



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص: مالية المؤسسة

تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB-وكالة قالمة-(2017-2021)

تحت إشراف

د. شعابنة رزيقة

المنجز من طرف:

❖ إيناس عروال

❖ سلمى رحيل حلوي

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

۱۴۳۸

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

{قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ}

سورة البقرة الآية (32)

ومصدقاً لقول الرسول صلى الله عليه وسلم:

{مَنْ سَلَكَ طَرِيقًا يَطْلُبُ فِيهِ عِلْمًا سَلَكَ اللَّهُ بِهِ طَرِيقًا مِنْ طُرُقِ الْجَنَّةِ، وَإِنَّ الْمَلَائِكَةَ لَتَضَعُ أَجْنِحَتَهَا رِضًا لَطَالِبِ الْعِلْمِ}

-رواه أبو داود والترمذي-

إن الحمد والشكر لله أولاً صاحب المنة والنعمة الذي وهبنا التوفيق والسداد ومنحنا الثبات وأعاننا على إتمام هذا العمل راجين أن يتقبله منا قبولاً حسننا وينفعنا وغيرنا به.

كما نتقدم بجزيل الشكر كامل العرفان والامتنان للدكتورة الفاضلة

"شعابنة رزيقة"

لإشرافها على هذه المذكرة وتوجيهها وإرشادها مع دعمها الدائم فبارك الله فيها.

كما نشكر كل أساتذتنا وموظفي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما نشكر السادة أساتذتنا أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة مذكرتنا وعلى كل التوجيهات والنصائح التي سيقدمونها.

وأخيراً الشكر والتقدير إلى كل من مد لنا بيد العون والمساعدة لإنجاز هذه المذكرة سواء

من قريب أو بعيد.

الإهداء:

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الجنة
إلا برؤية وجهك الكريم

إلى الذي أوصاني الله به برا وإحسانا إلى من علمني كل أمور الحياة لن أناولها إلا بالصبر

أبي العزيز

إلى التي أنارت دربي بدعائها إلى نبع الحب والحنان وشمعة العطاء

أمي الغالية

أسأل الله أن يحفظهما ويديم لهما الصحة والعافية

إلى من وقفوا معي دائما سندي في الحياة أحوالي وأخي الحبيب

إلى كل صديقات دربي

إلى كل هؤلاء الأعراء أهدي ثمرة جهدي.

رحيل



إهداء

{الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ}

الحمد لله الذي أعانني على إتمام هذه الرسالة أما بعد؛

كيف يمكن أن أعبّر عن احساسني بالامتنان لوالدي اللذان فعلا الكثير من أجلي منذ صغري وحتى كبرت ومازالا يضحيان من أجلي.

إلى من أحمل اسمه بكل فخر، الذي لم أجد عبارات تفييه حقه بالتقدير والاحترام الذي علمني كيف يكون الصبر طريقا للنجاح إلى قدوتي ومفخرتي والدي الحبيب.

إلى سندي في الحياة، من سهرت الليالي، ومن ضحت بالكثير من أجلي وحملت همومي، التي غمرتني بدعائها إلى التي لو وصفتها لما أنصفتها أمي الغالية.

أهديكما هذا العمل فهو منكما قبل أن يكون مني.

إلى مصدر قوتي وفخري أخي صهيب.

إلى من أرفع رأسي اعتزازا وفخرا بانتمائي لهم، أخواتي رقية، إسمهان، سلمى، بشرى.

إلى عائلتي الكبيرة مصدر الحب والحنان جدتي، خالي، خالتي، عماتي.

إلى الأخت التي لم تلدها أمي، إلى من تميزت بالوفاء والعطاء إلى من كانت معي على طريق

النجاح والخير صديقتي جيهان.

إلى كل هؤلاء أهدي عملي.

إيناس



الملخص:

عرف العصر الحالي تغيرات جذرية متسارعة لم يسبق لها مثيل من قبل، وعلى جميع الأصعدة أساسها التطور الكبير الذي يشهده مجال تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على جميع المجالات حيث لم تترك مجالاً إلا ووضعت لنفسها منصبا فيه، فقد كان القطاع المصرفي سبّاقاً نحو الاستفادة من هكذا تطور وتعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية جانبا مهما في جوانب التجديد في هذا القطاع، وتهدف هذه الدراسة إلى البحث في أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، حيث قمنا بتقديم مختلف المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كما حاولنا التطرق إلى درجة مساهمتها في رفع الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر (AGB) -وكالة قالمة- من خلال تحديد مستوى اهتمام البنك بالخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى التوسع في تحديثها ومواكبة التطور، قياس مؤشرات الأداء المالي وتقييمه وأهم المفاهيم المتعلقة به، حيث أظهرت الدراسة أنه يوجد اهتمام بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من طرف بنك الخليج الجزائر و أنها ذات كفاءة حيث ساهمت في زيادة مردودات البنك منذ بداية العمل بها.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأداء المالي، بنك الخليج الجزائر (AGB).

Abstract: The current era has witnessed dramatic changes that have never been seen before. The banking sector has been a race to take advantage of this development. Electronic banking services are an important aspect of the innovation in this sector. This study aims to investigate the impact of the efficiency of electronic banking services on improving the financial performance of commercial banks. AGB - Guelma Agency – By determining the level of interest of the Bank in electronic banking services and the extent to which they are further updated and kept pace with development, measuring and evaluating the financial performance index and the most important concepts related to it. The study showed that there is interest in providing electronic banking services by the Gulf Bank of Algeria and that it has been efficient in increasing the Bank's returns since its inception.

Keywords: electronic banking services, financial performance, Gulf Bank Algeria.



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الملخص.
	الشكر.
	الإهداء.
II	فهرس المحتويات.
I	قائمة الجداول.
I	قائمة الأشكال.
أ-د	مقدمة.
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية.	
2	تمهيد الفصل.
3	المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية.
3	المطلب الأول: مفهوم وتطور الخدمات المصرفية.
6	المطلب الثاني: خصائص وأنواع الخدمات المصرفية.
8	المطلب الثالث: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي.
10	المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
10	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية.
11	المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية.
13	المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الإلكترونية.
14	المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية والتحديات التي تواجهها.
14	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية.
25	المطلب الثاني: قنوات التوزيع الإلكترونية.
29	المطلب الثالث: تحديات ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني.
34	خلاصة الفصل.

الفصل الثاني: الأداء المالي للبنوك التجارية	
36	تمهيد.
37	المبحث الأول: ماهية الأداء المالي.
37	المطلب الأول: أساسيات حول الأداء.
40	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية الأداء المالي.
42	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي.
44	المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي.
44	المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المالي.
45	المطلب الثاني: الأسس العامة وأهداف تقييم الأداء المالي.
47	المطلب الثالث: مجالات تقييم الأداء المالي.
49	المبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي.
49	المطلب الأول: استخدام المؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي.
52	المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية.
58	المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية.
61	خلاصة الفصل.
الفصل الثالث: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB)	
63	تمهيد.
64	المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة.
64	المطلب الأول: نشأة بنك الخليج والمساهمون فيه.
67	المطلب الثاني: مفهوم وإستراتيجيات بنك الخليج الجزائر.
68	المطلب الثالث: أهداف وخصائص بنك الخليج الجزائر.
70	المبحث الثاني: بطاقة تعريفية ببنك الخليج الجزائر (وكالة قلمة)
70	المطلب الأول: التعريف ببنك الخليج (وكالة قلمة) وهيكلها التنظيمي.
71	المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر.

74	المطب الثالث: البطاقات المصدرة من طرف AGBقائمة.
79	المبحث الثالث: تحليل أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر
79	المطلب الأول: عرض القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر.
85	المطلب الثاني: حساب مؤشرات الأداء المالي لبنك الخليج.
90	المطلب الثالث: كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر.
95	خلاصة الفصل.
97	الخاتمة.
101	قائمة المراجع.
/	الملاحق.

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	ميزانية البنك التجاري.	54
02	حسابات النتائج للبنك.	55
03	أدوات قياس العائد في البنوك التجارية.	56
04	أدوات قياس المخاطرة في البنوك التجارية.	58
05	قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر (أصول).	79
06	قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر (خصوم).	80
07	قائمة خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر.	82
08	حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر.	83
09	معدل العائد على حقوق الملكية.	85
10	معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات.	86
11	نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات.	86
12	المعدل النقدي.	86
13	مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات.	87
14	مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع.	87
15	مؤشر العائد على حقوق الملكية ROE	88
16	مؤشر العائد على الأصول ROA	88
17	مؤشر هامش الربح.	89
18	مؤشر منفعة الأصول.	89

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
04	أبعاد الخدمة المصرفية.	01
16	دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها.	02
20	مصدرو البطاقات البنكية.	03
24	دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاتها.	04
26	أنواع آلات الصرف الآلي.	05
53	نموذج العائد على حقوق الملكية.	06
65	حصص المساهمين في بنك الخليج.	07
66	المساهمون في بنك الخليج الجزائر.	08
67	شعار بنك الخليج الجزائر.	09
70	هيكل تنظيمي لبنك خليج الجزائر لولاية قلمة.	10
75	بطاقة الدفع اليومية SAHLA .	11
77	صورة لبطاقة الفيزا الكلاسيكية.	12
77	صورة لبطاقة الفيزا الذهبية.	13
78	صورة لبطاقة فيزا بلاتينيوم.	14
78	صورة المستر كارد.	15
92	تطور الناتج البنكي الصافي لبنك الخليج الجزائر.	16
93	تطور العمولات في بنك الخليج الجزائر.	17



مقدمة عامة

شهد العالم تطورات جوهرية وتغيرات سريعة خلال العقود الأخيرة، ولعل أهم هذه التغيرات ثورة

تكنولوجيا

المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث والتي انعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة، ويعد القطاع البنكي من أكثر القطاعات تأثراً بهذه التغيرات، حيث شهدت الساحة المصرفية العالمية نتيجة تحرير الخدمات المصرفية الكثير من التطورات، تمثلت في تكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحوسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية إلكترونية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتماشى مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نمواً في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى.

ونظراً لارتباط الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمفاهيم المالية أو التكاليف والأرباح فإنه لا يفوت في هذا الإطار الإشارة إلى دور الأداء المالي في البنوك التجارية، لأن الهدف الأساسي للبنوك التجارية هو تحقيق أكبر عائد ممكن، ويتم ذلك من خلال تقييم أدائها حيث تعد هذه العملية إحدى الوسائل الأساسية في التحليل التي يستعملها البنك لمعرفة نقاط القوة والضعف ومحاولة تصحيح الانحرافات من أجل النهوض بمستوى أدائه المالي، بالإضافة إلى معرفة مدى نجاحته في تحقيق أهدافه المسطرة جراء حسن إدارته واستغلاله لموارده المتاحة، وللقيام بعملية التقييم لا بد وأن يراعي منطق اختيار الأداة المناسبة لذلك، إذ تعد النسب المالية أكثر الأدوات استخداماً لسهولة تطبيقها وقراءة نتائجها وتحليلها.

في هذا الصدد عملت المصارف الجزائرية على تطوير خدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة للوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فقامت باعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية لمواجهة المنافسة القوية ولتحسين أدائها المالي، ومن هنا يأتي هذا البحث لتسليط الضوء على هذا النوع من الخدمات ومعرفة ما مدى استجابة البنوك التجارية لها.

الإشكالية:

باعتبار أن توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية لدى البنوك، وذلك لمواكبة التطورات التكنولوجية في الصناعة المصرفية قصد تحقيق أهدافها العديدة والتي تعزز مركزها المالي، ومن هنا تظهر إشكالية البحث التي تتمحور حول التساؤل الجوهري التالي:

- ما هو تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر؟
 - ولكي يتسنى لنا الإجابة على هذا التساؤل سوف نستعين ببعض التساؤلات الفرعية التالية:
 - هل تؤثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات المصرفية؟
 - ما هي أهم المؤشرات المالية المستخدمة في عملية تقييم الأداء المالي للبنوك؟
 - فيما تتمثل الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في بنك الخليج الجزائر، وما انعكاسها على أداءه المالي؟
- فرضيات الدراسة:

- كمنطلق للدراسة ومحاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية ارتأينا إدراج الفرضيات التالية:
 - هناك علاقة طردية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين سرعة إنجاز المعاملات؛
 - من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في عملية تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية نجد نسب السيولة، نسب الربحية، نسب ملاءة رأس المال، نسب توظيف الأموال؛
 - لا يوجد هناك أثر لكفاءة الخدمات المصرفية على الأداء المالي في البنك محل الدراسة؛
- أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من أهمية القطاع المصرفي بالنسبة للاقتصاد، إذ أن القطاع يشكل أحد أهم الركائز الاقتصادية لما يقوم به من دور هام في حشد المدخرات وإعادة توجيهها للأنشطة الاقتصادية المختلفة، ومع التقدم الهائل في التكنولوجيا أصبحت المؤسسات المالية تنتهج نزعة تطويرية لخدماتها المصرفية سعياً لتحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تحقيق أعلى عائد وبالتالي تحسين الأداء المالي، حيث تعتبر عملية تنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية وتقديمها بمستويات عالية أحد الأسباب لتحقيق ذلك الهدف.

أهداف الدراسة:

- انطلاقاً من أهمية الدراسة فإنه يمكن حصر الأهداف التي نرمي إلى إدراكها من خلال ما يلي:
- التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها وأهميتها بالنسبة للبنوك؛

- توضيح المفهوم والأهمية العامة لتقييم الأداء المالي للبنك؛
- الوقوف على أهم المؤشرات لتقييم الأداء المالي للبنك؛
- معرفة مدى تبني البنك محل الدراسة لمفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

منهجية الدراسة:

من أجل معالجة الموضوع والوصول إلى النتائج المرجوة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي للإمام بمختلف الجوانب الأساسية للخدمات المصرفية الإلكترونية والأداء المالي للبنك كالتطرق إلى المفاهيم الأساسية لهذا الموضوع، بالإضافة إلى المنهج التحليلي حيث اقتصر الجانب التطبيقي على حساب مختلف مؤشرات الأداء المالي بغرض معرفة مدى تطوره خلال الخمس سنوات محل الدراسة بالنسبة لبنك الخليج الجزائر وتحليل أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر.

الدراسات السابقة:

- الدراسة الأولى: سليمة عبد الله (2008-2009)، بعنوان: 'دور تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تفعيل النشاط البنكي' والتي تهدف إلى إبراز أهمية تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين مردودية البنك ورفع حصتها السوقية واحتلالها مكانة مميزة في السوق المصرفي، كما حاولت الباحثة التعرف على مدى استخدام البنوك الجزائرية للأساليب الحديثة لتقديم خدماتها ومدى ملائمتها لحاجات عملائها، وفي الأخير توصلت إلى أن تبني تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية بكل أبعاده واستخدام الأساليب التكنولوجية الحديثة والمعلوماتية من شأنه رفع وزيادة القدرات التنافسية للبنك كما وجدت أن البنوك الجزائرية لا تبني المفهوم الحديث للتسويق وذلك بسبب ضعف المنافسة في السوق الجزائرية.

- الدراسة الثانية: دراسة الصادق خليفة آدم قوي (2018)، بعنوان: "الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية"؛ والتي تهدف إلى معرفة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في جذب العملاء بالمصارف السودانية، وكذلك التعرف على أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية ومساهمتها في تحقيق كفاءة القطاع المصرفي، واتفقت الدراسة على أن تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية يساهم في تقليل التكاليف وزيادة جودة العمل المصرفي، وتساهم كذلك في زيادة رضا العملاء.

- الدراسة الثالثة: دراسة ديدوش هاجرة، حريري عبد الغني (2022)، بعنوان: "واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية"؛ والتي تهدف إلى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتطرق إلى واقع هذه الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية العامة والخاصة، باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت

الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها : يتميز العمل المصرفي الجزائري بأنه يقدم خدمات مصرفية إلكترونية، لكن التطور التكنولوجي في مجال الاعلام والاتصال جعله يتبنى خدمات مصرفية حديثة أطلق عليها الخدمات المصرفية الالكترونية، بحيث لاحظنا أن كلا المصارف العاملة في القطاع المصرفي الجزائري سواء العامة والخاصة تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية من بينها : معظم المصارف العامة والخاصة تمتلك مواقع إلكترونية تساعدها في الترويج لمنتجاتها المصرفية، خدمة البطاقات الالكترونية التي تسمح بعملية السحب والدفع إلكترونيا، خدمة المقاصة الالكترونية التي تسمح بتسوية المعاملات إلكترونيا، خدمة التوزيع المصرفي عبر الموزعات الآلية التي ترتبط بذات المصرف.... إلخ.

صعوبات الدراسة:

لا يخلو أي بحث من صعوبات قد تحول دون إتمامه على الوجه المرغوب، ومن أبرز الصعوبات التي واجهتنا في الجانب النظري هي قلة الكتب والمراجع التي تربط كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالأداء المالي، أما بالنسبة للجانب التطبيقي فتمثل في استحالة الحصول على القوائم المالية للبنك من الوكالة مباشرة مما استلزم الاعتماد على القوائم المالية للبنك من الموقع الرسمي، وكذا عدم التزويد بالمعلومات المالية خوفا من تسرب المعلومات الجديدة في الوقت الراهن، ويشار إلى أن الموضوع كان سيعالج بالطريقة الإحصائية باستخدام الاستمارة لكن تعذر ذلك بسبب قلة عدد الموظفين في بنك الخليج الجزائر وكذا صعوبة معالجة الأداء المالي وفق هذه الطريقة.

هيكل الدراسة:

لمعالجة هذا الموضوع تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول إضافة للمقدمة والخاتمة التي تضمنت أهم النتائج والتوصيات.

الفصل الأول تحت عنوان: «الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية». وتطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث، بحيث تناولنا في المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية، والمبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية، والمبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكتروني والتحديات التي تواجهها.

والفصل الثاني تحت عنوان: «الأداء المالي للبنوك التجارية». وتناولنا فيه ثلاث مباحث، في المبحث الأول: ماهية الأداء المالي، والمبحث الثاني: تقييم الأداء المالي، والمبحث الثالث: نماذج تقييم الأداء المالي.

والفصل الثالث عالج الجانب التطبيقي الذي يهدف إلى معرفة وجود أثر لكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر -وكالة قالمة-.



الفصل الأول: الإطار

النظري للخدمات

المصرفية الإلكترونية.

تمهيد:

يمثل القطاع المصرفي أهم القطاعات الحيوية لاقتصاد أي بلد وذلك لأنه يتعامل مع شريحة كبيرة من العملاء، وقد شهد خلال السنوات الأخيرة العديد من التطورات من حيث الخدمات المصرفية المقدمة والتي تختلف عن الخدمات التقليدية، بحيث تسعى البنوك إلى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة، من أجل كسب رضا زبائنها وثقتهم وكسب زبائن جدد.

لقد تزامنت تطورات القطاع المصرفي مع التطورات التكنولوجية والأنظمة الحديثة، وأولت البنوك أهمية بإدخالها في عملها من خلال تقديمها لخدمات مصرفية إلكترونية باعتبارها السلاح التنافسي في العصر الحالي.

المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تمثل الخدمات المصرفية أحد أهم الأنشطة الاقتصادية في أي دولة، وقد عرفت هذه الخدمات مجالا كبيرا من التغيير بفضل التكنولوجيا الحديثة التي تبنتها المصارف، كما تعمل جاهدة من أجل تطوير خدماتها المصرفية من خلال تنويعها وتحديثها حسب الظروف من أجل كسب عدد أكبر من الزبائن.

المطلب الأول: مفهوم وتطور الخدمات المصرفية

إن للخدمة أهمية كبيرة في الحياة المعاصرة، فهناك مجالات متعددة تحتل فيها الخدمة أهمية بالغة، ومن بينها المجال المصرفي حيث أن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام. الفرع الأول: مفهوم الخدمة المصرفية.

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية سنحاول أولا التعرف على مفهوم الخدمة.

أولا: مفهوم الخدمة

هناك العديد من التعاريف للخدمات التي تناولها الباحثون، ومن أهمها ما يلي:

عرف **Philip. Kotler** الخدمة بأنها: "أي نشاط أو إنجاز أو منفعة يقدمها طرف ما لطرف آخر، وتكون أساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها أية ملكية، وإن إنتاجها وتقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس أو لا يكون".¹ ثانيا: مفهوم الخدمة المصرفية

لقد تعددت تعاريف الخدمة المصرفية، نذكر من بينها ما يلي:

- ومن هنا نقوم بتعريف الخدمة المصرفية بأنها: "منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة تهدف إلى تلبية حاجات ورغبات المستفيد وتقدم لهم المنفعة".²
- وتعرف أيضا بأنها: "منتج اقتصادي شأها شأن المنتجات الأخرى التي يتم تداولها في الأسواق المصرفية، حيث توجد أطراف تتنافس على بيع وشراء الخدمة المصرفية في سوق محددة تخضع لاعتبارات وشروط قانونية ورسمية لتسهيل وتنظيم عمليات التداول وتقديمها بالشكل الصحيح".³

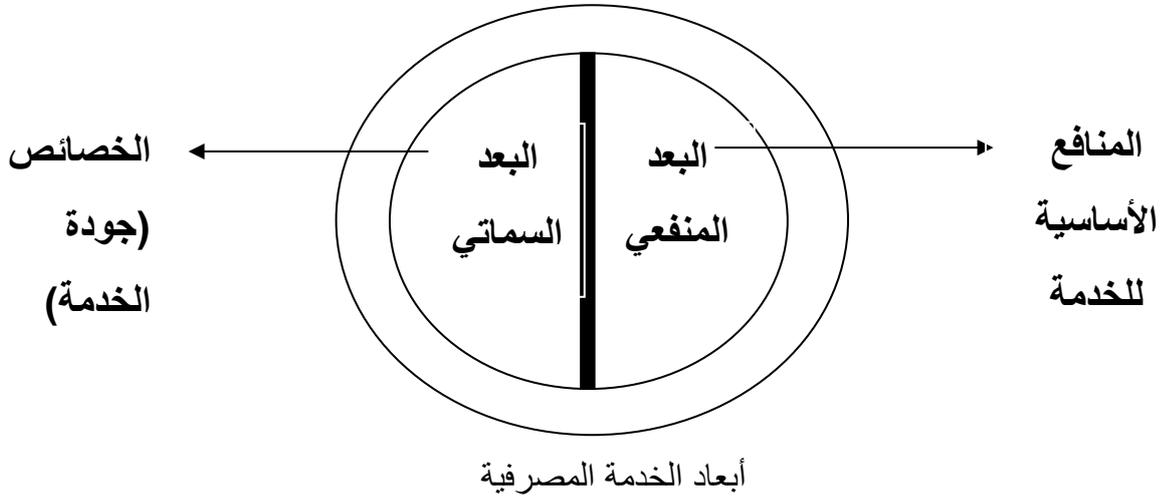
¹ بلمهدي يوسف، علام عادل، خليفي أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 2018، ص 21.

² محمود محمد خير الدين، سياسة تسعير الخدمات المصرفية وتأثيرها على ربحية البنوك، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2018، ص 19.

³ أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2018، ص 34.

- كما تعرف بأهما: "تلك الخدمات الموجهة إلى نخبة العملاء أو أصحاب النفوذ، ويمكن تحقيقها من خلال إنجاز جزء كبير من العوائد التي تساهم في تخفيض تكلفة الأموال وتعظيم الإيرادات".¹
- مما سبق يمكن تعريف الخدمة المصرفية على أنها مختلف الأعمال والمعاملات التي يقدمها البنك للعميل لتلبية حاجاته المالية والائتمانية، والتي تشكل في الوقت نفسه مصدرا لربحية البنك وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين.
- وللإشارة فإن المضمون المنفعي للخدمة المصرفية يتجسد في بعدين أساسيين هما:²
- البعد المنفعي: ويتمثل في مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية.
- البعد السمائي: يتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي يتصف بها البعد المنفعي المباشر للخدمة.
- فإذا كان البعد الأول يرتبط بالعميل نفسه، فإن البعد الثاني يرتبط بالخدمة المصرفية نفسها، ويعبر عن مستوى جودتها ويرقى بها إلى مستوى توقعات العميل وإدراكاته.
- والشكل التالي يوضح هذين البعدين:

الشكل رقم (01): أبعاد الخدمة المصرفية



المصدر: ناجي ذيب معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الثالثة، 2007، ص 43.

¹ محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 22.

² ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007، ص 42.

الفرع الثاني: تطور الخدمات المصرفية

مر تطور الخدمات المصرفية عبر مراحل التطور الاقتصادي ولقد حددت هذه المراحل بمايلي:¹

أولاً: الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها وتميزت بالخصائص التالية:

1. الاكتفاء الذاتي: كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع وخدمات ولذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي ومصرفي.

2. تبادل الفائض من الإنتاج: بعد الاتجاه إلى التخصص في الإنتاج حدث ظهور فائض في الإنتاج أدى إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع من خلال المقايضة وبالنسبة للخدمات المصرفية لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

3. ظهور النقود: نظراً لصعوبة المقايضة بسبب عدم تكافؤ السلع والخدمات مما دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن من التوصل إلى عملية تبادل مرضية ما أدى إلى ظهور النقود.

4. الإيداع: بعد ظهور المسكوكات الذهبية والفضية والنقود وأصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات ويخشون عليها من السرقة قاموا بإيداعها في المعابد، وتعتبر هذه المرحلة بداية لفكرة المصارف والخدمات المصرفية.

5. الإيداع والقروض: لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ وقام هؤلاء بمنح قروض لفترة قصيرة لقاء فائدة معينة وتميزت هذه المرحلة بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع.

6. بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصيل على الفائدة إلى التعاون لإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكوت لإجراء المقايضة.

ثانياً: الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع

تتميز بتراكم رأس المال مما دفع إلى استثماره في المشاريع الصناعية وهذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات ز هنا ظهرت الحاجة إلى مصارف أكثر تخصصاً من الفترات السابقة تكون ذات كيان وتنظيم إداري وكادر لديه خبرة.

¹ محمود حاسم الصميدعي، التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي كمي تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، ص 45-

ثالثا: الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي

تتميز باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية ولقد أصبحت هذه المؤسسات تتسابق فيما بينها باستخدام التقنيات المتطورة لتلبية حاجات ورغبات الأفراد وجذب أكبر عدد من الزبائن لأن عملية الإيداع والاقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية.

رابعا: الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة

التطور الكبير الذي حصل في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية وهذا ناتج من:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف؛
- اتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها؛
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛
- الاشتراك في شبكة الإنترنت لتسهيل عملية الترويج والاتصال بالزبائن.

المطلب الثاني: خصائص وأنواع الخدمات المصرفية

نظرا لخصوصية وحساسية الخدمة المصرفية مقارنة بالخدمات الأخرى من حيث أنها متعددة ومتنوعة وخاضعة لتغيرات مستمرة التوسع في استخدام الوسائط التكنولوجية، لذا فهي تتضمن جملة من المميزات التي تجعلها مختلفة.

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

تشير معظم الدراسات القائمة حول الخدمة المصرفية أنها تتسم بمجموعة من الخصائص والتي تتمثل فيما يلي:

1. عدم الملموسية: المنتجات المصرفية على اختلاف أنواعها مصممة أساسا لإشباع احتياجات مجموعة من

العملاء إلا أنها غير ملموسة أو غير محسوسة بالحواس الخمسة وبالتالي على البنك شرح ما يمكن أن تقدمه

الخدمة المصرفية أو المنتج المصرفي من مزايا ومنافع للعميل.¹

2. تلازم عملية إنتاج الخدمة وتوزيعها: تتصف الخدمة المصرفية بتلازمة إنتاجها وتوزيعها، أي عدم إمكانية

الفصل بين هاتين العمليتين، حيث يتم إنتاج الخدمة وتوزيعها في المصرف نفسه أو أحد فروعها أو عن طريق

¹ محسن أحمد الخيضي، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999، ص38.

- أي من نظم توصيل الخدمة لديه. وإن خاصة التلازم توفر قدرا كبيرا من المرونة في تكييف السياسات والإستراتيجيات التسويقية التي تتناسب مع توقعات ورغبات العملاء.¹
3. صعوبة التميز في الخدمة المصرفية: تتصف الخدمات المصرفية بنمطية جوهرها في المصارف المختلفة وقد أدت هذه النمطية إلى محدودية التنافس بين المصارف على أساس جوهر الخدمات مما فرض على المسؤولين في المصارف ضرورة البحث عن مجالات أخرى للتنافس كجودة الخدمة والإبداع فيما تقدمه المصارف من خدمات لعملائها.²
4. تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها: المنتج أو الخدمة المصرفية في ذاتها تتصف بعدم قابليتها للتجزئة، أو التقسيم، أو الانفصال فهي كل متكامل في ذاته وفي أجزائه وعناصره، أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض والهدف منها.³
5. الموازنة بين النمو والمخاطر: عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من ارتفاع المخاطرة.⁴
6. الخدمة المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى: إن الخدمة المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى أي غير قابلة للاسترجاع أو السحب مرة أخرى بعد تقديمها، فبمجرد أن تصنع الخدمة المصرفية وتقدم للعميل فإنها تستهلك في تلك اللحظة، وعادة لا يكون هناك فرصة لإضافة أية تعديلات عليها أو سحب أية أجزاء منها.⁵
7. المدى الواسع: المؤسسات المصرفية تعمل على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة، وبالتالي فإن الخدمات المصرفية في حاجة إلى بعضها البعض فوجود خدمة معينة يشجع ويدفع على التعامل مع الخدمات الأخرى.⁶
8. التشتت الجغرافي: إن البنوك تسعى إلى امتلاك شبكة من الفروع في شكل يتناسب مع تقديم الخدمة المصرفية، ويسعى البنك إلى تحقيق احتياجات الزبائن باختلاف مناطقهم الجغرافية.⁷

¹ ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 48.

² ناجي معلا، مرجع سبق ذكره، ص 49.

³ محسن أحمد الخيضي، مرجع سبق ذكره، ص 41.

⁴ تيسير العجاردة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 33.

⁵ أحمد شعبان محمد علي، مرجع سبق ذكره، ص 36.

⁶ تيسير العجاردة، مرجع سبق ذكره، ص 33.

⁷ دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 46.

9. المسؤولية الائتمانية: من أهم المسؤوليات لأي بنك هي حماية ودائع ومكاسب زبائنه، ويعتبر هذا الأمر واجباً من واجبات البنوك المتمثل في السرية المصرفية في التعامل مع حسابات الزبائن والمعلومات التي يتقدم بها للبنك ويمتد هذا الواجب ليغطي ليس فقط فترة تعامل الزبون مع البنك بل يمتد إلى ما بعد انتهاء تعاملات الزبون مع البنك.¹

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المصرفية:

إن الخدمات المصرفية كثيرة وهي كالتالي:²

- قبول الودائع بأنواعها: الجارية ولأجل وودائع التوفير؛
- تقديم القروض المتوسطة والطويلة: تعتبر هذه الوظيفة الاستثمار الأول والرئيسي للمصارف التجارية، كما تعد أهم مصادر التمويل الخارجية لمؤسسات الأعمال؛
- إصدار خطابات الضمان والإتمادات المستندية لتسهيل عمليات التجارة الخارجية؛
- بيع وشراء الأوراق المالية وتحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء؛
- فتح الحسابات الجارية والقيام بخدمات ترويج الأسهم؛
- ممارسة دور الوكيل عن طريق توظيف أموال العملاء في مجالات اقتصادية مختلفة؛
- دراسة الأوضاع الاقتصادية والمالية والقوانين والتشريعات.

المطلب الثالث: مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي

لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بخمس مراحل وهذه المراحل هي:³

أولاً: مرحلة الدخول: وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية.

ثانياً: مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال.

ثالثاً: مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري للخدمات: مثل مركز خدمة العملاء.

¹ دريد كامل آل شبيب، مرجع سلبق، ص 47.

² محمود محمد خير الدين، مرجع سبق ذكره، ص 23.

³ ناظم محمد نوري الشمري، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2008، ص 25-26.

رابعاً: مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف: وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا.
خامساً: مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف: وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

ساهمت التطورات التكنولوجية في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي في عصر العولمة، واهتمت البنوك اهتماما كبيرا بتكثيف الاستفادة من أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات والحواسيب الآلية، وتطويرها بكفاءة عالية بغية ابتكار خدمات مصرفية مستحدثة وتطوير أساليب تقديمها بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية من البنوك إلى العميل بدقة وسهولة ويسر، الأمر الذي يتماشى مع المتطلبات المعاصرة والمتزايدة لمختلف شرائح العملاء من ناحية، ويحقق للبنك نموا في حجم عملياته وأرباحه من ناحية أخرى، لذا جاء ما يعرف بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدى العمل التدريجي لدمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك إلى بروز الكثير من المصطلحات الجديدة والمرتبطة بالعمل المصرفي الإلكتروني ومن بين أهم هاته المصطلحات الخدمات المصرفية الإلكترونية الأمر الذي يستدعي توضيح مفهومها وجميع الجوانب المتعلقة بها.

هناك مفاهيم كثيرة للخدمات المصرفية الإلكترونية منها:

- يقصد بالصيرفة الإلكترونية بأنها: "تقديم المصارف لخدمات عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل أو في المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الهاتف الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة".¹
 - كما تعرف العمليات المصرفية الإلكترونية بأنها "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصالات الجديدة، وبهذا لن يضطر الزبائن للتنقل إلى البنك ليزاولوا أعمالهم".²
 - وللخدمات المصرفية الإلكترونية تعريف آخر "هي النظام الذي يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدها، والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الإلكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى".³
- ومن خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والابتكرة من خلال وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو بخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية.

¹ أحمد بوراس، السعيد بركة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص99.

² عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016، ص21.

³ المرجع نفسه، ص22.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

غيرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال الكثير من مظاهر الخدمة المصرفية، وفرضت خصائص عديدة للخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي من بينها ما يلي:

- ليس لها قيود زمنية: من أهم الخصائص التي تتميز بها المصارف الإلكترونية أنها تقدم خدماتها لعملائها طوال الوقت دون التقيد بأوقات عمل معينة كالبنوك التقليدية، أي دون أن تكون هناك إجازات للموظفين مثلا أو غياب موظف ما، أي أنه لا توجد أي معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات المصرفية الإلكترونية، فهذه الخدمات تقدم في كافة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم.¹
- سهولة الاتصال بالمصرف: حيث يقوم العميل بالاتصال بالمصرف من أي مكان عن طريق الانترنت، فيرد عليه البنك في جهاز الرد الآلي ليستعمل من العميل عن رقمه السري المخصص له من البنك فيدخله العميل وعندئذ يكون العميل قد دخل المصرف الإلكتروني، وتتم كافة الإجراءات التي يريدتها في ثوان محددة.²
- التقليل من الوثائق الورقية: يتم اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة المصرفية تتم إلكترونيا دون استخدام أي أوراق.³
- عدم إمكانية تحديد الهوية: حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية بعضهما، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا.⁴

الفرع الثاني: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

في ظل التطورات والمستجدات التي يشهدها القطاع المصرفي وازدياد حدة المنافسة، أصبح لزاما على البنوك أن تبحث عن أساليب للتمييز والبقاء، والحفاظة على الحصة السوقية، ومن تلك الأساليب تقديم الخدمات المصرفية إلكترونيا، حيث يمثل هذا الأمر أهمية كبيرة سواء تعلق الأمر بالبنك أو عملائه، ويمكن بيان أهمية الخدمات

¹ديدوش هاجر، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة إستراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 04، 06 ماي، 2022، ص24.

²المرجع نفسه، ص24.

³ناظم نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص34

⁴مرجع نفسه، ص35.

المصرفية الإلكترونية من خلال ما يلي:¹

1. بالنسبة للبنوك:

1.1. تحقيق الميزة التنافسية: هذا من خلال تمكينها من التعامل مع الأسواق المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة بها

بصورة أفضل حيث الهدف الأساسي هو كسب عدد أكبر من العملاء والحفاظ عليهم وتحقيق الربحية في

الأجل الطويل حيث يساهم استخدام المصارف للأنظمة الإلكترونية في تحقيق معدلات ربحية، وهذا من

خلال انخفاض تكلفة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فالمعاملات الإلكترونية هي أرخص طرق المعاملات

(انخفاض التكاليف الثابتة خاصة للفروع)، وارتفاع ربحية قطاع عملاء الصيرفة الإلكترونية بسبب انخفاض

حساسيتهم السعرية إذا ما قورنت بعملاء الخدمة المصرفية التقليدية.

2.1. توفير فرص تسويقية جديدة: يتيح نظام توزيع الصيرفة الإلكترونية من خلال برامج البحث إمكانية أكبر

للعلماء إجراء عمليات التسويق الإلكتروني.

3.1. توزيع واسع الانتشار: تهدف الأنظمة الإلكترونية الحديثة الواسعة إلى تغطية واسعة الانتشار حتى تصل

الخدمة للعميل في أي مكان، فيستطيع بذلك الحصول على ما يرغب من خدمات مصرفية دون الحاجة إلى

الانتقال إلى مبنى المصرف أو الوقوف المطول في طوابير الانتظار.

4.1. تحسين جودة الخدمة المصرفية: من خلال إدخال واستعمال الأساليب والتقنيات التكنولوجية الحديثة التي

تعمل على تطوير الخدمات المصرفية، وكسب رضا وثقة العملاء.

5.1. هامش منخفض للخطأ البشري: تساعد الخدمات المصرفية الإلكترونية في تقليل الأخطاء في المعاملات

المصرفية العادية.

6.1. تقليل السجلات الرقمية للأعمال الورقية: حيث تجعل العملية أسهل في التعامل معها.

7.1. تدفع الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى زيادة مستوى ولاء العملاء.

8.1. الحد من الاحتيال: حيث تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية الرقمية البصمة لجميع الموظفين الذين لديهم

الحق في تعديل الأنشطة المصرفية.

¹ مزبور أسماء، دومي سميرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جنيرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، 30 جوان، 2022، ص 467.

2. بالنسبة للعميل:

- 2.1. الراحة: حيث يمكن للعميل الوصول إلى حسابه والتعامل من أي مكان وفي أي وقت.
- 3.3. تكلفة أقل لكل معاملة: لأن العميل لا يتوجب عليه زيارة الفرع لكل معاملة مما يوفر له الوقت والمال
- 3.2. تقليل الحواجز الجغرافية: التي يمكن أن تعيق بعض الأعمال المصرفية.
- 4.2. الوصول إلى الحسابات بسرعة: وذلك باستخدام ملف واجهة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وهذا ما يسمح لهم بمراجعة نشاط الحساب وكذلك ضمان حسن سير العمل من الحساب.

المطلب الثالث: مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الإلكترونية

سنحاول من خلال هذا المطلب التعرف على مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أولاً: مزايا الصيرفة الإلكترونية: تتمثل مزايا الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:¹

1. التصاعد المتنامي في حدة المنافسة في صناعة الخدمات المالية الإلكترونية، خاصة في ظل الإدخال المتزايد لمنتجات وخدمات مالية جديدة إلى السوق من قبل المؤسسات المصرفية وغير المصرفية.
2. التطورات المتسارعة في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الحاسوب والبرامج، والتي تزيد من سرعة تنفيذ العمليات.
3. افتقار الإدارة والعاملين في المصارف إلى الخبرة الكافية في قضايا التكنولوجيا ومخاطر الصيرفة الإلكترونية.
4. الاعتماد المتزايد على إسناد الأعمال إلى جهات خارجية (طرف ثالث) لتوفير خدمات معينة، إضافة إلى التحالفات والمشروعات المشتركة الجديدة مع مؤسسات غير مصرفية.
5. تنامي الطلب على البنى الأساسية الشاملة للتكنولوجيا التي تتصف بأنها مرنة مع إمكانية التداخل بين العمليات سواء داخل المؤسسات أو عبرها، والتي تؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات.
6. تصاعد إمكانيات الاحتيال والغش، تبعاً لغياب الممارسات العملية بالنسبة للتأكد من هوية العميل وشرعيته على الشبكات المفتوحة مثل الإنترنت.

ثانياً-العيوب: تتمثل عيوب استخدام الصيرفة الإلكترونية فيما يلي:

- عدم توفر الأمان والسرية عند استخدام القنوات الإلكترونية.

¹ أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، لبنان، 2006، ص،ص110،109.

- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة كعدم المعرفة بالخدمات الإلكترونية.

المبحث الثالث: وسائل الدفع الإلكترونية والتحديات التي تواجهها

إن الاستخدام المتزايد للتكنولوجيا الجديدة وما نتج عنها من وسائل وأدوات إلكترونية حديثة، أحدث ثورة على وسائل الدفع القديمة وظهرت وسائل الدفع الإلكتروني الحالية كبديل لها، لما توفره من تسهيل وكذا سرعة إجراء المعاملات المصرفية.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكترونية

أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

تعتبر وسائل الدفع الإلكترونية بديل للدفع النقدي التقليدي، فهي قيمة نقدية مخزنة على أداة إلكترونية بشكل مسبق بحيث تكون متاحة للمستعمل بعد ذلك، وتتمثل في الأموال التي يتم التعامل بها بطريقة إلكترونية، وفي جميع الأدوات والأساليب المستعملة والتي تسمح بتحويل الأموال إلكترونياً.¹

ثانياً: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

لقد تعددت أشكال وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالاً تتناسب مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الإنترنت، وهي كالتالي:

1. الأوراق التجارية الإلكترونية:

اعتبر الدارسون في هذا المجال أن الأوراق التجارية الإلكترونية لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونياً وعلى هذا تعرف بأنها "محررات معالجة الكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الإطلاع أو بعد أجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء".

وللأوراق التجارية الإلكترونية هذا المعنى صورتان:²

الصورة الأولى: الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محور ورقي ثم يتم معالجتها إلكترونياً وإدخال مضمونها على دعامة الكترونية

¹ وسيلة طالب، الاتجاهات الحديثة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 2، 2018-2019، ص 190.

² فاطمة زهرة العشاي، التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية ومحاولات علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 00، 01/03، 2021، ص 05.

الصورة الثانية: الأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة وهي التي يحتفي فيها دور الورق تماما وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية فتصدر من البداية على دعامة إلكترونية ممغنطة وإذا حدث لها تداول يتم تداولها أيضا من خلال الوسائط الإلكترونية.

ومن أنواع الأوراق التجارية ما يلي:

❖ السفتجة الإلكترونية: لا يختلف تعريفها عن مثيلتها الورقية ومن ثم يمكن القول بأنها محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الاطلاع أو بتاريخ معين، وهي تقسم إلى نوعين:¹

✓ سفتجة إلكترونية ورقية: وهي التي تصدر من البداية في شكل ورقة كأى سفتجة تقليدية ثم يتم معالجتها إلكترونيا عند تقديمها لدى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تظهيرها لأي طرف آخر.

✓ سفتجة إلكترونية ممغنطة: وفيها يحتفي أي دور للورق وتصدر من البداية على دعامة ممغنطة، والواقع أن هذا النوع هو الذي يمثل قمة الاستفادة من التقنيات الإلكترونية الحديثة.

❖ السند لأمر: هو محرر شكلي ثنائي الأطراف معالج إلكترونيا بصورة كلية أو جزئية يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود في تاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد، والصورة الوحيدة التي وجدت للسند لأمر الإلكتروني هي الصورة الورقية ولكن ذلك لا يمنع من صدور هذا السند في شكل ممغنط من البداية.²

❖ الشيك الإلكتروني: هو أمر مكتوب وفقا لأوضاع حددها العرف، به يطلب الساحب من المسحوب عليه أن يدفع بمقتضاه وبمجرد الاطلاع عليه، مبلغا معيناً من النقود لإذن شخص معين أو لحامله³. أو هو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقعات التي يتضمنها الشيك توقعات

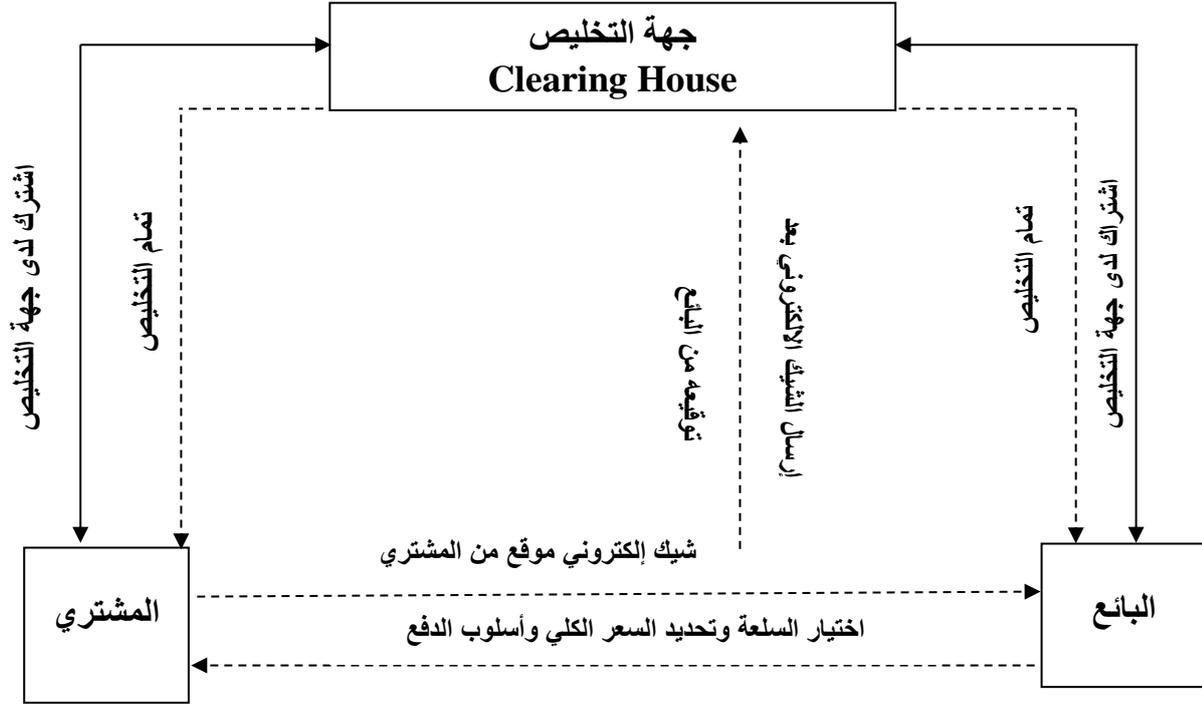
¹مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2013، ص346.

² ناهد فتحي الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية: دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص162

³ علي جمال الدين عوض، الأوراق التجارية: السند الأذني، الكمبيالة، الشيك، الطبعة الأولى، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، 1995، ص25.

إلكترونية من ثم فإنه يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتعطيه حجية في الإثبات.¹

الشكل رقم (2): دورة استخدام الشيك الإلكتروني وإجراءاتها



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، الطبعة الأولى، ص 70—

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني الموضحة بالشكل رقم (2) على الخطوات التالية:²
الخطوة الأولى: اشتراك المشتري لدى جهة التخليص حيث يتم فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بالمشتري أو يتم الإنفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.
الخطوة الثانية: اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع، ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص.

¹ محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص 50.

² رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1999، ص 71، 70.

الخطوة الثالثة: وفيها يقوم المشتري باختيار السلعة/السلع التي يرغب في شرائها من البائع المشترك لدى شركة التخليص نفسها، ويتم تحديد السعر الكلي والاتفاق على أسلوب الدفع.

الخطوة الرابعة: يقوم المشترك بتحرير شيك إلكتروني ويقوم بتوقيعه بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع.

الخطوة الخامسة: يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص.

الخطوة السادسة: تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقعات وبناء على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بتمام إجراء المعاملة المالية.

2. البطاقات البنكية والتحويلات البنكية:

❖ البطاقات البنكية:

تعرف البطاقات البنكية على أنها " بطاقة بلاستيكية أو ورقية مصنوعة من مادة يصعب العبث بها تصدرها جهة ما بنك أو مؤسسة مالية يذكر فيها اسم العميل الصادرة لصالحه ورقم حسابه حيث يملك الحامل تقديم تلك البطاقة للتاجر لتسديد ثمن مشترياته حيث يقوم التاجر بتحصيل تلك القيمة من الجهة المصدرة التي تقوم بدورها باستيفاء تلك المبالغ من الحامل " ¹

أو تعرف على أنها " كل بطاقة تسمح لحاملها بسحب أو بنقل الأموال، ولا يمكن أن تصدر إلا من طرف هيئة قرض أو مؤسسة مالية أو مصلحة مرخصة لها بوضع أو إصدار البطاقات كالمصارف، الخزينة العامة، مصالح البريد " ².

ويمكن أيضا أن نعرفها كما يلي " هي أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات تصدرها مؤسسة مالية لشخص طبيعي أو اعتباري تمكنه من إجراء سحب نقدي من البنوك أو شراء سلع وخدمات من المتجر مع التزامه بالسداد للبنك المصدر بالشروط والقواعد المحددة بالعقد المبرمج بينهما " ³.

¹ جميل أحمد، رشام كهينة، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الإقتصاد الجديد، العدد 00، ديسمبر، 2009، ص 109.

² بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل إقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 25

³ ثناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار الجامعة للنشر والتوزيع، 2006، ص 17.

من خلال ما سبق نستخلص أن البطاقة البنكية هي كل بطاقة تصدر من طرف هيئات مالية أو مصرفية مخولة قانوناً وتكون هذه البطاقات إما معدنية أو بلاستيكية لها مواصفات تركيبية، أن تكون مستطيلة الشكل، وتحتوي على شريحة بها ذاكرة تخزن معلومات حاملها، ومكتوب عليها اسم حاملها والمؤسسة التي أصدرتها، وتاريخ انتهاء صلاحيتها، كما أن لها مواصفات عملية تؤهلها بالقيام بوظائف مالية منها الدفع الإلكتروني والسحب الإلكتروني والاستطلاع على الحساب والتحويلات المالية.

■ أنواع البطاقات البنكية: من بين البطاقات البنكية ما يلي:

- بطاقة الائتمان: تعتبر بطاقة الائتمان وسيلة اعتماد للحامل، يتم تحديد سقف لها للسحب من خلاله وهذا السقف يحدده المصرف المصدر، إذ تمكن الحامل من تسديد قيمة مشترياته من السلع والخدمات وإجراء المسحوبات النقدية من خلال آلة الصراف الآلي، وكل ذلك في حدود سقف البطاقة. ثم يقوم المصرف بتسجيل قيمة هذه المبالغ على حساب الحامل لديه ولدى مصرف آخر بعد فترة إهمال بين 30 و45 يوماً، ويمكن أن تترتب على الحامل خلال هذه الفترة فائدة عمولات تحسب على المبالغ الناتجة عن استعمال هذه البطاقة.¹
- بطاقة الخصم الفوري: وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية لمقابلة المسحوبات المتوقعة للعميل حامل البطاقة، وتتميز هذه البطاقات بأنها توفر الوقت والجهد للعملاء، وكذلك زيادة إيرادات البنك المصدر لها.²
- البطاقة الذكية: هي رقيقة إلكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بعميلها، فهي كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها.³
- بطاقة السحب الآلي: هي تلك البطاقة التي يقتصر استخدامها على سحب النقود فقط من الموزعات الآلية للأوراق النقدية، والتي يتم تحريرها عبر جهاز الصراف الآلي مع إدخال حاملها للرقم السري الشخصي وبتقييد المبلغ الذي يراد سحبه.⁴

¹ وائل الديبسي، البطاقات المصرفية أنظمة وعقود، الطبعة الأولى، مكتبة صادر للنشر والتوزيع، 2004، ص36

² عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص130.

³ محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص106.

⁴ بورايو هاجر أميرة، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 18، جوان، 2022، ص368.

- بطاقة الشحن: تتيح هذه البطاقة لحاملها الشراء على الحساب في الحال، على أن يتم السداد بصورة لاحقة، ويتم دفع الحساب في هذه البطاقات بواسطة الفواتير الشهرية. ومن الناحية التقنية حامل هذه البطاقة يحصل على قرض من (30 إلى 45 يوم) مساويا لقيمة حسابه.¹
 - بطاقة الانترنت: أصدرت المنظمات والمؤسسات مالية بطاقة خاصة بالتسوق عبر الانترنت تساهم في عمليات بيع وشراء السلع والخدمات وتوفير المعلومات المرتبطة بعمليات التعامل هذه. مثلا يستطيع المستهلك من خلال الشبكة شراء سيارة من شركة لها موقع على الشبكة.²
 - البطاقة المدفوعة مقدما: يتم دفع قيمة هذه البطاقة مقدما عند شرائها من فئات ذات قيمة مختلفة، لذا يسميها البعض بالبطاقات مخزنة القيمة. ويتم استخدامها في المعاملات لدى المحلات المختلفة، وذلك بإدخالها في آلة قارئة لهذه البطاقات، ويتم خصم قيمة المعاملة من القيمة المخزنة عليها مثل بطاقة التليفونات، ووسائل النقل.... إلخ.³
- الجهات المصدرة للبطاقات:

- تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات المالية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:⁴
- الفيزا كارد: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، وتعتبر منظمة فيزا هي صاحبة الترخيص للبطاقات المصرفية التي تحمل اسم "visa" وهي لا تقوم بإصدار هذه البطاقات وإنما ترخص للبنوك الراغبة في إصدارها وذلك حسب الاتفاق المبرم بينها وبينهم.
- ماستر كارد: هي ثاني أكبر شركات البطاقات الائتمانية في العالم ومقرها في الولايات المتحدة الأمريكية وأصبحت مقبولة لدى أكثر من 9.4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.
- أميريكانياكسبريس: هي بنك ومؤسسة مالية كبيرة فهي التي تشرف مباشرة على إصدار البطاقات دون أن تمنح تراخيص إصدار البطاقات لأي بنك أو مؤسسة أخرى، وتصدر الأميركيان اكسبريس ثلاث أنواع من البطاقات:
- أميريكان إكسبريس الخضراء: هي بطاقة لعامة الناس وتمنح للعملاء من دون الملائمة المالية وتحدد تسهيلاتهما الائتمانية الممنوحة للعميل لسقف ائتماني معين.

¹ محمد نور صالح الجداية، سناء جودة حلف، تجارة إلكترونية، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، 2012، ص240.

² سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص29.

³ أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، الطبعة الأولى، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص180.

⁴ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016، ص169.

أميريكان إكسبريس الذهبية: تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاءة مالية عالية وتتميز بكون تسهيلاتهما للعميل غير محدودة بسقف ائتماني معين.

أميريكان إكسبريس المالية: هذا النوع تصدره الشركة بدون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي مصرف أو مؤسسة أخرى.

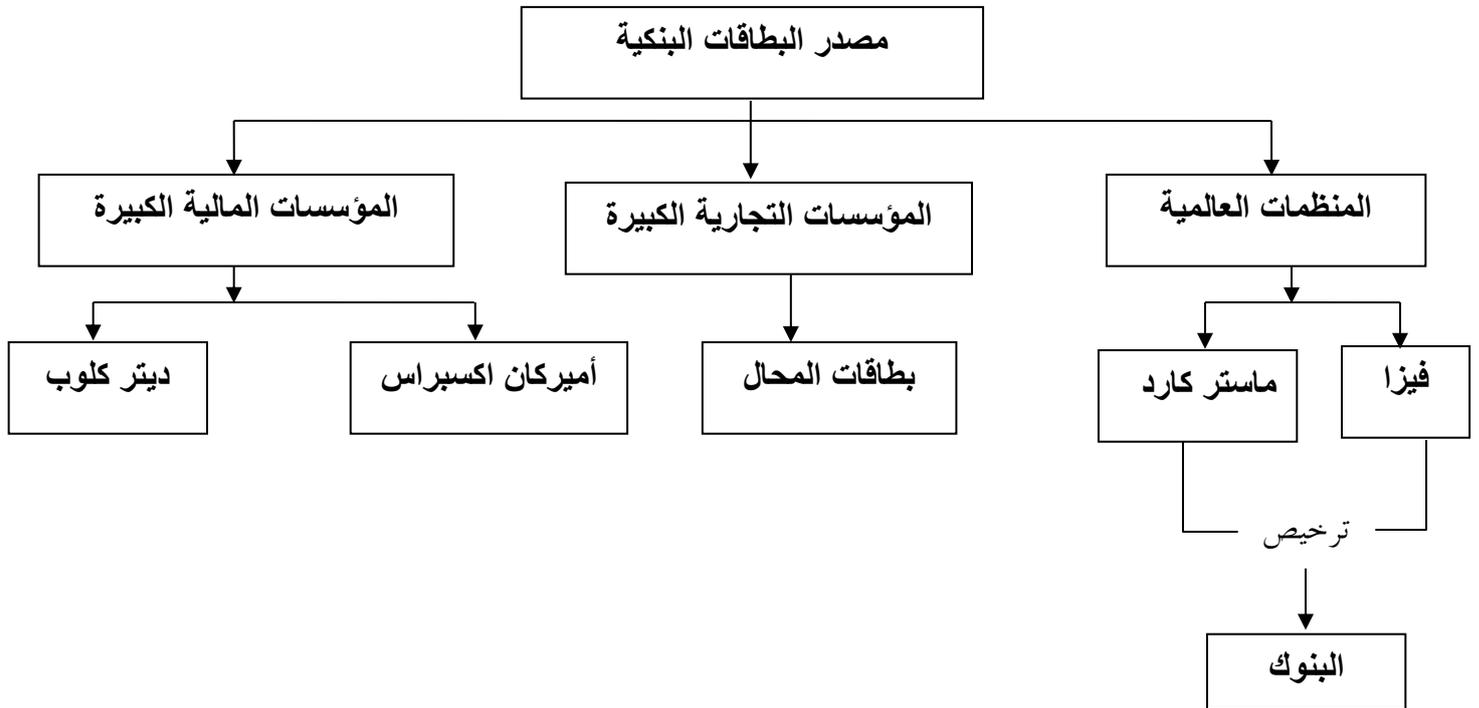
■ مؤسسة ديتراكلوب: هي من شركات البطاقات الائتمانية الرائدة في العالم على الرغم من صغر أعداد حملة بطاقتها، حيث تتميز هذه البطاقة بمرونة معاملاتها وتصدرالديتر كلوب ثلاث أنواع من البطاقات هي:

_بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء.

_بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال.

_بطاقة خاصة بالتعاون مع الشركات الكبرى.

الشكل رقم (3): مصدر البطاقات البنكية



المصدر: إبراهيم بختي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2005، ص 74.

❖ التحويل المالي الإلكتروني:

التحويل المالي الإلكتروني هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين.¹

✚ إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني:

تنفذ عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذج معتمد لصالح الجهة المستفيدة ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحيته التي تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني تميز الحالتين التاليتين:²

أولاً: وجود الوسيط

يقوم العميل ببناء وإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويدون هذا الأخير جميع التحويلات المالية، ويرسلها إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل، وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل المالي يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقوم بدوره بإعادة الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافياً لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم إقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد.

ثانياً: عدم وجود الوسيط

في حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية، التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر وعندها لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل، لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

3. النقود الإلكترونية:

¹ محمود محمد أبو فروة، مرجع سبق ذكره، ص56.

² نوال بن عمار، وسائل الدفع الإلكترونية "آفاق وتحديات"، ملتقى دولي حول: التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 2004، ص 12 13.

يرتكز نظام النقد الإلكتروني على البروتوكول الذي طوره شركة digi cash والذي يسمى E-cash وبدأ استخدامه في هولندا عام 1994 ومع نهاية 1995 بدأ بنك مارك توين Marktwain في سانت لويس في إصدار النقود الإلكترونية بالدولار وفيما يلي أهم تعاريف النقد الإلكتروني:

عرفتها شركة ايرنست آند يونغبأها: " مجموعة من البروتوكولات والتوقعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها"¹

كما عرفها مؤتمر بازل سنة 1996 بأنها: "قيمة نقدية في شكل وحدات ائتمانية مخزونة بشكل إلكتروني أو على أداة إلكترونية لصالح المستهلك"، ويعد هذا التعريف هو الأقرب للصواب نظرا لدقته وشموله لصور النقود الإلكترونية واستبعاده للظواهر الأخرى التي يمكن أن تتشابه معها.²

✚ أنواع النقود الإلكترونية:

هذا تتخذ النقود الإلكترونية نوعين هما:³

- النقود الإلكترونية الاسمية: ويميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من البنك شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركة السحب من خلال النظام الإلكتروني من البداية حتى النهاية.
- النقود الإلكترونية غير الاسمية: هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها، ولا يمكن التعرف على هوية مستخدمها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

✚ خصائص النقود الإلكترونية:

¹خيري مصطفى كتانة، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009، ص195.

² العبسي علي، بوبكر سلاي، قريشي الزهرة، السياسة النقدية في ظل النقود الإلكترونية-دراسة وتحليل مؤشرات قياس الفعالية-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد04، العدد03، 31 ديسمبر، 2020، ص155.

³نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص11.

تتمثل فيما يلي:

- النقود الإلكترونية غير متجانسة: فهي تصدر بفتات مالية مختلفة يعبر عن كل فئة برقم معين وهكذا تقوم كل مؤسسة بإصدار نقود إلكترونية مختلفة سواء من ناحية القيمة أو من ناحية عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها المستهلك بها.¹
- لا تخضع للحدود: يمكن تحويل النقود الإلكترونية من أي مكان إلى آخر في العالم، وفي أي وقت كان، وذلك لاعتمادها على الإنترنت أو على الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية، ولا تعترف بالحدود السياسية.²
- تسرع عمليات الدفع: تجري حركة التعاملات المالية ويتم تبادل معلومات التنسيق الخاصة بها فوراً في الزمن الحقيقي دون الحاجة إلى أي وساطة مما يعني تسريع هذه العملية على العكس مما لو كانت تتم قبال ذلك بالطرق التقليدية.³
- سهولة الحمل: هي أكثر عملية من النقود العادية نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، فلا يضطر الشخص إلى حمل نقود كبيرة من أجل شراء صحيفة أو وجبة خفيفة.⁴

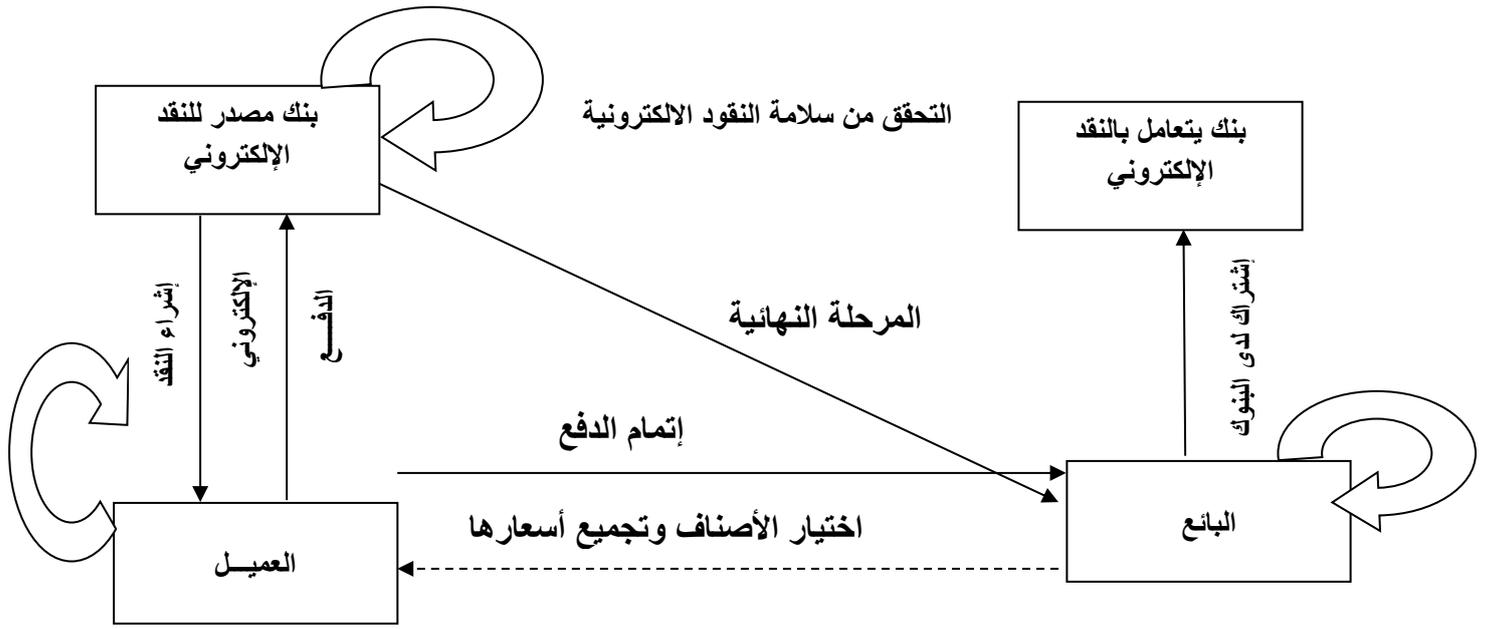
الشكل رقم (4): دورة استخدام النقد الإلكتروني وإجراءاتها

¹ محمد الفاتح محمود بشير المغربي، مرجع سبق ذكره، ص 173.

² خيرى مصطفى كتانة، مرجع سبق ذكره، ص 200.

³ منير محمد الجنيبي، ممدوح محمد الجنيبي، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2006، ص 54.

⁴ زهرة جحريف، ماهية النقود الإلكترونية، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 03، ديسمبر، 2018، ص 44.



المصدر: رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، 1999، الطبعة الأولى، ص 66—

4. المقاصة الإلكترونية:

خدمات المقاصة الإلكترونية تسمح بتحويل النقود من حساب العملاء إلى حسابات أفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي مصرف في الدولة مثل دفع المرتبات الشهرية من حساب صاحب العمل إلى حسابات الموظفين أو دفع المعاشات الشهرية من حساب هيئة التأمين إلى حسابات المستفيدين منها.¹ ويمكن تعريف المقاصة الإلكترونية على أنها " نظام لتسوية مدفوعات الصكوك (الشيكات) بين البنوك بدلا من المدفوعات الورقية في غرفة المقاصة، وتسجل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.²

آلية المقاصة الإلكترونية: فيما يلي عرض لتسلسل الإجراءات المتبعة لعملية المقاصة الآلية:³

1) إدخال الشيكات بالفروع من خلال جهاز المايكر الذي يقوم بقراءة الرقم الممغنط على الشيك وإدخاله الكمبيوتر.

¹ أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 104، 105.

² بن موسى بن عمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2019-2020، ص 37.

³ مهدي فكري العلمي، العمليات المصرفية من منظور شمولي، الطبعة الأولى، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2017، ص 128.

- 2) نسخ بيانات الشيكات على Disk وإرسال مع الشيكات إلى قسم المقاصة الآلية.
 - 3) في قسم المقاصة الآلية يتم تنزيل بيانات ال Disk وتحرير الشيكات على آلة قراءة الشيكات بالقسم ليتم مطابقة بيانات الشيكات الفعلية مع البيانات التي تم تنزيلها من ال Disk وتثبيت قيمة الشك بطريقة ممغنطة على الشيك وهكذا لجميع فروع البنك.
 - 4) بعد الانتهاء من الخطوة رقم 3 لجميع فروع البنك والتأكد منها يتم نسخ بيانات جميع الشيكات على Disk وإرفاقه مع الشيكات الفعلية إلى غرفة المقاصة بالبنك المركزي.
 - 5) في غرفة المقاصة بالبنك المركزي يتم تنزيل بيانات الدسك الخاص بكل بنك مع تمرير الشيكات الفعلية على آلة لقراءة الشيكات ليتم عمل التسويات بين البنوك بطريقة آلية والشيكات المرفوضة التي لا تستطيع الآلة قراءتها بسبب ثنيها أو وجود كتابة على الأرقام الممغنطة تتم معالجتها يدويا.
- وهذه المقاصة الإلكترونية تعتبر بمثابة تطور متقدم جدا في العمليات المصرفية.

المطلب الثاني: قنوات التوزيع الإلكترونية

سنتطرق في هذا المطلب إلى أنواع الوسائط المصرفية الإلكترونية التي يتم من خلالها عملية الدفع أو السحب أو التحويل وغيرها من المعاملات المصرفية الإلكترونية الأخرى، وتشمل أهم قنوات التوزيع الإلكترونية ما يلي:

أولاً: الصراف الآلي: هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء، وتكون متمثلة بشبكة حاسب المصرف، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة.¹

وللصراف الآلي أنواع وهي كالتالي:²

- آلات صرف بعيدة المدى: وهي التي تتواجد في أماكن جغرافية بعيدة عن مبنى البنك، بحيث تعكس تلك الأماكن فرص تسويقية محتملة للتوزيع المصرفي، نظرا لوجود تجمعات من العملاء الحاليين والمحتملين.
- آلات صرف داخلية: وتتواجد داخل صالات التعامل بمباني البنوك، والغرض منها امتصاص الطلب الزائد عن طاقة منافذ الصرف والإيداع في أوقات الذروة. بغرض تخفيض صفوف الانتظار أمام المصارف البشري، ويعني ذلك أن هذه النوعية من الآلات توفر الملائمة الأدائية للخدمة المقدمة لعميل البنك.

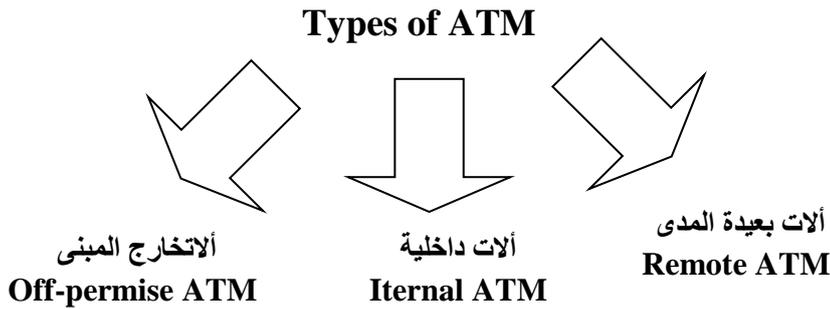
¹ هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جوان، 2017، ص386.

² طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2007، ص 276.

- آلات صرف خارج المبنى: وهي المقامة حول المبنى الخارجي للبنك بغرض توفير خدمات مصرفية بعد ساعات العمل الرسمية، أي توفير الملائمة الزمنية للخدمة.
- ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي ما يلي:

 1. المحافظة على بطاقة الصراف الآلي والتي تسمى أيضا debit card، والتأكد من وجودها مع العميل دائما.
 2. الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها.
 3. اختيار رقم سري للبطاقة مختلف عن رقم الهاتف، أو الرقم الوطني، أو تاريخ الميلاد لأن ذلك يؤدي إلى صعوبة في الاستخدام في حالة السرقة.
 4. التأكد من صحة الوصل في حالة إجراء أية عملية مالية.

الشكل رقم 05: أنواع آلات الصرف الآلي



المصدر: طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 277.

ثانيا: الصيرفة عبر التلفزيون: يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري ولذلك تم تطوير نظام التلفزيون ل يتيح المراسلة بين المشترك ومقدمي خدمة الإرسال وهو ما اصطلح عليه بالتلفزيون التخطي، إذ بدأ التلفزيون التخطي في الانتشار في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم خدماتها بالمشاركة مع المؤسسات المالية، نظرا للسعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومة عبر الصور.¹

¹عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، العراق، 2013، ص 322.

ثالثا: نقاط البيع الإلكترونية: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحاسب المصرف.¹

رابعا: الصيرفة عبر الهاتف: يعد الهاتف المصرفي من قنوات الخدمات المصرفية الإلكترونية الذي يستطيع المصرف من خلاله الرد على استفسارات العملاء وتقديم خدمات أخرى مثل تسديد فاتورة أو إجراء عملية دفع، تحويل مبالغ نقدية لجهات معلومة، طلب خدمات كدفتر الشيكات... الخ، وتعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط فروع مصرف الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من فروع البنك، وآخر التطورات التي شهدتها هذا النوع من الصيرفة استخدام هذه المراكز للإجابة على رسائل البريد الإلكتروني والذي أصبح أداة فعالة في التخاطب بين المصرف والعميل.

ومن ميزات هذه القناة أيضا الحصول على الخدمات التالية:

1. إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع.

2. باستطاعة العميل اختيار نغمة الإتصال التي يريد سماعها.

3. الحصول على معلومات بخصوص حسابات الودائع، والقروض التي يملكها العميل.

4. التحويل بين الحسابات التي يملكها، وكذلك الحصول على خدمات أخرى من خلال القناة.²

خامسا: بنوك الإنترنت: إن استخدام الزبون للخدمات المصرفية عبر الإنترنت يتطلب أن يتوفر لديه جهاز حاسوب متصل بالإنترنت حتى يتمكن من دخول الموقع الإلكتروني الخاص بخدمات البنك على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع ومن أي مكان في العالم، حيث تقدم البنوك الإسلامية لزبائنها إمكانية تنفيذ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يسمح لهم الوصول إلى البيانات والمعلومات الخاصة بحساباتهم، ويمكن تمييز بنوك الإنترنت إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو ما يتعلق بأداء الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت الدولية، من خلال ربط البنوك لحواصيها على الشبكة الدولية، فيتمكن العميل من أي مكان وفي أي وقت من الدخول على هذه الشبكة، ثم

¹صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014، ص 130.

²بشراير عمران، همتان مراد، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البلدية، مجلة علمية محكمة، العدد 20، جوان، 2016، ص 177.

من خلال رقم سري شخصي يمكنه الدخول الى حاسب البنك لتنفيذ تعليماته المصرفية، وفقا للقواعد والاشتراطات المسموح بها والمحددة.

ومن الخدمات المتاحة عبر هذه القناة الالكترونية فتح الحسابات، والحصول على القروض، ودفع الفواتير الكترونيا، وتحويل الاموال، وتقديم بنوك الانترنت الامريكية خدمة تلقي وتنفيذ اوامر البيع والشراء للأسهم في البورصات العالمية.

القسم الثاني: يتعلق بالتجارة الالكترونية والتي تتم عبر شبكة الانترنت بين بائع ومشتري، وكل من بنكي البائع والمشتري لتسوية مبالغ الصفقة وتمثل انواع التجارة الالكترونية في:

1. المعاملات التجارية بين وحدات الاعمال بعضها البعض (الشركات)، وهو النوع الاكثر شيوعا في الوقت الحالي.

2. المعاملات التجارية بين مؤسسات الاعمال (الشركة) والمستهلك (العميل) وهو ما يطلق عليه في بعض الاحيان التسوق الالكتروني.

3. المعاملات التجارية بين مؤسسات الاعمال والحكومة.

4. المعاملات التجارية بين المستهلك والحكومة، ويتضمن العديد من الانشطة اهمها دفع الضرائب الكترونيا وتقسيم السلع الالكترونية الى نوعين يتم تبادلها من خلال التجارة الالكترونية وهما:

- المنتجات التي يتم التعامل بها الكترونيا وفق المراحل الثلاث للمعاملة الالكترونية وهي الدعاية وجمع المعلومات، والاتفاق والشراء والدفع الالكتروني، وتسليم السلعة مثل: برامج الكمبيوتر، والموسيقى، والأفلام
- السلع والخدمات التجارية التي تقتصر فيها المعاملات التجارية الالكترونية على المرحلة الأولى والثانية فقط، حيث لا يمكن تسليمها الكترونيا بسبب عدم إمكانية تحويلها الى ملفات أو معلومات أو بيانات رقمية.

وتجدر الإشارة هنا الى ان السلع غير الملموسة (السلع الافتراضية) تمثل الفئة الرئيسية في التجارة الإلكترونية بين الشركات والأفراد، وتشمل خمس مجموعات رئيسية:

1. سلع التسلية مثل: الالعاب والأفلام وغيرها
2. خدمات النقل والسفر مثل: حجز تذاكر الطيران وغيرها
3. الصحف والمجلات الالكترونية
4. الخدمات المالية
5. خدمة البريد الالكتروني

وفي حالة التسوق الإلكتروني يتم السداد من خلال ثلاث وسائل هي:

1. الدفع النقدي الإلكتروني: وذلك من خلال استخدام النقود الإلكترونية
2. الشيكات الإلكترونية: وهي تحرر باستخدام الكمبيوتر، وتأخذ مسار الشيك الورقي
3. بطاقات الائتمان البلاستيكية¹.

المطلب الثالث: تحديات ومتطلبات العمل المصرفي الإلكتروني

إن التطور التقني في الخدمات المصرفية من ناحية والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية والأموال الإلكترونية من ناحية أخرى، أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف، وزيادة تعقيد العمليات المصرفية في سوق سبقت المنافسة الشديدة، وهذا ما جعل عمل المصارف محفوف بالمخاطر والتحديات الواجب أخذها بعين الاعتبار والعمل على مواجهتها. مجموعة من المتطلبات من أجل الاستغلال الأمثل لمزايا التطور التكنولوجي.

الفرع الأول: تحديات العمل المصرفي الإلكتروني: يواجه العمل المصرفي الإلكتروني مجموعة من التحديات نذكر منها:

أولاً: التحديات التقنية:

والتي تحدث نتيجة احتمال الخسارة أو من أخطاء العملاء أو من برنامج إلكتروني غير ملائم². وفيما يلي عرض لبعض التحديات التقنية:

✓ مشكلة الأعطال والحوادث التقنية: إن مدى التعويل التكنولوجي يشير إلى المتطلبات الخدمية من خلال استخدام الشبكات والبرامج أثناء عملية نقل التدفق أو تيار الحزمة المتدفقة من المصدر إلى المكان المقصود، والذي قد يشوه الحزمة والتأخير في الوصول وجودة خدمة الإرسال، ويرتبط هذا بجملة من العوامل:

- العوامل الفنية: وتتضمن الموثوقية والقابلية للاتساق والفاعلية والقابلية لصيانة النظام، والانتظار والازدحام وجودة الإرسال.

- العوامل الإنسانية: وتتضمن ثبات جودة الخدمة وجاهزية خطوط الهاتف وأرقام الانتظار ومعلومات المشترك وثبات النظام³.

¹ ناظم نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 32-34.

² سعيد بن علي العضاوي، المخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية، تاريخ الإطلاع: 2023/02/27،

على <https://www.alarabiya.net/>

³ عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 111.

✓ مشكلة الحماية والأمان: تفاقمت المشكلة الأمنية وذلك لاعتماد جميع الأفراد على مفردات المكننة من حواسيب ومعلومات وخطوط اتصال، وأصبحت المفردات تتعرض لأخطار يصعب على النظام الأمني الواحد الوقوف اتجاهها، لذا بدأت الدوائر الأمنية والدول المتقدمة بوضع معايير وقواعد ثابتة لتصنيف درجات ومستويات أمن الحواسيب وتشمل ما يلي:

أمنية المعلومات ودرجة سريتها؛

العوبة في استرجاع المعلومات؛

التكاليف المستثمرة في الأجهزة والبرمجيات، وجمع البيانات؛

أهمية الأنظمة والتطبيقات المنفذة ودرجة الاعتماد عليها؛

أسلوب تناقل المعلومات ضمن منظمة الحاسوب ونوعية الشبكات المستخدمة؛

كما تنقسم الحماية إلى:

-الحماية الأساسية: وتعلق بحماية البنك أو المشاريع التقليدية وصون مراكزها من أي اعتداءات من خلال تصميم أبنية بشكل ملائم ووضع كاميرات مراقبة والمستوى الثاني من الحماية يشمل الحاسوب المركزي الذي يخزن المعلومات المتعلقة بالخدمات عبر الانترنت.

-الحماية التشغيلية: وهي الحماية التي ترافق سير العمليات بشكل مباشر ويشمل ثلاث حلقات رئيسية تتمثل في حماية أنظمة المصرف، تأمين الدخول والنفوذ للمصرف بأمان وحماية للمعلومات وحماية المستفيد من الخدمة لكي تكتمل منظومة الحماية.¹

✓ مشكلة التهديدات والاختراقات: في الغالب هناك عدة محاولات لانتهاك موارد الحاسوب وشبكاته الامنية، والتي تعتبر تطفل على العمل الإلكتروني، فمن أكثر التهديدات الكبيرة للأمنية نجد التطفل الذي ينقسم إلى (المتنكر، الفضولي، المستخدم السري)، الفيروسات.²

ثانياً: التحديات العملية: إن إجراء استخدام التطبيقات التكنولوجية خلقت تحديات عملية نبرزها في العناصر التالية:

✓ التحديات التنظيمية: ترتبط هذه التحديات بالأمور التنظيمية والإدارية عند ممارسة الأعمال الإلكترونية.

¹علاء حسين الحامي، سعد عبد العزيز العافي، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007، ص421،420.

² عبد الهادي مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 120.

✓ تحديات الاستخدام والتعقيد: حيث يبدو أن التعقيدات التكنولوجية طرحت عدت تحديات لاستخدام الأعمال الإلكترونية خصوصا في المصارف، تظهر هذه التحديات لكل من البنوك المركزية البنوك التجارية والزبائن على حد سواء كل في اختصاصه.

✓ التحديات الثقافية المعرفية: يتحد جوهر الأعمال في مدى إدراك الناس للخير والشر في التعامل مع نظم وأدوات تكنولوجيا المعلومات، وممارسة هذا الالتزام هو الذي يكشف عن وجود أو غياب البعد الأخلاقي في نشاط الأعمال الإلكترونية.¹

ثالثا: التحديات القانونية:

تتمثل في كيفية إثبات صحة المستندات، المستخرجات الإلكترونية، قبول واعتماد التوقعات الإلكترونية والإفادات والمسؤوليات أو الاعتراضات في العقود الإلكترونية، وما يتبعها من خصوصية وحماية للملكية الفكرية أو حتى في حالة انتهاك القوانين والاعتداء على الآخرين باستغلال هذه التكنولوجيات، ومن بين هذه التحديات:

✓ تحديات الخصوصية: حيث تعرف الخصوصية بأنها أحقية الفرد بالتحكم بمعلوماته واختيار الأشخاص الذين يريدون مشاركة البيانات معهم، واختيار الطرق والوسائل لإرسال واستقبال الرسائل من وإلى المستخدم، فكل ما من شأنه يعيق استخدامات الفرد التكنولوجية والولوج إليها يعتبر تحدي الخصوصية.

✓ الجرائم الإلكترونية: هي جميع الجرائم التي يمكن ارتكابها في بيئة الإلكترونية بواسطة نظام حاسوبي أو شبكة حاسوبية.

✓ تحديات الإثبات والموثوقية: لقد أتاح التطور التقني في مجال الاتصالات والمعلومات التعامل بنوع جديد من الكتابة والتوقيع بأسلوب الإلكتروني مثل التوقيع الإلكتروني، البصمة الإلكترونية... إلخ.²

رابعا: التحديات التشغيلية:

تعرض أنظمة الصيرفة الإلكترونية إلى أخطاء أثناء التشغيل عندما لا تكون متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو التالي:

✓ عدم التأمين الكافي للنظم: بحيث يمكن اختراق نظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها.

¹ عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 31 ديسمبر، 2020، ص 449.

² علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005، ص 117-118.

✓ عدم ملائمة تصميم النظم: التي تنشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل المشاكل خاصة إذا ما زاد الاعتماد على جهات خارج المصرف لتقديم الدعم الفني في مجال البنية الأساسية للتكنولوجيا.

✓ إساءة الاستخدام من قبل العملاء: ويحدث ذلك لجهل العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، أو القيام بغسيل الأموال باستخدام بياناتهم الشخصية.

✓ سلامة البيانات: تستدعي تحسين قابلية الأنظمة للعمل والارتباط مع أنظمة أخرى داخل المصرف وخارجه.¹ الفرع الثاني: متطلبات العمل المصرفي الإلكتروني يحتاج تطبيق العمليات المصرفية الإلكترونية مجموعة من العوال تتمثل أساساً في:²

أولاً: البنية التحتية التقنية: لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل إلكتروني دون وجود بنية تحتية أساسية وتتألف تلك البنية من المتطلبات التالية:

✓ وجود الحسابات الشخصية لدى البنوك والمؤسسات المختلفة والمنازل التي عن طريقها يتم إجراء العمليات الإلكترونية.

✓ انتشار شبكات الاتصال بأنواعها.

✓ توفر الحسابات المضيفة وهي تلك الحسابات المضيفة المحلية التي تتصل بشبكة الانترنت الدولية.

✓ أمن البنية التحتية أي أن تكون هناك بنية تحتية للاتصالات آمنة، تقوم على تأمين خطوط الاتصال وعدم تداخلها.

ثانياً: الموارد البشرية اللازمة لانتشار العمليات المصرفية: إن العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الإلكترونية، حيث كلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الإلكترونية، ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية.

ثالثاً: استمرار بحوث تطوير الخدمات المصرفية: عبر الانترنت والتي تعد لازمة لدعم وانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية.

رابعاً: البنية التشريعية: إن البنية التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الإلكترونية وانتشارها.

¹ طالب وسيلة، مرجع سبق ذكره، ص 202.

² ناظم نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، مرجع سبق ذكره، ص 247-249.

خامسا: توفر السياسات الضريبية والجمركية المشجعة: وهي تشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الإلكترونية وتتضمن مثلا: الحسابات وملحقاتها أو الضرائب التي تفرض على المعاملات ذاتها.

سادسا: الدعم الحكومي: ويلعب دورا كبيرا في انتشار تلك الخدمات فعلى سبيل المثال يتمثل دورها في توفير البنية الأساسية المطلوبة من حسابات، شبكات اتصالات آمنة، وأيضا تشريعات وسياسات ضريبية وداعمة لانتشار الخدمات الإلكترونية.

خلاصة الفصل

شهد العالم منذ بداية القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال انعكست على كافة الميادين والقطاعات الاقتصادية خاصة منها القطاع المصرفي، الذي أصبح يعمل في بيئة أكثر تنافسية بفضل تنوع خدماته التقليدية وإضافة خدمات جديدة تعتمد على التكنولوجيا.

إن حسن استغلال تقنية الصيرفة الإلكترونية هي من عوامل المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر، والموجهة أساسا لجذب العملاء، فالصيرفة الإلكترونية تتجاوز الوظائف التقليدية وتهدف إلى تطوير وسائل تقديم الخدمات المصرفية، ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة، وهذا ما يتطلب أيضا التزاما تاما من المؤسسات البنكية والمالية على مستوى إدارتها التنفيذية بتأهيل كوادرها البشرية لينسجم مع التطور التكنولوجي المصرفي.

ولكي تؤدي الخدمات المصرفية الإلكترونية دورها بفعالية فإنه يجب العمل على التحكم في تقنيات الاتصال، وحماية شبكة الانترنت من الاحتيال، وضمان سرية جميع العمليات المصرفية وتأمين أكثر حماية بخلق إطار فني مهني متخصص، وإطار تنظيمي محكم ذو شفافية في العمل المصرفي وإقامة رقابة صارمة لهذه التعاملات وإلا فإن مساق الرهان يتحول من الرغبة في تعظيم المكاسب إلى وجوب تقليل الخسائر.



الفصل الثاني: الأداء

المالي للبنوك التجارية

تمهيد:

إن البحث عن الطرق والوسائل الكفيلة بتحسين كفاءة وأداء البنوك أصبح ضرورة حتمية، لأنها تحفظ الأموال وتنميها وتسهل تداولها وتخطط لاستثمارها، ولقد اتسع نشاط البنوك خلال الفترة الماضية سواء من حيث زيادة عددها، وانتشارها الجغرافي، وعدد المتعاملين معها وحجم معاملاتها، ولا يتم ذلك إلا من خلال تقييم أدائها. تعد عملية تقييم أداء البنوك إحدى الوسائل الأساسية في التحليل التي يستعملها البنك لمعرفة نقاط القوة والضعف ومحاولة تصحيح الانحرافات، من أجل النهوض بمستوى أدائه المالي الحالي والمستقبلي. ويعد تقييم الأداء المالي أحد الدعائم الأساسية للبنك الذي يسمح له بمعرفة وضعيته الحقيقية وتحديد مدى كفاءته في استغلال الموارد المتاحة لديه وقدرته على تحقيق أهدافه المسطرة، ويتطلب ذلك مجموعة من الأدوات والأساليب والتقنيات التي تسهل عملية التقييم، ومن هذه الأساليب التحليل بالاستعمال المؤشرات والنسب المالية ونموذج العائد على حقوق الملكية.

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي

إن التطرق إلى الأداء بدراسة نظرية يعد مطلباً ضرورياً للإحاطة بمختلف جوانبه، أما الأداء المالي يتصف بكونه مفهوماً واسعاً ومتطوراً، كما أن محتوياته تتميز بالديناميكية نظراً لتطور ظروف المؤسسات بسبب تغير عوامل بيئتها الخارجية والداخلية، لذا تحاول هذه المؤسسات التعبير عن الوضع المالي القائم بقيم عددية وكمية بدلاً من استخدام عبارات تؤكد على حقائق هامة.

المطلب الأول: أساسيات حول الأداء

حظي موضوع الأداء باهتمام بحثي بالغ ومستمر لإيجاد حلول للمشكلات المختصة به، إذ أنه يعد بمثابة الوسيلة الوحيدة لتحقيق أهداف العمل، فضلاً عما أنه يفصح عن مستوى التقدم الحضاري والاقتصادي للدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

الفرع الأول: مفهوم الأداء

يعد الأداء من بين المصطلحات التي لم تلقى تعريفاً وحيداً وشاملاً، لهذا سنتعرض لعدة تعاريف للأداء: إن أصل كلمة أداء ينحدر من اللغة اللاتينية Performer التي تعني المنح والعطاء، بعدها اشتقت اللغة الإنجليزية منها مصطلح Performance والتي أعطتها معناها الخاص والذي تعني به إنجاز، تأدية أو إتمام شيء ما.¹ (Miller et Bromily) يلخصان الأداء في أنه: «انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية وبصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها».² ويعرفه (P.Druker) على أنه: قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال.³ وينظر (A. kherakhem) إلى الأداء على أنه: "تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة".⁴ كما يعرف الأداء بما يلي: "هو النتائج المحددة للسلوك، ومن ثم فإن الأداء الإيجابي هو النتائج المرغوب بها المحدد للسلوك أما الأداء السلبي هو النتائج الغير مرغوب بها".⁵

¹ Abdelatif khemakhen, la dynamique du contrôle de gestion, Dunod, 2ed, paris, 1976, p311

² عداي الحسين فلاح حسن، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000، ص 231.

³ وائل محمد صبحي وائل، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 38.

⁴ مصطفى يوسف، إدارة الأداء، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016، ص 16.

⁵ سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018، ص 69.

ويعرف الأداء من الناحية الاقتصادية بأنه: " يغطي حقائق مثل الفعالية (في التعبير عن التكاليف) والكفاءة (عندما يتعلق الأمر بدرجة تحقيق الأهداف)".¹

ومن خلال ما تم تناوله حول مفهوم الأداء يمكن استنتاج تعريف شامل للأداء:

"هو التعبير عن كيفية استغلال المؤسسة لمواردها المتاحة وفق معايير محددة وبطريقة متوازنة من أجل تحقيق أهدافها والوصول إلى المستوى المراد من تنفيذ الخطط المسطرة".

الفرع الثاني: معايير تصنيف الأداء

تحدد أنواع الأداء حسب أربعة معايير هي معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية، المعيار الوظيفي ومعيار الطبيعة. أولاً- حسب معيار المصدر: وفقاً لهذا المعيار، يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين، الأداء الداخلي أو الداخلي والأداء الخارجي:²

1. الأداء الداخلي: ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من موارد فهو حصيلة للتوليفة التالية:

- الأداء البشري: أي أفراد المؤسسة، الذين يمكن اعتبارهم مورد إستراتيجي من خلال تسيير مهارتهم؛
- الأداء التقني: يتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بطريقة فعالة؛
- الأداء المالي: أي فعالية استخدام الوسائل المالية المتوفرة.

2. الأداء الخارجي: "هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة." فهو يتولد عن المحيط الخارجي للمؤسسة، ويمكن أن يظهر هذا الأداء في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة، نتيجة مثلاً ارتفاع رقم أعمالها في ظروف معينة، كازدياد الطلب على منتج المؤسسة أو خروج أحد المنافسين، فكل هذه المتغيرات تنعكس على الأداء إيجاباً أو سلباً، وعلى المؤسسة أن تسعى لمحاولة قياس وتحليل هذا الأداء، لأنه يمكن أن يشكل تهديداً لها. فهي لا تتحكم فيه ويصعب عليها ذلك كما هو الحال بالنسبة للأداء الداخلي.

ثانياً: حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي:³

1) الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى أي عنصر دون مساهمة باقي العناصر، وفي إطار هذا

¹مصطفى بلقاسم، راضية بوشعور، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، الملتقى الأول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسنية بن بوعلي، 14 و15 ديسمبر 2004، ص 25.

²محمد زروقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2014، ص 125.

³عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم تقييمي، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، نوفمبر 2001، ص 89.

النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى وكيفيات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة الاستمرارية، الشمولية، الأرباح، النمو... إلخ

(2) الأداء الجزئي: وهو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة.

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي: يرتبط أساسا بعنصر التنظيم وتقسيم الوظائف (هيكلتها) داخل المؤسسة وبناء على الوظائف المعروفة، يتم تقسيم الأداء إلى عدة أنواع منها:¹

- الأداء المالي: ينظر إليه كمحصلة لجميع أنواع الأداء، ويتعلق بتحقيق الأهداف المالية وكذا بالصحة المالية للمؤسسة من خلال التوازن المالي، والمردودية المناسبة، فهما بمثابة الهدفين الأساسيين من بين الأهداف المالية ككل.

- الأداء الإنتاجي: يكون من خلال التحكم في التكاليف، الجودة، آجال الإنتاج والتسليم، المرونة الإنتاجية (أي القدرة على التكيف والسرعة في الاستجابة للتنوع) والقدرة على الإبداع.

- الأداء البشري: له أهمية ومكانة كبيرة في المؤسسة، باعتباره أهم الموارد والقادر على تفعيل مختلف الموارد الأخرى وتوجيهها نحو تحقيق أهداف المؤسسة، فضمن استخدام أمثل لموارد المؤسسة لا يتم إلا عن طريق الأفراد.

- الأداء التمويني: يرتبط بمجموعة من الأنشطة المتكاملة والمحتملة في الشراء والتخزين والإمداد، وهذا لضمان استمرارية العملية الإنتاجية، حيث يتجلى ذلك من خلال الوقوف على ما تحتاجه المؤسسة من كافة الموارد والمواد بالتكلفة المناسبة، والجودة والآجال المناسبة.

- الأداء التسويقي: يتمثل في مدى قدرة المؤسسة على إشباع حاجات ورغبات المستهلكين وتحقيق الرضا والولاء بالنسبة لمنتجات المؤسسة، وتحسين صورة وسمعة المؤسسة أيضا.

- أداء وظيفة البحث والتطوير: يمكن دراسة هذا الأداء من خلال المؤشرات التالية: توفر جو ملائم للبحث والابتكار والتجديد، التنوع في المنتجات، درجة تحديث الآلات ومواكبة التطور.

¹ عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد حيدر بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 53.

- أداء وظيفة العلاقات العمومية: في هذه الوظيفة تتحد أبعاد مفهوم الأداء الذي تطرقنا إليه سابقا، فالأداء ضمن هذه الوظيفة يأخذ بعين الاعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين وأخيرا الدولة.
- رابعا: حسب معيار الطبيعة: تبعا لهذا المعيار تقسم المؤسسة الأداء إلى: ¹
- الأداء الاقتصادي: يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تحققها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة...) وفي تدنية استخدامها للموارد المتاحة (رأس المال، العمل، الموارد الأولية...)
- الأداء الاجتماعي: يتمثل في الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء التخطيط.
- الأداء التكنولوجي: تحقق المؤسسة أداء تكنولوجي عندما تحدد أهدافا تكنولوجية أثناء عملية التخطيط، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.
- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية ويمكن للمؤسسة أن تحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية والتي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية الأداء المالي

الفرع الأول: مفهوم الأداء المالي

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.²

ومما سبق فإن الأداء المالي يعرف بأنه:

- " أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والمعيقات التي قد تظهر في مسيرة الشركة فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت الشركة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون والقروض ومشكل العسر المالي والنقدي وبذلك توجه إدارتها للعمل ومعالجة الخطر."³

¹ عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000، ص 20-21.

² طاهر منصور، حسين شحادة، استراتيجية التنويع والأداء المالي: دراسة ميدانية في منشأة عراقية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 30، العدد 2، 2003، ص 296.

³ السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2002، ص 37.

• "وصف لوضع المنظمة الحالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمتها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة المبيعات، الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة."¹ ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء المالي ما هو إلا انعكاس للمركز المالي للمصرف المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلا عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال المصرف لفترة زمنية معينة.

الفرع الثاني: أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي في المؤسسة كونه يساهم مساهمة فعالة في تحقيق الأهداف الأساسية للمؤسسة الاقتصادية، وهذا ما يخدم متطلبات المسيرين والمساهمين في آن واحد.

تكمن أهمية الأداء المالي في أنه يمكن من متابعة أعمال المؤسسة ومراقبة أوضاعها ومستويات أدائها مقارنة بالموارد المتاحة والأهداف المسطرة، واكتشاف المعوقات واقتراح إجراءات تصحيحية وترشيد قرارات الاستثمار حسب الأهداف العامة للمؤسسة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة.²

كما تتمثل أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في الشركة لتحديد جوانب القوة والضعف في الشركة والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.³

وبشكل عام يمكن توضيح أهمية الأداء المالي في إلقاء الضوء على ربحية، سيولة، التوازن المالي، اليسر المالي، إنتاجية ونمو المؤسسة، وكل هذه المقاييس تعد ضرورية وحاسمة لنجاح وديمومة المؤسسة في محيط يتسم بالمنافسة.

¹ علاء فرحان طالب، إيمان شبيحان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص 67

² نعمان محصول، سراح موصو، تقييم الاداء المالي في البنوك التجارية -دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد3، العدد02، ديسمبر، 2019، ص 123.

³ موسى نوفل، تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن باستخدام معدل العائد للفترة 1991-2000، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة آل البيت، الأردن، 2002، ص 20.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي

تصنف العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسة إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية تتعلق بالمحيط الخارجي.

الفرع الأول: العوامل الداخلية

يمكن تلخيص أهم العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء المالي فيما يلي:

- الهيكل التنظيمي: يؤثر الهيكل التنظيمي على الأداء المالي من خلال تقسيم المهام والمسؤوليات المتعلقة بالوظيفة المالية ومن ثم تحديد الأنشطة وتخصيص الموارد اللازمة لها، فضلا عن تأثير طبيعة الهيكل التنظيمي على اتخاذ القرارات المالية ومدى ملاءمتها للأهداف المالية المسطرة، ومدى تخصيصها لطبيعة الانحرافات الموجودة.
- المناخ التنظيمي: ويقصد به مدى وضوح التنظيم في المؤسسة، وإدراك العاملين علاقة أهداف المؤسسة وعملياتها وأنشطتها بالأداء المالي حيث إذا كان المناخ التنظيمي مستقر فإنه منطقيا نضمن سلامة الأداء المالي بصورة ملحوظة وإيجابية كذلك جودة المعلومات المالية وسهولة سريتها بين مختلف الفروع والمصالح وهذا ما يضيف الصورة الجيدة للنشاط المالي وبالتالي الأداء المالي.¹
- حجم المؤسسة: يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات إلى صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات سلبا، فقد يشكل الحجم عائقا لأداء المؤسسات حيث إنه بزيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة للأداء المالي تصبح أكثر تعقيدا، وإيجابا حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالشركة مما يساهم في رفع جودة الأداء المالي لها.²
- التكنولوجيا: فهي الأساليب المستخدمة من طرف المؤسسة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، فالتكنولوجيا تؤثر في إنتاجية المنشأة اعتمادا على مستوى الأتمتة المستخدمة، حيث كلما ازداد استخدام التكنولوجيا وارتفعت درجة الأتمتة في المؤسسة، كلما أدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات، وتخفيض التكلفة وزيادة الربحية.³

¹ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010، ص 48-49.

² سماح عفيف عاشور الفار، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين باستخدام نموذج Tobin's q، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2018، ص 14.

³ فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003، ص 229.

الفرع الثاني: العوامل الخارجية

يؤثر في الأداء المالي مجموعة من العوامل الخارجية والتي تخرج عن نطاق تحكمه وتتمثل عموماً في:

■ البيئة القانونية والسياسية: أي الظروف السياسية للبلد الذي تقوم فيه المؤسسة، والقوانين الناظمة في ذلك البلد.¹

■ البيئة الاقتصادية: إن الأوضاع الاقتصادية العامة قد تؤثر على الأداء المالي سواء بطريقة سلبية أو على العكس، فنجدها مثلاً في الأزمات الاقتصادية، أو حالات التضخم بالسلب على الأداء المالي، أما في حالة ارتفاع الطلب الكلي أو دعم الدولة لإنتاج ما قد يؤثر بإيجابية على الأداء المالي.

■ المنافسة: تعتبر المنافسة سلاح ذو حدين بالنسبة للأداء الماليين فتراها قد تعتبر المحفز لتعزيزه عندما تواجه المؤسسة تداعيات المنافسة فتحاول جاهدة لتحسين صورتها ووضعها المالي عن طريق أدائها المالي لتواكب هذه التداعيات، أما من جهة أخرى فإن لم تكن المؤسسة أهلاً لهذه التداعيات ولا تستطيع مواجهة المنافسة فإن وضعها المالي يتدهور وبالتالي الأداء المالي يسوء.²

¹ أمارة محمد يحيى عاصي، تقييم الاداء المالي للمصارف الإسلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010، ص 89.

² نوبلي نجلاء، استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب-بسكرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراة تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2014-2015، ص 81.

المبحث الثاني: تقييم الأداء المالي

مهما كان متاحا للمؤسسة من موارد من مختلف أنواعها فلا يمكن لها استغلالها إلا عن طريق إدارة رشيدة جيدة ومتطورة، ولا تستطيع هذه الإدارة معرفة ما حققته من نتائج وما ضيعته من فرص، إلا عن طريق تقييم أداؤها وخاصة المالي، لأن تقييم الأداء المالي أصبح ضرورة ملحة خاصة مع التطور التكنولوجي وسهولة الحصول على المعلومات، من أجل تقديم أحكام دقيقة حول إدارة الموارد المالية والمادية.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المالي

يحتل تقييم الأداء المالي بمكانة كبيرة في غالبية الاقتصاديات، حيث تم التركيز عليه كثيرا من طرف العلماء والباحثين، ويعتبر أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية لتوفير المعلومات والبيانات التي تستخدم في قياس مدى تحقيق أهداف المؤسسة.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المالي

يوجد العديد من التعاريف المتعلقة بتقييم الأداء المالي سنتطرق إلى أهمها كما يلي:

- ✓ يعرف تقييم الأداء المالي بأنه: " الطريقة الدورية للوصول إلى الصورة الواقعية عن طريق مقارنة المؤشرات الفعلية بتلك المستهدفة خلال مدة زمنية محددة."¹
- ✓ يعني تقييم الأداء المالي للمؤسسة تقديم حكم ذو قيمة حول الموارد الطبيعية والمادية والمالية (إدارة المؤسسة ومدى إشباع منافع ورغبات أطرافها المختلفة). أي أن تقييم الأداء المالي هو قياس النتائج المحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سلفا لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية، وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة.²
- ✓ كما يعرف تقييم الأداء المالي على أنه من المراحل العملية الإدارية التي يحاول فيها مقارنة الأداء الفعلي باستخدام مؤشرات محددة، وبذلك الوقوف على النقص أو القصور في الأداء المالي، وبالتالي اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح ذلك النقص، وغالبا ما تتم المقارنة بين ما هو محقق فعلا وبين ما هو مستهدف خلال فترة زمنية معينة عادة ما تكون سنة.³

استنادا لما سبق نجد أن الأداء المالي:

¹ نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص 25.

² دادن عبد الغني، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 8-9 مارس، 2005، ص 41.

³ كاظم جاسم العيساوي، دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 248.

هو عملية الفحص الدقيق للأداء المالي من طرف المؤسسة خلال سنة مالية واحدة أو عدة سنوات ومعرفة ما إذا تم تحقيق ما كان مرجوا ومخططا له في البداية، وهو عملية قياس وتشخيص وتقويم للوضع المالي أو الأداء المالي للمؤسسة، أي عملية اكتشاف الانحرافات المتسببة في النتائج السلبية، ومحاولة معالجة هذه النتائج بطرق معينة وتجنب الانحرافات مستقبلا.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء المالي

نظرا لتوسع نشاطات المصارف واستقطابها للعديد من المتعاملين واستخدامها للوسائل الاستثمارية مما يؤدي بها إلى تقييم أداء تلك الوسائل، فالقوائم المالية لوحدها لا تمكن من متخذي القرار والإداريين من رقابة الأداء، لكن بعد تحليلها وصياغتها في شكل مؤشرات ونسب مالية ذات دلالة يمكن أن تساعد في تحديد سمات ومتغيرات الأداء وهذا ما يبين مدى أهمية تقييم الأداء المالي والتي يمكن تلخيصها في الآتي:¹

- ✓ تصحيح وتعديل الاستراتيجية والخطة وترشيد استخدام الموارد المتاحة؛
- ✓ الكشف عن نقاط القوة والضعف لدى المصرف، وذلك بهدف قياس حالة التقدم أو التأخر، إذ أن الأداء المالي الجيد يصبح شرطا أساسيا لتأمين بقاء البنك في بيئة تنافسية؛
- ✓ يمثل تقييم الأداء المالي الحصول على مستويات أداء مرتفعة، فالنجاح في إنجاز الأهداف يحقق الإشباع المطلوب ويقوي دافعية البنك وأطرافها، هذه الدافعية تؤدي بدورها إلى زيادة الفاعلية إلى مستوى النجاح المطلوب؛
- ✓ أصبح البنك الرائد في الأداء المالي هو الذي يستطيع نمذجة مستقبله مع تحديد أهداف واضحة وواقعية في ظل توزيع موارده في المجال والزمان المؤديان مقدما إلى تدني عدم تأكد بيئته، كل ذلك بفضل طرق التحليل والقرارات السليمة.

المطلب الثاني: الأسس العامة وأهداف تقييم الأداء المالي

الفرع الأول: الأسس العامة لتقييم الأداء المالي

هناك ركائز أساسية يستند إليها تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية، وهذه الركائز هي²:

- 1) التحديد الدقيق لأهداف المصرف التجاري وفي جميع المجالات: إذ تتطلب عملية تقييم الأداء المالي تحديدا واضحا ودقيقا للأهداف التي يسعى المصرف التجاري إلى تحقيقها، ويتضمن ذلك تحديد جميع الأهداف التفصيلية

¹ Michel Gervais, Contrôle de Gestion, Edition Economica, Paris, 1997, p 104.

² نصر حمود مزنان فهد، مرجع سبق ذكره، ص 32_33.

والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف قصيرة الأمد وأهداف بعيدة الأمد، وأهداف رئيسية وأخرى فرعية، ويجب أن تكون جميعها واضحة ومفهومة لجميع عاملي المصرف.

(2) وضع الخطط التفصيلية في كل المجالات مع مراعات التنسيق بينهما: بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل منفصل ودقيق، لا بد من وضع الخطط التفصيلية لكي تكون مؤشرا لتحقيق تلك الأهداف بالشكل والصيغة والمدد المطلوبة، مع الحرص على أن تتضمن هذه الخطط تحديدا للموارد المتاحة وأسلوب استخدامها علميا وبالشكل الذي يمكن من تحقيق الأهداف بأقل كلفة ممكنة، ومراعاة أن تكون الخطط واقعية، بالإضافة إلى مرونتها من أجل إجراء التعديلات عليها إذا استدعى الأمر لذلك.

(3) التحديد الواضح لمراكز المسؤولية الإدارية: المقصود بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء نشاط محدد ولها سلطة لاتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها، لذلك من الضروري تحديد مسؤولية كل وحدة بصورة واضحة من أجل تسهيل عملية الرقابة والمتابعة.

(4) الاختيار السليم لمؤشرات تقييم الأداء: تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء المالي في المصارف التجارية وضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء المالي من أهم الأسس لنظام تقييم الأداء المالي وفي الوقت نفسه أكثرها صعوبة وذلك لتشعب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها.

(5) إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره: لكي يساهم في اتخاذ القرارات الصائبة وتصحيح مسارات الأداء في الوقت اللازم وضمان عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

الفرع الثاني: أهداف تقييم الأداء المالي

تسعى المصارف من خلال تقييم أدائها المالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها:¹

- ✓ توفير مقياس لمدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه؛
- ✓ إن النجاح مقياس مركب يجمع بين الكفاءة والفعالية، وبالتالي يستطيع البنك مواصلة البقاء والاستمرار في العمل؛

- ✓ يوفر نظام تقييم الأداء المالي معلومات لمختلف المستويات الإدارية في البنك؛
- ✓ يظهر تقييم الأداء المالي التطور الذي حققه البنك في مسيرته نحو الأفضل أو نحو الأسوء، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للبنك؛

¹ شريف غياط، مهري عبد المالك، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام مؤشر قياس الرمدودية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 02/24، نوفمبر، 2015، ص 140.

✓ يساعد على إيجاد نوع المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة، وهذا بدوره يدفع البنك إلى تحسين مستوى أدائه؛

✓ تقييم الأداء المالي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة.

المطلب الثالث: مجالات تقييم الأداء المالي

تمثل عمليات تقييم الأداء المالي السياسات التي تتخذها المصارف لتقدير مدى تحقيق الإيرادات المختلفة ومراكز المسؤولية للأهداف المرسومة، والوقوف على الانحرافات وتحديد أسبابها وتحديد آليات التصحيح المناسبة، وتشمل عمليات تقييم الأداء المالي في المصارف المجالات التالية:¹

أولاً: تقييم أداء المصرف كوسيط مالي

ويشمل هذا المجال تقييم نشاط المصرف وكفاءته في تجميع الموارد واستخداماتها، أي أنه يتضمن ما يلي:

1. تقييم كفاءة المصرف في تجميع الأموال: ويتم تقييم كفاءة المصرف في هذا المجال من خلال المعايير

التالية:

- مدى قيام المصرف بدعم موارده الذاتية خلال السنة محل التقييم؛
- مدى مساهمة المصرف في تجميع الودائع التي تشكل أهم الموارد؛
- مدى مساهمة المصرف في تجميع مدخرات الأفراد؛
- مدى نشاط المصرف في نشر الوعي الادخاري وجذب عملاء جدد مع المحافظة على المدخرين الحاليين وعلى مدى الانتظام في الإدخار.

2. تقييم كفاءة المصرف في استخدام الأموال: ويتم الحكم على كفاءة المصرف في هذا المجال من خلال

المعايير الآتية:

- مدى التغير في البنود التي تمثل استخدامات وتوظيف الأموال في المصرف؛
- نسبة كل نوع من الأنشطة المصرفية إلى مجموع أنشطة المصرف؛
- مدى كفاءة المصرف في تحقيق الأهداف الأساسية من خلال استخدام وتوظيف الأموال وهي تحقيق أكبر عائد ممكن، المحافظة على السيولة وسلامة المركز المالي للمصرف، وتخفيض حجم المخاطر إلى أدنى حد ممكن.

¹أمانة محمد يحيى عاصي، مرجع سبق ذكره، ص 87-88.

ثانيا: تقييم أداء المصرف كوحدة إنتاجية

ويتناول التقييم في هذا المجال نشاط المصرف كنشاط إنتاجي يحقق عائدا من خلال العمليات والأنشطة التي يمارسها، أي أن التقييم في هذا المجال يضم المعايير التالية:

- مدى كفاءة المصرف في تأدية أنشطته المتعلقة بمكونات العملية الإنتاجية في المصرف، إيرادات العمولات؛
- مدى كفاءة المصرف في استخدام مدخلاته، ويشمل هذا الجانب نسبة المخرجات لمختلف أنواع المدخلات؛
- مدى مساهمة المصرف في توليد المدخرات.

المبحث الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحديات التي تواجهها
تختلف نماذج التقييم باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، وكون هذه العملية مهمة بالنسبة للبنوك
والجهات الرقابية كذلك استخدمت عدة نماذج للتقييم وهذا ما سيتم التطرق إليه.
المطلب الأول: إستخدام المؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي
يعد اختيار مؤشرات الأداء المالي من أهم المراحل التي تمر بها عملية تقييم الأداء المالي في البنوك، فهي تتطلب الدقة
والوضوح لمدلولات المؤشرات المستخدمة في التقييم وتركيبها وتحسينها، وفي دراستنا تم التركيز على المؤشرات
التالية:

الفرع الأول: مؤشرات السيولة:

إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك التي تضمن

الالتزامات

التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة.¹

ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي:²

✓ نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات

$$\text{نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100$$

تقيس هذه النسبة نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول في البنك، في حالة زيادة هذه النسبة فإن ذلك يعني
توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل.

✓ المعدل النقدي

$$\text{المعدل النقدي} = \frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100$$

¹ صافية بومصباح، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس)،
مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 2، ديسمبر، 2021، ص 224.

² صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي - الواقع والتحديات -، المعهد
الوطني للتجارة، ورقة، 2006، ص 394.

يقيس هذا المعدل قدرة البنك على تلبية التزاماته من النقدية المتوافرة لديه في الصندوق وأرصده لدى المصرف المركزي، ويجب تجنب الإفراط في ارتفاع وانخفاض هذا المعدل.

الفرع الثاني: مؤشرات الربحية

يهدف البنك التجاري أساساً إلى تحقيق أكبر ربحية ممكنة، لذا تم وضع مجموعة من المؤشرات المالية مهمتها قياس كفاءة وفعالية البنك في توليد الأرباح، لأن البنك الذي لا يتحصل على أرباح كافية بقاءه لأجل طويل في سوق المنافسة سيكون مهدداً. وتعد مؤشرات الربحية من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم أداء المصرف لأنها تمكن من قياس قدرة المصرف على تحقيق عائد هائليصافي، وتركز على الربح الذي يعد المحور الفعال في استمرار المصارف وتوسيعها.

يتم قياس ربحية البنك من خلال المؤشرات التالية:¹

✓ نسبة هامش الربح:

$$\text{نسبة هامش الربح} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الإيرادات}} \times 100$$

يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات، فهو يبين مدى كفاءة البنك في تسيير ومراقبة تكاليفه.

✓ العائد على الأصول المستخدمة:

$$\text{عائد على الأصول المستخدمة} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الأصول}} \times 100$$

يعتبر معدل العائد على الأصول المستخدمة معدل كلاسيكي لقياس كفاءة البنوك، فهو يقوم بتقييم وقياس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفاً أمثلاً، أي يقيس كفاءة البنك في استخدام أصوله، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة.

✓ نسبة العائد على حقوق الملكية:

$$\text{نسبة العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حقوق الملكية}} \times 100$$

¹ وائل رفعت خليل، أساسيات الإدارة المالية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2018، ص 61-62.

يقوم هذا المؤشر بقياس العائد على استثمار أموال المالكين، ويمثل مقياساً للأداء الكلي للبنك بما فيه التشغيلي والمالي، كما يقيس مدى تحقيق الهدف الذي يسعى إليه البنك من استثمار أموال المالكين، ويعد معياراً لتعظيم ثروة المالكين، كما تعمل البنوك على زيادته بما يتناسب وحجم المخاطر.

الفرع الثالث: مؤشرات ملاءة رأس المال

باستخدام هذا النوع من المؤشرات نحصل على نسب دقيقة حول الوضع المالي للبنك على المدى الطويل، كما يبين قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته طويلة المدى وهي بالتالي تبين مقدار مساهمة الديون إلى رأس المال.¹

وهناك عدة مؤشرات منها:

✓ مؤشرات حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات:

يقيس هذا المؤشر مدى كفاية حقوق المالكين لمواجهة الاستثمارات في الموجودات الثابتة، يعتبر هذا المؤشر دليل على نوع التمويل الذي يحتاجه البنك في المستقبل، ويتم حسابه كما يلي:²

$$\text{حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100$$

إذا كانت هذه النسبة أقل من 100% هذا يعني حاجة البنك إلى نوعين من الأموال، أموال طويلة الأجل لاستثمارها في الموجودات الثابتة التي لم تكفها مصادر البنك الذاتية والأموال قصيرة الأجل لاستثمارها في الموجودات المتداولة، وإذا كانت النسبة أقل من 100% وهذا يعني أن المصادر طويلة الأجل أتاحت لمواجهة جميع الاستثمارات مع فائض منه يستثمر في الموجودات المتداولة.³

✓ نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع:

تقيس هذه النسبة مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية بوصفها مصدر من مصادر التمويل، ومدى قدرة البنك على رد الودائع من الأموال المملوكة له، حيث في حالة ارتفاع هذه النسبة يعني ذلك توفير الحماية اللازمة لأموال المودعين وانخفاضها يوقع البنك التجاري في حالات عسر مالي أو حتى الإفلاس وتحتسب كما يلي:⁴

¹ مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2010، ص334.

² محمد زيدان، أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة في البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد9، الجزائر، 2009، ص20.

³ صلاح الدين حسن السيسي، مرجع سبق ذكره، ص257.

⁴ محمود عبد السلام عمر، لجنة بازل بين التوجهات القديمة والإفراط في الحديث، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد4، 1996، ص17.

$$\text{حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع} = \text{حقوق الملكية} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

رابعاً: مؤشرات توظيف الأموال

يعتبر استثمار الأموال أفضل من تركها في الخزينة، واستثمارها في القروض أفضل من استثمارها في الأوراق المالية، لذا يصبح من الضروري تنمية بعض الأساليب للحكم على مدى ملائمة استخدام أو توظيف الأموال ومنها ما يلي:¹

✓ معدل توظيف الودائع:

ونعني بهذا المعدل نسبة الاستثمارات المالية المتمثلة في القروض والأوراق المالية إلى مجموع ودائعه، حيث يتم حسابها كما يلي:

$$\text{معدل توظيف الودائع} = \text{الاستثمارات المالية} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

✓ معدل الإقراض:

يتفاوت العائد المتولد من الاستثمارات التي يقوم بها البنك تبعاً لنوع الاستثمارات من القروض والأوراق المالية، بحيث يفوق العائد المتولد من استثمار الأوراق المالية، لعدة أسباب منها غياب الوعايب البنكي للتعامل بالأوراق المالية أو زيادة المخاطر المتعلقة بها أو غياب الأسواق المالية... ، ويحسب كما يلي:

$$\text{معدل الإقراض} = \text{إجمالي القروض} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

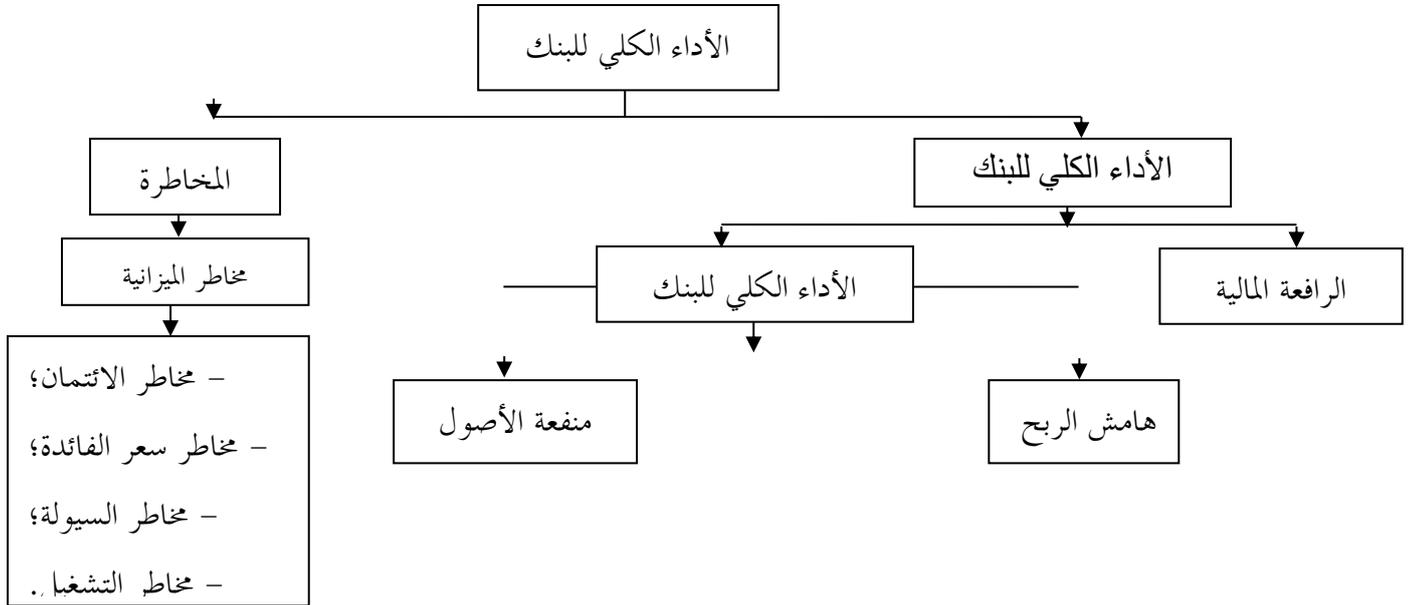
المطلب الثاني: نموذج العائد على حقوق الملكية

في عام 1972 استنتج دافيد كولا جراً تقييم لأداء البنك من خلال تحليل النسب، وهذه الإجراءات يتم تلخيصها في عدة أشكال تمكن المحلل من تقييم مصدر وحجم أرباح البنك الخاصة، بمخاطر تم اختيارها (مخاطر

¹ عبد الرحيم شبيبي، حازيه بن بوزيان، تقييم كفاءة أداة النظام المصرفي، الملتقى الوطني حول: المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية والاقتصادية، جامعة بشار، 24-25 أبريل، 2006، ص08.

الائتمان، مخاطر السيولة، معدل الفائدة و مخاطر التشغيل ورأس المال).¹

الشكل رقم 06: نموذج العائد على حقوق الملكية



المصدر: طارق عبد العال حمادة، تقييم البنوك التجارية "تحليل العائد والمخاطرة"، الدار الجامعية، الإسكندرية- مصر، 2003، ص78.

وستنطبق فيما يلي إلى مختلف مكونات القوائم المالية وأهم المؤشرات التي يعتمد عليها البنك في تقييم أدائه من خلال نموذج العائد على حقوق الملكية:

أولاً: مكونات القوائم المالية

تتمثل المجموعات الأساسية المكونة لقائمة المراكز المالية للبنوك فيما يلي:

1 الميزانية العمومية: تقدم نظرة عامة على المركز المالي للبنك وما يملكه من الأصول، وما هو مقدار الديون المستحقة أي الخصوم والأرباح التي حققتها، وتعرض مركز او وضع المشروع في يوم معين، أي تعرض أصول وخصوم المشروع في يوم معين، عادة في 31 ديسمبر من كل عام، والجدول التالي يمثل نموذج الميزانية:²

¹ طارق عبد العال حمادة، تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2007، ص50.

الإسكندرية، 1999، ص77.

² نور محمد عودة الله الدقس، التحرك المالي للقوائم المالية في المؤسسات الحكومية، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، العدد خمسون، 2 كانون الأول، 2022، ص142.

جدول رقم 01: ميزانية البنك التجاري

الأصول (الاستخدامات)	الخصوم (الموارد)
1- أرصدة نقدية حاضرة - نقود حاضرة في خزانة البنك التجاري - أرصدة - أرصدة سائلة أخرى	1- رأس المال المدفوع
2- جوات محصومة أذونات الخزينة - أوراق تجارية	2- الاحتياط القانوني
3- مستحق على البنوك	3- شيكات وحوالات واعتمادات دورية مستحقة الدفع.
4- أوراق مالية واستثمارات - سندات حكومية - أوراق مالية أخرى	4- مستحق البنوك
5- قروض وسلفيات - قروض مقابل ضمانات	5- الودائع: - ودائع حكومية وخاصة - ودائع جارية - ودائع لأجل - ودائع بإخطار - ودائع التوفير
مجموع الأصول	مجموع الخصوم

المصدر: ضياء محمد، اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 274.

يمثل جدول حسابات النتائج أحد القوائم المالية الأساسية التي يجب إعدادها في نهاية كل فترة مالية، حيث يتم من خلالها توضيح كافة العمليات المتعلقة بالأنشطة التي قام بها البنك خلال الفترة المالية وصولاً إلى تحديد نتيجة تلك العمليات والأنشطة من ربح أو خسارة، من خلال طرح مجموع الأعباء من مجموع المنتجات.

جدول رقم 02: حسابات النتائج للبنك

المصدر: ضياء محمد، اقتصاديات النقود والبنوك، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2005، ص 274.

المبلغ		البيان
دائــــن	مدين	
		(1) إيرادات الفوائد
		- الفوائد والأتعاب على القروض. - الفوائد على الودائع المستحقة لدى البنك. - الفوائد على الأوراق المالية. - الدخل من التأخير
		(2) مصروفات الفوائد.
		- الفوائد على الودائع - الفوائد على الأموال المقترضة.
		(3) صافي دخل الفوائد = (1) - (2)
		- مخصص خسائر القروض. (4) = صافي دخل الفوائد بعد خصم المخصصات
		(5) الإيرادات الأخرى بخلاف الفوائد.
		- أنشطة الائتمان. - أعباء خدمة الودائع. - مكاسب الأوراق المالية.
		(6) المصروفات الأخرى بخلاف الفوائد
		(7) صافي الدخل قبل الضريبة = (3) + (4) - (5)
		(8) (-) ضرائب الدخل والتعديلات المحاسبية.
		(9) صافي دخل البنك.

ثانياً: مؤشرات العائد والمخاطرة

❖ مؤشرات العائد: يعرف العائد على الاستثمار بأنه " المكافئة التي يحصل عليها المستثمر تعويضا عن فترة الانتظار والمخاطر المحتملة لرأس المال المستثمر، يعبر عن هذه المكافئة بنسبة مئوية عن قيمة الاستثمار".
وأهم هذه المؤشرات ما يلي:

- العائد على حقوق الملكية: يمكن قياس نسبة العائد لكل وحدة نقدية من حقوق الملكية، وكلما ارتفع هذا العائد كان الأمر أفضل لأن هذا يعني أن البنك يمكنه توزيع المزيد من الأرباح على المساهمين.¹
 - العائد على الأصول: يعتبر هذا المعدل مقياس جيد للربحية والكفاءة الإدارية طالما أن الهدف تعظيم صافي الثروة، ويدل على مدى استغلال البنك لأصوله في توليد الربح.²
 - معدل هامش الربح: يبين مدى كفاءة البنك في إدارة ومراقبة تكاليفه.
 - معدل منفعة الأصول: يدل على الاستغلال الأمثل للأصول، أي إنتاجية الأصول.³
 - معدل الرفع المالي: يعمل لصالح البنك حينما تكون الأرباح ايجابية، وفي نفس الوقت مقياس للمخاطرة لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن للبنك خسارتها قبل أن يصل البنك إلى مرحلة العجز عن الوفاء بالتزاماته.⁴
- الجدول رقم 03: أدوات قياس العائد في البنوك التجارية.

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

المصدر: عبد اللطيف طي، التطبيقات المتميزة لتقنيات التمويل والاستثمار في العمل المصرفي الإسلامي من منظور العائد والمخاطرة دراسة حالة بنك البركة الجزائري، مذكرة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2009، ص 281.

¹ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 81.

² محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005، ص 471.

³ صورية عاشوري، دور نظام التقييم المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011، ص 65.

⁴ طارق عبد العال حماد، مرجع سابق، ص 84.

- ❖ لمخاطرة: ترتبط مؤشرات المخاطرة بالعائد، وتعرف بأنها احتمال تحقيق مردود أو عائد أو تدفق نقدي أقل من المردود أو العائد المتوقع، فكلما زاد احتمال تحقيق مردودات أو عائد أو تدفقات نقدية أقل من المتوقع أو سالبة كلما ارتفعت المخاطرة.
- مخاطر السيولة: هي الاختلافات في صافي الدخل والقيمة السوقية لحقوق الملكية الناتجة عن الصعوبة التي تواجه البنك في الحصول على النقدية بتكلفة معقولة سواء من بيع الأصول أو الحصول على قروض جديدة.
- مخاطر معدل الفائدة: تشير مخاطر معدل الفائدة إلى التغيرات الأساسية في صافي دخل فائدة البنك والقيمة السوقية لحقوق الملكية بالمقارنة بالتغيرات التي تحدث في معدلات الفائدة السوقية.
- مخاطر التشغيل: تشير مخاطر التشغيل بصورة كبيرة عما هو متوقع، ومما يتسبب في انخفاض صافي الدخل، وهكذا فإن مخاطر تشغيل البنك ترتبط عن قرب بأعباء وعدد الأقسام أو الفروع وعدد الموظفين، ولأن أداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك، لذلك فإن نجاح الرقابة على هذا الخطر يعتمد على ما إذا كان نظام البنك في تقديم المنتجات والخدمات كفاء أم لا.
- مخاطر رأس المال أو سداد الالتزامات: البنك الذي يتحمل قدرا كبيرا من المخاطر، من الممكن أن يعجز عن الوفاء بالالتزامات ويفشل، ومن الناحية التشغيلية فإن فشل البنك يرجع إلى أن التدفقات النقدية الخاصة بمدفوعات خدمة الدين والقروض الجديدة ومبيعات الأصول تكون غير كافية لتلبية التدفقات النقدية الخارجة الملتمزم بها البنك لمقابلة نفقات التشغيل وسحب الودائع والاستحقاقات الخاصة بالالتزامات الديون.¹

¹ طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص72-74.

الجدول رقم 04: أدوات قياس المخاطرة في البنوك التجارية

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

المصدر: محمد جموعي قريشي، تقييم أداة المؤسسات المصرفية دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية خلال الفترة 1994-2000، الجزء الأول، مجلة الباحث، ورقة، العدد3، 2004، ص92.

المطلب الثالث: نموذج القيمة الاقتصادية

مع التطور الذي شهده النشاط المصرفي خلال العشريتين الأخيرتين أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية لا يفي بالغرض لتقييم أداء الكثير من البنوك، ولذلك تم اعتماد نموذج جديد يعرف بنموذج القيمة الاقتصادية، حيث يعتبر مؤشر القيمة الاقتصادية المضاف EVA الصورة المعدلة لمؤشر الربح المتبقي، والذي قامت بتطويره مؤسسة STEMSTEWAR من خلال اقتراحها إجراء العديد من التعديلات على كل من صافي الربح وكلفة رأس المال.

الفرع الأول: مزايا القيمة الاقتصادية المضافة

ومن مزايا القيمة الاقتصادية المضافة ما يلي:¹

- لها أقوى ارتباط مع تكوين القيمة السوقية لأي مقياس من الربحية، وذلك باعتبار القيمة الاقتصادية المضافة مقياس أكثر دقة من مقياس الربحية؛

¹ بن مالك عمار، المنهج الحديث للتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء، دراسة حالة شركة الاسمنت السعودية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2011، ص103.

● يمكن استخدامها كأساس لجميع عمليات صنع القرارات، ووضع الاستراتيجيات المالية على أساس النتائج الدقيقة المتحصل عليها باستخدام مقياس القيمة الاقتصادية المضافة تتمكن الإدارة من اتخاذ القرارات المالية السليمة ووضع الاستراتيجيات الملائمة؛

● كونها فعالة كبرنامج للحوافز: ينتج عن استخدام القيمة الاقتصادية المضافة برامج تحفيز العاملين والتي تتميز بالعدالة والاعتماد على الإنتاجية من خلال الاستفادة من معلومات الأداء كأساس للأجور حيث يمكن للمدراء أن يجفروا القادرين على المنافسة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف بين القيمة الاقتصادية المضافة ومؤشرات العائد على حقوق الملكية وتمثل هذه الأوجه فيما يلي:¹

● تختلف القيمة الاقتصادية المضافة عن المقاييس التقليدية في أنها تبعد الاختلالات المحاسبية عند الاعتراف بالأرباح؛

● تسمح لأي إدارة بتزييف قوائمها المالية مما ينتج عنه إعادة توزيع الثروة والمخاطرة؛

● تحريف أداء البنك باستخدام السياسات التي تؤثر على مركزه المالي، وبالتالي على النسب المستخرجة من القوائم المالية.

الفرع الثالث: طريقة حساب القيمة الاقتصادية المضافة

وتحسب القيمة الاقتصادية المضافة EVA بطريقتين كما يلي:²

✓ الطريقة الأولى:

$$EVA = (ROI - CMPC) \cdot CI$$

ROI: العائد على الاستثمار

CMPC: تكلفة رأس المال

CI: تمثل رأس المال المعبأ والذي يتكون من: أموال خاصة + مؤونات و شبه أموال خاصة + ديون مالية صافية من سلفيات الخزينة.

¹ طارق عبد العال حمادة، مرجع سبق ذكره، ص110.

² علال بن ثابت، قياس وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة: دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة 2009-2019، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد12، العدد01، 27جانفي، 2021، ص149.

✓ الطريقة الثانية:

$$\text{EVA} = \text{NOPAT} - (\text{COST OF CAPITAL} \cdot \text{CAPITAL})$$

NOPAT: صافي الربح بعد الضريبة

COST OF CAPITAL: تكلفة رأس المال

CAPITAL: رأس المال

خلاصة الفصل:

يعتبر تقييم الأداء المالي للبنوك عملية ضرورية جدا لما يشهده القطاع المصرفي من تحولات، ومن أجل تحديد الأداء الفعلي للبنوك استعملت العديد من المؤشرات والأساليب أهمها مؤشرات نموذج العائد على حقوق الملكية الذي يعرف بالأسلوب التقليدي.

ونظرا للتطورات الحاصلة في المجال المصرفي والاقتصادي توصل بعض الباحثين المصرفيين إلى إيجاد نماذج أخرى كبديل للمؤشرات التقليدية وتمثل في نموذج القيمة الاقتصادية المضافة كأسلوب حديث في عملية تقييم الأداء

المالي، إضافة إلى عدة نماذج ومؤشرات أخرى وذلك لإبراز أهمية هذه العملية، حيث تعتبر المحرك الرئيسي للأعمال المصرفية من خلال عملية مراقبة الأنشطة المالية للبنك وتوجيهها بما يخدم استراتيجياته وتحقيق أهدافه.



الفصل الثالث: دراسة

حالة بنك الخليج الجزائر (AGB)

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصلين السابقين إلى الجانب النظري لكفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية، وفي إطار توطيد التكامل ما بين الجانب النظري والتطبيقي، وباعتبار أن التنسيق بين المعلومات من الأولويات، سنقوم بدراسة تطبيقية على مستوى بنك الخليج الجزائر AGB وكالة - قالمة -، حيث يعتبر من أهم البنوك الجزائرية البارزة على المستوى الداخلي والخارجي من خلال النشاطات التي يقوم بها. وسنحاول في هذا الفصل التعرف على بنك الخليج بصفة عامة وبنك الخليج الجزائر بصفة خاصة من خلال ثلاث مباحث.

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة

يعتبر بنك الخليج الجزائر من البنوك الخاصة البارزة في الساحة المصرفية بالجزائر، حيث يعد من البنوك المصممة والمنظمة بطريقة عصرية ويستخدم تقنيات عالية الدقة وذلك لاستقطاب المزيد من العملاء من جهة وزيادة العوائد من جهة أخرى، وترتبط قوة ونجاح البنك في الاستثمار على حد سواء في تدريب موظفيه على أكثر تقنيات التكنولوجيا تقدما.

المطلب الأول: نشأة بنك الخليج والمساهمون فيه

قبل التطرق إلى خصوصيات هذا البنك، والتكلم عن إستراتيجياته، خصائصه وأهدافه لا بد من الإشارة إلى مرحلة نشأته والمساهمون فيه أهم بنوك المجموعة.

الفرع الأول: نشأة وتطور بنك الخليج الجزائر

بنك الخليج هو بنك تابع لمجموعة الأعمال الكويتية KIPCO والتي هي من أبرز شركات المال والأعمال في الشرق الأوسط يطلق عليها اسم " المجموعة الكويتية للأعمال Kuwait Project Compagne "، أنشئت مجموعة الأعمال الكويتية عام 1975، وتمتلك المجموعة حصص في أكثر من 50 شركة تعمل في 21 بلد خصوصا في العالم العربي، ويعمل فيها أكثر من 7000 شخص في أنحاء العالم، تهتم المجموعة بالصناعات الرئيسية في الخدمات المالية والإعلام، كما تمتلك شركة مشاريع الكويت أيضا مصالح مباشرة في قطاعات الصحة والسياحة والصناعة، ومجلس العقار.

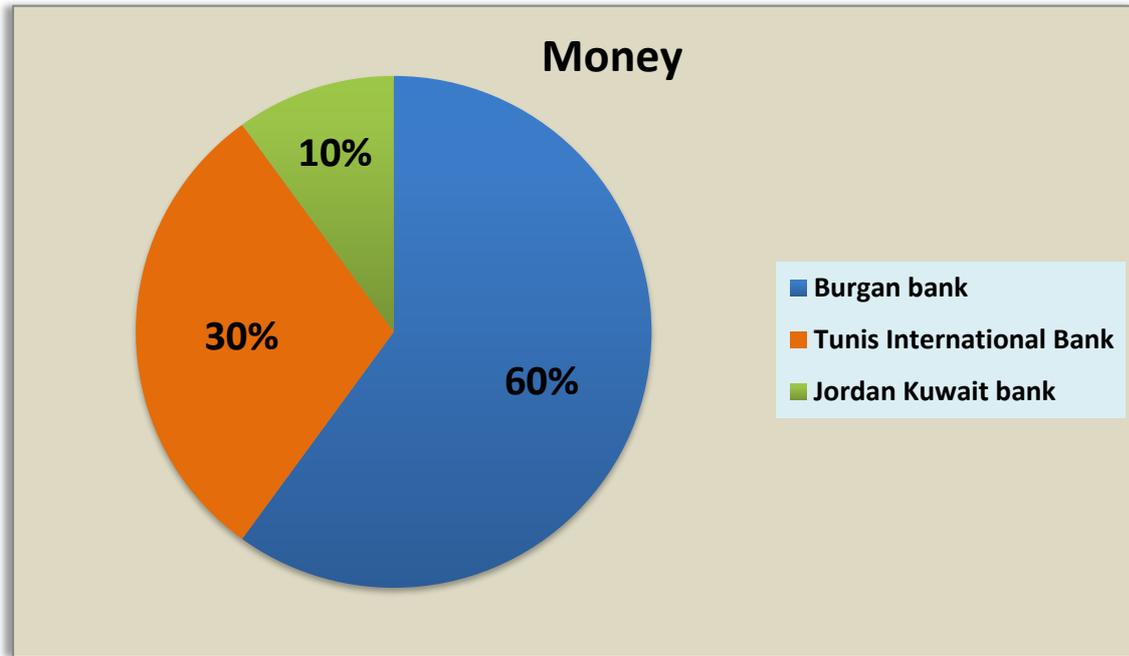
تأسس بنك الخليج الجزائر في 15 ديسمبر 2003، بموجب القانون الجزائري برأس مال قدره 10 مليار دينار جزائري يمتلكها ثلاث بنوك ذات سمعة دولية مرموقة وهي:

 بنك برقان Bank Burgan: بقيمة 60%

 بنك تونس العالمي Tunis International Bank: بقيمة 30%

 البنك الأردني الكويتي: Jordan Kuwait Bank: بقيمة 10%

الشكل رقم 07: حصص المساهمين في بنك الخليج



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعطيات السابقة

الفرع الثاني: المساهمون في بنك الخليج الجزائر.

1. بنك برقان **Burgan Bank**: هو بنك من مجموعة KIPCO وهو بنك تجاري كويتي لديه عدة فروع خاصة في منطقة الشرق الأوسط، تأسس هذا البنك عام 1977 وقد اكتسب البنك دورا هاما في القطاع الخاص وقطاع الأعمال من خلال طرحه منتجات مبتكرة وتكنولوجيا متقدمة، كذلك شبكة توزيع واسعة. وتشمل فروعها: بنك الخليج الجزائر AGB، وبنك بغداد(العراق)، والبنك الأردني الكويتي Jordan Kuwait Bank(الاردن)، وبنك تونس العالمي(TIB).

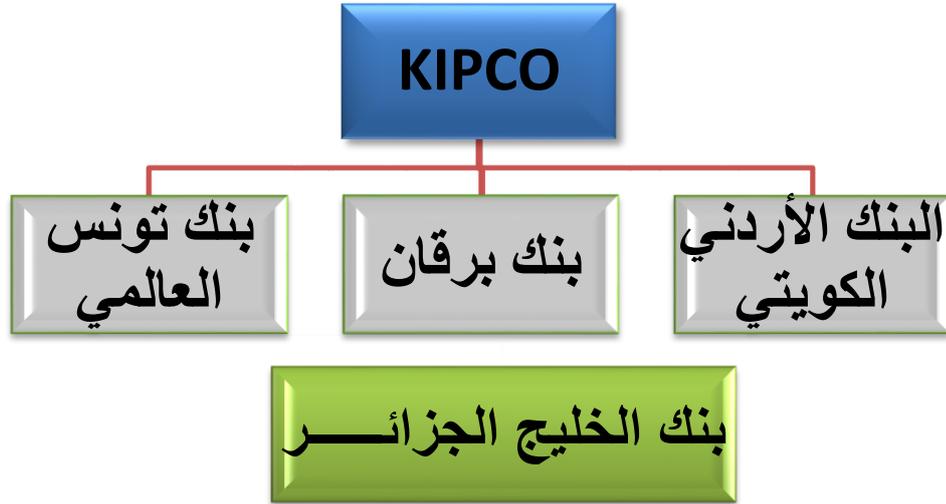
كما أن نتائج بنك الخليج مستمرة في النمو الكبير لرأس المال واستثماراته كبيرة ومتنوعة، شبكتها تضم 21 وكالة وأكثر من 120 جهاز صراف آلي.

2. بنك تونس العالمي **Tunis International Bank**: تأسس في عام 1982، وهو أول بنك خاص في الخارج أنشئ في تونس، وهو يوفر مجموعة كاملة من الخدمات المالية الدولية للشركات الدولية والمؤسسات المالية والحكومات والأفراد بما في ذلك: عمليات الصرف الأجنبي والسوق النقدية في كل المعاملات القابلة للتحويل، وتمويل التجارة الدولية والخدمات الشخصية، العمليات المصرفية التجارية الاستثمارية وبطاقات الدفع الدولية (visa) و(Express American)... الخ.

بنك تونس العالمي لديه مكتب تمثيلي في طرابلس ويملك حصة 30% في بنك الخليج الجزائر والمساهم الرئيسي في هذا البنك هو الخليج المتحد بحصة 86% من رأس المال.

3. البنك الأردني الكويتي **Jordan Kuwait Bank**: تأسس في عام 1976 يعمل بنجاح في النظام البنكي الأردني وهو بنك تجاري يوفر لعملائه مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات البنكية، موزعة عبر شبكة من 48 وكالة في الأردن واثنين آخرين في فلسطين وقبرص ويشارك بحصة قدرها 10% في رأس مال بنك الخليج الجزائر في ماي 2008، البنك الأردني الكويتي أصبح فرع من بنك برقان بقيمة 51.10%.

الشكل رقم 08: المساهمون في بنك الخليج الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني لبنك الخليج الجزائر - www.AGB-bank.com

www.AGB-bank.com

المطلب الثاني: مفهوم وإستراتيجيات بنك الخليج الجزائر.

الفرع الأول: تعريف بنك الخليج الجزائر AGB

هو بنك تجاري يخضع للقانون الجزائري تأسس في 21 جانفي 2003 برأس مال قدره 10 مليار جزائري، بموجب شركة ذات أسهم تخضع للقانون الجزائري وهي عبارة عن بنك تجاري يقوم بكل الأعمال والخدمات التجارية المسموح بها في الجزائر وفق قانون بنك الجزائر وتحت وصاية وترخيص بنك الجزائر عملة نقدية، يمارس هذا البنك نشاطات بنكية اعتيادية تقليدية بالإضافة إلى خدمات التمويل الإسلامي وهي ميزة للبنك جعلت منه يدخل السوق البنكية الجزائرية من بابها الواسع.

ومنذ تأسيس بنك الخليج الجزائر في السوق الجزائرية والبنك يستثمر في مجالات تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، والتي مكنته من إتمام جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة.

ومع التوسع المستمر أصبح لبنك الخليج الجزائر شبكة فروع منتشرة في جميع أنحاء البلاد، حيث كانت بداية 21 وكالة تنفيذية والتي تم توزيعها إلى 35 وكالة قبل نهاية عام 2011، لتكون أقرب إلى زبائنها في جميع أنحاء البلاد وفي سنة 2017 توصل الى فتح 60 وكالة في 41 ولاية من ولايات الوطن.

الشكل رقم 09: شعار بنك الخليج الجزائر



المصدر: الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر ([Gulf Bank Algérie \(agb.dz\)](http://agb.dz))

الفرع الثاني: التوجه الإستراتيجي لبنك الخليج الجزائر

تم تحديد إستراتيجية للمصرف (AGB) في أوائل عام 2009، في نفس سياق مجمع Burgan Bank بهدف تحقيق مهمتها والمتمثلة في البقاء باستمرار ودائما في الاستماع إلى الشركات والأفراد، لتقييم أوسع مجموعة من المنتجات المبتكرة والخدمات المالية الشخصية بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية، في حين تكون وفيه لقيمتها ومبادئها، وترتكز هذه الإستراتيجية على خمسة مجالات وهي:¹

¹www.AGB-bank.com , 15/04/2023 , 20 :15

✓ إدارة الجودة الشاملة: وهي إحدى الإجراءات التي اتخذها المصرف من أجل تحقيق جودة الخدمة المصرفية سواء مع العملاء الداخليين أو الخارجيين، وهي تغطي عدة مجالات تتمثل في جودة الخدمات والمنتجات، البنية التحتية، الإدارة وإدارة المخاطر.

✓ التوسع في شبكة المصرف: وذلك ليكون دائما قريبا من العملاء مما يتيح لهم التمتع بالمنتجات والخدمات المصممة خصيصا لتلبية احتياجاتهم على المستوى المحلي والعالمي.

✓ التوسع في عرض الخدمات والمنتجات: وذلك من أجل تلبية توقعات الجميع.

✓ إدارة الموارد البشرية: فالبنك يسعى إلى تحقيق أداء جيد للموظفين.

✓ نمو وفتح سوق الأسهم: وذلك للمشاركة في مجال التنمية الاقتصادية بالجزائر وإثراء الجزائريين.

المطلب الثالث: أهداف وخصائص بنك الخليج الجزائر.

الفرع الأول: أهداف بنك الخليج الجزائر.

يملك بنك الخليج الجزائر مجموعة من الأهداف نوجزها فيما يلي:¹

أ. يلتزم بنك الخليج الجزائر التزاما راسخا لضمان أعلى مستوى جودة في كل أعماله البنكية، بحيث أن البنك يسعى إلى استغلال كل الوسائل وبجودة عالية، حيث يستعمل البنك في تعاملاته بطاقات الكترونية حديثة وأهمها ما يلي:

- البطاقات ما بين البنوك ;
- بطاقة الفيزا كارت ;
- بطاقة الفيزا للدفع المسبق ;
- بطاقة الدفع التجارية.

ب. يسعى إلى تنظيم قيمة موجوداته: وهذا الهدف يعتبر من الأهداف المسطرة لكل بنك سواء كان أجنبي أو وطني، حيث تعتبر زيادة الموجودات أي تنظيم الأرباح من أولويات بنك الخليج الجزائر.

ت. تلبية جميع احتياجات العملاء: في العمل عن الوفاء بكل الالتزامات التي هي على عاتقها، من خلال توفير احتياجات العميل بأكمل صورة.

ث. توسيع الشبكة البنكية للبنك في مختلف أنحاء البلاد: يسعى بنك الخليج الجزائر إلى زيادة عدد وكالاته في أرجاء الوطن.

¹WWW.AGB-bank.com, 17/04/2023, 11 :45

ج. السرعة في الأداء: القيام بالعمليات البنكية والمعاملات المختلفة في أوقات قياسية، ويكون ذلك عن طريق الهاتف والانترنت وتسديد المشتريات عبر الانترنت.

ح. العمل على تطوير منتجات جديدة: وذلك من خلال خلق منتجات أخرى تكون ذات ميزة خاصة عن باقي المنتجات المقدمة من قبل البنوك الأخرى، كتحويل الأموال من حساب لآخر دون الذهاب إلى مقر البنك. الفرع الثاني: خصائص بنك الخليج الجزائر.

يتمتع بنك الخليج الجزائر بجملة من الخصائص نوجزها فيما يلي:¹

1) بنك خليج الجزائر بنك تجاري للمؤسسات:

وضع البنك التجاري يعطي كامل الحق لبنك الخليج الجزائر في:

إجراء جميع العمليات البنكية على الصعيد الوطني والدولي، وهذه العمليات تتمثل في تقديم منح ومساعدات لشركات الإقراض المتنوعة المباشرة وغير المباشرة.

2) بنك الخليج الجزائر بنك الأفراد:

بنك الخليج الجزائر يفتح أبوابه للأفراد بتقديم المنتجات والخدمات بطرق ومناهج مختلفة حسب التطلعات المرادة.

3) بنك الخليج الجزائر بنك الخدمات:

يوفر البنك لزيائنه من الشركات والأفراد الحلول الأكثر حداثة من حيث السرعة والأمان منذ تأسيسه في السوق الجزائرية، والبنك رائد في مجالات علوم الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والتي تمكنه من إتمام جميع عملياته وجعلها أكثر كفاءة لعملائه مثل swift والمعاملات البنكية الإلكترونية بين الوكالات... الخ.

4) بنك الخليج الجزائر بنك ذو شبكة في طور التوسع المستمر:

التوسع المستمر لبنك الخليج الجزائر جعله يتربع على أغلب ولايات التراب الجزائري رغم قدمه في الساحة المالية للجزائر.

¹WWW.AGB-bank.com, 19/04/2023, 01 :20

المبحث الثاني: بطاقة تعريفية ببنك الخليج الجزائر (وكالة قالمة)

إن كل مديرية عامة تنقسم إلى مديريات ووكالات جهوية، ومن بين هذه الوكالات وكالة قالمة لبنك الخليج الجزائر والتي سوف تكون محطة دراستنا، حيث سيتم تقديم وكالة AGB بولاية قالمة وأهم خدماتها.

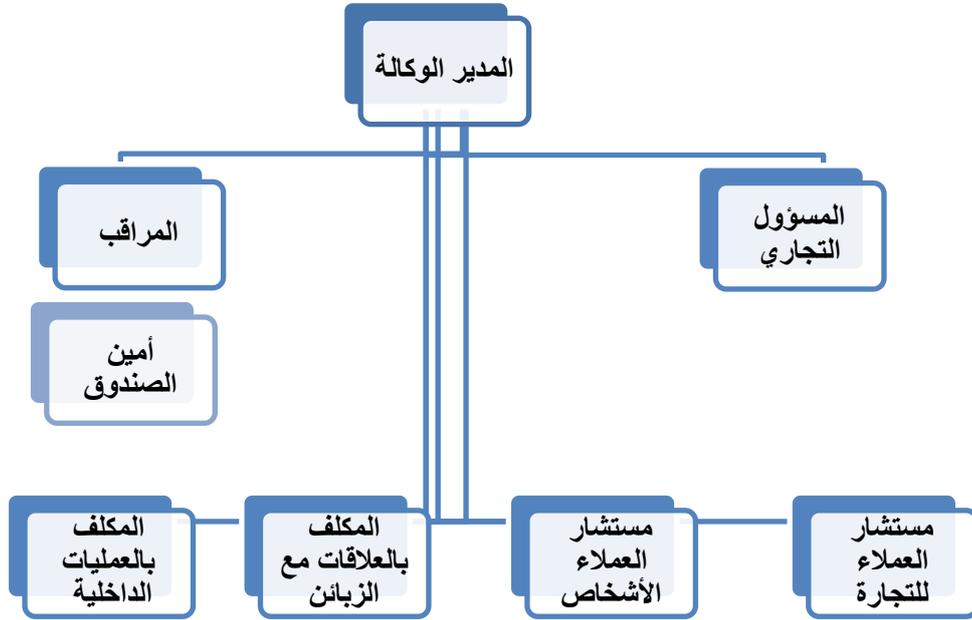
المطلب الأول: التعريف ببنك الخليج (وكالة قالمة) وهيكلها التنظيمي

الفرع الأول: التعريف ببنك الخليج (وكالة قالمة)

أنشأ بنك الخليج AGB وكالة قالمة في 30 ماي 2015، وذلك بعد الحصول على تصريح من بنك الجزائر حيث تحمل الرمز 114 بين وكالات بنك الخليج الجزائر، بدأت الوكالة بمزاولة مختلف العمليات المتعارف عليها التي من المفروض أن يقوم بها أي بنك كقبول الودائع ومنح القروض، وكانت أول خدمة انطلق بها نشاط الوكالة في 2015 هي القرض الاستهلاكي المخصص لشراء السيارات والموجه للخواص وقروض ممنوحة للتجار (قروض الاستغلال وقروض الاستثمار)، ويبلغ عدد موظفيها 8 موظفين يرأسهم مدير كأى مؤسسة أخرى، يشهد موقعها حركة كبيرة في الولاية، وتعتبر وكالة بنك الخليج الجزائر بقالمة من أفضل البنوك في الولاية.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الخليج (وكالة قالمة)

الشكل رقم 10: هيكل تنظيمي لبنك خليج الجزائر لولاية قالمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف مدير بنك الخليج الجزائر (وكالة قالمة)

يتكون الهيكل التنظيمي للبنك من:

1. مدير الوكالة **Directeur**: ويعتبر الممثل الرئيسي للبنك على مستوى الوكالة وهو المسؤول عن التنظيم الإداري لتشغيل الوكالة مع الاهتمام المستمر بإرادته، كذلك تحقيق الأهداف الإستراتيجية والمالية التي حددتها إدارة البنك وضمان الشفافية الاقتصادية للبنك ومن مهامه المراقبة الإدارية.
 2. المسؤول التجاري **Responsable commercial**: ومن مهامه الأساسية الإشراف على فريق المبيعات وتحريكهم وتنشيطهم، والإشراف على تسيير محافظ العملاء وضمان إدارتهم، تزويد العملاء بجميع المنتجات التي يقدمها البنك، ومهام أخرى متنوعة التي يقوم بها في إطار تحقيق الرغبات.
 3. المراقب **Contrôleur**: تتمثل المهمة الرئيسية في ضمان وحسن رقابة المعاملات التي تقوم بها الوكالة، والتحقق من العمل اليومي، كما يقوم بالمراجعة الداخلية ومراقبة الحسابات وصحة المعلومات وانسجامها مع القوانين.
 4. أمين الصندوق **Caissier**: وهو المسؤول عن الصندوق وعن ضمانه بشكل مستمر وعمليات الصندوق مع العملاء، كما يسهر على ضمان تسوية الحسابات.
 5. مستشار العملاء للتجارة **Conseillé clientèle commercial**: يجهز العمل ويدير حسابات العملاء، وإدارة القروض مع المؤسسات.
 6. مستشار عملاء الأشخاص **Conseille clientèle de personnels**: يوجد مكثبين يقومان بالتنسيق معا، يقومون بتنفيذ كل العمليات لصالح الأفراد كفتح حسابات والتحقق من المعلومات واكتشاف الأخطاء إن وجدت.
 7. المكلف بالعلاقات مع الزبائن **Charge de relation clientèle**: وظيفته جذب العملاء للبنك بحيث يعرض الخدمات المصرفية والائتمانية والتمويلية التي يتمتع بها البنك، بحيث يرسم علاقات متينة مع الزبائن.
 8. المكلف بالعمليات الداخلية **Charge back office**: يقوم بمراجعة العمليات الداخلية وجميع الأعمال بالتنظيم داخل الوكالة، إدارة الخطط والحسابات، وتجهيز المعاملات، وتوفير الفواتير والشبكات.
- المطلب الثاني: الخدمات التي يقدمها بنك الخليج الجزائر
- يقدم بنك الخليج وكالة قائمة مجموعة من الخدمات المتنوعة التي تمتاز ما بين الخدمات التقليدية للبنوك التجارية إضافة إلى خدمات حديثة تتماشى والعمل المصرفي الحديث.

الفرع الأول: الخدمات التقليدية لبنك الخليج الجزائر

يقدم بنك الخليج الجزائر العديد من الخدمات التقليدية لزبائنه نذكر منها:

أولاً: الودائع المصرفية: وتشمل ما يلي:

1. الحساب الجاري: يتم فتح هذا الحساب للأشخاص الطبيعيين والمعنويين (تجار، مؤسسات تجارية...) الذين يمارسون نشاط تجاري ويمكن أن يكون هذا الحساب مدينا ولا ينتج فوائد.
2. الودائع لأجل: هذه الحسابات مفتوحة للأشخاص الراغبين في الحصول على فوائد، مقابل تجميد مبالغهم لمدة معينة، ولا يمكن لصاحب هذا الحساب سحب المبلغ قبل نهاية المدة المحددة.
3. دفتر التوفير: يعتبر وسيلة ادخار آمنة وسهلة، تمنح العملاء فرصة للاستثمار في أموالهم والتصرف فيها بكل أريحية وفي أي وقت، ويتميز ب:
 - حساب تحت الطلب، مخصص للأفراد ;
 - يجر الحساب بالدينار الجزائري حصريا ;
 - الرصيد الأدنى 5000 دج ;
 - حرية الإيداع والسحب بدون أي قيود ;
 - توزيع الفوائد على المبالغ المودعة يبدأ من أول يوم بعد الإيداع ;
 - عمليات السحب تحتسب من أول يوم لخمسة عشر يوم الجارية ;
 - تصل نسبة الفائدة إلى 2%.
4. حسابات الصكوك (الشيكات): هي حسابات مفتوحة للأفراد والجماعات التي تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة...)، وذوي الأجور الراغبون في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.
5. دفتر التوفير التساهمي AGB: وسيلة ادخار آمنة ولينة تمنح فرصة لاستثمار أموالكم وفي نفس الوقت إمكانية التصرف بها بكل حرية وفي أي وقت في إطار مطابق لمبادئ الشريعة الإسلامية، وتوزيع الأرباح التساهمية على الأرباح المودعة يبدأ من أول يوم لأول أسبوعين بعد الإيداع وتحسب عمليات السحب من أول يوم لخمسة عشر يوم جارية.

ثانيا: القروض

ويمنح بنك الخليج الجزائر عدة أنواع من القروض وهي:

1. القرض العقاري: هو قرض موجه لشراء بيت جاهز أو شراء بيت في طور الإنجاز أو إعادة تأهيل أو تحديث البيوت، وهو قرض غير ملزم بفترة توفير وغير محدد السقف وقابل للتسديد على مدة 25 سنة وهو موجه لذوي الجنسية الجزائرية (مقيمين بالجزائر أو خارج الجزائر) ويمنح للموظفين أصحاب المهن الحرة والتجار.

2. قرض مهنة: هو قرض لأصحاب المهن الحرة والتجار لتمويل مشاريعهم المهنية لجميع الاحتياجات المصرفية، ويوجد عدة أنواع للتمويل منها:

- مهنة **proline** سلام: لتمويل حاجات الاستغلال (تمويل المخزون).
- مهنة **proline** مراجعة: لتمويل الحاجات في اقتناء معدات أو مركبات آلية.
- 3. قرض سيارتي: هو قرض تمويلي يصل إلى 5,000,000 دينار جزائري لشراء سيارة جديدة أو دراجة نارية يتم تصنيعها أو تركيبها في الجزائر.

الفرع الثاني: الخدمات الحديثة

وتشمل مايلي:

1) خدمة **AGB online**: هي خدمة تمنح العميل الراحة وتمكنه من الاطلاع على حسابه المصرفي عبر الانترنت وهي متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة، حيث تمكن العميل من:

- متابعة حسابه عبر الانترنت.
- نشر الوضعية الإجمالية لحسابه.
- تحميل كشوف حسابه بصيغة Excel PDF
- ❖ طريقة استخدام **AGB online**:
- يفتح الزبون الحساب الخاص به، ويقوم بملأ استمارة.
- زيارة الموقع الالكتروني للمصرف www.AGB-bank.com
- إدخال رمز الزبون الخاص به مع كلمة السر.

2) خدمة SMS: للاستفادة من هذه الخدمة ما على العميل سوى وضع رقم هاتفه الجوال عند مستشار العملاء، وبالتالي سيبقى العميل على علم بكل التغيرات الحاصلة في حسابه من دفع ونقل وسحب أو غيرها عن طريق رسائل قصيرة تصل على جواله دون عناء منه.

3) خدمة البريد السريع mail Swift: للحصول على هذه الخدمة يجب على العميل وضع بريده الإلكتروني عند مستشار العملاء وبالتالي عند إجراء العميل عملية استيراد أو تصدير، وعندما يريد أن يعلم بتقدم الوضعية الحاصلة في عملياته الدولية، فإن هذه ستسهل عليه الحصول عن تلك المعلومات وفي وقت قياسي سيحصل على نسخ من الرسائل المرسله والمستلمة على شبكة سويفت تعمله بما يلي:

- فتح رسائل الائتمان ;
- تغيرات في رسائل الائتمان ;
- دفع رسائل الائتمان.

4) خدمة self banking: توفر للعملاء خدمات بنكية تكنولوجية مبتكرة ذات جودة عالية، كما تسمح للعميل من خلال أجهزة الصراف الآلي إجراء مختلف العمليات البنكية (السحب، إيداع الصكوك، الإيداع النقدي، طلب دفاتر الصكوك والبطاقات البنكية CIB ساهلة، الإطلاع على وضعية الحسابات...) طبعاً كل هذا دون التدخل من طرف موظفي البنك وهذه الخدمة متوفرة 7/7 أيام و24/24 ساعة.

المطلب الثالث: البطاقات المصدرة من طرف AGB قالمة.

البطاقات البنكية المصدرة من طرف بنك الخليج الجزائر تنقسم إلى نوعين، بطاقات للاستعمال المحلي و بطاقات للاستعمال الدولي.

الفرع الأول: البطاقات المحلية

البطاقة ذات الاستعمال المحلي هي بطاقات تستعمل في شبكة مصرفية واحدة أو مجموعة من المصارف وهي التي تعد بطاقة ما بين المصارف.

❖ بطاقة الدفع اليومية CIB SAHLA

بطاقة SAHLA هي وسيلة عملية وآمنة للسحب والدفع تسمح لك بالحصول على الأموال المتاحة في حسابك الجاري.

الشكل رقم 11: بطاقة الدفع اليومية CIB SAHLA



المصدر: WWW.AGB-bank.com

➤ كيفية الحصول على البطاقة: إن الحصول على البطاقة يتم كالتالي:

بالنسبة للعملاء الحاليين في بنك الخليج: يمكنهم طلبها مباشرة من مستشار العملاء.

بالنسبة للعملاء الجدد في بنك الخليج: يتم فتح حساب خاص بهم في البنك ويحصلون عليها تلقائياً.

➤ كيفية استعمال البطاقة: من ناحية السحب أو الدفع

➤ بالنسبة للسحب

- وضع البطاقة في الصراف الآلي؛
- إدخال الرقم السري الخاص بك؛
- تسجيل المبلغ المراد سحبه؛
- الحصول على المال الخاص بك؛
- تأكيد الرقم.

➤ بالنسبة للدفع

- إدخال البطاقة في TPE؛
- إدخال الرقم السري الخاص بك؛

- يقدم لك التاجر تذكرة عليك المحافظة عليها.

مميزات البطاقة:

- عدم وجود سقف لها؛
- سهل الاستخدام؛
- آمنة حيث يمكن القيام بعمليات السحب والدفع بكل أمان؛
- بطاقة يمكن استعمالها 24/24 ساعة و 7/7 أيام؛
- صالحة للعمل في كامل التراب الوطني أي في كل الصرافات الآلية التي تحمل شعار CIB.

الفرع الثاني: البطاقات الدولية

البطاقة ذات الاستعمال الدولي هي البطاقة التي تكون صالحة للاستعمال في إطار مجموعة الشبكات المصرفية المرتبطة بالنظام في أنحاء العالم.

❖ بطاقة الفيزا الدولية

بطاقة فيزا AGB هي بطاقة دفع وسحب دولية قابلة لإعادة الشحن من حسابك بعملة اليورو، مما يتيح لك استخدامها في العديد من الأماكن حول العالم أو عبر الإنترنت، وتحتوي على شريحة ممغنطة تسمح بالقيام بعمليات السحب والدفع وفق طرق معينة، ويوجد أربعة أنواع يصدرها بنك الخليج الجزائر:

❖ بطاقة الفيزا المسبقة الدفع: تمنحك الراحة في السفر، لأنها تقدم الأمن والمرونة والراحة في التعامل مع نفقاتك في الخارج وعلى شبكة الانترنت، مبلغ التعبئة من 100 إلى 1000 أورو.

❖ بطاقة الفيزا الكلاسيكية وبطاقة الفيزا الذهبية: تعتبر بطاقة فيزا الكلاسيكية والذهبية مناسبة جدا للأشخاص الذين يسافرون باستمرار للخارج، لأنها يمكن أن ترافقك في شبكة دولية في أكثر من 300 بلد، وبالتالي سيكون معك في السفر وتسويقك وفي أماكن الترفيه لأنها تمنحك قدرة عالية في السحب والدفع.

- مبلغ بطاقة التعبئة بالنسبة للفيزا الكلاسيكية من 3000 إلى 30000 أورو.
- أما بالنسبة للفيزا الذهبية من 5000 إلى 50000 أورو.

الشكل رقم 12: صورة لبطاقة الفيزا الكلاسيكية



المصدر: WWW.AGB-bank.com

● الشكل رقم 13: صورة لبطاقة الفيزا الذهبية



المصدر: WWW.AGB-bank.com

بطاقة فيزا بلاينيوم: وسيلة مريحة، موثوقة وآمنة لعمليات الشراء في الخارج من خلال محطة الدفع الإلكترونية، الانترنت أو من خلال السحب النقدي على أجهزة الصراف الآلي فيزا في القارات الخمس، وهي بطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة، مم حد أدنى للرصيد قيمته 10000 أورو.

الشكل رقم 14: صورة لبطاقة فيزا بلاتينيوم



المصدر: WWW.AGB-bank.com

بطاقة المستر كارډ: تستعمل هذه البطاقة في الحياة اليومية خاصة عملية الشراء وتمنح قدرة شرائية عالية ومتقدمة، أيضا القدرة على المساعدة الشخصية التي تشمل الرفاهية والسفر والحجوزات في المطاعم وخدمة التوصيل، وتشمل الأنواع التالية: ماستر كارډ الكلاسيكية، ماستر كارډ الذهبية، ماستر كارډ مسبقة الدفع، والشحن للبطاقات 1000 دولار امريكي.

الشكل رقم 15: صورة المستر كارډ



المصدر: WWW.AGB-bank.com

مما سبق يتضح بأن بنك الخليج الجزائر يقدم خدمات مصرفية كثيرة، لكن التطور التكنولوجي في مجال الاعلام والاتصال جعله يتبنى خدمات مصرفية حديثة أطلق عليها اسم عليها الخدمات المصرفية الالكترونية وذلك ضمن

سياسة تحديث وتطوير خدمات البنك ويتم استغلال هذا حرصا من البنك على اقتحامفضاءات تكنولوجية جديدة ذلك لأنه واعي كل الوعي بالمنافسة الحادة.

المبحث الثالث: تحليل أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر

المطلب الأول: عرض القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

القوائم المالية هي مجموعة من البيانات المالية التي يتم عرضها ضمن قوائم مخصصة للبنك، تحتوي هذه القوائم على بيانات العمليات المالية المتعلقة بالبنك مثل: الميزانية العمومية، قائمة الدخل وكافة المعلومات المتعلقة بحركة الأموال، فهي تقوم بتسهيل الإطلاع على المعلومات المالية وغير المالية اللازمة التي تفيد في عملية بناء قرار اقتصادي سليم، ومن خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل التقارير المالية لبنك الخليج الجزائر لسنة 2017 إلى غاية 2021، وتوضيح أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر بصفة عامة.

الفرع الأول: قائمة الميزانية

جانب الأصول:

جدول رقم 05: قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر (مليار دينار جزائري)

الرقم	البيان	السنوات المالي				
		2021	2020	2019	2018	2017
1	الصندوق، البنك المركزي، مركز الصكوك البريدية، الخزينة العمومية	56631333	34904907	38803618	33235445	61446277
2	أصول مالية مملوكة لغرض التعامل	10038183	0	0	0	0
3	أصول مالية جاهزة للبيع	5496947	0	0	0	0
4	سلفيات وحقوق على هيئات مالية	1785495	26322340	27912022	32470209	14721310
5	سلفيات وحقوق على الزمن	197262456	169135315	153664521	169327668	153825326
6	أصول مالية مملوكة إلى غاية الاستحقاق	0	0	0	0	5131507
7	ضرائب حارية- أصول	1705678	2157103	2191180	1831942	1267805
8	ضرائب مؤجلة- أصول	305642	300403	262765	224911	197093
9	أصول أخرى	163763	62000	55627	219488	37664
10	حسابات التسوية	638917	972462	474149	537946	400055
11	المساهمة في فروع مؤسسات مشتركة أو الكيات المشتركة	15675	15675	15675	15675	15675
12	العقارات الموظفة	0	0	0	0	0
13	أصول بته مادية	35608145	35929553	33372102	24824807	19552174

الفصل الثالث:

دراسة حالة بنك الخليج الجزائر (AGB)

865993	319071	316424	326709	265938	أصول بنة غير مادية	14
0	0	0	0	0	فارق الحياة	15
310518277	270118830	257068083	263014800	256860824	مجموع الأصول	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ميزانية بنك الخليج الجزائر لسنة 2017 إلى غاية 2021 أنظر إلى الملاحق تحليل جانب أصول البنك:

نلاحظ من خلال تحليل ميزانية البنك للسنوات من 2017 إلى غاية 2021، أن البنك شهد ارتفاع معتبر في قيمة الأصول خلال سنة 2018، حيث قدرت سنة 2017 ب 256860824 مليار دينار جزائري في حين قدرت قيمة الأصول سنة 2018 ب 263014800 مليار دينار جزائري وكانت هذه الزيادة بمعدل نمو قدره 2.33%، أما خلال سنتي 2019 و 2020 فقد شهدت انخفاض حيث أنها وصلت في سنة 2020 إلى 237782231 لتعود إلى الارتفاع في سنة 2021 وتصل إلى 310518277 مليار دينار جزائري وهذه الزيادة راجعة إلى زيادة أصولها المالية.

وبذلك نلاحظ تذبذب في قيمة الأصول في ميزانية البنك الخليج الجزائر بين الارتفاع والانخفاض طيلة فترة الدراسة أي من سنة 2017 إلى غاية سنة 2021.

جانب الخصوم:

جدول رقم 06: قائمة الميزانية لبنك الخليج الجزائر (خصوم) (مليار دينار جزائري)

خلال الفترة 2017-2021

الرقم	البيان	السنوات				
		2021	2020	2019	2018	2017
1	البنك المركزي	0	0	0	0	0
2	ديون اتجاه الهيئات المالية	377719	1648	3121	0	0
3	ديون اتجاه الزئ	237003985	203475674	184555537	197487980	199946357
4	ديون ممثلة بورقة مالية	16405607	13663484	13964378	11951739	10549836
5	ضرائب جارية-خصوم	2556522	2436296	2524224	2595270	2054657
6	ضرائب مؤجلة-خصوم	0	0	0	0	0
7	خصوم أخرى	7724979	8494283	9524586	8637323	8869385
8	حسابات التسوية	7035697	6634730	8832957	7170811	5057602
9	مؤوت لتغطية المخاطر والأعباء	724478	627547	542492	445134	438412

0	0	0	0	0	إعانات التجهيزات، إعانات أخرى للاستثمارات	10
2246796	2845824	5292226	4782872	2919085	أموال لتغطية المخاطر المصرفية العامة	11
0	0	0	0	0	ديون بعة	12
20000000	20000000	20000000	10000000	10000000	رأس المال	13
0	0	0	0	0	علاوة مرتبطة برأس المال	14
7314927	7314927	1622810	1000000	1000000	احتياطات	15
53851	0	0	0	0	فارق التقييم	16
0	0	0	0	0	فارق إعادة التقييم	17
4161974	0	4187572	14206504	12387516	الترحيل من جديد (-/+)	18
4911699	4624416	6018180	4737168	3637975	نتيجة السنة المالية (-/+)	19
310518228	270118830	257068083	263014800	256860824	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ميزانية البنك الخليج الجزائر للسنوات من 2017 إلى غاية 2021

أنظر إلى الملاحق

تحليل جانب خصوم البنك:

تمثل الخصوم مجموعة الموارد المقابلة للأصول المالية والمادية للبنك، وتتضمن كل من الأموال الخاصة والديون حيث شهد البنك خلال سنوات الدراسة زيادة معتبرة في الأموال الخاصة من 27025491 مليار دينار جزائري سنة 2017 إلى 36442451 مليار دينار جزائري سنة 2021 أي بمعدل نمو قدره 25.84% وذلك راجع إلى زيادة رأس المال من 10000000 إلى 20000000 سنة 2019، كما شهدت زيادة في الديون سنة 2021 مقارنة بسنة 2017 بمعدل نمو قدره 15.77%، وذلك راجع لزيادة الديون اتجاه الهيئات المالية والزبائن.

الفرع الثاني: جدول خارج الميزانية

الجدول رقم 07: قائمة خارج الميزانية لبنك الخليج الجزائر (مليار دينار جزائري)

لسنة 2017 إلى غاية 2021

السنوات المالية					البيان	الرقم
2021	2020	2019	2018	2017		
54177298	59819949	58969677	83613597	101282333	الالتزامات الممنوحة	أ
0	0	0	0	0	التزامات التمويل لفائدة الهيئات المالية	1
30967083	26019152	29232664	52406393	63092855	التزامات التمويل لفائدة الزن	2
9355822	19978757	17191165	19564912	28174539	التزامات الضمان مر من الهيئات المالية	3
13854393	13822040	12545849	11642292	10014938	التزامات الضمان مر من الزن	4
0	0	0	0	0	التزامات أخرى ممنوحة	5
35448933	30155988	20997200	24147727	17636589	التزامات محصل عليها	ب
0	0	0	0	0	التزامات التمويل المحصل عليها من الهيئات المالية	6
10632457	11886210	10922525	9307872	5530001	التزامات الضمان المحصل عليها من الهيئات المالية	7
24816476	18269778	1074675	14839855	12106588	التزامات أخرى محصل عليها	8

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على جدول خارج الميزانية للبنك الخليج الجزائر لسنة 2017 إلى غاية

2021 أنظر إلى الملاحق.

تحليل جدول خارج الميزانية:

تظهر لنا قائمة خارج الميزانية انخفاضاً متواصلاً في الالتزامات الممنوحة حيث قدرت في سنة 2017 ب 101282333 مليار دينار جزائري لتصل في سنة 2021 إلى 54177298 مليار دينار جزائري، أما فيما يخص الالتزامات المحصل عليها فهي مستمرة في الارتفاع حيث كانت 17636589 مليار دينار جزائري في سنة 2017 لتصل في سنة 2021 إلى 35448933 مليار دينار جزائري أي بمعدل نمو 50.24%.

الفرع الثالث: جدول حساب النتائج

جدول رقم 08: حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر (مليار دينار جزائري)

لسنة 2017 إلى غاية 2021

السنوات المالية					البيان	الرقم
2021	2020	2019	2018	2017		
16125046	15221157	14913681	15241973	12925859	+ فوائد ونواتج مماثلة	1
-2438118	-1928844	-1425642	-1912162	-1692671	- فوائد وأعباء مماثلة	2
1469063	1276411	1194474	3846714	2659868	+ عمولات (نواتج)	3
-161231	-323232	-524582	-431655	-381274	- عمولات (أعباء)	4
50877	0	0	0	0	+/- أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المملوكة لغرض المعاملة	5
-302	0	0	0	0	+/- أرباح أو خسائر صافية على الأصول المالية المتاحة للبيع	6
638773	1605586	4694355	110050	54922	+ نواتج النشاطات الأخرى	7
-134081	-56001	-71135	-48603	0	- أعباء النشاطات الأخرى	8
15550026	15795076	18781152	16806317	13566705	النتائج البنكية الصافي	9
-6168758	-5627909	-5602325	-5352829	-5257944	- أعباء استغلال عامة	10
1129733	-1142056	-1155553	-1122545	-1151272	- مخصصات للاحتلاكات و خسائر القيمة على الأصول الثابتة المادية و غير المادية	11
8251535	9025111	12023273	10330942	7157489	النتائج الإجمالي للاستغلال	12
-3961394	6849936	-4934355	5056764	-2321630	- مخصصات المكونات، وخسائر القيمة و المستحقات غير قابلة للاسترداد	13

2447752	4194943	1078294	1262150	298075	+ استرجاع المؤوت، حسائر القيمة استرداد على الحسابات الدائنة المملوكة	14
6737892	6370118	8167213	6536328	5133934	تج الاستغلال	15
54611	1557	8929	0	5929	+/- أر ح أو حسائر صافية على الأصول المالية الأخرى	16
0	0	0	0	0	+ العناصر غير العادية (نواتج)	17
0	0	0	0	0	- العناصر غير العادية (أعباء)	18
6792504	6371675	8176141	6536328	5139863	الناتج قبل الضريبة	19
-1880805	-1747259	-2157961	-1799159	-1501888	- ضرائب على النتائج وما يمثلها	20
4911699	4624416	6018180	4737168	3637975	الناتج الصافي للسنة المالية	21

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على جدول حسابات النتائج لبنك الخليج الجزائر لسنة 2017 إلى غاية

2021 أنظر إلى الملاحق

تحليل جدول حسابات النتائج:

الناتج البنكي الصافي: يمثل الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية لعملائها، ويبين لنا جدول حساب النتائج ارتفاع في النتائج البنكي الصافي لسنتي 2018 و 2019 حيث قدر ب 16806317 و 18781152 مليار دينار جزائري على التوالي، أي بمعدل نمو قدره 23.87% و 11.75% على التوالي، أما بالنسبة لسنتي 2020 و 2021 فقد انخفض بمعدل 15.89% و 1.55% على التوالي، ليصل في آخر سنوات الدراسة إلى 15550026، وهذا راجع إلى زيادة السياسات التمويلية للبنك في تقديم الخدمات للعملاء، كسواء سكن، شراء سيارة.

الناتج الإجمالي للاستغلال: يعبر عن النتيجة التي يحققها البنك من خلال القيام ببعض العمليات غير العادية كبيع الأصول، ونلاحظ على هذا العنصر ارتفاع في السنة الأولى والثانية من 7157489 سنة 2017 إلى 10330942 و 12023273 سنتي 2018 و 2019 أي بمعدل 44.33%، و 16.38% على التوالي، وانخفض سنتي 2020 و 2021 بمعدل 24.93% و 8.57% على التوالي. وذلك الارتفاع راجع إلى ارتفاع

مبيعاتها من الأصول كبيع سندات الزبائن أو زيادة إيراداتها من خلال استثمارات في شركات تابعة أو مشاريع مشتركة.

النتيجة الصافية للسنة المالية: نلاحظ على هذا العنصر ارتفاع في أول سنتين من 3637975 سنة 2017 إلى 4737168 و 6018180 سنتي 2018 و 2019 أي بمعدل نمو قدره 30.21% و 27.04% على التوالي، أما بالنسبة لسنة 2020 فقد انخفضت بمعدل 23.15% وهذا يدل على نقص نشاط البنك، وبالتالي نقص إيراداته أكثر من زيادة مصاريفه، وهذا ما توضحه التغيرات في كل من المصاريف و الإيرادات.

المطلب الثاني: حساب مؤشرات الأداء المالي لبنك الخليج

الفرع الأول: باستخدام مؤشرات تقييم الأداء المالي:

أولاً: مؤشرات الربحية: من بين مؤشرات الربحية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للبنك سوف نستخرج كل من معدل العائد على حقوق الملكية ومعدل العائد على إجمالي الإيرادات.

1. معدل العائد على حقوق الملكية:

معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الأرباح بعد الضرائب / الأموال الخاصة × 100

الجدول رقم 09: معدل العائد على حقوق الملكية الوحدة: نسبة مئوية %

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
معدل العائد على حقوق الملكية	13.46	15.82	18.90	14.47	13.47

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج للسنوات 2017-2021

شهد معدل العائد على حقوق الملكية تذبذباً خلال سنوات الدراسة حيث شهد زيادة في الثلاث سنوات الأولى من 13.46% سنة 2017 ليصل إلى 18.90% سنة 2019 لينخفض مرة أخرى في سنتي 2020 و 2021 ويصبح 13.46%، وهذا يدل على وجود كفاءة في توليد الأرباح بعد استثمار الأموال الخاصة.

2. معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات:

معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات = صافي الأرباح بعد الضريبة / إجمالي الإيرادات × 100

الجدول رقم (10): معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
-------	------	------	------	------	------

86.26	54.25	93.28	67.24	25.23	معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات
-------	-------	-------	-------	-------	----------------------------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

حقق معدل العائد إلى إجمالي الإيرادات تطورا إذ بلغ 28.93% سنة 2019 بعد أن كان 25.23% سنة 2017، أما خلال سنة 2020 فقد انخفض بمعدل 11.71%، أما بالنسبة لسنة 2021 فقد شهد تطور طفيف بمعدل 5.16%، وعليه فإن المعدل شهد اضطرابا خلال السنوات الخمس للدراسة، وهذا راجع إلى التغير في الدخل السنوي الصافي.

ثانيا: مؤشرات السيولة: من بين مؤشرات السيولة المستخدمة في تقييم الأداء المالي للبنك نجد نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات والمعدل النقدي.

1. نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات:

نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات = النقدية / إجمالي الموجودات × 100

الجدول رقم (11): نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة	23.92	12.63	15.09	12.92	18.23

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

شهدت نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات تذبذبا في كامل سنوات الدراسة حيث انخفضت بمعدل 47.19% في سنة 2018 وهذا راجع إلى انخفاض النقدية وزيادة الأصول ثم ترتفع في سنة 2019 بنسبة 19.47%، وتبقى على هذا الحال بين الانخفاض والارتفاع لتصل في سنة 2021 إلى 18.23%، ويدل هذا الارتفاع على توفر أرصدة نقدية من دون تشغيل لدى البنك مما يقلل من العائد النهائي المتوقع.

2. المعدل النقدي: المعدل النقدي = النقدية / إجمالي الودائع × 100

الجدول رقم (12): المعدل النقدي الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة	29.19	15.86	18.52	16.04	22.34

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المعدل النقدي تميز بعدم الثبات حيث استمر في الارتفاع والانخفاض، حيث انخفض في سنة 2018 بمعدل 45.66% وتدل هذه النسبة على زيادة العائد المصرفي وقدرة البنك الكبيرة

في تلبية طلبات العملاء على سحب ودائعهم، ثم يرتفع سنة 2021 بنسبة 39.27%، ويدل ذلك على انخفاض العائد المصرفي ويعتبر مؤشر غير جيد للعام الأخير.

ثالثا: مؤشرات ملاءة رأس المال: من بين مؤشرات ملاءة رأس المال المستخدمة في تقييم الأداء المالي للبنك سنستخرج كل من مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات ومؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع.

1) مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات:

$$\text{مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات} = \text{حقوق الملكية} / \text{إجمالي الموجودات} \times 100$$

الجدول رقم(13): مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة	10.52	11.38	12.38	11.82	11.73

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول أن مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الموجودات شهد تطورا عبر الأربعة سنوات الأولى حيث ارتفع بنسبة 8.17% و8.78% في سنة 2018 و2019 على التوالي، ليعود للانخفاض في سنة 2020 و2021 بقيمة معتبرة ليصل إلى 11.82% و11.73%، ويدل هذا الانخفاض على عدم كفاءة حقوق المالكين لمواجهة الاستثمارات في الموجودات الثابتة.

2) مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع:

$$\text{مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع} = \text{حقوق الملكية} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

الجدول رقم(14): مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
النسبة	12.83	14.29	16.03	14.70	14.38

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول أن مؤشر حقوق الملكية إلى إجمالي الودائع استمر في الارتفاع خلال ثلاث سنوات الأولى من 2017 إلى 2019 وذلك يدل على توفر الحماية اللازمة لأموال المودعين أما في سنة 2020 و2021 فقد انخفض ليصل إلى 14.38% في سنة 2021 وذلك راجع إلى عدم قدرة البنك على رد الودائع من الأموال المملوكة.

الفرع الثاني: مؤشرات العائد على حقوق الملكية

من بين مؤشرات العائد على حقوق الملكية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للبنك سنستخرج كل من مؤشر العائد على حقوق الملكية ROE، مؤشر العائد على الأصول ROA، مؤشر هامش الربح ومؤشر منفعة الأصول.

أولاً: مؤشر العائد على حقوق الملكية ROE

مؤشر العائد على حقوق الملكية = صافي الدخل / حقوق الملكية × 100

الجدول رقم 15: مؤشر العائد على حقوق الملكية ROE الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
ROE	15.55	18.79	23.31	16.92	15.57

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول تذبذبا في معدل العائد على حقوق الملكية للفترة المدروسة بين الارتفاع والانخفاض حيث: تم تسجيل معدل 15.55 % سنة 2017، ليرتفع سنة 2018 إلى 18.79 %، ثم تسجيل أعلى معدل سنة 2019 حيث ارتفع بمعدل 4.52 % مقارنة بسنة 2018 ليبلغ 23.31 %، مع تسجيل تراجع ملحوظ سنة 2020 بمعدل 0.27 % مقارنة بسنة 2019، ليبلغ 16.92 %، وبمعدل 0.07 % سنة 2021 مقارنة بسنة 2020، ليبلغ 15.57 %. ويفسر ذلك الانخفاض في معدل العائد على حقوق الملكية إلى الزيادة المستمرة في حقوق الملكية مع تذبذبات صافي الدخل.

ثانياً: مؤشر العائد على الأصول ROA

مؤشر العائد على الأصول = صافي الدخل / إجمالي الأصول × 100

الجدول رقم (16): مؤشر العائد على الأصول ROA الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
ROA	1.41	1.80	2.34	1.71	1.58

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول تذبذبا في معدل العائد على الأصول للفترة المدروسة بين الارتفاع والانخفاض حيث: تم تسجيل 1.41 % سنة 2017، ثم ارتفع إلى 1.80 % سنة 2018، وواصل في الارتفاع سنة 2019 بمعدل 0.3 % ليبلغ أعلى معدل 2.34 %، مع تسجيل انخفاض ملحوظ سنتي 2020 و 2021 بمعدل 0.26 و 0.07 % على التوالي مقارنة بسنة 2019، ليبلغ 1.71 و 1.58 % على التوالي. وتفسير ذلك

قد يكون مرتبط بعدم الاستغلال الجيد لمصادر التمويل المتوفرة أو سوء توظيفها في بنك الخليج الجزائر تلك الفترة، فكان العائد يتساوى تقريبا مع قيمة الموجودات.

ثالثا: مؤشر هامش الربح

$$\text{مؤشر هامش الربح} = \text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الإيرادات} \times 100$$

الجدول رقم(17): مؤشر هامش الربح الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
PM	23.25	24.67	28.93	25.54	26.86

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول تذبذبا في مؤشر هامش الربح للفترة المدروسة بين الارتفاع والانخفاض حيث:

تم تسجيل معدل 23.25% سنة 2017، ثم لوحظ ارتفاع في سنتي 2018 و2019، بمعدل 0.06% و0.17% على التوالي، ليبلغ 24.67% و28.93% على التوالي، أما في سنة 2020 تم تسجيل انخفاض بمعدل 0.11% مقارنة بسنة 2019، ليبلغ معدل 25.54%، ثم سجل ارتفاع طفيف سنة 2021 بمعدل 0.05% مقارنة بسنة 2020، ليبلغ 26.86%. يفسر هذا التذبذب بين الارتفاع والانخفاض في مؤشر هامش الربح على قدرة البنك على السيطرة والرقابة على النفقات وتخفيض الضرائب، والتي من شأنها أن تعطي صورة جيدة عن مردودية البنك.

رابعا: مؤشر منفعة الأصول = مؤشر منفعة الأصول / إجمالي الإيرادات / إجمالي الأصول × 100

الجدول رقم(18): مؤشر منفعة الأصول الوحدة: النسبة المئوية (%)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
AU	6.08	7.29	8.09	6.70	5.88

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على القوائم المالية لبنك الخليج الجزائر

نلاحظ من خلال قراءة نتائج الجدول تذبذبا في مؤشر منفعة الأصول للفترة المدروسة بين الارتفاع والانخفاض حيث:

تم تسجيل معدل 6.08% سنة 2017، ليرتفع بمعدل 0.19 و0.10% على التوالي لكل من سنة 2018 و2019، ليبلغ 7.29 و8.09% على التوالي، مع تسجيل انخفاض سنة 2020 بمعدل 0.17% مقارنة بسنة

2019، ليبلغ 6.70 %، وانخفاض بمعدل 0.12% سنة 2021، ليبلغ 5.88 %. يفسر هذا التذبذب بين الارتفاع والانخفاض في مؤشر منفعة الأصول على تحقيق البنك لنسب نمو متفاوتة، وتعتبر هذه النسب مشجعة. المطلب الثالث: كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر تعمل البنوك ما في وسعها من أجل تقديم خدمات تلي حاجات عملاءها وتحقيق مردودية جيدة، حيث يسعى بنك الخليج الجزائر باستمرار لإدخال التطورات التكنولوجية على خدماته الإلكترونية لجعلها ذات كفاءة عالية وذلك من أجل تحقيق أداء مالي جيد.

الفرع الأول: كفاءة الخدمات المصرفية لبنك الخليج الجزائر

تفاوت كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية من بنك لآخر وتعتمد على العديد من العوامل. ومع ذلك في السنوات الأخيرة، شهدت الخدمات المصرفية الإلكترونية تحسينات كبيرة وزيادة في الكفاءة بفضل التطور التكنولوجي، وفيما يلي بعض العوامل التي جعلت الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات كفاءة في بنك الخليج الجزائر:

- الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: تتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الإنترنت وإجراء عمليات مثل الاستعلام عن الرصيد، نشر الوضعية المالية لحسابه، تحميل كشوف حسابيه، هذه الميزات وفرها بنك الخليج الجزائر عبر خدمة **AGB online**.

- الإشعارات والتنبيهات المصرفية: يمكن للعملاء تلقي إشعارات وتنبيهات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل القصيرة للحصول على تحديثات حول المعاملات المصرفية المهمة، مثل التحويلات الواردة أو الصادرة، أو تغييرات في حساباتهم، وهذا ما وفره بنك الخليج الجزائر عبر خدمة (SMS).

- خدمة البريد السريع أو البريد المسجل: هي خدمة يقدمها البنك لعملائه لتوصيل المستندات أو البطاقات المصرفية أو الشيكات أو أي مستندات أخرى ذات أهمية عالية بشكل آمن وسريع، تعتبر هذه الخدمة بديلاً موثوقاً عن البريد العادي حيث تتميز بالتتبع والتوصيل السريع والتأكيد على استلام المعلومة، وبنك الخليج الجزائر وفرها تحت خدمة **mail Swift** حيث تزيد هذه الخدمة كفاءة عالية للبنك.

- الصرافات الآلية: تتيح الصرافات الآلية للعملاء سحب النقود، التحقق من الرصيد، وطلب الكشوف المصرفية، إيداع الصكوك، الإيداع النقدي، طلب دفاتر الصكوك... إلخ، في بنك الخليج الجزائر تعرف بخدمة **self Banking**، وفي سنة 2021 تم زيادة 5 صرافات الآلية ليصل عددها إلى 90 صراف آلي منتشر عبر التراب الوطني.

● خدمة المواقع التجارية عبر الانترنت: هي خدمة تقدمها البنوك للتجار الإلكترونيين (المواقع التجارية على الإنترنت) لتمكينهم من قبول المدفوعات الإلكترونية من عملائهم، تساعد هذه الخدمة التجار في إنشاء بوابة دفع آمنة وموثوقة تتيح للعملاء إجراء المعاملات المالية عبر الإنترنت، وهي متوفرة في بنك الخليج الجزائر تحت تسمية Web Marchand حيث في سنة 2021 تم زيادة 9 مواقع تجارية ليصل عددها الإجمالي إلى 16 موقع في بنك الخليج الجزائر.

● البطاقات البنكية: تعتبر رسوم الاشتراك السنوية والرسوم التي يتقاضاها بنك الخليج الجزائر عن العمليات المالية والسحوبات النقدية والتحويلات، إحدى مصادر الدخل المهمة للبنك. وباستخدام البطاقات المصرفية، يتم زيادة فرص توليد الإيرادات وتنويعها للبنك، حيث قام بنك الخليج الجزائر سنة 2018 بإعادة تصميم مجموعة البطاقات الدولية لتصبح أكثر كفاءة من قبل، وفي سنة 2021 قام البنك بإصدار 87000 بطاقة بنكية جديدة.

● محطة الدفع الإلكترونية: هي نظام يتيح للتجار والأعمال التجارية قبول المدفوعات الإلكترونية من العملاء باستخدام البطاقات البنكية، حيث في سنة 2021 تم زيادة 58 محطة ليصل عددها في بنك الخليج الجزائر 862 محطة دفع إلكترونية.

● عربات الصراف الآلي: قام بنك الخليج الجزائر في سنة 2021 وضع عربتين للصراف الآلي حيث تتيح عربات الصراف الآلي المنتقلة وصولاً مريحاً ومرناً للخدمات المصرفية للعملاء في مناطق مختلفة واعتمد البنك نقل العربات إلى أماكن حيوية مثل المجمعات التجارية والأحياء السكنية والمناطق التجارية والفعاليات المؤقتة، لأن ذلك سيؤثر إيجاباً على مردودية العربة والتالي مساعدة الجانب المالي للبنك.

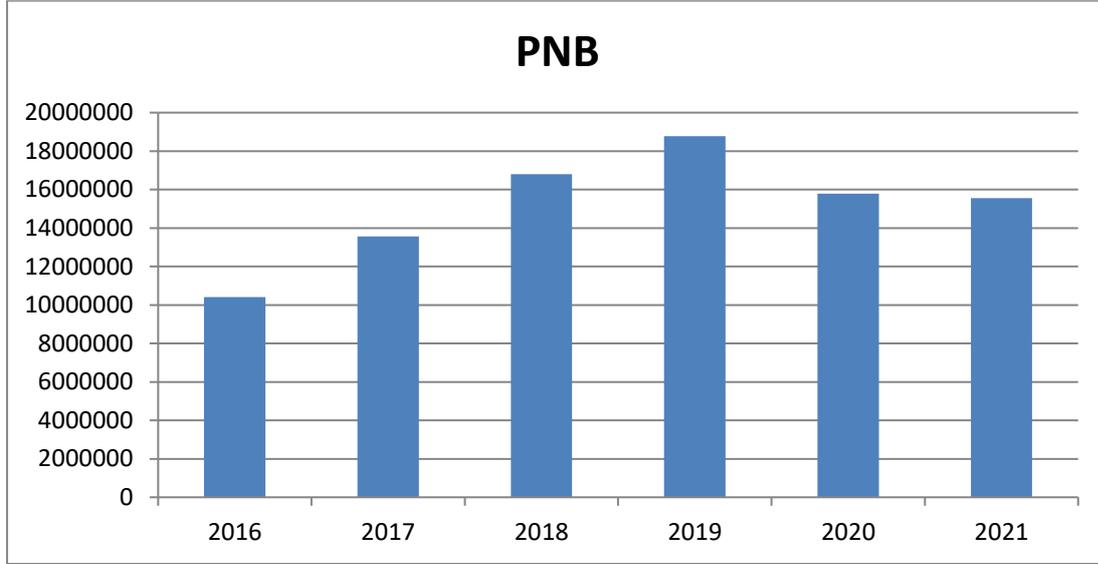
الفرع الثاني: أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لبنك الخليج الجزائر

أولاً: أثر كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على حجم المبيعات (الناتج الصافي البنكي PNB)

تتمثل المهمة الأساسية لكل بنك في الحصول على ودائع من العملاء مقابل فائدة ومن ثم إقراض تلك الأموال للأفراد والمؤسسات مقابل فائدة محددة، وبالتالي فإن البنك لديه مبيعات بحيث أن أقرب مفهوم للمبيعات في البنوك هي الإيرادات المحققة من الفوائد على القروض، بالإضافة إلى الإيرادات التي تتقاضاها كالرسوم على الحوالات البنكية والأرباح من تحويل عملاء أجنبية... الخ، وتعد هذه الإيرادات مهمة جداً كونها تميز كل بنك عن الآخر من خلال الحصول على إيرادات بطرق جديدة لتنويع مصادر الدخل.

وهذا ما يسعى له بنك الخليج الجزائر من خلال تقديم خدمات جديدة ومتنوعة للحصول على إيرادات أكبر، والشكل الموالي يوضح الزيادة في الناتج الصافي البنكي:

الشكل رقم (16): تطور الناتج البنكي الصافي لبنك الخليج الجزائر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير المالية لبنك الخليج الجزائر

من خلال الشكل السابق نلاحظ الارتفاع المتزايد للناتج الصافي البنكي خلال الأربع سنوات الأولى، حيث تم تحقيق عوائد وإيرادات مرتفعة نتيجة تبني البنك للتكنولوجيا الحديثة وخلق خدمات مصرفية إلكترونية جديدة، أما بالنسبة لسنة 2020 فقد انخفض الناتج الصافي البنكي وذلك راجع إلى جائحة كورونا والتي أثرت على الاقتصاد العالمي بصفة عامة واقتصاد الجزائر والعمل المصرفي بصفة خاصة.

ثانياً: تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على زيادة العمولات التي يتحصل عليها بنك الخليج الجزائر: يساهم تبني البنك لخدمات مصرفية حديثة واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في زيادة العمولات وخلق عمولات إضافية عن كل خدمة جديدة يقدمها، كما يتحصل البنك على عمولات نتيجة استخدام العميل البطاقات البنكية التي وضعت تحت خدمته وذلك عن كل عملية يقوم بها سواء: السحب، الدفع أو التحويل، حيث تزداد العمولة كلما زادت العمليات، لذا يسعى البنك لتطوير هذا النوع من الخدمات في سبيل تلبية احتياجات العملاء وضمان عدد كبير من حاملي البطاقات، والتالي التحسين من أدائه المالي، والشكل الآتي يوضح تطور العمولات:

الشكل رقم (17): تطور العمولات في بنك الخليج الجزائر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التقارير المالية لبنك الخليج الجزائر

بين الشكل السابق تذبذبا في قيمة العمولات التي يتحصل عليها البنك بين الارتفاع والانخفاض حيث يمكن تقسيم المنحنى إلى:

الفترة من (2016-2018): تشهد هذه الفترة ارتفاعا كبيرا في قيمة العمولات التي تحصل عليها البنك حيث استمرت الزيادة حتى 2018 وذلك نتيجة توسع البنك في تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات كفاءة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء وبالتالي زيادة ربحية البنك.

الفترة من (2018_2021): شهدت هذه الفترة انخفاض كبيرة في قيمة العمولات سنة 2019، وذلك راجع لارتفاع معدلات النمو في الإيرادات الناتجة من الفوائد التي يتحصل عليها البنك من الأنشطة التقليدية (قبول الودائع ومن القروض)، ثم تعود للارتفاع من جديد إلى غاية السنة الأخيرة سنة 2021 أي أن العمل بالخدمات المصرفية الإلكترونية لقي استحسان من طرف العملاء وبالتالي زيادة إيرادات البنك.

يسعى بنك الخليج الجزائر من خلال تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى المحافظة على حصته السوقية الحالية والعمل على زيادتها وإتمامها وذلك من خلال الحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد وهذا ما يتطلب تحديث قنوات جديدة لتقديم خدماته في سبيل التميز وتحقيق أعلى العوائد والأرباح، ومن خلال الدراسة التي تم القيام بها على مستوى بنك الخليج الجزائر أثبت وجود علاقة طردية بين تطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية وتحسن الأداء المالي للبنك من خلال التأثير التطوير إيجابا على عدد العملاء، عدد البطاقات المصدرة ، زيادة عدد المواقع

التجارية التجارية التابعة للبنك، وكذا التأثير على زيادة العمولات التي يتحصل عليها البنك وعليه زيادة ربحية البنك والتي تعد الهدف الأساسي لأي بنك وكذا تحسين المردودية.

يعتبر الهدف الجوهرى لأي بنك وراء الابتكار وعرض خدمات متطورة هو الارتقاء بالأداء المالي للوصول لهذا يقود البنك إلى توسيع قاعدة عملاءه، مما يزيد من حجم المعاملات ومن ثم المساهمة في زيادة الحصة السوقية من الخدمات المعروضة لتعود بالإيجاب على مردودية البنك مما ينعكس على أرباحه وثروته. من خلال ما تقدم في هذا الفصل التطبيقي تم التعرض بالحساب والتحليل إلى أهم التطورات التي شهدتها الأداء المالي في بنك الخليج الجزائر، ومن ثم علاقة تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بهذه التغييرات من خلال دراسة علاقة وتأثير عمليات التحديث على أهم المؤشرات المالية، وبالنظر إلى تجربة البنك تبين أنلتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية أثر إيجابي نوعا ما على الأداء المالي.

الخاتمة

عرف العالم مع نهاية الألفية الثانية وبداية الألفية الثالثة تطورات سريعة ومتلاحقة تجلت في ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأبرزها شبكة الانترنت، مما تسبب في إحداث تغييرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، كما كان للابتكارات التكنولوجية الحديثة أثر على الإسراع في تجهيز المعلومات وإرسالها، وسهولة تسويق المنتجات المصرفية عبر منافذ إلكترونية متعددة.

لقد أصبح استخدام التكنولوجيا من ضروريات العمل البنكي، وذلك من أجل تلبية حاجات ورغبات زبائنه باعتبارهم محور الاهتمام من حيث الأهداف المسطرة، وقد انتشرت البطاقات الإلكترونية في التعاملات التجارية و المالية بشكل كبير، حيث فتحت تلك البطاقات الحدود بمعدلات تفوق كل تصور، لذلك أخذت البنوك في زيادة جهودها في مجال إصدار بطاقات الدفع الإلكترونية لتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة حجم إيراداتها، وقد حققت من خلالها إيرادات عن طريق تحصيل رسوم و عمولات و عوائد مقابل تقديم تلك الخدمة كرسوم إصدار البطاقات ورسوم التجديد و عمولات السحب النقدي و تحصيل عوائد مدينة على الأرصدة المكشوفة و ما إلى غير ذلك.

وباعتبار أن النظام المصرفي الجزائري ليس بمنأى عما يحدث من تطورات مالية عالمية، لاسيما بعد تبني اقتصاد السوق، فقد أدركت جميع المصارف التجارية سواء الجزائرية أو الأجنبية ضرورة الارتقاء بخدماتها المصرفية واعتماد وسائل دفع إلكترونية من خلال تبنيه للخدمات المصرفية الإلكترونية. ومن بين البنوك الرائدة في الجزائر والتي أولت أهمية بالغة للخدمات المصرفية الإلكترونية نجد بنك الخليج الجزائر والذي عمل ولا يزال يعمل على توفير وسائل دفع إلكترونية جديدة، والبحث عن منافذ لتوزيع هاته الخدمات وإتاحتها للعملاء، وبموجب هذه القنوات والمنافذ يتم تأدية الخدمات المصرفية بنوع من السرعة والتكاليف المنخفضة، ودون الحاجة إلى بناء فروع مصرفية التي قد تؤثر على الوضع المالي للبنك، وبالتالي جذب أكبر عدد ممكن من العملاء وزيادة الطلب على الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبهذا يحقق المصرف الربح.

اختبار الفرضيات:

بالنسبة للفرضيات التي تم اقتراحها في بداية هذا البحث فقد توصلنا من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية

للموضوع إلى ما يلي:

الفرضية الأولى:

تتمحور الفرضية الأولى حول العلاقة الطردية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وسرعة إنجاز المعاملات وقد تم قبول هذه الفرضية، بحيث أن الخدمات المصرفية الإلكترونية هي الخدمة التي توفر الوقت والجهد وتساعد الزبون على تلقي كافة احتياجاته.

الفرضية الثانية:

فيما يتعلق بالفرضية الثانية والمتعلقة بالمؤشرات التي يتم استخدامها في تقييم الأداء المالي للبنوك، فمن أهم هذه المؤشرات نجد الربحية، نسب السيولة، نسب ملاءة رأس المال، ونسب التوظيف، ويمكن من خلال هذه المؤشرات دراسة الوضعية المالية للبنك فكل نسبة منها تساعد على تحديد نقاط القصور أو مواطن القوة في جانب معين.

الفرضية الثالثة:

في الفصل الثالث قد تم التطرق إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية الموجودة في بنك الخليج الجزائر AGB، وقياس أداء بنك الخليج الجزائر باستخدام مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنوك، وانطلاقاً من الأشكال الموضحة سابقاً والتي تفسر تطور كل من الناتج الصافي البنكي وتطور العمولات للبنك خلال الفترة (2017-2021)، والذان يعتبران عاملاً أساسياً للحكم على الأداء المالي، توضح اتجاه البنك إلى التنوع في باقة الخدمات المصرفية الإلكترونية وإدخال التكنولوجيا الحديثة وعليه زيادة حجم المبيعات وزيادة مردودية وربحية البنك، وهذا ما يثبت عدم صحة الفرضية الثالثة.

النتائج:

لقد مكنتنا هذه الدراسة بالخروج بالنتائج التالية:

- تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية خدمات مصرفية تقليدية وأخرى حديثة، من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها.
- يمكن للبنك من خلال تقييم أدائه المالي الوصول إلى تحقيق التوازن المالي والتحكم في نشاطه.

- تتنوع أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية، فمنها ما هو قديم كالنسب المالية و منها ما هو حديث كنموذج القيمة الاقتصادية المضافة.
- تساهم التكنولوجيات الحديثة المستعملة في بنك الخليج الجزائر - وكالة قالمة - خاصة الموقع الإلكتروني وخدمات الصراف الآلي في سهولة وسرعة الحصول على الخدمة بجودة وكفاءة عالية وتكلفة أقل
- حقق بنك الخليج الجزائر معدل عائد مقبول، ما يدل على وجود كفاءة جيدة في إدارة البنوك من حيث توظيف الأصول وأموال المساهمين ما يعكس صورة إيجابية عن ربحية بنك الخليج الجزائر.

التوصيات:

- زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات المصرفية باعتبارها أهم الأدوات لمواجهة المنافسة وتقديم خدمات مصرفية متطورة.
- قيام البنك بتوعية الموظفين بشكل مستمر من خلال عقد دورات تدريبية سواء داخلية أو خارجية وذلك لمعرفة ما هو جديد في مجال الصيرفة الإلكترونية.
- تشجيع العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الترويج لها لإدراكهم أهميتها ومزاياها.
- العمل على نشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكترونية لما لها من فوائد على البنك أو العملاء
- تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطويرها، يساهم في تدعيم القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية في ظل منافسة البنوك الأجنبية لها.
- ضرورة وجود صيانة دورية لوسائل الدفع الإلكتروني وذلك من أجل استمرارية نشاطها.
- تهيئة بيئة العمل المناسبة للموظفين التي تساعدهم في التعامل مع كافة المستجدات.

آفاق الدراسة المستقبلية:

لقد حاولنا من خلال ما تم عرضه معالجة هذا الموضوع حسب المعلومات المتوفرة والتي تمكنا من الحصول عليها، وقد وجدنا من خلال هذه الدراسة إلى أن موضوعنا هذا جد متشعب ويحتاج إلى تفاصيل أكبر، ولذلك فإننا نعتبر دراستنا هاته بمثابة قاعدة تساهم في إثراء البحث العلمي في موضوع كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على الأداء المالي للبنوك التجارية، ويمكن الانطلاق منها لبناء مواضيع أخرى ذات صلة بالموضوع محل الدراسة.

وبعد انتهائنا من الدراسة يمكننا تقديم بعض الاقتراحات للدراسة نذكر منها:

- قياس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك العمومية الجزائرية.
- الصيرفة الالكترونية بين الجزائر والدول المتقدمة.
- دور وسائل الدفع الالكتروني في تفعيل نشاط البنوك.



قائمة المراجع

أولاً: الكتب

● باللغة العربية:

- 1) إبراهيم بنحّي، التجارة الإلكترونية: مفاهيم وإستراتيجيات التطبيق في المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الطبعة الأولى، 2005.
- 2) أحمد بوراس، السعيد بريكة، أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
- 3) أحمد سفر، العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية، الطبعة الأولى، المؤسسة الحديثة للكتاب للنشر والتوزيع، لبنان، 2006.
- 4) أحمد شعبان محمد علي، التسويق والخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2018.
- 5) أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية والعولمة، الطبعة الأولى، دار المنظمة العربية للتنمية الإدارية للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 6) أحمد محمد غنيم، إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل، الطبعة الأولى، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 7) الحسين فلاح حسن عداي، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- 8) السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، الطبعة الأولى، دار المريخ للنشر والتوزيع، الرياض، 2002.
- 9) تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 10) ثناء علي القباني، نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية و أثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار الجامعية للنشر و التوزيع، 2006.
- 11) دريد كامل آل شبيب، إدارة العمليات المصرفية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 12) رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 1999.
- 13) سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى، إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية، الطبعة الأولى، المنظمة العربية للتنمية الإدارية جامعة الدول العربية للنشر والتوزيع، مصر، 2018.

- 14) سعد غالب ياسين، بشير عباس العلاق، الأعمال الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
- 15) صلاح الدين حسن السيسي، التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الكتاب الحديث للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
- 16) طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 17) طارق عبد العال حمادة، تقييم أداء البنوك التجارية تحليل العائد والمخاطرة، الطبعة الأولى، الجزء الثاني، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، 2007.
- 18) عبد الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، ديوان المطبوعات الجامعية للنشر والتوزيع، الجزائر، 2000.
- 19) عبد السلام لفته سعيد، إدارة المصارف وخصوصية العمل المصرفي، الطبعة الأولى، الذاكرة للنشر والتوزيع، العراق، 2013.
- 20) عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعة للنشر والتوزيع، مصر، 2014.
- 21) عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، 2016.
- 22) عداي الحسين فلاح حسن، الإدارة الإستراتيجية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2000.
- 23) علاء حسين الحمامي، سعد عبد العزيز العافي، تكنولوجيا أمنية المعلومات وأنظمة الحماية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.
- 24) علاء عبد الرزاق محمد السالمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2005.
- 25) علاء فرحان طالب، إيمان شيجان المشهداني، الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي للمصارف، الطبعة الأولى، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

- 26) علي جمال الدين عوض، الأوراق التجارية: السند الأذني، الكمبيالة، الشيك، الطبعة الأولى، مطبعة جامعة القاهرة والكتاب الجامعي، 1995.
- 27) فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي وإستراتيجي معاصر، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 28) كاظم جاسم العيساوي، دراسة الجدوى الاقتصادية وتقييم المشروعات، الطبعة الثانية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2005.
- 29) محسن أحمد الخيضر، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، ايتراك للنشر والتوزيع، مصر، 1999.
- 30) محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجنان للنشر والتوزيع، الأردن، 2016.
- 31) محمد حسين منصور، المسؤولية الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع، مصر، 2007.
- 32) محمد سعيد أنور سلطان، إدارة البنوك، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2005.
- 33) محمد عبد الخالق، الإدارة المالية والمصرفية، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 34) محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 35) محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2010.
- 36) محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، تجارة إلكترونية، الطبعة الثانية، دار حامد للنشر والتوزيع، 2012.
- 37) محمود جاسم الصميدعي، التسويق المصرفي مدخل إستراتيجي كمي تحليلي، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- 38) محمود محمد خير الدين، سياسة تسعير الخدمات المصرفية وتأثيرها على ربحية البنوك، الطبعة الأولى دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية، مصر، 2018.
- 39) مصطفى خيرى كتانة، التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.

- 40) مصطفى كمال طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 41) مصطفى يوسف، إدارة الأداء، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2016.
- 42) مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2010.
- 43) منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، البنوك الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، مصر، 2006.
- 44) مهدي فكري العلم، العمليات المصرفية من منظور شمولي، الطبعة الأولى، دار الابتكار للنشر والتوزيع، عمان، 2017.
- 45) ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007.
- 46) ناظم نوري الشمري، عبد الفتاح زهير عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، 2008.
- 47) ناهد فتحى الحموري، الأوراق التجارية الإلكترونية: دراسة تحليلية مقارنة، الطبعة الثانية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 48) نصر حمود مزنان فهد، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
- 49) وائل الديبسي، البطاقات المصرفية أنظمة وعقود، الطبعة الأولى، مكتبة صادر للنشر والتوزيع، 2004.
- 50) وائل رفعت خليل، أساسيات الإدارة المالية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2018.
- 51) وائل محمد صبحي وائل، طاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
- باللغة الأجنبية:

1) Abdelatif khemakhen, la dynamique du contrôle de gestion, Dunod, 2ed, paris, 1976.

2) Michel Gervais, Contrôle de Gestion, Edition Economica, Paris, 1997.

ثانيا: الرسائل والمذكرات

● مذكرات الدكتوراه:

1) بن موسى بن عمر، الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلبات تطويرها في الجزائر، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه قسم علوم التسيير، تخصص دراسات مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، الجزائر، 2019-2020.

2) عادل بوجمان، تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة: مؤسسة صناعة الكوابل - فرع جنرال كابل - بسكرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

3) نجلاء نوبلي، استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب-بسكرة، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر، 2014-2015.

4) وسيلة طالب، الاتجاهات الحديثة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية، أطروحة مقدمة لنيل درجة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة2، 2018-2019.

● مذكرات الماجستير:

1) أمارة محمد يحيى عاصي، تقييم الاداء المالي للمصارف الإسلامية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، سوريا، 2010.

2) بورزق إبراهيم فوزي، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي البنكي دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري CPA، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

- 3) سماح عفيف عاشور الفار، العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات غير المالية المدرجة في بورصة فلسطين باستخدام نموذج Tobin's q، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر-غزة، فلسطين، 2018.
- 4) صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2016.
- 5) موسى نوفل، تقييم أداء الشركات الصناعية المساهمة العامة في الأردن باستخدام معدل العائد للفترة 1991-2000، رسالة ماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الادارية، جامعة ال البيت، المفرق، 2002.
- 6) صورية عاشوري، دور نظام التقييم المصرفي في دعم الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2011.
- 7) عمار بن مالك، المنهج الحديث لتحليل المالي الأساسي في تقييم الأداء، دراسة حالة شركة الاسمنت السعودية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2010-2011.
- ثالثا: المجلات والجرائد
- 1) أحمد جميل، رشام كهينة، بطاقة الائتمان كوسيلة من وسائل الدفع في الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 00، ديسمبر، 2009.
- 2) أسماء مزبود، دومي سميرة، مدى تجاوب العملاء مع الخدمات المصرفية الإلكترونية دراسة حالة عملاء بنك سوسيتي جينيرال، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 07، العدد 01، 30 جوان، 2022.
- 3) زهرة جقريرف، ماهية النقود الالكترونية، المجلة الدولية للبحوث القانونية والسياسية، المجلد 02، العدد 03، ديسمبر، 2018.
- 4) شريف غياط، مهري عبد المالك، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام مؤشر قياس المردودية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد 02/24، نوفمبر، 2015.
- 5) صافية بومصباح، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر للهاتف النقال (موبيليس)، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد 08، العدد 2، ديسمبر، 2021.
- 6) طاهر منصور، حسين شحدة، استراتيجية التنويع والأداء المالي: دراسة ميدانية في منشأة عراقية، مجلة دراسات العلوم الادارية، المجلد 30، العدد 2، 2003.

- 7) عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 01، نوفمبر 2001.
- 8) علال بن ثابت، قياس وتقييم الأداء المالي باستخدام المؤشرات الحديثة والتقليدية ودراسة فعاليتها في خلق القيمة: دراسة حالة مجمع صيدال خلال الفترة 2019-2009، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، 27 جانفي، 2021.
- 9) علي العبسي، بوبكر سلاي، قريشي الزهرة، السياسة النقدية في ظل النقود الإلكترونية-دراسة وتحليل مؤشرات قياس الفعالية-، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، 31 ديسمبر، 2020.
- 10) عمران بشرير، تهنان مراد، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف دراسة حالة الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، مجلة علمية محكمة، العدد 20، جوان، 2016.
- عمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، 31 ديسمبر، 2020.
- 11) فاطمة زهرة العشابي، التجارة الإلكترونية والنقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية ومحاولات علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 00، 01/03، 2021.
- 12) محمد زروقون، الحاج عرابة، أثر إدارة المعرفة على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 01، ديسمبر 2014.
- 13) محمد زيدان، أهمية إرساء وتعزيز مبادئ الحوكمة في القطاع المصرفي بالإشارة في البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 9، الجزائر، 2009.
- 14) محمود عبد السلام عمر، لجنة بازل بين التوجهات القديمة والإفراط في الحديث، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 4، 1996.
- 15) نعمان محمول، سراح موصو، تقييم الاداء المالي في البنوك التجارية -دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018-، مجلة نماء للإقتصاد والتجارة، المجلد 3، العدد 02، 2 ديسمبر، 2019.
- 16) نور محمد عودة الله الدقس، التحرك المالي للقوائم المالية في المؤسسات الحكومية، المجلة العربية للنشر العلمي، الإصدار الخامس، العدد خمسون، 2 كانون الأول، 2022.
- 17) هاجر أميرة بورايو، واقع استخدام البطاقات البنكية في الجزائر دراسة مقارنة لعينة من البنوك العمومية، مجلة الأبحاث الاقتصادية، العدد 18، جوان، 2022.

18) هاجر ديدوش، حريري عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة إستراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 04، 06 ماي، 2022.

19) هالة عبدلي، الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، العدد الأول، جوان، 2017.

20) يوسف بلمهدي، علام عادل، خليفى أمينة، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية، المجلة الجزائرية للأداء الاقتصادي، العدد 2، 2018.

رابعاً: المنتقيات، المؤتمرات

1) صالح خالص، **تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي**، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية -الواقع والتحديات-، المعهد الوطني للتجارة، ورقلة، 2006.

2) عبد الرحيم شبي، حازيه بن بوزيان، تقييم كفاءة أداة النظام المصرفي، الملتقى الوطني حول: المنظومة البنكية في ظل التحويلات القانونية والاقتصادية، جامعة بشار، 24-25 أفريل، 2006.

3) عبد الغني دادن، قراءة في الأداء المالي والقيمة في المؤسسة الاقتصادية، المؤتمر العلمي الدولي حول: الأداء المتميز للمنظمات والحكومات، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 8-9 مارس، 2005.

4) مصطفى بلمقدم، راضية بوشعور، تقييم أداء المنظومة المصرفية الجزائرية، الملتقى الأول: المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية (الواقع والتحديات)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسينية بن بوعللي، 14 و15 ديسمبر 2004.

5) نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية "آفاق وتحديات"، ملتقى دولي حول: التجارة الإلكترونية، جامعة ورقلة، 2004.

خامساً: مواقع الأنترنت

1) سعيد بن علي العضاضي، المخاطر التي تواجه المصارف الإلكترونية، تاريخ الإطلاع: 2023/02/27، على <https://www.alarabiya.net/>

2) الموقع الرسمي لبنك الخليج الجزائر: [Gulf Bank Algérie \(agb.dz\)](http://GulfBankAlgerie(agb.dz))

الملاحق

I Sponsoring du 1er Symposium Algérien de l'Assurance et de la Finance Islamiques

Accordant une grande importance à la réussite de l'implantation de la finance islamique et de l'assurance Takaful en Algérie, Gulf Bank Algérie n'a pas hésité à apporter son soutien en sa qualité de sponsor officiel, au 1er Symposium Algérien de l'Assurance et de la Finance Islamiques « SAAFI » du 24 et 25 novembre 2018. Placé

sous le patronage du Haut Conseil Islamique (HCI), le SAAFI avait pour objectif l'intégration des produits de la finance islamique, dite alternative, et conformes aux préceptes de l'Islam dans le système financier national en vue de l'élargissement de la bancarisation et l'inclusion des ressources financières disponibles.



I La solidarité au rendez-vous

Dans le cadre de ses activités sociétales, à l'exemple des années précédentes, Gulf Bank Algérie a tenu à soutenir l'association « Nour El Mouna » pour personnes handicapées et orphelins avec un don financier. L'objectif est de permettre à l'association d'acheter des fournitures

alimentaires afin d'organiser des activités humanitaires durant le mois sacré de ramadan et d'offrir des vêtements de l'Aid el Fitr aux enfants handicapés.

AGB ne ménage aucun effort afin de redonner la joie et le sourire sur le visage des orphelins.



I Investissement

14 ans après son installation, AGB continue son investissement pour renforcer son engagement en Algérie avec la création d'un nouveau siège à Château Neuf EL BIAR, qui offrira à ses collaborateurs un environnement de travail moderne pour mener au mieux leurs missions. Le SMART BUILDING est développé sur deux tours semi séparées de 24 étages et 05 niveaux de sous-sol qui s'étale sur une superficie de 3800 M2. En outre, l'immeuble est caractérisé par une technologie hautement écologique et un design moderne, qui en fera une référence du paysage urbain Algérois.

Ce nouveau siège abritera des centaines de bureaux ainsi qu'une agence bancaire, un réfectoire d'entreprise doté des équipements les plus modernes pour les collaborateurs, des halls d'expositions, une bibliothèque, une salle de sport et également une cafétéria à ciel ouvert.



I ÉTATS FINANCIERS

I BILAN au 31/12/2018

ACTIF

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	33 235 445	61 446 278	-28 210 833
Actifs financiers détenus à des fins de transactions				
Actifs financiers détenus disponibles à la vente				
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	32 470 209	14 721 310	17 748 899
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	169 327 668	153 825 326	15 502 342
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	-	5 131 507	-5 131 507
Impôts courants Actif	2.A.5	1 831 942	1 267 805	564 137
Impôts différés Actif	2.A.6	224 911	197 093	27 818
Autres actifs	2.A.7	219 488	37 664	181 824
Comptes de régularisation	2.A.8	537 946	400 055	137 892
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	
Immeubles de placement				
Immobilisations corporelles	2.A.10	24 824 807	19 552 174	5 272 633
Immobilisations incorporelles	2.A.11	326 709	265 938	60 772
Ecart d'acquisition				
TOTAL DE L'ACTIF		263 014 799	256 860 824	6 153 975

PASSIF					Unité : 000 DZD
LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION	
Banque centrale ,CCP					
Dettes envers les institutions Financières	2.P.1				
Dettes envers la clientèle	2.P.2	197 487 980	199 946 357	-2 458 377	
Dettes représentées par un titre	2.P.2	11 951 739	10 549 836	1 401 903	
Impôts courants Passif	2.P.3	2 595 270	2 054 657	540 613	
Impôts Différés Passif					
Autres Passifs	2.P.4	8 637 323	8 869 385	-232 062	
Comptes de régularisation	2.P.5	7 170 811	5 057 602	2 113 208	
Provisions pour risques et charges	2.P.6	445 134	438 412	6 722	
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements					
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	4 782 872	2 919 085	1 863 787	
Dettes subordonnées					
Capital		10 000 000	10 000 000		
Primes liées au Capital					
Réserves	2.P.8	1 000 000	1 000 000		
Ecart d'évaluation					
Ecart de réévaluation					
Report à nouveau	2.P.9	14 206 504	12 387 516	1 818 987	
Résultat de l'exercice		4 737 168	3 637 975	1 099 194	
TOTAL DU PASSIF		263 014 799	256 860 824	6 153 975	

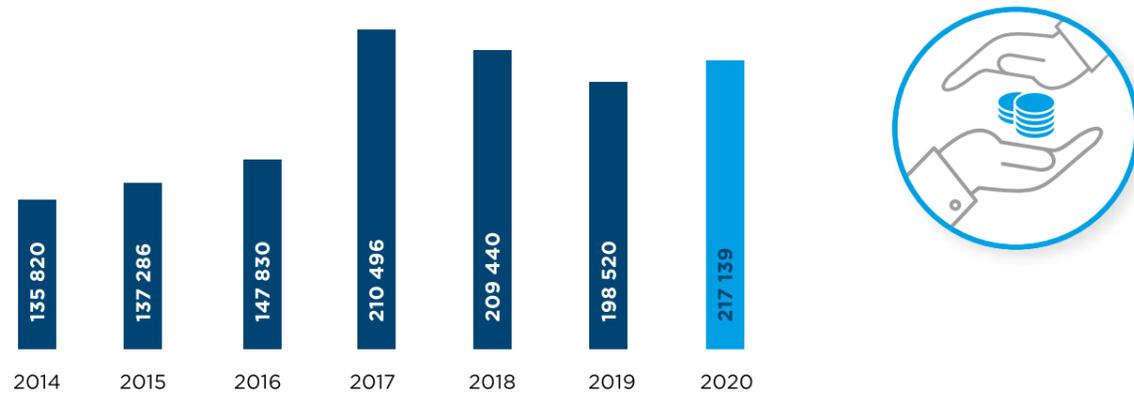
ENGAGEMENTS HORS BILAN					Unité : 000 DZD
LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION	
A - Engagements Donnés		83 613 597	101 282 333	-17 668 736	
Engagements de Financements en faveur des institutions financières					
Engagements de Financements en faveur de la clientèle	3.HB.1	52 406 393	63 092 855	-10 686 462	
Engagements de Garantie d'ordre des institutions Financières	3.HB.2	19 564 912	28 174 539	-8 609 627	
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3.HB.3	11 642 292	10 014 938	1 627 354	
Autres engagements donnés					
B - Engagements Reçus		24 147 727	17 636 589	6 511 138	
Engagements de Financements reçus des institutions financières					
Engagements de Garanties reçus des institutions financières	3.HB.4	9 307 872	5 530 001	3 777 871	
Autres engagements reçus	3.HB.5	14 839 855	12 106 588	2 733 267	

I Compte de résultat

INTITULE					Unité : 000 DZD
LIBELLÉ	NOTE	2018	2017	VARIATION	
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	15 241 973	12 925 859	2 316 114	
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-1 912 162	-1 692 671	-219 492	
Commissions	4.R.1	3 846 714	2 452 118	1 394 596	
* Charges/Commissions	4.R.2	-431 655	-173 525	-258 131	
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction					
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente					
Produits des autres activités	4.R.1	110 050	54 922	55 127	
Charges des autres activités		-48 603		-48 603	
PRODUIT NET BANCAIRE	4.R.3	16 806 317	13 566 705	3 239 612	
Charges générales d'exploitations	4.R.4	-5 352 829	-5 257 944	-94 886	
Dotations aux Amortis / immobilisations		-1 122 545	-1 151 272	28 727	
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		10 330 942	7 157 489	3 173 453	
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.5	-5 056 764	-2 031 355	-3 025 409	
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.5	1 262 150	7 800	1 254 349	
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		6 536 328	5 133 934	1 402 394	
Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.6		5 929	-5 929	
Éléments extraordinaires Produits					
Éléments extraordinaires Charges					
RÉSULTAT AVANT IMPÔTS		6 536 328	5 139 863	1 396 465	
Impôts sur les résultats et assimilés	4.R.7	-1 799 159	-1 501 888	-297 271	
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		4 737 168	3 637 975	1 099 194	

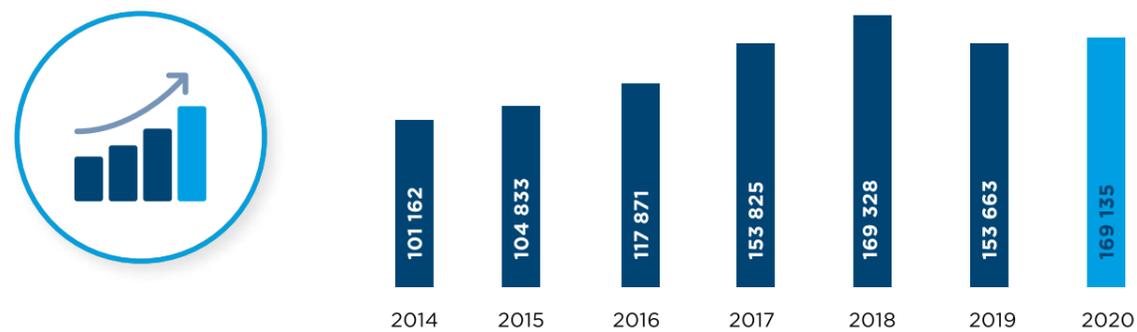
ÉVOLUTION DES ENCOURS DÉPÔTS

(Millions DZD)



ÉVOLUTION DES ENCOURS EMPLOIS

(Millions DZD)



RENTABILITÉ

(Millions DZD)



ÉTATS FINANCIERS

1. BILAN AU 31/12/2020

1.1. ACTIF

ACTIF

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-20	DÉC-19	VARIATION
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	34 904 907	38 803 618	-3 898 711
Actifs financiers détenus à des fins de transactions		-	-	-
Actifs financiers détenus disponibles à la vente		-	-	-
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	26 322 340	27 912 022	-1 589 682
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	169 135 315	153 664 521	15 470 793
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	-	-	-
Impôts courants Actif	2.A.5	2 157 103	2 191 180	-34 077
Impôts différés Actif	2.A.6	300 403	262 765	37 638
Autres actifs	2.A.7	62 000	55 627	6 373
Comptes de régularisation	2.A.8	972 462	474 149	498 314
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	-
Immeubles de placement		-	-	-
Immobilisations corporelles	2.A.10	35 929 553	33 372 102	2 557 451
Immobilisations incorporelles	2.A.11	319 071	316 424	2 647
Ecart d'acquisition		-	-	-
TOTAL DE L'ACTIF		270 118 830	257 068 083	13 050 747

1.2. PASSIF

PASSIF

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-20	DÉC-19	VARIATION
Banque centrale, CCP		-	-	-
Dettes envers les institutions Financières	2.P.1	1 648	3 121	-1 474
Dettes envers la clientèle	2.P.2	203 475 674	184 555 537	18 920 137
Dettes représentées par un titre	2.P.2	13 663 484	13 964 378	-300 894
Impôts courants Passif	2.P.3	2 436 296	2 524 224	-87 927
Impôts Différés Passif		-	-	-
Autres Passifs	2.P.4	8 494 283	9 524 586	-1 030 303
Comptes de régularisation	2.P.5	6 634 730	8 832 957	-2 198 226
Provisions pour risques et charges	2.P.6	627 547	542 492	85 054
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements		-	-	-
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.P.7	2 845 824	5 292 226	-2 446 402
Dettes subordonnées		-	-	-
Capital		20 000 000	20 000 000	-
Primes liées au Capital		-	-	-
Réserves	2.P.8	7 314 927	1 622 810	5 692 117
Ecart d'évaluation		-	-	-
Ecart de réévaluation		-	-	-
Report à nouveau	2.P.9	-	4 187 572	-4 187 572
Résultat de l'exercice		4 624 416	6 018 180	-1 393 764
TOTAL DU PASSIF		270 118 830	257 068 083	13 050 747

1.3. ENGAGEMENT HORS BILAN

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-20	DÉC-19	VARIATION
A - Engagements Donnés		59 819 949	58 969 677	850 272
Engagements de Financements en faveur des institutions financières		-	-	-
Engagements de Financement en faveur de la clientèle	3.HB.1	26 019 152	29 232 664	-3 213 512
Engagements de Garantie d'ordre des institutions Financières	3.HB.2	19 978 757	17 191 165	2 787 592
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3.HB.3	13 822 040	12 545 849	1 276 192
Autres engagements donnés		-	-	-
B - Engagements Reçus		30 155 988	20 997 200	9 158 787
Engagements de Financements reçus des institutions financières		-	-	-
Engagements de Garanties reçus des institutions financières	3.HB.4	11 886 210	10 922 525	963 684
Autres engagements reçus	3.HB.5	18 269 778	10 074 675	8 195 103

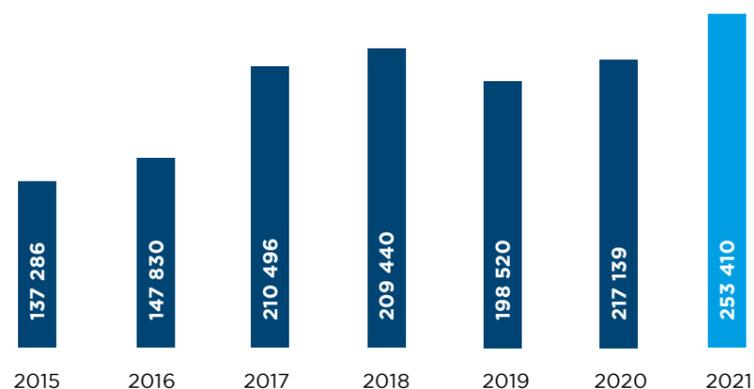
1.4. COMPTE DE RÉSULTAT

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-20	DÉC-19	VARIATION
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	15 221 157	14 913 681	307 475
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-1 928 844	-1 425 642	503 202
Commissions	4.R.1	1 276 411	1 194 474	81 937
* Charges/Commissions	4.R.2	-323 232	-524 582	-201 350
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction			-	-
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente			-	-
Produits des autres activités	4.R.1	1 605 586	4 694 355	-3 088 770
Charges des autres activités	4.R.2	-56 001	-71 135	-15 134
PRODUIT NET BANCAIRE	4.R.3	15 795 076	18 781 152	-2 986 075
Charges générales d'exploitations	4.R.4	-5 627 909	-5 602 325	25 584
Dotations aux Amortis / immobilisations		-1 142 056	-1 155 553	-13 497
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		9 025 111	12 023 273	-2 973 989
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.5	-6 849 936	-4 934 355	1 915 581
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.5	4 194 943	1 078 294	3 116 648
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		6 370 118	8 167 213	2 058 240
Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.6	1 557	8 929	-7 372
Eléments extraordinaires Prouits		-	-	-
Eléments extraordinaires Charges		-	-	-
RÉSULTAT AVANT IMPOT		6 371 675	8 176 141	2 050 868
Impôts sur les résultats et assimilés	4.R.7	-1 747 259	-2 157 961	-410 702
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		4 624 416	6 018 180	1 640 165

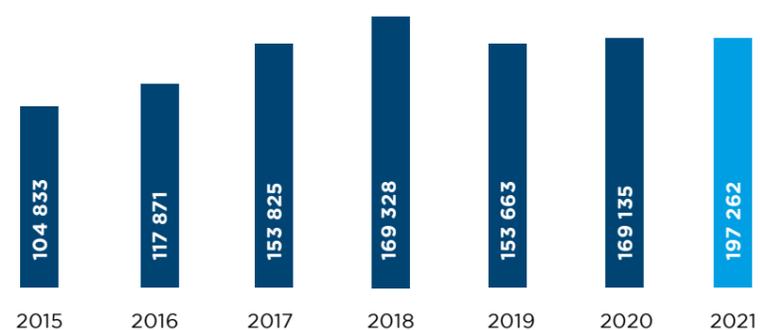
ÉVOLUTION DES ENCOURS DÉPÔTS

(Millions DZD)



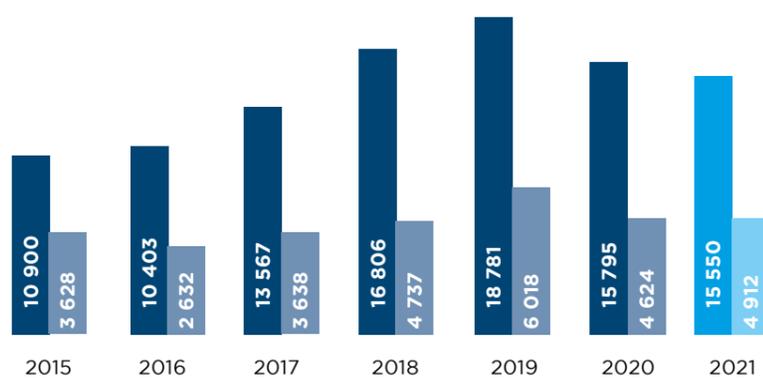
ÉVOLUTION DES ENCOURS EMPLOIS

(Millions DZD)



RENTABILITÉ

(Millions DZD)



■ PNB ■ Résultat net



ÉTATS FINANCIERS

1. BILAN AU 31/12/2021

1.1. ACTIF

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-21	DÉC-20	VARIATION
Caisse, Banques Centrales, Centres des Chèques Postaux, Trésor Public	2.A.1	56 631 333	34 904 907	21 726 427
Actifs financiers détenus à des fins de transactions		10 038 183	-	10 038 183
Actifs financiers détenus disponibles à la vente		5 496 947	-	5 496 947
Prêts et créances sur les Institutions Financières	2.A.2	1 785 495	26 322 340	-24 536 845
Prêts et créances sur la Clientèle	2.A.3	197 262 456	169 135 315	28 127 141
Actif détenue jusqu'à l'échéance	2.A.4	-	-	-
Impôts courants Actif	2.A.5	1 705 678	2 157 103	-451 426
Impôts différés Actif	2.A.6	305 642	300 403	5 239
Autres actifs	2.A.7	163 763	62 000	101 763
Comptes de régularisation	2.A.8	638 917	972 462	-333 545
Participation dans les filiales les co-entreprise ou les entités associées	2.A.9	15 675	15 675	-
Immeubles de placement		-	-	-
Immobilisations corporelles	2.A.10	35 608 145	35 929 553	-321 408
Immobilisations incorporelles	2.A.11	865 993	319 071	546 922
Ecart d'acquisition		-	-	-
TOTAL DE L'ACTIF		310 518 228	270 118 830	40 399 399

1.2. PASSIF

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-21	DÉC-20	VARIATION
Banque centrale, CCP	2.A.1	-	-	-
Dettes envers les institutions Financières		377 713	1 648	376 065
Dettes envers la clientèle		237 003 985	203 475 674	33 528 310
Dettes représentées par un titre	2.A.2	16 405 607	13 663 484	2 742 123
Impôts courants Passif	2.A.3	2 556 522	2 436 296	120 226
Impôts Différés Passif	2.A.4	-	-	-
Autres Passifs	2.A.5	7 724 979	8 494 283	-769 304
Comptes de régularisation	2.A.6	7 035 697	6 634 730	400 966
Provisions pour risques et charges	2.A.7	724 478	627 547	96 931
Subventions d'équipement autres subventions d'investissements	2.A.8	-	-	-
Fonds pour Risques Bancaires Généraux	2.A.9	2 246 796	2 845 824	-599 028
Dettes subordonnées		-	-	-
Capital	2.A.10	20 000 000	20 000 000	-
Primes liées au Capital	2.A.11	-	-	-
Réserves	2.P.8	7 314 927	7 314 927	-
Ecart d'évaluation		53 851	-	53 851
Ecart de réévaluation		-	-	-
Report à nouveau	2.P.9	4 161 974	-	4 161 974
Résultat de l'exercice		4 911 699	4 624 416	287 283
TOTAL DU PASSIF		310 518 228	270 118 830	40 399 399

1.3. ENGAGEMENTS HORS BILAN

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-21	DÉC-20	VARIATION
A - Engagements Donnés		54 177 298	59 819 949	-5 642 651
Engagements de Financements en faveur des institutions financières		-	-	-
Engagements de Financement en faveur de la clientèle	3.HB.1	30 967 083	26 019 152	4 947 931
Engagements de Garantie d'ordre des institutions Financières	3.HB.2	9 355 822	19 978 757	-10 622 935
Engagements de garantie d'ordre de la clientèle	3.HB.3	13 854 393	13 822 040	32 353
Autres engagements donnés		-	-	-
B - Engagements Reçus		35 448 933	30 155 988	5 292 945
Engagements de Financements reçus des institutions financières		-	-	-
Engagements de Garanties reçus des institutions financières	3.HB.4	10 632 457	11 886 210	-1 253 753
Autres engagements reçus	3.HB.5	24 816 476	18 269 778	6 546 698

1.4. COMPTE DE RÉSULTAT

Unité : 000 DZD

LIBELLÉ	NOTE	DÉC-21	DÉC-20	VARIATION
Intérêts et produits assimilés	4.R.1	16 125 046	15 221 157	903 889
Intérêts et charges assimilés	4.R.2	-2 438 118	-1 928 844	509 274
Commissions	4.R.1	1 469 063	1 276 411	192 653
* Charges/Commissions	4.R.2	-161 231	-323 232	-162 001
Gains ou pertes nets sur actifs financiers détenus à des fins de transaction		50 877	-	50 877
Gains ou pertes nets sur actifs financiers disponible à la vente		-302	-	-302
Produits des autres activités	4.R.1	638 773	1 605 586	-966 813
Charges des autres activités	4.R.2	-134 081	-56 001	78 080
PRODUIT NET BANCAIRE	4.R.3	15 550 026	15 795 076	-245 050
Charges générales d'exploitations	4.R.4	-6 168 758	-5 627 909	540 849
Dotations aux Amortis / immobilisations		-1129 733	-1142 056	-12 323
RÉSULTAT BRUT D'EXPLOITATION		8 251 535	9 025 111	283 476
Dotations aux provisions et pertes de valeurs sur créances irrécouvrables	4.R.5	-3 961 394	-6 849 936	-2 888 541
Reprises de provisions, de pertes de valeurs et récupérations sur créances amorties	4.R.5	2 447 752	4 194 943	-1 747 190
RÉSULTAT D'EXPLOITATION		6 737 892	6 370 118	-4 352 256
Gains ou pertes nets sur autres actifs	4.R.6	54 611	1 557	53 055
Eléments extraordinaires Prouits		-	-	-
Eléments extraordinaires Charges		-	-	-
RÉSULTAT AVANT IMPOT		6 792 504	6 371 675	-4 299 201
Impôts sur les résultats et assimilés	4.R.7	-1 880 805	-1 747 259	133 547
RÉSULTAT NET DE L'EXERCICE		4 911 699	4 624 416	-4 165 654

DOSSIER CARTE VISA et MASTER CARD

- 01 CERTIFICAT DE RESIDENCE
- 01 PHOTO
- 01 COPIE PIECE D'IDENTITE
- 01 ATTESTATION DE TRAVAIL + FICHE PAIE
- Extrait de naissance
- REGISTRE DE COMMERCE OU AGREMENT + C20
- Une attestation de la Caisse des retraites pour les retraités

TYPES DE CARTES :

TYPE DE CARTE	VERSEMENT DEVICES EURO	VERSEMENT DINARS
• VISA PREPAYEE	• 200 – 2100	• 10000 DA
• VISA CLASSIQUE	• 1000 EUROS	• 15 000 DA
• VISA GOLD	• 2500 EUROS	• 25 000 DA
• VISA PLATINIUM	• 5 000 EUROS	• 35 000 DA

FRAIS DE CARTES :

TYPE DE CARTE	FRAIS D'OCTROI	FRAIS UTILISATION DE CARTE	LIMITE DE RETRAIT PAR MOIS	LIMITE D'ACHAT SUR NET/MOIS	LIMITE DES ACHATS A L'ETRANGER/JOUR	Assurance voyage
PREPAYEE	2000 DA/AN HT	1404 DA/ RECHARGE	700 €	20 / 2000 €	2000 €	Non Include
CLASSIQUE	4 500 DA/AN HT	0.5 % DU MONTANT	2000 €	20/ 4000 €	4000 €	Include
GOLD	7000 /AN HT	0.5 % DU MONTANT	3000 €	20/6000 €	6000 €	Include
PLATINIUM	20 000 DA/AN HT	0.5 % DU MONTANT	4000 €	50/ 15000 €	15000 €	Include

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT
SUPERIEUR ET DE LA
RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE 8 MAI 1945 GUELMA



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 8 ماي 1945 قلمة

FACULTE DES SCIENCES ECONOMIQUES ET
COMMERCIALES ET SCIENCES DE GESTION

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

DEPARTEMENT DE SCIENCES DE GESTION
Ref : D.G/F.S.E.C.S.G/UG/20.....
Guelma le :

قسم علوم التسيير
الرقم:
قلمة في: 2023

إلى السيد:
.....
.....

الموضوع: ف/ي إجراء زيارة ميدانية أو تربص

نحن رئيس قسم علوم التسيير نشهد بأن:
الطالب (ة):
.....

الطالب (ة):
.....

مسجل (ة) بقسم علوم التسيير سنة (أو كرسى) / (ثانية) ماستر. فرع: (علوم التسيير) / (علوم مالية)
تخصص:
موضوع الزيارة:
.....

لذا نرجو من سيادتكم الموافقة لتحقيق هذه الغاية.

ولكم منافاتق التقدير والاحترام

اسم و لقب و إمضاء الأستاذ المشرف

رزينة شهابية

ع/رئيس القسم



ALLAGUE Tahar
Directeur d'Agence