

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية "دراسة ميدانية بالبنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري - ورقلة"

من إعداد الطالبتين:

مريم قريدة

جهينة معمري

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ محاضر أ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): سهام بوخلالة
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر "ب" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): حسنية صيفي
مناقشا	(أستاذ محاضر ب، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): منال مليزي

السنة الجامعية 2025/2024.

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



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع: علوم اقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية "دراسة ميدانية بالبنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري - ورقلة"

من إعداد الطالبين:

مريم قريدة

جهينة معمري

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ 2025/05/27

أمام اللجنة المكونة من السادة:

رئيسا	(أستاذ محاضر أ ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): سهام بوخلالة
مشرفا ومقررا	(أستاذ محاضر "ب" ، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): حسنية صيفي
مناقشا	(أستاذ محاضر ب، جامعة ورقلة)	الأستاذ(ة): منال مليزي

السنة الجامعية 2025/2024

الإهداء

إلى من كانت خطواتي تُبارك بدعواتهم، ونجاحي امتدادًا لأحلامهم...

إلى أبي الحبيب،

يا من كنت لي سندًا لا يميل، وظلًا لا يغيب، علمتني أن الإصرار لا يُولد من الراحة، بل من التحديات،

فلك كل الامتنان على ما قدّمت من تعب وصبر وحب

وإلى أُمي الغالية،

أنتِ النور الذي رافقتني في كل محطة، دعاؤك سر توفيقِي، وحنانك طمأنينتي،

يا أجمل عطايا الله، كل هذا الإنجاز هو ثمرة قلبك الكبير.

إلى إخوتي الأحبّة،

أنتم الضحكة التي خففت عني ثقل الأيام، وأنتم السند حين مالت بي الحياة...

شكرًا لأنكم كنتم دومًا بجاني، دون شرط، دون انتظار.

وإلى عائلتي الجميلة، بكل أفرادها،

لكم كل الشكر على دعمكم، حضوركم، ودعواتكم الصادقة... أنتم الجذور التي أثبتتني، والدفع الذي احتواني.

هذا النخرج ليس مجرد نهاية فصل،

بل بداية حلم جديد، أحمله في قلبي باسمكم،

ولأجلكم سأمضي بكل ما أوتيت من قوة وفخر

مريم قريدة

الإهداء

أهدي تخرجي ل روح أبي

كما قيل وكل فتاة ب أبيها معجبه..

أبي أنت الإنسان العظيم الذي لم أندم على أنني افتخرتُ به يوماً..

كنت قد أردت رؤيتك لي بلباس التخرج، وكنت قد أردت تقبيل جبينك على كل ما فعلته
لأجلي لأصل لهذا اليوم، كنت وكنت وكنت وشاء القدر وقدر الله وما شاء فعل ليأخذك بجانبه
لحياة يستحقها قلبك الطاهر وعينك المبهجة.

افتقدك في يومي هذا جداً، لكن لا اعتراض على حكمه ♥

رحمك الله يا قطعة من الجنه، رحمك الله ♥

وإلى أمي التي حفزني ورافقتني بالدعوات

إلى إخوتي وجميع أحبتي بدعمهم لي أهدبهم ثمرة جهدي واجتهادي وهي ثمرة التخرج وأسأل الله

ألا يجرمني منهم .

جهينة معمرى

الشكر والتقدير

الحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم قال تعالى: ﴿مَوْلَانِ

شَكَرْتُمْ لِأَزِيدَنَّكُمْ﴾ صدق الله العظيم

قال الرسول الكريم عليه الصلاة والسلام في الحديث الشريف:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نحمد الله حمد الشاكرين ونثني عليه ثناء الذاكرين أن وفقنا وسدد خطانا لإتمام هذه

المذكورة التي تعد ثمرة كانت مليئة بالجهد.

والشكر موصول إلى كل معلم أفادنا بعلمه، من أولى المراحل الدراسية حتى هذه

اللحظة

كما ترفع كلمة شكر إلى الدكتورة المشرفة "حسنية صيفي"، التي ساعدتنا على إنجاز

بحثنا، كما نشكر كل من مدنا بيد العون من قريب أو بعيد، ونشكر كل أساتذة وعمال

قسم الاقتصاد وفي الأخير لا يسعنا إلا أن ندعو الله عز وجل أن يرزقنا السداد،

والرشاد، والعفاف والغنى، وأن يجعلنا هداة مهتدي.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهم وسائل الدفع الإلكتروني المتطورة، وقياس مدى تأثيرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية، وذلك من خلال دراسة ميدانية شملت كل من بنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري، ونظرا لطبيعة الموضوع وتساؤلات الدراسة، تم الاعتماد المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية وتحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS v.27، وشملت عينة الدراسة مجموعة من الموظفين بالبنوك محل الدراسة. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين بعض أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني، كالسرعة والاستجابة وبين أداء البنوك، كما أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك محل الدراسة، وهو ما يؤكد أن تطور هذه الوسائل يسهم بشكل فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية وبالتالي زيادة رضا الزبائن. الكلمات المفتاحية: وسائل دفع إلكتروني، أداء بنوك تجارية، بنك خارجي جزائري، بنك وطني جزائري، ورقة.

Abstract:

This study aimed to highlight the most advanced electronic payment methods and measure their impact on the performance of Algerian commercial banks, through a field study conducted on the Banque Extérieure d'Algérie and the Banque Nationale d'Algérie. Given the nature of the topic and the research questions, the descriptive and analytical approach was adopted. Data were collected using a questionnaire as the main tool and analyzed using SPSS v.27, The study sample consisted of a group of employees from the banks under study.

The findings revealed a positive correlation between certain dimensions of electronic payment methods—such as speed and responsiveness—and bank performance. Furthermore, electronic payment methods were found to have a statistically significant impact on the performance of the studied banks, These results confirm that the development of such payment methods plays an effective role in improving the quality of banking services and increasing customer satisfaction.

Keywords: Electronic payment methods, commercial bank performance, Banque Extérieure d'Algérie, Banque Nationale d'Algérie, Ouargla.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني
11	المطلب الثاني: الإطار النظري لأداء البنوك التجارية
17	المبحث الثاني: الأدبيات السابقة للدراسة
17	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
20	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
24	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
26	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
28	مقدمة الفصل
29	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
29	المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة
33	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
34	المطلب الثالث: الطريقة وأدوات جمع البيانات
37	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات
37	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
39	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
47	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
50	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة

قائمة المحتويات

55	قائمة المصادر والمراجع
60	الملاحق
84	الفهرس

قائمة

الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
14	نسب الربحية	1-1
14	نسب السيولة	2-1
14	نسب ملاءة رأس المال	3-1
15	أهم العناصر المكونة لمعيار CAMELS	4-1
24	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة	5-1
29	وظائف بن الجزائر الخارجي	1-2
34	الإحصائيات الخاصة لمعالجة الاستبيان	2-2
35	درجات مقياس ليكرت الخماسي	3-2
35	مجال المتوسط الحسابي المرجح لقياس ليكرت الخماسي	4-2
36	نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات	5-2
36	معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ	6-2
37	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	7-2
37	توزيع أفراد العينة حسب خاصية سن	8-2
38	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	9-2
38	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المسمى الوظيفي	10-2
39	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة الوظيفية	11-2
39	توزيع أفراد العينة حسب خاصية البنك محل الانتماء	12-2
39	نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (وسائل الدفع الإلكتروني، أداء البنوك التجارية)	13-2
40	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الكفاءة وسهولة الاستخدام	14-2
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الأمان والخصوصية	15-2
41	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده السرعة والاستجابة	16-2
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده تجربة العملاء	17-2
42	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور وسائل الدفع الإلكتروني	18-2
43	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور أداء البنوك التجارية	19-2
44	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير وسائل الدفع الإلكتروني على أداء	20-2

قائمة الجداول

	البنوك التجارية	
44	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي	21-2
46	قيم معاملات خط الانحدار	22-2
46	قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية	23-2

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
45	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	1-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
60	أنواع البطاقات الإلكترونية في بنك الخارجي الجزائري	01
61	أنواع البطاقات الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري	02
62	استمارة الاستبيان 76	03
64	قائمة الأساتذة المحكمين	04
65	مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS	05
73	الهيكل التنظيمي لبنك الخارجي الجزائري	06
74	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	07
75	جهاز الدفع الإلكتروني TPE للبنك الوطني الجزائري	08
75	تطبيق O-BANKING لبنك الخارجي الجزائري	09
76	أمر بالدفع	10
77	عقد المالك لبطاقات الماستر كارد	11
79	اتفاقية عضوية لخدمة تطبيق WIMPY-BEA	12
81	اتفاقية اشتراك الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول	13
83	الأسعار المطبقة على بطاقات الماستر كارد	14

مقدمة

توطئة:

اعتمدت المصارف على وسائل دفع إلكترونية تقليدية نظرا لاستعمالها الواسع لكن مع التطور الاقتصادي الراهن تم استحداث وسائل دفع جديدة لأداء الخدمات المصرفية التي تعد من التطورات المتسارعة التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال حيث أنها أداة تستخدم كآلية لتسوية المعاملات المالية لتقديم وتسهيل مختلف الخدمات المصرفية التي تتوافق مع رغبات الأفراد في الوقت والمكان المناسب لهم.

يعتبر القطاع المصرفي من أكبر القطاعات المساهمة في تنظيم وتطوير اقتصاديات دول العالم المتقدمة والنامية حيث أنها تتماشى مع التطورات التكنولوجية الذي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير حيث دفع هذا الواقع الجديد المؤسسات المالية والبنكية إلى إيجاد أنظمة دفع إلكترونية متنوعة وإيجاد وسائل دفع حديثة بديلة عن الوسائل التقليدية، إن هذا الواقع الجديد في أساليب الدفع آثار تساؤلات حول طبيعة عمل هذه الوسائل والأنظمة وتأثيرها على أداء البنوك وكسب رضا الزبائن.

إن الاعتماد على البطاقات البنكية، التحويلات الإلكترونية، الدفع عبر الهاتف المحمول والتطبيقات المصرفية، أصبحت البنوك مطالبة بهذه التطورات لتلبية احتياجات العملاء من حيث السرعة، الأمان والراحة، كما أن استعمال وسائل الدفع الإلكتروني لم يقتصر فقط على تحسين جودة الخدمات المصرفية بل أصبح أيضا أحد العوامل التي تؤثر على كفاءة الأداء المالي والتشغيلي للبنوك التجارية، من خلال موضوع الدراسة نطرح الإشكالية التالية:

1. إشكالية الدراسة:

يشهد القطاع المصرفي الجزائري تحولا تدريجيا نحو الرقمنة، وهذا التحول الرقمي مدفوع بتطور وسائل الدفع الإلكتروني، والتي أصبحت تشكل أحد المؤشرات الرئيسة لمدى تطور النظام المالي وتحديثه، كما أن لها تأثير واضح وملحوس على أداء البنوك وهو ما دفع بالبنوك التجارية الجزائرية، ومن بينها بنك الجزائر الخارجي والبنك الوطني الجزائري، إلى اعتماد مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني بهدف تحسين جودة الخدمات وتسهيل المعاملات المالية، غير أن هذا التحول يواجه تحديات عديدة من بينها محدودية البنية التحتية التكنولوجية، وضعف انتشار الثقافة الرقمية المالية، وتباين مستويات ثقة الزبائن في الأنظمة الإلكترونية، وبناء عليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى تأثير استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية؟

- ويمكن تقسيم الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:
- ما هو واقع وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة؟
- ما هو مستوى أداء البنوك التجارية محل الدراسة؟
- هل هناك أثر لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك محل الدراسة؟
- هل هناك فروقات في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية محل الدراسة؟

2. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية يمكن صياغة فرضية الدراسة على النحو التالي:

- تتوفر وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة بمستوى مرتفع من حيث أبعادها الأربعة (السهولة وكفاءة الاستخدام، الأمان والخصوصية، السرعة والاستجابة، تجربة الزبائن)؛
- مستوى أداء البنك بالبنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري بولاية ورقلة مرتفع؛
- يوجد أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري بولاية ورقلة؛
- لا توجد فروقات في تصور أفراد العينة حول أداء البنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري بولاية ورقلة.

3. أهداف الدراسة:

- تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني.
- معرفة أثر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية.
- معرفة عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني وتأثيراتها.
- التعرف على تقييم أداء البنوك التجارية من منظور استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في النقاط التالية:

- تكمن أهمية البحث من خلال الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك وذلك بزيادة الكفاءة التشغيلية من خلال تقليل الاعتماد على المعاملات الورقية والنقدية مما يخفض التكاليف التشغيلية وزيادة سرعة تنفيذ العمليات.
- تكمن كذلك أهمية هذا البحث من تحسين تجربة العملاء مما يتيح لهم الوصول إلى إجراء معاملات مالية بسهولة وفي أي وقت ومن أي مكان مما يعزز رضا العملاء ويزيد من ولائهم.

5. أسباب اختيار الموضوع:

أسباب موضوعية:

- أهمية الموضوع لمعرفة وسائل الدفع الحديثة والبحث في مجال جديد؛
- الاهتمام بتطور التكنولوجيا حوا موضوع وسائل الدفع الإلكترونية.

أسباب ذاتية:

- الاهتمام الشخصي وميول الباحثين للموضوع؛
- محاولة تقديم بحث أكاديمي يتناسب مع التخصص لتكوين الباحثين.

6. صعوبات الدراسة:

صعوبة الحصول على الوثائق والمعلومات الخاصة بالبنك، لا سيما تلك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والبيانات المالية التفصيلية، نتيجة لسياسة السرية التي تعتمدها البنوك.

7. حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: وسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية.
- الحدود الزمانية: من يوم 15 أبريل إلى 5 ماي 2025..
- الحدود المكانية: يتمثل في بنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري.

7. منهج البحث:

لتحقق من أهداف الدراسة تم بناء نموذج لاختبار مدى صحة الفرضية، وذلك بالاعتماد على منهج مزدوج الإطار حيث تم تبني المنهج الوصفي الذي يشمل الإطار النظري حول ماهية وسائل الدفع الإلكتروني والأداء البنكي، أما الإطار التطبيقي تم تبني المنهج الإحصائي (دراسة حالة) والذي يسمح باختبار الفرضيات من خلال إثباتها أو نفيها، وفيما يخص الأدوات المستخدمة في الدراسة فقد اعتمدنا على الملاحظة والمقابلة الشخصية والاستبيان.

8. هيكل الدراسة:

تم تقسيم الدراسة إلى فصلين حيث تطرقنا في الفصل الأول وهو الجانب النظري إلى التعرف على الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني والأداء البنكي حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين، المبحث الأول تناولنا فيه الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية وفي المبحث الثاني تم التطرق إلى أهم الدراسات السابقة المحلية والأجنبية. الفصل الثاني وهو الجانب التطبيقي المتعلق بالدراسة الميدانية حول أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية حيث قسم هذا الفصل إلى مبحثين المبحث الأول تطرق إلى الطريقة والأدوات أما في المبحث الثاني خصص لعرض النتائج واختبار الفرضيات. لنصل في نهاية البحث إلى خاتمة التي تتضمن أهم نتائج الفصلين مع التأكد من صحة الفرضيات متبوعة بالتوصيات والاقتراحات وأخيرا آفاق البحث.

الفصل الأول

الإطار النظري لوسائل الدفع

الإلكتروني وأداء البنوك التجارية

تمهيد:

في ظل التسارع المستمر في مسيرة التقدم العلمي والتطور التكنولوجي، وتزايد الترابط بين المجتمعات الإنسانية نتيجة توجهات العولمة، أصبحت المنظمات ملزمة بالتكيف مع متطلبات البيئة المحيطة والاستجابة لها بمرونة وفعالية. ويُعد التطور التكنولوجي من أبرز العوامل المؤثرة التي أسهمت في إحداث تحولات جوهرية في طبيعة العمل المصرفي، حيث تحتل الخدمات البنكية موقعاً محورياً ضمن الأنشطة الاقتصادية الأساسية في مختلف الدول.

ويتأثر النشاط المصرفي بالتغيرات الاقتصادية المختلفة، الأمر الذي استدعى من البنوك تطوير نماذج أعمالها والانتقال من تقديم الخدمات التقليدية إلى تبني خدمات مصرفية حديثة، حيث حلت وسائل الدفع الإلكترونية محل الوسائل الدفع التقليدية، مما انعكس بشكل مباشر على جودة الخدمات المصرفية لا سيما من حيث كفاءة الأداء. وفي ظل التحولات والإصلاحات التي تشهدها الأنظمة المصرفية على المستويين المحلي والدولي، تبرز أهمية تقييم أداء البنوك كضرورة بحثية وعملية تهدف إلى تعزيز كفاءة القطاع المصرفي وتحقيق رضا العملاء.

ومن خلال هذا سيتم الإشارة إلى الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية وستتطرق إلى تقسيمه لمبحثين:

المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية

المبحث الثاني: الأدبيات السابقة للدراسة

المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية

تمثل وسائل الدفع الآلية المستخدمة لتسوية المعاملات المالية بين الأفراد، ومع التقدم المتسارع في تقنيات الاتصال والتطورات التي يشهدها القطاع الاقتصادي، مرت وسائل الدفع بمراحل متعددة من التطور. وتعد البنوك التجارية من أبرز القطاعات التي تسعى إلى تبني أنظمة الدفع الإلكتروني تدريجياً، في إطار توجيهها نحو التقليل من الاعتماد على الأساليب التقليدية في الدفع.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

في ظل التطورات المتسارعة التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال، تم ابتكار وسائل دفع جديدة تنسم بملاءمتها الأكبر لطبيعة ومتطلبات المصارف الإلكترونية بمفهومها الشامل، بما يسهم في تسهيل وتسوية المعاملات التجارية والمالية بين مختلف المتعاملين، سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، ففي هذا المطلب، سنتناول من خلال هذا المطلب نشأة ومفهوم وأنواع وسائل الدفع الإلكتروني لإلقاء نظرة شاملة على هذا المجال.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم وسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: نشأة وتطور وسائل الدفع الإلكتروني

ظهرت الصيرفة الإلكترونية في السبعينيات من القرن العشرين، حيث بدأت البنوك بتقديم خدماتها عبر الهاتف. ومع تطور التكنولوجيا وانتشار الإنترنت في أواخر الثمانينات، توسعت البنوك في استخدام هذه الوسائل لعرض وتنفيذ عملياتها المصرفية، وفي سنة 1955 أنشأت الشركة الأمريكية أول برنامج يسمح بدخول مواقع الواب أما أول بنك استفاد من هذه التقنية وهو البنك الأمريكي SFNB، بحيث شهدت وسائل الدفع الحديثة تطوراً تدريجياً عبر ثلاث مراحل¹:

1. **المرحلة الأولى:** ترجع البداية الأولى للنقود الإلكترونية إلى انتقالها من مجال التجارة إلى المصارف، حيث تم إصدار أول بطاقة معدنية عام 1914 كرمز للعلاقة بين المؤسسات التجارية وعملائها الأكثر ثقة وتميزاً وبعد ذلك ظهرت بطاقة أخرى سنة 1918، لكن البطاقة الحديثة لم تظهر إلا سنة 1936.
2. **المرحلة الثانية:** تمثل ظهور البطاقة البنكية في إصدار أول بطاقة ائتمان مصرفية عام 1947 من قبل بنك Falatabuchnational bank، أما في العالم العربي فقد تم تقديم أول بطاقة مصرفية في مصر عام 1981 من قبل البنك العربي الإفريقي.
3. **المرحلة الثالثة:** في هذه المرحلة برزت منظمات دولية تدعم استخدام البطاقات البنكية، حيث شهدت الولايات المتحدة الأمريكية ظهور شبكتين دوليتين متخصصتين في معالجة المعاملات المالية، بما في ذلك إدارة عمليات المقاصة والتحويلات.

¹ خلدون وداد، قرين شهيناز، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2021-2022، ص 3.

ثانيا: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

1. وسائل الدفع

يتميز الاقتصاد اليوم بنظام تبادل يعتمد على الأصول العينية، مما يستلزم إجراء ملايين العمليات الحسابية المعقدة يوميا، كما يتطلب ان تكون متجانسة، بحيث اتفقت المجتمعات في أزمات مختلفة على اعتماد وسيلة تتمتع بالقبول العام لحل هذه المشكلات ويطلق عادة على أي شيء يقبل اجتماعيا اسم "وسيلة الدفع".

بحيث تعرف وسائل الدفع: أنه تلك الأدوات والأساليب التي تسمح للأفراد والمؤسسات بتحويل الأموال لتسوية المعاملات المالية المتعلقة بالسلع والخدمات، تشمل هذه الوسائل النقود الورقية والمعدنية، الشيكات، البطاقات المصرفية، التحويلات البنكية¹.

كما عرفها الاقتصادي Bonneau Thierry على أنها "تعتبر وسائل الدفع كل الوسائل والأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال"².

ويتبين لنا من هذه التعاريف أن وسائل الدفع تشمل مختلف الطرق والتقنيات التي تتيح للأفراد تحويل أموالهم، بغض النظر عن الأداة أو التقنية المستخدمة، سواء كانت الوسيلة ورقية مثل الشيكات والسندات التجارية والسندات البنكية للدفع أو نقدية كالتحويلات أو بلاستيكية كالبطاقات البنكية أو إلكترونية كالمحافظ الإلكترونية والافتراضية.

2. وسائل الدفع الإلكتروني

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الإلكترونية، لما تتطلبه من وسائل الدفع جديدة ملائمة لمتطلبات هذه التجارة، وبما يشمل مفهومها من إجراءات وأنواع معاملات، ويقصد بالدفع الإلكتروني على انه مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الإلكتروني، والشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية³.

وتعرف أيضا "وسائل الدفع الإلكتروني هي" الوسيلة التي تمكن صاحبها من القيام بعمليات الدفع المباشر عن بعد عبر الشبكات العمومية للاتصالات⁴.

وعرف (Delali Vassiliou) الدفع الإلكتروني بأنه شكل من أشكال التبادل المالي الذي يحدث بين المشتري والبائع يتم تسهيله عن طريق الاتصال الإلكتروني⁵.

¹ - بورقابة فريد، وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2018-2019، ص8.

² - بالحبيب الهام، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري - ولاية ورقلة، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، سنة 2015-2016 ص4.

³ - منصور الزين، وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني - عوامل الانتشار وشروط النجاح -، مجلة الاقتصاد الجديد، (عدم رقم العدد)، الصفحات (145-154)، ديسمبر 2009، ص 146.

⁴ - عماد الدين بركات، طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 2، الصفحات (123-134)، جويلية 2019، ص126.

⁵ - عفاف العبد الله، أثر استخدام نظم الدفع الإلكترونية على أداء المصارف في سوريا، رسالة ماجستير في إدارة القناة، جامعة سوريا، 2022، ص8.

وعرف الأمر 03-11 المتعلق بالنقد والقرض من خلال المادة 69 التي تضمن نصها "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند أو الأسلوب التقني المستعمل". يتبين من خلال النص نية المشروع الجزائري الانتقال من وسائل دفع كلاسيكية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية¹.
بناء على هذه التعاريف، يمكن تقديم تعريف شامل لوسائل الدفع الإلكتروني ونقول بأنها عبارة عن تلك الوسائل والتقنيات الحديثة التي تتيح تنفيذ تحويل العمليات إلكترونياً، بالإضافة إلى نقل المعلومات إلى حسابات الأطراف المعنية إلكترونياً.

ثالثاً: خصائص وأهمية وسائل الدفع الإلكتروني

وسائل الدفع الإلكتروني العديد من الخصائص وأهميتها في البنوك التجارية نذكر منها:

1. خصائص وسائل الدفع الإلكتروني: تتصف وسائل الدفع الإلكتروني بالمميزات التالية²:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات خاصة ويقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم، وشبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط مسبقة معينة؛
- تتطلب توفر أجهزة تتولى العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛
- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد، حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

2. أهمية وسائل الدفع الإلكتروني: تتمثل أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في العديد من النقاط نذكر منها³:

- التعريف بالبنوك والترويج بخدماتها؛
- تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- التقليل من الفجوات الجغرافية؛
- توفير خدمات مصرفية بجودة عالية على مدار الوقت؛
- مواكبة التطورات الحديثة في القطاع المصرفي العالمي؛
- تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء الخدمة المقدمة؛
- الاستفادة من مزايا التجارة الإلكترونية؛
- تعزيز رأس المال الفكري؛

¹ - مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية، ص 10.

² - سيحي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي-وكالة تبسة-، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد2، الصفحات (65-86)، ديسمبر 2019، ص73-74.

³ - وداد خلدون، شهيناز قرين، مرجع سبق ذكره، ص 34.

الفرع الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

ساهمت التجارة الإلكترونية في ظهور وسائل دفع إلكترونية جديدة تمكن من تسوية المدفوعات في التجارة الإلكترونية بشكل عام، والمعاملات المصرفية بشكل خاص، وذلك بما يتماشى مع متطلبات العصر الرقمي والتطور الاقتصادي تنوعت هذه الوسائل واتخذت أشكالاً مختلفة تتناسب مع طبيعة المعاملات المالية حيث هذه الوسائل أدت إلى تأثيرات كبيرة على مختلف الأفراد والشركات والاقتصاد بشكل عام، ومن هنا سنتطرق إلى أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

أولاً: البطاقات البنكية وأنواعها

تعرف البطاقة البنكية بأنها بطاقة بلاستيكية ممغنطة يصدرها البنك لعملائه كبديل عن حمل النقود الورقية. تأتي هذه البطاقة بشكل مستطيل وتحمل اسم الجهة المصدرة وشعارها، بالإضافة إلى اسم حامل البطاقة وتوقيعه، ورقم البطاقة ورقم الحساب المرتبط بها، فضلاً عن تاريخ انتهاء صلاحيتها، تعد البطاقة البنكية وسيلة دفع حديثة توفر مزايا تفوق تلك التي تقدمها الوسائل التقليدية، وهو ما ساهم في انتشار استخدامها على نطاق واسع حول العالم، تستخدم هذه البطاقات في شراء السلع والخدمات، وتمنح حاملها مرونة عالية في الدفع، إلى جانب درجة أكبر من الأمان، وانخفاض في التكاليف، وسرعة في تنفيذ العمليات وتسويته¹.

وتنقسم هذه البطاقات إلى نوعين هما:

1.1. بطاقات غير ائتمانية: هي بطاقات لا تسمح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعلياً على الأموال

المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمين²:

- بطاقات الدفع المسبق : حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون فيها، وإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها وهكذا.

- البطاقات المدينة : ويتطلب 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 وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية فعملية التسوية تتطلب رصيداً كافياً ومغطياً للنفقات المجرى بواسطة البطاقة

2.1. بطاقات ائتمانية: هي بطاقات تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية كخدمة إضافية لعملائها ، وتتيح لهم الحصول على

ائتمان ضمن حدود مالية محددة تميز هذه البطاقة بكونها ممغنطة مما يتيح لحاملها استخدامها في شراء المنتجات أو دفع تكاليف الخدمات، كما أن هذه البطاقة تعد وسيلة ضمان يمكن استخدامها في إطار المبلغ المحدد من قبل المصرف، حيث توفر لحاملها سهولة في التعاملات المالية وتساعد على توفير الوقت والجهد من جهة أخرى، تعود هذه البطاقات بالفائدة على البنك المصدر من خلال الرسوم المفروضة على الخدمات أو الفوائد الناتجة عن التأخير في السداد ولضمان تقليل المخاطر المالية لا يتم إصدار هذه البطاقات إلا بعد دراسة دقيقة للوضع، وهي تنقسم بدورها إلى بطاقة فيزا كارد، بطاقة ماستر كارد، بطاقة أمريكان إكسبريس³.

¹ مريم ماطي، البنك المركزي وإدارة السياسة النقدية في ظل الاقتصاد الرقمي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2016-2017، ص 61.

² حميد فشييت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 2، الصفحات (203-220)، ديسمبر 2010، ص 205.

³ شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018-2019، ص 20.

3.1. البطاقات الذكية: ظهرت البطاقة الذكية كحل للمشكلات التي واجهتها البطاقات الائتمانية التقليدية، خاصة فيما يتعلق بالأمان والسرقة، تم اختراعها عام 1974 وبدأ استخدامها رسمياً من قبل شركة فليبيس لتنتشر بعدها على نطاق واسع، وتشبه هذه البطاقة بطاقات الائتمان لكنها تتميز بوجود رقاقة إلكترونية صغيرة جداً تعمل كذاكرة قادرة على تخزين كمية صغيرة من البيانات الهامة المتعلقة بالمستخدم، فإن البطاقات الذكية توفر قدرة عالية على المعالجة مما يسمح بتنفيذ العمليات بسرعة وكفاءة أكبر حيث تستخدم في العديد من المجالات أبرزها العمليات المالية والائتمانية، كما تتيح تنفيذ المعاملات المختلفة و إجراء الحسابات الجارية بسهولة وأمان، وبفضل هذه الميزات أصبحت واحدة من أهم وسائل الدفع المستخدمة في التعاملات المالية اليومية، إلى جانب دورها الأساسي في أنظمة الدفع الرقمية وغيرها من التطبيقات الائتمانية المتنوعة¹.

4.1. بطاقة السحب: تستخدم البطاقة حصرياً لسحب النقود، سواء من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو من الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي التابعة للمصارف المشتركة في نظام البطاقة، بالإضافة إلى ذلك هناك بطاقة محلية التي يقتصر استخدامها داخل حدود الدولة من خلال المصرف المصدر لها وبالعملة المحلية².

5.1. البطاقة الذهبية: هي بطاقة إلكترونية مسبقة الدفع، تصدرها مؤسسة بريد الجزائر، ومتوافقة مع معيار الأمان الدولي (مثل فيزا أو ماستركارد)، تحمل البطاقة الرمز البريدي لمالكها وتمكن حاملها من إجراء العديد من العمليات المالية مثل سحب الأموال من الصرافات الآلية CIB، وتنفيذ المدفوعات الإلكترونية بالإضافة إلى تسديد الفواتير عبر أجهزة الدفع الإلكتروني المرتبطة بشبكة، ولها رقم سري وهو رمز يتكون من أربعة أرقام يستخدم للتحقق من هوية حامل البطاقة عند القيام بالمعاملات المالية PIN تعتمد البطاقة على وهو عبارة عن ثلاثة أرقام مطبوعة على الجهة الخلفية للبطاقة، تستخدم لتأكيد الهوية CVV كما تحتوي البطاقة على رقم سري مرئي، إن البطاقة الذهبية توفر لحاملها وسيلة آمنة وسهلة لإجراء المعاملات المالية، سواء داخل الجزائر أو عبر الإنترنت³.

ثانياً: النقود الإلكترونية والتحويلات الإلكترونية:

1.2. النقود الإلكترونية: هي مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح الرسائل الإلكترونية أن تحل محل تداول العملات التقليدية، وتعد النقود الإلكترونية بديلاً حديثاً للنقود النقدية التي اعتدنا استخدامها، وفقاً لهذا التعريف فإن النقود الإلكترونية تستخدم كوسيلة دفع رقمية لإتمام المعاملات التجارية عبر الإنترنت وذلك من خلال أجهزة الحاسوب المتصلة بشبكة الإنترنت وبالتالي تساهم النقود الإلكترونية في تسهيل العمليات التجارية⁴.

¹ - محمد أمين بن عزة، جليلية زوهري، واقع المصارف الجزائرية لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني: دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 2، الصفحات (187-202)، ديسمبر 2010، ص 191.

² - رشيد بوعافية، البنك الإلكتروني باستخدام بطاقة الائتمان عبر شبكة الإنترنت، مجلة الاقتصاد الجديد جامعة خميس مليانة، السنة 2012، ص 29-30.

³ - شنيب فاتن، التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في الجزائر، المجلة العربية للمعلوماتية وامن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأدب، مصر، المجلد 4، العدد 10، الصفحات (31-44)، 2021، ص 102.

⁴ - سعداوي يوسف، سعدي جميلة، وسائل الدفع الإلكترونية، الملتقى العلمي الرابع حول عصرة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية، يومي 25-27 أفريل 2011، جامعة الجزائر 3، ص 2.

وتتمتع النقود الإلكترونية بعدة خصائص منها¹:

- تتكون من وحدات نقدية يتم شحنها في محفظة إلكترونية بقيمة مالية يمكن لمصدرها الوفاء بها وبالتالي فإن أهمية الجهة المصدرة للبطاقة تكمن في استثمار الأموال المودعة في الحساب، وقد جاءت النقود الإلكترونية كبديل للنقود الورقية، خاصة في التعاملات ذات المبالغ الصغيرة.
- تستخدم النقود الإلكترونية عادة في المدفوعات الجزئية ذات القيم الصغيرة حيث تتم عملية بشكل فوري ودون الحاجة إلى إدخال رقم سري في معظم الحالات.
- عند الدفع باستخدام النقود الإلكترونية يتم تحويل الوحدات الإلكترونية من المشتري إلى البائع، ثم تتحول هذه الوحدات إلى نقود فعلية تنقل عبر الحوالات البنكية إلى حساب البائع.
- تتطلب عملية الدفع بالنقود الإلكترونية تدخل طرف ثالث لمعالجة المعاملة، حيث تعتبر العملية مكتملة عندما تكون البطاقة مدينة وجهاز القارئ دائما ولا يتم إنهاء العملية نهائيا إلا بعد تنفيذ البنك لعملية بين حسابي الطرفين.

2.2. التحويلات الإلكترونية: هي عبارة عن سلسلة من الصفقات تهدف إلى تنظيم عمليات تحويل الأموال، من خلال تحديد الإطار القانوني الذي يحكم المعاملات المالية الإلكترونية، حيث أن عملية التحويل تبدأ عندما يصدر المرسل أمر الدفع إلى البنك الخاص به أو إلى وسيط مالي، بغرض إيصال الأموال إلى المستفيد ولا تعتبر عملية التحويل مكتملة إلا عند قبول البنك المرسل إليه للأمر المالي، مما يجعل التحويل الإلكتروني عملية معقدة تتطلب دقة عالية لضمان تنفيذها بأمان وفعالية بحيث يتميز عقد تحويل الأموال الإلكتروني بعدم تطلب الوجود الفعلي للأطراف المتعاقدة، إذ يعتمد كلياً على التقنيات الرقمية والبنية التحتية المالية الحديثة، هذا التطور ساهم في تسهيل المعاملات التجارية وتقليل التكاليف المرتبطة بها، لكنه في المقابل أوجد تحديات قانونية تتعلق بتحديد المسؤوليات وحقوق الأطراف المعنية².

وللتحويل الإلكتروني مجموعة من الخصائص أهمها³:

- خاصية القابلية للتجزئة والتي تعني إمكانية تقسيم المبلغ المحول إلى أجزاء متعددة حسب الحاجة، شرط ألا يتعارض ذلك مع القوانين المنظمة.
- لضمان أمان العمليات يشترط توفر أنظمة إلكترونية دقيقة وحاسوب متصل بشبكة آمنة لإجراء التحويلات، في حال عدم توفر هذه المتطلبات يتعين اللجوء إلى وسائل تقليدية، مما قد يؤدي إلى تأخير العملية كما يتوجب التأكد من صحة البيانات المرتبطة بالحسابات المستخدمة لتفادي أي مشكلات أو تأخيرات في التحويلات.
- إذا كان المبلغ المحول يتجاوز حدوداً معينة فقد يستدعي ذلك موافقة إضافية من الجهة المصرفية، خاصة إذا كان المبلغ كبيراً قد يؤثر على وقت تنفيذ العملية.

¹ - دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع: مع الإشارة لحالة الجزائر-دراسة تحليلية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك وتأمينات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2019-2020، ص 41.

² -فاطمة الزهرة قاسمي، ليلي بن بغيلة، وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات الوساطة التجارية الإلكترونية: البطاقة الذهبية أمودجا، مجلة الشهاب، المجلد 9، العدد 2، الصفحات (265-296)، جويلية 2023، ص 281.

³ -مداح عرايسي الحاج، برك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الوطن العربي الواقع والآفاق، الملتقى العلمي الرابع حول عصنة نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، يومي 26-27 أبريل 2011، جامعة الجزائر 3.

ثالثا: الشيكات الإلكترونية والمحافظ الإلكترونية

الشيكات الإلكترونية هي بمثابة البديل الرقمي للشيكات التقليدية، حيث تعتمد على وجود وسيلة (التخليص) لتسوية المعاملات المالية إلكترونياً، تتم عملية التخليص عبر البنك الذي يكون وسيطاً بين البائع والمشتري، ويتم ذلك من خلال فتح حساب جاري لكلا الطرفين، بحيث يسجل الرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما، حيث يتم توثيق هذه البيانات وتسجيلها في قاعدة بيانات البنك الإلكتروني ومن النوك التي تعتمد هذا النظام هي بنك بوسطن وسيتي بنك¹.

1.3. صرف الشيكات الإلكترونية: يتم صرف الشيك الإلكتروني عبر الخطوات التالية²:

- يجب على المشتري الاشتراك لدى الجهة المختصة، عادة ما يكون ذلك المصرف، حيث يتم فتح حساب له وتسجيل توقيعه الإلكتروني في قاعدة بيانات الجهة المختصة.
- يتعين على البائع أيضاً الاشتراك لدى الجهة المختصة وذلك بفتح حساب جاري له وتسجيل توقيعه الإلكتروني في قاعدة البيانات الخاصة بها.
- يقوم المشتري بإصدار الشيك الإلكتروني وإرساله عبر الشبكة إلى المستفيد (حامل الشيك).
- يقوم البنك في النهاية بتحويل قيمة الشيك من حساب المشتري إلى حساب المستفيد.

2.3. المحافظ الإلكترونية: يمكن أن تكون المحفظة الإلكترونية بطاقة بلاستيكية ذكية مزودة بشريحة (شيب) تتيح استخدامها عبر الكمبيوتر الشخصي، قد تكون أكثر مرونة بحيث يمكن إدخالها في قارئ الأقراص على الكمبيوتر بحيث تمكن هذه المحفظة من نقل القيمة المالية (إلى أو منها) عبر الإنترنت باستخدام برامج خاصة، كما يمكن استخدامها لإجراء المدفوعات سواء عبر الإنترنت أو في الأسواق التقليدية التي تعتمد أنظمة الدفع الإلكتروني³.

وهي تتمتع بعدة خصائصها نذكر ما يلي⁴:

- تحقيق مستويات عالية من الأمان والشفافية، من خلال تأمين البيانات العامة والمعلومات المخزنة عبر تقنيات القواعد المتسلسلة والمعروفة باسم "البلوك تشين"؛
- خفة الوزن وسهولة النقل، مما يتيح إمكانية الوصول إليها في أي زمان ومكان؛
- توفر تحكم كامل وآمن في المفاتيح السرية الخاصة بها، مع ضمان الاتصال العلمي الدقيق بقواعد البيانات المتسلسلة وذلك من الذي يتيح تنفيذ المعاملات المالية بشكل مباشر دون الحاجة إلى وسيط SVP (خلال الاعتماد على نظام التحقق المبسط من الدفع)؛
- إمكانية استخدامها ضمن أنظمة قائمة على مبدأ "النظير إلى النظير" مما يسهل عمليات الشراء والدفع المباشر بطريقة سلسلة وفعالة.

الفرع الثالث: تأثيرات وسائل الدفع الإلكتروني وعوامل نجاحها

في ظل التطور التكنولوجي وانتقال المصارف إلى استخدام وسائل الدفع الحديثة التي حظيت بالقبول العام بحيث تميزت بالعديد من المزايا، إلا أنها لا تخلو من بعض العيوب التي سنتطرق إليها، وكذا معرفة العوامل المؤدية إلى نجاح هذه الوسائل.

¹ - منصور الزين، مرجع سبق ذكره، ص 147.

² - دحية رباب، مرجع سبق ذكره، ص 45.

³ - عزة محمد-زوهري جليبة، مرجع سبق ذكره، ص 190.

⁴ - مريم كردوسي وبراهيمة أمال، آلية عصرة وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك الجزائرية-المحفظة الإلكترونية أمودجا-، مجلة اضافات اقتصادية، المجلد 7، العدد 2، الصفحات (645-664)، ديسمبر 2023، ص 650.

أولاً: تأثيرات وسائل الدفع الإلكتروني¹:

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من التأثيرات الإيجابية والسلبية على أداء البنوك التجارية نذكر منها:

1. إيجابيات وسائل الدفع الإلكتروني:

بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الإلكتروني لحاملها مزايا عديدة:

- سهولة وسير الاستخدام؛
- تمنحه الأمان بدل من حمل النقود الورقية أي تفادي السرقة والضياع؛
- يمكن لحامل البطاقة الحصول على فرصة على الائتمان المجاني لفترة معينة؛
- إتمام صفاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع تبينهم في زيادة المبيعات كما أنها زاحت عيب متابعة ديون الزبائن طالما أن العباد يقع على عائق البنك والشركات كثيراً.

بالنسبة لمصدر البطاقة: مصدر البطاقة العديد من المزايا كجني الأرباح المرتفعة بالإضافة إلى رسوم العضوية والتجديد والرسوم المفروضة على السحب النقدي كما قد يفرض مصدر البطاقة بعض الغرامات والفوائد نتيجة لما قد يرتكبه حامل البطاقة ومنها غرامات تأخير سداد وغرامات فقدان البطاقة.

2. سلبيات وسائل الدفع الإلكتروني:

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

بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضيفه في القائمة السوداء.

بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم جانب تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

ثانياً: عوامل نجاح وسائل الدفع الإلكتروني

لا بد من أن تكون وسائل الدفع الإلكتروني مهمة لجذب المستهلكين والتجار الاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع

الإلكتروني عبر الشبكات وخاصة الأنترنت، ومن بين العوامل التي أدت إلى الانتشار الواسع الطريقة الدفع الإلكتروني ما يلي:²

- التطابقية: إن من المهم في عملية الدفع الإلكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الإلكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين.

- الأمن والحماية: مدى الأمن في نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جداً لقياس مدى فعالية عملية الدفع الإلكتروني، حيث أنه إذا كانت المخاطر للمشتري أو البائع عالية في عملية الدفع الإلكتروني فإن هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع.

¹ - وليد محمد اسلام السيد، النقود وبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2024، ص 18-19.

² - عماد الدين بركات، وطبي حورية، مرجع سبق ذكره، ص 131-132.

- الاستقلالية: حيث أن هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع إلكترونيا من قبل التاجر والمستهلك تعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع.
- رسوم والتكلفة: حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فإن ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضاً الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الإلكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة.
- سهولة الاستخدام: إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف.
- مدى انتشارها: حتى تكون طريقة الدفع الإلكترونية ناجحة البد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

المطلب الثاني: الإطار النظري لأداء البنوك التجارية

تعد عملية تقييم الأداء من العمليات المهمة التي تمكن متخذي القرار من تقييم أداء البنوك وقدرتها على إدارة مواردها بكفاءة، إضافة إلى ضمان تحقيق الأهداف المحددة، ومعالجة نقاط الضعف وتعزيز نقاط القوة مما يساهم في تحسين الأداء وكسب رضا العملاء.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي

أولاً: مفهوم الأداء ومكوناته

حظي مفهوم الأداء بأهمية كبيرة من قبل الباحثين وهناك العديد من التعاريف المختلفة للأداء تذكر منها¹: عرفه (Peter Drucker) على أنه: قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال، ويعرفه (Philippe Lorino) بأنه: كل من يساهم في تعظيم القيمة وتخفيض التكاليف، حيث لا يكون ذو أداء من يساهم في تخفيض التكاليف فقط أو في رفع القيمة فقط، ولكن يكون ذو أداء من يساهم في تحقيق المهدفين معاً، كما عرف (Zahar & Pearce) الأداء أنه، "النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها"، أي أن هذا التعريف ركز على البعد البيئي الداخلي والخارجي للمنظمة ومدى قدرتها على تكييف عناصر ذلك البعد لتعزيز أنشطتها باتجاه تحقيق أهدافه².

وتشير العديد من التعاريف إلى أن مصطلح الأداء يتكون من مكونين رئيسيين هما³:

1. **الفعالية**: هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة حيث عرفها (Vinecent Plauchet) على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة، أما (Walker et Ruibert) فهي ترتبط بالأهداف الاستراتيجية للمؤسسة، وتتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نمو مبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة، وبالتالي يمكن القول إن الفعالية تعني عمل الأشياء بطريقة صحيحة، وهي مصطلح يتعلق بدرجة بلوغ النتائج أي الفرق بين النتائج المحققة والنتائج المتوقعة.

¹ - شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر، تقييم أداء البنوك التجارية: دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة (2011-2017)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، الصفحات (65-80)، جوان 2019، ص 67.

² - نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص بنوك مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2017-2018، ص 4.

³ - الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، الصفحات (217-227)، 2009-2010، ص 219-220.

2. **الكفاءة:** هي صفة ملازمة لكيفية استخدام المؤسسة لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها حيث ينبغي أن يكون هناك استغلال عقلائي ورشيد، أي القيام بعملية مزج عوامل الناتج بأقل تكلفة ممكنة، وتعرف على أنها الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والأرباح في حدود القصوى، وبالتالي هي مفهوم يقتصر على استخدام الموارد المتاحة للمؤسسة وترتبط بالدرجة الأولى بعنصر التكلفة والعلاقة بين المدخلات والمخرجات.

ثانياً: الأداء البنكي ومحدداته:

يعرف تقييم الأداء البنكي بأنه قياس أداء أنشطة الوحدة الاقتصادية مجتمعة بالاستناد على النتائج التي حققتها في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة، بالإضافة إلى معرفة الأسباب التي أدت للنتائج أعلاه واقتراح الحلول اللازمة للتغلب على تلك أسباب النتائج السلبية تهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل¹. ويعتبر الأداء البنكي دالة تابعة للعديد من المحددات التي تؤثر فيه بشكل سلب أو إيجابي، وهناك العديد من المحددة المؤثرة في أداء البنوك التجارية والتي يمكن تصنيفها إلى²:

1. محددات مالية:

- رأس المال: تعتبر سلامة وقياس رأس المال في البنك من بين العوامل المؤثرة على أداء البنك لكون كفاية رأس المال تحدد حجم الأموال التي يتم توظيفها في الأنشطة الاستثمارية وتحليل احتمالية المخاطر الناجمة عنها؛

- إدارة السيولة: إن استثمار السيولة المحتفظ بها من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المالية في البنوك يؤثر بشكل كبير على وضعها التنافسي وبشكل ينعكس على الأرباح ومن ثم الأداء والقيمة السوقية للبنك لذلك يجب أن تدار السيولة بكفاءة عالية حتى يمكن تخفيض مخاطرها إلى أقل حد ممكن؛

- المخاطر البنكية: تشمل الأنشطة البنكية العديد من المخاطر مثل: مخاطر الائتمان، مخاطر السيولة، مخاطر السوق، مخاطر سعر الفائدة، وإدارة المخاطر دور هام في إيجاد الحلول والإجراءات التي تعمل على تقليلها، لذلك يجب ان تشمل عملية تقييم الأداء البنكي المفاضلة بين العائد والمخاطرة.

2. المحددات الاقتصادية:

- السياسة النقدية: حيث يتأثر الأداء البنكي بالقيود الرقابية التي تنظمها تشريعات وقرارات البنك المركزي خاصة في تحديد الحد الأقصى من الائتمان الممنوح وحدود النقد الأجنبي وغيرها من الإجراءات الرقابية؛

- مرحلة الدورة الاقتصادية: يتأثر أداء البنوك بالمرحلة التي تمر بها الدورة الاقتصادية (توسع أو انكماش)، وعدم استقرار الاقتصاد ينعكس بدوره على عدم استقرار الأداء البنكي لذلك يجب ان تبذل البنوك جهداً للتنبؤ بدورة الأعمال؛

- التضخم: تؤثر معدلات التضخم على القيمة الحقيقية للعوائد طويلة الأجل وبالتالي أي انخفاض أو ارتفاع في قيمتها سيؤثر على أداء البنوك؛

- تقلبات سعر الصرف: قد تؤثر تقلبات سعر الصرف على العمليات التجارية التي يقوم بها البنك مع العالم الخارجي، وفي حال عدم اتخاذ البنك للإجراءات والتدابير اللازمة للحد من هذه المخاطر فإن ذلك سيؤثر سلباً على أدائه.

¹ - أسية كرومي، تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2005-2014)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 2، العدد 05، الصفحات (133-147)، جوان 2016، ص 135.

² - كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، سنة ثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2021-2022، ص 4-5.

3. محددات إدارية:

- التخطيط الاستراتيجي الفعال: لكونه يساهم بزيادة فعاليات عمليات الاستثمار بالبنوك وتوجيه الموارد المتاحة بكفاءة عالية، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على أداء البنوك؛
- التدريب: يعتبر المورد البشري عنصر أساسي لنجاح المؤسسات باختلاف نشاطها، وبالتالي تحتاج البنوك كغيرها لعمليات التدريب للعنصر البشري بشكل يوائم طبيعة نشاطها والتحديات التي تواجهها وبشكل يسمح بتحسين جودة الخدمات المقدمة وهو ما ينعكس على أداء البنك وربحيته.
- 4. محددات تكنولوجية: تتمثل في البيئة التكنولوجية للبنك حيث تعتبر التكنولوجيا مصدر للعديد من الخدمات المصرفية الحديثة، وبالتالي فإن كفاءة وفعالية شبكة المعلومات الداخلية للبنك تعتبر من بين العوامل المؤثرة في مستوى تنافسية البنك في ظل البيئة المصرفية المعاصرة.

ثالثاً: أهداف عملية تقييم الأداء في البنوك

- تكتسب عملية تقييم الأداء أهمية محورية في في البنوك التجارية حيث تبرز أهميتها على عدة مستويات وجوانب متنوعة، يمكن توضيحها على النحو الآتي¹:
- تحديد مدى مساهمة العاملين في تحسين أداء البنك لتحديد مستوى الحوافز.
 - العمل على تحسين الأداء وإنتاجية البنوك لتحسين جودة الخدمات المقدمة.
 - إمكانية رسم السياسات والخطط المستقبلية لتحسين الأداء بعد تحديد نقاط الضعف به.
 - توحيد سلوك العاملين من خلال توجيههم نحو هدف واحد.
 - تقييم أداء البنوك يعكس للدولة أداء القطاع المصرفي ككل.

الفرع الثاني: طرق تقييم الأداء البنكي

تتمثل أهم طرق تقييم الأداء البنكي في:

أولاً: تقييم الأداء من حيث العائد والمخاطرة

- يعتمد في تقييم أداء البنوك والمؤسسات المالية على النسب المالية، بهدف قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد وتحقيق أقصى قدر من النتائج بأقل قدر من المدخلات، إضافة إلى مدى نجاحها في بلوغ الأهداف المحددة، وتكمن وظيفة هذه المعايير في قياس قدرة البنك على إدارة العلاقة بين الموارد والمخرجات بكفاءة عالية ويمكن توضيح أهم النسب المالية كما يلي:
- 1. نسب الربحية:** تعد الربحية من الأهداف الرئيسية التي تسعى البنوك التجارية إلى تحقيقها من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها المالية المتاحة، وتعكس نسب الربحية مدى قدرة المصارف التجارية على تحقيق الأرباح من موجوداتها وتقيس نسب الربحية مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة البنك².

الجدول رقم (1-1): نسب الربحية

¹ - مسعود الزوام، تطوير أداء البنوك التجارية الليبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة بجامعة الأزهر، المجلد 30، العدد 2، الصفحات (41-78)، 2023، ص 59.

² - أسية كرومي، مرجع سبق ذكره، ص 136.

طريقة الحساب	نسب الربحية
صافي الدخل / حقوق الملكية	العائد على حقوق الملكية
صافي الدخل / إجمالي الأصول	العائد على الأصول
إجمالي الأصول / حقوق الملكية	مضاعف حق الملكية
صافي الدخل / إجمالي الإيرادات	هامش الربح
إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول	منفعة الأصول

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مجموعة من المصادر

2. **نسب السيولة:** تعتبر السيولة في البنك من أهم المؤشرات التي يعتمد عليها العملاء في المقارنة بين البنوك حيث تمثل السيولة أهم وسائل وقاية البنك من مخاطر الإفلاس من خلال قدرته على مواجهة الالتزامات التي تتميز بالدفع الفوري¹.

3. **الجدول رقم (1-2): نسب السيولة**

طريقة الحساب	نسب السيولة
الأصول السائلة / إجمالي الأصول	نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول
الأصول السائلة / إجمالي الودائع	المعدل النقدي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مجموعة من المصادر

3. **مؤشرات ملاءة رأس المال:** تمثل هذه المؤشرات في مدى كفاية رأس المال لمواجهة الخسائر التي من المحتمل حدوثها، وتأثيرها على أموال المودعين والدائنين².

الجدول رقم (1-3): نسب ملاءة رأس المال

طريقة الحساب	نسب ملاءة رأس المال
حقوق الملكية / إجمالي الودائع	معدل مقدرة البنك على رد الودائع
حقوق الملكية / الأصول الخطرة	معدل حق الملكية للأصول الخطرة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مجموعة من المصادر

4. **مؤشرات مخاطر الاستثمار:** تشمل مؤشرين أساسيين وهم³:

1.4. **المخاطر الائتمانية:** وهي المخاطر التي يتوقعها البنك من الأموال الممنوحة والتي قد يصعب التكهن بمدى دقتها تخضع هذه

الأموال لحالات من تأخر تسديد او عدم سدادها، وتقاس ب: نسبة الأصول الخطرة / مجموع الأصول

2.4. **مؤشرات الرافعة المالية:** يقيس هذا المؤشر درجة مخاطر رأس المال بنسبتين هما:

نسبة مجموع الأصول / رأس مال مدفوع

رأس المال / نسبة إجمالي الودائع

¹ - شريف أحمد يحيى، تطبيق نظام CAMELS في تقييم أداء البنوك المصرية في ضوء المعايير والاتفاقيات الدولية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 8، العدد 3، الصفحات (593-613)، أبريل 2017، ص 603.

² - بن دحو محمد، بكرأوي محمد زكرياء، مؤشرات ونماذج قياس الأداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر (2000-2018)، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أدرار، سنة 2020-2021، ص 15.

³ - المرجع السابق، 15.

ثانيا: نموذج CAMELS لتقييم الأداء:

إن الغرض من استخدام هذا النظام هو معرفة المخاطر المصرفية التي تشكل نقاط ضعف في العمليات المالية والتشغيلية والإدارية للمصرف، حيث يعرف بأنه: مؤشر سريع للإلمام بحقيقة الموقف المالي لأي بنك ومعرفة درجة تصنيفه ويعد أحد الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني¹.
وتعرفه لجنة بازل على أنه: نظام رقابي لتقويم سلامة المؤسسات المالية على أساس موحد بهدف تحديد المصارف التي تتطلب تركيز وانتباه وعناية إشرافية خاصة، ويمكن توضيح أهم العناصر الستة المكونة المعيار CAMELS في الجدول التالي²:

الجدول رقم (1-4): أهم العناصر المكونة المعيار CAMELS

Capital Adequacy	C	كفاية رأس المال
Asset Quality	A	جودة الأصول
Management Quality	M	جودة الإدارة
Earning Management	E	إدارة الربحية
Liquidity Position	L	وضعية السيولة
Systems of internal control	S	أنظمة الرقابة الداخلية

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثالثا: نموذج القيمة الاقتصادية المضافة

مع التطور الذي شهده النشاط المصرفي خلال العقود الأخيرة أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية لا يفي بغرض تقييم الأداء لكثير المصارف، حيث ظهرت مفاهيم جديدة تتعلق بإدارة المخاطر والربحية منها نموذج القيمة الاقتصادية المضافة، وقد عرف مقياس القيمة الاقتصادية المضافة بأنه: مقياس للإنجاز المالي لتقدير الربح الحقيقي، حيث ارتبط بتعظيم ثروة المساهمين على مدى الوقت، وهو الفرق بين صافي الربح التشغيلي المعدل بعد الضرائب وتكلفة رأس المال المملوك والمقترض، ويعرف أيضا هذا الأسلوب ب أسلوب البدء من القيمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر، وتقاس القيمة الاقتصادية المضافة بالمعادلة التالية³:

$$\text{القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{الربح العامل الصافي بعد الضريبة} - (\text{رأس المال} \times \text{تكلفة رأس المال})$$

حيث:

- الربح العامل الصافي بعد الضريبة: هو معيار الأرباح الاقتصادية؛
- رأس المال: القيمة الدفترية لجميع عناصر رأس المال (حقوق المساهم في، مخصصات خسائر القروض بعد - طرح الضريبة المؤجلة، الشهرة المستهلكة.

¹ - إيمان جدي، الهام غرارة، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام معيار CAMELS، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، مالية وبنوك، جامعة قاصدي مريح ورقلة، 2019-2020، ص 17.

² - صالح الزوام أبو عجلة منصور، إطار مقترح لتطوير نموذج CAMELS لتقييم أداء البنوك التجارية الليبية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 16، الصفحات (93-124)، 2024، ص 107-108.

³ - عصون حبيبة، دور عوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون تيارت، 2021-2022، ص 46.

رابعاً: بطاقة الأداء المتوازن لتقييم الأداء الإستراتيجي والإداري

عرفها (Kaplan & Norton) على أنها أداة تتم بوساطتها ترجمة رسالة الشركة واستراتيجيتها إلى أهداف ومقاييس تقدم مجموعة من الأفكار والمبادئ الترجمة رسالة الشركة في مجموعة مترابطة من مقاييس الأداء تساهم هذه المقاييس في إنجاز الأعمال والمساعدة في التنسيق بين الأداء الفردي والتنظيمي من أجل الوصول إلى الأهداف، كما عرفها Nair على أن بطاقة الأداء المتوازن تعد أداة لتطبيق استراتيجية المنظمة، ونظاماً يساعد مديري المنظمات في اتخاذ القرارات السليمة من خلال الاعتماد عليها كأداة اتصال ونظام القياس أداء الإدارات، كما تعد أداة تضمن بأن تكون الأهداف والوظائف والإجراءات نابعة من رؤية واستراتيجية المنظمة¹.

الفرع الثالث: أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك التجارية

في ظل ما تشهده البنوك من انتشار واسع لعروض الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت جودة وسرعة وكمية الخدمات الإلكترونية من بين العوامل الأساسية لجذب الزبائن، رغم ان مستوى استخدامها لا يزال منخفض، ويعتمد نجاح أي خدمة مصرفية إلكترونية على العديد من العوامل التي لها دور مهم في تحفيز الأفراد على تبني التكنولوجيا لتنفيذ هذه الخدمات إلكترونياً، ومن بينها قدرة الفرد على فهم هذه الخدمات وفوائدها، وفي جال كامت هذه الخدمة تعمل على توفير مزايا تفوق الأساليب التقليدية فهذا يشجع الأفراد على استخدام التقنيات الإلكترونية².

كما أن استخدام البنوك للتقنيات التكنولوجية الحديثة في أداء أنشطتها يحقق لها العديد من الفوائد أهمها³:

- خفض النفقات التي يتحملها البنك حيث ان تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الأنترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد للبنك وما يتطلبه من مباني وأجهزة؛
 - رفع القدرة التنافسية للبنك لكونه يواجه ضرورة الارتفاع الى مستوى التحديات التي تفرضها عليه توجه البنوك نحو الخدمات الإلكترونية، ووفقاً لذلك سيقوم الزبائن بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وتعتبر الخدمات الإلكترونية عامل منافسة قوي في جذب الزبائن؛
 - الخدمات المصرفية الإلكترونية تساهم في تسهيل التعامل بين البنوك وبناء علاقات مباشرة مع توفير المزيد من فرص العمل والاستثمار؛
 - استخدام التكنولوجيا الحديثة يساهم في تعزيز رأس المال وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك.
- وفي هذا السياق يمكن الإشارة إلى مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تعبر عن مدى ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة⁴.

¹ - خالد حسن زبدة، عمر أبو عيدة، مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك العاملة في فلسطين وصعوبات تطبيقها: دراسة ميدانية على

البنوك العاملة في محافظة طولكرم، مجلة جامعة الأزهر، جامعة القدس المفتوحة طولكرم، المجلد 18، العدد 1، 2016، ص. 251

² - صدام الزعي ومحمد علي عفيف، أثر الخدمات الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 3، الصفحات (253-271) سبتمبر 2023، ص 254.

³ - بن برنو مصطفى، دور وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على البنوك، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018، ص 230.

كما أنها تشير إلى قدرة البنك على الاستجابة لتوقعات الزبائن ومتطلباتهم أو التفوق عليها. فمن خلال الجودة تسعى البنوك لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة.¹ وتتمثل المهمة الرئيسية للتسويق في جذب الزبائن والمحافظة عليهم واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، والوصول إلى الرضا الكلي لهؤلاء عن الخدمات المصرفية المقدمة لهم، فالزبون يضع جانب جودة الخدمة في مقدمة الأمور المطلوبة، وعمليات الإيداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث الدقة والسرعة والكفاءة في العمل، والإنترنت بطبيعتها الحال حيث يوفر ذلك معرفة حاجات ورغبات وأذواق وإمكانيات الزبون الشرائية، كعنصر مؤثر ويمثل نقطة البداية لتخطيط السياسات وصياغة الاستراتيجيات التسويقية للبنك، وهو أمر ضروري لمعرفة ما يمكن تسويقه ووضع مزيج تسويقي خاص لكل شريحة من الزبائن وذلك بسبب التطور التكنولوجي الكبير والانفتاح الاقتصادي وزيادة حدة المنافسة.²

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى بعض الدراسات السابقة باللغة العربية والأجنبية ومقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1. دراسة (سياحي الخامسة وطويل حدة، 2019):³

مقال بعنوان: أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة- هدف الدراسة إلى تحديد أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي (وكالة تبسة)، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كما تم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات التي تم تحليلها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS حيث شملت عينة الدراسة 30 عميل في الوكالة المبحوثة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد جودة الخدمة ووسائل الدفع الإلكتروني في الوكالة محل الدراسة؛
- وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية؛
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز جودة الخدمة المصرفية من خلال دور أبعادها.

⁴ - صلاح الدين مفتاح سعدي الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن (دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان- الأردن)، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2016 ص31.

¹ - فاطمة حلوز، أثر جودة الخدمة المصرفية على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الأردنية، سنة 2010، ص46.

² - صلاح الدين مفتاح سعدي الباهي، مرجع سبق ذكره، ص 51.

³ - سياحي الخامسة، طويل حدة، مرجع سبق ذكره.

2. دراسة (شيماء بن محسن وعفاف هباز، 2019)¹:

مذكرة ماستر بعنوان: دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية

هدفت هذه الدراسة على إبراز الأثر الكبير الذي اتخذته أنظمة الدفع الإلكترونية كمسار في تطوير وتوسيع العمليات المصرفية وذلك بواسطة الوسائل الإلكترونية المعتمدة وهذا ما دفع إلى تبنيها وجعلها كنظام إلكتروني يساعده في تفعيل وتحسين أدائه البنكي، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2015-2018، وذلك بالاعتماد على المنهج الوصفي مع الاعتماد على أسلوب دراسة الحالة والمقابلة، ولتقييم أداء البنوك التجارية محل الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من المؤشرات (مؤشر العائد على حقوق الملكية، مؤشر هامش الربح، مؤشر الرافعة المالية).

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة طردية بين عدد البطاقات الإلكترونية والتحويلات المالية والعائد على حقوق الملكية؛
- يساهم عدد البطاقات البنكية الإلكترونية والتحويلات المالية الإلكترونية في تحسين الرافعة المالية للبنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- يسرع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من وتيرة المعاملات البنكية وإنجاز الصفقات بدقة وأمان؛
- تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية وذلك من خلال الزيادة في ربحية البنك وتخفيض التكاليف.

3. دراسة (دحية رباب، 2020)²:

أطروحة دكتوراه بعنوان: أثر التطور التكنولوجي على أنظمة ووسائل الدفع: مع الإشارة لحالة الجزائر-دراسة تحليلية

هدفت الباحثة إلى تحليل واقع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، وتحديد مساهمة الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي في تطوير وظهور وسائل دفع جديدة، وتحديد مدى تحقيق أنظمة الدفع للأهداف المرجوة، وكيف يمكن للجزائر الاستفادة من الابتكارات المالية ووسائل الدفع الحديثة لتحقيق الشمول المالي، ولتحقيق هدف الدراسة اعتمدت الباحثة على المنهج الاستقرائي الوصفي لتحديد المفاهيم النظرية الأساسية والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع وسائل الدفع في الجزائر. وخلصت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تساهم في تطوير وسائل الدفع في الجزائر خاصة فيما يخص الجانب الوظيفي من خلال زيادة موثوقية وسرعة تنفيذ أوامر الدفع، ولقد عرفت وسائل الدفع ثلاث مستويات من التطوير حيث تم استحداث البعض من وسائل الدفع التقليدية وتدعيمها بالتكنولوجيا لتغيير أساليب معالجتها من القطاع التقليدي إلى الطابع الإلكتروني.

¹ - شيماء بن محسن، عفاف هباز، مرجع سبق ذكره.

² - دحية رباب، مرجع سبق ذكره.

4. دراسة (لونيسى هدى، 2024)¹:

أطروحة دكتوراه بعنوان: أثر استخدام النقود الإلكترونية على أداء وفعالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية

هدفت الدراسة إلى تحديد دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز استخدام النقود الإلكترونية، والانعكاسات المحتملة لانتشار النقود الإلكترونية، إلى جانب تحليل تأثيرها على إدارة السياسة النقدية، ما البحث في سبل تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، حيث استخدمت الباحثة المنهج الوصفي المتمثل في الاقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية والنقود الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكترونية الأخرى، والبنوك المركزية والسياسة النقدية وطرق الدفع الحديثة المعتمدة من طرف بنك الجزائر والمنهج التحليلي المتمثل في تحليل البيانات والمعطيات الرقمية والجداول الصادرة من الجهات الرسمية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: ضرورة التحول اقتصاديات الدول من اقتصاد تقليدي إلى اقتصاد رقمي الذي يعمل على نشر مجتمع المعلومات والمعرفة المثالية من حيث الحدائق، وترتبط فعالية البنك المركزي في ظل استخدام النقود الإلكترونية بتوفير مجموعة من الضوابط لإصدارها وهي ضوابط شكلية، وموضوعية، كذلك تشير نتائج الدراسة إلى أن التوسع في التعامل بالنقود الإلكترونية وانتشار استخدامها من شأنه التأثير على حجم التعامل بالنقود القانونية من جهة، وعلى فعالية أداء البنك المركزي من جهة أخرى، كما ان اعتماد النقود الإلكترونية في الجزائر مرهون بتوفير البنى الأساسية والمتطلبات اللازمة لممارسة التجارة الإلكترونية الداعمة لقيامها.

5. دراسة (سفيان راخ وسعد قصري، 2024)²:

مقال بعنوان: أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية "دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجللفة"

هدف الباحثان من خلال هذه الدراسة إلى معرفة تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على الرفع والتحسين من جودة الخدمات المصرفية (مثلة في أبعادها: الاعتمادية، الاستجابة، الملموسية، الأمان والتعاطف)، وشملت الدراسة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية الجلفة، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في طرح مختلف الجوانب، وذلك عن طريق الاعتماد على استبيان لعينة مكونة من 40 موظف في الوكالات البنكية محل الدراسة، وتم تحليل بيانات الدراسة بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تحسين جودة الخدمات المصرفية ونظام الدفع الإلكتروني
- تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في زيادة شعور العملاء بالثقة في قدرة البنك على تقديم الخدمة المصرفية بشكل موثوق، إلى جانب زيادة سرعة وسهولة الحصول على الخدمة المصرفية؛
- تساهم وسائل الدفع الإلكترونية في زيادة وضوح وسهولة فهم الخدمة المصرفية، وزيادة شعور العملاء بالأمان والثقة في حماية بياناتهم الشخصية، مع الشعور بالاهتمام والرعاية من قبل البنك.

¹- لونيسى هدى، أثر استخدام النقود الإلكترونية على أداء وفعالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، 2023-2024.

²- سفيان راخ، سعد قصري، أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية "دراسة على عينة من الوكالات البنكية التجارية بالجللفة"، مجلة المقرزي للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد 1، الصفحات (101-123)، جوان 2024.

6. دراسة (محمد يونس الشراي، 2024)¹:

مقال بعنوان: أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي، مجلة الريادة للمال والأعمال: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018 إلى 2020

هدف الباحث من خلال هذه الدراسة إلى استكشاف أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي، واعتمد الباحث على المنهج الوصفي لتشخيص وتحديد الظاهرة، إلى جانب المنهج القياسي لقياس واختبار التأثير بين المتغيرات المبحوثة من خلال منهجية أنحدار المربعات الصغرى العادية OLS، حيث تم بناء ثلاث نماذج قياسية للقطاع المصرفي العراقي للفترة (2018-2022) بالاعتماد على بيانات شهرية، ليبلغ عدد مشاهدات السلسلة الزمنية لكل نموذج 60 مشاهدة، وشملت عينة الدراسة الجهاز المصرفي العراقي حيث تم الاعتماد على قاعدة بيانات البنك المركزي العراقي، دائرة الإحصاء والأبحاث للحصول على بيانات خاصة بوسائل الدفع الإلكتروني، إلى جانب تقارير الإنذار المبكر لسنوات الدراسة، وتشير نتائج الدراسة إلى ان هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء المالي للقطاع المصرفي العراقي، من خلال رفع مستوى ربحيته وخفض تكاليفه، كما أثرت سلباً على كفاءة ادارة العمليات الداخلية من خلال عدم قدرتها على خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات الزبائن.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1. دراسة (Michael Kiragu, 2017)²:**Title: Effects of e-banking on the financial performance of Kenyan banks**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك الكينية، من خلال دراسة عينة مكونة من عدد من البنوك الرائدة التي تتميز بشعبية كبيرة وولاء مرتفع من قبل العملاء في كينيا، وركزت الدراسة على تقييم تأثير هذه الخدمات على الربحية، التكاليف، ونطاق الخدمات المقدمة إلكترونياً، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدم الاستبيانات والمقابلات كأدوات رئيسية لجمع البيانات بدقة وشمولية، مستعيناً بالتحليل الكمي لتفسير النتائج وتعميمها.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية ساهم بشكل ملحوظ في تحسين الربحية وزيادة الأرباح لدى البنوك المدروسة، كما تبين أن إدخال هذه الخدمات تسبب في ارتفاع التكاليف في البداية، إلا أن البنوك تعاملت مع هذا التحدي من خلال خفض رسوم الاشتراك في بعض الخدمات مثل: نقاط البيع والمصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، مما ساعد في تقليل الأعباء التشغيلية على المدى الطويل، كذلك تظهر النتائج أن الخدمات الإلكترونية سهلت بشكل كبير عملية الوصول إلى الحسابات والمعاملات، وأسهمت في توسيع نطاق الخدمات المقدمة وزيادة رضا العملاء، مما انعكس بشكل إيجابي على الأداء العام للبنوك.

¹ - محمد يونس الشراي، أثر وسائل الدفع الإلكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018 إلى 2020، مجلة الريادة للمال والأعمال، المجلد 5، العدد 2، الصفحات (143-152)، 2024.

² - Michael Kiragu, **Effects of e-banking on the financial performance of Kenyan banks**, UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Bachelor of Business Administration – International Business, 2017.

2. دراسة (Mousa Abdullahi Sakanko and, Joseph David, 2019)¹:**Title: The Effect of Electronic Payment Systems on Financial Performance of Microfinance Banks in Niger State**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر أنظمة الدفع الإلكتروني على الأداء المالي لبنك التمويل الصغير التابع لكلية التربية بمينا (COE-Minna Microfinance Bank Ltd) في ولاية النيجر بنيجيريا، وذلك في ظل التوجه المتزايد نحو استخدام الخدمات المالية الرقمية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث استخدمت الاستبيان لجمع البيانات من الموظفين في نقطة زمنية واحدة، نظرا لعدم توفر البيانات المالية السنوية للبنك، وقصر الفترة التي اعتمد فيها البنك أنظمة الدفع الإلكتروني، وشملت العينة جميع موظفي البنك وعددهم 23 موظفا من أقسام مختلفة تشمل العمليات، التسويق، الائتمان، والتدقيق، وذلك بهدف الحصول على رؤية شاملة حول أداء البنك بعد اعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني، ومن الناحية الإحصائية استخدمت الدراسة أدوات التحليل الوصفي بالإضافة إلى تقنية الانحدار بالمربعات الصغرى العادية (OLS) لتحليل العلاقة بين استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني والأداء المالي للبنك، ولقد أظهرت النتائج وجود مستويات جيدة من القبول والرضا لدى الموظفين تجاه أنظمة الدفع الإلكتروني، خاصة خدمات الصراف الآلي (ATM)، والدفع عبر الإنترنت، وبطاقات الدفع الإلكتروني (الائتمانية والخصم)، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأكد التحليل أن هذه الأدوات الرقمية كان لها تأثير إيجابي ملموس على الأداء المالي للبنك.

3. دراسة (Chiejina Ofure Josephine, 2021)²:**Title: The Effects of E-Payment System on the Efficiency of Banks in Nigeria**

سعت الباحثة من خلال هذه الدراسة إلى تقييم تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على كفاءة البنوك في نيجيريا، مع التركيز على وسائل الدفع عبر الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، ونقاط البيع، واعتمدت الدراسة على بيانات ثانوية جمعت من البنك المركزي النيجيري للفترة من 2012 إلى 2016، وتم تحليلها باستخدام نموذج الانحدار الخطي عبر برنامج SPSS لتحديد العلاقة بين أنظمة الدفع الإلكتروني وكفاءة البنوك.

أظهرت النتائج أن تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على كفاءة البنوك غير معنوي إحصائيا، مما يشير إلى أن زيادة استخدام هذه الأنظمة لم تترجم بعد إلى تحسين ملموس في كفاءة البنوك النيجيرية، ويرجع ذلك بشكل جزئي إلى قلة اعتماد المستخدمين على هذه الأنظمة بسبب مخاوف أمنية ومشكلات في البنية التحتية، بالإضافة إلى محدودية تغطية أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في مختلف أنحاء البلاد.

¹ - Musa Abdullahi Sakanko and Joseph David, **The Effect of Electronic Payment Systems on Financial Performance of Microfinance Banks in Niger State**, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 9 (2), 2019, pp 143-154.

² - Chiejina Ofure Josephine, **The Effects of E-Payment System on the Efficiency of Banks in Nigeria**, International Research Journal of Management, IT & Social Sciences, Vol. 8 No. 6, November 2021, pp 548-558.

4. دراسة (Ming Pey Lu ,et al, 2022)¹:**Title: Does electronic payment services create value to bank performance? Evidence from Southeast Asia**

هدف الباحثون من خلال هذه الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة بين معاملات مجموعة من وسائل الدفع الإلكتروني (النقود الإلكترونية، بطاقات الائتمان و بطاقات الشحن، بطاقات الخصم، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول) وأداء البنوك المحلية في ماليزيا وسنغافورة وتايلاند خلال الفترة من 2010 حتى 2020، واستخدمت الدراسة بيانات مالية مستمدة من مصادر موثوقة لثلاث دول من جنوب شرق آسيا هي ماليزيا، سنغافورة، تايلاند، حيث شملت البيانات مؤشرات مالية رئيسية للبنوك كصافي الدخل، إجمالي الأصول، حقوق الملكية، إيرادات التشغيل، وغيرها، وتم تحليل البيانات باستخدام منهجيات إحصائية متقدمة، وتضمنت العينة بنوك محلية في الدول الثلاث مع استبعاد دول: مثل الفلبين وإندونيسيا بسبب هيمنة المؤسسات غير البنكية على خدمات الدفع، أيضا تم استبعاد كامبوديا لنقص البيانات.

أظهرت النتائج أن معاملات بطاقات الائتمان و بطاقات الشحن لها تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية قوية على العائد على حقوق الملكية للبنوك وربحيتها، وكانت تأثيرات قنوات الدفع الأخرى (النقود الإلكترونية، بطاقات الخصم، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول) سلبية وغير دالة إحصائيا فيما يتعلق بالأداء المالي، كما لم تكن مرتبطة بشكل ملموس بنمو إيرادات البنوك، وتشير هذه النتائج إلى أن معظم خدمات الدفع الإلكتروني المقدمة ليست مستدامة اقتصاديا على المدى الطويل، وأن بطاقات الائتمان و بطاقات الشحن هي القناة الوحيدة التي تضيف قيمة حقيقية من حيث تحسين الأداء المالي للبنوك.

5. دراسة (Emmanuella e.E umoh, et al, 2024)²:**Title: Effect of Electronic Payment System on Marketing performance of SMEs**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر نظام الدفع الإلكتروني على الأداء التسويقي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ولاية أكوا إيوم نيجيريا، وذلك في ظل التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات مثل: الجرائم الإلكترونية، مشاكل الشبكة، وتعليق العمليات، ولقد ركزت الدراسة بشكل خاص على تأثير استخدام تطبيقات البنوك، أجهزة نقاط البيع (POS)، وتطبيقات المحافظ الرقمية على إقبال العملاء، باعتباره مؤشر على الأداء التسويقي، واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان وزع على عينة مكونة من 366 من مالكي ومديري المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، و تم تحليل البيانات باستخدام أساليب إحصائية وصفية (كالنسب المئوية والمتوسطات) واستدلالية (الانحدار الخطي).

أظهرت النتائج أن أكثر وسائل الدفع الإلكتروني استخداما كانت جهاز نقاط البيع، يليه تطبيق البنك، ثم جهاز الصراف الآلي، بينما احتلت المحافظ الرقمية، المعاملات عبر البطاقة الائتمانية، والمعاملات الرقمية مراتب أقل، كما كشفت النتائج أن لاستخدام تطبيق البنك، أجهزة نقاط البيع، وتطبيق المحفظة الرقمية تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على إقبال العملاء، مما يعكس الدور الإيجابي لنظام الدفع الإلكتروني في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الولاية.

¹ - Ming Pey Lu ,et al, **Does electronic payment services create value to bank performance? Evidence from Southeast Asia**, Asian Academy of Management Journal of Accounting and Finance, AAMJAF Vol. 18, No. 2, 2022, pp 139-167.

² -Emmanuella e.E umoh, et al, **Effect of Electronic Payment System on Marketing performance of SMEs**, AKSU Journal of Administration and Corporate Governance, Volume 4 Number 2,pp 13-28 April 2024.

6. دراسة (Nouari Kheira, 2025)¹:**Title: The reality of electronic payment methods in commercial banks in Algeria:**

A case study of CNEP Bank هدفت الدراسة إلى تقييم فعالية طرق الدفع الإلكتروني في تحسين أداء العمليات البنكية CNEP Bank في بنك الجزائر، من خلال عينة مكونة من 89 عميل، حيث اعتمدت الدراسة على تحليل البيانات باستخدام برنامج CNEP في بنك لاختبار فرضيات حول تأثير الدفع عبر الصرافات الآلية، والخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، والمصرفية عبر SPSS الهاتف المحمول، ولقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي كبير لهذه الطرق على أداء البنك، خاصة في ظل أزمة كوفيد 19 التي عززت من وعي العملاء بأهمية الدفع الإلكتروني كوسيلة لتطبيق التباعد الاجتماعي وتخفيف أزمة السيولة، كما تشير نتائج الدراسة إلى أن استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية يهيمن عليه سحب النقود، مع تراجع في عمليات الشراء الإلكتروني بسبب ضعف انتشار التجارة الإلكترونية، تؤكد الدراسة أن تحديث البنك لوسائل الدفع الإلكتروني ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء المصرفي وجذب السيولة النقدية.

¹- Nouari Kheira, **The reality of electronic payment methods in commercial banks in Algeria: A case study of CNEP Bank**, journal of legal and economic research, Volume: 8, N°: 1 (2025), p 972 – 986.

المطلب الثالث: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسات الحالية والدراسات السابقة

من خلال الدراسات السابقة توصلنا إلى مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة التي سنلخصها فالجدول الآتي:

الجدول رقم (1-5): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسة السابقة

المجال	الدراسات السابقة	الدراسات الحالية
الهدف	اختلفت أهداف الدراسات السابقة حيث سعى بعضهما إلى تحديد دور أنظمة الدفع الإلكتروني ومدى تأثيرها على أداء البنوك، أو جودة الخدمات المصرفية.	هدفت هذه الدراسات الى تحديد أثر استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية في كل من البنك الخارجي والبنك الوطني.
المنهج المتبع وأدوات الدراسة	أغلب الدراسات السابقة اعتمدت على المنهج الوصفي والتحليلي، في حين اختلفت في المنهج والاداة المستخدمة في الجانب التطبيقي/ منها دراسات استخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات وتحليلها بالاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS إلى جانب الملاحظة والمقابلة، وبعض الدراسات اعتمدت على المنهج القياسي.	تم إتباع نفس النهج مع الاعتماد على الاستبيان لجمع بيانات الدراسة ثم تحليلها بالاعتماد على برنامج التحليل الإحصائي SPSS .
المتغير	أغلب الدراسات السابقة تطرقت إلى أحد متغيرات الدراسة الحالية وربطها بمتغيرات أخرى مثل: تحسين أداء البنوك التجارية، أنظمة وسائل الدفع تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية، كفاءة الأداء المصرفي.	تمثلت متغيرات الدراسة في وسائل الدفع الإلكتروني (بأبعادها الأربعة في: الكفاءة وسهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، السرعة والاستجابة، تجربة الزبائن)، وأداء البنوك التجارية.
من حيث حدود الدراسة	أجريت الدراسات السابقة في عدة دول عربية وأجنبية خلال السنوات الماضية واختلفت القطاعات وطبيعة نشاط المؤسسات التي أجريت بها الدراسة كبنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الجزائر.	أجريت الدراسة بالبنك الوطني وبنك الجزائر الخارجي بولاية ورقلة خلال سنة 2025.

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثاني: مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

يمكن تحديد أو إبراز فائدة الاطلاع على الدراسات السابقة من خلال النقاط التالية:

- توضيح مفاهيم الدراسة ومصطلحاتها، وتحديد موقعها بالنسبة للدراسات السابقة؛
- الاعتماد عليها كمراجع لإنجاز الجانب النظري؛
- اختيار المنهج المناسب للدراسة والأدوات اللازمة لجمع البيانات وتحليله؛
- وضع توقعات أولية لنتائج الدراسة وبناء فرضيات؛
- تحديد محاور الاستبيان واختيار الأبعاد الأساسية لمتغيرات الدراسة.

خلاصة الفصل الأول:

وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك من الآليات الحديثة التي تتيح للعملاء تنفيذ عمليات الدفع بطرق متنوعة، وقد شهدت هذه الوسائل تطورا ملحوظا من حيث الأشكال والأنواع، وتسهم هذه الوسائل في تعزيز كفاءة الأداء البنكي من خلال تقليص وقت المعاملات، والحد من الاعتماد على الوثائق الورقية، فضلا عن تحسين جودة الخدمات المقدمة .

ويتم تقييم الأداء البنكي باستخدام عدة أساليب، من أبرزها نماذج تقييم الأداء وجودة الخدمة المصرفية، والتي تعد من العوامل المؤثرة في تحقيق رضا العملاء، باعتبارها مؤشرا جوهريا على فعالية الأداء البنكي، ومن هذا المنطلق، فإن تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية يمكن أن يعزز من رضا العملاء، ويدعم تحقيق أهداف البنك وزيادة أرباحه.

الفصل الثاني: الدراسة

الميدانية

تمهيد:

بعد أن تطرقنا إلى أهم المفاهيم النظرية المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية إلى جانب الدراسات السابقة في الموضوع سنحاول من خلال هذا الفصل الاطلاع على الواقع الحقيقي لتلك المفاهيم وذلك بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، من خلال الدراسة الميدانية التي تمت بالبنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي بورقلة، ولذا سنحاول دراسة مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الطريقة والأدوات

المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة وأهم وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة لدى كليهما

الفرع الأول: تقديم بنك الخارجي الجزائري BEA

أولا: تعريف بنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة:

تأسس البنك الخارجي الجزائري في 1967/10/01 بموجب الأمر 67-204 وبهذا فهو ثالث وآخر بنك خارجي تم تأسيسه تبعا لقرارات تأميمي القطاع البنكي، وتعتبر وكالة البنك الخارجي الجزائري بولاية ورقلة التابعة للمديرية الجهوية للجنوب مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري أنشأت سنة 1970، وهي تعمل على المساهمة في سير الاقتصاد الوطني، وللبنك الخارجي الجزائري مجموعة من الأهداف يسعى لتحقيقها كما يقوم بالعديد من الوظائف منها التقليدية والحديثة وهي كالتالي:

1. أهداف بنك الخارجي الجزائري :

- تحقيق الربح؛
- منح القروض للمستثمرين؛
- تسهيل عمليات المبادلات داخليا في الوطن أو خارجيا على مستوى الأسواق الدولية؛
- جمع أكبر قدر من المدخرات؛
- المساهمة في جلب العملة الصعبة عن طريق فتح حسابات بنكية بالعملة الصعبة للمهاجرين؛
- خلق ثروة على مستوى الاقتصاد الوطني عن عملية الائتمان؛
- دفع عجلة التنمية عن طريق تسريع وتأمين عمليات المبادلات الخارجية.

2. وظائف بنك الخارجي الجزائري:

يمكن تقسيم هذه الوظائف إلى وظائف تقليدية وأخرى حديثة وذلك وفق ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): وظائف بنك الجزائر الخارجي

الوظائف الحديثة	الوظائف التقليدية
- إدارة أعمال العملاء وتقديم الاستشارات الاقتصادية والمالية من خلال دائرة متخصصة؛	- فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع بمختلف أنواعها؛
- تمويل الإسكان الشخصي من خلال الإقراض العقاري والجدير بالذكر أن لكل بنك تجاري سقف محدد للإقراض يجب ألا يتجاوزه؛	- تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة والربحية والضمان؛
- المساهمة في خطط التنمية الاقتصادية، وهنا يتجاوز البنك التجاري الإقراض لأجل متوسطة وطويلة نسبيا؛	- منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدينة؛
- تقديم خدمات مالية عالية من خلال دخول البنوك في التجارة والتمويل الدولي فالبنك التجاري يضمن الشركات المستوردة حتى يتم الاستيراد وتسويق المنتجات.	- تحصيل الأوراق التجارية وخصمها والتسليف لضمائمها؛
	- التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات يباعا وشراء؛
	- تمويل التجارة الخارجية من خلال فتح الاعتمادات المستندية ومنح القروض للموردين؛
	- أو المستوردين وغيرها من الوظائف؛
	- تقديم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء؛
	- التعامل بالعملة الأجنبية يباعا وشراء؛
	- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق غرفة المقاصة؛
	- المساهمة في إطار أسهم وسندات الشركات المساهمة.

المصدر: من إعداد الطالبتين

ثانيا: أهم خدمات ووسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة في بنك الخارجي الجزائري

1. البطاقات البنكية: تميز نوعين من البطاقات، منها بطاقات محلية بالدينار وبطاقات دولية بالعملة الصعبة:

1.1. البطاقات المحلية بالدينار (CIB): هي بطاقات آمنة للسحب والدفع تجعل أموال الزبائن متاحة في أي وقت من أي مكان داخل التراب الوطني، ويتم الاستفادة منها بطلب من الزبون بفتح حساب داخل البنك الخارجي الجزائري مجانا دون عمولة، وتمتلك هذه البطاقات سقف شهري للسحب يتم تحديده على حسب الدخل الشهري للفرد وبالنسبة للخواص قد حدد سقف شهري للسحب بـ 500 مليون دينار جزائري وعند الدفع حددت بـ 20 مليون دينار جزائري وعند كل عملية سحب يأخذ البنك عمولة قدرها 23,80 دينار، وتأتي البطاقة البنكية المحلية بلونين (لون الأزرق لذوي الراتب الأقل من 5 ملايين) (والبطاقة الذهبية لأصحاب الرواب فوق 5 ملايين) ومدة صلاحية هذه البطاقة عامين (02) ويتم تجديدها أوتوماتيكيا، وتتوقف هذه البطاقة بطلب من الزبون أو يقوم البنك بتوقيفها.¹

1.1. البطاقات الدولية بالعملة الصعبة (MASTERCAR): هي بطاقة تتيح لحاملها إجراء عمليات السحب في الخارج من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التي تعرض شعار ماستر كارد، وإجراء عمليات الشراء لدى التجار، والدفع عبر أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE)، وكذلك عبر الإنترنت على مواقع التجارية الأجنبية بأمان تام وعلى مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، ويتم الحصول على هذه البطاقة بطلب من الزبون بإحضار ملف يتكون من: طلب خطي، نسخة من بطاقة التعريف، نسخة من جواز السفر، شهادة ميلاد، ويشترط على الزبون أن يمتلك حساب آخر محلي بالدينار من أجل سحب عمولة لفتح إحدى هذه البطاقات الدولية، وتحتوي بطاقات ماستر كارد الدولية على شعار واسم البنك، نوع البطاقة، رقم البطاقة واسم صاحبها، وشريحة تحمل جميع المعلومات الخاصة بصاحبها، تاريخ نهاية الصلاحية، ومن خلف البطاقة نجد شريط ممغنط يحتوي على رقم سري يتكون من ثلاث أرقام في حال الدفع وفي حالة السحب يتكون الرقم السري من أربعة أرقام.²

وتتميز بطاقات الماستر كارد بتشكيلة واسعة حسب حاجتك وتميز منها ستة أنواع بألوان مختلفة يمكن توضيحها وفق الملحق رقم (.)

2. التطبيقات البنكية: يقدم بنك الخارجي الجزائري تطبيقات للهواتف الذكية تتيح لزبائن والموظفين إدارة حساباتهم المصرفية والخدمات المالية بسهولة وأمان عالي عن بعد دون الحاجة إلى زيارة البنك، وسيتم التطرق إلى هذه التطبيقات وأهم مميزات كل منهم:

1.2. تطبيق O-BANKING: هو تطبيق مصرفي يقدمه بنك الخارجي الجزائري ليتمكن موظفيه وزبائنه من إجراء مختلف العمليات البنكية بسهولة وأمان عن بعد عبر الهاتف الذكي أو الحواسيب، ومن أهم مميزات هذا التطبيق³:

- متابعة سعر الصرف؛
- مساحة مخصصة للتواصل مع البنك عبر الرسائل؛
- طلب دفتر الشيكات أو البطاقات البنكية خلال دقائق معدودة؛
- يمكن الحصول على رقم التعريف البنكي RIP؛
- عرض أرصدة الحسابات والمعاملات الأخيرة؛

¹ مقابلة مع موظف بالبنك الخارجي الجزائري.

² مقابلة مع موظف ببنك الخارجي الجزائري.

³ زيارة موقع البنك عبر www.bea.dz

-البحث عن معاملات في كشف الحساب؛

-إجراء التحويلات المالية بسهولة عبر الإنترنت؛

-عرض جميع فروع البنك على الخريطة.

ولقد تحصل أكثر من 80 شخص على حساب في التطبيق لدى وكالة ورقلة من بينهم أشخاص طبيعيين وشركات، ويتيح بنك الخارجي الجزائري خيارات لزبائنه وذلك باختيار مبلغ الاقتطاع لكل ثلاثة أشهر، فبالنسبة للأشخاص الطبيعيين اختيار فتح حساب بمبلغ 470 دج ب أقل خيارات دون خيار التحويل، أو فتح بمبلغ 720 دج بعرض جميع الخيارات في التطبيق. أما بالنسبة للشركات أيضا يمكنهم اختيار فتح حساب بمبلغ اقتطاع 1240 دج من دون خيار التحويل أو فتح بمبلغ 1420 دج بجميع الخيارات.¹

2.2. تطبيق **WIMPAY - BEA**: هو خدمة دفع إلكتروني مبتكرة وجديدة أطلقها بنك الخارجي الجزائري يهدف إلى تسريع المعاملات المالية بسهولة وبدرجة أمان عالية عبر الهواتف الذكية، ومن أهم مميزات هذا التطبيق²:

-إمكانية الدفع الفواتير والمشتريات عبر QR Code؛

-تحويل الأموال فوراً بين جميع البنوك التجارية؛

-إمكانية طلب الأموال من مستخدمين آخرين للتطبيق؛

-متابعة الرصيد وكشف العمليات؛

-تعبئة الرصيد الهاتف المحمول والإنترنت.

ويسعى بنك الخارجي الجزائري بتعميم هذه الخدمة لدى جميع زبائنه، بحيث يتيح التطبيق إمكانية تحويل الأموال ثلاث مرات لا تتعدى 15 مليون بمبلغ الاقتطاع السنوي للأشخاص الطبيعيين 50 دج أما بالنسبة للشركات بمبلغ 150 دج.³

3. خدمة **TPE**: تتميز هذه الخدمة بكونها تسهل على الزبائن استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني في تسديد المشتريات لدى التجار حيث تضع هذه الأجهزة مجاناً تحت تصرف التجار والمهنيين أجهزة دفع إلكتروني التي تقوم بقبض دفعات البطاقة الإلكترونية الحاملة لشارة CIB وتسمح هذه الخدمة بـ⁴:

-أمان ودقة؛

-سرعة إجراء الدفع؛

-ربح الوقت؛

-إيداع الأموال تلقائياً بعد كل عملية؛

-التخلص من مشاكل القطع النقدي.

¹ مقابلة مع موظف بالبنك الخارجي الجزائري.

² زيارة موقع البنك عبر www.bea.dz

³ مقابلة مع موظف بالبنك الخارجي الجزائري.

⁴ مقابلة مع موظف بالبنك الخارجي الجزائري.

الفرع الثاني: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

أولاً: تعريف البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة

أسس البنك الوطني الجزائري بموجب الأمر رقم 66/178 الصادر في 13 جوان 1966م، وهو يعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وتأسست وكالة البنك الوطني الجزائري بولاية ورقلة رقم (943) كوكالة فرعية (B) من بين 14 وكالة تابعة للمديرية الجهوية لمدينة ورقلة في 12 ديسمبر 2007م، وتسعى هذه الوكالة إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه والعمل على تنفيذ سياسة التمويع التي يسعى البنك إلى تحقيقها، يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم المؤسسات المالية على المستوى الجهوي وتم تأسيسه في تاريخ 13 جوان 1966م، بموجب الأمر 66/178.

وباعتباره بنكا تجاريا، فإن البنك الوطني الجزائري يقوم بجمع الودائع ومنح قروض قصيرة الأجل وتبعا لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري فقد تكفل البنك الوطني الجزائري بمنح القروض للقطاع الفلاحي ولتجمعات المهنية للاستيراد والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص، حيث أصبح يلعب دورا هاما بعد أن تم إسناد مهام عملية التحول الاشتراكية له وكذلك تشجيع سياسة التسيير الذاتي لرفع الخناق عن البنك المركزي والخزينة العمومية.

ثانياً: أهم خدمات ووسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة في البنك الوطني الجزائري

يقدم البنك الوطني الجزائري عن طريق الانترنت الخدمات التالية: الخدمات البنكية الالكترونية، الخدمات البنكية عن طريق الهاتف، خدمة تبادل المعطيات المرقمنة وخدمة الدفع الإلكتروني عبر الانترنت.

1. **البنك الإلكتروني BNA net:** يضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه هذه الخدمة الدائمة والانية التي تسمح للزبون بالولوج الى حسابه البنكي بنقرة بسيطة وبكل أمان، كما يمكن الولوج إلى الحساب من خلال تحميل تطبيق الهاتف المحمول "BN @tic" من متجر Play Store (البنك الوطني الجزائري، بلا تاريخ)¹

2. **خدمة تبادل المعطيات المرقمنة:** يمكن لأصحاب المؤسسات والمشاريع تحويل أجور موظفيهم شهريا من خلال والبنك الوطني الجزائري يضع تحت تصرفهم خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI اذ تسمح هذه الخدمة بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيا الاتصال الحديثة.²

3. **البطاقات البنكية:** يمتلك البنك الوطني الجزائري العديد من البطاقات الائتمانية التي تسمح بالقيام بعمليات سحب ودفع بين البنوك وتلبي احتياجات الزبائن بطريقة آمنة وسريعة دون الحاجة الى حمل النقود تربط هذه البطاقات بحساب بنكي وتتيح لحاملها إجراء العديد من العمليات البنكية، ومن مميزات هذه البطاقات³:

-وفرة الأموال 24/24 ساعة وعلى 7/7 أيام؛

- الاطلاع على رصيد الحساب على جميع أجهزة الصراف الآلي والموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبايبك الأوتوماتيكية للبنك التابعة للبنك الوطني الجزائري؛

- المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة؛

- إشعار الزبائن برسالة حول رصيد حسابهم البنكي.

¹ مطويات مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

² مقابلة مع موظف بالبنك الوطني الجزائري

³ زيارة موقع البنك الوطني الجزائري www.bna/dz

- إشعار الزبائن برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قاموا بإجرائها باستخدام بطاقاتهم في الوقت الفعلي.
- 4. خدمة الدفع الإلكتروني عبر الأنترنت paiement :** تمكن هذه الخدمة زبائن البنك الوطني الجزائري من الحاملين للبطاقة البنكية CIB الكلاسيكية أو الذهبية من تسديد المعاملات عبر الأنترنت، وتتميز هذه الخدمة النوعية بالخصائص التالية¹:
- الحماية الخدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الويب؛
 - السهولة الدفع عبر الأنترنت بكل سهولة؛
 - إمكانية الولوج، إذ بإمكان الزبائن الولوج إلى خدمة الدفع الإلكتروني؛
 - الرفاهية اقتصاد الوقت والطاقة بتفادي التنقلات.
- 5. خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت:** يوفر البنك الوطني خدمته الجديدة والمتمثلة في الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الأنترنت ويمكن فتح الحسابات التالية: حساب ودائع تحت الطلب، حساب توفير كلاسيكي وحساب توفير مستقبلي، حساب إسلامي للودائع تحت الطلب، حساب توفير إسلامي بريح أو بدون ربح حساب الاستثمار الإسلامي، وتم ذلك من خلال تسجيل الدخول موقع الخدمات البنكية الإلكتروني أو الدخول مباشرة².
- 6. تطبيق WIMPAY-BNA :** يمكن لزبائن البنك الوطني الجزائري تسديد المشتريات والفواتير عبر الهواتف الذكية بدون بطاقة أو نقود عن طريق تطبيق WIMPAY-BNA ويتم ذلك عن طريق تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة الموجهة للأفراد والمهنيين والمؤسسات عن طريق تحميل التطبيق من متجر PLAY STORE ، يسمح هذا التطبيق بما يلي:
- إجراء عمليات الدفع عبر رموز الاستجابة السريعة (QR code) -) ؛
 - إجراء عمليات التحويل وطلب الأموال من مستخدم آخر إلى مستخدم WIMPAY BNA -
 - مشاركة فواتير الاستهلاك تسيير الميزانية الاطلاع على الرصيد الاطلاع على كشف العمليات المنجزة؛
 - الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال المستلمة / والمرسلة؛
 - طلب التمويل عن بعد تمكن هذه الخدمة المجانية والمتوفرة على مدار 24 / ما على 24 / ساو 7 أيا 7 أيام من طلب التمويل عبر الأنترنت عن بعد ودون الحاجة للتنقل إلى الوكالة البنكية من خلال الولوج إلى الموقع أو الدخول عبر منصة. BN@tic أو استعمال تطبيق الهاتف المحمول <https://www.bna.dz>³.

المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة في البنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة-943- حيث يبلغ حجم المجتمع 15 عامل، وفي بنك الخارجي الجزائري وكالة ورقلة بلغ عدد مجتمع العينة 20 عامل، حيث تم استطلاع آراء العاملين وهم يشغلون مختلف المناصب بالبنك، من خلال توزيع الاستبيان عليهم لمعرفة اتجاهاتهم حول أثر استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية.

¹ - وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري

² - وثائق مقدمة من البنك الوطني الجزائري

³ - مقابلة مع موظف بالبنك الوطني الجزائري

الفرع الثاني: عينة الدراسة،

تضم عينة الدراسة الموظفين بكل من بنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري، وقد تم توزيع 38 استبيان، وتم استرجاع 35 استبيان منها، ويمكن توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2) الإحصائيات الخاصة لمعالجة الاستبيان

الاستبيان	الموزعة	المسترجعة	الغير صالحة	القابلة للتحليل
العدد	38	35	0	35

المصدر: من إعداد الطالبتين

الفرع الثالث: متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في:

المتغير المستقل: يتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني بأبعاده (الكفاءة وسهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، السرعة والاستجابة، تجربة الزبائن).

المتغير التابع: المتمثل في أداء البنوك التجارية.

المطلب الثالث: منهج وأدوات الدراسة

الفرع الأول: أدوات جمع البيانات

اعتمدنا في دراستنا على عدة أدوات منها المقابلات الشخصية، الملاحظة والاستبيان.

- المقابلات الشخصية: بهدف الحصول على معلومات دقيقة وذات مصداقية قمنا بمقابلة بعض الموظفين من خلال طرح بعض الأسئلة الشفوية والمتعلقة بموضوع الدراسة وتسجيل الأجوبة على الأوراق استعملناها في مختلف أجزاء الدراسة الميدانية.

- الملاحظة من خلال فترة التربص سجلنا عدة ملاحظات عن نشاط البنك كفاءة الموظفين في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، تجربة الزبائن اتجاه خدمات الدفع الإلكتروني..... إلخ.

- الاستبيان: بهدف معرفة أثر استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية، قمنا بإعداد استبيان به مجموعة من الأسئلة التي تمت صياغتها بالاستعانة ببعض الدراسات السابقة حول الموضوع وتم التحكيم من طرف مجموعة من الأساتذة بعد التأكد من الصياغة السليمة لها يتكون هذا الاستبيان من أربع محاور أساسية:

المحور الأول: وهو قسم خاص بالبيانات الشخصية والوظيفية للمبحوثين وهي (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الخبرة المهنية)

المحور الثاني: متعلق بالمتغير المستقل وهو وسائل الدفع الإلكتروني يحتوي على 20 عبارة مقسمة إلى أربع أبعاد كما يلي:

البعد الأول: يتمثل في الكفاءة وسهولة الاستخدام يحتوي على 5 عبارات.

البعد الثاني: يتمثل في الأمان والخصوصية يحتوي على 5 عبارات

البعد الثالث: يتمثل في السرعة والاستجابة يحتوي على 5 عبارات

البعد الرابع: يتمثل في تجربة الزبائن يحتوي على 5 عبارات

المحور الثالث: يتعلق بالمتغير التابع وهو أداء البنوك التجارية ويحتوي 12 عبارة

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات تم استخدام الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:

1. معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق الاتساق الداخلي.
 2. معامل ألفا كرونباخ لقياس الثبات.
 3. مقياس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة والترتيب عبارات كل متغير تنازلياً.
 4. اختبار كولموغوروف سميونوف لاختبار طبيعة التوزيع للمتغيرين التابع والمستقل.
 5. مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.
 6. تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني) على المتغير التابع (أداء البنوك التجارية).
 7. تحليل إختبار في تاست (T test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير الثابت.
- كما تم استخدام مقياس "ليكرت الخماسي" لقياس استجابات الباحثين لفقرات الاستمارة وذلك كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-3): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على الدراسات السابقة

وقد تم تحديد الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكرت الخماسي كالآتي:

الجدول رقم (2-4): مجال المتوسط الحسابي المرجح لقياس ليكرت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جدا	من 1 إلى 1.8
منخفض	من 1.81 إلى 2.6
متوسط	من 2.61 إلى 3.4
مرتفع	من 3.41 إلى 4.2
مرتفع جدا	من 4.21 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على الدراسات السابقة

الفرع الثالث: صدق وثبات الاستبيان

أولاً: صدق المحكمين

لمعرفة مدى وضوح وملائمة العبارات بالاستبيان الأولى تم عرضه على أساتذة متخصصين في مجال الاقتصاد (الملحق رقم)، وبعدها قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (الملحق رقم 01).

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي:

سنقوم بحساب صدق الاتساق الداخلي من خلال درجة ارتباط كل بعد بالمحور الذي ينتمي له، وكانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (2-5): يبين نتائج صدق الاتساق الداخلي لمقياس جودة الخدمات

الدرجة الكلية لمقياس جودة الخدمات			البعد
القرار	الدلالة الإحصائية	قيمة الارتباط	
دال	0.000	**0.830	الكفاءة وسهولة الاستخدام
دال	0.000	**0.776	الأمان والخصوصية
دال	0.000	**0.710	السرعة والاستجابة
دال	0.000	**0.732	تجربة الزبائن

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-5) نلاحظ أن الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية 0.05 في كل الحالات مما يعني وجود ارتباط دال إحصائياً بين الدرجة الكلية للمقياس وكل بعد من أبعاده، وهو ارتباط طردي قوي إذ فاق في كل الحالات قيمة 0.83، وهذا ما يدل على الاتساق الداخلي للمقياس.

ثالثاً: ثبات الاستبيان

الجدول رقم (2-6): معامل الثبات باستخدام طريقة ألفا كرونباخ

المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
وسائل الدفع الإلكتروني	20	0.891
أداء البنوك التجارية	12	0.912
الاستبيان ككل	32	0.920

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول (2-6) أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس وسائل الدفع الإلكتروني قدر بـ 0.891 أي أن 89.1% من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس أداء البنوك التجارية إلى 0.912 أي 91.2% من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ في الاستبيان ككل إلى 0.920 أي 92% بحيث تعبر النتائج على المستوى ممتاز من الثقة والثبات وهذا يعني استقرار بالدرجة العالية في نتائج الاستبيان.

المبحث الثاني: نتائج الدراسة ومناقشتها

المطلب الأول: وصف خصائص العينة

يقدم هذا المطلب عرض لمختلف النتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها وللوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.

1.2. وصف خصائص العينة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة وتحليلها نتعرض إليها كما يلي:

أولاً: متغير الجنس

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	21	60
		الإناث	14	40
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

تشير نتائج الجدول رقم (2-7) أن غالبية من أفراد العينة هم ذكور، إذ بلغ عددهم 21 ذكر أي نسبة 60% من أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الإناث 14 أنثى أي نسبة 40% من أفراد عينة الدراسة وذا راجع إلى أن الذكور هم الأكثر استخداماً لوسائل الدفع الإلكتروني.

ثانياً: متغير السن

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	السن	أقل من 30 سنة	2	5.7
		من 30 إلى أقل من 40 سنة	11	31.4
		من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	16	45.7
		50 سنة فأكثر	6	17.1
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن ما نسبته 45.7% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى 50 سنة وهي تمثل أعلى فئة، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة نسبة 31.4%، تليها

الفئة التي تفوق أعمارهم من 50 سنة فأكثر بنسبة تقدر بـ 17.1%، وتأتي في الأخير نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة بنسبة 5.7%

ثالثا: متغير المؤهل العلمي

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-9): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	المؤهل العلمي	أقل من ليسانس	8	22.9
		ليسانس	11	31.4
		ماستر	11	31.4
		دراسات عليا	5	14.3
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-9) جاءت المؤهلات العلمية لعينة دراستنا موزعة على أربع مؤهلات مختلفة، أين كانت النسبة الأكبر لأعلى مؤهلين ليسانس والماستر بنفس النسبة قدرت بـ 31,4%، ثم يليها أقل من ليسانس بنسبة 22.9%، وأخيرا أقل نسبة للدراسات العليا قدرت بـ 14.3%.

رابعا: متغير المسمى الوظيفي

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-10): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المسمى الوظيفي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
4	المسمى الوظيفي	عون	7	20
		إطار	20	57.1
		إطار سامي	8	22.9
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-10) نلاحظ أن ما نسبته 57.1% من أفراد عينة الدراسة هم من فئة إطار وهي تمثل أعلى فئة، في حين بلغت نسبة الأفراد الذين ينتمون لفئة إطار سامي نسبة 22.9%، تليها فئة عون بنسبة تقدر بـ 20%.

خامسا: متغير الخبرة المهنية

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-11): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المسمى الوظيفي

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
5	المسمى الوظيفي	أقل من 10 سنوات	9	25.7
		من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	45.7
		15 سنة فأكثر	10	28.6
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-11) نلاحظ أن أغلب أفراد العينة يملكون خبرة وظيفية من 10 سنوات إلى 15 سنة وذلك بنسبة 45.7%، يليها فئة الموظفين الذين يملكون خبرة تفوق 15 سنة بنسبة 28.6%، في حين بلغت نسبة الموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 10 سنوات 25.7%.

سادسا: متغير البنك محل الانتماء

الجدول رقم (2-12): توزيع أفراد العينة حسب خاصية البنك محل الانتماء

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	البنك محل الانتماء	البنك الخارجي الجزائري	20	57.1
		البنك الوطني الجزائري	15	42.9
المجموع الكلي			35	100

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ في الجدول رقم (2-12) توزع أفراد العينة في بنكين مختلفين حيث بلغت نسبة أفراد عينة بنك الجزائر الخارجي نسبة 57.1%، ثم تليها أفراد عينة البنك الوطني الجزائري بنسبة 42.9%.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

الفرع الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع

لاختبار الفرضيات يجب أولا معرفة طبيعة التوزيع للمتغيرين (وسائل الدفع الإلكتروني، أداء البنوك التجارية) وعليه قمنا

بحساب إخبار كولمغروف سميرونوف، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): يبين نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري (وسائل الدفع الإلكتروني، أداء البنوك التجارية)

المقياس	قيمة اختبار شابيرو-ويللك	الدلالة الإحصائية	قيمة اختبار كولمغروف-سميرونوف	الدلالة الإحصائية	درجة الحرية
وسائل الدفع الإلكتروني	0.941	0.060	0.134	0.115	35
أداء البنوك التجارية	0.952	0.128	0.126	0.171	35

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (2-13) نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري وسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية.

الفرع الثاني: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الأولى والثانية

أولاً: تحليل عبارات محور وسائل الدفع الإلكتروني (الفرضية الأولى: توفر وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك محل الدراسة بمستوى مرتفع من حيث أبعادها الأربعة)

1. بعد الكفاءة وسهولة الاستخدام:

الجدول (2-14): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده الكفاءة وسهولة الاستخدام

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.702	4.09	1	يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني سهلة الاستخدام
مرتفع	0.707	3.83	2	إجراءات تنفيذ عمليات الدفع الإلكترونية مرنة وغير معقدة
مرتفع	0.838	3.66	4	يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني متعددة تلي مختلف احتياجات الزبائن
مرتفع	0.860	3.71	3	يقدم البنك تعليمات إرشادات توضح كيفية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني
مرتفع	0.847	3.60	5	يقوم البنك بإجراء تحديثات تقنية لوسائل الدفع الإلكتروني بشكل دوري
مرتفع	0.613	3.777		الكفاءة وسهولة الاستخدام

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2-14) الكفاءة وسهولة الاستخدام في البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي والتي جاءت بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 3.777 وانحراف معياري 0.613، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني سهلة الاستخدام) بمتوسط حسابي 4.09 وانحراف معياري 0.702، تليها عبارة (إجراءات تنفيذ عمليات الدفع الإلكترونية مرنة وغير معقدة) بمتوسط حسابي 3.83 وانحراف معياري 0.707، ثم تأتي بعدها (يقدم البنك تعليمات إرشادات توضح كيفية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني) بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 0.860، ثم تأتي بعدها عبارة (يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني متعددة تلي مختلف احتياجات الزبائن) بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 0.838، ثم تليها عبارة (يقوم البنك بإجراء تحديثات تقنية لوسائل الدفع الإلكتروني بشكل دوري) بمتوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 0.847.

2. بعد الأمان والخصوصية:

الجدول رقم (2-15): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء الامان والخصوصية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.758	3.89	1	تحتل أنظمة الدفع الإلكتروني بالبنك درجة أمان عالية
مرتفع	0.701	3.74	3	يثق الزبائن بوسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك
مرتفع	0.731	3.63	4	يتم تحديث أنظمة الأمان بشكل دوري لضمان الحماية من المخاطر المحتملة
متوسط	0.906	3.34	5	يتم إعلام الزبائن بأي تحديثات أو تغييرات تتعلق بسياسات الأمان والخصوصية
مرتفع	0.758	3.89	2	تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز حماية خصوصية الزبائن
مرتفع	0.574	3.697		الأمان والخصوصية

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يشير الجدول أعلاه لبعء الأمان والخصوصية البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي والذي جاء بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 3.697 وانحراف معياري 0.574، كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية هي عبارة (تحتل أنظمة الدفع الإلكتروني بالبنك درجة أمان عالية) وعبارة (تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز حماية خصوصية الزبائن) بمتوسطهما الحسابي 3.89 وانحراف معياري 0.758، وتليهم عبارة (يثق الزبائن بوسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك) بمتوسط حسابي 3.74 وانحراف معياري 0.701، وبعدها عبارة (يتم تحديث أنظمة الأمان بشكل دوري لضمان الحماية من المخاطر المحتملة) بمتوسط حسابي 3.63، وانحراف معياري 0.731، وأخر عبارة (يتم إعلام الزبائن بأي تحديثات أو تغييرات تتعلق بسياسات الأمان والخصوصية) بمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري 0.906.

3. بعد السرعة والاستجابة:

الجدول رقم (2-16): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعء السرعة والاستجابة

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.733	3.86	1	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات
مرتفع	0.893	3.71	3	يستجيب البنك بفعالية وسرعة لاحتياجات العملاء المتعلقة بالدفع الإلكتروني
مرتفع	0.910	3.77	2	يمكن للزبائن متابعة مختلف معاملاتهم عبر تطبيقات البنك
مرتفع	0.914	3.60	4	أنظمة الدفع الإلكتروني في البنك تعمل بكفاءة حتى خلال فترات الضغط والاستخدام المرتفع
متوسط	0.942	3.37	5	يتم التعامل بسرعة مع الأعطال التقنية التي تؤثر على وسائل الدفع الإلكتروني
مرتفع	0.673	3.662		السرعة والاستجابة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2-16) بعد السرعة والاستجابة مرتفع بمتوسط حسابي 3.662 وانحراف معياري 0.673 كما نلاحظ في الجدول العبارات الأكثر أهمية هي عبارة (تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات) بمتوسط حسابي 3.86 وانحراف معياري 0.733، ثم تأتي عبارة (يمكن للزبائن متابعة مختلف معاملاتهم عبر تطبيقات البنك) بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري ب 0.910، ثم تليها عبارة (يستجيب البنك بفعالية وسرعة لاحتياجات العملاء المتعلقة بالدفع الإلكتروني) بمتوسط حسابي 3.71 وانحراف معياري 0.893، وبعدها عبارة (أنظمة الدفع الإلكتروني في البنك تعمل بكفاءة حتى خلال فترات الضغط والاستخدام المرتفع) بمتوسط حسابي 3.60 وانحراف معياري 0.914، وفي الأخير عبارة (يتم التعامل بسرعة مع الأعطال التقنية التي تؤثر على وسائل الدفع الإلكتروني) بمتوسط حسابي 3.37 وانحراف معياري 0.942.

4. بعد تجربة الزبائن:

الجدول رقم (2-17): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لبعده تجربة الزبائن

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.873	3.66	5	يفضل الزبائن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على وسائل الدفع التقليدية
مرتفع	0.963	3.89	1	توفر وسائل الدفع الإلكتروني للزبائن تجربة مريحة وسريعة في إجراء المدفوعات
مرتفع	0.973	3.77	2	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين تجربة العملاء البنكية بشكل عام
مرتفع	0.852	3.74	3	يقدم الزبائن توصيات للآخرين باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها البنك
مرتفع	0.932	3.69	4	تلي وسائل الدفع الإلكتروني في البنك توقعات الزبائن بشكل جيد
مرتفع	0.677	3.748		تجربة الزبائن

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2-17) بعد تجربة الزبائن مرتفع بمتوسط حسابي 3.748 وانحراف معياري 0.677، كما نلاحظ في الجدول المتوسطات الحسابية للعبارة تتراوح بين (3.66_3.89) وانحراف معياري بين (0.85_0.97)، ونجد العبارة الأكثر أهمية رقم 1 وهذا راجع على رضا الزبائن بأن وسائل الدفع الإلكتروني توفر لهم تجربة سريعة ومريحة في إجراء المدفوعات.

الجدول رقم (2-18): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور وسائل الدفع الإلكتروني

الأبعاد	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
الكفاءة وسهولة الاستخدام	1	3.777	0.613	مرتفع
الأمان والخصوصية	3	3.697	0.574	مرتفع
السرعة والاستجابة	4	3.662	0.673	مرتفع
تجربة الزبائن	2	3.748	0.677	مرتفع
وسائل الدفع الإلكتروني		3.721	0.482	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-18) نجد أن بعد الكفاءة وسهولة الاستخدام جاء في المرتبة الأولى بمستوى مرتفع وذلك بمتوسط حسابي يقدر ب 3.777 وانحراف معياري 0.613، يليه بعده تجربة الزبائن وبعده بعد الأمن والخصوصية وفي الأخير بعد السرعة والاستجابة بمتوسط حسابي قدره 3.662 وانحراف معياري 0.673، وكانت وسائل الدفع الإلكتروني بمستوى مرتفع بمتوسط حسابي قدره 3.721 وانحراف معياري 0.482.

ثانياً: تحليل عبارات محور أداء البنوك التجارية (الفرضية الثانية: هناك مستوى مرتفع لأداء البنوك التجارية في البنوك التجارية محل الدراسة)

الجدول رقم (2-19): يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور أداء البنوك التجارية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبرة
مرتفع	0.832	4.11	6	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للزبائن
مرتفع	0.733	4.14	4	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني على تقديم خدمات مبتكرة وفعالة
مرتفع	0.719	4.20	2	أدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى تمكين الزبائن من تنفيذ معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان
مرتفع	0.759	4.20	2	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الضغط داخل الفروع البنكية
مرتفع جداً	0.731	4.23	1	تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من العراقيل والمشاكل الناتجة عن الوسائل التقليدية
مرتفع	0.676	4.11	6	يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى زيادة دقة العمليات وتقليل الأخطاء
مرتفع	0.832	4.11	6	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسن سرعة إنجاز العمليات المالية
مرتفع	0.906	4.06	10	يوفر نظام الدفع الإلكتروني السيوولة في الأوقات المناسبة
مرتفع	0.973	3.77	12	يوفر البنك كفاءة وخبرات عالية في أداء العمليات البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني
مرتفع	1.071	3.83	11	يتلقى الزبائن الدعم الكافي في حال وجود مشاكل أو استفسارات خلال عملية الدفع الإلكتروني
مرتفع	0.981	4.09	9	تعزز جودة خدمات الدفع الإلكتروني من سمعة البنك
مرتفع	0.845	4.14	5	تساهم وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة من قبل البنك في تحسين كفاءته بشكل عام
مرتفع	0.602	4.08		أداء البنوك التجارية

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

يبين الجدول (2-19) نتائج محور أداء البنوك التجارية والتي جاءت بدرجة مرتفعة وهذا بمتوسط حسابي 4.08 وانحراف معياري 0.60 كما يتضح من خلال الجدول أن أكثر العبارات أهمية والتي جاءت في المرتبة الأولى هي عبارة (تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من العراقيل والمشاكل الناتجة عن الوسائل التقليدية) بمتوسط حسابي 4.23 وانحراف معياري 0.73، أما في المرتبة الأخيرة جاءت عبارة (يوفر البنك كفاءة وخبرات عالية في أداء العمليات البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني) بمتوسط حسابي 3.77 وانحراف معياري 0.973.

الفرع الثالث: النتائج المتعلقة بالفرضيتين الثالثة والرابعة

أولاً: اختبار الفرضية الثالثة: (هناك أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية)

1. العلاقة الارتباطية:

الجدول رقم (2-20): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية

الأبعاد	معامل الارتباط مع المتغير التابع أداء البنوك التجارية	قيمة ثابت الدلالة الموافق (Sig)	عدد أفراد العينة (n)
الكفاءة وسهولة الاستخدام	0.256	0.138	35
الأمان والخصوصية	0.242	0.161	35
السرعة والاستجابة	**0.486	0.003	35
تجربة الزبائن	*0.397	0.018	35
المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني	**0.463	0.005	35

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (2-20) أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع بعد السرعة والاستجابة بقيمة (0.486)، يليه بعد تجربة الزبائن بقيمة (0.397)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع أداء البنوك التجارية كما يلي:

- الكفاءة وسهولة الاستخدام : لا يوجد تأثير على أداء البنوك التجارية؛
- الأمان والخصوصية : لا يوجد تأثير على أداء البنوك التجارية؛
- السرعة والاستجابة : يوجد تأثير طردي متوسط على أداء البنوك التجارية؛
- تجربة الزبائن: يوجد تأثير طردي ضعيف على أداء البنوك التجارية.

2. تبين خط الانحدار للمتغير التابع والمتغيرات المستقلة:

يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

الجدول رقم (2-21): قيم تبين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVAa

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى دلالة F (Sig)	معامل التحديد (R-)	معامل الارتباط (R)
1	2.644	1	2.644	8.993	0.005	0.214	0.463
الخطأ المتبقي	9.703	33	0.294				
المجموع	12.347	34					

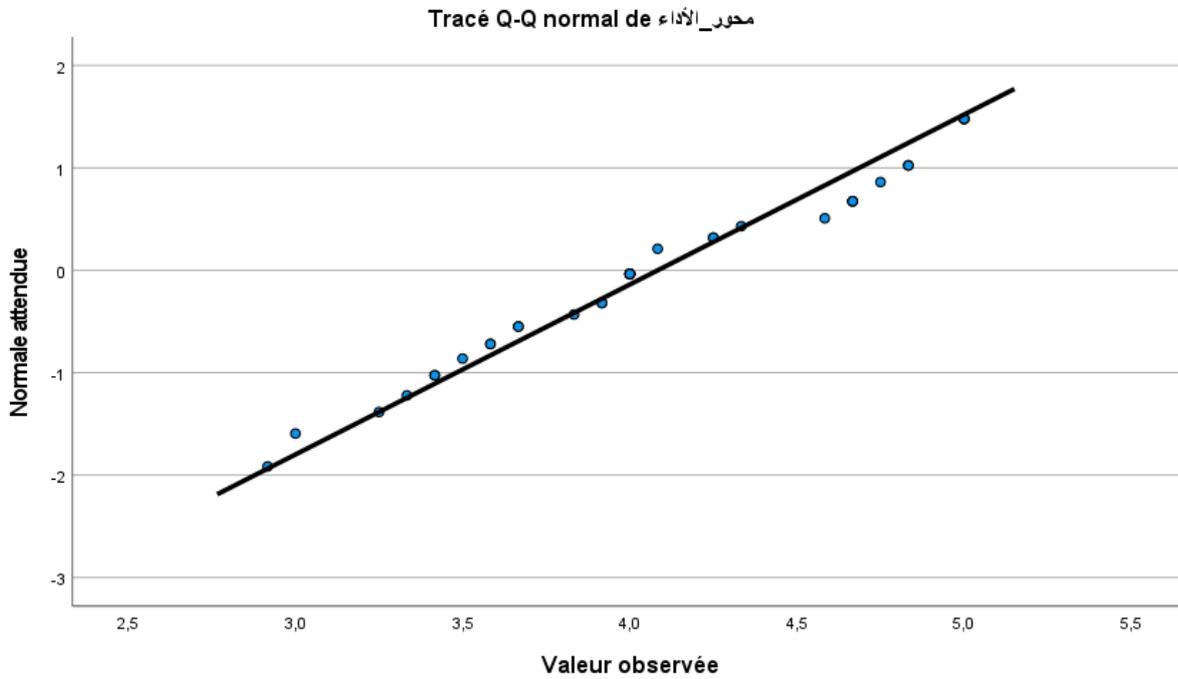
a. المتغير التابع أداء البنوك التجارية b المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-20) نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 2.644 ومجموع مربعات الخطأ المتبقي 9.703 ومجموع المربعات الكلي يساوي 12.347.
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية الخطأ المتبقي هي 33.
- متوسط مربعات الانحدار هو 2.644 ومتوسط مربعات الخطأ المتبقي 0.294.
- القيمة المحسوبة لانحدار تقدر بـ 8.993.
- معامل التحديد لانحدار 0.214، أما معامل الارتباط لانحدار 0.463.
- مستوى دلالة الاختبار 0.005 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، وتقبل الفرض البديل وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-1): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل



المصدر: مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم مما يدل على أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

3. دراسة معاملات خط الانحدار

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية.

الجدول رقم (2-22): قيم معاملات خط الانحدار (المعاملات) $Coefficients^a$

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	المعاملات التمطية Bêta	المعاملات غير النمطية		النموذج
			الخطأ المعياري	B	
0.012	2.668		0.724	1.931	1 الثابت (Constante)
0.005	2.999	0.463	0.193	0.578	وسائل الدفع الإلكتروني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول (2-22) نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 1.931 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت

الدلالة الإحصائية sig (0.012) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادلة خط الانحدار مبدئياً هي: $Y=a+bX$ وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

$$Y=1.931+0.578X$$

حيث:

Y : أداء البنوك التجارية

X : وسائل الدفع الإلكتروني

ثانياً: اختبار صحة الفرضية الرابعة (لا توجد فروقات في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية)

الجدول رقم (2-23): قيم مستوى الدلالة لإجابات أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية

الخاصية	الطريقة المعتمدة	قيمة T / قيمة F	مستوى الدلالة sig	النتيجة
الجنس	اختبار (T test)	0.377	0.709	غير دال إحصائياً
السن	ANOVA	1.288	0.296	غير دال إحصائياً
المؤهل العلمي	ANOVA	0.650	0.589	غير دال إحصائياً
المسمى الوظيفي	ANOVA	0.072	0.931	غير دال إحصائياً
الخبرة الوظيفية	ANOVA	0.816	0.451	غير دال إحصائياً
البنك	اختبار (T test)	3.126	0.004	دال إحصائياً

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من نتائج الجدول أعلاه سيتم تأكيد قبول أو رفض الفرضية حسب كل متغير على حدا كما يلي:

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى: "لا توجد فروقات في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية تبعا للمتغيرات

الشخصية"

أولاً بالنسبة لخاصية الجنس: نتيجة اختبار في تي تاست (T test) للفروق بين إجابات الباحثين حول أداء البنوك التجارية تبعا لخاصية الجنس، تشير إلى أن قيمة sig قدرت بـ 0.709 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 وهنا تم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى أداء البنوك التجارية لدى الباحثين تبعا لمتغير الجنس.

ثانيا بالنسبة لخاصية السن: تظهر نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول أداء البنوك التجارية تبعا لخاصية السن، أن قيمة الدلالة sig قدرت بـ 0.296 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05 حيث تم قبول فرضية العدم أي لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى أداء البنوك التجارية لدى المبحوثين تبعا لخاصية السن.

ثالثا بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: وفق نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول أداء البنوك التجارية تبعا لخاصية المؤهل العلمي نلاحظ أن قيمة ثابت الدلالة sig قدرت بـ 0.589 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05، وهنا يتم قبول فرضية العدم أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى أداء البنوك التجارية لدى المبحوثين تبعا لخاصية المؤهل العلمي .

رابعا بالنسبة لخاصية المسمى الوظيفي: أظهرت نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول أداء البنوك التجارية تبعا لخاصية المؤهل العلمي أن قيمة ثابت الدلالة sig قدرت بـ 0.931 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى أداء البنوك التجارية لدى المبحوثين تبعا لخاصية المؤهل العلمي .

خامسا بالنسبة لخاصية الخبرة الوظيفية: تشير نتيجة تحليل التباين الأحادي للفروق بين إجابات المبحوثين حول أداء البنوك التجارية تبعا لخاصية المؤهل العلمي إلى أن قيمة ثابت الدلالة sig قدرت بـ 0.451 وهي أكبر من قيمة الدلالة 0.05، وبالتالي يتم قبول فرضية العدم أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05) في مستوى أداء البنوك التجارية لدى المبحوثين تبعا لخاصية المؤهل العلمي .

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية: "لا توجد فروقات في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية تبعا للبنك محل الانتماء"

من خلال الجدول رقم (2-23) نلاحظ أن قيم الدلالة لاختبار (T test) بلغت 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهو ما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الفرضيات

1. نتائج الفرضية الأولى: مستوى وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة مرتفع؛ تتوفر وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة بمستوى مرتفع من حيث أبعادها الأربعة (السهولة وكفاءة الاستخدام، الأمان والخصوصية، السرعة والاستجابة، تجربة الزبائن).

من خلال نتائج الجدول رقم (2-18) نلاحظ أن واقع وسائل الدفع الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي يتميز بمستوى مرتفع بوجه عام، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 3.721 بانحراف معياري 0.482، وقد جاء بعد الكفاءة وسهولة الاستخدام في المرتبة الأولى بمتوسط 3.777، ما يعكس مدى سهولة استخدام هذه الوسائل ووضوح الإجراءات المرتبطة بها، يليه في الترتيب بعد تجربة الزبائن والذي يعكس رضاهم عن سهولة وراحة استخدام هذه الوسائل، ثم بعد الأمان والخصوصية الذي يدل على وجود مستويات مقبولة من الثقة والحماية، إلا أن بعد السرعة والاستجابة حل في المرتبة الأخيرة رغم تسجيله مستوى مرتفع نسبيا بمتوسط 3.662، وهو ما يشير إلى وجود بعض الجوانب التي تتطلب تحسين خاصة في ما يتعلق بسرعة المعالجة والتعامل مع الأعطال التقنية.

وبالتالي نقبل صحة الفرضية الأولى التي تنص على وجود مستوى مرتفع لوسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة.

2. نتائج الفرضية الثانية: مستوى أداء البنوك التجارية محل الدراسة مرتفع؛

أظهرت نتائج الجدول (2-19) أن أداء البنوك التجارية في مجال الدفع الإلكتروني يظهر بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام 4.08، وهو ما يعكس رضا الزبائن عن استخدام هذه الوسائل في إنجاز معاملاتهم البنكية، وقد تبين أن أبرز المزايا تتمثل في قدرة وسائل الدفع الإلكتروني على تقليل العراقيل والمشاكل المرتبطة بالوسائل التقليدية، وتخفيف الضغط داخل الفروع البنكية، بالإضافة إلى تمكين الزبائن من تنفيذ معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان، مما ساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية وسرعة إنجاز العمليات، كما أشارت النتائج إلى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تقديم خدمات مبتكرة وفعالة، وتحقيق دقة أكبر وتقليل نسبة الأخطاء، فضلاً عن تعزيز صورة البنك لدى الزبائن، ورغم ذلك جاءت بعض العبارات بتقييم أقل نسبياً، لاسيما ما يتعلق بكفاءة وخبرات البنك في أداء العمليات البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني، وكذلك الدعم المقدم للزبائن في حال وجود مشاكل أو استفسارات، وعليه فإن أداء البنوك محل الدراسة يعتبر إيجابياً بشكل عام، مع ضرورة التركيز على تطوير القدرات التقنية والاهتمام بجانب الدعم الفني لتعزيز ثقة الزبائن ورفع مستوى الخدمات بشكل أكبر.

بناء على نتائج اختبار الفرضية الثانية: نقبل صحة الفرضية التي تنص على وجود مستوى مرتفع لأداء البنوك التجارية محل الدراسة.

3. نتائج الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية محل الدراسة

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية وأثر معنوي بين بعض أبعاد الخدمات الرقمية وأداء البنوك التجارية، حيث كانت أقوى علاقة ارتباط مع بعد السرعة والاستجابة (0.486)، يليه بعد تجربة الزبائن (0.397)، في حين لم يظهر بعدا الكفاءة وسهولة الاستخدام والأمان والخصوصية علاقات ارتباط معنوية، كما يظهر تحليل الانحدار أن لوسائل الدفع الإلكتروني أثر إيجابي معنوي على أداء البنوك، حيث بلغت قيمة الدلالة الإحصائية 0.005 وهي أقل من مستوى الدلالة، وهو ما يؤكد وجود تأثير إيجابي متوسط، حيث بلغ معامل التحديد 21.4% وهو يشير إلى نسبة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية في حين تشير النسبة الباقية إلى وجود عوامل أخرى.

وبالتالي تحقق الفرضية الرابعة لأنه يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة معنوية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك محل الدراسة.

4. نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور المبحوثين حول أداء البنوك التجارية محل الدراسة

1.4. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور المبحوثين حول أداء البنوك

التجارية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الشخصية

تشير نتائج اختبار هذه الفرضية حسب كل متغير إلى ما يلي:

- بالنسبة لمتغير الجنس: أظهرت نتائج اختبار (T test) أن قيمة الدلالة (sig) بلغت 0.709، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05. وبالتالي، تم قبول فرضية العدم التي تنص على أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء البنوك التجارية بين الذكور والإناث.

- بالنسبة لمتغير السن: أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن قيمة الدلالة (sig) بلغت 0.296، وهي أكبر من مستوى الدلالة 0.05، لذلك تم قبول فرضية العدم التي تفيد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء البنوك التجارية بناءً على السن.

- بالنسبة لخاصية المؤهل العلمي: أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن قيمة الدلالة (sig) بلغت 0.589، وهي أكبر من 0.05. وبالتالي، تم قبول فرضية العدم التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء البنوك التجارية بناءً على المؤهل العلمي.

بالنسبة لخاصية المسمى الوظيفي: أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن قيمة الدلالة (sig) بلغت 0.931، وهي أكبر من 0.05. وبالتالي، تم قبول فرضية العدم التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء البنوك التجارية بناءً على المؤهل العلمي.

بالنسبة لخاصية الخبرة الوظيفية: أظهرت نتائج تحليل التباين الأحادي (ANOVA) أن قيمة الدلالة (sig) بلغت 0.451، وهي أكبر من 0.05. وبالتالي، تم قبول فرضية العدم التي تفيد بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى أداء البنوك التجارية بناءً على المؤهل العلمي.

وبالتالي تحقق الفرضية الفرعية الأولى

2.4. الفرضية الفرعية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية محل

الدراسة تبعا للبنك محل الانتماء

أظهرت نتائج اختبار (T test) أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية تبعا للبنك محل الانتماء لصالح بنك الجزائر الخارجي (BEA) وقد يرجع ذلك لكونه يمتلك قدرة على تبني وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، مما يعزز جودة الخدمات المصرفية، أو تميزه ببنية تحتية تقنية متطورة ونظم عمل فعالة ودعم إداري قوي، مما ينعكس إيجابا على أدائه، وفي المقابل قد يكون البنك الوطني الجزائري (BNA) في طور تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني أو يواجه تحديات تقنية وتنظيمية تؤثر على جودة خدماته، مما يفسر تقييمه الأدنى، وبالتالي عدم تحقق الفرضية الفرعية الثانية.

بناءً على النتائج السابقة نرفض صحة الفرضية الرابعة، حيث توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور أفراد العينة حول أداء البنوك التجارية تبعا للبنك محل الانتماء..

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية، وذلك من خلال الإشارة لأهم وسائل الدفع الإلكتروني المتوفرة في البنوك التجارية محل الدراسة، وكذا تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، لمعرفة هل تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية.

بعد دراسة وتحليل البيانات وتفسيرها توصلنا بمجموعة من النتائج أهمها:

- وجود وسائل دفع إلكترونية بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة.
- مستوى أداء البنوك التجارية محل الدراسة مرتفع.
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك لدى البنوك التجارية محل الدراسة.
- لا توجد فروقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات المبحوثين عليهم حول أداء البنوك التجارية تبعا للمتغيرات الشخصية ما عدا متغير البنك محل الانتماء.

الخاتمة

خاتمة:

في ظل ما يشهده الاقتصاد العالمي من تحولات وتطورات تكنولوجية تسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها المصرفية من خلال إدخال تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء وذلك بما يسمى بوسائل الدفع الإلكتروني التي انتشرت بسرعة عبر كل أنحاء العالم وحظيت بقبول واسع وحققَت مزايا من حيث خفض التكاليف التشغيلية، وتقليل الجهد وإعطاء قيمة للوقت من أجل تحقيق رضا المتعاملين وتحويل رضاهم إلى ولاء، فهذه الوسائل جعلت المنافسة كبيرة بين البنوك مما توجب عليهم تطويرها والتوجه لها لتحسين خدماتهم وجلب أكبر عدد من لعملاء والهدف من ذلك هو تحقيق الربحية واستقرار البنك والحفاظ على مكانته المصرفية في ظل التغيرات الاقتصادية المستمرة.

إختبار فرضيات الدراسة:**1. نتائج الفرضية الأولى: مستوى وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك محل الدراسة مرتفع**

تشير النتائج إلى أن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني في البنوك (البنك الوطني الجزائري وبنك الجزائر الخارجي) مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور وسائل الدفع الإلكتروني بلغ 3.721 بانحراف معياري 0.482، وبالتالي تم قبول صحة الفرضية الأولى بأن مستوى وسائل الدفع الإلكتروني مرتفع بالبنوك محل الدراسة.

2. نتائج الفرضية الثانية: مستوى أداء البنوك التجارية محل الدراسة مرتفع

أداء البنوك التجارية في الدفع الإلكتروني يظهر بمستوى مرتفع، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.08، وبالتالي تم قبول صحة الفرضية الثانية بوجود مستوى مرتفع لأداء البنوك التجارية في مجال الدفع الإلكتروني.

3. نتائج الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية محل**الدراسة**

نتائج الدراسة أظهرت وجود علاقة ارتباطية معنوية بين بعض أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك، مثل السرعة والاستجابة (0.486)، وتجربة الزبائن (0.397)، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن وسائل الدفع الإلكتروني تؤثر بشكل إيجابي ذو دلالة إحصائية على أداء البنوك التجارية، وبالتالي صحة الفرضية الثالثة.

4. نتائج الفرضية الرابعة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصور المبحوثين حول أداء البنوك التجارية محل**الدراسة**

أظهرت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية، في إجابات المبحوثين تعزى للمتغيرات الشخصية، وبالتالي قبول الفرضية الرابعة.

التوصيات والافتراضات:

- على البنوك تطوير البنية التحتية وسرعة في تدفق الإنترنت؛
- ضرورة اهتمام البنوك بالدعاية والإشهار لنشر الوعي المصرفي والثقة بين الزبائن لأنها تلعب دور كبير في تحسين أداء البنوك؛
- القيام بحملات تحسيسية ونشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لتوسيع استخدام البطاقات البنكية بينهم بدل استعمال النقود ووسائل الدفع التقليدية؛

- العمل على توفير الكوادر البشرية المؤهلة لاستعمال تكنولوجيا المعلومات وصيانة الأجهزة والاستجابة بسرعة للمخاطر المتوقعة؛
- العمل على حماية شبكة الإنترنت من الاحتيال وضمان السرية في جميع المعاملات المصرفية.

آفاق الدراسة:

- أثر استعمال التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول على ربحية البنوك التجارية؛
- أثر استعمال وسائل الدفع الإلكتروني على النمو الاقتصادي؛
- تقييم تجربة العملاء في استخدام التطبيقات المصرفية عبر الهاتف المحمول.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

1- وليد محمد اسلام السيد، النقود وبطاقات الدفع الإلكتروني، الطبعة الأولى، الاسكندرية سنة 2024.

المجلات العلمية:

- 1- أسية كرومي، تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية: دراسة تطبيقية خلال الفترة (2005-2014)، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 2، العدد 05، جوان 2016.
- 2- الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد 07، سنة 2009-2010
- 3- حميد فشتيت، حكيم بناولة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 2، ديسمبر 2019
- 4- خالد حسن زيدة، عمر أبو عيدة، مدى استخدام بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء البنوك العاملة في فلسطين وصعوبات تطبيقها دراسة ميدانية على البنوك العاملة في محافظة طولكرم، مجلة جامعة الأزهر، المجلد 18، العدد 1، جامعة القدس المفتوحة طولكرم، سنة 2016 .
- 5- سايحي الخمسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 2، 2019.
- 6- شنيب فاتن، التجارة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في الجزائر، المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأدب، مصر، المجلد 4، العدد 10، سنة 2021.
- 7- شريف أحمد يحيى، تطبيق نظام CAMELS في تقييم أداء البنوك المصرية في ضوء المعايير والاتفاقيات الدولية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، جامعة قناة السويس مصر، المجلد 8، العدد 3، أبريل 2017
- 8- شريفة جعدي، محمد الخطيب نمر، تقييم أداء البنوك التجارية: دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة (2011-2017)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، جوان 2019.
- 9- صالح الزوام أبو عجلة منصور، إطار مقترح لتطوير نموذج CAMELS لتقييم أداء البنوك التجارية الليبية، مجلة الشروق للعلوم التجارية، المجلد 16، العدد 16، المعهد العالي للحسابات والتكنولوجيا، سنة 2024.
- 10- صدام الزعبي ومحمد علي عفيف، أثر الخدمات الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية، المجلة العربية للإدارة، المجلد 43، العدد 3، الصفحات (253-271) سبتمبر 2023.
- 11- رشيد بوعافية، الية الدفع الإلكتروني باستعمال بطاقة الائتمان عبر شبكة الإنترنت، مجلة الاقتصاد الجديد، سنة 2012
- 12- عماد الدين بركات، طيبي حورية، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 2، سنة 2019.
- 13- عزة محمد-زوهري جليلية، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع، مجلة حول عصنة نظام الدفع، جامعة الجزائر.
- 14- فاطمة الزهرة قاسمي، ليلي بن بغيلة، وسائل الدفع الإلكتروني في عمليات الوساطة التجارية الإلكترونية، مجلة الشباب، المجلد 9، العدد 2 جامعة الوادي، جويلية 2023

- 15- كرومي أسية، تقييم أداء البنوك التجارية بواسطة النسب المالية، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 2، العدد 5، جامعة طاهري محمد بشار، جوان 2016
- 16- مريم كردوسي، البية عصرنه وسائل الدفع الالكتروني في البنوك الجزائرية، مجلة اضافات اقتصادية، المجلد 7، العدد 2، جامعة قالمة (الجزائر)، ديسمبر 2023.
- 17- محمد أمين بن عزة، جلييلة زهوري، واقع المصارف الجزائرية لتطبيق نظام الدفع الإلكتروني: دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 1، العدد 2، ديسمبر 2010
- 18- مسعود الزوام، تطوير أداء البنوك التجارية الليبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة بجامعة الأزهر، المجلد 30، العدد 2، 2023

البحوث الجامعية:

- 1- إيمان جدي، الهام غرارة، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام معيار CAMELS، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مريح ورقلة، سنة 2019-2020.
- 2- بن دحو محمد، بكر اوي محمد زكرياء، مؤشرات ونماذج قياس الأداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر (2000-2018)، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية أدرار، سنة 2020-2021.
- 3- بالحبيب الهام، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-ولاية ورقلة-، مذكرة ماستر في العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مريح ورقلة، سنة 2015-2016.
- 4- بورقابة فريدة، وسائل الدفع الحديثة في المؤسسات المالية والبنكية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، سنة 2018-2019.
- 5- بن برنو مصطفى، دور وسائل الدفع الإلكترونية وانعكاساتها على البنوك، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2017-2018.
- 6- خلدون وداد، قرين شهنياز، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، سنة 2021-2022.
- 7- دحية رباب، أثر التطور التكنولوجي على أنظمة وسائل الدفع: مع الإشارة لحالة الجزائر-دراسة تحليلية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وبنوك، جامعة الجزائر 3، سنة 2019-2020.
- 8- رمزي طلال حسن الردايدة، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المرصف والزبائن، رسالة ماجستير في الأعمال الإلكترونية، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2011.
- 9- شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مريح ورقلة 2018-2019.
- 10- صلاح الدين مفتاح سعدي الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، سنة 2016 .

قائمة المصادر والمراجع

- 11-عصنون حبيبة، دور عوامل المؤثرة على أداء البنوك في تنافسية القطاع المصرفي الجزائري، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون تيارت، سنة 2021-2022.
- 12-عفاف العبد الله، أثر استخدام نظم الدفع الإلكترونية على أداء المصارف في سوريا، رسالة ماجستير في إدارة التقانة، جامعة سوريا، سنة 2020.
- 13-فاطمة حلوز، أثر جودة الخدمة المصرفية على ولاء الزبائن للبنوك الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الأردنية، سنة 2010
- 14-لوينيسي هدى، أثر استخدام النقود الإلكترونية على أداء وفعالية البنك المركزي في إدارة السياسة النقدية، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة الجزائر 3 سنة، 2023-2024.
- 15-مريم ماطي، البنك المركزي وإدارة السياسة النقدي في ظل الاقتصاد الرقمي، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وتمويل، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة سنة 2016-2017.
- 16-مرزوقي حورية، حيدة عائشة مباركة، وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في رفع إيرادات البنوك التجارية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية، سنة 2018-2019.
- 17-نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص مالية بنوك ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، سنة 2017-2018

الملتقيات والمؤتمرات:

- 1-سعداوي يوسف، سعيدي جميلة، وسائل الدفع الإلكترونية، ملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض التجارب الدولية، يومي 25-27 أفريل 2011، جامعة الجزائر 3.
- 2-مداح عرايسي الحاج، بارك نعيمة، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني في الوطن العربي الواقع والآفاق، الملتقى العلمي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك التجارية الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر-عرض تجارب دولية، يومي 26-27 أفريل 2011

المطبوعات الجامعية:

- 1-كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، سنة ثانية ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، 2021-2022

الموقع الإلكتروني

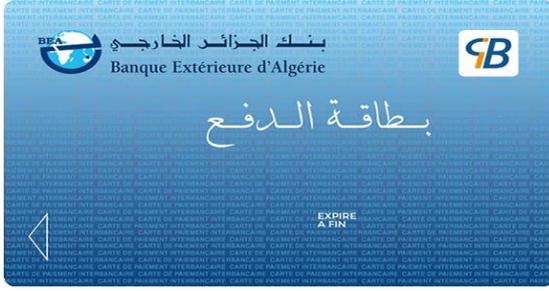
- 1-موقع البنك الخارجي BEA <http://bea.dz>
- 2-موقع البنك الوطني BNA <http://bna.dz>

ثانيا: باللغة الأجنبية

- 1- Chiejina Ofure Josephine, **The Effects of E-Payment System on the Efficiency of Banks in Nigeria**, International Research Journal of Management, IT & Social Sciences, Vol. 8 No. 6, November 2021, pp 548-558.
- 2- Emmanuella e.E umoh, et al, **Effect of Electronic Payment System on Marketing performance of SMEs**, AKSU Journal of Administration and Corporate Governance, Volume 4 Number 2,pp 13-28 April 2024.
- 3- Michael Kiragu, **EFFECTS OF E-BANKING ON THE FINANCIAL PERFORMANCE OF KENYAN BANKS**, UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES Bachelor of Business Administration – International Business, 2017.
- 4- Ming Pey Lu ,et al, **DOES ELECTRONIC PAYMENT SERVICES CREATE VALUE TO BANK PERFORMANCE? EVIDENCE FROM SOUTHEAST ASIA**, Asian Academy of Management Journal of Accounting and Finance, AAMJAF Vol. 18, No. 2, 2022, pp 139-167.
- 5- Musa Abdullahi Sakanko and Joseph David, **The Effect of Electronic Payment Systems on Financial Performance of Microfinance Banks in Niger State**, Jurnal Bisnis dan Manajemen, Volume 9 (2), 2019, pp 143-154.
- 6- Nouari Kheira, **THE REALITY OF ELECTRONIC PAYMENT METHODS IN COMMERCIAL BANKS IN ALGERIA, A CASE STUDY CNEP BANK**, journal of legal and economic research, Volume: 8, N°: 1 (2025), p 972 – 986.

الملاحق

الملحق رقم 01: أنواع البطاقات الإلكترونية المتوفرة بالبنك الخارجي الجزائري



نوع البطاقة	الحد الأقصى الشهري	عمولة عند إصدار أو تجديد البطاقة
البطاقات كلاسيكية	الحد الأقصى 2000 والحد الأدنى 200 يورو	1000 دج
وبطاقة الدفع المسبق prépayée	2000 يورو	1000 دج
بطاقة بلاتينيوم platinum	5000 يورو	5000 دج
بطاقة العمل business debit	7000 يورو	5000 دج
بطاقات العمل العالمية world debit	8000 يورو	5000 دج
بطاقة النخبة العالمية world elite	10000 يورو	10,000 دج

الملحق رقم 02: أنواع البطاقات الإلكترونية بالبنك الوطني الخارجي

نوع البطاقة	سقف السحب اليومي	سقف الدفع اليومي	السقف حسب مبلغ عملية الدفع
كلاسيكي	100,000 دج	100,000 دج	100,000 دج
الذهبية	150,000 دج	150,000 دج	150,000 دج
بطاقة مسبقة الدفع	100,000 دج	80,000 دج	80,000 دج
بطاقة النخبة	200,000 دج	500,000 دج	500,000 دج
بطاقة التوفير الكلاسيكية			
بطاقة فيزا	حسب ملف العميل 1000 يورو إلى 3000		
بطاقة دفعة واحدة	100,000 دج	حدود الدفع الشهري حسب ملف العميل من 13000 دج إلى 100000 دج	



جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – الجزائر
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم الاقتصادية
المستوى: ثانية ماستر اقتصاد نقدي ومالي



استبيان

أخي/ أختي الموظف(ة)، تحية طيبة وبعد:

يشرفنا أن نتقدم لسيادتكم المحترمة بهذا الاستبيان الذي يندرج ضمن متطلبات إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان " أثر وسائل الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية – دراسة حالة بنك الخارجي الجزائري BEA ولاية ورقلة"، لذا نرجو من سيادتكم قراءة كل فقرة بتمعن واختيار ما يناسب وجهة نظركم حول بنود هذا الاستبيان، كما نود التأكيد على أن الإجابات المقدمة من طرفكم تحظى بالأهمية البالغة لدينا، وبالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، شاكرين حسن تعاونكم معنا.

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة المناسبة

المحور الأول: المعلومات الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى
2. السن: أقل من 30 سنة من 30 إلى أقل من 40 سنة من 40 إلى أقل من 50 سنة 50 سنة فأكثر
3. المؤهل العلمي: أقل من ليسانس ليسانس ماستر دراسات عليا
4. المسمى الوظيفي: عون إطار إطار سامي
5. الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات من 5 إلى أقل من 10 سنوات من 10 إلى أقل من 15 سنة 15 سنة فأكثر

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
البعد الأول: الكفاءة وسهولة الاستخدام					
					01 يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني سهلة الاستخدام
					02 إجراءات تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني مرنة وغير معقدة
					03 يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني متعددة تلي مختلف احتياجات الزبائن
					04 يقدم البنك تعليمات إرشادات توضح كيفية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني
					05 يقوم البنك بإجراء تحديثات تقنية لوسائل الدفع الإلكتروني بشكل دوري
البعد الثاني: الأمان والخصوصية					
					06 تحظى أنظمة الدفع الإلكتروني بالبنك درجة أمان عالية
					07 يثق الزبائن بوسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك
					08 يتم تحديث أنظمة الأمان بشكل دوري لضمان الحماية من المخاطر المحتملة
					09 يتم إعلام الزبائن بأي تحديثات أو تغييرات تتعلق بسياسات الأمان والخصوصية
					10 تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز حماية خصوصية الزبائن
البعد الثالث: السرعة والاستجابة					
					11 تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات
					12 يستجيب البنك بفعالية وسرعة لاحتياجات الزبائن المتعلقة بالدفع الإلكتروني
					13 يمكن للزبائن متابعة مختلف معاملاتهم عبر تطبيقات البنك
					14 أنظمة الدفع الإلكتروني في البنك تعمل بكفاءة حتى خلال فترات الضغط والاستخدام المرتفع
					15 يتم التعامل بسرعة مع الأعطال التقنية التي تؤثر على وسائل الدفع الإلكتروني
البعد الرابع: تجربة الزبائن					
					16 يفضل الزبائن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على وسائل الدفع التقليدية
					17 توفر وسائل الدفع الإلكتروني للزبائن تجربة مريحة وسريعة في إجراء المدفوعات
					18 تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين تجربة الزبائن البنكية بشكل عام
					19 يقدم الزبائن توصيات للآخرين باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها البنك

					تلي وسائل الدفع الإلكتروني في البنك توقعات الزبائن بشكل جيد	20
--	--	--	--	--	-------------------------------------------------------------	----

المحور الثالث: أداء البنوك التجارية

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	العبارات
					01 تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة للزبائن
					02 تساعد وسائل الدفع الإلكتروني على تقديم خدمات مبتكرة وفعالة
					03 أدى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى تمكين الزبائن من تنفيذ معاملاتهم في أي وقت ومن أي مكان
					04 تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الضغط داخل الفروع البنكية
					05 تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من العراقيل والمشاكل الناتجة عن الوسائل التقليدية
					06 يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى زيادة دقة العمليات وتقليل الأخطاء
					07 تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسن سرعة إنجاز العمليات المالية
					08 يوفر نظام الدفع الإلكتروني السيوولة في الأوقات المناسبة
					09 يوفر البنك كفاءة وخبرات عالية في أداء العمليات البنكية عبر وسائل الدفع الإلكتروني
					10 يتلقى الزبائن الدعم الكافي في حال وجود مشاكل أو استفسارات خلال عملية الدفع الإلكتروني
					11 تعزز جودة خدمات الدفع الإلكتروني من سمعة البنك
					12 تساهم وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة من قبل البنك في تحسين كفاءة أدائه بشكل عام

الملحق رقم 04: قائمة الأساتذة المحكمين

الجامعة	القسم	الأستاذ	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم المالية والمحاسبية	كماسي خيرة الصغيرة	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم الاقتصادية	بوخلالة سهام	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم الاقتصادية	سعيدات النجمي	03
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم الاقتصادية	مدور عبد الحميد	04

الملحق رقم 05: مخرجات برنامج التحليل الإحصائي SPSS

الفكرونباخ لمحور وسائل الدفع الالكتروني

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	20

ألفا كرونباخ لمحور أداء البنوك

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,912	12

ألفا كرونباخ الكلي

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,920	32

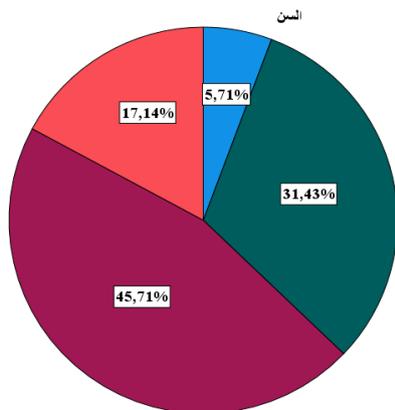
		الجنس			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	60,0	60,0	60,0
	أنثى	14	40,0	40,0	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

		السن			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 30 سنة	2	5,7	5,7	5,7
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	11	31,4	31,4	37,1
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	45,7	45,7	82,9
	سنة فأكثر 50	6	17,1	17,1	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

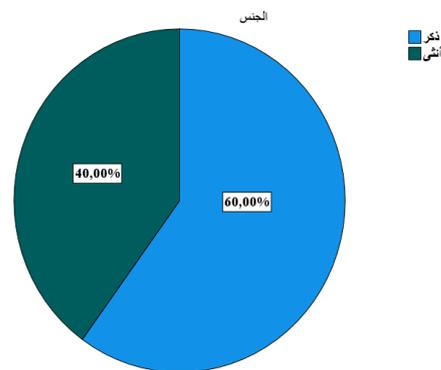
		المؤهل العلمي		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من ليسانس	8	22,9	22,9	22,9
	ليسانس	11	31,4	31,4	54,3
	ماستر	11	31,4	31,4	85,7
	دراسات عليا	5	14,3	14,3	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

		المسمى الوظيفي		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	عون	7	20,0	20,0	20,0
	إطار	20	57,1	57,1	77,1
	إطار سامي	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

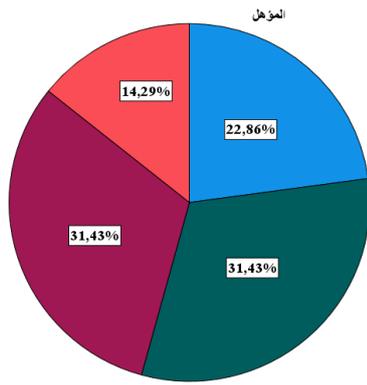
		الخبرة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	9	25,7	25,7	25,7
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	16	45,7	45,7	71,4
	سنة فأكثر 15	10	28,6	28,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	



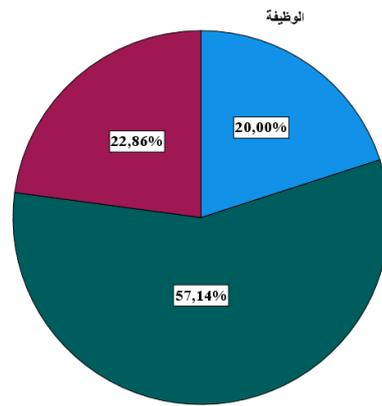
■ أقل من 30 سنة
■ 30 إلى أقل من 40 سنة
■ 40 إلى أقل من 50 سنة
■ 50 سنة فأكثر



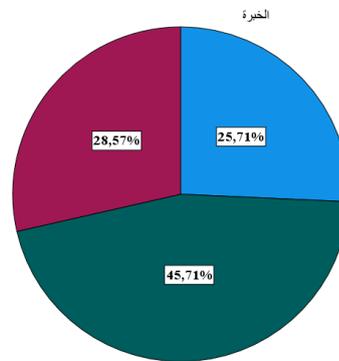
■ ذكر
■ أنثى



أقل من ليسانس
ليسانس
ماجستير
دراسات عليا



عون
إطار
إطار مساهم



من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة
15 سنة فأكثر

المتوسطات الحسابية لعبارات وأبعاد الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني سهلة الاستخدام	35	2	5	4,09	,702
إجراءات تنفيذ عمليات الدفع الإلكترونية مرنة وغير معقدة	35	2	5	3,83	,707
يوفر البنك وسائل دفع إلكتروني متعددة تلبي مختلف احتياجات الزبائن	35	2	5	3,66	,838
يقدم البنك تعليمات إرشادات توضح كيفية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني	35	2	5	3,71	,860
يقوم البنك بإجراء تحديثات تقنية لوسائل الدفع الإلكتروني بشكل دوري	35	2	5	3,60	,847
تحظى أنظمة الدفع الإلكتروني بالبنك درجة أمان عالية	35	2	5	3,89	,758
يثق الزبائن بوسائل الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك	35	2	5	3,74	,701
يتم تحديث أنظمة الأمان بشكل دوري لضمان الحماية من المخاطر المحتملة	35	2	5	3,63	,731
يتم إعلام الزبائن بأي تحديثات أو تغييرات تتعلق بسياسات الأمان والخصوصية	35	1	5	3,34	,906
تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز حماية خصوصية الزبائن	35	2	5	3,89	,758
تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تقليل الوقت اللازم لتنفيذ المعاملات	35	2	5	3,86	,733
يستجيب البنك بفعالية وسرعة لاحتياجات العملاء المتعلقة بالدفع الإلكتروني	35	2	5	3,71	,893
يمكن للزبائن متابعة مختلف معاملاتهم عبر تطبيقات البنك	35	2	5	3,77	,910
أنظمة الدفع الإلكتروني في البنك تعمل بكفاءة حتى خلال فترات الضغط والاستخدام المرتفع	35	2	5	3,60	,914
يتم التعامل بسرعة مع الأعطال التقنية التي تؤثر على وسائل الدفع الإلكتروني	35	2	5	3,37	,942
يفضل الزبائن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني على وسائل الدفع التقليدية	35	2	5	3,66	,873
توفر وسائل الدفع الإلكتروني للزبائن تجربة مريحة وسريعة في إجراء المدفوعات	35	1	5	3,89	,963
تساهم وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين تجربة العملاء البنكية بشكل عام	35	1	5	3,77	,973
يقدم الزبائن توصيات للأخريين باستخدام وسائل الدفع الإلكتروني التي يقدمها البنك	35	2	5	3,74	,852

مصفوفة الارتباط بين متغيرات الدراسة

Corrélations							
محور الأداء	محور وسائل الدفع	البعد تجربة العملاء	البعد السرعة والاستجابة	البعد الأمان والسهولة الاستخدام	البعد الكفاءة واستخدام	محور الأداء	
ع	دفع	لاء	لاستجابة	السهولة الاستخدام	م	ع	
بعد الكفاءة واستخدام	Corrélation de Pearson	1	,654**	,468**	,436**	,830**	,256
	Sig. (bilatérale)		,000	,005	,009	,000	,138
	N	35	35	35	35	35	35
بعد الأمان والخصوصية	Corrélation de Pearson	,654**	1	,333	,436**	,776**	,242
	Sig. (bilatérale)	,000		,050	,009	,000	,161
	N	35	35	35	35	35	35
بعد السرعة والاستجابة	Corrélation de Pearson	,468**	,333	1	,319	,710**	,486**
	Sig. (bilatérale)	,005	,050		,062	,000	,003
	N	35	35	35	35	35	35
بعد تجربة العملاء	Corrélation de Pearson	,436**	,436**	,319	1	,732**	,397*
	Sig. (bilatérale)	,009	,009	,062		,000	,018
	N	35	35	35	35	35	35
محور وسائل الدفع	Corrélation de Pearson	,830**	,776**	,710**	,732**	1	,463**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000		,005
	N	35	35	35	35	35	35
محور الأداء	Corrélation de Pearson	,256	,242	,486**	,397*	,463**	1
	Sig. (bilatérale)	,138	,161	,003	,018	,005	
	N	35	35	35	35	35	35

** La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

نموذج الانحدار الخطي

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	محور وسائل الدفع b	.	Introduire

a. Variable dépendante : محور الأداء

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,463 ^a	,214	,190	,54225

a. Prédicteurs : (Constante), محور وسائل الدفع

ANOVA ^a						
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1 Régression	2,644	1	2,644	8,993	,005 ^b	
de Student	9,703	33	,294			
Total	12,347	34				

a. Variable dépendante : محور_الأداء

b. Prédicteurs : (Constante), محور_وسائل_الدفع

ANOVA محور_الأداء						
	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.	
Entre groupes	1,368	3	,456	1,288	,296	
Intra-groupes	10,979	31	,354			
Total	12,347	34				

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.	
	B	Erreur standard	Bêta	t		
1 (Constante)	1,931	,724		2,668	,012	
محور_وسائل_الدفع	,578	,193	,463	2,999	,005	

a. Variable dépendante : محور_الأداء

اختبار T test لمتغير الجنس

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Standardisation ^a		Tailles d'effet pour échantillons indépendants		Test des échantillons indépendants		
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	95% Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
								Inférieur		Supérieur
محور_الأداء	Hypothèse de variances égales	,237	,630	,377	33	,709	,07937	,21060	-3,4910	,50783
	Hypothèse de variances inégales			,364	24,778	,719	,07937	,21777	-3,6934	,52807

اختبار ANOVA لمتغير السن

Descriptives

محور_الأداء

	N	Moyenne	Ecart type	Erreur standard	Intervalle de confiance à 95 % pour la moyenne		Minimum	Maximum
					Borne inférieure	Borne supérieure		
أقل من 30 سنة	2	4,2917	,53033	,37500	-,4732	9,0565	3,92	4,67
من 30 إلى أقل من 40 سنة	11	3,9545	,39505	,11911	3,6892	4,2199	3,42	4,83
من 40 إلى أقل من 50 سنة	16	3,9948	,64941	,16235	3,6487	4,3408	2,92	5,00
سنة فأكثر 50	6	4,4861	,74985	,30612	3,6992	5,2730	3,00	5,00
Total	35	4,0833	,60262	,10186	3,8763	4,2903	2,92	5,00

اختبار ANOVA لمتغير المؤهل العلمي

ANOVA

محور_الأداء

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,731	3	,244	,650	,589
Intra-groupes	11,616	31	,375		
Total	12,347	34			

اختبار ANOVA لمتغير المسمى الوظيفي

ANOVA

محور_الأداء

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,055	2	,028	,072	,931
Intra-groupes	12,292	32	,384		
Total	12,347	34			

اختبار ANOVA لمتغير الخبرة الوظيفية

ANOVA

محور_الأداء

	Somme des carrés	df	Carré moyen	F	Sig.
Entre groupes	,599	2	,299	,816	,451
Intra-groupes	11,748	32	,367		
Total	12,347	34			

اختبار T test لمتغير البنك

Statistiques de groupe

البنك	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne d'erreur standard
البنك الخارجي الجزائري محور_الأداء	20	4,3292	,49150	,10990
البنك الوطني الجزائري	15	3,7556	,59384	,15333

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes				Intervalle de confiance de la différence à 95 %		
		F	Sig.	t	df	Sig. (bilatérale)	Différence moyenne	Std. standard	Inférieur	Supérieur
محور_الأداء	Hypothèse de variances égales	,211	,649	3,126	33	,004	,57361	,18352	,20023	,94699
	Hypothèse de variances inégales			3,041	26,857	,005	,57361	,18865	,18644	,96078

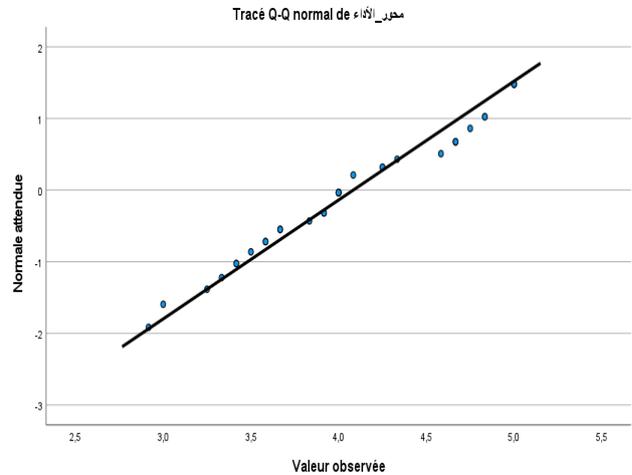
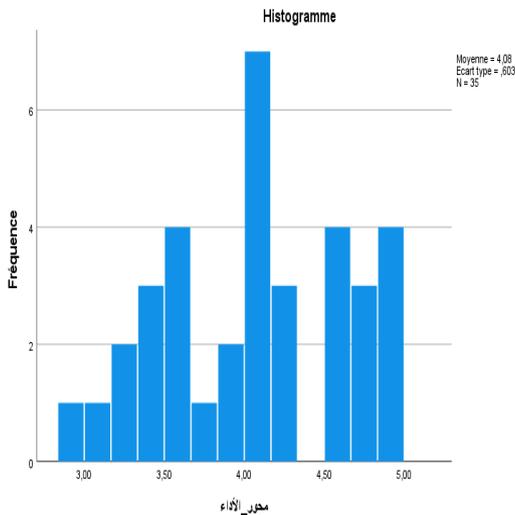
اختبار اعتدالية التوزيع

Tests de normalité

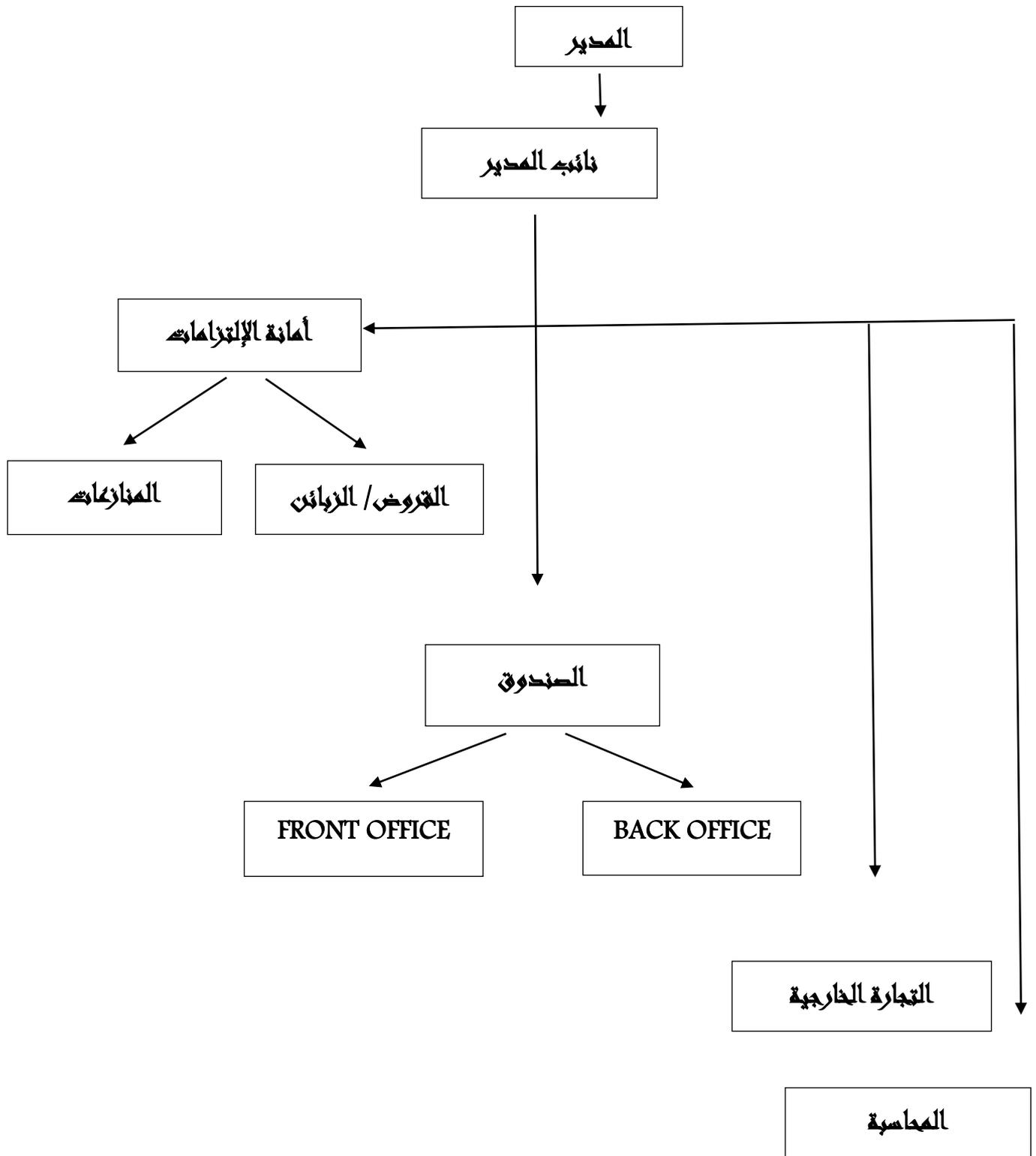
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
محور_وسائل_الدفع	,134	35	,115	,941	35	,060
محور_الأداء	,126	35	,171	,952	35	,128

a. Correction de signification de Lilliefors

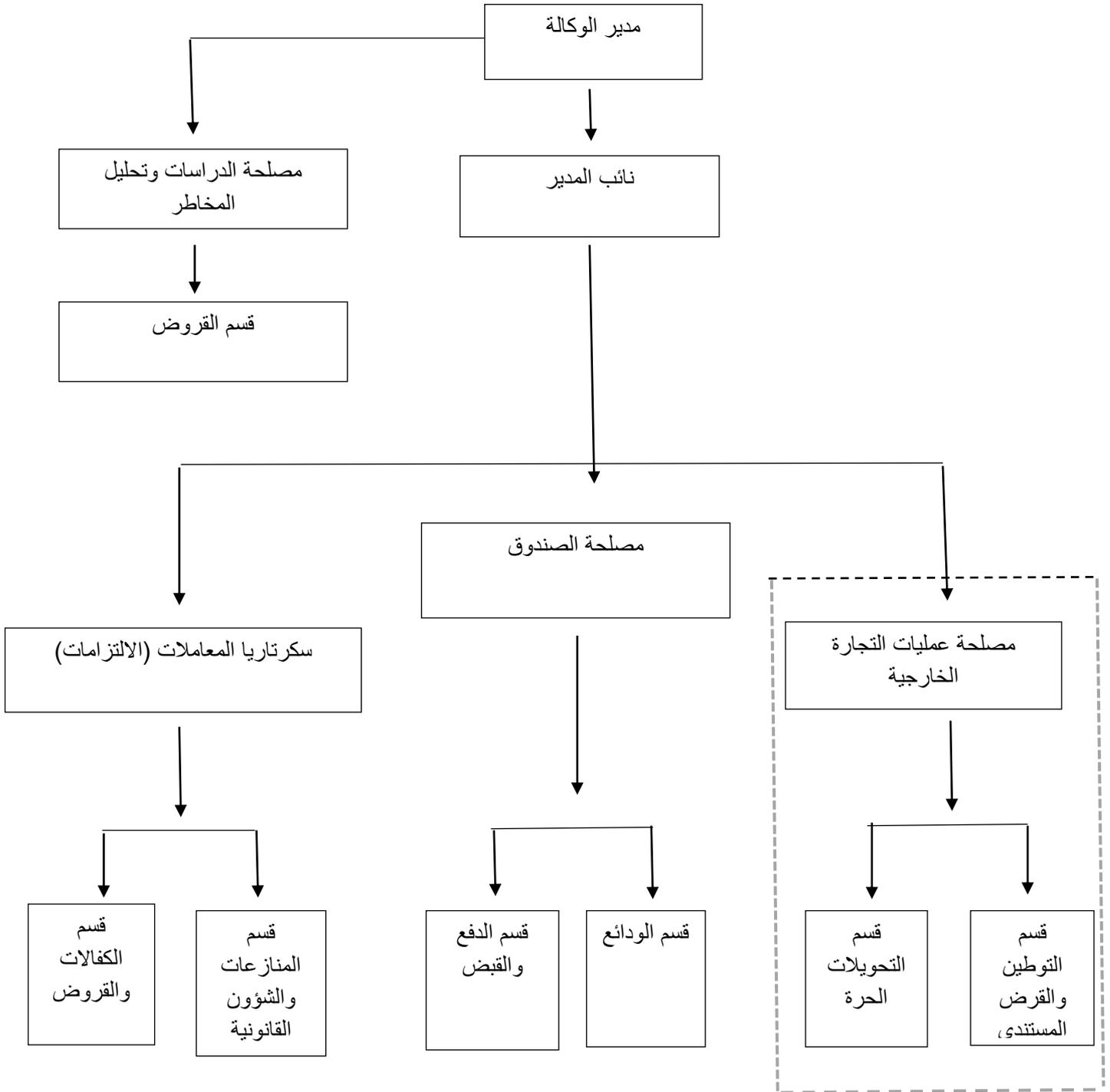
اختبار التوزيع الطبيعي



الملحق رقم 06: الهيكل التنظيمي لبنك الخارجي الجزائري



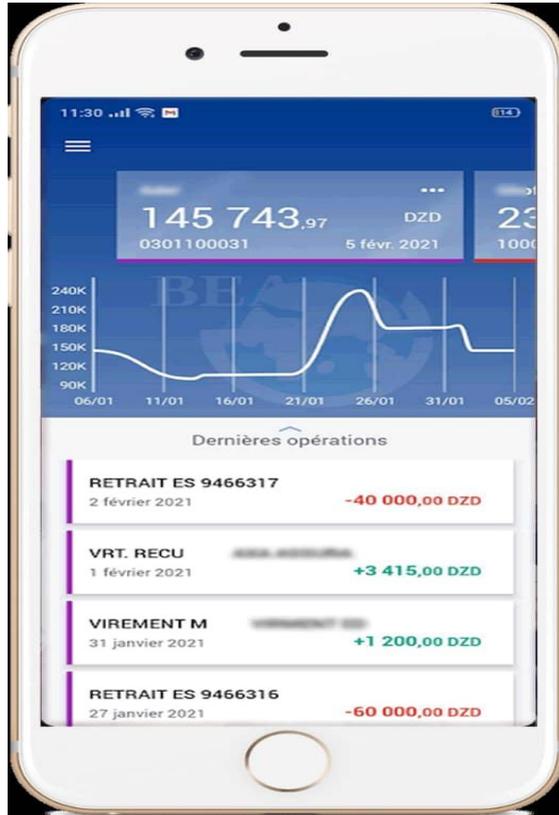
الملحق رقم 07: الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة ورقلة-943-



الملحق رقم 08: جهاز الدفع الإلكتروني TPE للبنك الوطني الجزائري



الملحق رقم 09: تطبيق O-PANKING الخاص ببنك الجزائر الخارجي



bu de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de la carte une déclaration sur l'honneur, ou un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires compétentes.

Article 14 : Remboursement en cas de réclamation

Les réclamations qui s'avèrent fondées conformément aux clauses de la présente convention, donneront lieu au remboursement de tous les débits non justifiés, y compris la totalité des frais bancaires supportés le cas échéant par le titulaire de la carte.

Le remboursement intervient au plus tard soixante (60) jours à compter de la réception de la réclamation.

Article 15 : Communication de renseignements à des tiers

- a. De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci, aux banques, aux établissements financiers, et aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement à des sous-traitants, ainsi qu'à la Banque d'Algérie, l'Administration fiscale, douanière et aux autorités judiciaires. Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement, et d'assurer la sécurité des paiements/retraits, notamment lorsque la carte est mise en opposition ;
- b. Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 16 : Conditions tarifaires

- a. La carte est délivrée moyennant le paiement des frais de délivrance dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Ces frais sont prélevés d'office sur le compte concerné. Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 12 «durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte», ci-dessus, les frais sont prélevés dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci ;
- b. Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux paiements/retraits, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentations ;
- c. Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque ;
- d. Le titulaire du compte/carte peut obtenir auprès de toutes les agences de la banque, la communication des tarifs pratiqués ;
- e. Le titulaire du compte/carte autorise la banque à débiter son compte des frais et commissions visées ci-dessus.

Article 17 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications sur la grille tarifaire et des plafonds d'utilisation, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

Article 18 : Sanctions

- a. Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration, est passible des sanctions pénales prévues par la loi ;
- b. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraîne la résiliation du présent contrat.
- c. Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge du titulaire du compte/carte concerné.

En cas d'indisponibilité de provision, la banque applique des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Ces modifications sont applicables un mois après leur notification, lorsqu'elles sont acceptées par le titulaire du compte.

En cas de non-acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un mois, à compter de la notification écrite du refus par le titulaire de la carte.

Article 19 : Règlement des différends

Tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable. A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 20 : Résiliation du contrat

- a. La résiliation du présent contrat intervient en cas de non-exécution des obligations contractuelles par la banque, et/ou le titulaire du compte/carte. Toutefois, le titulaire de la carte/compte, d'une part, et la banque d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve de dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il ne soit nécessaire d'accomplir une quelconque formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception ;
- b. Tout décès et incapacité juridique du titulaire du compte/carte entraîne la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve de dénouement des opérations en cours. Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte. Une lettre de résiliation avec accusé de réception sera adressée au client, ou aux ayants droit ;
- c. Toute clôture et transfert du compte donnera lieu à la résiliation de ce présent contrat ;
- d. La résiliation prend effet à compter, de cinq (05) jours après la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception ;
- e. Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat ;
- f. La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 21 : Entrée en vigueur

Le présent contrat est établi en trois (3) exemplaires. Il entre en vigueur à compter de la date de sa signature par les parties.

Signatures :

Pour la Banque Extérieure d'Algérie (Lu et approuvé)	
Le titulaire du Compte (Lu et approuvé)	
Le titulaire de la Carte (Lu et approuvé et Bon pour acceptation de pouvoir)	

Fait à le

الملحق رقم 12: إتفاقية عضوية لخدمة تطبيق WIMPY-BEA

بنك الجزائر الخارجي
Banque Extérieure d'Algérie




CONTRAT D'ADHESION AU SERVICE « WIMPAY-BEA »

La Banque Extérieure d'Algérie, Société par action au capital de 230.000.000.000,00 Dinars Algériens inscrite au Registre de commerce d'Alger sous le N°0011452B00, dont le Siège Social est sis au 11, Boulevard Colonel Amirouche, Alger, représentée par :

Nom et prénom / raison sociale : _____

En sa qualité de : _____

Ci-après, désignée la Banque,
Et
Le titulaire du compte

Pour les entreprises, profession-libérale ou commerçant

Nom et prénom / raison sociale : _____ Début d'activité / date de constitution : _____

Adresse siège social : _____ Numéro de téléphone : _____

Registre de commerce N° : _____ Délivré le : _____ Par : _____

NIF N° : _____

NIS N° : _____

Profession / Type d'activité : _____ Address e-mail : _____

Numéro de compte bancaire : _____

Pour les particuliers

Nom : _____ Prénom : _____

Date de naissance : _____ Lieu de naissance : _____ Numéro de téléphone : _____

Identifiant National : _____ Address e-mail : _____

Délivré le : _____ Par : _____ Profession / Type d'activité : _____

Adresse : _____

Numéro de compte bancaire : _____

بنك الجزائر الخارجي
Banque Extérieure d'Algérie



Le titulaire du compte ne peut prétendre à aucun remboursement des frais prélevés antérieurement.

La banque peut résilier de plein droit le contrat au bout de trois (03) incidents successifs de solde de compte souscrit non suffisant pour le prélèvement automatique du montant des transactions « WIMPAY-BEA ».

La banque appliquera à cet effet des pénalités, selon les conditions de banque en vigueur.

En cas de décès, incapacité juridique du titulaire du compte ou dissolution pour l'entreprise morale entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Article 10 : Règlement des litiges

En cas de difficulté dans l'interprétation ou

l'exécution des présents, et / ou de litiges, les deux (02) parties tenteront de régler à l'amiable, le différend dans un délai de trente (30) jours calendaires.

A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché par le tribunal territorialement compétent.

Article 11 : Election de domicile

Pour l'exécution du présent contrat, la banque et le titulaire du compte font élection de domicile à leurs adresses respectives indiquées, ci-dessus.

Article 12 : Entrée en vigueur

Le présent contrat prend effet à la date de sa signature par les deux (02) parties.

Le titulaire du compte déclare avoir pris connaissance des conditions générales ci-dessus, du présent contrat.

Signature du titulaire du compte précédée de la mention « lu et approuvé »,

Fait à le:/...../20

P / La BANQUE

P / L'ABONNE

الملحق رقم 13: إتفاقية إشترك الخدمة المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول



CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE Mobile e-banking

ABONNE ENTREPRISE

Création

Région : _____

Modification

Agence : _____

Code : _____

Raison sociale :	_____
Adresse :	_____
Commune :	_____
Wilaya :	_____
Code postal :	_____
Téléphone :	_____ et _____
Fax :	_____ et _____
Code activité :	_____
Activité de l'Entreprise ou nature du commerce :	_____
Nom et prénoms du Porteur :	_____
Qualité :	_____
N° de compte :	_____
N° immatriculation au registre de commerce :	_____
N° identifiant fiscal :	_____
E-mail :	_____

Sollicite de la banque la délivrance d'un accès aux services Mobile e-banking et reconnais avoir pris connaissance des conditions générales de son fonctionnement et y adhère sans réserve et accepte l'utilisation de ses services pour les opérations reprises dans le présent contrat.

(*) Plus d'un compte, remplir et joindre le formulaire ci-joint

A _____ Le _____

La Banque	L'Abonné (e) Suivie de la mention « Lu et Approuvé »

الملحق رقم 14: الأسعار المطبقة على بطاقات الماستر كاردا



ANNEXE XII (Instruction 05/02/DG du 03/12/2002) (SUITE 1)
12- COMMISSIONS SUR LES PRODUITS MONETIQUES
CARTE MASTERCARD



La tarification à appliquer sur les Cartes MASTERCARD est comme suit :

Nature des Opérations	Type de Carte « MASTERCARD » / Commissions		
	Prépayée	Classique	Platinum
Emission	1000 DA	1000 DA	5000 DA
Renouvellement/Reconfection	1000 DA	1000 DA	5000 DA
Rédédition Code Confidentiel	1000 DA	1000 DA	1000 DA
Blocage	Contre Valeur de 5 €	Contre Valeur de 5 €	Contre Valeur de 5 €
Opposition	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Transactions DAB/GAB	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.
	Hors zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.	Hors zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.	Hors Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.
POS (TPE et autres) E-commerce	Zone EURO : 1,5% par Transaction	Zone EURO : 1,5% par Transaction	Zone EURO : 1,5% par Transaction
	Hors Zone EURO : 2% par Transaction	Hors Zone EURO : 2% par Transaction	Hors Zone EURO : 2% par Transaction
Emission	Business 5000 DA	World Business 5000 DA	World Elite 10.000 DA
	5000 DA	5000 DA	10.000 DA
Renouvellement/Reconfection	5000 DA	5000 DA	10.000 DA
Rédédition Code Confidentiel	1000 DA	1000 DA	1000 DA
Blocage	Contre Valeur de 5 €	Contre Valeur de 5 €	Contre Valeur de 5 €
Opposition	Gratuit	Gratuit	Gratuit
Transactions DAB/GAB	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.	Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 1,5% MT Trans.
	Hors Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.	Hors Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.	Hors Zone EURO : Fixe : 2,00 € Variable : 2% par Trans.
POS (TPE et autres) E-commerce	Zone EURO : 1,5% par Transaction	Zone EURO : 1,5% par Transaction	Zone EURO : 1,5% par Transaction
	Hors Zone EURO : 2% par Transaction	Hors Zone EURO : 2% par Transaction	Hors Zone EURO : 2% par Transaction

❖ CONDITIONS DE BANQUE – EDITION DECEMBRE 2017

الفهرس

الصفحة	المحتويات
III	الإهداء
IV	الشكر والتقدير
V	ملخص الدراسة
VI	قائمة المحتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الأسس النظرية لوسائل الدفع الإلكتروني وأداء البنوك التجارية
3	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني
11	المطلب الثاني: الإطار النظري لأداء البنوك التجارية
18	المبحث الثاني: الأدبيات السابقة للدراسة
18	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
21	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية
26	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
28	مقدمة الفصل
29	المبحث الأول: الطريقة والأدوات
29	المطلب الأول: تقديم البنوك محل الدراسة
33	المطلب الثاني: مجتمع وعينة الدراسة
34	المطلب الثالث: الطريقة وأدوات جمع البيانات
37	المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات
37	المطلب الأول: وصف خصائص العينة
39	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية
47	المطلب الثالث: تحليل وتفسير نتائج الدراسة
50	خلاصة الفصل الثاني
52	خاتمة
55	قائمة المصادر والمراجع
60	الملاحق

84	الفهرس
----	--------