

جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

القسم: العلوم المالية و المحاسبة

التخصص: مالية و بنوك

من إعداد الطلبة:

منصوري إبراهيم

دقيش ميلود

دور الصيرفة الإلكترونية في عصرنة البنوك الجزائرية

"دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال الفترة 2017-2019"

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) رئيسا.

الدكتور..... خروي يوسف..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) مشرفا. ومقررا

الدكتور..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019.



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة

كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسيير



مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

القسم: العلوم المالية و المحاسبة

التخصص: مالية و بنوك

من إعداد الطلبة:

منصوري إبراهيم

دقيش ميلود

دور الصيرفة الإلكترونية في عصرنة البنوك الجزائرية

"دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال الفترة 2017-2019"

نوقشت و أجزيت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) رئيسا.

الدكتور..... خروي يوسف..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) مشرفا. ومقرا.

الدكتور..... ( - جامعة قاصدي مرباح ) مناقشا.

السنة الجامعية: 2020/2019.

## الإهداء

الحمد لله الذي به نستعين ثم الصلاة و السلام على أشرف الأنبياء والمرسلين  
وعلى آله وصحبه والتابعين له بإحسان إلى يوم الدين أما بعد

أهدي عملي المتواضع إلى من حملوا همي وأشغلوا فكرهم بفكري إلى من  
ينبض القلب مرددا إسمهم إلى الوالد الحبيب والوالدة الغالية إلى من أناروا لنا  
طريق التفوف والنجاح أساتذتي الكرام

وإلى كل أفراد العائلة كل بإسمه

وإلى كل الأصدقاء الذين رافقونا طيلة هذه الفترة ولكل من سهر معنا في  
سبيل إنجاح هذا البحث.

ابراهيم

ميلود

# شكر و عرفان

الحمد الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب  
ووقفنا

نتوجه بجزيل الشكر والإمتنان إلى كل من ساعدنا من قريباً أو بعيد في  
إنجاز هذا العمل المتواضع

و أخص بالذكر الأستاذ المشرف خروبي يوسف الذي لم يبخل علينا  
بالتوجيه و تقديم النصائح القييمة التي كانت عوناً لنا في إتمام هذه  
المذكرة

إلى كل الأصدقاء و الزملاء و الشكر لكل الأساتذة بكلية العلوم  
الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير وخاصة لأساتذة قسم المالية  
والمحاسبة و نتقدم بالشكر كذلك إلى جميع مسيري بنك الخليج الجزائري  
و بنك الجزائر الخارجي و نتمنى لهم التوفيق والنجاح.

ابراهيم

ميلود

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في عصنة البنوك و وربحيتها وقد تم اختيار بنك الخليج الجزائري **AGB** خلال الفترة (2017-2019) 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 (**Eviews9**) وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي والعائد على حقوق الملكية وبين قيمة التحويلات المالية الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية و بين خدمة الرسائل القصيرة **SMS** والعائد على حقوق الملكية.

## الكلمات المفتاحية:

الصيرفة الإلكترونية، عصنة البنوك ، مؤشرات الربحية, انحدار خطي, العائد على حقوق الملكية .

## Summary:

This study aims to determine the extent of the impact of electronic banking on the modernization of banks and their profitability. The Gulf Algerian Bank (**AGB**) was chosen during the period (2017-2019), using the descriptive approach of the theoretical side and the experimental approach in the practical side and reliance on statistical analysis tools, including regression analysis The simple method was also used (**Eviews9**) program. The study concluded that there is a direct centrifugal relationship between the volume of use of ATMs and the return on property rights and between the value of electronic money transfers and the return on property rights and between the SMS service and the return on property rights.

## Key words:

Electronic banking . modernize banks. profitability indicators. a linear regression.. yield on property rights

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
I	الإهداء
II	الشكر
III	الملخص
IV	قائمة المحتويات
V	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال البيانية
VII	قائمة الملاحق
VIII	قائمة الإختصارات و الرمز
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: البنوك و الصيرفة الإلكترونية (الاطار النظري و الدراسات السابقة)
2	المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية
21	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
28	الفصل الثاني: الدراسة الميدانية- دراسة حالة - بنك الخليج الجزائري و بنك الخارجي الجزائري.
29	المبحث الأول: مشروع الصيرفة في الجزائر و الطريقة و الأدوات المستخدمة.
44	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات الخاصة ببنك الخليج الجزائري وعرض و مناقشة النتائج.
53	الخاتمة.
55	قائمة المراجع.

## قائمة الجداول

الصفحة	إسم الجدول	رقم الجدول
5	عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم خلال الفترة 2010-2017.	(01-01)
36	معدل العائد على المبيعات لبنك الخليج الجزائري 2017-2019.	(01-02)
36	معدل العائد على الاصول خلال السنوات 2017-2019 لبنك الخليج الجزائري.	(02-02)
37	معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائري 2017-2019.	(03-02)
38	الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك محل الدراسة 2017-2019.	(04-02)
42	معدل العائد على المبيعات لبنك الخارجي الجزائري 2016-2018.	(01-03)
42	معدل العائد على الأصول لبنك الجزائري الخارجي 2016-2018.	(02-03)
43	معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخارجي الجزائري 2016-2018.	(03-03)
44	علاقة الصراف الآلي بالعائد على حقوق الملكية	(01-04)
45	علاقة التحويلات المالية الإلكترونية على بنك AGB باعائد على حقوق الملكية .	(02-04)
46	علاقة الرسائل الإلكترونية بالعائد على حقوق الملكية.	(03-04)



قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	إسم الشكل	رقم الشكل
18	أنواع البطاقات البنكية	(01-01)
19	آلية إصدار الشيك الإلكتروني و تحصيله	(02-02)
40	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA	(03-03)

قائمة الملاحق

الصفحة	إسم الملحق	رقم الملحق
58	جانب الأصول لبنك الخليج الجزائري لسنة 2017	الملحق رقم 1
59	جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائري لسنة 2017	الملحق رقم 2
60	جانب الأصول لبنك الخليج الجزائري لسنتي 2018/ 2019	الملحق رقم 3
61	جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائري لسنتي 2018/2019	الملحق رقم 4
62	جدول حسابات النتائج بنك الخليج الجزائر لسنة 2017	الملحق رقم 5
63	جدول حسابات النتائج لسنتي 2018/2019	الملحق رقم 6
64	جانب الأصول لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2016	الملحق رقم 7
65	جانب الخصوم لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2016	الملحق رقم 8
66	جانب الأصول لبنك الجزائر الخارجي سنتي 2017/2018	الملحق رقم 9
67	جانب الخصوم لبنك الجزائر الخارجي 2017/2018	الملحق رقم 10
68	جدول حسابات النتائج لبنك الجزائر لسنة 2016	الملحق رقم 11
69	جدول حسابات النتائج لبنك الجزائر الخارجي لسنتي 2017/2018	الملحق رقم 12

قائمة الإختصارات و الرموز

المختصرات و الرموز	معناها
ATM	جهاز الصراف الآلي
ROA	العائد على الأصول
ROE	العائد على حقوق الملكية



## مقدمة

يشهد العالم انفتاحا و تقدما كبيرا وخاصة مع ظهور الاسواق المالية(البورصات ) العالمية والتبادلات المحلية والدولية مما حتم على على الدول تبني نظام حديث خاصة في مجال العمليات المصرفية الالكترونية، وفي مجال الرقمنة هذا ما أتاحتها الابتكارات التقنية المتواصلة والتنافس الشديد بين المؤسسات المصرفية، وقد كان قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلوماتية والاتصالات والتي شكلت عاملاً مساعداً لتنمية العمل المصرفي منذ أوائل السبعينات من القرن العشرين وفي اتجاهات متطورة خلال فترة الثمانيات والتسعينات وحتى اليوم، وقد صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسب مع بعضها البعض، بحيث انطلقت بسرعة عمليات التطور والارتقاء بالعمل المصرفي، والتي لا تزال مستمرة حتى يومنا هذا، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية وبالتالي تؤثر على الاقتصاد العالمي بشكل كبير، فنحن نشهد ولادة اقتصاد جديد هذا الاقتصاد الذي يتغذى على تغلغل نظم موحدة تمكن من استخدام وانتشار شبكات الاتصال وتربطها مع عدد هائل من الحواسيب، والتي تتبع من تبادل جميع أنواع البيانات من كلمة مكتوبة أو صوت مسموع أو صورة مرئية، متحركة كانت أم ساكنة، وكتيحية لذلك فإننا نشهد اليوم المرتكز بدرجة أساسية على ركائز ولادة الجيل الأول من العمل المصرفي الافتراضي المتمثل في الصيرفة الالكترونية.

يعتبر مجال الصيرفة الالكترونية من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يشهدها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، والذي يعرف بأنه عصر المعلومات ، عصر اقتحمت فيه تكنولوجيا المعلومات كافة الأنشطة البشرية بدون استثناء لذا فإن التحكم في التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح ضروريا ،ومؤشرا هاما لمدى فعالية المصارف.

والدولة الجزائرية هي الأخرى حذت حذو مثيلاتها من الدول ،من خلال محاولة النهوض بالمرفق وإضفاء صبغة عصرية ومتطورة في تسييره لعملياته ،لإدراج التقنيات المتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال (الانترنت ووسائل الرقمنة الحديثة )،في سياسة العمل المصرفي والانتقال به إلى الصيرفة الالكترونية.

ومن خلال ما سبق فإن الإشكالية التي تثار في هذا الموضوع هي:

## الإشكالية:

ما مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في عصنة البنوك الجزائرية (حالة بنوك ورقلة)؟

و لكي يتسنى لنا الإجابة على هذا التساؤل سوف نستعين ببعض التساؤلات الفرعية:

- 1 - ما مدى أوجود علاقة حجم استخدام أجهزة الصراف الألي والعائدحقوق الملكية في بنك الخليج الجزائري ؟
- 2 - هل هناك علاقة بين قيمة التحويلات المالية الالكترونية والعائد حقوق الملكية في بنك الخليج الجزائري ؟
- 3 - ما مدى أوجود علاقة بين خدمة الرسائل القصيرة SMS والعائد على حقوق الملكية في بنك الخليج الجزائري ؟

## فرضيات الدراسة:

- في ضوء الإشكالية العامة للدراسة والأسئلة الجزئية، تم صياغة الفرضيات التالية:
- توجد هناك علاقة بين حجم استخدام أجهزة الصراف الآلي والعائد على حقوق الملكية.
  - توجد علاقة بين قيمة التحويلات المالية الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية .
  - توجد هناك علاقة بين خدمة الرسائل القصيرة SMS والعائد على حقوق الملكية .

## أهمية الدراسة:

يستمد هذا البحث أهميته من المكانة التي يحتلها هذا الموضوع في ظل التطور في عالم الرقمنة والأنترنت و نظم الإتصال الأمر الذي حقق تبادل سريع و شامل للمعلومات و تنوع في تقديم خدمات للعملاء خاصة القطاع المصرفي .

كما تكمن أهمية الدراسة في الدور الذي تؤديه الصيرفة الإلكترونية (الخدمات المصرفية الإلكترونية) في جذب العملاء و الذي يساهم بدوره في تحسين الأداء المالي للبنك.

## أهداف الدراسة:

- إبراز دور الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة ملحة للبنوك التجارية و ما تقدمه من خدمات بكل يسر و بأقل جهد و وقت .
- مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في عصنة البنوك و تأثيرها على ربحيتها.
- تحليل و دراسة أعمال الصيرفة الإلكترونية و أهم نماذج تقديم الخدمات عن بعد مع بيان أهمية الدفع الإلكتروني.
- إبراز أهم آليات الصيرفة الإلكترونية المستخدمة في البنوك التجارية.
- تحديد مختلف عناصر البنية التحتية اللازمة لتطوير أعمال الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
- الوقوف على واقع تطورات و عصنة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات المصرفية الجزائرية.

## أسباب إختيار الموضوع :

- الأهمية الكبيرة التي يكتسبها موضوع الصيرفة الإلكترونية و خصوصا في الجزائر.
- حداثة الموضوع خاصة في الجزائر .
- استمرارية ظهور التطورات المتعلقة بالخدمات المصرفية
- معرفة مكانة الصيرفة الإلكترونية و دورها في تطوير و عصنة البنوك الجزائرية

## حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على بنك الخليج الجزائري (AGB) و بنك الخارجي الجزائري (BEA)

- الحدود الزمانية: تم إجراء البحث الميداني خلال الفترة من 2017 إلى 2019 بالنسبة لبنك الخليج الجزائري والفترة بين 2016 إلى 2018 بالنسبة لبنك الجزائر الخارجي بعد الحصول على الموافقة من البنكيين .

### منهج البحث:

بهدف معالجة موضوع الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي ,و الذي من خلاله تعرفنا على كيفية استخدام الصيرفة الإلكترونية للبنوك التجارية في الجزائر, و معرفة حقيقتها على أرض الواقع , وذلك من خلال اعتمادنا على دراسة لبعض البنوك لجمع البيانات التي يتم إنتقاؤها حيث درسنا فيه جانباً محدداً من المؤسسة و ذلك باعتماد على المقابلة و الوثائق و السجلات الإدارية التي ترتبط بجمع البيانات وكذلك موقع المؤسسة على الانترنت و تعتبر من أكثر الأساليب الفعالة. في تحليل البيانات التي تم جمعها حول موضوع بهدف الوصول إلى نتائج علمية محددة.

### صعوبات الدراسة:

- الحالة التي تمر بها البلاد في ظل تفشي المرض الخطير و المعدي(كورونا . كوفيد 19) الذي حال بيننا و بينا المؤسسات للحصول على المعلومات الكافية بإضافة الى غلق بعضها الى أجل غير مسمى .
- رفض بعض الإطارات في البنوك قبول طلب التبرص
- صعوبة الحصول على القوائم المالية و تحجج المسؤولين بأنها معلومات سرية.

### هيكل الدراسة:

للإحاطة بجوانب الموضوع و تحقيق أهداف الدراسة ,وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم بحثنا إلى فصلين ,حيث تم التطرق في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية و التطبيقية للصيرفة الإلكترونية ,حيث تم التعرض في المبحث الأول إلى الصيرفة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية وسبل العصرية المصرفية ,أما المبحث الثاني فتناولنا وسائل الدفع الإلكتروني و الدراسات السابقة , أما في الفصل الثاني فقد خصص للدراسة الميدانية .

الفصل الأول:

الإطار النظري للصيرفة

الالكترونية



### الفصل الأول : الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية.

#### تمهيد:

تعتبر الصيرفة الإلكترونية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك, إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء, كما عرفت الخدمات المصرفية تطبيق نظم ووسائل جديدة مع بداية الانتقال إلى عصر المعرفة و المعلومات , كالسماح للعملاء بإجراء عمليات الشراء و البيع من خلال شبكة المعلومات الدولية.

فلهذا سنحاول في هذا الفصل عرض مفهوم الصيرفة الإلكترونية و دوافع ظهورها و أشكالها بإضافة إلى أهميتها, أهدافها , مزاياها , ومتطلبات تطبيقها ثم مخاطر الصيرفة الإلكترونية, و عصرنة النظام المصرفي الجزائري كذلك مفهوم البنوك الإلكترونية أصنافها ومتطلبات تطبيقها, وكذا مفهوم وسائل الدفع , خصائصها , أنواعها و مزايا ثم عيوب وسائل الدفع الإلكترونية, بإضافة إلى عرض موجز لبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

### المبحث الأول : الصيرفة الإلكترونية :

لقد حدث تطور هام في أسلوب العمل المصرفي , حيث عرفت البنوك تطبيقات هامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما سرعت وتيرة المعاملات المصرفية بشكل فعال وبتكاليف منخفضة وبأقل وقت , لهذا سنتناول في هذا المبحث الصيرفة الإلكترونية من حيث التعريف والأهمية ... وصولا إلى أحد أهم أشكالها وهو البنوك الإلكترونية .

### المطلب الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية:

سنعرض في هذا المطلب تعريف الصيرفة الإلكترونية ظهورها (نشأتها) ودوافع ظهورها , وكذا مختلف أشكالها .

### الفرع الأول: مفهوم الصيرفة ودوافع ظهورها وأشكالها :

#### 1. تعريف الصيرفة الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

- هي : تقديم المصارف لخدماتها عبر وسائل الإلكترونية سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة<sup>1</sup>
- وعرفها بنك التسوية الدولية أنها " تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد , أو عبر الخطوط من خلال قنوات إلكترونية , سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل البلد أو خارجه<sup>2</sup> .
- وجاء مفهوم الصيرفة أيضا : بأنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية مثل : الهاتف و الصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> احمد سفر ، "العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية" ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس لبنان ، 2008 ، ص 63.

<sup>2</sup> حفيفة كراع ، " تحديث وعصرنة المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال\_دراسة في القانون الجزائري ، المحور الثالث /مجلات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر ، باتنة ، دكتوراه إدارة أعمال، جامعة باتنة .

ومما سبق نستخلص أن مفهوم الصيرفة الإلكترونية يتمثل في البنوك والمؤسسات المالية من خلال استغلال تكنولوجيا الاعلام والاتصال لتقديم كافة الخدمات بالسرعة والدقة اللازمين وبأقل تكلفة وجهد للعملاء.

### 2. ظهور الصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينات ، حيث برز مفهوم *monétique* (أي تزواج النقد بالإلكترونيك ) غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع فالواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي ) والولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد).

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك أمريكية بطاقة *bank americard*

والتي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكة *visa* العالمية . كما تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية *pistes magnétique* في عدد من البلدان الصناعية ، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عملية الدفع.

إن الانفجار الذي حصل خلال فترة التسعينات بفعل التطور الهائل في مجال تكنولوجيا الإعلام والاتصال وخاصة ثورة الانترنت ، أدى إلى تحولات كبرى في مجال الصيرفة ..<sup>2</sup>

### 3. دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية :

إن ظهور الصيرفة الإلكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها :

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي.
- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية خاصة في استراتيجيات وأساليب عمل البنوك .
- اوجود منافسة شديدة بين البنوك بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية ، حيث اكتسبت هذه المنافسة أبعاد دولية في تحرير التجارة العالمية .
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للبنوك ، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة خدمات وثيقة الصلة بعمل البنوك .
- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال ، ومن أهم الأمثلة قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها في صورة كارت يستخدم عند التسوق فيها ، وبالتالي تقل الحاجة للتعامل مع البنوك.

وبالتالي نستنتج أن تغيير الظروف يتبعه تغيير الأدوات والوسائل التي تستخدم للتعامل معها ، إذا لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع المستجدات ، مثلما هو الحال فيما شهدته العمل المصرفي خاصة والمالي بصفة عامة من تحولات وتغيرات أهمها الصيرفة الإلكترونية.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> نصر حمود مزنان فهد ، " إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية ، مجلة كلية الادارة والاقتصاد ، العدد 4،2011(د ص).

<sup>2</sup> معيزي سعيدة، "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية" ، تخصص إدارة أعمال مالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2015، ص4

معيزي سعيدة ، مرجع سابق ، ص<sup>3</sup> 5

### 4. أشكال الصيرفة الإلكترونية :

لقد تطورت وسائل وأدوات العمل البنكي الإلكتروني بتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فظهرت عدة قنوات للعمل البنكي الإلكتروني من أهمها مايلي:<sup>1</sup>

#### 1. الصيرفة عبر الصراف الآلي (ATM):

وهو جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون أي تدخل للعنصر البشري ، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفا تلي الاحتياجات البنكية للعملاء على مدار الساعة ، باستخدام بطاقة الصراف الآلي وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر من البنك ، تحمل عادة هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع ، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة ، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط ، وتعتمد آلية عمل آلات الصرف الذاتي على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي للبنك وآلة الصراف الذاتي المتواجدة في أماكن جغرافية ، بحيث يمكن استقبال بيانات العميل كرقم التعريف السري PIN ورقم الحساب ثم إدخال رمز الخدمة لتقوم بعد ذلك بإعطاء استجابة فورية تتمثل إما في السحب النقدي ، الإيداع النقدي ، كشف الحساب ، بيان الأرصدة ... ، ويتيح استخدام الصراف الآلي الاستفادة من العديد من المزايا بالنسبة للبنك والعميل على حد سواء ويمكن تلخيص أهم هذه المزايا فيما يلي :

✚ بالنسبة للمتعاملين :

- ✓ تغني العميل عن حمل النقود بكميات كبيرة .
- ✓ الحصول على النقود في أي وقت ولعدة مرات في اليوم .
- ✓ تغني العميل عن استخدام الشيكات .
- ✓ السرية التامة في أداء الخدمة .
- ✓ التعريف ببعض الخدمات التي يعرضها البنك بصفة موجزة .

✚ بالنسبة للبنك في حد ذاته :

- ✓ معدل المسحوبات من الصراف الآلي أقل من معدل المسحوبات من الشباك مما يؤدي إلى الاحتفاظ بأرصدة أطول لدى البنك .
- ✓ توفير الوقت والجهد وتوجيهه إلى خدمات أخرى .
- ✓ توفير تكلفة طبع وإعداد دفاتر الشيكات .

#### 2. الصيرفة عبر الهاتف النقال :

بدأت البنوك باستخدام الهاتف النقال في المجال البنكي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب حيث يستقبلها العميل بشكل منتظم على هاتفه النقال ويطلق على نشاط البنك من خلاله بالصيرفة الخلوية ، ولقد تم في سنوات لاحقة ربط الأنترنت بالهاتف النقال WAP حيث يشترط البنك لعرض هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الإلكترونية لمن يريد ربطها بالانترنت ، أما في الوقت الحالي ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة والتي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي إلا أنها بحجم مصغر وبسعة أقل ، فبمجرد توفر خدمة تغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة بنكية يريدتها ، فقد أصبح

<sup>1</sup> زبير عياش ،سمية عباسية ،الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية ،مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 46،الجزائر ،ديسمبر 2016 ، ص

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

يعتمد من قبل العملاء دون شروط حيث يتم من خلاله معرفة الرصيد ، والتحويل من حساب إلى حساب وكذا القيام بعمليات الدفع المختلفة ، وقد عرف هذا النوع من الصيرفة تطورا واسعا من حيث عدد المستخدمين عبر العالم والذي سنوضحه من خلال الجدول التالي:<sup>1</sup>

### الجدول رقم: (01-01)

عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم خلال الفترة 2010-2017

الوحدة : مليون /ن مستخدم (\*المتوقع )

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016*	2017*
عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال	142	288	480	696	914	1121	1310	1476

المصدر: د. زبير عياش وسمية عبابسة ، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية ، مجلة العلوم الإنسانية العدد 46، الجزائر ، ديسمبر 2016، ص 343.

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد مستخدمي الصيرفة عبر الهاتف النقال في العالم في تزايد مستمر حيث بلغ سنة 2014 ما يقدر ب 914 مليون مستخدم بعد ما كان 142 مليون مستخدم سنة 2010 ، كما نلاحظ أنه من المتوقع أن يصل العدد مع نهاية سنة 2016 إلى 1310 مليون مستخدم ويصل 1476 مليون مستخدم سنة 2017، وهذا ما هو إلا دليل على أن هناك قبول ورضا عن هذه القناة من قبل المتعاملين .

### 3. الصيرفة عبر التلفزيون الرقمي :

وهي عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز تلفزيوني بالمنزل وبين حاسب البنك ، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في موقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب ، ووجدت هذه التقنية رواجاً خصوصا في بريطانيا والسويد وفرنسا .

### 4. الصيرفة المنزلية Home Banking :

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي كان ، والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة السر password أو الرقم السري Bin Number أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> . زبير عياش وسمية عبابسة ، مرجع سابق ص 342\_343

<sup>2</sup> هارون مسعودي ، الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي ، تخصص بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، 2012، ص 52.

### 5. الصيرفة عبر نقاط البيع الإلكترونية :

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحاسب المصرف

### 6. الصيرفة عبر بنوك الانترنت :

تعد بنوك الانترنت الأعم والأشمل والأيسر ، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونياً ، وذلك بفضل اتساع شبكة الانترنت ، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها ، ويمكن تمييز بنوك الانترنت إلى قسمين رئيسيين :  
**القسم الأول :** وهو ما يتعلق بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الانترنت الدولية ، ومن خلال ربط البنوك لحواسيبها على الشبكة الدولية ، فيتمكن العميل من أي مكان وفي أي وقت من الدخول على هذه الشبكة ، ثم من خلال رقم سري شخصي يمكنه الدخول على حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفية ، وفقاً للقواعد والاشتراطات المسموح بها والمحددة ، ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الإلكترونية ، وتحويل الأموال ، وتقديم بنوك الانترنت الأمريكية خدمة تلقي وتنفيذ أوامر البيع والشراء للأسهم في البورصات العالمية .

**القسم الثاني :** ويتعلق بالتجارة الإلكترونية والتي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري ، وكل من بنكي البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقة .

### 7 . الصيرفة الهاتفية: (مركز خدمة العملاء) :

إذ تقوم البنوك بتشغيل مركز للإتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً باستخدام رقم سري ، وتعمل على مدار الساعة.<sup>1</sup>

## الفرع الثاني: أهمية وأهداف ومزايا الصيرفة الإلكترونية :

### أولاً: أهمية الصيرفة الإلكترونية.

- إن قيام المصارف بتسوية أنشطتها وخدماتها عبر شبكة الانترنت يحقق فوائد ، يمكن حصر أهمها في :
- جعل المعاملات المصرفية أمراً سهلاً وسريعاً وممكن على مدار الساعة وفي أماكن مختلفة .
  - تخفيض تكاليف التعاملات المصرفية ( يقدر العاملون في القطاع أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف 06 أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية .
  - تحسين العمليات والخدمات والمنتجات المصرفية مما يؤدي إلى تحقيق رقابة مصرفية فعالة .
  - مواجهة المنافسة العالمية وذلك في ظل مقررات منظمة التجارة العالمية وتحرير الخدمات المالية واتجاه البنوك نحو تقديم خدماتها عبر الانترنت .
  - تقديم خدمات شاملة بوقت قصير وعدد من الموظفين واختصار المسافات الجغرافية<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> صلاح الدين حسن السيسى ، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية ، دار الكتاب الحديث ، الطبعة 1 ، القاهرة ، 2014 ، ص 130-132 .

<sup>2</sup> معيزي سعيدة ، مرجع سابق ، ص 8 و7 .

### ثانيا: أهداف الصيرفة الإلكترونية :

- الغرض من الصيرفة الإلكترونية هو تحقيق الأهداف التالية :
- إيجاد آلية لتوفير خدمات مصرفية للعملاء خارج البنك وخارج نطاق العمل الرسمي وذلك من خلال تكنولوجيا الحاسب الآلي وشبكة الانترنت .
- توفير تقنيات متعددة تناسب كل فئات العملاء كاستخدام الهاتف ، التلفزة الرقمية.....
- تسهيل عمليات الدفع من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة والمتمثلة أساسا في البطاقات المصرفية ، الشيكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية .
- تحقيق راحة المتعاملين من خلال تقريب الخدمة إليهم ( الخدمات المنزلية )<sup>1</sup>.

### ثالثا: مزايا الصيرفة الإلكترونية:

تتميز الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات متميزة عن خدمات الصيرفة التقليدية تلبية لاحتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة أهمها:

#### 1\_ إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن :

تتميز الصيرفة الإلكترونية بقدرها على الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن دون التقيد بمكان أو زمان معين ، كما تتيح لهم إمكانية طلب الخدمة في أي وقت وعلى طوال أيام الأسبوع وهو ما يوفر الراحة للزبون ، إضافة إلى أن سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبائن .

#### 2\_ تقديم خدمات مصرفية جديدة ومتكاملة :

تتضمن الصيرفة الإلكترونية كافة الخدمات المصرفية التقليدية ، إلى جانبها خدمات أكثر تطورا عبر الوسائل الحديثة تميزها عن الأداء التقليدي مثل :

- ✓ إصدار النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية .
- ✓ إمداد الزبائن بطريقة التأكد من أرصدهم لدى المصرف .
- ✓ تقديم طريقة دفع الزبائن للكمبيالات المسحوبة لدى المصرف .
- ✓ كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم وسندات ) . للزبائن .
- ✓ طريقة تحويل الأموال بين حسابات الزبائن المختلفة .

#### 3\_ خفض التكاليف :

من أهم ما يميز الصيرفة الإلكترونية هو أن تكاليف تقديم الخدمة منخفضة مقارنة بأعمال الصيرفة التقليدية ، ومن ثم فإن تقليل التكلفة وتحسين جودتها هي من عوامل جذب الزبون ، فتبين نتائج المقارنة بين العمل المصرفي الإلكتروني والتقليدي بيان تكلفة تقديم الخدمات في القنوات الإلكترونية تقل بنحو ستة مرات عنها في القنوات التقليدية للعمل المصرفي ، إن نسبة التوفير في التعاملات المصرفية الإلكترونية تقدر بنحو 89% للمعاملات المصرفية عبر الانترنت عنها في الأنماط التقليدية

#### 4\_ سرعة إنجاز الأعمال المصرفية :

<sup>1</sup> معيزي سعيدة ، مرجع سابق ص 8.

مع اتساع وسائل التقنية الحديثة وما أحدثته من سرعة في إنجاز الأعمال عن الصيرفة ، أضحت سهلا على الزبون الاتصال بالمصرف وأن يقوم بتنفيذ الإجراءات التي تنتهي في أجزاء صغيرة من الدقيقة الواحدة بأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل الزبون إلى مقر المصارف شخصيا لأداء صحيح وبكفاءة عالية مما لو انتقل الزبون إلى مقر المصرف شخصيا لأداء نشاطه المطلوب .

### 5\_خدمات البطاقات :

توفر الصيرفة الإلكترونية خدمات متميزة لرجال الأعمال والزبائن ذوي المستوى المرموق مثل خدمات سامبا الماسية والذهبية المقدمة لفئة محددة من العملاء على شكل بطاقات ائتمانية وبخصم خاص ، ومن هذه البطاقات بطاقة "سوني" التي تمكن الزبون من استخدامها في أكثر من 18 مليون من أكبر الأماكن ، وتشمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص ، خدمة مراكز الأعمال ، والإعفاء من رسوم وعمولات الخدمة المصرفية بإضافة إلى الكثير من الخدمات الخاصة الأخرى.<sup>1</sup>

## الفرع الثالث: متطلبات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية :

### أولاً: متطلبات ارساء الصيرفة الإلكترونية :

إن مبادرة المصارف والمؤسسات المالية إلى الإسراع في التكيف مع قطاع المعلوماتية ومستخرجات الثورة التكنولوجية سعياً إلى الاندماج الاقتصادي الجديد أو اقتصاد الانترنت والتجارة الإلكترونية أملاً في تنويع خدماتها ومنتجاتها وزيادة أرباحها الأمر الذي حفز الدول المتقدمة إلى أولوج العصر الإلكتروني والعمل على نشر الثقافة المعلوماتية والإلكترونية في مجتمعاتها وتسيير سبل إنتقال التكنولوجيا الحديثة إلى أسواقها بحيث يؤدي استعمال الكمبيوتر كنقطة نهائية واستخدام الشبكات الإلكترونية إلى ثورة في عالم الاتصالات في شأنها افراز موجات جديدة من الخدمات استجابة لحاجة السوق ورغبات شرائح متعددة من الزبائن والعملاء الذين يطلبون السرعة في أداء معاملاتهم المصرفية المالية .

إن ضمان التحول نحو هذه المسألة يتطلب مجموعة من المقومات والتي تلخص في الأتي :

1. استقرار سياسي واقتصادي ومناخ استثماري ومالي جاذب وملائم .
2. إدارة حكومية نظيفة وقادرة على إشاعة الشعور بالاطمئنان لدى المستثمرين المحليين والأجانب .
3. بنى مؤسسية كنظام قضائي ذي أجهزة متخصصة اقتصادياً وعالمياً ومصرفياً وقادر على تطبيق القانون وتحقيق العدالة والمساواة بالسرعة الممكنة والمطلوبة.
4. تبسيط المعاملات الإدارية والمالية والضريبية على أساس التسهيل والشفافية .
5. تشجيع الأفراد والشركات على إجراء عملياتهم المصرفية إلكترونياً وصولاً إلى خفض تكاليف المصارف التي تجربها مقارنة مع تكاليف المصارف التقليدية وإلى توفير خدمات قروض وودائع تنافسية ، وكذلك تمكينها من زيادة حجم أعمالها وعدد عملائها .

ولكي يتوسع حجم الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية والتي تعد المدخل الصحيح إلى عالم التجارة الإلكترونية التي أحدثت ثورة مستمرة في تاريخ التجارة العالمية لا بد من التركيز على مسألتين مهمتين هما :

- مسألة الأمن والمخاطرة وسلامة المعلومات على الشبكات الإلكترونية .

<sup>1</sup>نصر حمود مزنان فهد ، مرجع سابق ،(د ص).

- مسألة المعايير التقنية الواجب اعتمادها على هذه الشبكات.<sup>1</sup>

### ثانيا : مخاطر الصيرفة الالكترونية :

#### (1) المخاطر التنظيمية:

نظرا لأن شبكة الانترنت تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم ، هناك خطر في أن تحاول البنوك التهرب من الإشراف والتنظيم ، ويمكن تلاشي هذه المخاطرة عن طريق مطالبة جميع البنوك الالكترونية بالحصول على تراخيص ، والترخيص هو وسيلة مناسبة بصفة خاصة عندما يكون الإشراف ضعيفا وعندما لا يتوفر تعاون بشكل كافي بين البنك الافتراضي المرخص له العمل وجهة الإشراف المحلية .

#### (2) المخاطر القانونية:

تنطوي المعاملات الالكترونية المصرفية على درجة كبيرة من المخاطر القانونية بالنسبة للبنوك ، ويمكن للبنوك توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق المعاملات الالكترونية بدرجة أسرع مما يمكنها تحقيقه عن طريق البنوك الالكترونية.<sup>2</sup>

وهي مخاطر ناجمة عن عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن عمليات المصرفية الالكترونية ، لاسيما وأن العديد من وسائل أداء تلك العمليات المصرفية لازالت في طور التطوير مثل السجلات والتوقيعات والعقود الالكترونية وقواعد إرسال وتلقي السجلات الالكترونية ، والاعتراف بسلطات وقواعد التصديق الالكتروني ، وأحكام السرية والإفصاح.<sup>3</sup> مخاطر العمليات : إن الاعتماد على التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية يعد خطرا على أمن النظام المصرفي ووجوده ، إذ أن تعرض الشبكة المعلوماتية لأي تخريب قد يؤثر على مجمل العمليات المصرفية وينتهك ضمان سرية المعلومات المتعلقة بالعملاء ، وفي هذه الحالة كثيرا ما يعرف العميل عن التعاملات المصرفية الالكترونية .

هذا فضلا عن المتسللين إلى البرامج المعلوماتية المعروفين بالهاكرز الذين يسعون إلى تدمير شبكة المعلوماتية عن طريق الثغرات الموجودة في برامجها وهذا ماتم فعلا في الولايات المتحدة الأمريكية حيث تعرض العديد من الشركات الربحية إلى هجمات من هذا النوع وتعرض أيضا 40 موقعا لابتزاز من قبل متسللين من أوروبا الشرقية .

#### (4) مخاطر إستراتيجية : *strategic Risk*

وهي تلك المخاطر الناجمة عن عدم تبني الاستراتيجيات المناسبة التي تأخذ في اعتبارها كيفية تحقيق الميزج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات الالكترونية ، وبما لايعرض المصرف لمزيد من المخاطر ، ولا يؤثر على مركزه التنافسي ، وتأتي أهمية هذه النوعية من المخاطر من حيث تأثيرها الكبير على مستقبل المصرف ، ومن حيث العناصر العديدة المكونة لها والتي تحتاج كل منها لظوابط رقابية تتوافق مع ظروف المصرف .

#### (5) مخاطر السمعة:

<sup>1</sup> إخلاص باقر النجار ، العمل المصرفي الالكتروني ، مجلة العلوم الاقتصادية ، العدد (14) ، البصرة ، العراق ، كانون الأول 2004 ، ص160-161 .

<sup>2</sup> ستارجابر خلوي ، مخاطر الصيرفة الالكترونية وعمليات وغسيل الأموال ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة واسط .



## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

وتنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه المصرف نتيجة عدم قدرته على تقديم خدماته المصرفية الإلكترونية وفق معايير الأمان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية لاحتياجات ومتطلبات الزبائن ، وهو أمر لا يمكن تجنبه سوى بتكثيف اهتمام المصرف بتطوير ورقابة ومتابعة معايير الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الإلكترونية<sup>1</sup>.

### الفرع الرابع: عصرنة القطاع المصرفي الجزائري:

كي تتمكن الجزائر من عصرنة قطاعها المالي و المصرفي ، لابد من اتخاذ مجموعة إجراءات:

#### أولاً: مفهوم عصرنة النظام المصرفي

هي عملية تطوير كل العوامل المادية و المالية و البشرية و تكريسها من أجل مواكبة التكنولوجيا و الإلتقاء إلى النظام المصرفي العالمي.

#### ثانياً: أهم متطلبات عصرنة النظام المصرفي

تتمثل هذه العوامل في:

#### مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل البنكي:

لعل أهم ما يميز العمل المصرفي في عصرنة العولمة المالية هو تفاقم دور التكنولوجيا المصرفية، و السعي نحو تحقيق الإستفادة القصوى من فوائد تكنولوجيا الإتصال و المعلومات من أجل ترقية و تطوير و سائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق و الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الواحد و العشرين.

#### تنويع الخدمات المصرفية:

نظراً لحدة المنافسة التي أصبحت تواجه البنوك الجزائرية بات لزاماً على هذه الأخيرة تدعيم قدرتها التنافسية من خلال تقديم حزمة متنوعة و متكاملة من الخدمات المصرفية تجمع فيها بين التقليدية و الحديثة تكريساً لمفهوم البنوك الشاملة و من أهم هذه الخدمات نذكر على سبيل الحصر:

- الإهتمام بالقروض المستهلكة الموجهة لتمويل الإحتياجات الشخصية و العائلية؛

- الإهتمام بتمويل المشروعات الصغيرة و المتوسطة و المتناهية الصغر؛

<sup>1</sup>. ستار جابر خلاوي، مرجع سابق.

### تطوير العنصر البشري:

يعتبر رأس المال الفكري في العصر الذي نعيشه و هو عصر المعلومات , الثروة الحقيقية للأمم و أساس عملية التنافسية الاقتصادية باعتبارها أساس الإبداع و الابتكار , فإن تطوير هذا العصر على مستوى البنوك الجزائرية بشكل خاص يتطلب تبنى العديد من الإستراتيجيات نذكر منها:

- الرفع من مستوى كفاءة العاملين بإعطاء الأولوية في التوظيف لخريجي الجامعة.
- وضع نموذج لتقييم أداء العنصر البشري من خلال عدة معايير تأخذ في إعتباره الأداء الوحيد و دوره في تحقيق هذه النتائج.

### تطوير التسويق المصرفي:

يعد تبنى مفهوم التسويق الحديث, أي دراسة السوق البنكي و الزبون المستهدف من تحديد رغباته و احتياجاته من تكيف المؤسسة البنكية معها .

### مواكبة المعايير الدولية : و هذا عن طريق :

- تدعيم القواعد الرأسمالية.
- تطوير السياسات الائتمانية.
- الإهتمام بإدارة المخاطر .
- وضع آلية الإنذار المبكر بالبنوك .
- تفعيل دور الدولة و البنك المركزي في تطوير الجهاز المصرفي الجزائري .
- سن التشريعات اللازمة لتسهيل انتشار الأعمال الإلكترونية.

لابد من تقديم عناية خاصة لعصرنة القطاع المصرفي و الإرتقاء به إلى مصف النظم القضائية الحديثة و ذلك بإعادة النظر في تنظيمه داخل التكنولوجيا الحديثة على جميع مصالحه و ربط الشبكة المعلوماتية بين مختلف الجهات القضائية و التسير المعلوماتي للملفات و خلق بوابة للقانون على شبكة الأنترنت و ترقيم الأرشيف القضائي<sup>1</sup>.

<sup>1</sup>تونسسي وسام, أثر البنوك الأجنبية على عصرنة النظام المصرفي الجزائري, كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسير, قسم العلوم الاقتصادية, تخصص مالية و بنوك, مذكرة ماستر, 2014, ص ص 17-23

### المطلب الثاني : ماهية البنوك الإلكترونية

#### الفرع الأول : مفهوم البنوك الإلكترونية :

##### أولاً: تعريف البنوك الإلكترونية:

هي عبارة عن البنوك التي تقدم الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الانترنت على مدار (24) ساعة ، سبعة أيام في الأسبوع من خلال جهاز الحاسب الشخصي دون عوائق.<sup>1</sup> هي الخدمات المصرفية التي تقدمها بعض المصارف أو ممثلوها عن طريق أجهزة إلكترونية تعمل تحت إدارة وإشراف مباشر من المصرف أو بموجب اتفاقيات إسناد جهة أخرى ، كما يمكن القول أنها عملية يمكن بواسطتها للعميل القيام بعمليات مصرفية إلكترونية مختلفة بدون الرجوع إلى المصرف أو أحد فروعها سواء كانوا أفراد أو مؤسسات .<sup>2</sup> ويمكن تعريفها أيضا : بأنها إمكانية الاتصال والقيام بعمليات مصرفية من طرف العملاء عبر شبكة الانترنت ، وبكل أمان وبدون ذهاب العميل إلى مقر المصرف بنفسه ، وهذا التطور أدى إلى ظهور مصارف لاتتعامل إلا من خلال الانترنت أي ليس لها وجود مادي .<sup>3</sup>

من خلال هذه التعريفات نستنتج بأن المصارف الإلكترونية مجموعة الخدمات المصرفية المقدمة عبر شبكة الانترنت للعملاء ، والتي تتيح لهم التعامل مع البنك بسهولة ، ودون الرجوع له وعلى 24/24 ساعة وعلى مدار الأسبوع .

**ثانيا : أصناف البنوك الإلكترونية:** ليس كل موقع لمصرف على شبكة الانترنت مصرفا إلكترونيا ، وسيظل معيار تحديد المصرف الإلكتروني محل تساؤل في بيئتنا العربية إلى أن يتم تشريعا تحديد معيار منضبط في هذا الحقل ، ووفقا لدراسات أمريكية و أوروبية ، فإن هناك ثلاثة صور أو أنماط أساسية للمصارف الإلكترونية .

- 1. الموقع المعلوماتي Informationnelle:** وهو المستوى الأساسي للمصارف الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الإلكتروني المصرفي ، ومن خلاله فإن المصرف يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية .
- 2. الموقع التفاعلي أو الإتصالي Communicative:** بحيث يسمح الموقع بنوع ما من التبادل الإتصالي بين المصرف وعملائه كالبريد الإلكتروني وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط أو تعديل معلومات القيود والحسابات .
- 3. الموقع التبادلي Transactionnel :** وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن المصرف فيه يمارس خدماته وأنشطته في بيئته الإلكترونية ، حيث تشمل هذه الصورة السماح للزبون بالوصول لحساباته وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التحويلات بين حساباته داخل المصرف أو مع جهات خارجية .<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد سعد طالب الجبوري، البنوك الإلكترونية ، كلية الادارة والإقتصاد ، جامعة بابل ، العراق ، 2010-2011، (د.ص).

<sup>2</sup> د.حبيب محمود، الحارث أسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها ، مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العالمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (37)، العدد 6، سوريا ، 2015 ص235.

<sup>3</sup> بركان أمينة ، الصيرفة الإلكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي ، اطروحة دكتوراه ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 03، الجزائر ، 2014، ص339.

<sup>4</sup> فريدة قلقول ، أنظمة الدفع الإلكترونية في المصارف ، كلية العلوم الاقتصادية . جامعة العربي بن مهيدي ، ام البواقي ، الجزائر ، 2013، ص 09-10.

### الفرع الثاني : متطلبات تطبيق المصارف الالكترونية :

#### (1) البنية التحتية التقنية :

يقف في مقدمة متطلبات المصارف الالكترونية وبالعموم أية مشروعات تقنية ، والبنى التحتية التقنية للمصارف الالكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات للدولة ومختلف القطاعات وذلك أن المصارف الالكترونية تعد الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية بيئة مناسبة لها ، والمتطلب الرئيسي لضمان أعمال الكترونية ودخول سلس لعصر المعلومات وعصر اقتصاد المعرفة ، يتمثل بالاتصالات ويقدر كفاءة البنى التحتية ، وسلامة سياسات السوق الاتصالي ، وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت . والعنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل بتقنية المعلومات ، من حيث الاجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية المدربة والوظائف الاحترافية .

أما عن عناصر استراتيجية البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات ، فإننا نرى أنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الإتصالات في الدولة ، بهدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقني للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المتعين اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع ، وفي مقدمتها معايير أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الاطار القانوني الواضح الذي يحدد الإلتزامات على أطراف العلاقة ، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الإستثماري من قبل الدولة .

#### (2) الكفاءة الأدائية المتفككة مع عصر التقنية :

هذه الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي ، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والإستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الالكتروني

#### (3) التفاعل مع متغيرات الوسائل والإستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية :

التفاعلية لا تكون في التعامل مع الجديد فقط أو مع البنى التقنية فقط وإنما مع الأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني والتسويقي والمالي والخدمي ، تلك الافكار التي تجيء وليد تفكير إبداعي وليس وليد تفكير نمطي

#### (4) الرقابة التقييمية الحيادية :

إن واحدا من عناصر النجاح الارتكان للقادرين على التقييم الموضوعي ، ومن هنا أقامت غالبية مواقع المصارف الالكترونية جهات مشورة في تخصصات التقنية والتسويق والقانون والنشر الالكتروني لتقييم فعالية وأدائها موقعها ، ويتعين أن نحذر من مصيدة الارتكان إلى عدد زائري الموقع كمؤشر على النجاح ، إذ يسود فهم عام أن كثرة زيارة الموقع دليل نجاح الموقع ، لكنه ليس كذلك دائما وإن كان مؤشرا حقيقيا على سلامة وضع الموقع على محركات البحث وسلامة الخطط الدعائية والترويجية .

وبشكل عام يمكن اختصار المعوقات التي تواجه تطبيق المصرف الالكتروني بالآتي :

- صعوبة توفير البنية التحتية .
- حاجز اللغة .
- صعوبة تحديث البيانات .
- قضية العملات المختلفة .

- مشكلة الاعتماد بشكل كبير على بطاقة الإئتمان .
- عدم وجود شبكات معلوماتية مستقرة .
- انتشار الغش التجاري وغياب التشريعات الملائمة وضعف أمن الاتصالات عبر الانترنت .

### 5) التطوير والإستمرارية والتفاعلية من المستجدات :

يتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنوعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء المصارف الإلكترونية وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع التقاط فرض التميز ، ويلاحظ أن المصارف العربية لاتتجه دائما نحو الريادية في اقتحام الجديد ، إنما تنتظر الآخرين وربما يكون المربر الحشية على أموال المساهمين واجتياز المخاطر ، وهو أمر هام وضروري ، لكنه ليس مانعا من الريادية ، وبنفس القدر لا تعني الريادية في اقتحام الجديد التسرع في التخطيط للتعامل مع الجديد وإعداد العدة ، لكنها حتما تتطلب السرعة في إنجاز ذلك .

### 6) الكفاءة الأدائية :

من أهم الأمور أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني .

### المطلب الثالث : ماهية وسائل الدفع الإلكترونية :

لقد ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كنتيجة للتطور التكنولوجي ، وكحل للمشاكل و العراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية و بالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة ، و قد ساعد في تلك الجهود الكبيرة من طرف البنوك لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء و جعلهم يختبرون فعالية ومزايا هذه الوسائل حديثة النشأة.

### الفرع الأول: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

#### أولا : تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

تعريف الأول: هي أنظمة دفع التي تتم الكترونيا بدلا من الورق (النقد، الشيكات) يستطيع الشخص أن يحاسب فواتيره إلكترونيا عبر حسابه البنكي الخاص.<sup>1</sup>

تعريف الثاني: قد عرفها المشرع الجزائري : تعتبر وسائل الدفع كل من الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل الأموال مهما يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل.<sup>2</sup>

تعريف الثالث: تعرف على أنها عمليات دفع صادرة و معالجة بطريقة الإلكترونية من جهة وعلى مجموعة الأدوات و التحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف و مؤسسات الائتمان.<sup>3</sup>

#### ثانيا: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

<sup>1</sup> باريش آسيا، وسائل الدفع الإلكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر، تخصص مالية و بنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسير، جامعة العربي بن مهيدي، مذكرة ماستر، 2013، ص43

<sup>2</sup> المادة(69) من أمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد و القرض -الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية- الجريدة الرسمية-العدد52- الصادر بتاريخ 27 أوت 2003-ص:11

<sup>3</sup> فريدة قفلول، مرجع سبق ذكره، ص38

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع بالخصائص الآتية:

1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة في جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

2- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بما ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متبايعين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ- الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض (الدفع عبر شبكة الأنترنت وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الدفع اللاسلكية). ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود, ولا يمكن تسوية العمليات الأخرى بغير هذه الطريقة و يشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

ب- الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض , بل إن المبالغ التي يتم سحب عليها بمذة البطاقات قابلة لسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية.

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفير أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف و توفير الثقة فيما بينهم.

6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ- النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الإتصال بها على أطراف التعاقد, و يفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية و مالية مسبقة بينهم.

ب- النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

### ثالثا: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

إن تسارع نطاق التجارة الإلكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية و الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الإلكتروني , حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية و كان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك و غيرها من وسائل التقليدية الأخرى. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الجيد يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الإلكترونية التي تتم عبر شبكة الأنترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية , من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الإلكترونية لهذا يتم الدفع إلكترونيا.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحساب بنكي, لكن هذه الوسائل لا تصلح و خصوصية التجارة الإلكترونية و مقتضيات السرعة فيها. لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة اتصال لاسلكية موحدة عبر الحاسب.<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني:

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الالكترونية حولت البنوك أغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع إلكترونية, و تعددت هذه الأخيرة و أخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت, و كانت أولها البطاقات البنكية و التي تطورت من البطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الالكترونية, كما ظهرت وسائل دفع إلكترونية أخرى.

### أولاً: البطاقات البنكية و أنواعها:

تعرف البطاقة البنكية على أنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على معلومات رقمية و تستخدم هذه المعلومات في أغراض الدفع, . كما يمكن استخدامها لأغراض أخرى مثل التعريف أو الدخول لمواقع خاصة لا يمكن الدخول فيها إلا للمرخص له بعض هذه البطاقات الالكترونية تسمى البطاقات الذكية لاحتوائها على معلومات يمكن التعامل معها بطريقة أخرى. وهناك عدة أنواع للبطاقات البنكية

#### 1-البطاقة الغير الائتمانية:

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري(المدين) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط حيث يحصل حامل البطاقة على احتياجاته من حيث السلع و الخدمات و الصرف النقدي فور تقديم البطاقة, و يتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح من طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حساب البطاقة و الذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط. وتشمل البطاقات الغير الائتمانية عدة أنواع نذكر منها ما يلي :

-بطاقة الدفع المسبق : حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي و عند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة و لإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها و هكذا. و قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة و النقالة .

-البطاقات المدينة :و يتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا و في حالة العكس لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيذا كافيا و مغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

<sup>1</sup>لوصيف عمار, إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التحزبة الجزائرية, تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي, قسم العلوم الإقتصادية, كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسير, جامعة منوري-قسنطينة, مذكرة ماستر, 2009, صص 30-31

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

- بطاقة الشيكات : يتعهد بمقتضاها البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يضمن سداد الشيكات التي يحريرها العميل من هذا البنك بشروط معينة ، و تحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل ،توقيعه،رقم الحساب و الحد الأقصى الذي يتعاهد البنك الوفاء به في كل شيك يحريره العميل،وأن البنك المسحوب عليه ملزم بدفع قيمة الشيك للمستفيد بغض النظر عن وجود رصيد كاف لديه من عدمه و ظهورهذه البطاقة جاء لعدم اكتمال الثقة في أشخاص يتعامل معهم البنك دون أن يعرفهم.

### 2-البطاقات الائتمانية:

وهي بطاقات خاصة تصدرها البنوك أوالمؤسسات المالية الأخرى لعملائها كخدمة إضافية وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها أن يستخدمها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات.

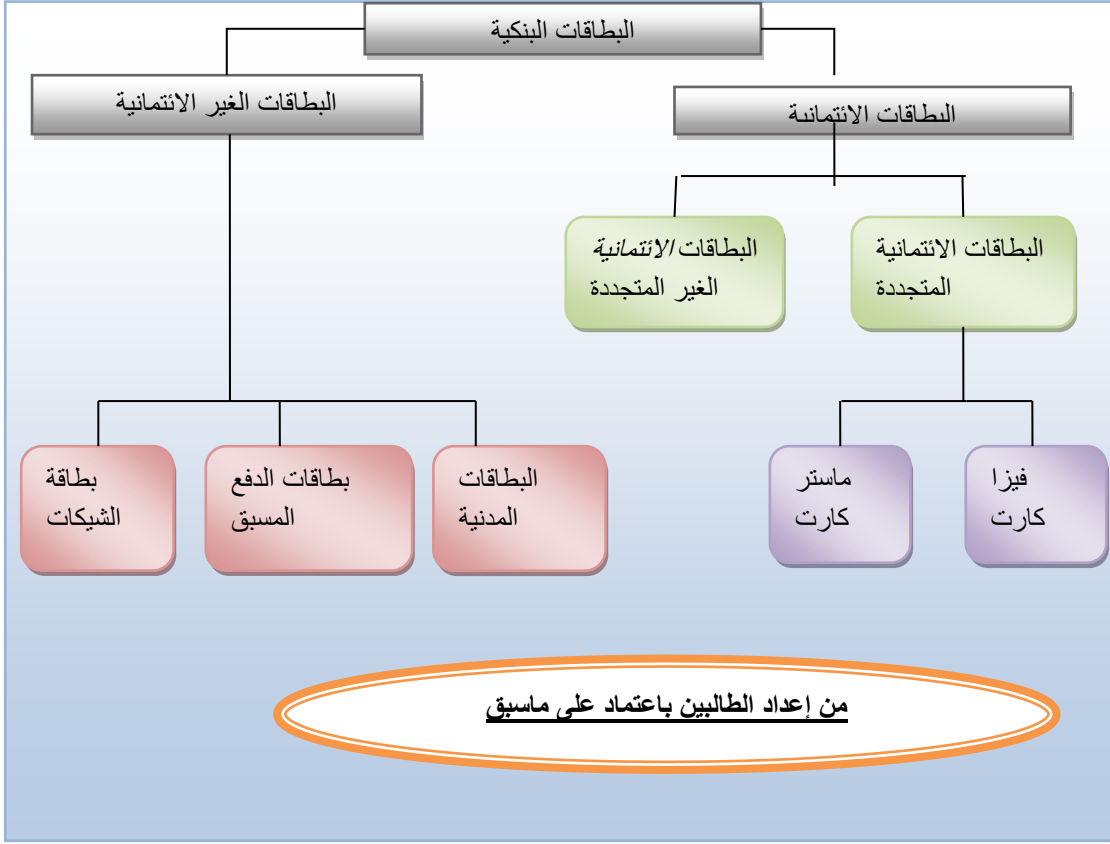
وتنقسم البطاقات الائتمانية بدورها إلى:

أ- البطاقات الائتمانية المتجددة :هذا النوع هو الأكثر شهرة و استخداما و من أمثله بطاقتين شهيرتين هما فيزا و ماستر كارد, وأصل في بداية هذا النوع أن يصدر عن بنك تجاري يوجد به حساب نقدي لحامل البطاقة, و يقوم البنك المصدر بسداد فواتير المشتري في أي مكان يقبل بهذه البطاقة و تدفع للمحل كامل المبلغ، و يقوم البنك المصدر للبطاقة بإرسال فاتورة شاملة مصنفة للعميل حسب المشتريات و يطالبه بتسديد جزء بسيط من المبلغ لا يتجاوز5% و يزيد البنك المصدر على حامل البطاقة على المبلغ الذي في ذمته (الرصيد دائن) بنسبة معلومة شهريا 1.5 % و لكن لو يسدد حامل البطاقة كامل المبلغ الدائن خلال فترة الاستفادة، لا يترتب عليه أي زيادة في التسديد. و في كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت ببطاقة الائتمان المتجددة.

ب-البطاقات الائتمانية غير المتجددة: : تسمى ببطاقات الصرف الشهري لأنه يتوجب على العميل أن يقوم بالسداد الكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب، أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر.



الشكل (01-01): أنواع البطاقات البنكية



من خلال الشكل نلاحظ أن البطاقة البنكية تنقسم إلى بطاقتين إئتمانية وغير إئتمانية حيث البطاقة الائتمانية تنقسم إلى متجددة وغير متجددة ونجد في المتجددة كارت فيزا و ماستر كارت أما بالنسبة للبطاقة الغير إئتمانية فتتنقسم إلى بطاقة الدفع المسبق و بطاقة الشيكات و البطاقة المدنية .

### 3-النقود الإلكترونية:

عرفت بأنها " قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدما وغير مرتبطة بحساب بنكي , و تحظى بقبول واسع من غير من قام بها بإصدارها, وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة .  
و من خلال ما سبق يمكن تحديد عناصر النقود الإلكترونية بما يأتي:

- القيمة النقدية : حيث تشمل النقود الإلكترونية على وحدات نقدية لها قيمة مالية
- التخزين على وسيلة إلكترونية : حيث يتم شحن القيمة النقدية بطريقة الكترونية على بطاقة بلاستيكية أو على القرص الصلب لكمبيوتر الشخص المستهلك
- أنها لا تشترط أخذ عمولة مقابل الخدمات التي تقدمها : و هذا ما يميزها عن بطاقات الدفع الإلكتروني كبطاقات الائتمان التي

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

تشرط للمتعامل بما أن يفتح حسابا لدى المصرف الذي يقوم بإصدارها.

و النقود الإلكترونية تتشابه مع النقود الحقيقية في الآتي

- إن استخدام هذه النقود لا يحتاج إلى إذن مسبق من المؤسسة المالية التي تصدرها و من طرف ثالث فالمستهلك يمكنه استخدام هذه النقود بصورة مباشرة كما يستخدم أمواله الحقيقية تماما

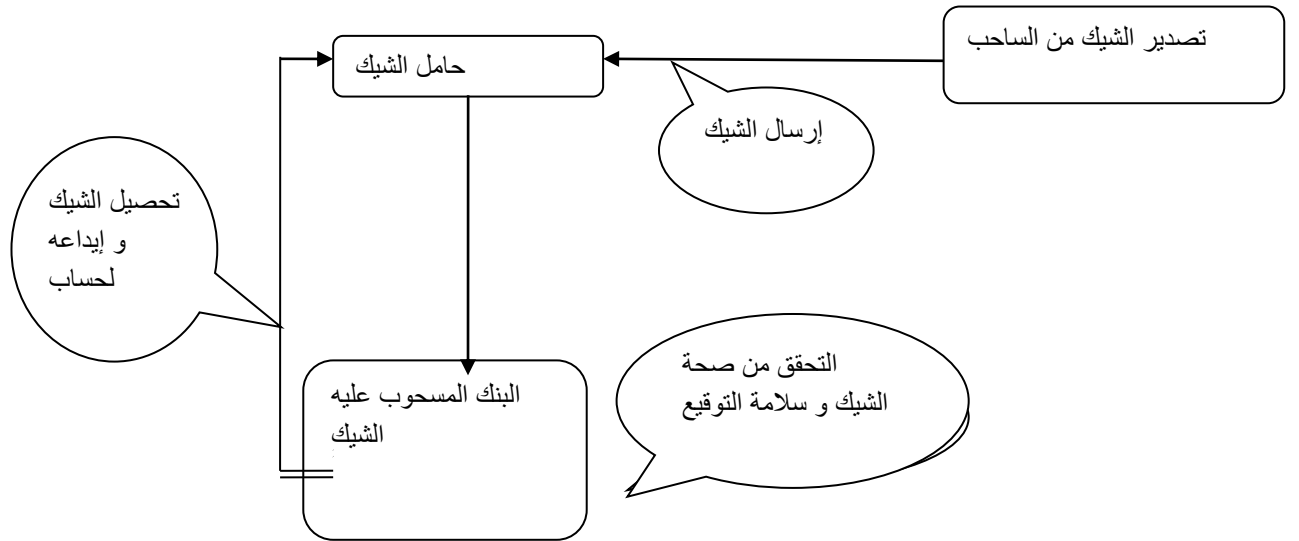
- يمكن استخدام هذه النقود للوفاء بقيمة السلع و الخدمات و المنتجات التي يشتريها، أي يستخدم هذه الأموال في الوفاء بالتزاماته كما يستخدم أمواله الحقيقية

- تصنف هذه النقود بلا اسمية، حيث يمكن استخدام هذه النقود دون أن تحمل اسم صاحب الكارت المحملة عليه بحيث لا يمكن تتبع هذه النقود في حركتها و بمعنى آخر لا تحمل هذه النقود هوية الشخص الذي يستخدمها، و ذلك كما يحدث في حالة الوفاء بأمواله الحقيقية

### 4- الشيكات الإلكترونية :

هو محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي، أ و جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد، و لعل الشيك الإلكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الإلكترونية

### الشكل رقم (02-02) آلية إصدار الشيك الإلكتروني و تحصيله



المصدر: ناشف فاطمة، وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية مذكرة ماستر، 2018، ص 31-37

و من خلال الشكل يتبين أن التعامل مع الشيك الإلكتروني يتم عن طريق ثلاث أطراف متمثلة في كل من مصدر الشيك و حامل الشيك و كذا البنك، حيث ينتقل الشيك المصدر إلى المستفيد و المتمثل في حامله و الذي بدوره يقدمه إلى البنك عبر الانترنت حيث يتم التحقق من سلامة البنك و التوقيع الإلكتروني و بعدها يتم صرف الشيك لصالح حامله و إلغاء الشيك و إعادته إلكترونياً إلى حامله بعد الصرف و تحويل المبلغ.

### 5- التحويلات الإلكترونية للأموال:

عملية منح الصلاحية لبنك ما<sup>1</sup> للقيام بحركات، التحويلات المالية الدائنة و المدينة من حساب بنكي لآخر. و تنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دارالمقاصة، وهي شبكة تعود ملكيتها و أحقية تشغيلها إلى البنوك المشتركة بنظام تحويل الأموال الإلكتروني

- الكيفية التي يتم بها التحويل الإلكتروني للأموال:

يقوم العميل بتوقيع نموذج معتمد واحد لصالح الجهة المستفيدة، و الذي يتيح اقتطاع القيمة ، حيث تتم عملية التحويل الإلكتروني للأموال بأسلوبين ، المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين فإما أن يتعامل البنك و العميل مع وسيط يقوم بتوفير البرمجيات اللازمة لذلك و يمكن إيجاد العديد منهم يقوم الوسيط هنا بتجميع التحويلات الواردة إليه على الانترنت إرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية، التي ترسل بدورها نموذج التحويل الإلكتروني للأموال إلى بنك العميل ليقوم باقتطاع قيمة التحويل من رصيد العميل و تحويلها إلى حساب المستفيد.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

اولا: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني: تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة مزايا و التي يمكن تلخيصها كما يلي:

بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها عدة مزايا عديدة أهمها سهولة و يسر الاستخدام , كما تمنحه الأمان بدل من حمل النقود الورقية و تفادي السرقة و الضياع, كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محدودة, كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر: تعد أول ضمان لحقوق البائع, تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

بالنسبة لمصدرها: يجني مصدر البطاقة عدة مزايا منها الفوائد و الرسوم و الغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية.

<sup>1</sup>ناشف فاطمة, وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية مستغام, تخصص إقتصاد نقدي و بنكي, قسم العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسير, جامعة عبد الحميد بن باديس - ميثغام, مذكرة ماستر, 2018, ص

### ثانيا: عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

بالنسبة لحاملها : من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الإقتراض, و الانفاق بما يتجاوز القدرة المالية و عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانب التاجر أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه و يضع اسمه في القائمة السوداء، و هو ما يعني تكبد التاجر صعوبات حمة في نشاطه التجاري.

بالنسبة لمصدرها: أهم خطر مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقة لديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الصيرفة الإلكترونية و تناولته من زوايا مختلفة ، و قد تنوعت هذه الدراسات بين العربية و الأجنبية ، وسوف نستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الإستفادة منها مع الإشارة الى أبرز ملاحظاتها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الإتفاق و الإختلاف و بيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية ، و نود أن نشير في بحثنا إلى الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2011 و 1016 و شملت جملة من الأقطار و البلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني و الجغرافي.

### المطلب الأول: الأبحاث و الدراسات السابقة باللغة العربية و باللغة الأجنبية:

سيتم من خلال هذا المطلب تناول أهم الدراسات باللغة العربية و الأجنبية محل الدراسة

### الفرع الأول : الدراسات باللغة العربية

#### أولا: السعيد بريكة (2011) " واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق ظهورها في الجزائر "

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل و مناقشة أهم الصور للصيرفة الإلكترونية وكذا المدى الذي وصل إليه العالم المتقدم في مجال الصناعة المصرفية في التوجه نحو الاقتصاد الرقمي الذي مكن من الإجابة عن وضعية وواقع الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري وآفاق تطورها حيث استخدم المنهج الوصفي و القيام بمشروع الصيرفة الإلكترونية وربطها بمجهودات شركة ساتيم في تحديث المنظومة المصرفية<sup>1</sup>.

و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- لاتزال البنية التقنية التحتية لأعمال الصيرفة الإلكترونية بالبنوك الجزائرية غير مهيأة كما ينبغي و تحتاج إلى بناء شبكة الانترنت على أحسن وجه.

<sup>1</sup>السعيد بريكة ، واقع الصيرفة الإلكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، تخصص بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارة و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -، مذكرة دكتوراه، 2011

ضرورة العولمة في سوق الخدمات المصرفية و المالية و اشتداد المنافسة بين البنوك تقتضي استعداد البنوك الجزائرية للمنافسة و تحديث خدماتها المصرفية.

ثانيا : ناصر حمود مزيان فهد (2011) " إمكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية "

هدفت الدراسة إلى بيان إمكانية التحول بالمصارف العربية من النمط التقليدي إلى النمط الحديث القائم على الصيرفة الإلكترونية من خلال معرفة واقع المصارف العربية و مدى توفر متطلبات الأساسية للتحول نحو الصيرفة الإلكترونية غير أن غالبية المصارف العربية لازالت في ظل أنظمة العمل التقليدي رغم الجهود المساهمة لتدعيم هذا القطاع بسبب ضعف البنية التحتية التقنية الحديثة و محدودية الكوادر الإدارية ، وكذا انخفاض المعرفة العلمية لربائهن و المتعاملين في المصارف في غالبية البلدان العربية لارتفاع مستوى الأمية إضافة إلى تكلفة التحول و ضعف التشريعات و القوانين في البلدان العربية للتحول نحو الصيرفة الإلكترونية.<sup>1</sup>

ثالثا: حرية جنان(2013):"دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مميزات الصيرفة الالكترونية كاختصار الزمن و المسافة و تخفيض الأسعار وإعطاء مفهوما للخدمات المصرفية من وجهة نظر العميل على مدى قدرة المنظمة في تقديم خدمات تقابل توقعات العميل وتتجاوزها ، إضافة إلى إبراز اهم وسائل الدفع الالكتروني، وقد اعتمد على المنهج الوصفي و التاريخي لدراسة مدى التطور التاريخي للبنوك الالكترونية وعلى الرغم من ذلك بقي العميل متشبثا بالوسائل التقليدية لعدم وجود ثقة بنظم المعلومات. و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- بالرغم من المزايا الهائلة التي تقدمها وسائل الدفع الإلكتروني للعميل إلا أنه لا يميل إلى التعامل بها و ذلك لعدم ثقته بالنظم المعلوماتية و جهله للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المجال المصرفي،
- تخلف الجهاز المصرفي الجزائري و عدم قدرته على مواكبة التطور الهائل في ميدان وسائل الدفع الإلكترونية

رابعا :بركان أمينة (2014) "الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي" . حالة الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية ومدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري، باستخدام المنهج الوصفي بإضافة إلى تصميم استبيان غطى 35 وكالة مصرفية في حدود (عين الدفلى، تيبازة، البليدة)، ناقشت هذه الأخيرة أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية هذه الوكالات و أدائها وكذا تأهيل العمال لتقديم هذه الخدمات و تمت الدراسة بتوزيع 35 استمارة على الوكالات المصرفية المختارة ، و من أبرز النتائج أن جميع المصارف الجزائرية لديها مواقع على شبكة الانترنت وتقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجات متفاوتة ، واعتماد الصيرفة

<sup>1</sup> ناصر حمود مزيان فهد، إمكانيات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة و الإقتصاد، العدد 04، 2011.

## الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية و البنوك الإلكترونية

الإلكترونية يؤثر إيجابا على كفاءة و فعالية المصرف بإضافة إلى الزيادة في أدائه من خلال ربحية المصرف و تحسين العلاقة مع العملاء، كما أن المصرف المركزي هو الذي يقوم بصياغة توجيهات بشأن الصيرفة الإلكترونية.<sup>1</sup>

و قد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية:

- إن إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان المدروسة لا تزال تعاني من عدة معوقات أساسية يأتي في مقدمتها ، ضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية الكوادر الإدارية والفنية والمؤهلة القادرة على أداء أعمال الصيرفة الإلكترونية بكفاءة عالية
- تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات الإلكترونية تجربة فتيية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل و لا بالنجاح إذ لاحظنا أن إقبال المواطنين على هذا النوع يعرف تحسنا مستمرا حتى و لو كان بوتيرة بطيئة
- انعدام ثقة الزبائن اتجاه النظام الحديث بالإعلام الآلي والاتصال.

### خامسا: معيزي سعيدة (2015): "الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية"

هدفت الدراسة إلى معالجة موضوع الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين الأداء المالي للبنك و إبراز أهميتها و الوقوف على أهم المؤشرات و النماذج لتقييم أداء البنك حيث استخدم المنهج الوصفي و تمت الاستعانة باستمارة استبيان(دراسة حالة بنك البدر و كالة الشراكة 634) ، من خلال تسريع وتيرة العمليات المالية و تقديم خدمات متنوعة للعملاء كذلك تؤثر الصيرفة الإلكترونية على التكاليف التشغيلية من خلال تخفيضها و بالتالي تحسين الأداء المالي للبنك .<sup>2</sup>

### سادسا: زبير عياش، سمية عبابسة (2016): "الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة و تطوير البنوك الجزائرية"

استخدمت هذه الدراسة المنهج الوصفي كونه الأنسب لهذا النوع من التقرير و البحوث ، حيث هدفت إلى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير و عصرنة البنوك الجزائرية و إلى ضرورة وجود بنية تحتية إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات و وجود قوانين و تشريعات و معايير محاسبية تنظم الصيرفة الإلكترونية و لا تزال البنوك الجزائرية غير ماهرة كما ينبغي فهي تحتاج إلى شبكة أنترنات لضمان خدمة الزبائن على أكمل وجه ، أما في ما يخص وسائل الدفع الإلكتروني هناك جهود من قبل السلطات الجزائرية المتمثلة في اصدار بعض البطاقات البنكية الإلكترونية و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الإتصالات.<sup>3</sup>

### سابعا: هارون مسعودي، الخدمات المصرفية الإلكترونية و دورها في تفعيل النشاط البنكي

- هدفت الدراسة إلى تبيان الأثر الذي تفرزه الخدمات المصرفية الإلكترونية على القطاع البنكي ، كما يهدف إلى معرفة الوسائل المطبقة لدى البنوك لتحسين الخدمات المصرفية كما تم تحديد الاطار المفاهيمي للخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث استخدم المنهج الوصفي و التاريخي أما الأدوات تم توزيع استبيان بينك البركة الجزائري -403-

<sup>1</sup>بركان أمينة، مرجع سبق ذكره

<sup>2</sup>معيزي سعيدة، مرجع سبق ذكره

<sup>3</sup>زبير عياش، سمية عبابسة، مرجع سبق ذكره

باتنة حيث بلغ عدد الأفراد 30 فردا ولتلبية لأغراض الدراسة فقد تم توزيع 30 استبياناً، وتم اعتماد 24 استبيانا، واستبعاد 6 استبيانات لعدم اكتمالها ، وبالتالي تمثل العينة ما نسبته 80 بالمائة من إجمالي الاستبيانات الموزعة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة بين مؤشرات الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحقيق تطوير الخدمات المصرفية إلا أن هذه العلاقة تختلف من مؤشر إلى آخر

- نقص الثقافة المصرفية لدي العاملين بالوكالة خاصة في ميدان التطورات الحاصلة في الدول المتقدمة<sup>1</sup>

### الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

#### 1. Etat des lieux d'E-banking au niveau des banques de la willaya de Bejaia "Nadia ARAB, KAIDI Celia

تناولت هذه الدراسة أهمية تكنولوجيا الاعلام والاتصال والخدمات المصرفية الالكترونية ونشرها حيث اختار مصرف ولاية بجاية لتحسين وتحديث هذا القطاع من حيث الميزة التنافسية وسهولة الإستخدام وسهولة الوصول إلى العملاء.، فقد أستعملت العديد من الأدوات لجمع البيانات و تحليلها هذا فيما يخص الخطوة الاولى أما الثانية إجراء تحليل ميداني من خلال توزيع إستبيان يتكون من 17 سؤالاً رئيسياً على البنوك الجزائرية العامة و الخاصة بشكل خاص على مستوى ضفاف مدينة بجاية حيث نستنتج ان عمل البنوك لتعزيز الخدمات المصرفية الالكترونية هو أساس تحقيق عوائد للبنوك الخاصة، وعلى الرغم من الجهود الذي تبذلها البنوك لا يزال تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية ضعيفاً ويواجه بعض المشاكل التنظيمية ولا تزال الممارسات الثقافية والتقليدية هي أكبر عقبة<sup>2</sup>.

#### 2. Ghaled K. Elsaber Hossen (2014) "Consumer Perceptions of the Barriers to Adoption of Internet Banking": A Case Study in Libya

تهدف الدراسة غلى تقديم المساهمة في الممارسة و النظرية من خلال توفير نموذج مصادق لقياس رغبة المستهلكين في تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، كما أكد التحليل الكمي للنتائج من إستبيان الدراسة الإستقصائية ، حيث تضمن نموذج الدراسة 06 بيانات الثقة، الأمن، ودعم العملاء، وجود شبكة الانترنت، وسهولة الإستخدام المدركة، والفائدة المتصورة. كما تم تصميم الأداء لقياس مواقف العملاء حيث أجريت دراسة كمية مع ردود المسح الواردة ل536 من عملاء البنك الليبي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن عملاء البنوك الليبية يرون أن الخدمات المصرفية محفوفة بالمخاطر و لكنها ضرورية لتنمية الاقتصاد

هارون مسعودي ، مرجع سبق ذكره<sup>1</sup>

<sup>2</sup> ARAB Nadia ,KAIDI Celia ، Etat des lieux d'E-banking au niveau des banques de la willaya de Bejaia ،Département des Sciences Economiques ، Faculté des Sciences Economiques, des Sciences de Gestion, et des Sciences Commerciales ، Université Abderrahmane Mira de Bejaia ، diplôme de Master en sciences économiques 2017

و نموه. ورغم ذلك يخطط عملاء البنك الخوض لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الانترنت على الرغم من مخاوفهم المتعلقة بالعوامل مثل الثقة و الأمان و جودة الانترنت.<sup>1</sup>

### 3.M. KHEDIM Mohammed Mehdi2016: L'adoption des systèmes d'information« L'utilisation de l'e-banking dans le contexte Algérien »

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد العوامل التي تؤثر على تبني نظم الصيرفة الإلكترونية المختلفة من قبل العملاء البنوك الجزائرية و تحقيق لهذا الغرض تم تصميم نموذج يتكون من 11 متغير متعلق بالطرف الشخصي والتكنولوجي والبيئي من أجل اختبار الفرضيات أجريت دراسة كمية حيث وزع استبيان على 190 زبون . ثم إجراء تحليل الانحدار اللوجستي ذو الحدين باستخدام برنامج SPSS الذي أسفرت نتائجه على تأثير أربعة متغيرات على تبني نظم الصيرفة الإلكترونية من طرف زبائن البنوك الجزائرية . يتعلق الأمر بالعمر، الدخل، المهنة والأمن.

### 4.MENDJEL Mira ،OULDABDSALEM MalikaLe) (2016 Banking en Algérie : " Développement: Perspectives

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه تقنيات المعلومات والاتصال في تطوير المهن المصرفية والتي أدت الى ظهور بدائل وخدمات ومنتجات مالية مبتكرة ناشئة عن تقنيات الإتصال الجديدة التي تدعمها أنظمة مصرفية مختلفة في الجزائر لانزال البنوك تعاني من صعوبات اعمق ترتبط أساسا بعدم التوافق التكنولوجي للعمليات الحالية مع تقنيات الانترنت الأساسية من ناحية أخرى يمكن الاستنتاج ان البنوك الجزائرية تعاني من تاخر كبير بسبب وجود النظم القديمة وتكنولوجيا المعلومات ومن ناحية العميل يبدو أن المستهلك الجزائري الذي ليس على دراية جيدة بالخدمات المصرفية عبر الانترنت بسبب نقص عمليات التوعية والاتصال المستهدف . وبطريقة أخرى يفضل عدد كبير من العملاء المهتمين بتأمين معاملاتهم المصرفية بالطريقة التقليدية اما من الناحية الميدانية كان على بنك BADR أن يلتزم ب تطوير التكنولوجيا وهذا من خلال تزويدها بوسيلة دفع جديدة BADRnet وهي موضوع الدراسة وقد تم إجراء إستبيان خلال الدراسة على مستوى وكالة BADR بعد جمع الردود من العملاء وقد تم بناء قاعدة بيانات في شكل جدول أستخدم Microsoft EXCEL لتقديم نتائج الإستطلاع في شكل جدول ارقام لمزيد من التعليقات<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ghaleb K. Elsaber Hossen ،Consumer Perceptions of the Barriers to Adoption of Internet Banking A Case Study in Libya ،School of Information Systems Faculty of Business, Education, Law & Arts ، UNIVERSITY OF SOUTHERN QUEENSLAND2014

<sup>2</sup> MENDJEL Mira، OULDABDSALEM Malika ،Le E-Banking en Algérie : Développement et perspectives ،Option Monnaie, Finance et Banque ،DEPARTEMENT DES SCIENCES ÉCONOMIQUES ،FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION ET DES SCIENCES COMMERCIALES ،UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI-OUZOU 2016



### 5)Anas Boumediene ZerhouniK Investigating the factors influencing banks' adoption and of: development

هدفت هذه الدراسة إلى معالجة الفجوة في الأدب و التحقق من التفاعلات بين المصالح السياسية و المالية و تأثيرها على البنوك كذالك الإبتكار من خلال الكشف عن العوامل السياسية و المؤسسية التي تؤثر على إعتقاد البنوك و تطويرها للخدمات المصرفية الإلكترونية مع التركيز على البيئة الخارجية. فقد إستخدمت في أدوات جمع المعلومات المقابلات و الوثائق كذالك يتبنى هذا البحث إستراتيجية دراسة حالة متعددة حيث تم جمع البيانات من أربعة بنوك من أصول مختلفة (الفرنسية و العربية و المملوكة للدولة و البنك الأنجلوسكسوني) وكذلك منظمين هما بنك الجزائر (البنك المركزي) و مقابلات مع المديرية كما تم تدعيمها بتقارير الصناعة في المجالات المتخصصة و العلمية كما تقدم هذه الدراسة عدد من التوصيات و الإجراءات للباحثين لتوسع هذا النموذج و لزيادة إنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية داخل القطاع المصرفي الجزائري.<sup>1</sup>

#### المطلب الثاني : علاقة الدراسات السابقة بالدراسات الحالية

نحاول تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة حيث سنوضح نقاط التشابه و نقاط الإختلاف ، كما سنتطرق لأهم النقاط التي إستفدنا من خلال إطلاعنا عليها.

نلاحظ أن تشابه الدراسة الحالية مع معظم الدراسات السابقة في أنها استخدمت الأسلوب الوصفي التحليلي لمنهج الدراسة من بين الدراسات السابقة من إهتمام بتقييم الأداء المصرفي وكذا دراسة وتقدير الأرباح التي سيحققها في المستقبل؛ كما تم الإعتقاد في هذه الدراسة على أسلوب الإنحدار كما نلاحظ أن في الدراسات السابقة التي استخدمت أسلوب الاستبيان؛

من بين الدراسات السابقة من اهتمت بأثر الصيرفة الإلكترونية 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 الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الإلكترونية والإطلاع على أهم الأدوات والنماذج الخاصة لهذه الخدمات وفي بناء أداة الدراسة.

<sup>1</sup> Anas Boumediene Zerhouni ،Investigating the factors influencing banks' adoption and development of e-banking, the case of Algeria ،Brunel Business School Brunel University London2016

### خلاصة الفصل :

في نهاية هذا الفصل بعد تعرضنا للصيرفة الإلكترونية بالتعريف من حيث المفهوم , الخصائص , و القنوات التي تعمل من خلالها و كذا البنوك الإلكترونية , تعريفها , أصنافها و أيضا متطلباتها من حيث البنية التحتية والكفاءة , الرقابة . بإضافة الى التطرق لوسائل الدفع الإلكترونية , أنواعها و مزاياها ثم عيوبها.

حيث تبين أن الصيرفة الإلكترونية تعمل على تدنئة التكاليف , كذلك الوقت و الجهد , و عدم التقيد بأوقات الدوام..

كما تعرضنا لأهم سبل عصرة القطاع المصرفي والبنكي , ثم تعرضنا للدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع دراستنا, حيث تطرقنا لأهم جوانب الدراسة , المتمثلة في دراسة الحالة , وطريقة المعالجة , كما ذكرنا بعض أهم النتائج المتوصل إليها, ثم أوجه الاختلاف والشبه.

## الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر

AGB خلال الفترة 2017-2019

و بنك الخارجي الجزائري BEA

خلال الفترة 2016-2018.

## تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية و الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وعصرنة النظام المصرفي وكذلك الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع . سنحاول في هذا الفصل تطبيق الجانب النظري في الواقع العملي من خلال دراستنا للبنك الخليج الجزائر و بنك الخارجي الجزائري سنحاول في هذا الفصل دراسة تأثيرالعصرنة والمتمثلة في الصيرفة الإلكترونية و الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية بنك الخليج الجزائري فقط , حيث تعتبر الدراسة الميدانية مجالا لجمع المعطيات من الواقع الاجتماعي المراد دراسته . ولاهتمام 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 مناقشة نتائج الدراسة.والفرق بين البنكين من حيث الخدمات الإلكترونية المقدمة .

## المبحث الأول: مشروع الصيرفة في الجزائر و الطريقة و الأدوات المستخدمة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة وتحليل نموذج الربحية في البنك. بحيث سنتطرق في هذا المبحث إلى تحديد مجتمع الدراسة و عينتها، طريقة جمع البيانات و تلخيص المعطيات المجمع، ثم تحديد المتغيرات مما يعطي للبحث قيمة علمية، و ذلك في المطلب الأول أما مايتعلق بالمطلب الثاني سنتطرق إلى تحديد الأدوات المستخدمة في الدراسة،ومن خلالها يتسنى لنا إثبات أو نفي فرضيات و من ثم إستنتاج نتائج، نهائية للبحث.

### المطلب الأول : مشروع الصيرفة في الجزائر:

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة و بالانظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى و ذلك من خلال إقامة أنظمة و اعتماد بطاقة الإئتمان و تطوير شبكة الإئتمالات و البريد في الجزائر.

### 1. تطوير البنية التحتية للاتصالات الالكترونية :

#### 1-1 شبكات الإتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع و التسديد لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها مما جعل بعضها يتوقف على أداء خدماته و رغم ذلك فقد قامت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقات السحب من الصرافات الآلية لمؤسسة البريد و البطاقات المصرفية للسحب و الدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة و التنمية الريفية، بنك الجزائري الخارجي، الصندوق الوطني لتوفير و الإحتياط وبنك البركة الجزائري.

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

### 1-2 الأنترنات و البنوك الجزائرية:

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكات الانترنت حيث تظهر فيه مجموعة من البيانات و المعطيات عن السياسة فمثلا بنك الجزائر موقعه [www.bank-of-algeria.dz](http://www.bank-of-algeria.dz) المالية و النقدية.

### 1-3 استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:

على المصارف الجزائرية الإستفادة من عدد المشتركين بخدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن

### 2-الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

في إطار تحديث و عصرنه النظام المصرفي الجزائري لاسيما من حيث أنظمة الدفع بادر بنك الجزائر بالتعامل مع وزارة المالية و بمساعدة البنك العالمي في إنجاز نظام دفع إلكتروني متطور هو نظام التسوية الإجمالية الفورية.

### 1-2 نظام التسوية الإجمالية الفورية:

هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي و يتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة و على الفور بدون تأجيل و على أساس إجمالي.

-أهداف النظام: يهدف النظام الى تحقيق مايلي:

- تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي و كل وسائل الدفع الأخر
- تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني
- تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات

### - مبادئ تشغيل نظام RTG3:

- المشاركون: المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر, و يمكن أن ينظم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسيير و حامل للتسوية مجموعة من المؤسسات المصرفية و المالية , الخزينة العمومية ومراكز الصكوك البريدية

✓\* العمليات التي يعالجها النظام : يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية و المشاركين وذلك من خلال:

- ✓ عمليات ما بين الصارف : حيث تتم من خلال هذا التنظيم تحويلات بين المصارف أو حسابات الزبائن
- ✓ عمليات بنك الجزائر : وهذا البنك هو الوحيد القادر على إصدار الأوامر للقرض أو الخصم من حسابات المشتركين

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

✓ تسوية المبالغ عن طريق المقاصة : إن المبالغ الدائنة و المدينة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج قرضا و ديدينا و قرضا في نفس الوقت و في حسابات المشتركين تعمل على أساس مبدأ " الكل أو لا شيء " و في حالة إستحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية و على الراغب ان يعيد العملية في وقت لاحق

✓ حساب التسوية : إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته بإسم كل مشارك حسابات تسوية , تقسم إلى حسابات نوعية فرعية و هذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص ر الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر , و التسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة و في وقت حقيقي و بعد التأكد الآلي بوجود مخزون كافي في حساب المشارك المعني , و يطبق هذا المبدأ مع الأخذ بعين الإعتبار الأولويات المبينة فيميليبي:

الأولوية الأولى : عمليات بنك الجزائر

الأولوية الثانية : المبالغ المخصصة للمقاصة

الأولوية الثالثة : أوامر مستعجلة بطبعتها

كما أن تسوية الحسابات المعنية تتم بصفة نهائية حيث بمجرد قبولها من طرف نظام لا يمكن إلغاؤها لاحقا إذ تكون الغاية من التسويات مضمونة بصفة دائمة على مدى يوم المبادلة و الذي يكون على النحو الآتي:

- الساعة الثامنة و نصف صباحا من خلال معالجة عمليات " بنك الجزائر " و عمليات السوق النقدي و عمليات الصرف
- التاسعة و نصف صباحا بدئ المعاملات
- منتصف النهار حصيلة المقاصة
- الساعة الثالثة : وقف المبادلات
- من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير, و تسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الإنتظار.
- الساعة الرابعة إختتام و غلق الحسابات, و إرسال إخطار حصيلة الحسابات و إستخراج حسابات المشاركين و إفراغها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.
- هندسة النظام: إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز **RTG3** المتمركزة بينك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة **late forme** يمكن من إرسال و تلقي أوامر التحويل و كل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة.

إن النظام المركزي **PTG5** يقوم بالوظائف التالية:

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

- مراقبة أوامر الإنتظار

-تسوية الأوامر وفق طبيعتها

- المعالجة تتم في نهاية اليوم

- إدارة و مراقبة الحسابات لعمليات المعالجة بواسطة النظام.<sup>1</sup>

### 2-2 نظام المقاصة عن بعد:

إن عملية عصرنة نظام الدفع عرفت دفعة جديدة بإنشاء مكمل لنظام PTG5 هو نظام ACTI

أ-تعريف نظام ACTI: هذا النظام يختص بمعالجة الألية لوسائل الدفع العام es instruments de paiement de masse صكوك تحويل, المقطاع, , عمليات السحب و الدفع بالبطاقات البنكية و ذلك بإستعمال وسائل متطورة مثل المسحات الضوئية scanner و البرمجيات المختلفة و يعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية و الصور

ب- أهداف النظام ACTI: يهدف النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي و إعطائه نظرة شاملة و حقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية.

- تقليص أجال المعالجة.

- قبول أو رفض في أجال أقصى 05 أيام على أن يتم إختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة.

-تأمين أنظمة الدفع العام.

-إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع .

### المطلب الثاني: إختيار مجتمع الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة(بنك الخليج الجزائري AGB)

#### الفرع الأول : إختيارعينة الدراسة :

تمثل مجتمع الدراسة من القطاع المصرفي الجزائري, حيث قيدت الدراسة بما هو متوفر من بيانات و معلومات عن البنوك التجارية الجزائرية, و اخترنا منها عينة بنك الخليج الجزائري.

<sup>1</sup> حرية جنان ,مرجع سبق ذكره,ص ص97-103

### أولاً: نبذة عن بنك الخليج الجزائري AGB<sup>1</sup>

تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003 بموجب القانون الجزائري وهو عضو من أبرز أعضاء مجموعة أعمال في الشرق الأوسط كيبكو (الشركة الكويتية للمشاريع) ، برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري ، يملكها ثلاثة بنوك ذات سمعة دولية مرموقة و هي Borgan Bank بقيمة 60 % وبنك تونس العالمي ب 30 % وبنك الأردن الكويتي ب 10 % ، وبنك الخليج الجزائر بنك تجاري بدأ عمله في 2004 يمارس عمله الآن وفق لتغيرات والتقلبات. في بيئة إقتصادية وبنكية مهمته الرئيسية تتمثل في المساهمة في التنمية الاقتصادية في الجزائر، كما يقدم منتجات وخدمات مالية متطورة على نطاق واسع وبشكل مستمر للشركات والأفراد، يقدم بنك الخليج الجزائر خدمات مصرفية تقليدية وكذا خدمات تتوافق مع متطلبات الشريعة الإسلامية (المراجعة ، الإيجار)، و لديه شبكة تتكون من 58 وكالة على مستوى الوطن.

#### ❖ إستراتيجية بنك الخليج الجزائر

تركز إستراتيجية هذا البنك على خمسة مجالات

- إدارة الجودة الشاملة : حيث يندرج ضمنها كافة الإجراءات المتخذة من طرف البنك من أجل تحقيق جودة الخدمة، المصرفية مع العملاء الداخليين والخارجيين.
- توسيع شبكة الوكالة : جعل الوكالات أقرب للعملاء مع تقديم منتجات بمزايا وخدمات مصممة عالميا.
- توسيع عروض المنتجات والخدمات تهدف إلى تلبية توقعات الجميع.
- تركيز إدارة الموارد البشرية على الأداء من خلال تحفيز العمال حسب النتيجة المحققة.
- السعي إلى اكتساب حصص في السوق من خلال النمو والتوسع في اكتساب حصص في السوق والمشاركة في تنمية الاقتصاد الجزائري.

#### ثانياً: واقع استخدام الخدمات المصرفية بطرق إلكترونية في البنك محل الدراسة:

إن حجم المعلومات المتبادلة في البنك يتضاعف بسرعة هائلة، ومع تزايد حاجة المستعملين للمعلومة المناسبة في الوقت المناسب وعلى الشكل المناسب جاءت عدة برامج تقنية لحل هذه المشاكل وتحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن بالإضافة إلى تحسين إنتاجية العاملين في البنك ، وأهم هذه البرامج النظام البنكي العالمي (SGB) و هو نظام متعدد اللغات و العملات يمكن من الربط بين مختلف وحدات البنك مع النظم الأخرى في داخل و الخارج و يقوم بعمليات إضافية و هي:

- فتح الحسابات؛
- إدارة حسابات العملاء
- إدارة التوقعات المقدمة؛
- إدارة حسابات المستخدم

<sup>1</sup> www.agb.dz 2020/08/25,11:52



## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

- إدارة الشبكات؛

- إدارة مختلف العمليات.

### الفرع الثاني: أساليب جمع البيانات وتلخيص المعطيات

#### أولاً: طريقة جمع المعلومات و البيانات:

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

**المصادر الثانوية:** حيث تم معالجة الجزء النظري للدراسة من خلال الاعتماد على الكتب الأبحاث والمقالات والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة.

**المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة، تم الاعتماد على جمع المعطيات الأولية من خلال:

1. المقابلة: لقد اختر أسلوب المقابلة الشخصية من أجل الحصول على القوائم والتقارير المالية، وتمثل في الميزانية

وجداول حسابات النتائج للبنك محل الدراسة.

2. الملاحظة: وقد استخدمنا أسلوب الملاحظة كذلك، إلى جانب المقابلة الشخصية وذلك من خلال الزيارات التي

قمنا بها في مختلف مصالح المؤسسة محل الدراسة.

#### ثانياً: تلخيص المعطيات

تنطلق هذه الدراسة من جمع المعطيات الخاصة بمؤشرات تقييم ربحية البنك محل الدراسة وتمثل هذه المعطيات

تحتديداً في البيانات الموجودة في الميزانية وجدول حسابات النتائج في الفترة (2017-2019).

إضافة إلى المعلومات التي تلقيناها من طرف البنك الخليجي الجزائري.

#### أولاً: المتغيرات التابعة (المفسرة)

ربحية البنك: ممثلاً في العائد على المبيعات و العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول باعتبارهم أحد

مؤشرات الربحية

#### ثانياً: المتغيرات المستقلة (التفسيرية)

الخدمات المصرفية الالكترونية: حيث توجد عدة أنواع للخدمات المصرفية الالكترونية والتي اخترنا منها البطاقات

البنكية؛ الشبكات الالكترونية؛ التحويلات المالية الالكترونية

#### الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بغرض التوصل إلى هدف هذه الدراسة والتحقق من فرضيات تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام

بتحليل البيانات المالية التي تم جمعها حيث قام الباحث بحساب النسب المالية المتعلقة بالربحية، كما تم استخدام

أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتوضيح أثر المتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي لبنك الخليج الجزائري ومدى

تأثيرها لمتغير المستقل والمتمثل في خدمات المصرفية الإلكترونية وذلك استخدام برنامج التحليل الإحصائي

Eviews 9 حيث تم تطبيق الاختبارات التالية:

- اختبار (F) للتعرف على معنوية النموذج ككل.

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

- معامل التحديد ( R 2 ) لتوضيح القوة التفسيرية للنموذج بصورة إجمالية
- اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية (Watson et Durbin)

أولاً: تقديم مختصر للبرامج المستخدمة:

### MICROSOFT OFFICE EXCEL -

تعريفه:

وهو أحد البرامج المتوفرة ضمن حزمة أوفيس وهو مخصص للعمليات الحسابية حيث أنه عبارة عن أوراق افتراضية يمكن إضافة معادلات حسابية عليها ومن ثم إضافة الأرقام ويقوم البرنامج بالعمليات الحسابية بشكل آلي كما يتم من خلاله ترجمة الأرقام والدوال الرياضية إلى أشكال بيانية.

### -تقديم مختصر لبرنامج: Eviews-

-برنامج متقدم في التحليل القياسي وبناء وتقدير النماذج الاقتصادية ويعتبر نسخة مطورة من البرامج السابق وقد تم تصميمه للتعامل مع المشاكل الإحصائية الناتجة عن تقدير نماذج الانحدار كالاتباط الذاتي (TSP) واختلاف التباين.

المعادلة المتعلقة ببيان تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على مؤشر الربحية في بنك الخليج الجزائر.

Y: متغيرات ويشير إلى مؤشر الربحية و التي اخترنا منها ثلاثة مؤشرات

B0: وتعني الثابت.

1β: معاملات المتغيرات المستقلة.

SP : يشير إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية

$$Y = \beta_0 + \beta_1 SP$$

المطلب الثالث: جمع و قياس متغيرات الدراسة

### الفرع الأول: حساب مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2017-2019

من خلال القوائم المالية الخاصة ببنك الخليج الجزائر سيتم حساب النسب المالية المتعلقة بربحية البنك خلال الفترة 2017-2019

أولاً : . معدل العائد على المبيعات (هامش الربح Margin Profit)

الجدول التالي يوضح معدل العائد على المبيعات - هامش الربح - خلال السنوات 2017-2019 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على المبيعات} = \text{صافى الدخل} \div \text{إجمالي الإيرادات}$$

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك  
الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

جدول رقم (01-02): معدل العائد على المبيعات لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2017-2019

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الإيرادات	معدل العائد على المبيعات PM
2017	3637975	7157489	51%
2018	4737168	10330942	46%
2019	6018180	12023273	50%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

نلاحظ من خلال الجدول تذبذب في معدل العائد على المبيعات خلال سنوات الدراسة وذلك من خلال ارتفاع إجمالي الدخل بالنسبة لقيمة صافي الدخل وانخفاض في التكاليف .

**ثانيا: معدل العائد على الأصول (ROA (Assets On Return**

الجدول التالي يوضح معدل العائد على الأصول خلال السنوات 2017-2019 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي يحسب

العلاقة التالية:  $\text{العائد على الأصول} = \text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الأصول}$

جدول رقم (02-02): معدل العائد على الأصول لبنك الخليج الجزائر خلال السنوات 2017-2019

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الأصول	معدل العائد على الأصول ROA
2017	3637975	256860824	1%
2018	4737168	263014799	2%
2019	6018180	257068083	2%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

من خلال الجدول يلاحظ أن معدل العائد على الأصول في تزايد وذلك نتيجة ارتفاع صافي الدخل مع ارتفاع إجمالي الأصول و هذا راجع الى ارتفاع توزيعات الأرباح وانخفاض في الإحتياطات.

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك  
الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

ثالثا: معدل العائد على حقوق الملكية ( ROE ) Equity On Return ()

لجدول التالي يوضح معدل العائد على حقوق الملكية خلال السنوات 2017-2019 بالنسبة لبنك الخليج الجزائر و الذي  
يحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \text{صافي الدخل} / \text{حقوق الملكية}$$

جدول رقم (02-03): معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائري خلال السنوات 2017-2019

السنوات	صافي الدخل	حقوق الملكية	معدل العائد على حقوق الملكية ROE
2017	3637975	173678118	2%
2018	4737168	201797877	2%
2019	6018180	181576543	3%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العائد على حقوق الملكية 2% سنة 2017 و ثباتها في سنة 2018 كذلك ثم إرتفعت سنة 2019 و يرجع السبب في ذلك الى ارتفاع قيمة حقوق الملكية.

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

### الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك محل الدراسة خلال السنوات 2017-2019

جدول رقم (02-04) : الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك محل الدراسة خلال السنوات 2017-2019

البيان	2017	2018	2019
الصراف الألي	1248000	1322500	1450000
الرسائل القصيرة SMS	29500	32400	33560
التحويلات المالية الإلكترونية	13972	14120	15682

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على موقع البنك [www.w.AGB.dz](http://www.w.AGB.dz) و المقابلة الشخصية

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن هناك تطور في إصدار الصراف الألي والرسائل القصيرة وكذلك التحويلات المالية ، حيث بلغ إستعمال الصراف الألي سنة 2017 حوالي 1248000 صرافا اليا وهذا يؤدي لتقليل من استعمال السيولة وتداولها أما بالنسبة لرسائل القصيرة فقد بلغت في نفس الفترة ب 29500 رسالة وهذا أدبالي التقليل من الأخطاء التي برسائل القصرة كما وصلت التحويلات المالية الالكترونية 13972 تحويلا خلال سنة 2017 هذا كله للتسريع في وتيرة عمل المصرف.

### المطلب الرابع: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري BEA

#### أولا: نشأة وتعريف البنك الخارجي الجزائري BEA

أنشأ البنك الخارجي الجزائري في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري ، وقد مرّ بعدة مراحل خلال تطوره ، فلعب دور التسهيل ( تقديم القروض) ، والتنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الإقتصادية والمالية بين الجزائر والدول الأخرى ، وتمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية .

وخلال الثمانينات وبفضل تطبيق القانون 88-02 المؤرخ في 12 جانفي 1988 والذي يتعلق بإستقلالية المؤسسة ، عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات جديدة ، وهو يعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضمن مرسوم 88-61 في 12 جانفي 1988.

هو مؤسسة حكومية تم إنشاؤها في فترة الاستقلال بعد تأميم البنوك الأجنبية بموجب المرسوم رقم 204/67 الصادر في 01 أكتوبر 1967، و يعتبر البنك ودائع مملوكة للدولة ويخضع للقانون التجاري ، مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة، كانت مهمته عند إنشائه تمويل التجارة الخارجية أما حاليا فيقوم بعدة اختصاصات كمنح الإعتمادات عن الإستيرادات و إعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم<sup>1</sup>

الطاهر لطرش، " تقنيات البنوك "، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007<sup>1</sup>

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

و من أهم خصائصه:

تمويل الاستثمارات على المستوى الخارجي و المحلي، منح أنواع مختلفة من القروض ( القروض الاستثمارية، الاستهلاكية، قروض تشغيل الشباب، إتمادات مستندية...) الخ. ويقوم كذلك بتسهيل العلاقات الإقتصادية مع مختلف دول العالم .

- أما بالنسبة لوكالة ورقلة :

فهي وكالة تابعة للمديرية الجهوية للجنوب تم إنشاؤها سنة 1979 وهي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سير الاقتصاد الوطني، و من أهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات الفردية و الجماعية و عن طريق الفوائد من القروض المقدمة للزبائن، من الخدمات التي تقدمها ما يلي:

- سحب و إيداع النقود؛
- فتح الحسابات للعملاء؛
- يمنح إتمادات و ضمانات للمصدرين والمستوردين المحليين؛
- استلام طلبات القروض و الملفات المرتبطة بها؛

ثانيا: مهام ووظائف البنك الخارجي الجزائري BEA

- المهام: نذكر منها

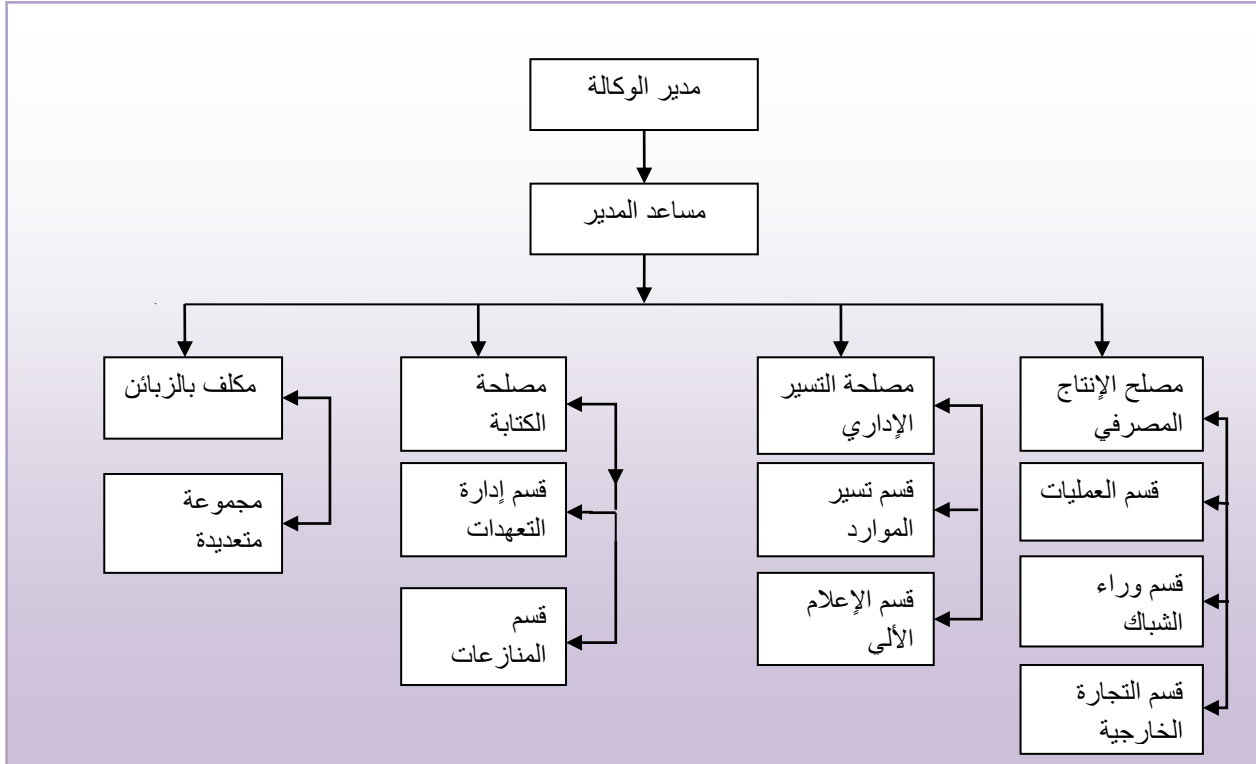
- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الخواص والقطاع العام.
- دراسة القروض البنكية الممنوحة للعملاء وإخضاعها لشروط المديرية في حالة القروض ذات المبالغ المرتفعة .
- إستقبال مختلف الإيداعات .
- تمويل المشاريع الإقتصادية الكبرى

- الوظائف: وتتمثل في

- تسهيل وتطوير العلاقات الإقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.
- تدخل بضمانه الإحتياطي و ضمان الوفاء بإتفاقيات القرض مع المراسلين الأجانب لترقية الصفقات التجارية مع الدول الأخرى
- إعادة تسيير المخازن العمومية أو القيام بشراء وكراء عمليات عقارية غير متصلة بنشاط الشركة أو إتخاذ إجراءات إجتماعية لصالح مستفيديها.
- ينشئ و يضع تحت تصرف المؤسسات المهمة مصلحة خدمة مركزية للمعلومات التجارية في الخارج و مصلحة ترقية العمليات مع الخارج.

ثالثا: الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA

الشكل (03-03) يوضح الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري BEA



المصدر: بنك

وكالة ورقلة- BEA

رابعا : أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في بنك BEA - وكالة ورقلة<sup>1</sup>.

من خلال الدراسة التي قمنا بها لمعرفة خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة من طرف BEA- وكالة ورقلة - وجدنا أنها تعاني من تأخر ملحوظ في تقديم مثل هذه الخدمات فهي تنحصر فقط في:

- الصيرفة الإلكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي:

تعتبر هذه الخدمة آلية من آليات إتمام العمل المصرفي، فهي تعتمد على وجود أجهزة طرحت للزبائن لتلبية حاجياتهم آلياً دون الإتصال بالبنك مباشرة ، وهناك نوعين من الأجهزة :

- الموزعات الآلية النقدية **DAB**.

- الشبايبك الآلية البنكية **GAB**.

وبالنسبة لبنك BEA - وكالة ورقلة- وجدنا أنها تستخدم الشبايبك الآلية البنكية **GAB** فقط ، والذي يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر، التعرف على

<sup>1</sup>مقابلة مع رئيس المصلحة بنك BEA -وكالة ورقلة-

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

الرصيد... الخ، حيث بدأ إستخدامها سنة 2003 ، ويتمتعذيته بالنقديات اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية على أن تكون هذه النقديات جيدة ومقرزة في أربعة طوابق بما يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه

أما البطاقات المتعامل بها في الوكالة فهي:

- بطاقات دولية\_ وهي بطاقات إئتمانية ، تستخدم في الخارج وتعرف ب: **Master carte**.
- بطاقات محلية: وهي بطاقات غير إئتمانية ، ويطلق عليها **lacarte de retre** بمعنى بطاقة السحب، وتمثل بطاقات السحب المستخدمة في الوكالة في :

### ● البطاقة CIB كلاسيك :

ويطلق عليها كذلك إسم البطاقات الزرقاء ، وهي بطاقات دفع بين البنوك ، تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية النقدية والشباييك الآلية البنكية لدى بنوك ومؤسسات مالية أخرى ، وفق سقف لا يتجاوز 5000دج ، مع عمولة تقدر ب25 دج ، وكذلك نستطيع إستعمالها في تلخيص خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز TPE (جهاز الدفع الإلكتروني) .

### ● البطاقة CIB غولد (GOLD):

ظهرت البطاقة البنكية الذهبية في 2009 ، وتمنح هذه البطاقات لأصحاب الدخول المرتفعة والتجار ، أي أصحاب الملاة المالية ، سقف السحب ما بين 60000دج-70000دج ، وفق إشتراك سنوي يقدر ب 1200دج

### - التحويلات المالية البنكية :

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن،مدين) ، عن طريق ملئ إستمارة تدعى ب: " أمر بالتحويل" ، وتحتوي هذه الإستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانع للأمر وجزء يخص المستفيد ، وخانة متعلقة بالمبلغ ، ولا بد أن يكون هذا الأمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب إلى حساب ، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحوّل 1.000.000.00دج ، وعند هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة ، نسخة للمديرية) .

من خلال دراستنا على مستوى البنك الخارجي الجزائري - وكالة ورقلة - وجدنا أن الأمر بالتحويل إلكترونياً لا يستخدم على مستوى الوكالة لحد الآن ، فما زال يتم عن طريق الأمر بملء الإستمارة تقدم من طرف البنك .

### - المقاصة الإلكترونية:

تمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونياً، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصبح البنوك غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهظة ، ومنه فإن آلية المقاصة الإلكترونية بإمكانها حل هذه المشاكل والإستجابة إلى متطلبات البنوك ومتطلبات الزبائن في آن واحد ، فهي بطبيعة الحال نظام له علاقة بنظام الإعلام الآلي عن بعد **tele**



الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك  
الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

( **informatique**) تستخدمه البنوك فيما بينها ، وتكمن خاصيته أنه يحسب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة الصافية التي تسمى "أرصدة التسديد" (**SOLDES REGLEME**)

الفرع الأول : جمع و قياس متغيرات الدراسة:

**أولا : حساب مؤشرات الربحية لبنك الخارجي الجزائري خلال الفترة 2016-2018**

من خلال القوائم المالية الخاصة ببنك الخارجي الجزائري سيتم حساب النسب المالية المتعلقة بربحية البنك خلال الفترة 2018-2016

جدول رقم ( 03-01) : معدل العائد على المبيعات لبنك الخارجي الجزائري خلال السنوات 2016-2018

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الإيرادات	معدل العائد على المبيعات PM
2016	34572413175,99	73852751114,07	47%
2017	57365844936,72	104474238080,02	55%
2018	76775609740,65	128159797270,11	60%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

من خلال الجدول نلاحظ إرتفاع مستمر في معدل العائد على المبيعات حيث بلغ سنة 2018 معدل 60% وهذا راجع إلى إرتفاع صافي الدخل وإجمالي الإيرادات , مع تخفيض في قيمة التكاليف .

جدول رقم (03-02) : معدل العائد على الأصول لبنك الخارجي الجزائري خلال السنوات 2016-2018

السنوات	صافي الدخل	إجمالي الأصول	معدل العائد على الأصول ROA
2016	34572413175,99	2,574,006,188,481.65	1,34%
2017	57365844936,72	3.12218E+12	1,84%
2018	76775609740,65	3.29732E+12	2,33%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

من خلال الجدول يلاحظ أن معدل العائد على الأصول في تزايد وذلك نتيجة ارتفاع صافي الدخل مع ارتفاع لإجمالي الأصول و هذا راجع الى توزيعات الأرباح وإحتياطات.

جدول رقم (03-03) : معدل العائد على حقوق الملكية لبنك الخارجي الجزائري خلال السنوات 2018-2016

السنوات	صافي الدخل	حقوق الملكية	معدل العائد على حقوق الملكية ROE
2016	34572413175,99	1916540889883,7	2,94%
2017	57365844936,72	2166946962188,23	2,65%
2018	76775609740,65	2612856159188,3	1,80%

المصدر : من إعداد الطلبة اعتمادا على القوائم المالية للبنك محل الدراسة

يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العائد على حقوق الملكية في انخفاض مستمر حيث كانت 2,94% سنة 2016 و أصبحت سنة 2018 تقدر بـ 1,80% و هذا راجع الى انخفاض قيمة الحقوق الملكية .

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

### المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و إختبار الفرضيات الخاصة ببنك الخليج الجزائري

سنتناول في هذا المبحث عرض كافة نتائج الدراسة بالإضافة إلى تحليل هذه النتائج واختبار مدى صحة الفرضيات الرئيسية والفرضيات الفرعية لهذه الدراسة .

#### المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة:

سنقوم فيما يلي بعرض كل النتائج المستخلصة من هذه الدراسة وذلك وفقا لمخرجات برنامج Eviews9

الجدول رقم (04-01) علاقة الصراف الآلي لبنك AGB بالعائد حقوق الملكية

Dependent Variable: LOG(AGB)  
Method: Least Squares  
Date: 01/09/20 Time: 23:00  
Sample (adjusted): 2017 2019  
Included observations: 2 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Pro
C	15.68335	3.537394	3.907720	0.0644
ROEALBNA	-0.285480	0.124164	-2.320670	0.1566
R-squared	0.743870			

Squared	0.753960	Mean dependent var	7.791216
Adjusted R-squared	0.735840	S.D. dependent var	0.752938
S.E. of regression	0.595206	Akaike info criterion	1.708469
Sum squared resid	0.590851	Schwarz criterion	1.391617
Log likelihood	-1.596737	Hannan-Quinn criter	.1.435013
F-statistic	4.911281	Durbin-Watson stat	2.965643
Prob(F-statistic)	0.167558		

من إعداد الطلبة (برنامج الايفيوز 9)

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك  
الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

الجدول رقم (04-02) علاقة التحويلات المالية الالكترونية لبنك AGB بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOG(AGB)  
Method: Least Squares  
Date: 01/09/20 Time: 22:45  
Sample (adjusted): 2017 2019  
Included observations: 2 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Pro
C	14.67234	3.427294	4.808720	0.0543
ROEALBNA	-0.275490	0.124164	-2.420680	0.1476
R-squared	0.863970			

Squared	0.843960	Mean dependent var	7.690296
Adjusted R-squared	0.625840	S.D. dependent var	0.782937
S.E. of regression	0.495206	Akaike info criterion	1.708368
Sum squared resid	0.490851	Schwarz criterion	1.291616
Log likelihood	-1.496737	Hannan-Quinn criter	.1.024013
F-statistic	4.811281	Durbin-Watson stat	2.966745
Prob(F-statistic)	0.159479		

من إعداد الطلبة (برنامج الايفيوز 9)

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

الجدول رقم (04-03) علاقة الرسائل الالكترونية لبنك AGB بالعائد على حقوق الملكية

Dependent Variable: LOG(AGB)  
Method: Least Squares  
Date: 01/09/20 Time: 22:40  
Sample (adjusted): 20172019  
Included observations: 2 after adjustments

Variable	Coefficient	Std. Error	t-Statistic	Pro
C	13.67236	3.437384	4.708730	0.0443
ROEALBNA	-0.275490	0.124164	-2.420680	0.1476
R-squared	0.883770			

Squared	0.843860	Mean dependent var	7.790298
Adjusted R-squared	0.625840	S.D. dependent var	0.772937
S.E. of regression	0.495206	Akaike info criterion	1.708367
Sum squared resid	0.490851	Schwarz criterion	1.291716
Log likelihood	-1.496736	Hannan-Quinn criter	1.023013
F-statistic	4.811282	Durbin-Watson stat	2.976846
Prob(F-statistic)	0.169578		

من إعداد الطلبة (برنامج الايفوز 9)

المطلب الثاني : تحليل و مناقشة النتائج:

تحليل و مناقشة ربحية البنك:

يظهر من خلال الجدول (01-02) أن نتائج مؤشر العائد على المبيعات تسجل ارتفاعا خلال السنوات 2017,2018,2019, و يعود هذا الإرتفاع إلى الزيادة في صافي الدخل.

كما يظهر من خلال الجدول ( 02-02 ) أن معدل العائد على الأصول في تزايد وذلك نتيجة لارتفاع صافي الدخل مع ارتفاع لإجمالي الأصول هذا راجع إلى زيادة توزيعات الأرباح وتخفيض في الاحتياطات.

كما يظهر خلال جدول رقم (03-02): يلاحظ من خلال الجدول أن نسبة العائد على حقوق الملكية 2% سنة 2017 و ثباتها في سنة 2018 كذلك ثم إرتفعت سنة 2019 ويرجع السبب في ذلك الى ارتفاع قيمة حقوق الملكية.

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

تقييم نتائج النموذج:

أ - جدول رقم (04-01) : علاقة حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي و العائد على حقوق الملكية .

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

$$0.0644 > 0.05$$

ومنه نقبل الفرض القائل  $H_0 = 0$  :  $\beta_1$  أي توجد لاعلاقة طردية

ونرفض الفرض القائل  $H_1 \neq 0$  :  $\beta_1$  أي توجد علاقة طردية

أي أن  $\beta_1$  تختلف معنوياً 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 :

يعتبر متغير حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 75.39% من المتغيرات الإجمالية للمتغير  $y$  العائد على حقوق الملكية ، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى..

❖ اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية Watson Durbin

من خلال مخرجات برنامج Eview الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 2.965643

ومن خلال المعطيات أعلاه والتي قمنا باستخراجها من النموذج الأول والذي يبين حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي و العائد على حقوق الملكية أي المتغير المستقل والمتغير التابع على التوالي، وبالرجوع إلى الجدول الإحصائي (DW) نحدد القيمة المراد البحث عنها من خلال الجدول.

ب - الجدول رقم (04-02) يوضح العلاقة بين قيمة التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية

المعنوية الجزئية : معنوية المعالم المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews9 نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prop) تساوي

$$0.0543 > 0.05$$

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

ونرفض الفرض القائل  $H_1 \neq 0$  :  $\beta_1$  أي توجد علاقة طردية

أي أن  $\beta_1$  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

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

### ❖ المعنوية الكلية:

#### معامل التحديد " قوة ارتباط النموذج "

يعتبر متغير التحويلات المالية الالكترونية حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 86.39% من التغيرات الإجمالية للمتغير y

العائد على حقوق الملكية ، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى

Prob (F-statistic)

نلاحظ أيضا أن القيمة الاحتمالية المرفقة (Prob (F-statistic) أكبر تماما من مستوى المعنوية 5% ، أي توجد على الأكثر

معلمة تختلف عن الصفر بمعنى أن للنموذج معنوية إحصائية كلية يصلح لتمثيل علاقة عند مستوى المعنوية.

اختبار الارتباط الذاتي للأخطاء " إحصائية Watson Durbin (

من خلال مخرجات برنامج Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 2.966745

و من خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائيا.

ج- الجدول رقم (04-03) علاقة الرسائل القصير sms والعائد على حقوق الملكية

### ❖ المعنوية الجزئية:

معنوية المعامل المقدرة من خلال مخرجات برنامج Eviews نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (prop) تساوي  $0.0443 < 0.05$

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

ونرفض الفرض القائل  $H_1 \neq 0$  :  $\beta_1$  أي لا توجد علاقة

أي أن  $\beta_1$  تختلف معنويًا 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 الرسائل القصيرة SMS حسب النموذج المقدر والذي يفسر لنا 84.38% من التغيرات الإجمالية للمتغير y

العائد

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

على حقوق الملكية، أما النسبة المتبقية ترجع إلى المتغيرات المفسرة الأخرى.

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

من خلال مخرجات برنامج (Eviews) الذي استعنا به في دراستنا نستخرج قيمة (DW) حيث تساوي 2.976846

ومن خلال الاختبارات الإحصائية التي أجريت يمكن القول أن النموذج المقدر مقبول إحصائيا.

كما سبق نستنتج أن الاختبارات السابقة للنماذج الثلاثة والمتعلقة بتحليل العلاقة بين كل من حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي والتحويلات المالية الالكترونية والرسائل القصيرة ومتغير الدراسة وهو العائد على حقوق الملكية، نستنتج أن النموذج الثاني والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين أي المتغير المستقل  $X_2$  وهو التحويلات المالية الالكترونية والمتغير التابع (y) العائد على حقوق الملكية هو الأفضل من بين النماذج الأخرى وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أكثر من 5% أي بدرجة ثقة 95% وهذا يدل على أن النموذج صالح لتمثيل العلاقة المذكورة، وأن قيمة معامل التحديد  $R^2$  قد بلغ 86.39% من التغيرات الحاصلة في العائد على حقوق الملكية أما النسبة المتبقية 16.61% فتتعلق بعوامل أخرى، وهذا ما يثبت أن العلاقة طردية بين عدد التحويلات المالية الإلكترونية و العائد على حقوق الملكية .

أما النموذج الذي يأتي في المرتبة الثانية وهو النموذج الأول والذي يمثل العلاقة بين المتغيرين حجم إستخدام الصراف الألي والعائد على حقوق الملكية وهو يصلح لتمثيل العلاقة عند مستوى معنوية أكثر من 5% أي بدرجة ثقة 95%، إن قيمة معامل التحديد  $R^2$  قد بلغت 75.39% من التغيرات الحاصلة في العائد على المبيعات وهي نسبة شبه ضعيفة مقارنة بالنموذج الثاني وأما القيمة المتبقية فتقدر بنسبة 25.61% فتعود لعوامل أخرى، ومنه يمكن القول أن العلاقة طردية بين حجم إستخدام الصراف الألي والعائد على حقوق الملكية .

ثم يليه النموذج الأخير والذي يوضح العلاقة بين الرسائل القصيرة SMS والعائد على حقوق الملكية حيث بلغ معامل التحديد 84.38% وأما البقية المتبقية 15.62% ترجع لعوامل أخرى، أي لها دلالة إحصائية أي هناك علاقة طردية بين الرسائل القصيرة SMS والعائد على حقوق الملكية.



## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائري AGB خلال فترة 2017-2019 و البنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2016-2018

### المطالب الثالث: الفرق بين خدمات بنك الخليج الجزائري AGB و بنك الخارجي الجزائري BEA

#### 1. الخدمات الالكترونية للبنك الخليج الجزائري AGB<sup>1</sup>:

- البنكية البطاقة CIB-SAHL)
- بطاقة: فيزا Cartes visa)
- لتصرف بحرية في أموالك الخاصة بنك الخليج الجزائري بقدوم مجموعة من بطاقات فيزا الإئتمانية الدولية و هي نوعان :  
-بطاقة فيزا مسبقة الدفع:  
-بطاقة فيزا الذهبية و فيزا الكالسيكية:
- بطاقات الماستر كارد (card Miste) بنك الخليج الجزائر.
- أطلق بنك الخليج الجزائر مؤخرا بطاقات الماستر كارد بأنواعها الثالث عادي، ذهبي، وبالتيني . فبطاقة الماستر كارد هي بطاقة ائتمان دولية، تستخدم في استقبال وتحويل الأموال بالعملة الصعبة أو حتى العملات المحلية والشراء والتسوق عبر الانترنت.
- الحساب العادي: المعاملات المالية فيه تتراوح بين 400 إلى 4000 دولار
- الحساب الذهبي: المعاملات المالية فيه تتراوح بين 1000 إلى 40.000 دولار.
- الحساب البالتيني: المعاملات فيه تفوق 40.000 دولار.
- يمكن للعميل سحب أمواله من البطاقة من خلال الصرافات الآلية المتوفرة في بنك الخليج.
- بطاقة RIB بطاقات مسبقة الدفع
- الصراف الآلي Distributeur Automatique de Billets حيث يمكن للعميل سحب مبلغ 160000.00 دج في اليوم ومبلغ 200000.00 دج في الأسبوع من خلال هذا الصراف
- الخدمة المصرفية الذاتية Banking Self : وهي الأولى من نوعها في الجزائر حيث تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي إجراء مختلف العمليات المصرفية
- خدمة "Banking Drive": وتتميز هذه الخدمة بالسرعة والأمان والراحة، كما ينفرد بنك الخليج بتقديمه لهذه الخدمة، فهو البنك الوحيد في الجزائر الذي عرض واقترح هذا النوع من الخدمات، ويسعى البنك إلى توسيع الخدمة في جميع فروعها.
- ديجيتال بنك (خدمة جديدة) : قسم في البنك قام بإنشاء مجلة الالكترونية مهامه إعلام وإبلاغ المتعلمين والزبائن بالعروض الجديدة التي يقدمها البنك .والذي يدار من المديرية العامة للبنك بالجزائر العاصمة .

<sup>1</sup> : مقابلة شخصية مع رئيس المصلحة ببنك AGB 2020/08/25.

## 2. الخدمات الإلكترونية في بنك الخليج الجزائري BEA: <sup>1</sup>

- الصيرفة الإلكترونية من خلال أجهزة الصراف الآلي : وهناك نوعين من الأجهزة

الموزعات الآلية النقدية **DAB**.

الشبايك الآلية البنكية **GAB**

وبالنسبة لبنك BEA - وكالة ورقلة- وجدنا أنها تستخدم الشبايك الآلية البنكية **GAB** فقط ، والذي يسمح بعملية سحب النقود وفق سقف معين، إضافة إلى تقديم خدمات أخرى كإمكانية التحويل من حساب إلى آخر، التعرف على الرصيد.

أما البطاقات المتعامل بها في الوكالة فهي:

- بطاقات دولية: وهي بطاقات إئتمانية ، تستخدم في الخارج وتعرف ب **Master carte** .

- بطاقات محلية: وهي بطاقات غير إئتمانية ، ويطلق عليها **lacarte de retre** بمعنى بطاقة السحب ، وتمثل بطاقات السحب المستخدمة في الوكالة في :

- البطاقة CIB كلاسيك

- البطاقة CIB غولد (GOLD)

- التحويلات المالية البنكية

- المقاصة الإلكترونية.

حيث نلاحظ من خلال مقارنة للبنكين أن :

بالنسبة لبنك الخليج الجزائري يوفر و يقدم خدمات الكترونية أفضل وأحدث من البنك الخارجي الجزائري إلا أننا نجد هذا الأخير يستقطب زبائن أكبر من بنك الخليج ، و هذا الأمر راجع إلى إندعام ثقة الزبائن في بنك الخليج من جهة و البنوك الخاصة والأجنبية من جهة أخرى.

### خلاصة الفصل:

تم استخدام في تقييم البنك مؤشرات الربحية، وكذلك استعملنا في قياس تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية (ركزنا على تأثير الخدمات المصرفية على حقوق الملكية لبنك الخليج الجزائري فقط لتوفر المعلومات والأرقام) والعائد على الأصول والعائد على المبيعات للبنك محل الدراسة نموذج الانحدار البسيط مستخدمين في ذلك برنامج Eviews9 وذلك تقدير العلاقة. يمكن تلخيص أهم النتائج المتوصل إليها:

- توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي والمتغير التابع العائد على حقوق الملكية. ؛
- توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل التحويلات المالية الالكترونية و المتغير التابع العائد على حقوق الملكية ؛
- توجد علاقة طردية بين المتغير المستقل الرسائل القصيرة SMS و المتغير التابع العائد على حقوق الملكية

# الختمة

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات ، أهمها التطورات التكنولوجية الحاصلة خاصة في الأسواق المالية العالمية وظهور ما يسمى بالرقمنة والصيرفة الالكترونية مما انعكس إيجابيا على الاقتصاد العالمي وعلى النظام المصرفي العالمي عامة والنظام المصرفي الجزائري بصفة خاصة فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها , والتي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراته فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلائم متطلبات العصر.

وتسعى البنوك جاهدة إلى تطوير وعصرنة خدماتها المصرفية من خلال ادخالها تقنيات وخدمات حديثة مثل الصيرفة الالكترونية والإعتماد على نظم الرقمنة التي تضمن تقدمها 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

**الفرضية الأولى:** وجود علاقة بين حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي والعائد على حقوق الملكية من خلال النموذج الأول الذي يفسر العلاقة بين حجم إستخدام أجهزة الصراف الألي والعائد على حقوق الملكية

وبالتالي وجود علاقة طردية بنسبة تقدر 85,39% من المتغيرات الاجمالية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الأولى.

**الفرضية الثانية :** وجود علاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية من خلال النموذج الثاني الذي يفسر العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يتضح وجود علاقة طردية بنسبة تقدر ب 86,39 % من المتغيرات الاجمالية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثانية.

**الفرضية الثالثة :** توجد علاقة بين الرسائل القصيرة SMS والعائد على حقوق الملكية، من خلال النموذج الثالث الذي يفسر العلاقة بين التحويلات المالية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية يتضح وجود علاقة طردية بنسبة 84,38% من المتغيرات الاجمالية بين المتغيرين وهذا ما يثبت الفرضية الثالثة.

### الاقتراحات والتوصيات:

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

### أفاق الدراسة :

- دراسة الموضوع بيئية تتسم بالانفتاح والوضوح مع استخدام أساليب وطرق أخرى من أجل ضبط نتائج الدراسة .

قائمة المراجع

أولا : باللغة العربية:

(1) الكتب

- ❖ احمد سفر ،"العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية "،المؤسسة الحديثة للكتاب ،طرابلس لبنان ،2008
- ❖ صلاح الدين حسن السيسي ،التجارة الدولية والصيرفة الالكترونية ، دار الكتاب الحديث ،الطبعة 1 ، القاهرة، 2014 .
- ❖ الطاهر لطرش، " تقنيات البنوك "،الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007

(2) : المذكرات الاطروحات

- ❖ لوصيف عمار، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي و العشرين مع الإشارة إلى التحزبة الجزائرية ،تخصص التحليل والإستشراف الإقتصادي، قسم العلوم الإقتصادية ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسير، جامعة منوري-قسنطينة، مذكرة ماستر، 2009.
- ❖ ستارجابر خلاوي ، مخاطرالصيرفة الالكترونية وعمليات وغسيل الأموال ،كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة واسط.
- ❖ أمينة ،الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز المصرفي ، اطروحة دكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 03،الجزائر ،2014.
- ❖ باريش آسيا،وسائل الدفع الإلكترونية و مدى تطبيقها في الجزائر،تخصص مالية و بنوك،قسم العلوم الإقتصادية، كلية الاعلام الإقتصادية و التجارية و علوم التسير،جامعة العربي بن مهدي،مذكرة ماستر، 2013.
- ❖ تونسي وسام، أثر البنوك الأجنبية على عصرنه النظام المصرفي الجزائري، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسير ، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص مالية و بنوك، مذكرة ماستر، 2014.
- ❖ حرية جنان، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، تخصص مالية و بنوك، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسير، جامعة العربي بن مهدي-أم البواقي - مذكرة ماستر، 2013.
- ❖ حفيظة كراع ، " تحديث وعصرنه المرفق المصرفي لمواكبة التطور في تكنولوجيا المعلومات والاتصال\_دراسة في القانون الجزائري ،المحور الثالث .
- ❖ السعيد بريكة ، واقع الصيرفة الإلكترونية و آفاق تطورها في الجزائر، تخصص بنوك و تأمينات، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التجارة و علوم التسير،جامعة العربي بن مهدي - أم البواقي - ،مذكرة دكتوراه، 2011.
- ❖ سعيدة،"الصيرفة الالكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك الجزائرية ،،تخصص إدارة أعمال مالية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير ، جامعة 08ماي 1945 قلمة، 2015.
- ❖ فريدة قلقول ، أنظمة الدفع الالكترونية في المصارف ، كلية العلوم الاقتصادية جامعة العربي بن مهدي ، ام البواقي ، الجزائر ، 2013.
- ❖ محمد سعد طالب الجبوري،البنوك الالكترونية ، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بابل ، العراق، 2010-2011

- ❖ ناشف فاطمة, وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك و المؤسسات المالية الجزائرية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية مستغانم, تخصص إقتصاد نقدي و بنكي, قسم العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسير, جامعة عبد الحميد بن باديس- ميتغانم, مذكرة ماستر, 2018
- ❖ هارون مسعودي, الخدمات المصرفية الإلكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي, تخصص بنوك, كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير, جامعة المسيلة, 2012
- ❖ يوسف مزروق, واقع وسائل الدفع الحديث في الجزائر دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري- وكالة سعبدة, تخصص بنوك و مالية و تسير مخاطر, قسم العلوم الاقتصادية, جامعة الطاهر مولاي-سعبدة, مذكرة ماستر, 2017
- (3) الملتقيات و المجلات:**
- ❖ إخلاص باقر النجار, العمل المصرفي الإلكتروني, مجلة العلوم الاقتصادية, العدد (14), البصرة, العراق, كانون الأول 2004
- ❖ بشرى محمد سامي, إمكانية تبني وتطبيق مفهوم المصارف الإلكترونية, مجلة جامعة كربلاء العربية, المجلد الثامن, العدد الأول, دهوك, العراق, 2010
- ❖ حبيب محمود, الحارث أسعد, دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العالمين فيها, مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العالمية, سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية, المجلد (37), العدد 6, سوريا, 2015
- ❖ زبير عياش, سمية عباسية, الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية, مجلة العلوم الإنسانية, العدد 46, الجزائر, ديسمبر 2016
- ❖ مجالات تطبيق الإدارة الإلكترونية للمرافق العامة في الجزائر, بانة, دكتوراه إدارة أعمال, جامعة بانة
- ❖ نصر حمود مزنان فهد, إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية, مجلة كلية الإدارة الإقتصاد, العدد 04, 2011.

### (4) النصوص القانونية:

- ❖ المادة (69) من أمر رقم 03-11 المؤرخ في 26 أوت سنة 2003 يتعلق بالنقد و القرض-الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية-الجريدة الرسمية-العدد 52-الصادر بتاريخ 27 أوت 2003

### ثانيا: باللغة الاجنبية:

- ❖ Anas Boumediene Zerhouni, 'Investigating the factors influencing banks' adoption and development of
- ❖ ARAB Nadia, KAIDI Celia, 'Etat des lieux d'E-banking au niveau des banques de la willaya de Bejaia', Département des Sciences Economiques, Faculté des Sciences Economiques, des Sciences de Gestion, et des Sciences

- Commerciales ، Université Abderrahmane Mira de Bejaia ، diplôme de Master en sciences économiques 2017
- ❖ e-banking, the case of Algeria ، Brunel Business School Brunel University London 2016
  - ❖ Ghaled K. Elsaber Hossen ، Consumer Perceptions of the Barriers to Adoption of Internet Banking A Case Study in Libya ، School of Information Systems Faculty of Business, Education, Law & Arts ، UNIVERSITY OF SOUTHERN QUEENSLAND 2014
  - ❖ KHEDIM Mohammed Mehd. L'adoption des systèmes d'information L'utilisation de l'e-banking dans le contexte Algérien ، UNIVERSITE ABOU BAKR BELKAID TLEMCEN. diplôme de Magister en sciences de gestion 2016
  - ❖ MENDJEL Mira. OULDABDSALEM Malika ، Le E-Banking en Algérie : Développement et perspectives ، Option Monnaie, Finance et Banque ، DEPARTEMENT DES SCIENCES ÉCONOMIQUES ، FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES, DE GESTION ET DES SCIENCES COMMERCIALES ، UNIVERSITE MOULOUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU 2016

ثالثا : المواقع الالكترونية

- ❖ www.agb.dz 2020/08/25, 11 :52.
- ❖ www.bea.dz 2020/09/01. 10:30

رابعا: المقابلات الشخصية:

- مقابلة شخصية مع رئيس المصلحة بنك AGB 2020/08/25.
- مقابلة شخصية بنك ال BEA 2020/09/01



الملاحق

الملحق رقم 1: جانب الأصول لبنك الخليج الجزائري لسنة 2017

AGB GULF BANK ALGERIA		Rapport d'activité 2017		
ÉTATS FINANCIERS 2017				
BILAN				
ACTIF	Note	2017	2016	Variation
Unité : 000 DZD				
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	61 446 277	29 544 542	31 901 735
Actifs financiers détenus à des fins de transactions		-	-	
Actifs financiers détenus disponibles à la vente		-	-	
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	14 721 310	18 351 676	-3 630 366
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	153 825 301	117 870 550	35 954 751
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	5 131 507	5 131 507	0
Impôt courant Actif	2.A.5	1 267 805	1 372 832	-105 027
Impôt différé Actif	2.A.6	197 093	164 383	32 710
Autres actifs	2.A.7	37 664	32 957	4 707
Comptes de régularisation	2.A.8	400 055	708 244	-308 189
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	0
Immeubles de placement		-	-	
Immobilisations corporelles	2.A.10	19 552 174	15 989 552	3 562 622
Immobilisations incorporelles	2.A.11	265 938	200 495	65 443
Ecart d'acquisition				
<b>TOTAL ACTIF</b>		<b>256 860 824</b>	<b>189 382 415</b>	<b>67 478 409</b>

الملحق رقم 2: جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائري لسنة 2017

PASSIF	Note	2017	2016	Variation
Banque centrale ,CCP				
Dettes envers les institutions Financières	2.P.1			
Dettes envers la clientèle	2.P.2	199 946 331	136 255 900	63 690 431
Dettes représentées par un titre	2.P.2	10 549 836	11 574 456	-1 024 620
Impôts courants Passif	2.P.3	2 054 657	1 330 377	724 280
Impôts Différés Passif		-	-	
Autres Passifs	2.P.4	8 869 385	8 675 252	194 133
Comptes de régularisation	2.P.5	5 057 602	4 886 720	170 882
Provisions pour risques et charges	2.P.6	438 412	406 055	32 357
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		-	-	
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	2 919 085	1 550 243	1 368 842
Dettes subordonnées		-	-	
Capital		10 000 000	10 000 000	0
Primes liées au Capital		-	-	
Reserve	2.P.8	1 000 000	1 000 000	0
Ecart d'évaluation		-	-	
Ecart de réévaluation		-	-	
Report à nouveau	2.P.9	12 387 516	11 071 620	1 315 896
Résultat de l'exercice		3 637 975	2 631 793	1 006 182
<b>TOTAL PASSIF</b>		<b>256 860 824</b>	<b>189 382 415</b>	<b>67 478 409</b>

الملحق رقم 3: جانب الأصول لبنك الخليج الجزائري لسنتي 2019/2018

**I BILAN au 31/12/2019**

**ACTIF**

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	2019	2018	VARIATION
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	38 803 618	33 235 445	5 568 173
Actifs financiers détenus à des fins de transactions				
Actifs financiers détenus disponibles à la vente				
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	27 912 022	32 470 209	-4 558 187
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	153 664 521	169 327 668	-15 663 147
Actif détenue jusqu'à l'échéance				
Impôts courants Actif	2.A.5	2 191 180	1 831 942	359 238
Impôts différés Actif	2.A.6	262 765	224 911	37 854
Autres actifs	2.A.7	55 627	219 488	-163 861
Comptes de régularisation	2.A.8	474 149	537 946	-63 798
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	-
Immeubles de placement				
Immobilisations corporelles	2.A.10	33 372 102	24 824 807	8 547 295
Immobilisations incorporelles	2.A.11	316 424	326 709	-10 285
Ecart d'acquisition				
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>257 068 083</b>	<b>263 014 799</b>	<b>-5 946 717</b>



الملحق 4: جانب الخصوم لبنك الخليج الجزائري لسنتي 2019/2018

PASSIF		Unité : 000 DZD		
LIBELLE	NOTE	2019	2018	VARIATION
Banque centrale .CCF				
Dettes envers les institutions Financières	2.P1	3 121		3 121
Dettes envers la clientèle	2.P2	184 555 537	197 487 980	-12 932 442
Dettes représentées par un titre	2.P2	13 964 378	11 951 739	2 012 639
Impôts courants Passif	2.P3	2 524 224	2 595 270	-71 047
Impôts Différés Passif				
Autres Passifs	2.P4	9 524 586	8 637 323	887 263
Comptes de régularisation	2.P5	8 832 957	7 170 811	1 662 146
Provisions pour risques et charges	2.P6	542 492	445 134	97 358
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements				
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P7	5 292 226	4 782 872	509 354
Dettes subordonnées				
Capital	2.P8	20 000 000	10 000 000	10 000 000
Primes liées au Capital				
Réserves	2.P9	1 622 810	1 000 000	622 810
Ecart d'évaluation				
Ecart de réévaluation				
Report à nouveau	2.P10	4 187 572	14 206 504	-10 018 932
Résultat de l'exercice		6 018 180	4 737 168	1 281 012
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>257 068 083</b>	<b>263 014 799</b>	<b>-5 946 717</b>

الملحق رقم 5: جدول حسابات النتائج لبنك الخليج لسنة 2017

COMPTES DE RESULTATS

Unité : 000 DZD

Libellé	Note	2017	2016	Variation
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	12 925 859	9 469 204	3 456 655
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	- 1 692 671	-1 373 411	- 319 260
Commissions	4.R.1	2 659 868	2 383 515	276 352
* Charges/Commissions	4.R.2	- 381 274	-119 164	- 262 110
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction			-	-
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente			-	-
Produits des autres activités	4.R.1	54 922	43 242	11 680
Charges des autres activités			-	-
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	4.R.3	<b>13 566 705</b>	<b>10 403 387</b>	<b>3 163 318</b>
Charges générales d'exploitation	4.R.4	- 5 257 944	- 4 993 743	- 264 200
8 - Dotations aux Amortis / immobilisations	4.R.5	- 1 151 272	- 1 029 994	- 121 278
<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>		<b>7 157 489</b>	<b>4 379 650</b>	<b>2 777 839</b>
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.6	- 2 321 630	-722 235	- 1 599 395
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.6	298 075	3 815	294 259
<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>		<b>5 133 934</b>	<b>3 661 230</b>	<b>1 472 704</b>
Gains ou pertes nets sur autres actifs		5 929	5 833	96
Eléments extraordinaires Produits	4.R.7	-	-	-
Eléments extraordinaires Charges	4.R.8	-	-	-
<b>RESULTAT AVANT IMPOT</b>		<b>5 139 863</b>	<b>3 667 064</b>	<b>1 472 800</b>
Impôts sur les résultats et assimilés		- 1 501 888	-1 035 271	- 466 618
<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	4.R.9	<b>3 637 975</b>	<b>2 631 793</b>	<b>1 006 182</b>

البريد



الملحق رقم 6: جدول حسابات النتائج لسنتي 2019/2018

Compte de résultat

Unité : 000 DZD

LIBELLE	NOTE	2019	2018	VARIATION
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	14 913 681	15 241 973	-328 292
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-1 425 642	-1 912 162	-486 520
Commissions	4.R.1	1 194 474	3 846 714	-2 652 240
* Charges/Commissions	4.R.2	-524 582	-431 655	92 927
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction				
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente				
Produits des autres activités *	4.R.1	4 694 355	1 10 050	4 584 306
Charges des autres activités	4.R.2	-71 135	-48 603	22 532
<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	4.R.3	<b>18 781 152</b>	<b>16 806 317</b>	<b>1 974 835</b>
Charges générales d'exploitations	4.R.4	-5 602 325	-5 352 829	249 496
Dotations aux Amortis / immobilisations	*	-1 155 553	-1 122 545	33 009
<b>RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>		<b>12 023 273</b>	<b>10 330 942</b>	<b>1 692 331</b>
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.5	-4 934 355	-5 056 761	-122 410
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.5	1 078 294	1 262 150	-183 855
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>		<b>8 167 213</b>	<b>6 536 328</b>	<b>1 630 885</b>
Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.6	8 929	-	8 929
Éléments extraordinaires Produits				
Éléments extraordinaires Charges				
<b>RÉSULTAT AVANT IMPOT</b>		<b>8 176 141</b>	<b>6 536 328</b>	<b>1 639 813</b>
Impôts sur les résultats et assimilés	4.R.7	-2 157 961	-1 799 159	358 802
<b>RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE</b>		<b>6 018 180</b>	<b>4 737 168</b>	<b>1 281 012</b>

الملحق رقم 7: جانب الأصول لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2016

N°	PASSIF	31/12/2016	31/12/2015	VARIATION
1	BANQUE CENTRALE	55 161 600 000,00	0,00	55 161 600 000,00
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	20 728 868 885,73	1 655 980 034,31	19 072 888 851,42
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	1 992 943 041 699,63	2 074 079 456 466,09	(81 136 414 766,45)
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	38 033 422 593,89	43 629 430 673,16	(5 596 008 079,27)
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	14 699 315 474,80	15 371 993 030,97	(672 677 556,16)
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	5 754 838,27	2 766 767,39	2 988 070,88
7	AUTRES PASSIFS	28 835 611 685,26	94 751 560 067,87	(65 915 948 382,61)
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	56 892 536 211,70	31 958 249 295,09	24 934 286 916,61
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 396 474 091,85	4 890 667 049,49	505 807 042,36
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	29 314 631 911,56	22 873 741 238,70	6 440 890 672,86
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	150 000 000 000,00	100 000 000 000,00	50 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	43 790 555 375,07	76 871 890 294,50	(33 081 334 919,43)
16	ECART D'ÉVALUATION	12 738 867 889,47	12 414 124 056,48	324 743 832,99
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	34 572 413 175,99	33 418 665 080,57	1 153 748 095,42
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>2 574 006 188 481,65</b>	<b>2 602 811 618 703,04</b>	<b>-28 805 430 221,39</b>



الملحق رقم 8: جانب الخصوم لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2016

N°	PASSIF	31/12/2016	31/12/2015	VARIATION
1	BANQUE CENTRALE	55 161 600 000,00	0,00	55 161 600 000,00
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	20 728 868 885,73	1 655 980 034,31	19 072 888 851,42
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	1 992 943 041 699,63	2 074 079 456 466,09	(81 136 414 766,45)
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	38 033 422 593,89	43 629 430 673,16	(5 596 008 079,27)
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	14 699 315 474,80	15 371 993 030,97	(672 677 556,16)
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	5 754 838,27	2 766 767,39	2 988 070,88
7	AUTRES PASSIFS	28 835 611 685,26	94 751 560 067,87	(65 915 948 382,61)
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	56 892 536 211,70	31 958 249 295,09	24 934 286 916,61
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 396 474 091,85	4 890 667 049,49	505 807 042,36
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	29 314 631 911,56	22 873 741 238,70	6 440 890 672,86
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	150 000 000 000,00	100 000 000 000,00	50 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	43 790 555 375,07	76 871 890 294,50	(33 081 334 919,43)
16	ECART D'ÉVALUATION	12 738 867 889,47	12 414 124 056,48	324 743 832,99
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	34 572 413 175,99	33 418 665 080,57	1 153 748 095,42
	<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>2 574 006 188 481,65</b>	<b>2 602 811 618 703,04</b>	<b>-28 805 430 221,39</b>



جانب الأصول لبنك الجزائر الخارجي لسنتي 2018/2017

ORDRE	ACTIF	31/12/2018	31/12/2017	EVOLUTION
1	CAISSE, BANQUE CENTRALE, TRÉSOR PUBLIC, CENTRE DES CHÈQUES POSTAUX	512 760 477 594,77	749 185 575 988,52	(236 425 098 393,76)
2	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS À DES FINS DE TRANSACTION	27 254 346 261,84	40 858 663 916,66	(13 604 317 654,82)
3	ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES À LA VENTE	48 222 871 932,76	82 969 981 698,26	(34 747 109 765,50)
4	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	283 434 984 588,76	133 685 564 491,32	149 749 420 097,44
5	PRÊTS ET CRÉANCES SUR LA CLIENTÈLE	2 112 245 392 401,76	1 825 633 756 063,67	286 611 636 338,08
6	ACTIFS FINANCIERS DÉTENUS JUSQU'À L'ÉCHÉANCE	217 175 782 223,78	207 627 661 633,24	9 548 120 590,54
7	IMPÔTS COURANTS - ACTIF	18 870 889 881,71	12 235 650 913,32	6 635 238 968,39
8	IMPÔTS DIFFÉRÉS - ACTIF	901 096 260,13	1 003 546 283,66	(102 450 023,53)
9	AUTRES ACTIFS	4 153 248 470,78	1 861 396 936,25	2 291 851 534,53
10	COMPTES DE RÉGULARISATION	24 340 416 069,43	19 578 371 569,48	4 762 044 499,95
11	PARTICIPATION DANS LES FILIALES, LES CO-ENTREPRISES OU LES ENTITÉS ASSOCIÉES	29 983 843 909,78	29 765 112 518,96	218 731 390,82
12	IMMEUBLES DE PLACEMENT	0,00	0,00	-
13	IMMOBILISATIONS CORPORELLES	17 389 881 891,12	17 247 595 423,65	142 286 467,47
14	IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	591 760 464,80	524 844 064,37	66 916 400,43
15	ÉCART D'ACQUISITION	0,00	0,00	-
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>		<b>3 297 324 991 951,42</b>	<b>3 122 177 721 501,37</b>	<b>175 147 270 450,05</b>



الملحق رقم 10 : جانب الخصوم لبنك الجزائر الخارجي 2018/2017:

ORDRE	PASSIF	31/12/2018	31/12/2017	* EVOLUTION
1	BANQUE CENTRALE	0,00	0,00	-
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIÈRES	8 276 131 454,91	2 268 682 548,52	6 007 448 906,40
3	DETTES ENVERS LA CLIENTÈLE	2 565 901 365 667,67	2 507 092 282 717,40	58 809 082 950,26
4	DETTES REPRÉSENTÉES PAR UN TITRE	36 894 440 604,91	35 521 771 050,80	1 372 669 554,11
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	29 827 419 976,78	23 075 296 253,69	6 752 123 723,08
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	77 707 680,19	133 780 012,50	(56 072 332,31)
7	AUTRES PASSIFS	76 110 758 038,87	54 708 802 950,27	21 401 955 088,59
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	98 870 567 074,08	77 210 931 695,53	21 659 635 378,56
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 775 564 133,94	4 568 755 352,26	1 206 808 781,68
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00	-
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	43 013 503 749,39	36 685 271 528,01	6 328 232 221,38
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00	-
13	CAPITAL	150 000 000 000,00	150 000 000 000,00	-
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00	0,00	-
15	RÉSERVES	100 728 613 487,78	68 362 988 551,06	32 365 644 936,72
16	ECART D'ÉVALUATION	14 180 215 693,83	14 290 439 256,19	(110 223 562,36)
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23	-
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20	-
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	76 775 609 740,65	57 365 644 936,72	19 409 964 803,93
<b>TOTAL DU PASSIF</b>		<b>3 297 324 991 951,42</b>	<b>3 122 177 721 501,37</b>	<b>175 147 270 450,05</b>

BILAN AU 31/12/2018





الملحق رقم 11

جدول حسابات النتائج لبنك الجزائر الخارجي لسنة 2016

BILAN AU 31/12/2018		EVOLUTION	
ORDRE	PASSIF	31/12/2018	31/12/2017
1	BANQUE CENTRALE	0,00	0,00
2	DETTES ENVERS LES INSTITUTIONS FINANCIERES	8 276 131 454,91	2 268 682 548,52
3	DETTES ENVERS LA CLIENTELE	2 565 901 365 667,67	2 507 092 282 717,40
4	DETTES REPRESENTÉES PAR UN TITRE	36 894 440 604,91	35 521 771 050,80
5	IMPÔTS COURANTS - PASSIF	29 827 419 976,78	23 075 296 253,69
6	IMPÔTS DIFFÉRÉS - PASSIF	77 707 680,19	133 780 012,50
7	AUTRES PASSIFS	76 110 758 038,87	54 708 802 950,27
8	COMPTES DE RÉGULARISATION	98 870 567 074,08	77 210 931 695,53
9	PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	5 775 564 133,94	4 568 755 352,26
10	SUBVENTIONS D'ÉQUIPEMENT - AUTRES SUBVENTIONS D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00
11	FONDS POUR RISQUES BANCAIRES GÉNÉRAUX	43 013 503 749,39	36 685 271 528,01
12	DETTES SUBORDONNÉES	67 276 520 000,00	67 276 520 000,00
13	CAPITAL	150 000 000 000,00	150 000 000 000,00
14	PRIMES LIÉES AU CAPITAL	0,00	0,00
15	RÉSERVES	100 728 613 487,78	68 362 968 551,06
16	ECART D'ÉVALUATION	14 180 215 693,83	14 290 439 256,19
17	ECART DE RÉÉVALUATION	12 456 077 117,23	12 456 077 117,23
18	REPORT À NOUVEAU (+/-)	11 160 497 531,20	11 160 497 531,20
19	RÉSULTAT DE L'EXERCICE (+/-)	76 775 609 740,65	57 365 644 936,72
TOTAL DU PASSIF		3 297 324 991 951,42	3 122 177 721 501,37
			175 147 270 450,05



الملحق رقم 12 : جدول حسابات النتائج لبنك الجزائر الخارجي لسنتي 2018/2017

TABLEAU DES COMPTES DE RESULTATS AU 31/12/2018- SCF

ANNEXE 2 : COMPTE DE RESULTATS

N°	COMPTES DE RESULTATS	31/12/2018	31/12/2017	VARIATION
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	132 185 764 275,69	96 124 958 998,26	36 060 805 277,43
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	(21 002 089 116,61)	(19 964 491 984,98)	(1 037 597 131,63)
3	(*) COMMISSIONS (PRODUITS)	30 999 113 450,43	34 423 634 752,10	(3 424 521 301,67)
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	(1 924 627 407,20)	(1 869 390 990,46)	(55 236 416,74)
5	(+/) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE	694 110 054,65	312 535 349,69	381 574 704,96
6	(+/) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	685 826 028,71	109 569 383,69	576 256 645,02
7	(-) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES	13 871 929 111,01	44 003 969 581,12	(30 132 040 470,11)
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	(11 997 951 240,66)	(32 273 372 338,25)	20 275 421 097,59
9	<b>PRODUIT NET BANCAIRE</b>	<b>143 512 075 156,03</b>	<b>120 867 412 751,17</b>	<b>22 644 662 404,85</b>
10	(-) CHARGES GENERALES D'EXPLOITATION	(14 472 773 590,52)	(15 498 105 028,38)	1 025 331 437,86
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR	(879 504 295,40)	(895 069 642,77)	15 565 347,37
12	<b>RESULTAT BRUT D'EXPLOITATION</b>	<b>128 159 797 270,11</b>	<b>104 474 238 080,02</b>	<b>23 685 559 190,08</b>
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES	(26 187 008 312,95)	(31 001 853 567,34)	4 814 845 254,38
14	(-) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET	1 213 873 512,18	3 577 900 949,63	(2 364 027 437,45)
15	<b>RESULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>103 186 662 469,33</b>	<b>77 050 285 462,32</b>	<b>26 136 377 007,01</b>
16	(+/) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	609 883,22	9 869 037,30	(9 259 154,08)
17	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	-	-	-
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	-	-	-
19	<b>RESULTAT AVANT IMPOTS</b>	<b>103 187 272 352,55</b>	<b>77 060 154 499,62</b>	<b>26 127 117 852,93</b>
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	(26 411 662 611,90)	(19 694 509 562,90)	(6 717 153 049,00)
21	<b>RESULTAT NET DE L'EXERCICE</b>	<b>76 775 609 740,65</b>	<b>57 365 644 936,72</b>	<b>19 409 964 803,93</b>



العنوان	الصفحة
الإهداء	I
الشكر	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	IV
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال البيانية	VI
قائمة الملاحق	VII
قائمة الإختصارات و الرموز	VIII
مقدمة	أ
<b>الفصل الأول: الصيرفة الإلكترونية (الاطار النظري و الدراسات السابقة)</b>	1
المبحث الأول: الصيرفة الإلكترونية	2
المطلب الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية	2
الفرع الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية	2
الفرع الثاني: أهمية و أهداف و مزايا الصيرفة الإلكترونية	6
الفرع الثالث: متطلبات و مخاطر الصيرفة الإلكترونية	8
الفرع الرابع: عصرنة القطاع المصرفي الجزائري	10
المطلب الثاني: ماهية البنوك الإلكترونية	12
الفرع الأول: مفهوم البنوك الإلكترونية	12
الفرع الثاني: متطلبات تطبيق المصارف الإلكترونية	13
المطلب الثالث: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية	14
الفرع الأول: مفوم وسائل الدفع الإلكتروني	14
الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية	16
الفرع الثالث: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكتروني	20
<b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة</b>	21
المطلب الأول: الأبحاث و الدراسات العلمية السابقة باللغة العربية و اللغة الأجنبية	21
الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية	21
الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية..	24
المطلب الثاني: علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية	26
<b>خلاصة الفصل</b>	27



28	الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة 2017-2019 و بنك الخارجي الجزائري BEA خلال الفترة 2017-2019
29	تمهيد
29	<u>المبحث الأول: مشروع الصيرفة في الجزائر و الطريقة و الأدوات المستخدمة</u>
29	المطلب الأول : مشروع الصيرفة في الجزائر
32	المطلب الثاني: إختيار مجتمع الدراسة وتحديد متغيرات الدراسة ( بنك الخليج الجزائري (AGB)
32	الفرع الأول: اختيار عينة الدراسة
34	الفرع الثاني: أساليب جمع المعلومات وتلخيص المعطيات
34	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة
35	المطلب الثالث: جمع وقياس متغيرات الدراسة
35	الفرع الأول: حساب مؤشرات الربحية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2017-2019
38	الفرع الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الخليج الجزائر خلال الفترة 2017-2019
38	المطلب الرابع: نظرة عامة حول البنك الخارجي الجزائري BEA
42	الفرع الأول: جمع و قياس متغيرات الدراسة
44	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة و إختيار الفرضيات الخاصة ببنك الخليج الجزائري وعرض ومناقشة الدراسة
44	المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة
46	المطلب الثاني : تحليل و مناقشة النتائج
50	المطلب الثالث : الفرق بين خدمات بنك الخليج الجزائري AGB و بنك الخارجي الجزائري BEA
52	خلاصة الفصل
53	خاتمة
55	قائمة المراجع
58	الملاحق
70	الفهرس