



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

فرع علوم الاقتصادية - اقتصاد نقدي وبنكي

العنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحجيرة -

من إعداد الطالبة:

بالطيب سارة

كدة الشيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 19 / 06 / 2023

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ(ة) / بوخلالة سهام (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) رئيسا.

الأستاذ(ة) / دادن عبد الغني (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / بونقاب مختار (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2023/2022



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

فرع علوم الاقتصادية - اقتصاد نقدي وبنكي

العنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الحجيرة -

من إعداد الطالبة:

بالطيب سارة

كدة الشيماء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2023/ 06 / 19

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذ(ة) / بوخلالة سهام (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) رئيسا.

الأستاذ(ة) / دادن عبد الغني (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) مشرفا ومقررا.

الأستاذ(ة) / بونقاب مختار (أستاذ محاضر - أ - جامعة قاصدي مرباح. ورقلة) مناقشا.

السنة الجامعية: 2023/2022

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد لله والشكر لله على عونه وتوفيقه التام لي لإتمام هذه المذكرة، والصلاة والسلام على خير الأنام سيدنا محمد وعلى آله وصحبه الطيبين الطاهرين اجمعين. وتحية طيبة وبعد:

إلى من حفظه الله بالهيبة والوقار... من علمني العطاء دون العطاء دون انتظار داك الذي أتجمل بحمل اسمه وكلي شرف وافتخار ... وارجو من الله تعالى أن يرحمك يا أبي لقد كنت تاج على رأسي أفتخر بك يا أبي أمام كل بشر، رحمك الله يا أبي اشتقت لرؤياك في هذه لحظة إن كنت أبكي فلا أبكيك اعتراضا ولكن أبكيك شوقا وفقدانا لا أعبر عن حزني عليك سوى بكائي عليك يا حبيب قلبي "أبي".

وإلى من قرن الله عزو جل اسمه باسمها من فوق سبع طباق وسهرت الليالي طويلة من أجل راحتي، ومن استيقظت فجرا من أجل الدعاء...وأوصي الله ببرها من سبع سماوات وجعل أعز ما نرجوه ونسمو إليه الجنة تحت قدميها... إلى نبع العطاء والحنان دن حدود.. إلى رمز الكفاءة والخلود.. إلى وعلمتني أبجديات الحروف... وربنتي على الصمود مهما تغيرت الأحوال أُمي "مباركة" إلى من بهم أعتز وأفتخر بيهم وعليهم أعتمد عليهم إلى شموع تنير ظلمة حياتي وبوجودهم اكتسب القوة والمحبة دون نفاذ... إلى من عرفت معهم معنى الحياة اخواني "بوعلام، يوسف، محمد لأزهر، محمد شوقي".

وإلى من تتحمل الحياة بتواجهه فيها...ورفيق دربي وشريكة حياتي وزوجي مستقبل "الزاوي" أدامك الله لي خير وسند، واذقك الله كل الفرح والهناء وبارك الله في حياتك.

الشيء



الإهداء

يقول تعالى في سورة طه الآية 114 (فتعالى الله الملك الحق و لا تعجل بالقرآن من قبل ان
يقضى اليك وحيه وقل رب زدني علما)

الى كل من علمني حرفا في هذه الدنيا

الى امي العزيزة الغالية التي عانت الكثير من أجلى اسأل الله ابارك في عمرها.

الى أبي الغالي الذي سهر من اجل تربيتهما.

الى كل من ساعدني في مسيرتي التعليمية من اساتذة ومعلمين واصدقاء.

الى كل من دعمني معنويا ولو بكلمة طيبة.

الى هؤلاء اهدي هذا العمل واسأل الله عز وجل ان يجعله نور وطريق علم لكل طالب علم.

امين يا رب العالمين.

سارة



شكر وعرفان

اللهم لك الحمد حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، لك الحمد والشكر على نعمك، على التوفيق في إنجاز هذا العمل، لك الحمد والشكر على منحي الصبر والعزيمة والقوة.

ومصادقا لقوله صلى الله عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نتقدم بأحر تشكراتنا:

إلى كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير عامة، وإلى قسم علوم التسيير وعمال الإدارة خاصة.
إلى الأستاذ المشرف "عبد الغني دادن" الذي كان له الفضل بعد الله عز وجل في إنجاز وإتمام هذا البحث، والذي طالما حرص على الجودة والدقة في العمل ولم ييخل علينا بنصائحه وإرشاداته وتوجيهاته القيمة جعلها الله في ميزان حسناته.

إلى عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية – الحجيرة – على حسن الاستقبال والمعاملة الطيبة وعلى جميع التسهيلات والمساعدات التي قدموها لنا.

وإلى كل من أعاننا وكان سندا لنا طيلة إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو بعيد.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ومن أجل ذلك تم انتهاز المنهج الوصفي التحليلي، لكونه ملائماً لعرض مختلف المفاهيم المرتبطة بخدمات الصيرفة الالكترونية، كما تم استخدام منهج دراسة حالة لأننا بصدد دراسة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك فلاحية والتنمية الريفية لوكالة حجيبة، بعد معالجة الموضوع توصلنا للنتائج التالية:

❖ إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية يتطلب وجود بيئة إلكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

❖ البنوك الالكترونية ووسائل الدفع الالكترونية مفاهيم جاء بها الاقتصاد الرقمي وهي تحت مسؤولية سلطات معينة.

❖ يرتبط مفهوم الجودة بقدرة البنك على توفير خدمات مصرفية تلبي توقعات العميل أو تتجاوزها.

❖ الصيرفة الإلكترونية نمط جديد في المجال يشهد إقبالا متزايد من طرف الأفراد والمنشآت.

الكلمات المفتاحية: صيرفة الالكترونية، خدمات المصرفية، بنوك التجارية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

Study summary (Abstract):

This study aims to determine the extent to which electronic banking contributes to improving the quality of banking services, and for that, the descriptive analytical approach was adopted, as it is appropriate to present the various concepts related to electronic banking services, at the bank falaha and rural development agency of hugeira agency.

After addressing the subject we reached the following results:

- ✓ Adopting electronic banking requires an electronic environment based on information and communication technology .
- ✓ Adopting electronic environment based on information and communication technology.
- ✓ The concept of quality relates to the bank's ability to provide banking services that meet or exceed customer .
- ✓ Electronic banking is a new style in a field that is witnessing an increasing demand by individuals and establishments.

Key words: electronic banking, banking services, banking services, bank of agriculture and rural development agency hugeira.

قائمة المحتويات

العنوان	رقم الصفحة
الإهداء	I
شكر وعرفان	III
الملخص	IV
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VIII
قائمة الملاحق	IX
قائمة الاختصارات والرموز	X
مقدمة	1
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية	5
تمهيد	6
المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية	7
المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وخصائصها	7
المطلب الثاني: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الالكترونية ومعيقاتها	8
المطلب الثالث: قنوات الصيرفة الالكترونية وعوامل نجاحها	9
المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية	11
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها	11
المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وخصائصها	15
المطلب الثالث: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية وسائل الدفع الالكتروني	22
المبحث الثالث: دراسات سابقة حول الصيرفة الالكترونية	25
المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية	25
المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية	27
المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	28
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	31
المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	31

33	المطلب الثاني: المكونات الرئيسية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر
37	المطلب الثالث: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
38	المبحث الثاني : دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوكالة حجيرة
38	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
38	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
40	المطلب الثالث: مصالح الوكالة
42	المطلب الرابع: الخدمات والبطاقات الإلكترونية مقدمة من طرف البنك الفلاحة والتنمية
44	خلاصة الفصل
46	الخاتمة
48	المراجع
51	الملاحق
54	الفهرس

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
01	الموزع الآلي للأوراق D.A.B	09
02	الشباك الآلي للأوراق G.A.B	09

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصارات	الشرح
A.T.M	الصراف الآلي
D.A.B	الموزع الآلي للأوراق
G.A.B	الشباك الآلي للأوراق
S.M.S	خدمة الرسائل القصيرة
I.T.V	التلفزيون التفاعلي
C.I.B	بطاقة ما بين البنوك
B.A.D.R	بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المقدمة

توطئة:

يشهد العالم الآن العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي و لعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، التي تأثر بها الناس و بدأوا التعامل على أساسها نظرا لمزاياها من ناحية السرعة و التكلفة، حيث أثرت على مختلف الجوانب الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و البنوك واحدة من القطاعات التي امتد إليها هذا التطور و تبنت استراتيجية مآلها وجوب تطوير بنيتها، حيث مع تزايد عمليات التجارة الإلكترونية أصبح الاحتياج كبير لنوعية جديدة من البنوك غير التقليدية تتجاوز نمط الأداء الاعتيادي و لا تنقيد بمكان معين أو وقت محدد و كنتيجة للنمو المتسارع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال جاءت البنوك الإلكترونية التي ساهمت و بشكل فعال في تقديم خدمات متنوعة وبتكاليف منخفضة مختصرة الوقت و المكان. فالبنوك الإلكترونية بمعناها الواسع ليست مجرد فرع لبنك قائم يقدم خدمات مالية فحسب، بل موقعا ماليا تجاريا وإداريا واستشاريا شاملا، له وجود مستقل على الخط يتم التعاقد معه للقيام بخدمات أو تسوية المعاملات أو إتمام الصفقات على مواقع إلكترونية وابتكار تقنيات حديثة تساهم في تحسين وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك وهو ما يمثل أهم تحدي في ميدان البنوك الإلكترونية.

وعليه يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

إشكالية الرئيسية:

إن من أهم المشاكل التي تواجه البنوك الجزائرية هو الاستفادة من التطورات التكنولوجية الحاصلة من أجل تحسين خدماته المصرفية، وتعتبر الصيرفة وجه من أوجه التقدم والتطور الإيجابي ومن خلال هذا التقدم يمكننا حصر إشكالية بحثنا في هذا التساؤل الجوهرية:

ما مدى مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية _ وكالة الحجيرة؟

الإشكاليات الفرعية:

انطلاقا من الإشكاليات الرئيسية يمكن صياغة الإشكاليات الفرعية كالتالي

- ✓ ما المقصود بالصيرفة الإلكترونية؟
- ✓ ماذا تعني بجودة الخدمات المصرفية، وماهي خصائصها؟
- ✓ هل الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

الفرضيات:

انطلاقاً من الإشكالية الفرعية تمكن صياغة الفرضيات التالية والتي تعتبر إجابة مبدئية لهذه الأسئلة على النحو التالي:

- ✓ تتمثل الصيرفة الإلكترونية في إتباع الأساليب الحديثة في النشاط المصرفي.
- ✓ الخدمات المصرفية الإلكترونية هي نوع جديد ومختلف عن الخدمات التقليدية.
- ✓ تساهم الصيرفة الإلكترونية بشكل إيجابي وجيد في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبون وثقته بالمصرف.

مبررات اختيار الموضوع:

نوجز مبررات اختيار الموضوع في النقاط التالية:

مبررات ذاتية:

- ✓ توافق الموضوع وطبيعة التخصص.
- ✓ الفضول العلمي فيما يخص التعرف على الصيرفة الإلكترونية.

مبررات موضوعية:

- ✓ حداثة الموضوع نسبياً فهو المواضيع المطروحة على ساحة المصرفية في الجزائر.
- ✓ تميز العمل البنكي في هذا العصر بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات بغية تطوير نظم وسائل تقديم الخدمات المصرفية ورفع كفاءة وأداء الخدمة البنكية.

أهمية الدراسة:

تكمن لأهمية العلمية لهذه الدراسة من خلال ضرورة مساهمة القطاع البنكي لتطورات الخدمات المقدمة، في كونه موضوعاً يلقي الضوء على الخدمات البنكية الإلكترونية كما تكمن أهمية البحث في التعرف على مدى مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية.

أهداف الدراسة:

- إبراز الدور الذي تساهم به تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة.
- الوقوف على واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية بينك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة الحجيرة _.
- بيان العلاقة بين المعاملات الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية.

حدود الدراسة:

● **الحدود المكانية:** نظرا لطبيعة موضوع الدراسة، ومن أجل استيعاب وفهم الدور المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات مصرفية تم تطبيق هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية _وكالة حجيرة _.

● **الحدود الزمنية:** من آخر شهر مارس 2023 إلى أبريل 2023

هيكل الدراسة:

❖ **الفصل الأول:** يشمل الادبيات النظرية والتطبيقية للمصرفية الالكترونية والخدمات المصرفية.

❖ **الفصل الثاني:** يشمل على خدمات المصرفية الالكترونية نحو تحسين الجودة بحيث تطرقنا إلى ماهية الخدمة المصرفية الالكترونية وأساليب قياس الجودة وتأثير التكنولوجيا على الجودة دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ وكالة الحجيرة _.

منهج الدراسة:

المنهج الوصفي التحليلي:

إن المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي للنظر إلى طبيعة الموضوع إضافة إلى استخدام دراسة حالة

الخدمات الآلة عبر الأنترنت للأقل إلزاما المعاملات مثل التحقق من الأرصدة والسحوبات.

■ **صعوبات الدراسة:**

أثناء إعدادنا لهذا البحث، وكغيرنا من الباحثين واجهتنا بعض الصعوبات نرى من الضروري ذكر بعضها:

1 _ سرية المعلومات متواجدة في البنوك ورفضهم التعاون مع لطلبة الباحثين.

2 _ نقص المراجع الخاصة بموضوع الدراسة خاصة الكتب.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية
والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والخدمات

تمهيد:

استجابة لحاجة البنوك للتحويل إلى أسلوب الصيرفة الالكترونية وتطلعات المجتمعات الحديثة لتحقيق مستوى أفضل للخدمات البنكية المقدمة، وموازية مع ما تشهده الأسواق المالية من تسارع في تقديم الخدمات، فقد أنتجت تكنولوجيا المعلومات والاتصال صيغة إدارية بنكية حديثة وعصرية تعرف بالصيرفة الالكترونية، والتي تميزت بخصائص مكنتها من تقديم خدمات حديثة وفرض واقع إداري مغاير يكسر طوق العزلة والرتابة التنفيذية، التي تمارس فيها الإدارة التقليدية الروتينية، ومحاولة الإحاطة بمختلف المفاهيم والأساسيات الاصطلاحية المرتبطة بالصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية، فقد قسمنا الفصل الأول إلى ثلاثة مباحث كالتالي:

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمة المصرفية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة حول الصيرفة الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية

المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وخصائصها

أولاً: تعريف الصيرفة الإلكترونية

استخدام الحواسيب الشخصية والاشتراك في الإنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تضم المؤسسات المالية والأسواق المالية والشركات والمستثمرين المتعاملين، يؤخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشتركين عن طريق البريد الإلكتروني

هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً لتنقل إلى البنك.

وتعرف على الصيرفة الإلكترونية على أنها: كل العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الضوئية كالهاتف والحاسوب والصراف الآلي والانترنت والتلفزيون الرقمي وغيرها وذلك من قبل البنوك أو المؤسسات المالية.¹

ثانياً: خصائص الصيرفة الإلكترونية

- ✓ _ توفير في النقاقات، فهي تعد بديلاً عن تخفيض جزء كبير من رأس المال.
- ✓ _ وجود الوسيط الإلكتروني، وهو جهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية والانترنت والتي تقوم بنقل القبول والتأكيد ومختلف معاملات الموافقة والتوثيق، لكل من الطرفين في ذات اللحظة رغم تباعد المكان والمواطن.
- ✓ _ السرعة في إنجاز الأعمال والقدرة على التواصل مع أكثر من جهة في نفس الوقت.
- ✓ _ غياب المعاملات الورقية في استخدامها حيث يتم استخدام النقود الإلكترونية.
- ✓ _ سهولة الاتصال بالعملاء الحاليين والمركبين.²

المطلب الثاني: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية ومعيقاتها

أولاً: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية

¹ راضية مصداق ، زهرة بود بودة "التحول نحو الصيرفة الإلكترونية كآلية لتفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر" مجلة المنهل الاقتصادي ، المجلد 04 العدد 03 ديسمبر 2021

² وسيلة سعود ، محمد بن أحمد أسماء "واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الجزائرية نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية" مجلة العلوم لإدارية والمالية ، تاريخ النشر 2020.09.30

قبل بدء العمل بالصيرفة الالكترونية يجب توفر مجموعة من العناصر التي تعتبر ضرورية لخلق الثقة العامة لدى الجمهور بالجهاز البنكي وذلك قبل الانخراط بالعمل البنكي عبر الانترنت وهذه المتطلبات هي:

ـ **البنية التحتية للاتصالات للدولة ومختلف القطاعات:** إن لبنية التحتية التقنية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بني الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات وذلك لأن البنوك الإلكترونية تحيا في بيئة التجارة الالكترونية والعامل الرئيسي لضمان نجاحها، وضمان دخول لعصر الاقتصاد المعرفة يتمثل في الاتصالات كفاءة لبنى التحتية، وسلامة سياسات التسعيرية لمقابلة خدمات الربط بالإنترنت.

تقنية المعلومات: وتتمثل في الأجهزة والبرمجيات والحلول والكفاءات البشرية والوظائف الاحترافية وتمثل الوجود والاستمرارية والمنافسة، ويجب توفر استراتيجيات التلاؤم مع متطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة فعالة ومنظمة وضمان الاستخدام الأمثل لوسائل التقنية.

عنصر الأمان: إن خدمات التنفيذ من أخطر الخدمات البنكية عبر الأنترنت، حيث لأي كان القيام بالهجوم الالكتروني والدخول إلى أنظمة البنك الداخلية، مشكلا بذلك خطرا يهدد موجودات وأنظمة البنك الداخلية، وقد يكون هذا المهاجم من الأفراد غير مخولين لدخول الأنظمة وشبكة المعلومات الداخلية للبنك وقد يكون من الأفراد المخولين للدخول للاستفادة من خدمات البنك إلا أنه يقوم بعمليات غير مصرح له القيام بها:³

ثانيا: معوقات الصيرفة الالكترونية في الجزائر

يعرف النظام البنكي الجزائري تأخر كبير فيما يتعلق بتطبيق الصيرفة الالكترونية وذلك لأسباب نذكر منها:

- ✓ انعدام الثقة للزبائن اتجاه النظام الحديث للإعلام الآلي والاتصال
- ✓ قلة الموارد المالية لاقتناء التجهيزات، وكذا استعمال المستخدمين وإطارات متخصصة في هذا الميدان
- ✓ تتطلب الصيرفة الالكترونية خبراء في ميدان الإعلام الآلي والاتصال، وهذا الشيء تفتقر إليه الجزائر
- ✓ نظام الأمن المعلوماتي غير فعال في بلادنا، حيث تعتبر الوسائل والتقنيات التأمينية ضعيفة تستلزم التحكم الفعال فيها.⁴

المطلب الثالث: قنوات الصيرفة الالكترونية وعوامل نجاحها

أولاً: قنوات الصيرفة

³ منصف نزار "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية" مذكورة مكاملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم الاقتصادية 2015.2016

⁴ منصف نزار، مرجع سابق.

الصيرفة الالكترونية عبارة عن خدمات للعملاء المقيمين وغير المقيمين داخل وخارج البلد، تتم عن بعد أو عبر خط أو من خلال قنوات الكترونية ومن هذه القنوات نذكر⁵:

1: آلات الصرف الذاتي: محطات متصلة بالحاسب الآلي للمصرف يقدم من خلالها خدماته المصرفية دون توقف وهي:

- **آلات الصرف بعيدة المدى Remote ATM:** تتواجد في أماكن بعيدة عن المصرف بهدف خلق فرص تسويقية محتملة

- **الجدول (1_1): الموزع الآلي للأوراق DAB**

الموزع الآلي للأوراق DAB			
النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	الموزع الآلي DAB للأوراق
تخفيض نشاط السحب على الفروع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدايات المغناطيسية للبطاقة.	يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب الأموال.	

المصدر: بنك الفلاحة التنمية الريفية لوكالة حجرة

- **آلات الصرف داخلية Internal ATM:** تتواجد داخل المصرف بغرض امتصاص الطلب الزائد وتخفيض الضغط

آلات الصرف خارج المبنى Off Permisses ATM: تتواجد حول المبنى الهدف منها توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية.

الجدول (2_1): الشباك الآلي للأوراق GAB

الشباك الآلي للأوراق GAB			
النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	الشباك الآلي للأوراق GAB
يستعمل من طرف الزبائن حتى في أوقات غلق البنوك، أي على 24 سا / 24 سا	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدايات المغناطيسية للبطاقة	يحول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال - معرفة الرصيد - القيام لتحويلات - طلب دفتر الشبكات	

⁵ فريد النجار، الاقتصاد الرقمي وإعادة هيكلة الاستثمار والبنوك الالكترونية، الدار الجامعية، 2007، ص 478

مصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة حجيرة

2: الصيرفة عبر الهاتف: يستفيد العميل من:

- خدمة الاستعلام عن حالة الرصيد.
- رسائل الطوارئ متعلقة بالصيرفة.
- حصوله على كشف دوري لكل التعاملات.
- متابعة التحويلات على حسابه.
- متابعة الشيكات المحصلة.

3: الصيرفة عبر الإنترنت: في هذه الحالة يقوم العميل بزيارة موقع الالكتروني للمصرف وإدخال معلوماته واختيار الخدمة التي يريد.

الموقع المعلوماتي:

وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بالحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي ومن خلال فإن المصرف يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية ضمن موقع الكتروني خاص به.

الموقع الاتصالي:

بحيث يسمح الموقع بنوع من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه، كاستخدام البريد الالكتروني وتعبئة الطلبات أو النماذج على الخط أو تعديل معلومات القيد والحسابات، وتقديم طلب الحصول على تسهيلات ائتمانية وغيرها.

الموقع التبادلي: وهذا هو مستوى الذي يمكن القول فيه أن المصرف يمارس خدمته أو أشطته في بيئة الكترونية، حيث تمكن هذه الصورة بالسماح للزبون للوصول إلى حساباتهم وإدارتها وإجراء الدفعات النقدية والوفاء بقيمة الفواتير وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية وإجراء التحويلات بين حسابه داخل المصرف أو مع جهات خارجية.

ثانيا: عوامل نجاحها

1_ وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه شبكة.

وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع إستراتيجية على مستوى البنك المركزي

2_أو البلد أو

التحالفات الدولية.

3_ وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

4_ إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.

5_ العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.⁶

⁶ فطيمة الزهراء بوعبد الله " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات البنكية " مذكرة مقدمة متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية. تخصص اقتصاد نقدي بنكي.

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة البنكية العنصر الأول والأهم من عناصر المزيج التسويقي الخدمي البنكي إذ بدونها لا يوجد بنك أصلاً وذلك على اعتبار أنها الشريان المحرك للبنك ومن أجلها توضع الاستراتيجيات لإشباع حاجات ورغبات العملاء، ليتم من خلالها تحقيق الأهداف والغايات المرسوم بالنسبة للمصرف.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها

أولاً: مفهوم الخدمة المصرفية

هي مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير حاجتهم ورغباتهم الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذات تشكل مصدر لأرباح المصرف.

وتعرف بأنها نشاط أو منفعة يقدمها المصرف لعدد من العملاء وهناك يعرفها بأنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه المصرف ويهدف إلى إشباع حاجات ورغبات العملاء.⁷

سنتطرق أهم خصائص الخدمة المصرفية تنطبق خصائص الخدمات بشكلها عام على الخدمات المصرفية ولكن تختلف عنها بالأنشطة والإجراءات المتبعة لتقديم خدمة مصرفية وطريقة الأداء والعاملين والمعدات المستخدمة في تقديمها، فيما يلي نستعرض أهم خصائص الخدمات المصرفية.

ثانياً: خصائص الخدمة المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بمجموعة من الخصائص منها ما هو متعلق بطبيعتها كخدمة والتي تتمثل في الخصائص التالية (عدم الملموسة، وعدم الانفصال، عدم التجانس، وفنائية الخدمة) ومنها ما هو متعلق بطبيعة النشاط المصرفي، والتي تجعل الخدمة المصرفية مختلفة ومتميزة عن باقي الخدمات، ومن هذه الخصائص نجد ما يلي.

– **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** فالخدمات التي تقدم من قبل المصارف كثيرة ومتنوعة باعتبارها أن المصارف تكون مجبرة على تقديم مجموعة من واسعة من الخدمات حتى تستطيع تلبية الاحتياجات التمويلية والائتمانية والخدمات المصرفية الأخرى.

– **الخدمة لا يمكن فصلها:** بحث لا يمكن فصل الخدمة عن جهة المورد لها، كما وأنها ملازمة للزبون الحاصل على تلك الخدمة.

⁷ أحمد خضير أحمد "جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019" مجلة اقتصاد المال والأعمال جامعة تكريت، العراق.

— غير ملموسة: تمتاز بأنها خدمة غير ملموسة، ولا يمكن رؤيتها، أو لمسها بحث لا يتمكن الزبون من تقييم الخدمة قبل استهلاكها.

— الفئائية: أنها تستهلك وتندثر آنيا، وفي حال عدم استهلاك الخدمة فإنها تحتفي وتحتفي معها فرصة تعظيم الربح، وكما تعتبر الكلف المترتب عن تقديم الخدمة بالنسبة للمنظمة تكلفة اقتصادية، ولا يمكن استرجاعها.

— غير متجانسة: حيث يختلف أداء كل من مورد الخدمة أو الزبون في كل مرة تقدم فيها تلك الخدمة.

— صعوبة تقييم الخدمات المصرفية: لأن الخدمات المصرفية غير ملموسة يصعب لمس الخصائص المادية والمنفعة لها ولعدم قدرة المصرف على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية، فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمات المصرفية قبل الحصول عليها وهذا يؤثر على برامج الترويج والتوزيع للخدمة المصرفية.

— الانتشار الجغرافي: وذلك من خلال انتشار فروع المصرف بشكل متناسب لتقديم الخدمات المصرفية الى أكبر عدد ممكن من العملاء في مناطقهم، وذلك من خلال تغطية احتياجاتهم سواء كانت على المستوى المحلي لوطني، أو حتى على مستوى الدولي.

وبالرجوع لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية، ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية على النحو التالي.⁸

ثالثا: أنواع الخدمات المصرفية

إنه من الصعب حصر الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك نظرا وكما أشرنا سالفا أن الخدمات المصرفية متعددة ومتنوعة، وأصبحت خاضعة تطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمة المصرفية، ويمكن تقسيم الخدمات المصرفية على النحو التالي.

1_ قبول الودائع: تتمثل في مختلف الحسابات والودائع التي تترك لدى بنوك هي:

— الودائع الجارية: الحسابات الجارية أو حسابات تحت الطلب.

— الودائع لادخارية: وهي الودائع لأجل محدد، ودائع توفير، شهادات الإيداع.

2_ تقديم التسهيلات الائتمانية: وتتمثل في القروض بمختلف أنواعها قصيرة ومتوسطة الأجل، بالإضافة إلى خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندة.

الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية: وتمثل في لأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية، خدمات أمناء الاستثمار، تقديم الاستثمارات المالية.

3- تأجير الخزائن الحديدية: تمويل الإسكان الشخصي، تحويل العملات للخارج.

4- الخدمات المصرفية الحديثة: وهذه الخدمات أصبحت مميزة لتطور النظام المصرفي في جميع دول العالم وخاصة في الدول المتقدمة لأنها تهدف لإرضاء العملاء، وكذلك تسهم بشكل كبير في زيادة عوائد البنوك المالية وتشمل: وسائل الدفع الإلكتروني كبطاقة الائتماني وآلات الصراف الآلي، ونظم التحويل الإلكتروني في الأموال، والخدمات المصرفية عن بعد، والخدمات المصرفية عن طرق الانترنت، أو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية.⁹

رابعا: أهمية ومزايا الخدمات المصرفية

1_أهمية الخدمة المصرفية: إن قيام البنوك بتسوية مختلف معاملاتها وخدماتها المالية عبر الانترنت يعود بفوائد على البنوك يمكن توضيحها في:

- **تخفيض النفقات التي يتحملها البنك فجراء المعاملات:** إذا لا يحتاج الزبون إلى الانتقال للبنك، وبالتالي عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنوك، خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا، بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الالكترونية لبنك وذلك عن طريق الانترنت، الهاتف النقال الخ.

- **الصمود في وجه البنوك الأخرى:** إن تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية يمكن من الحفاظ الحصة السوقية، والقيام بزيادتها، وذلك من خلال الأساليب التسويقية المختلفة التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الالكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.

- **زيادة ارتباط الزبائن بالبنك:** إن تقديم البنك لمعاملته البنكية عن طريق الخدمات الالكترونية تساعد بامتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقاته مع زبائنه، مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا البنك والولاء له دون غيره.

- **إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن:** من أهم مميزات الخدمات الالكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من الزبائن عبر العالم دون التقييد بمكان أو زمان معين.¹⁰

2- مزايا الخدمات المصرفية:

ديبوش هاجرة " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف - " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف عام 2021 ص 105 .⁹

¹⁰فراح خالدي -أمال مهاوة " أثر عمليات الصيرفة الإلكترونية في ضمان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة استطلاعية لآراء وكالات بنكية في أم البواقي " مجلة المنهل الاقتصادي جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي عام 2020 مجلد 3 ص 319

- 1- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الالكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الالكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى الفروع الفعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل.
- 2- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الانترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر من الذهاب للبنك القيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.
- 3- سهولة المقارنة والتحليل لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ الكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج نتائج ألياً وإرسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يومياً.
- 4- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لأن بنوك الإنترنت لا تحتاج إلى مبان ومكاتب ومصرفيات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة.
- 5- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة الكترونياً وأعداد الموظفين قليلاً في بنوك الإنترنت فإن التغير أيسر وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.
- 6- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الالكترونية لبنوك الإنترنت ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل وهذا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.
- 7- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيثما تتوفر خدمة الإنترنت، كون بنوك الإنترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية.¹¹

صلاح الدين مفتاح سعد الباهي " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان " قدمت هذه الرسالة لمطلوبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال عام 2016 ص 22، 23.¹¹

المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وخصائصها

أولاً: تعريف جودة الخدمة المصرفية

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة (عميل للمصرف) وكذلك أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي العميل، وتعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدف ". وتكمن جودة الخدمات المصرفية في إدراكات العملاء، عليه فإن الحكم الحقيقي على أنها "سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمصرف ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل " وكذلك فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها "إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه

المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبني المصرف عميل تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء " ¹.

ثانياً: خصائص جودة الخدمة المصرفية

تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك، وبالتالي مواجهة الضغوط التنافسية

— تحمل تكاليف أقل، بسبب قلة الأخطاء في العمليات المصرفية

— تتيح فرصة لبيع خدمات مصرفية إضافية

— جعل العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه وإقناع عملاء جدد

ثالثاً: أساليب قياس الجودة الخدمات المصرفية:

لا يزال موضوع قياس جودة الخدمات بشكل عام محل جدل بين الباحثين في هذا الشأن من حيث نوعية الاختبارات الواجب استخدامها أو كفاءتها في هذا المجال، وتعود أولى المحاولات الجدية لقياس جودة، وتعتبر عملية قياس جودة الخدمات Parasurman et.AL الخدمات لعام 1985م وذلك من قبل المصرفية عنصر مهما

¹ نفس المرجع السابق " المجلة العربية للنشر العلمي

من العناصر المستخدمة في سبيل تحسين خدمات المؤسسات المصرفية، ومن ثم كسب ولاء العملاء، وهناك العديد من الطرق المستخدمة في هذا المجال نذكر منها نموذج الفجوات:

E-SERVQUAL أو مقياس الأداء الفعلي للخدمة ، نموذج Serverf، مدخلا لاتباع SERVQUAL.

أولاً: مدخل نظرية الفجوة

يقوم هذا المدخل على أساس أن الفرق بين توقعات العملاء بشأن الخدمة وبين إدراكاتهم الفعلية لما يحدد مستوى جودة وعليه فإن مستوى الخدمة يتحدد بالفرق بين الخدمة المتوقعة والخدمة المدركة (الأداء الفعلي) بمعنى آخران جودة الخدمة تعني مسابقة توقعات العملاء والارتقاء إليها بشكل مستمر، وقد أوضحت إحدى الدراسات الشاملة أن جودة الخدمة المدركة تحرك على مدى يتراوح بين الجودة المثلى إلى الجودة المقبول، وبناء عليه فإن جودة الخدمة تقاس على نحو التالي:

- إذا كانت الجودة المتوقعة أكبر من الخدمة المدركة (الأداء الفعلي) فإن جودة الخدمة تكون أقل من مرضية.

- إذا كانت الجودة المتوقعة مساوية لجودة الخدمة المدركة فإنها تكون مرضية.

- إذا كانت الجودة المتوقعة أقل من الجودة المدركة، فإن جودة الخدمة تكون أكثر.

ويعود الفضل في وضع هذا النموذج إلى مجموعة من الباحثين الرواد الذين استطاعوا الوصول إلى صياغات مفاهيمية تتعلق بمستويات مختلفة من جودة الخدمة أشاروا إليها من خلال فجوات أساسية في المؤسسة الخدمية (المصرف) يمكن أن تقود في نهاية إلى خطية تمثل في الفرق بين توقعات العملاء وإدراكاتهم لجودة الخدمة كما يحصلون عليها في الواقع.

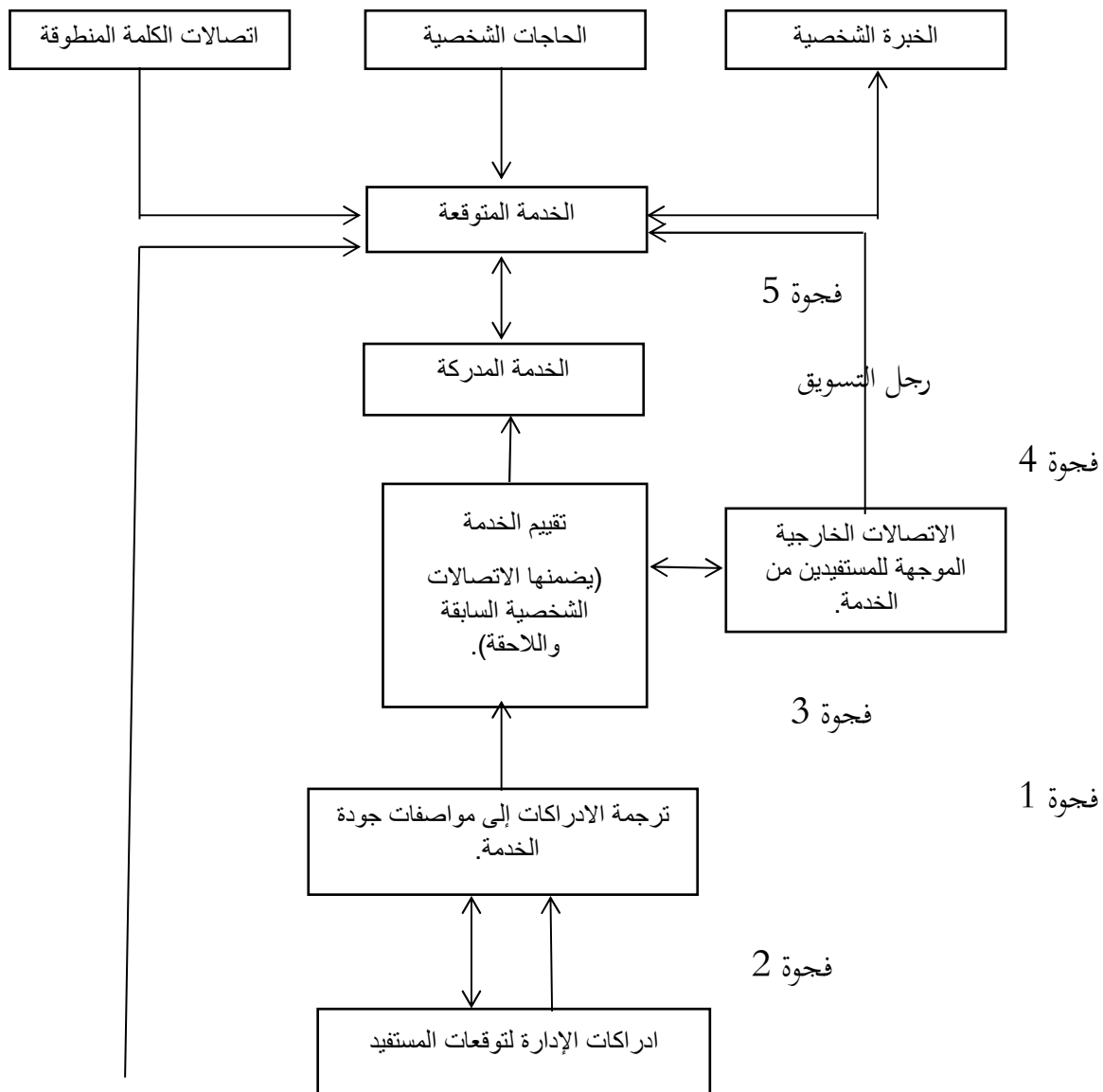
ويشير نموذج الفجوة إلى إمكانية وجود 7 أنواع من الفجوات وهي:

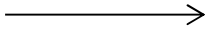
الفجوة المصرفية: وتتمثل في الفرق بين ما تعتقده إدارة المؤسسة الخدمية حول توقعات العملاء وحاجتهم الفعلية.

الجودة المعيارية: وتتمثل في الفرق بين إدراك إدارة المؤسسة الخدمية لتوقعها العملاء والموصفات (المعايير) القياسية المحددة للجودة والواجب توصيلها للعملاء.

فجوة التوصيل: وتتمثل في الفرق بين معايير محددة مرتبطة بتوصيل الخدمة مستوى الأداء الفعلي للخدمة من قبل المؤسسة الخدمية المقدمة لها.

فجوة الخدمة: وتشير إلى الفرق بين ما يتوقعه العملاء حول جودة الخدمة وبين ما يحصلون عليه فعليا ويدركونه فيما يقدم لهم الجودة.





الشكل (1-2): الفجوات الخمسة الرئيسية في نموذج الفجوة.

ثانيا: المدخل الاتجاهي:

يركز هذا المدخل على أساس أن جودة الخدمة تمثل مفهوما اتجاهيا يتصل بالرضا ولكنه ليس مرادفا له ، كما أنه يرتبط بإدراك العميل للأداء الفعلي للخدمة المقدمة ، فبالرغم من أن الباحثين يعترفون ضمينا بأهمية إدراك العملاء لجودة الخدمة ، إلا أنهم يرون أن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوما يختلف عن الآخر ، والتفسير الشائع لهذا الاختلاف يتمثل في أن جودة الخدمة كما يقيّمها ويدركها العملاء هي شكل من أشكال الاتجاه الذي يعتمد على عملية تقييم تراكمية بعيدة المدى ، أما الرضا فإنه يتمثل حالة نفسية عابرة وسريعة الزوال . كما يرى باحثون آخرون أن العملاء يشكلون اتجاهاتهم إزاء الخدمة على أساس خبراتهم السابقة ولهذا فإن هذا الاتجاه يتكيف طبقا لمستوى الرضا الذي حققه من خلال تعامله مع المؤسسة الخدمية، وقد أكدت نتائج عدد من الدراسات كفاءة استخدام الأداء الفعلي للخدمة المدركة من قبل العملاء كمقياس لجودة الخدمة.¹

ثالثا: واقع التعاملات الإلكترونية

الجدول (2-2): يوضح واقع التعاملات الإلكترونية

البنك	الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة
بنك الجزائر (BA)	dz.Bank –of –Alegria.WWW يمتلك بنك الجزائر موقع على شبكة الانترنت يقتصر دور هذا الموقع على عرض المؤشرات المالية والمالية والمصرفية التي وضعية السوق المصرفية الجزائرية، ومن هذا الموقع لا يتيح للزبائن الحصول على خدمات. كما يقوم البنك في إطار تدخلاته الروتينية القيام بعمليات المقاصة الالكترونية.
بنك الجزائري الخارجي (BEA)	يمتلك بنك الجزائر الخارجي موقع إلكتروني WWW.bea.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه ، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت . -الصيرفة عبر الأنترنت Eban King Bea: خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الأنترنت تتيح للزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب

¹ "دور المعاملات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر -وكالة جيكل -" مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق الخدمات.

كشف حساباتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب الآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد. الصيرفة عبر الهاتف: Mobile Bea بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حساباتهم وطلب كشف حساباتهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقال بتحميل تطبيق Mobile Bea على متجر Play store و App Store، وذلك بعد الانخراط في خدمة Eban King Bea. - يمتلك بنك Bea عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات. - يقترح بنك Bea جهاز الدفع الإلكتروني TBE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم، الفنادق إلخ - خدمة الدفع الإلكتروني E-paiement: تتيح هذه الخدمة لزبائن فرصة تسوية فواتيرهم وخدماتهم وتسديد معاملاتهم عبر مواقع الأنترنت. بطاقة الدفع الالكتروني: يطلق بنك Bea عدة أنواع من البطاقات المصرفية: البطاقة الكلاسيكية cib، البطاقة الذهبية cib، ماستر كارد الكلاسيكية، ماستر كارد البلاطينية، بطاقة العمل، بطاقة العمل العالمية، بطاقة النخبة العالمية، بطاقة أميركن إكسبراس الخضراء، أميركن إكسبراس الذهبية، أميركن إكسبراس البلاطينية.	
يمتلك البنك الوطني الجزائري موقع إلكتروني WWW.BAN.DZ، وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات المصرفية، كما يتيح له الاتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن للبنك الوطني تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت. خدمة البنك الخط bane ban king: هي الخدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان، 24/24 سا و 7 أيام / 7 من خلال الرابط ebanking.bna.dz، تسمح للزبائن بالاطلاع على حساباتهم وتاريخ مفصل عن الرصيد لفترة 23 شهرا، إصدار تحويلاتهم للغير، طلب دفتر الشيكات والبطاقة البنكية الخاصة بهم، التسديد الجبائي عبر الانترنت. خدمة الصيرفة الهاتفية Mobilebna: هي الخدمة دائمة وآنية تسمح للعملاء بالولوج إلى حساباتهم البنكية بنقرة بسيطة وبكل أمان من خلال تحميل تطبيق bn tic على متجر play store عن طريق إدخال "BNAtic" بحيث تتيح نفس خدمات الصيرفة الالكترونية.	البنك الوطني الجزائري BNA

خدمة الرسائل القصيرة **sms Cards**: وهي خدمة يوفرها البنك الوطني لزبائنه بعد الانخراط في خدمة **eban king bna**، وهي عبارة عن رسالة قصيرة توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية دفع أو عملية السحب.

خدمة الدفع **Wimbay-Bna**: خدمة للدفع تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة موجهة للأفراد، المهنيين، والمؤسسات، يمكن تحميلها مجاناً من **Play APP Store** بالنسبة للأفراد، المهنيين، والتجارة تسمح بإجراء عمليات الدفع عن طريق رموز الاستجابة السريع (QR CODE)، إجراء عمليات التحويل لمستخدمي **WIMBAY- BNA** مشاركة فواتيرهم الاستهلاك (مطعم مثلاً)، الاطلاع على الرصيد، الاطلاع على كشف العمليات المنحزة، الاطلاع على كشف طلبات تحويل الاموال (المستلمة/المرسلة)

خدمة تبادل المعطيات المرقمة: البنك الوطني يضع تحت تصرف الزبائن خدمة تبادل المعطيات الآلية بحيث هذه الخدمة تسمح بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا اتصال الحديثة .

- يمتلك البنك الوطني الجزائري مجموعة من الصرافات الآلية والشبائك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات المحلية لذات البنك تسمح بعملية السحب النقدي.

- **جهاز الدفع الإلكتروني**: يقترح البنك الوطني جهاز الدفع الإلكتروني **TPE** جهاز موجه لزبائن البنك من التجارة، المؤسسات، ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم، الفنادق إلخ.

بطاقة الدفع الإلكتروني: البنك الوطني الجزائري يمنح صيغتين من البطاقة البنكية: البطاقة البنكية الكلاسيكية **cib** تسمح بسحب الأموال، الدفع الجوّاري وعن بعد كدفع المشتريات، تحويل وتلقي الأموال تمنح لدوي الدخل أقل أو يساوي 120000 دج شهراً اللبطاقة الذهبية **cib** تحمل نفس المزايا الكلاسيكية لكن تمنح لدوي الدخل أكثر من 120000 دج شهراً.

بنك التنمية المحلية BDL	يملك بنك BDL موقع إلكتروني www.bdl.dz يقوم من خلاله بالترويج لخدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، وأيضا يتيح تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت. - بنك التنمية المحلية رائد في المجال المصرفي، وذلك بإدخال أحدث ما توصلت إليه الصناعة المصرفية وتكنولوجيا المعلومات لبناء نظام مصرفي يعتمد على التقنيات في مجال الحواسيب والبرامج، وشيكات الاتصال - خدمة الصيرفة عبر الأنترنت e-banking Bdl هو اشتراك يسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت، القيام بعمليات الدفع العادية، تحميل الرصيد، طلب دفتر الشيكات ويعد بنك bdl أول بنك عمومي بدأ في إعداد البنية التحتية التي تساعد في عمل هذا المنتج بشكل فعال. خدمات ديجيتال البنك تسمح لزبائن البنك بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت، القيام بعمليات الدفع العادية، تحميل الرصيد، طلب دفتر الشيكات، التحويل حساب لآخر من خلال هاتفهم النقال ويتم ذلك عن طريق تحميل التطبيق mobile bdl على متجر play store أو apple store. - خدمة المونيغرام: يقدم بنك bdl خدمة مونيغرام بالاشتراك مع شركة مونيغراموهي الشركة الرائدة عالميا في خدمة تحويل أموال على صعيد العالمي من أجل توفير الطريقة المضمونة، الأمانة والسريعة، لإرسال واستلام الأموال من جميع أنحاء العالم. - يملك بنك BDL عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات . - يقترح بنك BDL جهاز الدفع الإلكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجارة، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز في السوبرماركت المطاعم، الفنادق إلخ. بطاقة الدفع الإلكتروني: يطلق بنك BDL عدة أنواع من البطاقات المصرفية بطاقة كوربورايت الفضية، كوربورايت الذهبية، بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية، بطاقة ماستر كارد الذهبية، بطاقة ماستر كارد البلاتينية ، بطاقة فيزا الكلاسيكية ، بطاقة فيزا الذهبية .
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط Cnep	يملك الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط موقع إلكتروني www.cnepbank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية، وكذا الاتصال بعملائه، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت. الصيرفة عبر الأنترنت ebanking cnep خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حساباتهم، طلب كشف

حسابتهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب الآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الالكترونية عن بعد.

الصيرفة عبر الهاتف mobile cnp بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حسابتهم وطلب كشف حساب والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفهم النقل بتحميل تطبيق mobile cnp على متجر play store و app store وذلك بعد انخراط في خدمة ebankingcnp.

- يمتلك بنك cnp عدد مهم من الصرافات الآلية والشبابيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات.

- يقترح بنك cnp جهاز الدفع الالكتروني TPE وهو جهاز موجه لزبائن البنك من التجارة المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم، الفنادق الخ.

بطاقة الدفع الالكتروني: يطلق بنك CNEP عدة أنواع من البطاقات المصرفية: بطاقة التوفير تمنح للذين يملكون حسابات التوفير لدى البنك، البطاقة الكلاسيكية Cib البطاقة الذهبية Cib.

يملك القرض الشعبي موقع إلكتروني www.cpa-Bank.dz يمكنه من الترويج لجميع خدماته المصرفية وكذا الاتصال بعملائه، كما يتيح له تقديم بعض الخدمات المصرفية عبر الأنترنت.

الصيرفة عبر الأنترنت E-cp خدمة متوفرة على مدار الساعة، طوال الأسبوع، عبر الأنترنت تتيح لزبائن البنك الاطلاع على رصيد حسابتهم، طلب كشف حسابهم، دفتر الشيكات، التحويل من حساب لآخر وذلك من خلال الولوج إلى منصة الخدمات الإلكترونية عن بعد.

الصيرفة عبر الهاتف Mobil Cpa بإمكان زبائن البنك الاطلاع على حسابتهم وطلب كشف حسابهم والقيام بعملية تحويل الأموال من حساب لآخر عن طريق هاتفه النقل بتحميل تطبيق Mobil Cpa على متجر App Stor Play Stor، وذلك بعد الانخراط في خدمة EpankingCpa.

خدمة الرسائل لقصيرة: sms Cards يوفر القرض الشعبي لزبائنه خدمة sms Cards

وهي عبارة عن رسالة قصيرة تصل الزبون في هاتفه توضح الرصيد الجديد للزبون فور قيامه بعملية سحب أو دفع.

CPA القرض الشعبي الجزائري

خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات المعلوماتية عن بعد Edl: تعتبر خدمات أوامر الدفع عن طريق تبادل المعطيات عن بعد كعملية تبادل البيانات الالكترونية عن بعد بين المؤسسة والبنك عبر موقع البنك الالكتروني e-banking. يمتلك بنك CPA عدد مهم من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية منتشرة عبر الوكالات. يقترح بنك CPA جهاز الدفع الالكتروني TBE وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجار، المؤسسات ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم، الفنادق إلخ. بطاقة الدفع الالكترونية: يطلق بنك CPA عدة أنواع من البطاقات المصرفية: بطاقة كوربورائيت الكلاسيكية، كوربورائيت الذهبية، بطاقة فيزا الكلاسيكية، بطاقة فيزا الذهبية.	
يملك الصندوق الوطني موقع إلكتروني WWW.cnma.dz وهو الأمر الذي يمكنه من الترويج لبعض المنتجات والخدمات التي يقدمها، كما يتيح له لاتصال بعملائه، ومن خلال هذا الموقع يمكن لذات الصندوق من تقديم خدمات عبر الأنترنت.	CNMA الصندوق الوطني للتعاضدية الفلاحية
بحيث يمكنه من الترويج لبعض منتجاته المصرفية كما يتيح www. Badr.dz يملك البنك موقع إلكتروني له الاتصال بعملائه، كما يمكنه من خلال هذا الموقع تقديم خدمات مصرفية عبر الأنترنت. طوال الأسبوع، وعلى مدار الساعة بحث: خدمة متواجدة Eban King خدمة الصيرفة عبر الأنترنت تتيح هذه الخدمة للزيائن الاطلاع على رصيدهم، تحميل بياناتهم حساباتهم، تحويل الأموال من حساب لآخر - يملك البنك مجموعة من الصرافات الآلية والشبائيك الأتوماتيكية موزع عبر وكالاته. وهو جهاز موجه لزيائن البنك من التجارة، المؤسسات TPE جهاز الدفع الالكتروني BADR - يقترح بن ورجال الأعمال لتسديد مشترياتهم أو فواتيرهم عن طريق هذا الجهاز موجود في السوبرماركت المطاعم، الفنادق إلخ.. : البطاقة الكلاسيكية CIB يمنح صيغتان من البطاقة البنكية BADR بطاقة الدفع الالكتروني: بنك والبطاقة الذهبية ومن مزاياها: تسمح بسحب الأموال، الدفع الجوازي وعن بعد كدفع المشتريات، تحويل وتلقي الأموال. خاصة بعملائه الذين لديهم حسابات إدخارية BADR Tawfir - بطاقة توفير وهي بطاقة وطنية خاصة لسحب داخل	بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

شبكة الجزائر فيما بين البنوك، عن طريق ماكينات CBR - بطاقة الصراف الآلي.

المطلب الثالث: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية وسائل الدفع الالكتروني

أولاً: تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية

هناك العديد من التعاريف التي قدمت حول مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية سنقوم بعرض البعض منها في سبيل توضيح هذا المصطلح:

__ عرفت بأنها جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية، والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعدد.

وفي التعريف آخر عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية بتقديم البنوك الخدمات المصرفية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها فقط وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك.¹

ثانياً: وسائل الدفع الالكترونية

1_ البطاقة البنكية: وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة إلى حمل مبالغ كبيرة من الأموال التي قد تتعرض إلى السرقة أو ضياع وتنقسم عموماً إلى بطاقات ائتمانية وبطاقة غير ائتمانية.

__ **البطاقات الائتمانية:** هي عبارة عن أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات، أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي ودولي لدى الأفراد والبنوك والتجار كبديل للنقد، تستخدم لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحاملها، مقابل توقيع هذا الأخير على إيصال بقيمة التزامه الناشئة عند شرائه للسلع أو حصول على الخدمة لدى التاجر، الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الإيصال من البنك مصدر البطاقة، ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولاً عن الدفع لمصدرها.

وهناك عدة أنواع من البطاقات الائتمانية أهمها:

بطاقة فيزا (visa card): هي أكثر البطاقات الائتمانية انتشاراً على الإطلاق، وهي بطاقة متعددة وأعداد حملتها بالملايين وتتعامل مع الملايين من المؤسسات والمحلات التجارية وأجهزة الصراف الآلي.

¹ ديدوش هاجر "واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية" مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، تاريخ النشر 2020.05.06

بطاقة الماستر كارد (master card): تأتي في المرتبة الثانية بعد الفيزا كارد من حيث درجة انتشار، لها عدة أشكال مثل ماستر كارد الذهبية، وماستر كارد الفضية، كارد لرجال الأعمال.

البطاقات غير الائتمانية: هي تلك البطاقات التي لا تتيح لحاملها فرصة الحصول على ائتمان (قرض)، وتنقسم بدورها إلى:

البطاقة المدينة: ويتطلب هذه النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة، حيث يتيح استخدام البطاقة في عملية التسوية أو دفع من خلال تمكين المستفيدين من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا، وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية، فهذه الأخير تتطلب رصيد كافيا ومغطيا للنفقات المجرأة بواسطة البطاقة.

بطاقة الدفع: حيث يقوم صاحب البطاقة الالكترونية بشحنها بمبلغ مالي وعند إتمام أي معاملة تجارية، يتم سحب المقابلة المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا وقد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة والنقالة.

بطاقة الحسم (Atm Card): هي تلك البطاقة التي تصدرها البنوك أو الجهات الأخرى التي رخص لها القانون ذلك صراحة تستخدم من طرف صاحبها لحصم مبلغ من حسابه الجاري مباشر لدفعه للتاجر.

2_ البطاقة الذكية: هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات موصفات ومقاييس معينة، تحتوي على رقاقة الكترونية تعمل كحاسب آلي، حيث يمكن تخزين بعض البيانات عليها واسترجاعها، تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.

3_ النقود الالكترونية: تعرف على أنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية، التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزنة بشكل الكتروني، أو على أداة الكترونية يحوزها المستهلك.

4_ الشيك الالكتروني: هو المكافئ الالكتروني للشيكات الورقية التي اعتدنا التعامل بها والشيك الالكتروني هو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة، ويتضمن الشيك الالكتروني ملف الكتروني آمن يحتوي على معلومات خاصة لمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك بالإضافة إلى معلومات الأخرى، كتاريخ صرف الشيك، قيمته، المستفيد منه رقم الحساب إليه.

المحفظة الالكترونية: قد تكون المحفظة الالكترونية عبارة عن ممغنة مزودة بشريحة رقاقة Chip يمكن تثبيتها على جهاز الحاسوب الشخصي أو تكون قرصا مرنا يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في جهاز الحاسوب الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه وإليه) عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.

المقاصة الالكترونية والتحويل المالي الالكتروني: هي نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية التي تتم في غرفة المقاصة وتسجيل المدفوعات الالكترونية على ممغنة.¹

¹ الخطيب بن عائشة "دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير جودة الخدمات المصرفية بالبنوك التجارية الجزائرية" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي الطور الثاني في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير العلوم التجارية جامعة قاصدي مرباح ورقلة عام 2021.2022.

المبحث الثالث: دراسات سابقة حول الصيرفة الالكترونية

سيتم التطرق إلى بعض الأبحاث التي لها علاقة بموضوع الدراسة، حيث قسمنا هذا المبحث إلى ثلاثة مطالب خصصنا المطلب الأول للدراسات السابقة باللغة العربية، والمطلب الثاني فخصصناه للدراسات السابقة باللغة الأجنبية، المطلب الثالث فتم تخصيصه للفرق بين الدراسات والدراسة الحالية.

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

1- دراسة حنان دويد وسماح بعداش - دور المعاملات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية مذكورة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر - وكالة جيجل - عام 2019/2018:

تهدف هذه الدراسة لمعرفة ما مدى إسهام المعاملات الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ولقد انتهت هذه الدراسة بمجموعة من النتائج منها:

- __ ساهمت المعاملات في إعطاء تصور جديد لنظام مصرفي مبني على إلكترونية الخدمة المصرفية خاصة في ظل ظهور أشكال وأنظمة جديدة ساهمت في تطوير لأداء المصرفي والخدمة المصرفية.
- __ ساهمت المعاملات الالكترونية في التقليل من الأخطاء كونها تمتاز بالدقة في الأداء والأمن وهو ما يسمح بتوفير خدمات ذات جودة.

يعتمد بنك الخليج الجزائر بدرجة كبيرة على المعاملات الالكترونية ذات الطابع المصرفي والمعاملات ذات الطابع التسويقي، يسوق بنك خليج الجزائر خدماته المصرفية بدرجة متوسط على أساليب حديثة.

2- دراسة حورية الهادي مفتاح -عبد الكريم ساسي النسر أبعاد التسويق الداخلي ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة دراسة ميدانية في مصرف شمال أفريقيا ومصرف الجمهورية ومصرف الصحاري /بفروع مدينة صرمان (2020):

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور أبعاد التسويق الداخلي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة

__ أظهرت نتائج الدراسة أن عنصر الاعتمادية كمتغير تابع كان أكثر عناصر جودة الخدمات المصرفية المقدمة التي تحصل على أعلى درجة موافقة بمتوسط حسابي قدره 2,64 .

— وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0,05) بين عناصر جودة الخدمة المصرفية المقدمة مع أبعاد التسويق الداخلي.

3-دراسة حورية جنان دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري- عين مليلة -مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي علوم اقتصادية2012/2013:

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية والنتائج التي توصلت إليها هي:

أن استخدام ثورة الاتصالات جعلت من الخدمات المصرفية أمراً حتمياً، سيفرض نفسه في تحديد مستقبل المصاف وتطورها.

ساهم تخلف الجهاز المصرفي الجزائري وعدم قدرته على مواكبة التطور الهائل في ميدان وسائل الدفع الإلكترونية —الحول وراء دفع هذه

الأخير التي وجدناه في شكلها البسيط والمتمثل عند البنوك في البطاقات الائتمانية.

4_دراسة صلاح الدين مفتاح سعد الباهي: الإسلامي الأردني في عمان رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك درجة الماجستير جامعة الشرق الأوسط عام 2016:

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن ومن هذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من النتائج:

— أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه.

— القيام بدراسة جودة خدمات المصرفية الإلكترونية من خلال أبعاد أخرى ومتغيرات أخرى لم يتم التطرق لها في هذه الدراسة وقياس مستوى رضا الزبائن.

- وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، رضى الزبائن في البنك الاسلامي الأردني عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$ السرية، الأمان) على)

5- الدراسة لزوير عياش - وسمية عباسية مقال بعنوان الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، أم البواقي الجزائر 2017:

هدفت هذه الدراسة الى إبراز واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية النتائج التي توصلت إليها:

- تعتبر الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل المعاملات البنكية بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية للتطور التكنولوجي والاقتصاد الرقمي.

- الصيرفة الإلكترونية سريعة الأداء وحسن استغلال الوقت وجهد وإمكانية البنك.

- عدم تهيئة البنوك الجزائرية كما ينبغي وتحتاج الى بناء شبكة انترنت وتأمين خدمة اتصالات.

المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية

- دراسة صادوقي غريسي ومحمد رضا بوشخي

1-l'impact des services monétiques sur la performance financière des banques commerciales en Algérie un échantillon de banques. .

أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية عن أداء المالي للبنوك التجارية في الجزائر دراسة تجريبية على عينة من البنوك عام 2022:

هدفت هذه الدراسة الى إبراز دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير أداء البنوك المدروسة، وتحليل واقع تبني البنوك التجارية للأنظمة الحديثة في الجزائر من خلال دراسة تحصلنا على نتائج التالية:

__ ان البنوك التي تمت دراستها تقدم أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك الخدمات عبر الغولشيت الأوتوماتيكي والتي تعد واحد من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يشيع استخدامها من قبل العملاء.

__ أدت التقنيات الحديثة أداء العاملين في القطاع المصرفي وجعلته أكثر فعالية وكفاءة استخدام المنهج الوصفي تحليلي واستمارة لجمع البيانات.

1-Etude Boumediene Nadia ‘Renaud Garcia L’impact du digital sur la clientèle des serves bancaires cas de la BEA D’ORAN Université Mohamed ben Ahmed d orne (Algérie)2021.

تأثير الرقمية على عملاء الخدمات المصرفية بنك الجزائري الخارجي وهران 2021.

هدفت هذه الدراسة الى فهم تأثير رقمته الخدمات البنكية وتأثيرها على سلوك المستهلك تظهر النتائج التالية:
غالبية العملاء يستخدمون بشكل عام الخدمات آلة عبر الإنترنت للأقل إلزاما المعاملات مثل التحقق من
الأرصدة والسحوبات.

المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تختلف هذه الدراسات السابقة فيما يلي:

— في المناهج المستعملة، حيث استعانة الدراسة بمنهج دراسة الحالة في الفصل الثان

— تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الإشكاليات التي عالجتها، بطبيعة الحال نتائج هذه الدراسة
سوف تكون مختلفة عن نتائج دراسة الأخرى.

— إن الدراسات السابقة معظمها اعتمدت على دراسة علاقة الصيرفة بوسائل الدفع الالكترونية الحديثة
والتقليدية، وكذلك الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، وأثر جودة الخدمات المصرفية
الإلكترونية على رضا الزبائن، وتطرق إحدى الدراسات إلى أبعاد التسويق الداخلي ودورها في تحسين جودة
الخدمات المصرفية، وإحداها تطرقت إلى تأثير الرقمية على عملاء الخدمات المصرفية وأخرى أثر الخدمات المصرفية
الإلكترونية عن أداء المالي للبنوك التجارية، أما الدراسة الحالية اعتمدت على دراسة دور الصيرفة الإلكترونية في
تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة حجيرة والتي تهدف إلى معرفة ما مدى
مساهمة الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية .

ملخص الفصل الأول:

خلال ما تقدم في هذا الفصل نجد أن الصيرفة الالكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبتها التغيرات الحاصلة في السوق والتكنولوجيا المستمرة في هذا المجال، من أجل تلبية احتياجات العملاء وخدمتهم بالدرجة الأولى، وهذا ما يوضح أهمية ودور تبني الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوكالة حجيرة مما يساهم في كسب العميل وولائه وبالتالي تحقيق أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية التي وجد من أجلها.

الفصل الثاني: واقع تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر يتطلب توفير عناصر مرتبطة بالبيئة المناسبة من جهة، وبالنظام المصرفي الجزائري من جهة أخرى، وذلك من خلال إقامة أنظمة واعتماد بطاقة الائتمان وتطوير شبكة الاتصالات والبريد في الجزائر.¹

1_ تطوير البنية التحتية للاتصالات الإلكترونية:

أ- شبكات الاتصالات الإلكترونية:

بادرت بعض المؤسسات المصرفية والمالية بتطوير شبكات إلكترونية للدفع والتسديد، لكن عدم القدرة على التحكم فيها وتسييرها جعل بعضها يتوقف عن أداء خدماته، ورغم ذلك فقد قامت بعض المؤسسات بإصدار بطاقات السحب مثل بطاقات السحب من الصرافات الآلية DAB لمؤسسة البريد والبطاقات المصرفية للسحب والدفع للمصارف التالية: القرض الشعبي الجزائري، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك الجزائر الخارجي، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، وبنك البركة الجزائري.

ب- الإنترنت و البنوك الجزائرية:

إن معظم البنوك الجزائرية لها مواقع على شبكات الإنترنت فمثلا بنك الجزائر موقعه www.Bank-of-algeria.dz حيث تظهر فيه مجموعة من البيانات، والمعطيات عن السياسة المالية والنقدية.

ت- استخدام الهاتف في الخدمة المصرفية:

على المصارف الجزائرية الاستفادة من عدد مشتركين خدمة الهاتف في تقديم خدماتها لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن.²

2_ الصيرفة الإلكترونية في الجزائر:

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

2_1. نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS): هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي.

أ. أهداف النظام: يهدف هذا النظام إلى تحقيق ما يلي:

¹ حورية جنان: " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية "، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2013، ص: 70.

² بن زكري عبد الرحمن بلال، خمار أمينة: "واقع التقنيات المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية"، مذكرة ماستر، جامعة قسنطينة، الجزائر، جوان 2007، ص: 110.

- __ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي وكل وسائل الدفع الأخرى؛
 - __ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛
 - __ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
 - __ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية في تسيير مخاطر السيولة؛
 - __ تقوية العلاقات ما بين المصارف وتشجيع إقامة المصارف الأجنبية.
- ب. مبادئ تشغيل نظام RTGS:** يقوم على المبادئ التالية:
- **المشاركين:** المشاركة في النظام مفتوحة لكل مؤسسة لها حساب تسوية في بنك الجزائر، ويمكن أن ينضم إلى النظام زيادة على بنك الجزائر كمسير وحامل للتسوية مجموعة من المؤسسات المصرفية والمالية، الخزينة العمومية ومراكز الصكوك البريدية.
 - العمليات التي يعالجها النظام:** يعالج النظام مختلف العمليات المصرفية بين المؤسسات المالية والمشاركين وذلك من خلال:
 - **عمليات ما بين المصارف:** 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.
 - **تسوية المبالغ عن طريق المقاصة:** إن المبالغ الدائنة والمدينة الناتجة عن طريق المقاصة الإلكترونية تعالج قرضا ودينا في نفس الوقت وفي حسابات المشتركين تعمل على أساس مبدأ "الكل أو اللاشيء" وفي حالة استحالة تطبيق العملية ترفض من قبل غرفة المقاصة الإلكترونية وعلى الراغب أن يعيد العملية في وقت لاحق.
 - **حساب التسوية:** إن بنك الجزائر الذي يشرف على إدارة النظام يفتح في سجلاته باسم كل مشارك حسابات تسوية تقسم إلى حسابات نوعية فرعية، وهذه الحسابات تحول حسب الحالات في زيادة أو نقص الحسابات الجارية للمشاركين والتي تضبطها المحاسبة العامة لبنك الجزائر، والتسويات التي تتم عن طريق النظام حيث تتم بصفة مستمرة وفي وقت حقيقي وبعد التأكد الآلي بوجود مخزون كاف في حساب المشارك المعني، ويطبق هذا المبدأ "أول من يدخل أول من يخرج" مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات المبينة فيما يلي:
 - __ الأولوية الأولى: عمليات بنك الجزائر.
 - __ الأولوية الثانية: المبالغ المخصصة للمقاصة.
 - __ الأولوية الثالثة: أوامر مستعجلة بطبيعتها.

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

- الساعة الثامنة والنصف صباحا: معالجة عمليات "بنك الجزائر"، وعمليات الأسواق النقدية وعمليات الصرف؛
- التاسعة والنصف صباحا: بدأ المعاملات؛
- منتصف النهار: تسوية حصيلة المقاصة؛
- الساعة الثالثة: وقف المبادلات؛
- من الساعة الثالثة إلى الرابعة: تسديد المبالغ التي تمت في اليوم الأخير، وتسوية أو رفض الأوامر التي كانت في الانتظار؛
- الساعة الرابعة: اختتام وغلق الحسابات، وإرسال إخطارات حصيلة الحسابات، واستخراج حسابات المشاركين وإفراجها في جهاز المحاسبة العامة لبنك الجزائر.

ج. هندسة النظام: إن كل المشاركين يتم ربطهم بجهاز **RTGS** المتمركز ببنك الجزائر عن طريق مقراتهم باستعمال قاعدة Plate forme يمكن من إرسال وتلقي أوامر التحويل وكل المعلومات الضرورية المتعلقة بالعمليات المعالجة.

إن النظام المركزي (RTGS) يقوم بالوظائف التالية:

- مراقبة أوامر الانتظار؛
- تسوية الأوامر وفق طبيعتها؛
- المعالجة تتم في نهاية اليوم؛
- تخصيص مبالغ المقاصة؛
- إدارة ومراقبة الحسابات لعمليات المعالجة بواسطة النظام.

أما فئة المشاركين فتقوم بالوظائف التالية:

- تلقي ومراقبة صفة الأوامر وملائمتها؛
- إصدار وتلقي الأوامر بنظام RTGS¹.

2_2. نظام المقاصة عن بعد:

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

¹ ابن زكري عبد الرحمن بلال، خسارة أمينة: مرجع سابق، ص: 111، ص: 112 .

تعريف نظام ACTI: هذا النظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام، صكوك، تحويل، اقتطاع، عمليات السحب والدفع بالبطاقات البنكية، وذلك باستعمال وسائل متطورة مثل المسحات الضوئية (سكانير)، والبرمجيات المختلفة، ويعتمد هذا النظام على نظام التبادل المعلوماتي للبيانات الرقمية والصور.

أ. أهداف نظام ACTI: يهدف النظام إلى:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطائه نظرة شاملة وحقيقية عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية؛
 - تقليص أجال المعالجة؛
 - قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 05 أيام على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة؛
 - تأمين أنظمة الدفع العام؛
 - إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
 - مواجهة عملية تبيض الأموال في الجزائر.
- لقد كانت سنة 2006 بمثابة انطلاق عصرنة أنظمة الدفع وما نتج عنه من تطوير الوساطة البنكية الفعالة والمؤمنة لخدمات بنكية ذات جودة تخدم الزبائن في إطار مضمون ومضبوط.¹

المطلب الثاني: المكونات الرئيسية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن سعي الجزائر وراء تحديث وتطوير خدماتها المصرفية ألزم عليها إيجاد سبل وقنوات لإنجاز هدفها، وتعد كل من شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM و ARTS و ACTI من أهمها.

¹ حورية جنان: مرجع سابق ص: 72

أولاً- شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك SATIM

- "ساتيم" هي شركة أتمتة المبادلات بين البنوك والنقد الآلي تمثل فرعاً لـ 8 بنوك جزائرية، تأسست في 1955 بمبادرة من المجموعة البنكية وهي من الأدوات التقنية لمرافقة برنامج عصرنه وتطوير البنوك، خاصة فيما يتعلق بوسائل الدفع عن طريق البطاقة، تضم الشركة 17 منحطاً في شبكتها النقدية الآلية ما بين البنوك، منها 7 بنوك عمومية و9 خاصة إلى جانب بريد الجزائر، من أبرز مهامها إقامة وتسيير الأرضية التقنية والتنظيمية للسلسلة النقدية الرقمية، ومرافقة البنوك في تطوير الخدمات النقدية الآلية وكذا تشخيص الدفاتر، وبطاقات الدفع والسحب للسيولة المالية.
- جاء إنشاء شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك بغرض أداء مجموعة من المهام الأساسية والضرورية التي تحقق السير الفعال لتعاملات النقد الآلي البنكي، وتتمثل هذه المهام فيما يلي²⁰:
- النهوض بوسائل الدفع الإلكترونية وتطوير استخدامها في المجتمع الجزائري؛
 - تطوير النقد الآلي البنكي، من خلال إتباع أحدث التكنولوجيا؛
 - مرافقة البنوك في تطوير الوظيفة النقدية، وكذا إصدار منتجاتها الخاصة بالنقد الآلي ووضعها في متناول زبائنها؛
 - تأخذ على عاتقها كل ما يخص تسيير الهياكل والوسائل التقنية الخاصة بالنقد الآلي "بطاقات، موزعات آلية، نهائيات إلكترونية، تعاملات"؛
 - المشاركة في التعريف بالمبادئ والقواعد الخاصة بالعمليات التي تتم بواسطة البطاقات البنكية وكذا وضع قوانين، تقنيات وأسس التسيير وأسعار المنتجات النقدية، إصدار الشيكات والبطاقات البنكية وتشخيصها لصالح كل البنوك المشاركة في الشبكة البنكية؛
 - القيام بعمليات المقاصة البنكية الخاصة بالتعاملات بالبطاقات البنكية.

إن المهمة الأساسية لشركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية ما بين البنوك تركز على تطوير وتسيير حل عملي

للتعاملات البنكية للنقد الآلي، والذي يعتمد على هياكل ووسائل تقنية مؤمنة ومرتبطة بمراكز الإعلام الآلي والنقد

الآلي الخاصة بالبنوك، التي تخضع للمعايير الدولية الخاصة بتأمين التعاملات بالنقد الآلي الأكثر تطوراً ألا وهي

معايير EMV التي تحبط كل محاولات التزوير والقرصنة، حيث لم يتم اختراقها إلى غاية يومنا هذا

ثانياً: الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية AEBS

تم إنشاء شركة الجزائر للخدمات المصرفية الإلكترونية AEBS منذ عام 2004، وقد أصبحت رائدة في مجالها من خلال كونها أول شركة جزائرية تكتسب الخبرة في مجال الأعمال المصرفية عن بعد، ثم قامت بالتصدير دولياً، وبذلك

²⁰ رباح دنيا: "دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت، 2021، ص: 48

أصبحت قوة اقتراح في توحيد المقاييس للتبادلات بين البنوك في الجزائر، والعمل في تعاون وثيق مع مؤسسات الدولة في مجالات التمويل المصرفي.²¹

إن هذه الشركة أنشئت من أجل هدف أساسي، هو تلبية حاجات المؤسسات المالية باقتراح برمجيات تقدم خدمات عن طريق برمجيات متعددة وذلك من خلال:²²

- اقتراح حلول المصارف عن بعد من جهة؛
- تبسيط وتأمين المبادلات الإلكترونية متعددة الأقسام من جهة أخرى.
- والخدمات التي تقدمها توجد على قسمين على نفس الدرجة من التطور التكنولوجي:
- **BANKING - E DIAGRAM**. الصنف الخاص بالبنك
- صنف التبادل الإلكتروني للبيانات EDI متعدد الجهات والأقسام **FILES- E DIAGRAM**.
- تهدف **AEBS** أساسا إلى:
- الاقتراح على الزبائن، بنوك مؤسسات مالية (حلول معتمدة أساسا على الخدمات متعددة القنوات وفعالية عالية مع تأمين تام لمبادلات المعلومات)؛
- تكييف الخدمات وفق حاجات كل زبون، ووفق رغباته؛
- تسمح لزيائنها باكتساب نظام معلومات ممتد على مجالات عديدة وهذا بما يتوافق مع مستلزمات كل واحد منهم.
- لقد اعتمدت العديد من المصارف الجزائرية على **AEBS** في تقديم خدمات عبر الإنترنت، وذلك من خلال إمضاء عقود نذكر منها:
- عقد مع القرض الشعبي الجزائري: في جويلية 2005 لتزويد البنك بخدمات **EDI DIAGRAM**
- عقد **BNP PARIBAS** مع بنك **BNP PARIBAS** الجزائر: في 2005/11/21 لتزويد هذا البنك

الخاص بخدمات **DIAGRAM E - BANKING**.

إن شركة **AEBS** تعتبر أول خطوة للجزائر في مجال الصيرفة الإلكترونية بما حقته من توفير هذه الخدمات، ولكن هذا لا يمنع وجود شركات أخرى لتقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية وهذا لتحقيق المنافسة منتهجة توسيع قاعدة هذه

²¹ <https://www.linkedin.com/company/algeria-e-banking-services>, 18/04/2022 .

²² رياح دنيا: مرجع سابق، ص: 49

الخدمات من جهة أخرى من أجل تطوير النظام المصرفي والمالي ومحاولة اللحاق بركب الدول الأخرى التي قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال

ثالثاً: أنظمة الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

على الصعيد الدولي وخلال السنوات الأخيرة، تم تحقيق تقدم كبير في مجال تطوير المؤسسات المصرفية ونوعية الوساطة وتكثيف المنافسة، وأدى هذا إلى تنوع أدوات ووسائل الدفع، في نفس الوقت ساهمت التكنولوجيات الجديدة في مجال إرسال المعطيات والتقدم في مجال الإعلام الآلي في تغيير جذري في إجراءات الدفع والتسديد.

كذلك عرفت مركزيات المعلومات خصوصاً مركزيات مخاطر القرض وميزانيات المؤسسات تطورات معتبرة في داخل وخارج البنوك المركزية، مساهمة بذلك في تسيير أكثر حذر للمخاطر المصرفية، فيما يتعلق بالجزائر دخل النظامان الجديدان للدفع بين المصارف في الإنتاج في سنة 2002، وهما آمان وفعلان وشفافان ويستجيبان للمعايير المعدّة من طرف لجنة أنظمة الدفع والتسوية لبنك التسويات الدولية.

نظام الدفع الإجمالي الفوري للمبالغ الكبيرة والمدفوعات المستعجلة ARTS

يعد نظام آر تس من بين الأنظمة التي تستعملها البنوك، وهو نظام جديد للدفع، كما أنه يهدف إلى تحسين الخدمة المصرفية لاسيما من حيث أنظمة الدفع، وذلك لمواكبة المعايير الدولية كما يرمز لهذا النظام دولياً بـ "RTGS" إذ يتميز هذا النظام بعدة مفاهيم على المستوى الدولي من بينها:²³

- نظام التسوية الإجمالية الفورية هو نظام تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي، ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي؛
- كما أنه نظام مركزي إلكتروني يعمل على أساس فوري إجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة في بلد ما من خلال الحسابات المركزية للمصارف؛
- كما عرف المشرع الجزائري أو بالأحرى الهيئة المنظمة لهذا النظام ألا وهو بنك الجزائر الذي وضع قانون لنظام آر تس المسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS ، على أنه: "نظام للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام. يهدف هذا النظام إلى تحقيق عدة أهداف منها:
- مسايرة المعايير والمقاييس الدولية في مجال مخاطر أنظمة الدفع وتأهيل القطاع المصرفي؛

²³ زغدار أحمد، حميدي كلثوم: "تقييم أداء نظام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة د. يحيى فارس، 2015، ص: 20

- تخفيض مخاطر الدفع وتقليص المدة بين البنوك؛
 - ضمان الأمان والسرعة في المبادلات طبقا للمقاييس الدولية؛
 - تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.
- ومن عملياته²⁴:

عملية السحب:

وفق هذا النظام تتم عمليات السحب وفق الخطوات التالية:

- يقوم المشتركون بالنظام بتحويل احتياجاتهم المتوقعة من النقود الائتمانية إلى البنك المركزي؛
- يقوم البنك المركزي بجمع الاحتياجات الخاصة على مستوى كل ولاية لمختلف المقررات؛
- يرسل المشاركون بنظام ARTS أوامر التحويل الخاصة بعملية الحجز؛
- يقوم نظام آرتس بإقرار عملية الحجز مع إشعار يجعل الحساب مدين يحتوي هذا الإشعار على قيمة المبلغ وكذا رقم التصريح؛
- يتحمل المشاركون بالنظام مسؤولية إبلاغ رقم التصريح والمبالغ أيضا، إلى فروعها المختلفة؛
- تتقدم فروع البنوك المشتركة بالنظام إلى الشبايك بمقررات بنك الجزائر مع رقم التصريح والمبلغ الذي سيتم سحبه؛
- يحوز أمين الصندوق في بنك الجزائر الوثائق عند المراقبة الأولية ثم يقوم بإدخال رقم التصريح بإسم البنك، رقم العملية الائتمانية وذلك للتأكد من تطابقها مع الحجز.

عملية الإيداع:

أما عملية الإيداع في نظام التسويات الإجمالية الفورية يتم وفق الخطوات التالية:

- يقوم الأطراف المشاركون بنظام التسويات الإجمالية الفورية بإجراء عملية إيداع الأموال لدى شبك بمقر بنك الجزائر؛
- يقوم أمين صندوق بنك الجزائر بفحص الوثائق ثم إدخال رقم العملية، إسم البنك، وقيمة المبلغ المودع؛
- كما يقوم نظام آرتس بإبلاغ المشاركين بإشعارات الحسابات الدائنة الخاصة بكل عملية إيداع، والقيام بجعل الحسابات دائنة بقيمة المبالغ المودعة.

²⁴ زغدار أحمد، حميدي كلثوم: مرجع سابق، ص: 4 ، ص: 5

المطلب الثالث: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر

إن اعتماد الصيرفة الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري له أهمية كبيرة في ظل المستجدات المالية والمصرفية الدولية التي أبرزتها ظاهرة العولمة المالية، كما أنه يتيح للبنوك الجزائرية دخول العصرنة من أبوابها الواسعة، سواء تعلق الأمر بالبنوك التجارية، أو ببنك الجزائر أو المؤسسات المالية الأخرى، وهي تمنح عدة امتيازات منها.²⁵

- تخفيض النفقات التي تحملها البنوك في أداء الخدمات، وإنشاء فروع في مناطق جديدة، خاصة أن الجزائر مساحتها واسعة حيث أن العمل من خلال الانترنت يمكن البنوك من تكفل بعدد كبير من العملاء وتقديم خدمات جيدة ومتنوعة وبتكلفة أقل؛
- أن استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية يشكل نافذة إعلامية لتعزيز الشفافية، وذلك من خلال التعريف بهذه البنوك وترويج خدماتها والإعلام بالنشرة حول تطوير مؤشرات المالية لوضعها تحت تصرف الباحثين وجميع الأطراف الأخرى المعنية بالأمر؛
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة بالجزائر، من خلال إقامة سوق مالية إلكترونية وإقامة أنظمة دفع الإلكترونية تساهم في تطور أدائها وترقيتها؛ مواكبة البنوك الجزائرية للتطورات العالمية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة وأنها تستعد للاندماج في الاقتصاد العالمي وتعمل على جلب الاستثمار الأجنبي.

²⁵ دريس رشيد: "الصيرفة الإلكترونية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، العدد: 27، المجلد: 1، 2013، ص: 186

المبحث الثاني: دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوكالة حجيرة

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR إلى القطاع العمومي، إذا يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ثم إنشائه بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع لاشتراكه، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية وكذلك المستفيدين للفردية للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 للسهم الواحد، ولكن بعد صدور قانون النقد والفرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألقى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جمع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعها بالفائدة وبدون فائدة، والمساهمة في التنمية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه أقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة.

التعريف بوكالة الحجيرة:

بعد معرفة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بشكل عام سنتطرق الآن إلى تقديم وكالة الحجيرة 942 التي استقبلتنا وكانت موضع تربصنا التطبيقي.

في إطار توسيع نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية ونظرا لحجم الحاجات والطلبات ذات الطابع الفلاحي والاستثماري خاصة فيما يخص ولاية ورقلة جاء قرار إنشاء وتأسيس وكالة الحجيرة.

تعتبر الوكالة الجهوية للحجيرة "942" خلية من الخلايا القاعدية البنكية للمؤسسة النقدية للفلاحة والتنمية الريفية عامة، ظهرت بولاية ورقلة سنة 1986 وتعتبر ولاية ورقلة من أهم الولايات الفلاحية، وبالتالي نجد اتساع في النشاط الفلاحي حيث يضم هذا القطاع عدد كبير من الفلاحين خاصة مطلع السبعينيات وبداية الثمانينات وللسياسة المنيعة التي تبنتها البلاد آنذاك كل هذه الهيئات المهنية بالأمر إلى فتح مديرية فرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكذلك وكالة الحجيرة التي تأسست 1986 ومقرها الاجتماعي حي أول نوفمبر -الحجيرة- ورقلة .

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنتناول في هذا المطلب أهم المهام والأهداف التي يقوم عليها بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

ويمكن إيجاز هذه المهام في:

- * تنفيذ السياسة الحكومية الرامية إلى تنمية الاقتصاد الوطني.
- * ترقية النشاطات الفلاحية، الحرفية والصناعات التقليدية.
- * تقديم القروض بمختلف أنواعها القصيرة والمتوسطة بما في ذلك قروض الاستغلال وقروض الاستثمار والقروض الجارية.
- * تنفيذ جميع العمليات المصرفية والاعتمادات المالية على اختلاف أشكالها.
- * تمويل مختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- * سعيه بصفته مؤسسة للتخطيط المالي لتطبيق المشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف مخططات التنمية.
- * القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة، والتي تساهم في عملية التنمية الريفية.

* التطور الاقتصادي للوسيط الفني.

* استقبال الودائع بمختلف أجالها من الأشخاص الطبيعيين والمعنويين.

* توزيع المنح من الدولة لمستحقيها والسهر على الاستعمال الأحسن والعقلاني لها.

أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

- يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتطبيق استراتيجيات وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:
- * تنوع وتوسيع مجالات دخل البنك.
- * تحسين نوعية الخدمات وذلك من أجل مواجهة المنافسة.
- * يهدف البنك إلى ضمان التكوين الجيد للعاملين من أجل الحصول على خدمات أفضل وتسيير أحسن.
- * رفع مستوى المعيشة وتطور الأرياف وتحسين ظروف العمل فيها.
- * الزيادة في مساحات الأراضي الصالحة للزراعة مع استصلاح أراضي جديدة.
- * دفع التنمية الريفية بصفة ملموسة حيث تلقي الفلاحة الحصة الأكبر من اهتمامات بنك بدر وذلك من أجل تحقيق الاكتفاء الذاتي للحاجيات الوطنية للمنتجات الفلاحية.
- * تنمية الري بالمساهمة في بناء السدود.
- * توسيع إدخال الإعلام الآلي وكل الوسائل التكنولوجية الحديثة.
- * العمل على توسيع شبكته لتلبية كل المتطلبات عبر التراب الوطني.
- * مرونة ونمو سريع وتبدل جذري في هيكلية المرحلة الانتقالية.
- * الحفاظ على حصته في السوق والتأقلم مع هذه التغيرات.

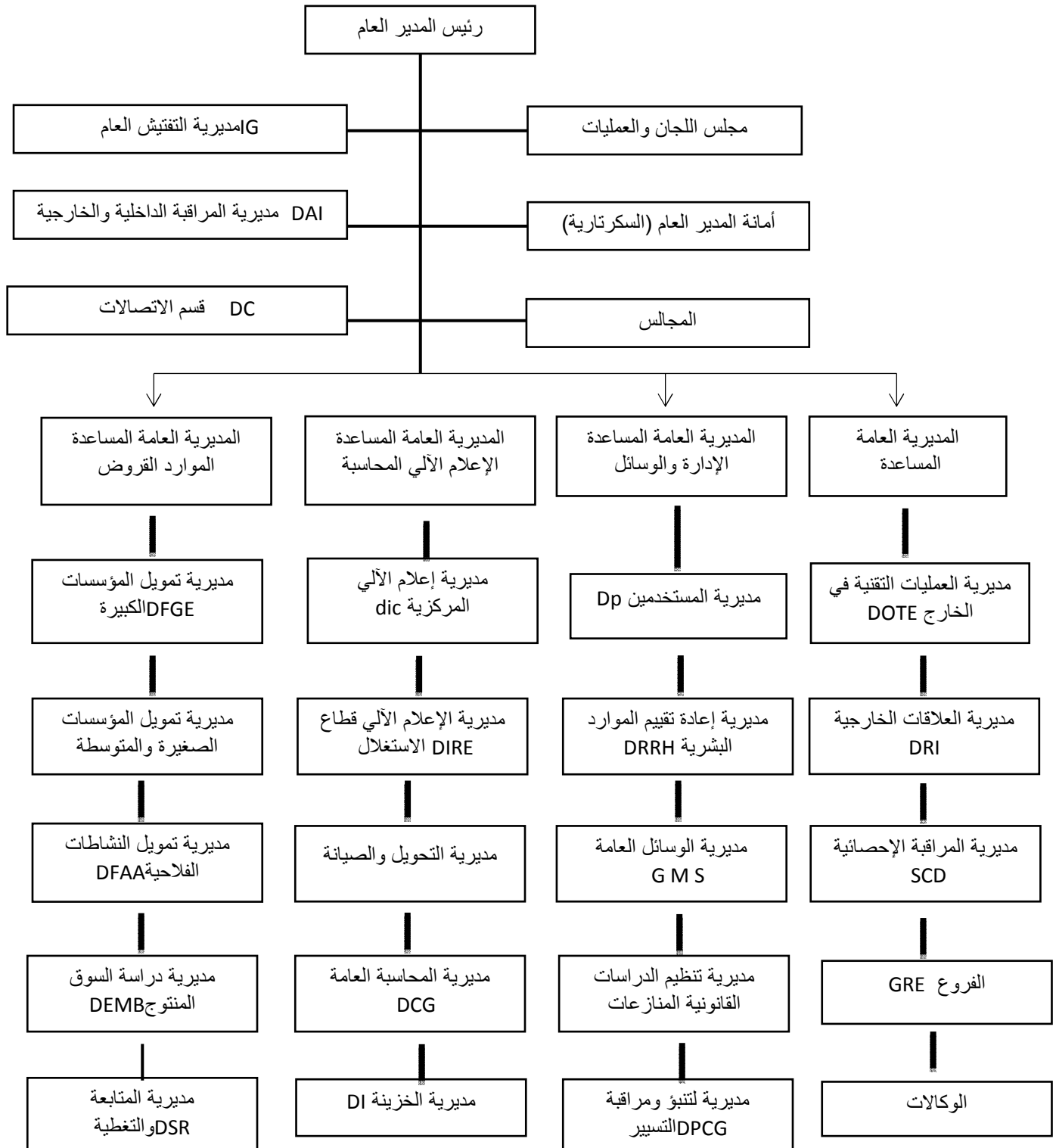
* جلب الزبائن لتحقيق أكبر ربح ممكن.

* إبقاءه كأ أكبر بنك فلاحى فى البلد.

- الهيكل التنظيمى لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

يلعب الهيكل دورا أساسيا ومهما فى توضيح مستويات المسؤوليات داخل المؤسسة والعلاقة بين مختلف الهياكل، ومعرفته تعطى صورة فى التنظيم داخل المؤسسة، وحسن فى الأداء من خلال أعماله المنظمة. يتميز الهيكل بشكل هرمى حيث يتركز على شبكة واسعة من الوكالات التى تتوزع على كافة التراب الوطنى للتقرب أكثر من زبائننا حيث يبلغ عددها 282 وكالة ويشرف على هذه الوكالات الفروع التى تتولى مهمة تنظيم وتسيير الوكالات التى تقع فى منطقة عملها وهى غالبا ولائىة ويبلغ عدد الفروع 31 فرعا ونجد أعلى الهرم الإدارة العامة التى تتكون من مديريات تشرف هذه الأخيرة على هذه الفروع وهذا ما سنوضحه بالتفصيل فى

الشكل:



الشكل (2-2): يمثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR الحجيبة

المطلب الثالث: مصالح الوكالة

تعتبر وكالة الحجيرة من أهم وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية ورقلة وتنقسم إلى مصالح على أساسها توزع المهام وفقا لطبيعة كل مصلحة وتتمثل مصالح الوكالة فيما يلي:

1) مكتب الاستقبال: قطب الزبائن يتكون من مجموعة من الموظفين المكلفين بالاعتناء بالزبائن وتلبية طلباتهم وتقدم أحسن خدمة لدى المؤسسة ومنه يتم تسليم ملف القرض من طرف الزبائن ودراسته، ومن مهامه:

1-أ الاستقبال والتوجيه:

* توجيه الزبائن داخل المؤسسة.

* توجيه إجابة أولية لزبون.

1-ب التكفل بالزبائن الفردية:

* إنشاء وتطوير الحساب حسب التطورات.

* القيام بالتحويلات الجارية في حسابه.

1-ت التكفل بالزبائن على شكل مؤسسة:

- من ناحية ملف القرض:

* تحديد الوثائق المطلوبة في ملف القرض.

* التحقق من مصداقية المعلومات والبيانات قبل تحويل الملف إلى الجهات المعنية.

* التكفل بالزيارات على المواقع الإلكترونية.

- حسب أوامر الزبون فيما يخص العمليات التجارية:

* التكفل بالملف الخاص بالعملية مع الخارج وتحديد الوثائق اللازمة.

* التأكد من مصداقية الوثائق وتحويل الملف إلى الجهات المعنية.

2) قطب التحويل: من مهام رئيس المصلحة

* المصادقة على العمليات الى تحدث في مكتب الخدمات السريعة، وعمليات الخزينة وأيضا مقرر محاسبة الدفعات.

* ضمان السير الحسن للعمل داخل الوكالة.

* الضمان بصفة عامة، خاصة تحويلات الأموال وضمان التوازن في السيولة.

- الخزينة الرئيسية: من مهامها:

* قبول الودائع من الزبائن.

* القيام بعمليات السحب الأكثر من 100.000 دج.

* القيام بعمليات البحث اليدوية.

* القيام بعمليات تحويل واستقبال الأموال.

- الخدمات السريعة:

* مكتب الخدمات السريعة له مهمة تنفيذ كل عمليات السحب التي تكون أقل من 10.000 دج.

* في إطار تطبيق هذه الوظائف يقوم مكتب الخدمة السريع للعمليات المحاسبية بسحب أكثر من

100.000 دج من الخزينة الرئيسية

المكتب الخلفي: من مهامه:

يقوم بإتمام أعمال الاستقبال ويقوم بمساعدة وتقديم النصائح والمعلومات الضرورية المسير الحسن للعمليات الخاصة بالزبائن

تجميع الإمكانات التقنية والبشرية الضرورية لمعالجة الأوامر والعمليات الواردة من مكتب الاستقبال.

محاسبة دفعات الزبائن لفتح الحسابات (الدفعة الأولى) بدفعات نقدية بالدينار الجزائري

في إطار التكفل بالزبون يقترح المكتب المساهمة والتعريف بالزبائن المهمين وتوجيههم إلى مصلحة الزبائن.

يتكفل بمعالجة العمليات الإدارية والتقنية والعملية الضرورية في لأجال المطبوعة للطعون.

يقوم بضمان العلاقات المختلفة بين مصالح المؤسسة من طرف المكتب الخلفي وتجمع الوظائف والمحاسبية.

4- مديرية الوكالة :

المدير هو السلطة الأولى في اتخاذ القرار ويكون هو ملم بكل الجوانب في المؤسسة عن طريق أشخاص آخرين وله السلطة في اتخاذ القرار ومن مهامه

مراقبة كل العمليات التي يقوم بها الموظفون.

تقسيم الرواتب على الموظفين والإحاطة بكل العاملين في المؤسسة

دراسة ملف القروض.

المطلب الرابع: الخدمات والبطاقات الالكترونية مقدمة من طرف البنك الفلاحة والتنمية.

أولاً: خدمات البنك الالكترونية:

أ- البطاقات الالكترونية:

- بطاقة التوفير:

تم انتاجها سنة 2012 من أجل القضاء على مشكلة الانتظار الطويل للعملاء وهي عبارة عن بطاقة الكترونية بها شريحة مغناطيسية، تمتاز البطاقة بلونها الأخضر الفاتح مرتبطة بدفتر التوفير، يتم من خلالها السحب والدفع في أي وقت وزمان داخل الجزائر، تمتاز برقم سري خاص بالعميل ومدة صلاحيتها سنتين وتسلم من طرف البنك شروط السحب داخل الولاية مبلغ الذي يريد وخارج الولاية لا تتعدى 50.000 دج

العملاء الحاملين دفتر التوفير LEF ودفتر الحسابات الجارية LEB.

- بطاقة GOLD

بطاقة الكترونية تمنح للتجارة والمؤسسات التجارية، وتكون باسم التاجر او باسم المسير للمؤسسة التجارية.

تمتاز بلونها الذهبي وعليها الرقم السري للعميل

شروط اصدارها:

تمنح للأفراد الممارسين لمهنة معترف بها وذات ثابت تجاوب الراتب 100.000.

: Cib classique

بطاقة باسم صاحبها صالحة لمدة سنتين يتم تجديدها تلقائيا ويكون الدفع عبر منصة الدفع الالكتروني Tpe.

ب- خدمات BADR عبر شبكة الإنترنت:

BADR.net عبارة عن بوابة بنكية الإلكترونية من أجل الاستفادة من الخدمات البنكية من المنزل عبر الإنترنت خدمة

تمكن العملاء من الاطلاع على الأرصدة وحركة الأموال الخاصة بالحساب. ويمكن للعميل المسجل في الموقع البنك بتغيير كلمة المرور الخاصة بحسابه لغرض السرية. خدمة يقدمها BADR بالاشتراك مع شركات موبيليس و اوريدو حيث توفر هذه الخدمة

- خدمة Epayment بنك

للمشاركين من تسديد فواتيره والاطلاع على الرصيد وتحويل أرصدة.

ثانيا خدمة الصراف الآلي لبنك BADR:

هو نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم طرف البنك في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها وخلال الإجازات والعطلات على مدار 24 ساعة.

الموزع الآلي BAD (Distributeur automatique se billet)

الشباك الآلي للأوراق GAB (Banque Guichet automatique de)

و الجدول التالي يوضح خدمة كل من BAD . GAB والتقنية المستعملة ومميزات كل.

الجدول (2-3): الشباك الآلي للأوراق GAB والموزع الآلي للأوراق DAB

الشباك الآلي للأوراق GAB			
النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
يستعمل من طرف الزبائن حتى في أوقات غلق البنوك ، أي على 24 سا / 24 سا	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدرات المغناطيسية للبطاقة	يخول لحائز البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: - سحب الأموال - معرفة الرصيد - القيام لتحويلات - طلب دفتر الشيكات	الشباك الآلي للأوراق GAB
الموزع الآلي للأوراق DAB			
النتائج	التقنية	الخدمات التي يقدمها	
تخفيض نشاط السحب على الفروع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات	يسمح لحامل بطاقة السحب بالقيام بعملية سحب	الموزع الآلي DAB للأوراق

	المغناطيسية للبطاقة.	الأموال.	
--	----------------------	----------	--

ثالثا: المقاصة الإلكترونية:

المقاصة الإلكترونية أو المقاصة عن بعد هو نظام تسوية مدفوعات الشيكات الكترونية والمقاصة عن بعد: هو نظام تسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك بلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة. تقوم على فكرة تبادل رموز وبيانات وصور الشيكات دون الحاجة إلى التبادل المادي لها، اختصار والجهد: فوائد تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية:

-بالنسبة للبنوك

- 1- معرفة وضع البنك المالي في وقت محدد مسبقا.
- 2- التوظيف الأمثل للأموال لدى البنوك.
- 3- الحصول على معلومات وإحصائيات دقيقة عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع.
- 4 -التقليل من مخاطر نقل الشيكات الورقية من والى البنوك.
- 5- إمكانية الحصول على صور وبيانات عن الشيكات ونظام أرشفة دقيق وسريع.
- 6-يعمل النظام على مدار 24 ساعة وبالتالي هناك متسع من الوقت لإرسال الشيكات مهما كان عددها.

بالنسبة للعملاء:

- 1-أصبح تحصيل الشيك يتم في نفس اليوم الذي يتم إيداعه فيه.
- 2-معرفة وضع الشيك مقبول أو مرفوض في نفس اليوم.
- 3 - يقيد مبلغ الشيك في حساب المستفيد في نفس اليوم (إذا كان الإيداع قبل الساعة 1.00ظهرا) وفي يوم العمل التالي (إذا كان الإيداع بعد الساعة 1.00ظهرا) زيادة الثقة بالشيكات والتعامل بها.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تم إسقاط ما تناولناه في الجزء النظري على دراسة حالة ميدانية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة حجيرة، وهذا لمعرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية، حيث توصلنا إلى ما يلي:

أن الاعتماد على الصيرفة الإلكترونية في البنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة حجيرة ضعيف من حيث الترويج للخدمات، وعرضها والاستجابة للتطور السريع الحاصل في استخدام التكنولوجيا بطريقة فعالة وكفؤة، وهذا رغم عدد ونوعية الخدمات المصرفية الإلكترونية المقترحة مثل التحويل الإلكتروني للنقود، تسديد المشتريات من المراكز التجارية، تسديد فواتير الكهرباء والانترنت وغيرها...

وتسديد الاشتراكات الجبائية، وتعبئة رصيد الهاتف الجوال، باستخدام مختلف البطاقات البنكية وخدمات E-Banking و payment، والتي تمكن الزبائن من إجراء مختلف تعاملاتهم المالية من سحب و إيداع، وتحويل عبر قنوات توزيع متمثلة في الصرافات الآلية، الهاتف، والانترنت...

حيث نستخلص أن البنك محل الدراسة بالرغم من العدد المعتبر لقنوات ووسائل تقديم الخدمات المصرفية المتوفرة، وتوجهه نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية في إطار أهدافه المعلنة، إلا أنه مازال أمامه أشواط كبيرة للارتقاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية لتبني هذا النوع من الصيرفة وتطبيقه، فرغم كل الخدمات المقترحة على المستوى المركزي أو المحلي على مستوى الوكالة، إلا أن تطبيقها والترويج لها لا يحقق الأهداف المطلوبة ولا يمثل المحتوى الفعلي لمضمون هاته الخدمات لو تم استغلالها بصفة حقيقية.

الخاتمة

الخاتمة:

تناولنا تعريف وماهية الصيرفة الإلكترونية، وخصائصها، ومستلزمات قيامها ومعيقاتها وكذا وسائل وقنوات توزيعها، زيادة على ذلك تطرقنا إلى مفهوم الخدمات المصرفية، وأنواعها مفهوم جودة وخصائص الخدمة المصرفية، وتطرقنا في الفصل الثاني حول واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر من خلال الجهود المبذولة والسياسات المتبعة في سبيل الارتقاء بهذا النوع من الخدمات المالية المصرفية، ليتم بعد ذلك إجراء دراسة ميدانية حول تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك. الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة _ حجارة _ وتم توصل الى مجموعة من النتائج

- ✓ يتطلب تطبيق الصيرفة الإلكترونية وجود مجموعة من المستلزمات والتي من أهمها:
 - ✓ توفر البنية التحتية المناسبة، والكوادر البشرية الكفؤة من خلال التطبيق العملي للمعايير الدولية.
 - ✓ لا يزال تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة حجارة ضعيفا، بسبب ثقافة الزبون والمجتمع ككل من جهة وضعف المنتجات وطريقة ترويجها من طرف البنك من جهة أخرى.
- وبناء على ما تم التوصل إليه من نتائج، يمكن تقديم بعض التوصيات الآتية:

التوصيات

- مباشرة العمل على تنفيذ برامج عصنة الخدمات المصرفية الإلكترونية، للاستفادة من المزايا التي تحققها، ولسد الفراغ في هذا المجال؛
- وضع سياسة إعلامية وتسويقية من قبل البنك، من شأنها إدخال ثقافة استخدام الصيرفة الإلكترونية لدى العملاء.
- سن القوانين التي تنظم وتؤطر عمل الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري؛

قائمة المراجع

قائمة المراجع

1. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي. البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2005
2. نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجع الداخلية في البنوك التجارية، 2006
3. مرزوقي حورية. حيدة عائشة مباركة: وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية _ مذكرة ماستر تخصص نقدي وبنكي جامعة احمد درارية ادرار.
4. مداح عرابي الحاج وبارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الوقع والأفاق ، مجلة الاقتصاد الجديد / العدد 02 ، جامعة الشلف ، جانفي 2010
5. فريد النجار، الاقتصاد الرقمي وإعادة هيكلة الاستثمار والبنوك الإلكترونية، الدار الجامعية، الاسكندرية 2007،
6. حورية جنان " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية" مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي علوم اقتصادية جامعة العربي بن مهيدي -ولاية البوافي - 2013/2012
7. أحمد خضير أحمد "جودة الخدمات المصرفية ودورها في تحقيق رضا العملاء في المصارف الخاصة دراسة استطلاعية على عملاء المصارف في مدينة بغداد 2019" مجلة اقتصاد المال والأعمال جامعة تكريت، العراق.
8. ديدوش هاجرة " دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - المديرية الجهوية بالشلف - " مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف عام 2021
9. حنان دويذة "دور المعاملات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الخليج الجزائر وكالة جيغل" مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية تخصص تسويق

10. 1فراح خالدي -أمال مهاوة " أثر عمليات الصيرفة الإلكترونية في ضمان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة استطلاعية لآراء وكالات بنكية في أم البواقي " مجلة المنهل الاقتصادي جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي عام 2020 مجلد3
11. صلاح الدين مفتاح سعد الباهي " أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان " قدمت هذه الرسالة لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال عام 2016
12. حورية الهادي مفتاح "أبعاد التسويق الداخلي ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة" مجلة صرمان للعلوم والتقنية عام2020.
13. عمر على بابكر الطاهر "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب المملكة العربية السعودية "المجلة العربية للنشر العلمي عام2019
14. ديدوش هاجر، حريري عبد الغني: مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية "واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية"، جامعة حسيبة بوعلي الشلف 2022.
15. رياح دنيا: "دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية"، مذكرة ماستر في العلوم جامعة عين تموشنت، 2021،
16. زغدار أحمد، حميدي كلثوم: "تقييم أداء نضام الجزائر للتسوية الفورية في النظام المصرفي الجزائري"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، جامعة د.يحي فارس،2015.

قائمة الملاحق





الفهرس

العنوان	رقم الصفحة
الإهداء	I
شكر وعرفان	III
الملخص	IV
قائمة المحتويات	VI
قائمة الجداول	VIII
قائمة الملاحق	IX
قائمة الاختصارات والرموز	X
مقدمة	1
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للمعالجة المحاسبية لمخصصات المؤونات	5
تمهيد	6
المبحث الأول: ماهية الصيرفة الإلكترونية	7
المطلب الأول: تعريف الصيرفة الإلكترونية وخصائصها	7
المطلب الثاني: مستلزمات ومتطلبات قيام الصيرفة الإلكترونية ومعيقاتها	8
المطلب الثالث: قنوات الصيرفة الإلكترونية وعوامل نجاحها	9
المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية	11
المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية وخصائصها	11
المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمة المصرفية وخصائصها	15
المطلب الثالث: تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية وسائل الدفع الإلكتروني	22
المبحث الثالث: دراسات سابقة حول الصيرفة الإلكترونية	25
المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية	25
المطلب الثاني: دراسات السابقة باللغة الأجنبية	27
المطلب الثالث: الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	28
خلاصة الفصل	29
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية	
المبحث الأول: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	31
المطلب الأول: مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر	31

33	المطلب الثاني: المكونات الرئيسية للصيرفة الإلكترونية في الجزائر
37	المطلب الثالث: أهمية اعتماد الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
38	المبحث الثاني: دراسة تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالوكالة حجيرة
38	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR
38	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
40	المطلب الثالث: مصالح الوكالة
42	المطلب الرابع: الخدمات والبطاقات الإلكترونية مقدمة من طرف البنك الفلاحة والتنمية
44	خلاصة الفصل
46	الخاتمة
48	المراجع
51	الملاحق
54	الفهرس