380	1.307	1.655	1.249	1.723	1.190	1.795	1.131	1.870	1.071	1.948	1.011	2.028	0.951	2.112	0.891	2.198
38	1.427	1.535	1.373	1.374	1.318	1.656	1.261	1.722	1.204	1.792	1.146	1.864	1.088	1.939	1.029	2.017	0.970	2.098	0.912	2.180
39	1.435	1.540	1.382	1.367	1.328	1.658	1.273	1.722	1.218	1.789	1.161	1.859	1.104	1.932	1.047	2.007	0.990	2.085	0.932	2.164
40	1.442	1.544	1.391	1.360	1.338	1.659	1.285	1.721	1.230	1.786	1.175	1.854	1.120	1.924	1.064	1.997	1.008	2.072	0.952	2.146
45	1.475	1.566	1.430	1.315	1.383	1.680	1.306	1.720	1.287	1.776	1.238	1.835	1.189	1.895	1.139	1.956	1.089	2.022	1.038	2.088
50	1.503	1.588	1.462	1.328	1.421	1.674	1.378	1.721	1.335	1.771	1.291	1.822	1.248	1.875	1.201	1.930	1.156	1.983	1.110	2.044
55	1.528	1.601	1.490	1.341	1.452	1.681	1.414	1.724	1.374	1.768	1.334	1.814	1.284	1.861	1.233	1.900	1.212	1.960	1.170	2.010

الفهرس

III	الإهداء
IV	الشكر
V	ملخص
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول والأشكال البيانية
VIII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الأداء والخدمات المصرفية: الإطار النظري والدراسات السابقة	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأداء والخدمات المصرفية
3	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية
3	الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية
4	الفرع الثاني: خصائص الخدمات المصرفية
4	الفرع الثالث: جودة الخدمات المصرفية
5	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية
5	الفرع الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية
5	الفرع الثاني: قنوات توزيع الصيرفة الإلكترونية
6	الفرع الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني
8	المطلب الثالث: تقييم أداء المؤسسات المصرفية

8	الفرع الأول: مفهوم تقييم أداء المؤسسات المصرفية
9	الفرع الثاني: أساليب تقييم الأداء المصرفي
10	الفرع الثالث: نموذج قياس أداء البنوك التجارية
13	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
13	المطلب الأول: الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية واللغة الأجنبية
16	المطلب الثاني: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
17	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-	
19	تمهيد
20	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة
20	المطلب الأول: الطريقة المتبعة في الدراسة
20	الفرع الأول: اختيار عينة الدراسة
21	الفرع الثاني: طريقة جمع البيانات وتلخيص المعطيات
21	الفرع الثالث: تحديد متغيرات الدراسة
22	المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة
23	المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها
23	المطلب الأول: تقديم نتائج الدراسة
26	المطلب الثاني: تحليل ومناقشة النتائج
32	خلاصة الفصل

34	الخاتمة
36	المراجع
40	الملاحق
54	الفهرس