

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر

ميدان التكوين في العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص إدارة مالية

شعبة علوم التسيير

موضوع المذكرة:

دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية

"دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- وكالة قالمة -"

إشراف الأستاذة:

• خليل أسماء

من إعداد الطالبتين:

• حجابي إيناس

• سلطاني هالة

السنة الجامعية: 2020-2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

لا يسعنا في هذا المقام إلا أن نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذة الفاضلة التي رافقتنا في إنجاز هذا العمل المتواضع وكانت لنا عوناً وسنداً

بنصائحها وإرشاداتها وانتقاداتها البناءة

الدكتورة المشرفة "خليل أسماء"

كما نشكر الأساتذة الأفاضل الذين رافقونا طيلة مشوارنا الدراسي والذين لولاهم

لما وقفنا اليوم هذه الوقفة الجليلة

إلى أعضاء اللجنة الأفاضل الذين سيكون لنا شرف المثل أمامهم

إلى كل من ساهم في إتمام هذا العمل ولو بابتسامة

شكراً جزيلاً

الإهداء

الحمد لله الذي أستعين به في كل خطواتي، على توفيقه لي لإنجاز هذا العمل المتواضع.

أبدي ثمرة جهدي وعملي إلى:

أغلى ما أملك في الوجود نبع الحنان وجنتي في الأرض، إلى من كانت نوري وزادي وسندي في

الحياة أُمي الغالية أطال الله في عمرك

إلى من عمل بكد من أجلي وعلمني معنى الكفاح إلى من كان قوتي ودعمي في الحياة

أبي الحبيب أطال الله في عمرك

إلى سندي في الحياة ورفيق دربي زوجي: هشام

إلى من قاسموني الرحم والقلب والاسم أخواتي: "يوسف" "عبد الرزاق"

إلى خالتي الحبيبة: "سعاد"

التي لا طالما كانت عوناً لي في حياتي حفظك الله لي

إلى من شاركتني عملي صديقتي: إيناس حجابي

إلى كل من وقف معنا ودعمنا من قريب أو بعيد لإنجاز هذا البحث بجهده، ووقته،

ودعائه.

سلطاني هالة

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم و الصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه
أجمعين أما بعد أهدي عملي هذا الصغير والمتواضع إلى كل من:

أمي:

يعود الفضل الأول والأخير لك بعد الله فأنت السبب في كل هذا أمي لقد جاء اليوم الذي لطالما
انتظرته، ربما لا تتاح الفرصة دائما لي لأقول لك شكرا...و ربما لا أملك دائما الجرأة للتعبير
عن الامتنان والعرفان ولكن يكفي أن تعرفي يا نور العين وبهجة الفؤاد.. أن لك ابنة تسعى
لإسعادك بنجاحها.

زوجي:

إلى أروع من جسد الحب بكل معانيه...فكان السند و العطاء...قدم لي الكثير في صور من صبر..
وأمل.. و محبة .. لن أقول شكرا .. بل سأعيش الشكر معك دائما.

أحبابي:

إلى الأهل والأصدقاء الذين رافقوني .. وشجعوا خطواتي عندما غالبتها الأيام لكم مني كل المحبة
والامتنان أختي مريم وصديقتي لينة وخالتي تيسا وزوجها خالاتي عويضة، نادية

وفي الختام:

إلى كل من دعا لي دعوة في ظهر الغيب ...

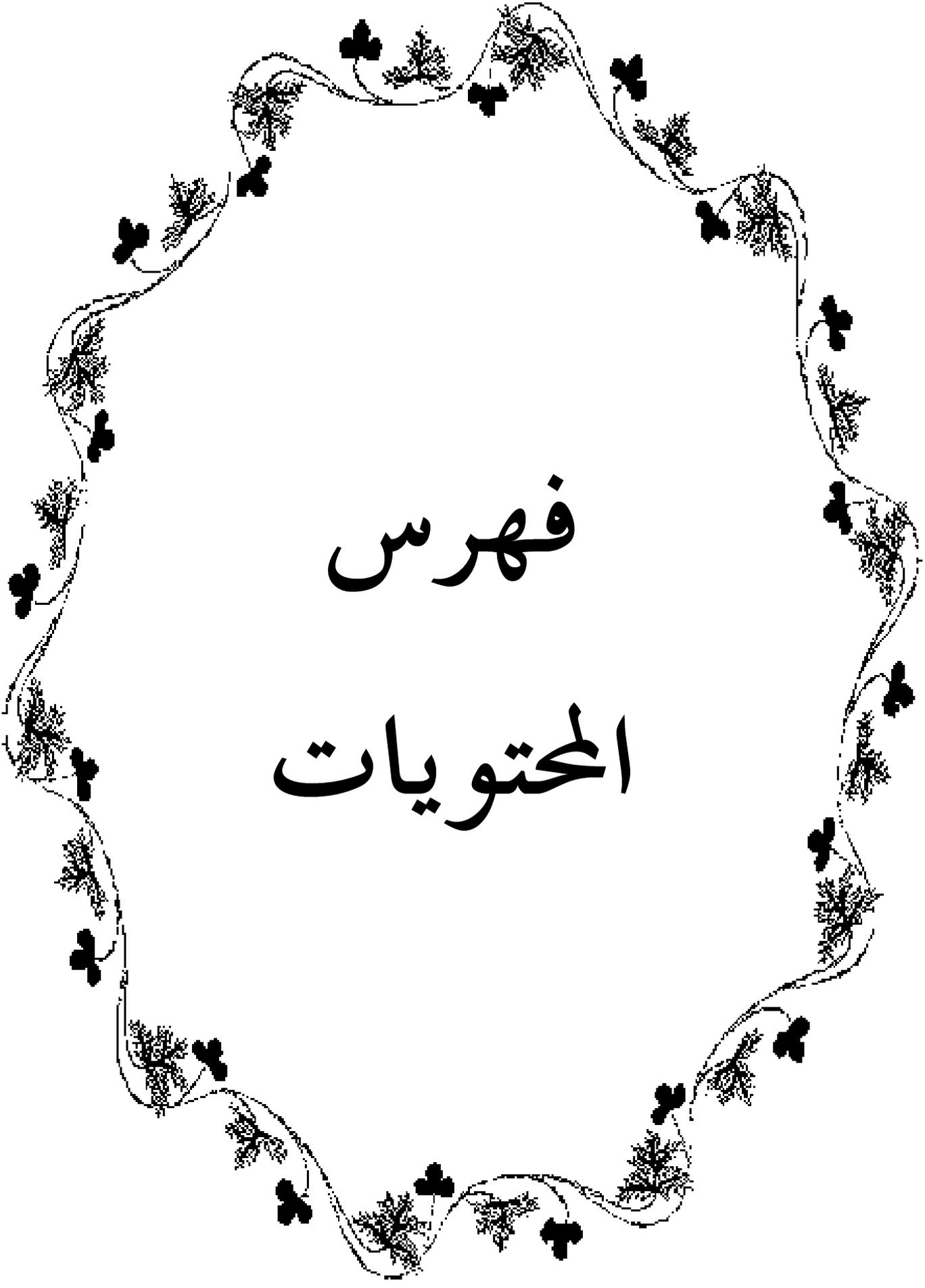
إلى كل من دعا لي بحماس...

إلى كل من غرس في قلبي اطمئنانا...

إلى كل من ساعدني وكان عوناً لي ...

(وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ َ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ)

حجابي

A decorative border made of black ink, featuring a wavy, vine-like pattern with small, dark, four-petaled flowers and clusters of leaves. The border frames the central text.

فهرس

المحتويات

الصفحة	العنوان
	شكر وتقدير
	الإهداء
III-I	فهرس المحتويات
V-IV	قائمة الجداول
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الاختصارات
VIII	قائمة الملاحق
أ - و	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للأداء في البنوك التجارية	
01	تمهيد
02	المبحث الأول:مدخل عام إلى البنوك التجارية
02	المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية ونشأتها
04	المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية
06	المطلب الثالث: أهداف وأنواع البنوك التجارية
11	المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي والعوامل المؤثرة عليه
11	المطلب الأول: تعريف الأداء البنكي ومكوناته
13	المطلب الثاني: أبعاد الأداء البنكي وأنواعه
17	المطلب الثالث:العوامل المؤثرة على الأداء البنكي
19	المبحث الثالث: متطلبات تقييم الأداء البنكي
19	المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء البنكي وأهميته ومجالاته
22	المطلب الثاني: خطوات تقييم الأداء البنكي ومقوماته
24	المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء البنكي
36	خلاصة
الفصل الثاني: دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية	
55	تمهيد
56	المبحث الأول: أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية
56	المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية
58	المطلب الثاني: اتجاهات الصيرفة الإلكترونية ومزاياها
60	المطلب الثالث: مستويات أعمال الصيرفة الإلكترونية، عوامل نجاحها ومخاطرها
65	المبحث الثاني ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية
65	المطلب الأول:مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية
67	المطلب الثاني:البنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية
69	المطلب الثالث: قنوات الخدمات البنكية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني
77	المبحث الثالث:الصيرفة الإلكترونية وانعكاساتها على أداء البنوك الجزائرية
77	المطلب الأول: عوامل دمج آليات الصيرفة الإلكترونية في أنشطة البنوك التجارية والاستراتيجيات المعتمدة
80	المطلب الثاني: واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر
85	المطلب الثالث: أثر عصرنة الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية
87	خلاصة

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر-قائمة-	
88	تمهيد
89	المبحث الأول: مدخل إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية
89	المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
90	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
91	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
96	المبحث الثاني: واقع الخدمات البنكية الالكترونية والأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية
96	المطلب الأول: وسائل الدفع والخدمات البنكية الالكترونية
103	المطلب الثاني: الأنظمة الالكترونية المستعملة في وكالة بدر-قائمة-
105	المطلب الثالث: تطور نظم وسائل الدفع الالكتروني في البنك
108	المطلب الرابع: قياس مؤشرات تقييم الأداء
114	المبحث الثالث: دراسة استطلاعية لموظفي بنك بدر-قائمة- حول أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي
115	المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة
115	المطلب الثاني: أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات
126	المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة
131	المطلب الرابع: عرض النتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات
150	خلاصة
151	الخاتمة العامة
154	قائمة المراجع
	الملخص

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	تطورات الصيرفة الالكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري	81
02	عدد البطاقات البنكية المستخدمة في بدر خلال السنوات (2018-2020)	106
03	عدد بطاقات ماستركارد المستخدمة على مستوى بنك بدر خلال السنتين (2020-2021)	106
04	التحويلات بين العملاء داخل بنك بدر	107
05	تسديد فواتير العملاء على مستوى وكالة قالمة	107
06	عدد الشيكات الآتية والمقدمة من طرف وكالة قالمة	108
07	مؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك بدر قالمة خلال الفترة (2015-2020)	108
08	مؤشر العائد على الأصول لبنك بدر قالمة خلال الفترة (2018-2020)	109
09	مؤشر الرافعة المالية لبنك بدر قالمة خلال الفترة (2018-2020)	110
10	مؤشر منفعة الأصول لبنك بدر قالمة خلال الفترة (2018-2020)	111
11	مؤشر هامش الربح لبنك بدر قالمة خلال الفترة (2018-2020)	112
12	مقياس سلم ليكارت الخماسي	118
13	إجابات الأسئلة ودلالاتها	118
14	معامل الارتباط بيرسون لمحور واقع أهمية الخدمات الالكترونية في وكالة بدر	120
15	معامل الارتباط بيرسون للبعد الاستراتيجي	121
16	معامل الارتباط بيرسون للبعد الوظيفي	122
17	معامل الارتباط بيرسون للبعد المالي	123
18	معامل الارتباط بيرسون للبعد التجاري	123
19	معامل الارتباط بيرسون لمحور أبعاد الأداء البنكي	124
20	نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان	125
21	توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس	126
22	توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية	127
23	توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى التعليمي	128
24	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب	129
25	توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة المهنية	130
26	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف	132

	لفقرات محور واقع أهمية الخدمات الالكترونية في وكالة بدر	
137	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات البعد الاستراتيجي	27
139	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات البعد الوظيفي	28
141	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات البعد المالي	29
142	التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات البعد التجاري	30
144	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	31
145	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد الاستراتيجي	32
146	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد الوظيفي	33
147	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد المالي	34
148	نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد التجاري	35
149	الوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه أبعاد محور الأداء البنكي ومحور واقع أهمية الخدمات الالكترونية في وكالة بدر	36

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
14	أنواع الأداء البنكي	01
72	أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	02
92	الهيكل التنظيمي لوكالة بدر قالمة	03
93	الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية	04
97	بطاقة الدفع	05
98	البطاقة الذهبية	06
98	بطاقة توفير	07
99	بطاقة السحب	08
100	بطاقة ماستر كارد كلاسيكية	09
100	بطاقة ماستر كارد تيتانيوم	10
102	الموزع الآلي	11
103	جهاز الدفع الإلكتروني	12
109	مؤشر العائد على حقوق الملكية	13
110	مؤشر العائد على الأصول	14
111	مؤشر الرافعة المالية	15
112	مؤشر منفعة الأصول	16
113	مؤشر هامش الربح	17
126	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	18
127	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	19
129	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	20
130	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب	21
131	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	22

المدلول	الاختصار
Return on Equity	ROE
Return on Assets	ROA
Asset Utilisation	AU
Profit Margin	PM
Société d'Automatisation des transactions interbancaires et de Monétique	SATIM
Carte Interbancaire	CIB
Carte bancaire de remboursement	CBR
Distributeur automatique de billets	DAB
Terminal de paiement électronique	TPE
Real time Gross system	RTGS
Applications des Technique de Chauffage par Introduction	ATCI
Society for worldwide Interbank Financial Telecommunication	SWIFT

الصفحة	العنوان	الرقم
164	مزايا وشروط بطاقة الماستر كارد الكلاسيكية	01
166	مزايا وشروط بطاقة الماستر كارد تيتانيوم	02
169	مزايا جهاز الدفع الالكتروني	03
171	عدد البطاقات البنكية والماستر كارد المستعملة في وكالة قالمة (2018-2020)	04
174	الميزانية الختامية لوكالة قالمة 2018	05
180	الميزانية الختامية لوكالة قالمة 2019	06
187	الميزانية الختامية لوكالة قالمة 2020	07
194	نموذج الاستبيان	08



المقدمة

العامّة

تعتبر البنوك التجارية اليوم العمود الفقري للجهاز البنكي في الدولة، أي أنها الركيزة الأساسية لاقتصاد البلاد كما أصبحت أهميتها في حياة الفرد ضرورة مرتبطة بتنوع خدماتها البنكية وجودتها ورفاهية استعمالها من خلال العمليات التي يطلبها الفرد يوميا.

لقد تأثرت اليوم جميع القطاعات بعصرنة التكنولوجيا، بما فيها القطاع البنكي الذي يشهد تحولا من العمل بالشكل التقليدي إلى تبني الأشكال الإلكترونية المجسدة في منتجاته الحديثة كالعمليات البنكية الإلكترونية.

فأصبحت تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية اليوم إحدى أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية، والتي عملت على رفع مستوى الخدمات البنكية والحصول على درجة عالية من رضا المتعاملين معه، إذ أصبح اليوم يقاس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع أو دولة بمدى كفاءة نظامه البنكي في أداء الخدمات.

ففي ظل المحيط اليوم المتغير وبيئة تتسم بسرعة أصبح الأداء هو الذي يعكس قدرته وقابليته في تحقيق أهدافه سواء تلك المتعلقة بالربحية أو التي ترتبط برضا العملاء ولائهم نظرا للتحدي الذي يواجهه الجهاز البنكي الجزائري باعتباره قطاع حساس داخل الاقتصاد، أضحي اللجوء إلى خدمات بنكية الكترونية من خلال عصرنه أساليب الدفع الإلكترونية من طرف البنوك الجزائرية ضرورة قصد مواكبة التغيرات التي يشهدها الاقتصاد العالمي، سنحاول من خلال هذا الموضوع معرفة تأثيرات الخدمات البنكية الإلكترونية على الأداء البنكي.

1- إشكالية البحث:

من خلال ماسبق يتضح لنا أن الخدمات البنكية الإلكترونية تهدف أساسا لزيادة المنافع التي يستفيد منها العملاء والبنك على حد سواء، زمن هنا نطرح السؤال الرئيسي:
ما الدور الذي تلعبه الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية؟
وحتى يتيسر لنا السيطرة على جوانب الموضوع ارتئينا إلى تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى الأسئلة الفرعية التالية

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد الاستراتيجي للأداء البنكي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد الوظيفي للأداء البنكي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد المالي للأداء البنكي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد التجاري للأداء البنكي؟

2- فرضيات البحث:

- قصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، سوف نعتمد على بعض الفرضيات التي تكون منطلقا لدراستنا:
- الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية وأبعاد الأداء البنكي والتي بدورها تنقسم للفرضيات الفرعية التالية:
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد الاستراتيجي للأداء البنكي.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد الوظيفي للأداء البنكي.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد المالي للأداء البنكي

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات البنكية الإلكترونية والبعد التجاري للأداء البنكي.
- ### 3- أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار هذا الموضوع من بينها:

- الأهمية البالغة للموضوع إذ من خلاله يتم تحسين أداء البنوك التجارية؛
- التوجه الجديد للبنوك لاستخدام أنظمة الدفع الإلكترونية لتسريع وتيرة الدفع وتخفيض التكلفة؛
- التعمق والغوص أكثر في مجال البنوك التجارية نتيجة لما تتبناه هذه البنوك من ناحية ابتكار وإحداث وسائل جديدة مواكبة مع عصر التكنولوجيا؛
- أهمية الموضوع بالنسبة للبنك، وما يمكن أن يقدمه من نتائج تخدم مصالحها ومصالح زبائنها؛
- إن اختيار لموضوع الخدمات البنكية الإلكترونية وكل ما يتعلق بها حول أثرها على أداء البنوك التجارية يعتبر إضافة جديدة ومكسب للمكتبة الجامعية ومصدر إلهام للقارئ.

4- أهداف الدراسة:

تسعى دراستنا إلى تحقيق جملة من الأهداف المتمثلة في:

- التعرف على الخدمات البنكية الإلكترونية لإمكانية مقارنتها بالخدمات البنكية التقليدية؛
- إبراز دور الصيرفة الإلكترونية التي أصبحت ضرورة ملحة للبنوك التجارية لتقديم خدماتها بكل يسر وبأقل جهد ووقت؛
- التعرف على المدى الفعلي لتطبيق الصيرفة الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- معرفة نوع العلاقة والأثر بين الخدمات البنكية والإلكترونية والأداء البنكي عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها.

5- أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية بالغة كونها تسلط الضوء على الصيرفة الإلكترونية التي تعتبر أحد المواضيع المهمة في هذا المجال، كما ركزنا في دراستنا على الخدمات المصرفية الإلكترونية كأداة فعالة وهامة في تحسين أداء البنك التجاري، لما لها من أهمية في جلب زبائن جدد وزيادة التعامل مع الزبائن الحاليين ورفع حصته السوقية مع تعزيز مركزه التنافسي. وفي ذات الاتجاه تحقيق الهدف النهائي للبنك بزيادة أرباحه، وكل هذا عن طريق منافذ الصيرفة الإلكترونية.

6- الدراسات السابقة:

من أهم الدراسات التي مسها موضوعنا ولها علاقة بموضوع دراستنا هي:

- أ. بريكة السعيد(2010-2011)، واقع الصيرفة الإلكترونية وأفاق تطورها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي،الجزائر، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن عمليات الصيرفة الإلكترونية وسيلة جديدة من وسائل

المعاملات المصرفية فيما بين البنك وزبائنه كنتيجة حتمية فرضها التطور التكنولوجي، حيث تمثل الصيرفة الإلكترونية نقل كافة آليات الإدارة على الشبكة ببسر بما يحقق سرعة في الأداء وحسن استغلال إمكانيات البنك.

- ب. **فايزة بوراس، هارون العشي(2018)، وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة باتنة، الجزائر،** تهدف هذه الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات وسائل الدفع الإلكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات التنمية المستدامة، حيث سمح التطور التكنولوجي بإبداعها من خلال تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة تحسين أداء البنوك بالمقارنة مع وسائل الدفع التقليدية.
- ج. **بن عمر خالد، بورزامة جيلالي(2019)، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح،**مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة بومرداس، الجزائر، تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الصيرفة الإلكترونية وواقع تطبيقها في الجزائر، كما تهدف أيضا إلى تشخيص طبيعة المعوقات الميدانية التي تحول دون توسع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر والتوصل إلى المتطلبات اللازمة لنجاحها. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن التجربة الجزائرية في تجسيد الصيرفة الإلكترونية متأخرة نسبيا عن الأهداف المحددة لها.
- د. **مقدم جليل (2018):** واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية ، مجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، جامعة بشار-الجزائر، تهدف هذه الدراسة إلى البحث عن إزالة الغموض حول أنظمة الدفع الإلكترونية ومدى تطبيقها في البنوك التجارية وتأثيرها على أدائهم حيث أجريت الدراسة بينك الفلاحة والتنمية الريفية وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية تعتبر من الأدوات الهامة التي تحسن من أداء البنوك بطريقة فعالة وبمستوى يضمن له انجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة.
- هـ. **أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات المصرفية على أداء البنكي،**تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأثيرها على أداء البنوك وضرورة الاهتمام بتطويرها وقد توصلت هذه الدراسة أن التقييم يوفر للبنك المعلومات التي تساعد في مراقبة نشاطه وأن مؤشر هامش الربح يبين مدى كفاءة البنك
- يتضح من خلال ما تم عرضه من الدراسات السابقة، أن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة أنها ركزت على مدى تطبيق الخدمات البنكية الإلكترونية في البنوك الجزائرية ودورها في تحسين الأداء البنكي.

7- حدود الدراسة:

من أجل الإحاطة بإشكالية البحث وفهم جوانبه المختلفة تم تحديد مجال البحث في ما يلي :

- الحدود المكانية: اقتصرت الحدود المكانية التي تم اختيارها للقيام بالبحث الميداني على بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

- الحدود الزمنية: تمت الدراسة الميدانية خلال الأشهر ماي، جوان، جويلية 2021.
- 8- منهج الدراسة والأدوات المستخدمة**

للإجابة على إشكالية بحثنا واثبات أو نفي الفرضيات المصاغة أعلاه تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل الإلمام بالجوانب النظرية والتطبيقية للموضوع، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي أثناء عرض مختلف المفاهيم المتعلقة بالموضوع وتحليل أداء البنك، واستعنا به أيضا في تحليل الاستنتاجات التي تخص العناصر التي تم وصفها والتعليق على الأشكال والجداول المحصل عليها بعد تفريغ بيانات الاستبيان الموزع على أفراد عينة الدراسة لجمع المعلومات عن الموظفين بخصوص دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنك محل الدراسة، وبالطبع لن تتم هذه الدراسة دون الاستعانة ببعض الأساليب الوصفية والاستدلالية وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) الذي يعتبر البرنامج الأصلاح في الدراسة الاستطلاعية التي قمنا بها للتوصل إلى نتائج جيدة ومقنعة نستطيع من خلالها تقديم جملة من المقترحات المناسبة.

9- صعوبات البحث:

أثناء إعدادنا لهذا البحث، وكغيرنا من الباحثين واجهتنا بعض الصعوبات يمكن إجمالها وحصرها فيما يلي:

- قلة المراجع المتخصصة في الصيرفة الالكترونية نظرا لحدثة الموضوع؛
- تشابه معاني مفردات الموضوع أي صعوبة التفرقة بين بعض المصطلحات المتداخلة في المعنى؛
- اختلاف واقع البنك عن الجانب النظري من حيث المعطيات والحسابات المقدمة وطريقة معالجتها؛
- صعوبة إجراء الدراسات التطبيقية الخاصة بهذا الموضوع في الجزائر، بالنظر إلى التأخر الكبير الذي تشهده الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية؛
- ثقافة الانغلاق التي مازالت تنتهجها المؤسسات الجزائرية ورفضها للتعاون مع الطلبة الباحثين بحجة سرية المعلومات.

10- هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية محل الدراسة والتأكد من صحة الفرضيات تم تقديم هذا البحث إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وثالث تطبيقي كالتالي:

الفصل الأول: يتناول الإطار النظري والمفاهيمي للأداء البنكي، حيث تم التطرق إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول يتناول ماهية البنوك التجارية، والثاني يستعرض فيه الأداء البنكي، أما الثالث فسيتم التطرق فيه إلى كيفية تقييم الأداء في البنوك التجارية.

الفصل الثاني: يتم التطرق فيه إلى فعالية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية حيث تعرضنا إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول تطرقنا فيه إلى الصيرفة الالكترونية، والثاني تناولنا فيه الخدمات البنكية الالكترونية وأهميتها، أما المبحث الثالث فقد تضمن دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية.

الفصل الثالث: خصص لدراسة الجانب التطبيقي حيث تم تقسيمه الى ثلاث مباحث، حيث تناول المبحث الأول التعريف بالمؤسسة محل الدراسة، أما الثاني فقد خصص لإلقاء الضوء على الخدمات البنكية الالكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، والمبحث الثالث والأخير والذي خصص للدراسة الاستطلاعية لموظفي بنك بدر وكالة قالمة حول أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية.

الفصل الأول:

الإطار المفاهيمي للأداء في البنوك التجارية

تمهيد

لقد أصبحت البنوك ضرورة من ضروريات العصر الحديث لا يمكن الاستغناء عن خدماتها في أي قطاع من القطاعات الاقتصادية والاجتماعية، حيث تلعب البنوك التجارية دورا هاما في تحريك عجلة الاقتصاد من خلال وظائفها وعملياتها فبغير العمليات البنكية لا يمكن للمؤسسات التجارية والصناعية والزراعية لاستمرار في نشاطها ونتيجة للتطورات التكنولوجية واتساع حجم التعاملات وجب على البنوك مواكبة هذه التطورات من أجل رفع مستوى الأداء لتحقيق أكبر مردودية ممكنة.

ونظرا لأهمية دور البنوك في وقتنا الحاضر سنحاول التطرق في هذا الفصل إلى الأداء في البنوك التجارية حيث سوف نتطرق إلى:

المبحث الأول:مدخل عام إلى البنوك التجارية.

المبحث الثاني:الأداء البنكي .

المبحث الثالث: تقييم الأداء في البنوك التجارية.

المبحث الأول: مدخل عام إلى البنوك التجارية

تمثل البنوك التجارية العمود الفقري للجهاز المصرفي في الدولة، وذلك بمساهمتها في تنشيط وتنمية حركة الاقتصاد الوطني. وسنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة ومفهوم البنوك التجارية ووظائفها وأهدافها، وأنواعها.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية ونشأتها

تعد البنوك التجارية في المرتبة الثانية من حيث تسلل الجهاز البنكي حيث لا يسبقه في ذلك إلا البنك المركزي، كما تمثل الركيزة الأساسية للنظام المصرفي وهي من أقدم البنوك من حيث النشأة.

1. تعريف البنوك التجارية

هنالك عدة تعريفات للبنوك التجارية نذكر منها:

هي المؤسسات التي تقوم بصفة معتادة بقبول الودائع تحت الطلب أولاًلالمحددة، وتزول عمليات التمويل الداخلي والخارجي، وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج.¹

هي مؤسسات مصرفية موضوعها النقود والعمليات التي تدور حول قيام النقود بوظائفها وغالبا ما تكون النقود فيها ذات نوعية خاصة (نقود الودائع) فالبنك التجاري منشأة تنصب عملياتها الرئيسية على حشد الموارد المالية والنقود الفائضة عن حاجة الجمهور والمؤسسات في شكل ادخارات بغرض إقراضها وتوظيفها للآخرين وفق قواعد وأساليب معنية.²

وهي البنوك التي تتعامل بالائتمان وتسمى أحيانا ببنوك الودائع وأهم ما يميزها عن غيرها هو قبول الودائع تحت طلب والحسابات الجارية وينتج عن ذلك ما يسمى بخلق النقود.³

¹ حسين بني هاني، "اقتصاديات النقود و البنوك أسس ومبادئ"، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة 01، 2014، عمان، الأردن، ص206.

² محمود سحنون، "الاقتصاد النقدي والمصرفي"، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة 01، قسنطينة، الجزائر، 2003، ص76.

³ جمال خريس، أيمن أبو خضر، عماد حضاونة، "النقود والبنوك"، دار الميسر للنشر والتوزيع والطباعة، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 2002، ص83.

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن: البنك التجاري يعتبر نوعاً من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان. والبنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيط بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الأموال.

2. خصائص البنوك التجارية

للبنوك عدة خصائص نذكر منها:¹

- إن السمة الأساسية للبنوك التجارية تتمثل في قدرتها على خلق الائتمان وإضافتها بذلك إلى كمية النقود دفترية أي نقود مصرفية وهذه الخاصية تميز البنوك التجارية عن البنوك المتخصصة.
- تتمثل الموارد الذاتية للبنوك التجارية (رأس المال المدفوع ومخصصات البنك مع ملاحظة أن المخصص المحتجز على ذمة توريده لمصلحة الضرائب مقابل الضرائب المستحقة عن أرباح العام لا يدخل في الموارد الذاتية للبنك) نسبة صغيرة من المجموع الكلي لمواردها، ومعنى ذلك أن الموارد الخارجية أي غير الذاتية للبنوك التجارية تمثل نسبة ضخمة من المجموع الكلي لموارد نوع يمثل الجزء الأكبر من تلك الودائع وهذا من شأنه أن يجعل مسألة السيولة أهمية خاصة لدى البنوك التجارية.
- البنوك التجارية هي أيضاً مؤسسات بنكية موضوعها النقود والعمليات التي دور حول قيام النقود بوظائفها (وسيط للمبادلة-أداة الدفع-مخزن للقيمة-ومقياس القيمة)، وغالباً ما تكون النقود هنا ذات أهمية نوعية خاصة (نقود الودائع).
- البنك التجارية تتعدد وتتنوع بقدر اتساع السوق النقدي، والنشاط الاقتصادي، وحجم المدخرات التي وما يترتب على ذلك من تعدد عملياتها وإدخال عنصر المنافسة بين أعضائها.
- البنوك التجارية مشروعات رأسمالية، هدفها الأساسي تحقيق أكبر قدر ممكن من الأرباح بأقل نفقة وذلك بتقديم خدماتها أو خلقها نقود الودائع وإتمام عمليات الإقراض والتمويل.

3. نشأة البنوك التجارية

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حين قام التجار والصياغ في أوروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع بمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع

¹ محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2006، ص24.

لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له بالقيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد الغرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، و بهذا التطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.¹

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، ثم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع آخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، حيث توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه عام 1814.²

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين، ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك. تلك القوانين وتعديلاتها أدت إلى إنشاء البنوك كشركات مساهمة والفضل في ذلك يعود إلى انتشار آثار الثورة الصناعية في دول أوروبا التي أدت إلى نمو الشركات وكبر حجمها، واتساع نشاطها، فبرزت الحاجة إلى بنوك كبيرة الحجم تستطيع القيام بتمويل هذه الشركات، وقد تم تأسيس عدد من هذه البنوك التي اتسعت أعمالها حتى أقامت لها فروعاً في كل مكان. هكذا نشأت البنوك التجارية بهدف تسهيل المعاملات على أساس الأجل والثقة.³

المطلب الثاني: وظائف البنوك التجارية

من الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية ما هو تقليدي ارتبط بظهورها، ومنها ما ظهر نتيجة تطور العمل البنكي واتساع نطاق العمليات التي تزولها البنوك.

1. **الوظائف التقليدية للبنوك التجارية:** تتمثل الوظائف التقليدية التي تقدمها البنوك التجارية فيما يلي :

¹ أحمد نبيل النيمري، "مبادئ في العلوم المصرفية"، دار مجدولان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 1981، ص 08.

² رشاد العصار، رياض الحلبي، "النقود والبنوك"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2000، ص 63.

³ عبد الحق بوعتروس، "الوجيز في البنوك التجارية"، مطبوعات جامعة منتوري، بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 6.

أ. **قبول الودائع:** تعتبر هذه الوظيفة من أقدم وأهم الوظائف، حيث تتلقى البنوك التجارية الودائع من جهات وهيئات مختلفة، إذ أنها تعتبر من أكثر مصادر الأموال خصوبة، وتشكل الودائع الجزء الأكبر من موارد البنوك وعليها تتوقف الكثير من عمليات الوساطة البنكية كمنح القروض وإنشاء النقود.¹ توجد أشكال من الودائع البنكية المعروفة في البنوك التجارية بوجه عام تتمثل في:

- الودائع الجارية (تحت الطلب): تتمثل الودائع الجارية في ودائع تتطلب التزاما حاليا من البنك، على أن يكون على استعداد في أي لحظة لمواجهة السحب منها.
- ودائع لأجل: تتمثل في مبالغ مالية مودعة لدى البنك لفترة زمنية محددة كشهر أو سنة في مقابل دفع فائدة عليها من قبل البنك، ولا يجوز سحبها قبل تاريخ استحقاقها.
- ودائع بإخطار: هذا النوع من الودائع يتم فيه الاتفاق بين المودع والبنك عند فتح الحساب على مدة بقائها لديه، ولا يجوز سحبها فور انتهاء المدة إلا بعد إخطار البنك بنية السحب قبل التاريخ المحدد لسحبها بمدة معينة².
- ودائع التوفير: وهي تمثل مدخرات يودعها أصحابها لحين الحاجة إليها بدلا من تركها عاطلة في خزائنهم الخاصة، وتقويت فرصة الحصول على عائد مقابلها دون التضحية باعتبارها سيولة، حيث يمكن السحب منها في أي وقت دون وجود قيود على السحب منها.³

ب. **تقديم القروض:** يعمل البنك على توظيف موارده في شكل استثمارات متنوعة بمراعاة مبدئي السيولة والربحية، تنقسم القروض الممنوحة إلى نوعين⁴:

- قروض بضمانات مختلفة: أي قروض بضمانات المحاصيل الزراعية، المنقولات، الأوراق المالية، عقارات وغيرها.
- قروض بدون ضمانات: حيث يكون الضمان شخصا ويستند على السمعة الائتمانية للأشخاص.

¹ الطاهر لطرش، "تقنيات البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 13.

² رشاد العصار، رياض الحلبي، "مرجع سبق ذكره"، ص 70.

³ صبحي تادرس قريصة، مدحت العقاد، "النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية"، دار النهضة العربية، بيروت، لبنان، 1983، ص 131.

⁴ إيمان العاني، "البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، قسم علوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007، ص 06.

2. الوظائف الحديثة للبنوك التجارية: لقد تغيرت نظرة البنوك من مجرد وسيط إلى مؤسسة تقوم بوظائف أخرى:¹

- مساعدة الشركات على بيع الإصدارات الجديدة من أسهمها، حيث تساعد شركات المساهمة العامة على استلام طلبات المكتتبين بأسهمها الجديدة عند طرحها للاكتتاب العم لأول مرة، بالإضافة إلى بيع الأوراق المالية الحكومية مقابل عمولة محددة؛
- تقديم خدمات استشارية للمتعاملين من خلال إعداد الدراسات المالية للمتعاملين لمشروعاتهم؛
- خدمات البطاقة الائتمانية وهي عبارة عن بطاقة من البلاستيك تتيح لمن أصدرت باسمه الحصول على الائتمان الذي يطلبه وشراء ما يريد على أن يقوم العميل بسداد قيمة ما يشتريه إلى البنك خلال أجل معين وبدون فوائد؛
- خدمات الكومبيوتر لتزويد المتعاملين بكشوف توضح أوضاعهم المالية، تراقب الموجودات في مخازنهم وغير ذلك من الخدمات مثل تحويل الأموال، تحصيل الأموال نيابة عن الغير من بنوك أخرى أو جهات أخرى كتحويل الشيكات، الأجور، المعاشات، الأرباح، الفوائد....
- تمويل التجارة الخارجية من خلال خصم فواتير التبادل وإصدار خطابات الضمان؛
- بالإضافة إلى خدمات في السوق المالية من خلال: تقديم النصيحة، تسجيل الوثائق، وضمان إصدار الأسهم والسندات.

المطلب الثالث: أهداف وأنواع البنوك التجارية

من الواضح أن البنوك التجارية بمختلف أنواعها هي مؤسسات نقدية تسعى إلى تقليل المخاطر التي تعترض عملها لتحقيق الأمان، كما ترمي لتحقيق استمرارها من خلال تعظيم ربحيتها مع الاحتفاظ بالسيولة اللازمة لتمويل هذه الاستثمارية.

1. أهداف البنوك التجارية

تسعى البنوك التجارية إلى تحقيق العديد من أهداف نذكر منها:

¹ رقية عبد الحميد شرون، " إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية "، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2018، ص ص 121-122.

- **الربحية:** تسعى إدارة البنك دائما إلى تحقيق أكبر ربح ممكن لأصحاب البنك إذ أن المعيار الأساسي لمدى كفاءة الإدارة هو حجم الأرباح التي تحققها وإذا حققت الإدارة أرباحا أكثر فإن ذلك يعني أنها أكثر كفاءة من غيرها إلا أن الاندفاع نحو تحقيق الربحية دون أخذ بعين الاعتبار المخاطر التي تتجم عنها قد يؤدي بالبنك إلى الوقوع في الأزمات السيولة التي تهدد مركزه المالي والثقة فيه.¹
- **السيولة:** يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في ودائع تستحق عند الطلب، و من ثم يكون البنك مستعدا للوفاء بتا في أي لحظة، وتعد هذه السمة من أهم السمات التي يتميز بها البنك عن المنشآت الأعمال الأخرى، ففي الوقت الذي تستطيع فيه هذه المنشآت تأجيل سداد ما عليها من مستحقات ولو لبعض الوقت، فإن مجرد إشاعة عن عدم توفر سيولة كافية لدى البنك كفيلة بأن تزعزع، ويدفعهم فجأة لسحب ودائعهم، مما قد يعرض البنك للإفلاس، ويزودنا التاريخ بدروس مستفادة في هذا الصدد، فمثال اضطر بنك انترا اللبناني إلى التوقف عن دفع مستحقات المودعين وأقل أبوابه في 12 تشرين الثاني لعام 1166. وذلك نتيجة لزيادة مفاجئة في السحوبات لم يتمكن البنك من مواجهتها بما لديه من موارد نقدية.²
- **الأمان:** لا يمكن للبنوك التجارية أن تستوعب خسائر تزيد عن رأس المال الممتلك لأي خسائر من هذا النوع معناه التهام جزء من أموال المودعين، وبالتالي إفلاس البنك التجاري لذلك تسعى البنوك التجارية بشدة إلى توفير أكبر قدر من الأمان للمودعين من خلال تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة، والى تعدد المناطق الجغرافية التي يخدمها البنك، لأن ذلك يؤدي إلى تباين الزبائن (المودعين والمقترضين)، وأنشطتهم، وأيضا تباين في مدي حساسية تلك الأنشطة للظروف الاقتصادية العامة، وباختصار تسهم الفروع في تنوع ودائع البنك والقروض، التي يقدمها وهو ما يقلل من احتمالات حدوث مسحوبات ضخمة مفاجئة، تعرض البنك لمخاطر العسر المالي.³

¹ أحمد فريد مصطفى، محمد عبد المنعم عفر، " الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق "، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2000، ص 252.

² سامر جلدة، " البنوك التجارية والتسويق المصرفي "، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2009، ص 10.

³ ضياء مجيد، " البنوك الإسلامية "، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 1997، ص 169-170.

- **نمو الموارد:** تعتمد البنوك التجارية في تحقيق أهدافها عادة على رأسمالها، وعلى الودائع التي تستقطبها، لأن حجم البنك يقاس عادة بحجم الودائع التي تستطيع جذبها واستقطابها.
- **الحصة في السوق المصرفي:** لا يكفي البنك التجاري عادة بزيادة حجم الودائع التي يمكن استقطابها، بل يسعى لأن تكون حصته في السوق المصرفي كبيرة، لأنه كلما كان للبنك التجاري حصة كبيرة في السوق، أعطى له ذلك سمعة وتميزاً تنافسياً.
- **الانتشار الجغرافي:** ترى بعض القيادات العليا في كثير من البنوك التجارية، أنه لا بد من الانتشار الجغرافي في كل منطقة تجمع شركات، أو منطقة مدخرات مهما كانت الربحية، ومهما كانت الحصة في السوق المصرفي، لأن تلك القيادات تعتبر أن التواجد في كل مدينة، وكل قرية مسألة ضرورية، ولهذا فإنها تضع أهداف الانتشار الجغرافي نصب عينها، حتى ولو كانت بعض الفروع تحقق خسائر.
- **أهداف الابتكار:** فالقيادات الإدارية الكفؤة في البنوك التجارية، لا بد أن تضع أهداف ابتكار، وأهداف الاستعداد لمستقبل، بالإضافة إلى أهداف التشغيل اليومية حتى تتمكن من منافسة البنوك الأخرى في السوق المصرفي.¹

2. أنواع البنوك التجارية

يمكن تقسيم أنواع البنوك التجارية إلى سبعة أنواع، وهي كما يأتي:²

أ. البنوك الفردية:

وهي بنوك صغيرة الحجم نسبياً، يملكها أفراد أو شركات أشخاص، ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة، وعادة ما تستثمر مواردها في أصول عالية السيولة مثل الأوراق المالية والأوراق التجارية المخصوصة، والأصول القابلة للتحويل إلى نقود خلال فترة زمنية قصيرة وبدون خسائر أو بخسائر قليلة، أي هي تحاول دوماً تجنب المخاطر التي لا تقدر على تحملها الصغر حجمها وضالة إمكانيتها المالية.

¹حسين بني هاني، "مرجع سبق ذكره"، ص ص 208-209.

²شير عباس العلاق، "إدارة المصارف"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 1998، صص 101-102.

ب. البنوك ذات الفروع

وهي تلك البنوك التي تمتلك عددا من الفروع المنتشرة في مناطق جغرافية متفرقة، وتدار من خلال مركز رئيسي بواسطة مجلس إدارة واحد، ويدير كل فرع من فروع البنك مدير يعمل بموجب الصلاحيات المخولة له من المركز، وتشارك الفروع سوية مع المركز الرئيسي في إدارة الاحتياطات الأولية والثانوية والقروض والاستثمارات والعمليات البنكية الأخرى.

ج. بنوك المجموعة

تشتمل بنوك المجموعة على عدد من البنوك المملوكة من قبل شركة قابضة وقد تكون هذه البنوك فردية أو ذات فروع، ويحتفظ كل بنك رغم وجود الشركة القابضة بمجلس إدارته ومديره العام. ومن أهم المزايا التي تتمتع بها بنوك المجموعة، هي تماثل خدماتها البنكية في الأقاليم المختلفة، وارتفاع الحد الأعلى للإقرار، وزيادة قاعدة ملكية الأسهم، وإمكانية انتقال الأموال من إقليم لآخر، والاستفادة المشتركة للأجهزة والمعدات التي تمتلكها هذه البنوك.

د. بنوك السلاسل

نشأت بنوك السلاسل مع نمو حجم البنوك التجارية، وتضخم حجم أعمالها، وهذه البنوك تستمد نشاطاتها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، وهي عبارة عن بنوك منفصلة عن بعضها إداريا ولكن يشرف عليها مركز رئيسي يتولى رسم السياسات العامة لها، وينسق الأعمال بينها، وتعود ملكية هذه البنوك إلى شخص طبيعي واحد أو عدة أشخاص طبيعيين، وليس لشركة قابضة. وتحقق بنوك السلاسل الكثير من المزايا التي تتمتع بها بنوك المجموعة.

هـ. البنوك الإلكترونية

يطلق على البنوك الإلكترونية بمصارف القرن الواحد والعشرين، وتتمثل في تلك الوحدات الطرفية التي تقوم بتقديم الخدمات البنكية من خلال استخدام الحاسبات الآلية، حيث تعد هذه الوحدات (طالما أنها تبعد جغرافيا عن مبنى البنك) بمثابة منافذ أو فروع له ويعرفها بعضهم بأنها منافذ الكترونية تقدم خدمات بنكية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، في حين يشير إليها آخرون بأنها منافذ التسليم الخدمات

البنكية، قائمة على الحاسبات الآلية، ذات مدى متسع زمنياً، أي تقدم خدماتها على مدار (24) ساعة وإلى مناطق جغرافية واسعة.

و. البنوك المنزلية

طبق نظام البنكية المنزلية لأول مرة عام 1980، وتوسع استخدامها بعد انتشار أجهزة الحاسبات الآلية الشخصية (PC) حيث أمكن لكثير من الزبائن استخدام تلك الحاسبات في التعامل مع هذا النظام ويعتمد نظام البنوك المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات، حيث يتم ربط الحاسب الآلي بالمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنزل الزبائن من خلال وسائط الاتصال (كشبكة الخطوط الهاتفية مثلاً)، حيث يعمل الحاسب الشخصي كمحطة طرفية لاستقبال الخدمات البنكية كعرض أرصدة الزبون، طباعة كشوف الحركة، بيان بالصكوك المحصلة وتحت التحصيل، كما يمكن في المقابل إرسال التعليمات الصادرة من الزبون للبنك مثل تجديد الودائع، ربط وديعة جديدة، كسر وديعة قائمة، تحويل مبلغ من حساب الزبون إلى حساب آخر، طلب دفتر صكوك جديد.

المبحث الثاني: ماهية الأداء البنكي والعوامل المؤثرة عليه

يعتبر الأداء من بين الانشغالات الهامة للمسيرين في المؤسسات عموما والبنوك بشكل خاص، ويرجع ذلك إلى التطور والتعقيد المستمر في بيئة الأعمال مما أدى إلى زيادة اضطراب المحيط وارتفاع درجة المخاطرة في ظل العولمة، وخاصة بعد دخول المؤسسات اقتصاد المعرفة وما يفرضه البحث المستمر عن الابتكار والتجديد لضمان تحقيق مستويات مرتفعة من الأداء كفيلة باستمرارية البنك وبقائه.

المطلب الأول: تعريف الأداء البنكي ومكوناته

يعتبر الأداء مفهوم واسع يعبر عن أسلوب البنك وفقا لمعايير متعلقة بأهدافه ويتعبير آخر يمثل النتيجة النهائية التي يهدف البنك الوصول إليها

1. تعريف الأداء البنكي

قدم الباحثون عدة تعاريف للأداء البنكي منها:¹

- حسب دريكر: عبارة عن قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بيت رضا المساهمين والعمال.
 - حسب ميلر وبريملي: عبارة عن انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.
- وبالتالي يمكن القول أن الأداء يمثل البقاء واستمرارية المؤسسة التي تعكس نجاحها أو فشلها.
- يعود أصل كلمة الأداء لغة إلى اللفظة اللاتينية **PERFORMARE** التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، واشتقت منها اللفظة الانجليزية **Performance** التي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس **PetitLarousse**.²
- وكان هنا مفهوم الأداء مقتصرًا فقط على المورد البشري والذي يعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

¹ الشيخ الداودي، "تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء"، مجلة الباحث، المجلد 10، العدد 07، جامعة الجزائر، 2009-2010، ص 217.

² عبد المالك مزهودة، "الأداء بين الكفاءة و الفعالية مفهوم وتقييم"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 05، العدد 01، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001، ص 86.

تعريف الأداء البنكي: مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية.¹ مما سبق يمكن القول أن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى حيث يقصد به الأهداف التي يسعى نظام أي بنك إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية والمادية والمالية.

2. مكونات الأداء البنكي

يتكون الأداء من مكونين أساسيين الأول الكفاءة والثاني الفعالية، بمعنى أن المؤسسة التي تتميز بالأداء فهي تجمع بين الفعالية والكفاءة ولذلك فإنه من المفيد أن نتعرض لمفهومين وذلك على النحو التالي:

• الفعالية

عرف **Vincent** الفعالية على أنها: القدرة على تحقيق النشاط بينما عرفها **Walker** و**Ruibert** حسب ما أورد **Emile** أنها قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاستراتيجية من نم المبيعات وتعظيم حصتها في السوق مقارنة بالمنافسة.² من التعاريف السابقة نستخلص التعريف التالي: أن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها والوصول إليها بما تملكه من موارد مادية وبشرية.

• الكفاءة

تم تعريفها على أنها: الحصول على ما هو كثير نظير ما هو أقل، أي إبقاء التكلفة في حدودها الدنيا والوصول لأرباح في حدودها القصوى.³ وللکفاءة مفهوم عام يشمل القدرة على استعمال المهارات والمعارف في وضعيات جديدة ضمن حقل مهني فهي إذن تشمل التنظيم والتخطيط والتجديد والقدرة على التكيف مع نشاطات جديدة.

¹حاکم محسن الربيعي، "حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2011، ص 146.

²الشيخ الداودي، "مرجع سبق ذكره"، ص 119.

³إبراهيم محمد المحاسنة، "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق"، دار الجرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2003، ص 109.

يعتبر مفهوم الكفاءة ملازم لمفهوم الفاعلية ولكن يجب ألا يستخدم المفهومين بالتبادل فقد تكون المنظمة ذات فاعلية ولكنها ليست ذات كفاءة أي أنها تستطيع تحقيق أهدافها ولكن بخسارة وعدم كفاءة المنظمة تؤثر سلباً عليها.

المطلب الثاني: أبعاد الأداء البنكي وأنواعه

يعتبر الأداء من أهم الوسائل التي تعتمد عليها البنوك في تعزيز مكانتها في السوق لذا تعمل جاهدة على تحسينه لأنه يعبر عن التنفيذ الفعلي للأهداف المسطرة من قبل البنك، وعليه بعد التطرق إلى مفهوم الأداء بإطاره العام ومحدداته ومفهوم الأداء البنكي بشكل خاص سنتناول أبعاده وأنواعه.

1. أبعاد الأداء البنكي

بعد عرض مجموعة التعاريف لمفهوم الأداء البنكي، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها هذا المفهوم، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي، وهذا من منطلق أن الأداء البنكي مفهوم شامل وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي¹:

- **البعد الوظيفي** : يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداة موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها، وبناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أدائه وإنتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل .
- **البعد الاستراتيجي**: يرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين في مجال معين.
- **البعد التجاري**: يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

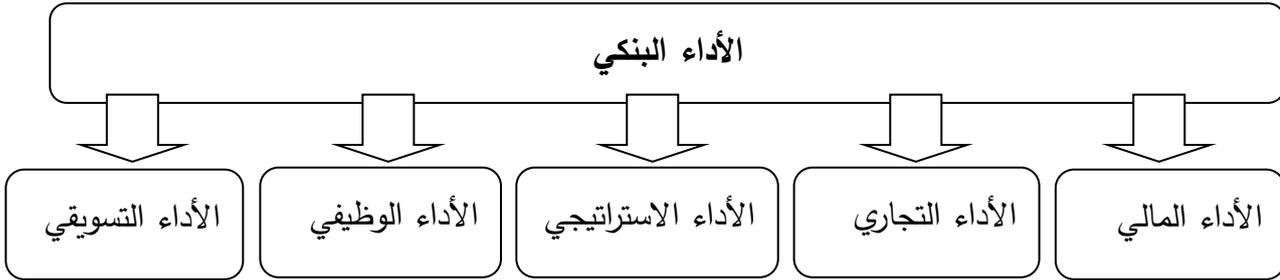
¹ سماح ميهوب، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري للمصارف الفرنسية : حالة نشاط البنك عن بعد"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014، ص ص 26-27.

- **البعد المالي:** يقصد به تقييم مردودية وربحية البنك من خلال الاعتماد عدد من المؤشرات المالية ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي :
 - ✓ نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات
 - ✓ الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول.
 - ✓ زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.

2. أنواع الأداء البنكي

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية تحديد المعيار الدقيق والعملي الذي يمكن الاعتماد عليه في التصنيف، وبما أن الأداء مرتبط بالأهداف فإنه تم تقسيم الأداء البنكي إلى الأنواع الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (01): أنواع الأداء البنكي



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل نلاحظ أن الأداء البنكي ينقسم إلى :

- **الأداء المالي وأهميته**

يعد الأداء المالي من أكثر ميادين الأداء استخداما وقدا لقياس أداء البنوك، لأنه يمتاز بالاستقرار والثبات ويساهم في توجيه البنوك نحو المسار الأفضل والصحيح، وهناك كن الخبراء الماليين والباحثين من حدد مفهوم الأداء المالي بإطاره الدقيق بأنه "أداة لتحفيز العاملين والإدارة في البنك لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل عن سابقتها".

إن أهمية الأداء المالي تتبع بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء البنوك من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية لتحديد جوانب القوة والضعف في البنك والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين .

وتتبع أهمية الأداء المالي أيضا وبشكل خاص في عملية متابعة أعمال البنك وتفحص سلوكه ومراقبة أوضاعه وتقييم مستويات أدائه وفعالته وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للبنك واستثمارها وفقا للأهداف العامة للبنك واتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة.¹

• الأداء التجاري

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك.²

• الأداء الاستراتيجي

يعبر عن قدرة البنك على تحقيق أهدافه طويلة الأمد ومدى قدرته على استخدام موارده نحو تحقيق الأهداف المنشودة.

إن أهمية الأداء الاستراتيجي تتأتى من خلال كونه الخطوة التي تمثل القدرة على تحقيق إستراتيجية البنك والوصول إلى أهدافه، أي أنه النقطة التي تحدد الموقع الحالي للبنك ومن خلالها الوصول إلى نتائج مقبولة وبذلك تكون حالة حيوية لتقييم واقع البنك وتحقيق أهدافه بأفضل ما يمكن.³

¹ محمد محمود الخطيب ، " الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات "، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، الطبعة 01، 2010، ص ص 46- 47 .

² زينب بورقية ، " التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية "، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، جامعة الجزائر 3 ، الجزائر، 2010-2011 ، ص 84.

³ أكرم أحمد رضا الطويل ظن صلاح الدين شيل جاسم ، " الشراء وفقا ل (SEVE N RIGHTS) والأداء الاستراتيجي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، إصدار 2017، ص ص 80- 85.

• الأداء الوظيفي

يعرف الأداء الوظيفي بأنه نشاط يمكن الموظف من انجاز المهمة أو الهدف المخصص بنجاح، ويتوقف ذلك على القيود المفروضة على الاستخدام المعقول للموارد المتاحة.¹

• الأداء التسويقي: يمثل مدى قدرة البنك في استخدام إمكانياته المادية والبشرية والمعلوماتية من أجل تحقيق أهدافه التسويقية ومقارنة ذلك مع أداء المنافسين في السوق لتعزيز نقاط القوة لديه وتجنب نقاط الضعف من أجل تحقيق أهداف البقاء والنمو للبنك.²

مكونات الأداء التسويقي: تتمثل مكونات الأداء التسويقي في:³

- الكفاءة التسويقية: لقد اقترن مصطلح الكفاءة بالتكاليف، والتسويق يعتبر من أهم أنشطة البنك في الوقت الحالي مما يعني زيادة التكاليف على هذا المستوى، بحيث تعرف الكفاءة التسويقية على أنها "الاستخدام الأمثل للمدخلات للحصول على أفضل مخرجات".
- الفعالية التسويقية: هي القدرة على تحقيق الأهداف في شكل زيادة حجم المبيعات والحصة السوقية وتحقيق رضا الزبائن وتنمية الموارد البشرية العاملة في مجال التسويق، وتحقيق النمو المرغوب للبنك.

ما تجدر الإشارة إلى وجود تقارب بين مفهومي الكفاءة التسويقية والفعالية التسويقية، بحيث تعتبر الكفاءة عنصر هام لبلوغ الفعالية وعلى هذا الأساس وجب تحقيق مستوى مرضي من الكفاءة والفعالية معا حتى يتمكن البنك من الوصول إلى أداء جيد للوظيفة التسويقية.

¹ سعد زناد دروش ، مصطفى أحمد مصطفى ، "إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في

المنظمات الحكومية" ، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، جامعة الدول العربية ، 2018 ، ص 72 .

² أكرم أحمد الطويل، على وليد العبادي، " إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد إستراتيجية العمليات والأداء التسويقي"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن ، الطبعة 01 ، 2013 ، ص 117.

³ صونية كيلاني، "إستراتيجية الجودة الشاملة و دورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2015-2016، ص ص 98-99 .

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنوك، من أهم هذه العوامل نذكر ما يلي:¹

1. العوامل الاقتصادية

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي يمثل عموما مصدر مواردها ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى. وهي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (Macro) كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم، أسعار الفائدة...الخ، وأخرى قطاعية (Mésó) متعلقة بالنشاط كدرجة المنافسة، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة. الخ. .

2. العوامل الثقافية:

وتؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك والمستوى الثقافي لعماله وإطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه. فتقافة البنك ومرونته ومواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية والتي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية، فالوعي والقدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بين ما تقدمه داخل الحدود المحلية وما تقدمه خارجها، مما يحسن أداءه ويطوره.

3. العوامل التكنولوجية والإبداع

على غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية، البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية وغيرها تمثل عنصر بالغ الأهمية، وذلك لأن نوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف، وتحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية والتنبؤ بها وتقييمها وتحديد أثارها.

¹ عبد المليك مزهوده، " مرجع سبق ذكره "، ص ص 92-93 .

4. العوامل السياسية والقانونية

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح والإجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية العوامل التالية:

- ✓ مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي؛
- ✓ وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني؛
- ✓ التشريعات والقوانين.

المبحث الثالث: متطلبات تقييم الأداء البنكي

تكتسب عملية تقييم الأداء في البنوك أهمية بالغة ومتزايدة لما تحظى به البنوك التجارية من مكانة متميزة على الساحة الاقتصادية من خلال دورها المتميز في توفير الموارد التمويلية، وتأدية مختلف الخدمات البنكية لقطاعات الاقتصاد القومي كافة بدفع عملية التنمية الاقتصادية، ولعملية تقييم الأداء دور رائد في تحقيق الكفاءة باستخدام الموارد المتاحة للبنك التجاري، والحكم على مدى نجاحه في تحقيق الأهداف المخططة له.

المطلب الأول: تعريف تقييم الأداء البنكي وأهميته ومجالاته

تعرف البنوك بأنها مؤسسات متعددة المنتجات، كما يتميز مجال نشاطها بالتغير والتجدد المستمر سواء على مستوى آليات العمل الداخلي أو على مستوى بيئتها الخارجية لذا يعتبر تقييم أداء البنوك عملية أساسية وضرورية لاستمرار نشاط البنك ولمواجهة التغيرات والتحديات المستمرة.

1. تعريف تقييم الأداء البنكي

تقييم الأداء البنكي هو عملية شاملة تستخدم فيها جميع البيانات، المحاسبية وغيرها، للوقوف على الحالة المالية للبنك، وتحديد الكيفية التي أديرت بها موارده خلال فترة زمنية معينة؛ على المستوى الاستراتيجي فإن تقييم الأداء هو: "تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم البنك".¹ عبارة عن قياس لما تم انجازه من عمل، ومقارنته مع المستهدف وبالتالي قياس النتائج المتحققة بالنتائج المستهدفة والوقوف على العوامل المؤثرة وتحديد المسؤول عنها.²

هو عملية تقديرية لأداء كل فرد من العاملين خلال فترة زمنية معينة لتقدير مستوى ونوعية أدائه.³

¹ محمد جموعي قريشي، "تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 03، 2004، ص 90.

² فلاح الحسن الحسيني، "مرجع سبق ذكره"، ص 232.

³ عبد الجليل مقدم، "واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، بشار، الجزائر، مقال في المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد 05، العدد 02، 2018، ص 181.

مما سبق يمكن القول بأن عمليات تقييم الأداء البنكي تمثل السياسات التي تتخذها البنوك لتقدير مدى تحقيق الإدارات ومراكز المسؤولية للأهداف المرسومة، والوقوف على الانحرافات وتحديد أسبابها وآليات التصحيح المناسبة لتجنب الوقوع فيها مستقبلاً.

2. أهمية تقييم الأداء البنكي

يحتل تقييم الأداء مكانة متميزة في الوقت الحاضر، لما له من أهمية كبيرة في تحديد كفاءة البنك ومدى تحقيقه لأهدافه ويمكن إيجاز أهمية تقييم الأداء من خلال النقاط الآتية:¹

- يوفر تقييم الأداء مقياساً لمدى نجاح البنك من خلال سعيه لمواصلة نشاطه بغية تحقيق أهدافه. فالنجاح مقياس مركب يجمع بين الفاعلية والكفاءة، ومن ثم فهو أوسع من أي منهما في تعزيز أداء البنك بمواصلة البقاء والنمو؛
- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية بالبنك لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق علمية وموضوعية، فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية؛
- يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والفروع المختلفة وهذا بدوره يدفع بالبنك لتحسين مستوى أدائه؛
- توضح عملية تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الآليات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي له؛
- تعكس عملية تقييم الأداء درجة الموائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للبنك.

3. مجالات تقييم الأداء البنكي

تشمل عمليات تقييم الأداء في البنوك المجالات الآتية:²

¹ حيدر حمزة، "علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي: دراسة تحليلية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 68، 2008، ص ص 83-84.

² محمد يحي عاصي أمارة، "تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار"، مذكرة تدخل ضمن لنيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، الأردن، 2010، ص ص 87-88.

أ. تقييم أداء البنك كوسيط مالي ويشمل هذا المجال تقييم نشاط البنك وكفاءته في تجميع الموارد واستخداماتها، أي أنه يتضمن ما يأتي:

• تقييم كفاءة البنك في تجميع الأموال: ويتم تقييم كفاءة البنك في هذا المجال من خلال المعايير التالية:

✓ مدى قيام البنك بدعم موارده الذاتية خلال السنة محل التقييم؛

✓ مدى مساهمة البنك في تجميع الودائع التي تشكل أهم الموارد؛

✓ مدى مساهمة البنك في تجميع مدخرات الأفراد؛

✓ مدى نشاط البنك في نشر الوعي الادخاري واجتذاب عملاء جدد مع المحافظة على المدخرين الحاليين وعلى مدى الانتظام في الادخار.

• تقييم كفاءة البنك في استخدام الأموال: ويتم الحكم على كفاءة البنك في هذا المجال من خلال المعايير الآتية:

✓ مدى التغير في البنود التي تمثل استخدامات وتوظيف الأموال في البنك؛

✓ نسبة كل نوع من الأنشطة البنكية إلى مجموع أنشطة البنك؛

✓ مدى كفاءة البنك في تحقيق الأهداف الأساسية من خلال استخدام وتوظيف الأموال وهي:

• تحقيق أكبر عائد ممكن.

• المحافظة على السيولة، وسلامة المركز المالي للبنك.

• تخفيض حجم المخاطر إلى أدنى حد ممكن.

ب. تقييم أداء البنك كوحدة إنتاجية : ويتناول التقييم في هذا المجال نشاط البنك كنشاط إنتاجي يحقق

عائداً من خلال العمليات والأنشطة التي يمارسها، أي أن التقييم في هذا المجال يضم المعايير

الآتية :

✓ مدى كفاءة البنك في تأدية أنشطته المتعلقة بمكونات العملية الإنتاجية في المصرف، إيرادات

العمولات؛

✓ مدى كفاءة البنك في استخدام مدخلاته، ويشمل هذا الجانب نسبة المخرجات لمختلف أنواع

المدخلات؛

✓ معدلات الاستثمار المباشر والاستثمار في المشروعات الإنتاجية؛

✓ مدى مساهمة البنك في توليد المدخرات.

ج. تقييم أداء المصرف من حيث الرقابة على العاملين ومراجعة الأعمال إن طبيعة العمل البنكي تقتضي السرعة في العمليات، الأمر الذي يتطلب تفويض السلطة للمستويات الدنيا من العاملين، لذا تعتبر الرقابة خط دفاع أساسيا تستخدمه إدارة البنك في توجيه العاملين بالاتجاه الذي يحقق السياسات البنكية التي تتبناها، لذا تلجأ الإدارة إلى إتباع العديد من الإجراءات الوقائية للوقوف دون وقوع جرائم الاختلاس أو التقصير، وتعمل على استخدام سياسات فعالة في إدارة الموارد البشرية تتمثل في الاعتناء بعملية الاختيار والتعيين، واستخدام أنظمة تدريبية خاصة تنمي قدرات العاملين في المجالات البنكية كافة. وتقوم البنوك أيضا بإعداد كتيبات تتضمن خطوات العمل لمختلف العمليات، حيث تتضمن هذه الكتيبات وصفا للإجراءات التي تتبع في كل عملية من عمليات البنك لتكون بذلك معايير للمراجعة الداخلية في البنك، ومن ثم تصبح أدوات لتقييم أداء العاملين وعمليات مراجعة الأعمال في البنك.

المطلب الثاني: خطوات تقييم الأداء البنكي ومقوماته

إن عملية تقييم الأداء في البنوك لا تتم دفعة واحدة وإنما حتى تحقق الأهداف المرجوة منها لا بد عليه من المرور بعدد من المراحل، وبالتالي سوف تساهم في التخلص من نقاط الضعف من جهة وتدعيم نقاط القوة من جهة أخرى، وحتى يتسنى لنا توضيح ذلك سنتناول في هذا المطلب المراحل التي تمر بها عملية التقييم وكذلك المقومات الأساسية لنظم تقييم الأداء البنكي.

1. خطوات تقييم الأداء البنكي

إن عملية تقييم الأداء في البنوك تتضمن عدة مراحل يمكن توضيحها فيما يلي:

أ. مرحلة جمع البيانات والمعلومات: تعتبر أهم مرحلة في عملية تقييم الأداء البنكي، إذ يتم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الكافية لدراسة الغرض الذي تتطلبه العملية، ويتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات بيانات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.¹

¹ مجيد الكرخي، "تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2014، ص 39.

ب. **مرحلة تحليل المعلومات والبيانات:** هي مرحلة مستندة على ما تم جمعه في المرحلة السابقة، حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى والغرض المطلوب من التقييم، ويتم دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها.

ج. **مرحلة استخدام المؤشرات الإحصائية**

هنا يتم ترجمة البيانات المتحصل عليها إلى مؤشرات إحصائية يستفيد منها في اتخاذ القرارات اللازمة.

د. **مرحلة تحليل نتائج التقييم**

يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم، بيان مدى نجاح أو إخفاق الأهداف المسطرة من طرف البنك ومحاولة إعطاء أسباب للانحرافات التي حصلت في نشاطه وكذا وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل.

هـ. **مرحلة المتابعة والمراقبة**

تعتبر آخر مرحلة في تقييم الأداء البنكي حيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي، وكذا يتم من خلالها توفير الشروط اللازمة أو المشجعة لتحقيق الأداء المطلوب، كما يجب الاستفادة من نتائج التقييم في عدم تكرار الأخطاء في المستقبل.¹

2. مقومات تقييم الأداء البنكي

حتى يتسنى لنظام تقييم الأداء المتبع تحقيق أهدافه لابد أن تتوفر له المقومات التالية:²

✓ الشمول بما يغطي كافة جوانب أداء البنك، ويعطي في ذات الوقت انطبعا ورؤية واضحة عن موقف البنك محل التقييم من كافة جوانب الأداء؛

¹ حسن مفتاح، "أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017-2018، ص 119.

² صلاح حسن، "الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال، تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الالكترونية"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2010، صص 358-359.

- ✓ الارتباط بنشاط البنك محل التقييم وأهدافه، مع ضرورة تعرف القائمين والعاملين بهذه البنوك على المؤشرات وأهداف النظام بما يكفل توفير الرغبة في تقبل نتائجه؛
- ✓ أن يعكس النواحي الكيفية في الأداء بجانب النواحي الكمية، كما يجب أن يعكس الترابط بين الوظائف الإدارية المختلفة بالبنك؛
- ✓ أن يتمكن من الوصول إلى نتائج إيجابية وإلى تحسين الأداء، ورفع الكفاءة بتوضيح المسارات السليمة للأداء فيما بعد، وألا يقتصر على كشف أوجه الخلل والانحراف فقط؛
- ✓ التكامل مع أنواع الرقابة مع مراعاة السهولة والبساطة وارتكازه على عدد قليل من النماذج والمؤشرات التفصيلية؛
- ✓ من المفضل اختيار معيار أو مؤشر رئيسي واحد أو عدد محدود جدا منها يقيم على أساسه أداء الإدارة، ويكون قادرا على استيعاب كفاءة أداء البنك من كافة جوانبها، بما يمكن من قياس كفاءته الكلية؛
- ✓ الاستمرار في تطبيق النظام المقترح لتصميم الأداء، بمعنى عدم الاقتصار على مدة زمنية معينة، بل يجب أن يتسم هذا النظام بالدورية والانتظام في فترات قصيرة، لمواجهة الانحرافات قبل انتشار آثارها في الاتجاهات غير المرغوبة، وتوجيهها نحو خطوط السير المرسومة؛
- ✓ توافر نظام واضح ومستقر للحوافز المادية، مع ضرورة مراعاة الارتباط بين حجم الحوافز والمعيار أو المؤشر الأساسي للتقييم، بما يمكن من تشجيع العاملين على زيادة الإنتاجية والاستخدام الكفء للموارد المتاحة.

المطلب الثالث: نماذج تقييم الأداء البنكي

تختلف مؤشرات تقييم الأداء باختلاف المستفيدين من تقارير الأداء، وبما أن عملية تقييم أداء البنك عملية شاملة تستفيد منها إدارة البنك وجميع جهات المراقبة استخدمت عدة نماذج وخاصة في الولايات المتحدة الأمريكية لتقييم أداء البنوك، منها ما يعرف بـCamels لترتيب البنوك من حيث الأداء، ونموذج العائد على حقوق الملكية، وكبديل له في الفترة الحالية استخدم نموذج القيمة الاقتصادية المضافة وستعرض إلى هذه النماذج أكثر من خلال هذا المطلب.

1. نموذج العائد على حقوق الملكية (ROE) يستخدم عائد الملكية كأساس لتحليل ربحية

البنك، وكذلك تحديد مقياس المخاطر التي يمكن أن يتعرض لها البنك وهي مخاطر الائتمان،

مخاطر السيولة، مخاطر معدل الفائدة، مخاطر التشغيل و مخاطر رأس المال، ويستخدم هذا النموذج لتقييم أداء البنك اعتمادا على تحليل عدد من المعدلات المالية التي تمكن المحلل من تقييم كل من الربحية والمخاطر.

أ. تحليل الربحية تقاس ربحية البنك بالعائد على الملكية، حيث يرتبط العائد على الملكية بكل من العائد على الأصول والرفع المالي كالاتي:¹

$$\text{العائد على الملكية} = (\text{الدخل الصافي} / \text{إجمالي حقوق الملكية})$$

كلما تكون هذه النسبة أعلى تمثل الحالة المفضلة لدى البنك لأنه يعني زيادة في الأرباح الموزعة للمالك وأيضا زيادة في الأرباح المحتجزة، أي زيادة في حقوق الملكية .

$$\text{العائد على الأصول} = (\text{صافي الدخل} / \text{إجمالي الأصول})$$

والعائد على الملكية يرتبط بالعائد على الأصول من خلال مضاعف الملكية.

$$\frac{\text{العائد على الملكية}}{\text{العائد على الأصول}} = \frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{إجمالي حقوق الملكية}} \times \frac{\text{الدخل الصافي}}{\text{صافي الدخل}}$$

$$\text{العائد على الملكية} = (\text{العائد على الأصول} \times \text{مضاعف الملكية})$$

أي:

يمثل مضاعف الملكية (الرفع المالي) مقياس للعائد لأن قيمته تؤثر على ربحية البنك، كما يمثل مقياسا للخطر لأنه يعكس كمية الأصول التي يمكن خسارتها قبل أن يصل البنك إلى الإفلاس .

يتضح من معادلة العائد على حقوق الملكية أنه يمكن زيادة العائد على الملكية إما من خلال زيادة معدل العائد على الأصول، أو من خلال زيادة درجة الرفع المالي. يمكن تقسيم معدل العائد على الأصول إلى هامش الربح ودرجة منفعة الأصول

$$\text{هامش الربح} = \frac{\text{صافي الدخل}}{\text{إجمالي الدخل}}$$

¹ محمد صالح الحناوي، "المؤسسات المالية: البورصة والبنوك التجارية"، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 1998، ص 338-343.

$$\text{منفعة الأصول} = \frac{\text{اجمالي الدخل}}{\text{اجمالي الاصول}}$$

$$\text{هامش الربح} = \text{معدل العائد على الأصول} = \text{هامش الربح} \times \text{منفعة الأصول}$$

يقيس هامش الربح قدرة البنك على رقابة المصروفات وتخفيض الضرائب، لأن صافي الدخل يساوي إجمالي الدخل مطروح منه المصروفات والضرائب. وفيما يلي أربع معدلات تميز تأثير الأنواع المختلفة من المصروفات والضرائب:

$$\text{معدل مصروفات الدخل} = \frac{\text{مصروفات الفائدة}}{\text{اجمالي الدخل}}$$

$$\text{معدل المصروفات الأخرى غير الفائدة} = \frac{\text{المصروفات الأخرى غير الفائدة}}{\text{الدخل الاجمالي}}$$

$$\text{معدل احتياطات خسائر القروض} = \frac{\text{خسائر احتياطات القروض}}{\text{الدخل الاجمالي}}$$

$$\text{معدل الضرائب} = \frac{\text{علاضرائب الدخل}}{\text{اجمالي الدخل}}$$

وتعتبر النسبة الأقل في كل معدل أكثر ربحية للبنك، عندما نقارن هذه المعدلات بين البنوك المختلفة ويتضح من المقارنة أن هناك اختلافات بينها فيرجع ذلك إلى اختلاف معدلات أداء هذه البنوك وتكون مهمة المحلل هي فحص مزيد من المعدلات الإضافية لمعرفة سبب هذه الاختلافات .

منفعة الأصول تمثل منفعة الأصول نسبة الإيراد الكلي المحقق، وتحسب بالعلاقة :

$$\text{منفعة الأصول} = (\text{إجمالي الإيرادات} / \text{إجمالي الأصول})$$

وينقسم إجمالي الدخل إلى قسمين: دخل من الفائدة ودخول أخرى (غير الفوائد) متعلقة بأصول البنك .

$$\text{منفعة الأصول} = \frac{\text{الدخل من المصادر الأخرى}}{\text{اجمالي الاصول}} + \frac{\text{الدخل من الفائدة}}{\text{الأصولاجمالي}}$$

فالاختلاف بين البنوك قد تكون في آجال الاستحقاق، في توقيت شراء الأصل، بناء على مستوى معدلات الفائدة، وتشكيلة كل مجموعة من الأصول.

وهناك علاقة أخرى توضح العالقة بين العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية من استخدام الرافعة المالية أو ما يعرف بمضاعف حقوق الملكية:¹

$$\text{العائد على حقوق الملكية} = \text{هامش الربح} \times \text{منفعة الأصول} \times \text{مضاعف حقوق الملكية}$$

ما يستفاد من هذه الصيغة أنها تفسر الأداء بشكل أفضل، فإذا حقق البنك عائد على حقوق الملكية مرتفع أو منخفض فإنه يمكن تتبع أو إرجاع سبب هذا الارتفاع أو الانخفاض إلى العائد على الأصول أو الرافعة أو كليهما.

يمتاز هذا النموذج بمرونة أكبر حيث يمكن تحليل كل مؤشر إلى مؤشرات جزئية تعكس مجالات القرار بشكل تفصيلي.

ب. مؤشرات قياس المخاطر

المخاطرة هي احتمالية تعرض البنك إلى خسائر غير متوقعة وغير مخطط لها وتذبذب في العائد المتوقع على استعمال معين.

- **مخاطر الائتمان:** يواجه البنك عند منح القروض مشكلة تقدير المخاطر المتعلقة بالقرض، ويحاول التحكم فيها أو التخفيف من آثارها التي قد تمتد ليس فقط إلى عدم تحقيق البنك للعائد المتوقع من القرض وإنما إلى خسارة الأموال المقرضة ذاتها. وتنقسم مخاطر الائتمان إلى نوعين فمنها الخاصة وتتعلق بالعميل وطبيعة نشاطه كما قد يرتبط هذا النوع من المخاطر بالبنك مانح الائتمان، أما المخاطر العامة فهي من المخاطر التي يصعب التنبؤ بها، وتخرج عن إدارة كل من العميل والبنك، مثل مخاطر تغير أسعار الفائدة، مخاطر التضخم، مخاطر الدورات التجارية

¹ محمد جموعي قريشي، "مرجع سبق ذكره"، ص 91.

التي تصيب الاقتصاد الوطني، كموجات الكساد مثلا، إضافة إلى مخاطر السوق، والتغير في الأنظمة الاقتصادية أو السياسية.¹

● **مخاطر السيولة:** يكون هذا الخطر نتيجة عدم توفر سيولة لمواجهة الطلب على سحب الأموال، ويظهر في حالة سحب الودائع من طرف العملاء، وعدم توفر سبل الافتراض من السوق النقدية، فهذا المخطر يكون أساسا عند عدم كفاية الأصول المتداولة لتغطية الديون قصيرة الأجل، أي الحالة التي يقوم فيها البنك بتمويل احتياجات طويلة الأجل عن طريق موارد قصيرة الأجل.²

● **مخاطر معدل الفائدة:** وهي الخسائر المرتبطة بالتغير غير المرغوب في سعر الفائدة، حيث يؤثر على قيمة عناصر الميزانية وعوائدها، ترتبط معدلات الفائدة بالتغير الحقيقي في السعر الحالي أو المستقبلي لعنصر من عناصر الأصول أو الخصوم. فاستثمار البنك لجانب كبير من موارده في أوراق مالية طويلة الأجل لا يؤمن عواقبه حيث قد يتعرض البنك إلى خسارة إذا ما تصادف ارتفاع سعر الفائدة وقت اضطراره لبيعه.³

● **مخاطر التشغيل:** تشير مخاطر التشغيل إلى احتمالات التغير في مصاريف التشغيل بصورة كبيرة عما هو متوقع فهي ترتبط بالأعباء وعدد الأقسام أو الفروع وعدد الموظفين، وبما أن أداء التشغيل يعتمد على التكنولوجيا التي يستخدمها البنك، فإن نجاح الرقابة على هذا الخطر يعتمد على ما إذا كان نظام البنك في تقديم المنتجات كفاء أم لا.

● **مخاطر رأس المال:** ويرجع وجود هذه المخاطر إلى عدم كفاية رأس المال لامتناس الخسائر التي يمكن أن تحدث، وبالتالي تأثير هذه الخسائر على المودعين والدائنين، ولهذا تهتم البنوك المركزية دائما بكفاية رأس المال بالنسبة للبنوك، حيث يعتبر ضمان لحقوق المودعين والدائنين.⁴

¹ أحلام بو عبدلي، "تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة"، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات -، جامعة الأغواط للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2000، ص 103 .

² يزيد تفرات، "استخدام الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر بالبنوك الإسلامية دراسة نظرية تحليلية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 09، العدد 03، 2020، ص 387 .

³ فضيلة بوطورة، "دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي - بنك"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007، ص ص 65-66.

⁴ أحلام بو عبدلي، "مرجع سبق ذكره"، ص 104.

2. نموذج القيمة الاقتصادية المضافة (EVA)

مع التطور الذي شهده النشاط البنكي أصبح نموذج العائد على حقوق الملكية لا يفي بغرض تقييم الأداء لكثير من البنوك، حيث ظهرت مفاهيم جديدة تتعلق بإدارة المخاطر والربحية منها على سبيل المثال تحليل المدة، ومحاسبة التكاليف المستتدة للنشاط، وتخصيص رأس المال استناداً إلى أسلوب القيمة المضافة المعرضة للمخاطرة، وعائد رأس المال المعدل بالمخاطرة...، وغيرها من المفاهيم المالية والمحاسبية، وبذلك تم اعتماد نموذج جديد يعرف بنموذج القيمة المضافة، والذي يعرف بأسلوب البدء من القمة إلى القاعدة في إدارة المخاطر. وتقاس القيمة الاقتصادية المضافة بالمعادلة التالية :

القيمة الاقتصادية المضافة = الربح العامل الصافي بعد الضريبة - (رأس المال × تكلفة رأس المال).

حيث: الربح العامل الصافي بعد الضريبة **net operational profit aftertax**، وهو معيار للأرباح الاقتصادية .

رأس المال: القيمة الدفترية لجميع عناصر رأس المال والمتمثلة في :

✓ حقوق المساهمين.

✓ مخصصات خسائر القروض (بعد طرح الضريبة المؤجلة)¹.

1.2 مميزات نموذج القيمة الاقتصادية المضافة EVA

يمتاز نموذج القيمة الاقتصادية المضافة بمجموعة من المنافع أهمها:²

✓ يؤدي استخدام القيمة الاقتصادية المضافة كمؤشر مالي إلى التخلص من التناقضات والتعارضات التي تنشأ بسبب استخدام الوحدة لمؤشر أداء متعددة مثل ربحية السهم العادي، العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية.

✓ إن الاعتماد على منهج القيمة الاقتصادية المضافة في وضع الأهداف، تقييم الأداء، تحديد المكافآت، التواصل مع المستثمرين فضلا عن استعماله في موازنة الإنفاق الرأسمالي للشركة.

¹ محمد جموعي قريشي، "مرجع سبق ذكره"، ص 92.

² حسين هادي الناصر أقداس، "أثر مقياسي الأرباح المحاسبية والقيمة الاقتصادية المضافة في الأرباح الضريبية"، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 18، 2016، ص 250.

- ✓ يعتبر مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة احد ابرز المفاهيم الاستراتيجية التي تعمل عمى خلق قيمة للمساهمين أو أصحاب الملكية، التي بهذا المفهوم تعني وضع أصحاب المصالح في مركز اتخاذ القرارات، وهنا القرارات ذات الأولوية في تعظيم الثروة وخلق قيمة لحملة الأسهم باعتبارهم من تحملوا المخاطرة، بحيث أن الناتج الايجابي في خلق القيمة سوف يعود بالنفع عمى الأطراف الأخرى أيضا كجهات مستفيدة، وهذا ما يؤكد عمى أن الأرباح بالمفهوم المحاسبي (الأرباح الظاهرة في القوائم) ليس دليلا على نجاح الشركة في أداءها إذا تمكنت في خلق قيمة لحملة الأسهم مع أن الأرباح المحاسبية تأخذ بنظر الاعتبار تكلفة الاقتراض بينما القيمة هي التي تستطيع تحقيق الربح بعد الأخذ بعين الاعتبار تكلفة الأموال الخاصة بالاقتراض .
- ✓ تحميل وتقييم الأداء المالي للوحدة وبالتالي توجيه تدفق استثماراتها من الاستثمارات المنخفضة القيمة نحو الاستثمارات التي تولد أعلى العوائد، من خلال توجيه الإدارة نحو التركيز عمى المشاكل أو الفرص الحقيقية التي تمتلك التأثير الأكبر في تكاليف وعوائد الشركة.

2.2. الانتقادات الموجهة لاستخدام نموذج القيمة الاقتصادية المضافة

يتم تلخيص الانتقادات وأوجه القصور المرتبطة بالقيمة الاقتصادية المضافة فيما يلي¹:

- ✓ تركز على الأداء المالي لسنة مالية واحدة، أي أن الأداء قصير الأجل، وذلك أن الإدارة والمستثمرين يحتاجون إلى مقاييس طويلة الأجل لتقييم الاستثمارات طويلة الأجل، وأيضاً من أجل التخطيط الاستراتيجي، فحساب القيمة الاقتصادية المضافة الحالية لا يأخذ بالحسبان القرارات المستقبلية للسنوات القادمة، ولذلك يمكن تضخيم القيمة الاقتصادية على حساب الأجل الطويل ويعد هذا الانتقاد من أهم الانتقادات الموجه للقيمة الاقتصادية المضافة.
- ✓ اعتبار مقياس القيمة الاقتصادية المضافة كغيره من المقاييس المالية، حيث يتم حساب البيانات المالية المعدة في نهاية السنة المالية، فهو لا يساعد المديرين على تحديد الأسباب الحقيقية لعدم الكفاءة في أيضاً النواحي التشغيلية، كما أنه لا يوفر المعلومات، وتعتبر محدودة لأولئك الذين تحملوها مسؤولية إدارة العمليات في الشركة.

¹ محمد احمد الحوراني، " القيمة الاقتصادية المضافة والمؤشرات المالية كمييار لتقييم الأداء المالي - دراسة مقارنة "، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير، تخصص المالية وإدارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، 2018، ص ص 25-26.

- ✓ لا يأخذ مقياس القيمة الاقتصادية المضافة بعين الاعتبار الاختلافات في الحجم، لأنها قد تعود لأسباب في انخفاض القيمة الاقتصادية المضافة لقسم، أو وحدة عمل في الشركة بالمقارنة بوحدة عمل أخرى لاختلاف حجم الاستثمارات المتاحة.
- ✓ تقوم بالاهتمام فقط بالنتائج ولا تقوم بالاهتمام بالأسباب، وبالتالي فهي توفر معلومات تقيّد جهة واحدة فقط للأداء، وهو الجانب المالي، والتي تقوم بعكس الجوانب غير المالية للأداء، وأن كانت تحقق قيمة لحملة الأسهم.

3. نموذج CAMELS

تتمثل طريقة CAMELS في مجموعة من المؤشرات التي يتم من خلالها تحليل الوضعية المالية لأي بنك ومعرفة درجة تصنيفه، وتعتبر هذه الطريقة إحدى الوسائل الرقابية المباشرة التي تتم عن طريق التفتيش الميداني، حيث عملت السلطات الرقابية في أمريكا على الأخذ بنتائج معيار CAMELS والاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، وذلك من خلال ستة مؤشرات تتمثل أساساً في العناصر التالية:¹

كفاية رأس المال Capital Adequacy، جودة الأصول Asset quality، جودة الإدارة Management quality، إدارة الربحية Earning management، درجة السيولة liquidity position، الحساسية اتجاه مخاطر السوق Sensitivity to market risk.

يرمز الحرف C لمدى كفاية رأس المال لحماية المودعين وتغطية المخاطر والحرف A لجودة المنتجات وما يتوقع تحصيله من قيمتها الصافية داخل وخارج الميزانية ومدى وجود مخصصات لمقابلة الموجودات المشكوك في تحصيلها، بينما يرمز الحرف M للإدارة ومستوى كفاءتها وتعمقها والتزامها بالقوانين المنظمة للعمل البنكي ومدى كفاءة أجهزة الضبط الداخلي والمؤسسي ووجود سياسات وتخطيط مستقبلي، أما حرف E فيرمز لمستوى الربحية ومدى مساهمتها في نمو البنك وزيادة رأس المال، وأخيراً حرف L يرمز لقياس سلامة السيولة ومقدرة البنك على الإيفاء بالتزاماته الحالية والمستقبلية المتوقعة وغير المتوقعة.

¹ عبد القادر زيتوني، "دراسة المؤشرات الدولية الحديثة لتقييم أداء البنوك"، (دراسة تطبيقية) 2009، ص 7-8، مقال منشور على الموقع :

1.3. مميزات معيار CAMELS

يمكن تلخيص أهم مميزات معيار CAMELS في النقاط التالية:¹

- ✓ تصنيف البنوك وفق معيار موحد؛
- ✓ توحيد أسلوب كتابة التقارير؛
- ✓ اختصار زمن التقييم بالتركيز على ستة بنود رئيسية وعدم تشتيت الجهود في تقييم بنود غير ضرورية؛
- ✓ الاعتماد على التقييم الرقمي أكثر من الأسلوب الإنشائي في كتابة التقارير مما يقلل من حجم التقارير ويزيد في مصداقيتها؛
- ✓ عمل تصنيف شامل للنظام البنكي ككل وفق منهج موحد وتحليل النتائج أفقيا لكل مصارف على حدة ولكل مجموعة متشابهة من البنوك ورأسيا لكل عنصر من عناصر الأداء البنكي الستة المشار إليها للجهاز المصرفي ككل.

2.3. عيوب وانتقادات طريقة Camels

يمكن تلخيص أهم عيوب طريقة CAMELS في النقاط التالية:²

- ✓ أعطى المعيار أوزانا ثابتة للعناصر المكونة للمعيار بغض النظر عن الأهمية النسبية لكل عنصر وهذا يقلل من كفاءة المعيار ودقته في التحليل والاعتماد على النتائج التي يتم الوصول إليها، وحتى لو تم التوصل لأوزان مناسبة لكل عنصر فإنه من الصعوبة بمكان تثبيتها طوال فترات التقييم دون إعطاء اعتبار للمتغيرات وهذا أيضا قد يقلل من دقة المعيار وأهمية نتائجه؛
- ✓ يعتمد المعيار على تقسيم البنوك لمجموعات متشابهة حسب حجم الموجودات باعتبار أن متوسط قيم النسب المستخدمة يعبر عن المجموعة ككل، هذا بالرغم من أن المتوسط يختلف اختلافا ملحوظا من بنك لآخر داخل المجموعة نفسها وبالتالي فهو لا يعبر عن حقيقة أوضاع المجموع؛

¹شوقي بورقبة ، " طريقة CAMELS في تقييم أداء البنوك الإسلامية "،المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية ARFBS، العدد 01، 2011، ص 146.

²شوقي بورقبة ، " مرجع سبق ذكره " ، ص 147.

✓ يعتمد المعيار على قياس الأداء استناداً على المصارف الأخرى المكونة للمجموعة الشبيهة، وعليه في حالة حدوث أي تغيير هيكلي يطرأ على أداء تلك المجموعة أو على أداء النظام البنكي ككل فإنه عادة لا يتم تغيير مؤشرات التقييم وفقاً لذلك عند احتساب درجات التصنيف النهائي.

3.3. أهم معايير CAMELS

أ. **كفاية رأس المال**: تحدد مؤشرات كفاية رأس المال صلابة المؤسسات المالية في مواجهة الصدمات التي تواجه بنود الميزانية، وتكمن أهمية مؤشرات كفاية رأس المال في أنها تأخذ بعين الاعتبار أهم المخاطر المالية التي تواجه المؤسسات المالية مثل مخاطر أسعار الصرف ومخاطر الائتمان ومخاطر أسعار الفائدة، وتتعدى مؤشرات كفاية رأس المال احتساب المخاطر ضمن بنود الميزانية إلى البنوك خارج الميزانية مثل التعامل في المشتقات، ومن المؤشرات المستخدمة في هذا المجال: نسب رأس المال التجميعية المعدلة بالمخاطر، التوزيع التكراري لمعدلات رأس المال .

ب. **مؤشرات جودة الأصول**: بشكل عام تعتمد درجة مصداقية معدلات رأس المال على درجة موثوقة مؤشرات جودة ونوعية الأصول، كما أن مخاطر الإعسار في المؤسسات المالية تأتي في الغالب من نوعية الأصول وصعوبة تسيلها، ومن هنا تأتي أهمية مراقبة المؤشرات التي تدل على جودة الأصول، إن مؤشرات جودة الأصول يجب أن تأخذ بعين الاعتبار مخاطر الائتمان المتضمنة في العمليات خارج الميزانية مثل الوكالات والرهنات والتجارة بالمشتقات. إن تقييم جودة الأصول عادة ما ينظر إليه من جهتين مختلفتين:

✓ المؤشرات المتعلقة بالمؤسسات المقترضة.

تركيز الائتماني القطاعي؛ الاقتراض بالعملة الأجنبية؛ القروض غير العاملة؛ القروض للمؤسسات العامة الخاسرة؛ مخاطر الأصول؛ الإقراض المرتبط؛ مؤشرات الرفع المال.

✓ المؤشرات المتعلقة بالمؤسسات المقرضة.

جودة القروض في محفظة الإقراض بالنسبة للمؤسسة المقرضة؛ نسبة الدين إلى حقوق الملكية؛ ربحية قطاع الشركات؛ المؤشرات الأخرى لظروف الشركات غير المالية؛ مديونية القطاع العائلي.¹

ج. **مؤشرات سلامة الإدارة**: سلامة الإدارة مهمة جداً في أداء المؤسسات المالية (كغيرها من المؤسسات) إلا أن معظم هذه المؤشرات تستخدم على مستوى الشركة وليس من السهل أخذ

¹ عبد القادر زيتوني، "مرجع سبق ذكره"، ص ص 15-16.

مؤشرات تجميعية في هذا السياق، وهي كذلك مؤشرات نوعية وليست كمية ومعظمها يطبق ضمن مخاطر العمليات، إلا أن هناك بعض المؤشرات الكمية التي يمكن الاعتماد عليها.

معدلات الإنفاق؛ نسبة الإيرادات لكل موظف؛ التوسع في أعداد المؤسسات المالية.

د. **مؤشرات الإيرادات والربحية:** إن انخفاض هذه النسب يمكن أن يعطي إشارة إلى وجود مشكلات في ربحية الشركات والمؤسسات المالية، في حين أن الارتفاع العالي في هذه النسب قد يعكس سياسة استثمارية في محافظ مالية محفوفة بالمخاطر. هناك عدد من النسب التي يمكن النظر إليها في تقييم ربحية المؤسسات المالية أهمها:

العائد على الأصول؛ العائد على حقوق الملكية؛ معدلات الادخار والإنفاق؛ المؤشرات الهيكلية.

هـ. **مؤشرات السيولة والتمويل:** في كثير من الحالات يحدث الإعسار المالي للمؤسسات بسبب سوء الإدارة للسيولة ومن هنا تأتي أهمية متابعة مؤشرات السيولة. مؤشرات السيولة تشمل بشكل عام جانب الأصول والخصوم ففي جانب الخصوم يجب النظر إلى مصادر السيولة كالإقراض فيما بين البنوك والتمويل من البنك المركزي، كما يجب لمؤشرات السيولة أن تأخذ عدم التطابق في مجال الاستحقاق بين الأصول والخصوم في مجمل القطاع المالي أو على مستوى المؤسسات المالية ذات الحجم الكبير، ولتغطية هذه الجوانب يمكن النظر إلى المؤشرات التالية:

التسهيلات المقدمة من البنك المركزي للبنوك التجارية؛ التجزئة في معدلات الإقراض بين البنوك؛ نسبة الودائع إلى المجاميع النقدية؛ نسبة الودائع إلى القروض؛ هيكل استحقاق الأصول والخصوم؛ سيولة السوق الثانوية.¹

و. **درجة الحساسية لمؤشرات المخاطر السوقية:** وتتعلق هذه المؤشرات بالمحافظ الاستثمارية بالنسبة للمؤسسات المصرفية، إذ إن هذه المحافظ تحتوي على عدد كبير من الأدوات المالية من الأسهم والسندات الحكومية والأجنبية وسندات المؤسسات والمشتقات المالية وهذه الأدوات تخضع لمخاطر مختلفة مثل مخاطر أسعار الأسهم، مخاطر أسعار الصرف، مخاطر أسعار

¹ يوسف بوخلال، "أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي Camels على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مجلة الباحث، العدد 10، جامعة الأغواط، الجزائر، 2012، ص 208-209.

- الفائدة ومخاطر أسعار السلع وكل منها له مقاييس مختلفة إلا إن هناك مقياس إحصائي موحد يقيس جميع هذه المخاطر وهو مقياس VAR.
- ✓ مخاطر أسعار الفائدة: وهي تشير إلى مدى حساسية التدفقات النقدية الداخلة والخارجة للمصرف للتغيرات الحاصلة في سعر الفائدة، ويكون الأصل والخصم حساساً للتغير في سعر الفائدة إذا كان يمكن إعادة التسعير في مدة زمنية معينة.
- ✓ مخاطر أسعار الصرف وهي المخاطر التي يتعرض لها المتعاملون بالعملات ويحاول تجنبها أو تقليل مخاطرها، وتكون في سوق العملات الأجنبية. Foreign Exchange Market
- ✓ مخاطر أسعار الأسهم: وتنتج عن تذبذب أسعار الأسهم، ويمكن حسابها من خلال نموذج التسعير الرأسمالي للأصول أو نظرية المضاربة في تسعير الأصول والتي تربط بين سعر السهم وعنصر المخاطرة.
- ✓ مخاطر أسعار السلع: هناك أهمية كبيرة لمخاطر أسعار السلع بالنسبة للمؤسسات المالية المتنوعة، وهذه الأهمية تختلف من بلد إلى آخر على الرغم من أن الاستثمار في أغلب المؤسسات المالية في السلع أو مشتقات السلع قليل إذ أن أسعار السلع تميل للتغيير نوعاً ما أكثر من أسعار الصرف والفائدة والأسواق غالباً ما تكون أقل سيولة.¹

خلاصة الفصل

¹ علي عبد الرضا حمودي، "مؤشرات الحيطة الكلية وإمكانية التنبؤ المبكر بالأزمات (دراسة تطبيقية - حالة العراق) المديرية العامة للإحصاء والأبحاث البنك المركزي العراقي، 2003-2009، ص ص 8-9 .

يعتبر تحقيق الأداء في البنوك التجارية والمحافظة عليه من أهداف البنوك الاستراتيجية، كما يعتبر تقييم الأداء من قبل إدارة البنك عملية تتيح لها إمكانية تحديد الانحرافات وتحديد أسبابها وكيفية معالجتها ورسم السياسات المناسبة لتحقيق أهدافها وتحسين مستوى أدائها.

لذلك تعتبر عملية تقييم الأداء أداة من الأدوات التي يستند عليها في عملية صياغة واتخاذ القرارات السليمة والصائبة التي تضمن نجاح البنك في ممارسته لنشاطه والتحسين المستمر لنتائج لما يضمن بقاءه في السوق والحفاظ على عملائه وقيمه السوقية.

الفصل الثاني:

دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك
التجارية

تمهيد

أصبح العالم في وقتنا الحاضر يشهد ثورة تقدم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي أدى إلى تغيير مستمر في طبيعة الآليات والعلاقات التي تحكم التعامل بين أطراف مختلفة حول العالم .

وفي خضم هذه التطورات والتغيرات فقد سايرت البنوك هذه التغيرات وحاولت التكيف معها بقوة، وأن تأخذ بهذا التقدم لتحسين وتقوية تعاملاتها من خلال تطوير هياكلها وعصرنه خدماتها، حيث لوحظ في مرحلة التغيير ظهور مصطلحات جديدة إلى الساحة البنكية ومن بينها الصيرفة الإلكترونية التي تعتبر من أبرز المصطلحات من خلال اعتمادها على الوسائل الحديثة في التعاملات البنكية.

ومن خلال هذا الفصل سوف نحاول التطرق إلى الصيرفة الإلكترونية من خلال المبحث الأول في التحدث عن مفهومها، اتجاهاتها، مزاياها، مستويات أعمالها، عوامل نجاحها، مخاطرها، أما المبحث الثاني فنتحدث عن الخدمات البنكية الإلكترونية وقنواتها، أما المبحث الثالث فقد تم التطرق فيه إلى دور الخدمات البنكية في تحسين أداء البنوك التجارية من خلال التعرض إلى عوامل دمج آليات الصيرفة الالكترونية في أنشطة البنوك التجارية، الاستراتيجيات المعتمدة من طرف البنوك لدمج آليات الصيرفة الالكترونية في نشاطها، أثر عصرنه الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية .

المبحث الأول أساسيات حول الصيرفة الإلكترونية

شهدت الساحة البنكية العالمية العديد من المستجدات وعرفت الكثير من التطورات التكنولوجية، إذ انعكس هذا التطور على القطاع البنكي والذي توجه بهذا التطور التكنولوجي الحاصل إلى الصناعات البنكية والتي أدت إلى ظهور خدمات بنكية غير تلك التقليدية والمتمثلة في الصيرفة الإلكترونية.

المطلب الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية

اعتبرت الصيرفة الالكترونية من أحدث الوسائل في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية وهي تتكون من أنظمة تسمح لعملاء البنك سواء الأفراد أو المؤسسات بالوصول إلى حساباتهم البنكية وتنفيذ معاملاتهم المالية عبر شبكة عامة أو خاصة من ضمنها شبكة الانترنت.

1. تعريف الصيرفة الالكترونية

تعتبر الصيرفة الالكترونية أو ما يسمى "E-banking" من أحدث المواضيع البنكية التي تلقى اهتمام كبير من قبل المجتمع البنكي الدولي نظرا للمزايا الكثيرة التي تقدمها للبنك والعميل، وفيما يلي سوف نعرض مجموعة من التعاريف للصيرفة الالكترونية:

الصيرفة الالكترونية هي عبارة عن أنظمة تعمل على الخط، تسمح للزبائن الاستفادة من مجموعة من الخدمات البنكية انطلاقا من حاسوب شخصي يتم ربطه بحواسيب البنك عبر الخطوط الهاتفية، وهي تمكن من إجراء العمليات البنكية ليس على مستوى محلي فحسب بل على مستوى عالمي دون انقطاع.¹

وقد عرفها Bhatia&Sethi على أنها استغلال المصارف للتطور التكنولوجي بما يسمح لزيائنها بإتمام تعاملاتهم البنكية الكترونيا من دون الحاجة لزيارة بناية البنك الذي يتعاملون معه.²

¹ إيمان العاني، "مرجع سبق ذكره"، ص 125 .

² حيدر يونس الموسوي محمد مجيد جواد، "قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف-دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (2000-2011)"، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 10، العدد 39، 2011، ص 175.

وعرفها Rahimuddin أنها تحويل الأموال الكترونيا باستخدام الوسائل أو الأساليب الالكترونية لتحويل الأموال الكترونيا وبشكل مباشر من حساب إلى آخر بديل من الدفع نقدا أو بواسطة الشيكات.¹ مما سبق نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية هي ذلك النظام الذي يتيح للعميل الوصول إلى حساباته أو الحصول على الخدمة البنكية من خلال الوسائل الإلكترونية المختلفة دون أي قيود زمنية أو مكانية .

2. نشأتها:

يرجع البعض ظهور الصيرفة الإلكترونية إلى السبعينات من القرن العشرين عندما بدأت البنوك بعرض خدماتها عبر الهاتف، فأصبح بإمكان الزبون استخدام الخط الهاتفي للاطلاع على أرصده، تحويل الأموال وتسديد الفواتير، وفي الثمانينات من نفس القرن أصبحت تلفزة الكابل والحاسوب الشخصي وسائل جديدة يمكن استخدامها في الصيرفة بالبيت وحلت بذلك مشكلة محدودية الأنظمة الهاتفية فيما يتعلق بالصورة والكتابة، وبعد التطور الكبير الذي عرفته الانترنت في نهاية الثمانينات وبداية التسعينات وجدت البنوك فيها الوسيلة المثلى لعرض العمليات المرتبطة بالحسابات والعمليات المالية دون تحرك للسيولة النقدية.

في سنة 1995 عندما أنجزت Netscape أول برنامج متصفح يسمح بدخول مواقع الويب، هذا الحدث جعل أمر الصيرفة الإلكترونية حقيقة مجسدة، ويعتبر البنك الأمريكي SFNB أول بنك يقدم خدماته عبر خط الهاتف في العالم.²

المطلب الثاني: اتجاهات الصيرفة الالكترونية ومزاياها

لا شك أن الانتشار الملحوظ في الخدمات البنكية يعد بمثابة ضرورة فرضها واقع التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية، الشيء الذي أدى إلى التفكير في كمية إدارة ومواجهة التطور الحاصل بحكم المنافسة الشديدة، ولقد أخذت الخدمة البنكية اتجاهات حديثة ومزايا عديدة.

¹Rahimuddin , Muhammad . «E-Banking System in Pakistan». Master Thesis , Blekinge Institute of Technology , Sweden , 2010,P11 .

² محمد منصف تطار، "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002، ص 180.

1. اتجاهات الصيرفة الإلكترونية: تعددت اتجاهات الصيرفة الالكترونية بتعدد الخدمات البنكية

المقدمة ويمكن إجمالها فيما يلي ¹:

- التنوع في الأنشطة والخدمات البنكية: تتميز الخدمة البنكية في الوقت الحالي بالتنوع والتعدد وقد اتجهت البنوك إلى:

✓ شراء وإنشاء وإدارة شركات صناعية وتجارية وزراعية وخدماتية أو المساهمة فيها؛

✓ دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات التأمينية؛

✓ تقديم الخدمات البنكية الالكترونية بمختلف أنواعها وأدت إلى ظهور البنوك الافتراضية.

- التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا:

حيث أدى هذا التوسع الكبير في استخدام الحاسوب إلى السرعة في تقديم الخدمات وتقليل الأعباء وتوفير الوقت للعملاء والموظفين على حد سواء.

- الاندماج:

تلجأ البنوك الكبيرة في الدول المتقدمة إلى الاندماج مع بعضها البعض لتكوين بنوك كبيرة تقلص من خلالها الأعباء و تزيد من تراكم رأس مالها، وتغزوا الأسواق المالية والبنكية الدولية من خلال زيادة قطاعاتها .

- وسائل الدفع:

قامت الصناعة المالية والبنكية بتوفير نظم وتطبيقات جديدة تحقق الاستفادة القصوى مما أتاحتها التكنولوجيا الحديثة، لاسيما بعدما ابتكرت أساليب التعامل الجديدة مثل وسائل الدفع الالكترونية والنقود الالكترونية والصيرفة الالكترونية.

2. مزايا الصيرفة الالكترونية: تتميز الصيرفة الإلكترونية بتقديم خدمات متميزة عن الخدمات

البنكية التقليدية تلبية لاحتياجات الزبون وهو ما يحقق مزايا عديدة من أهمها:

أحمد بوراس، السعيد بركة، "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2014، ص ص 121-122.

أ. مزايا الصيرفة الالكترونية للبنوك:

وتعتبر البنوك الأكثر استفادة من مزايا البنوك الالكترونية ومن أهمها¹:

- إمكانية البنوك بواسطة التكنولوجيا والاستفادة من البيانات المتوفرة لديها من عملاءها وتحويلها إلى معلومات كاملة عنهم باستخدام برامج الكمبيوتر الخاصة بقواعد البيانات؛
- زيادة المنافسة بين البنوك، ويسمح لها بالتغلغل إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها الجغرافي؛
- إيجاد الولاء المصرفي للعملاء الحاليين للحفاظ عليهم من جهة، وجذب عملاء مرتقبين من جهة أخرى؛
- تقليص التكاليف الإجرائية كاستخدام الأوراق، الوقت والجهد في البنوك لإنهاء معاملات العملاء الأمر الذي يساعد على خفض التكلفة الكلية التي تقوي الميزة الإستراتيجية التي تعتبر متغيرا مهما في التمييز التنافسي؛
- الميزات التنافسية التي يحاول كل بنك نجاح التميز بها في خدماته فاتصال الزبون ببنكه عبر الإنترنت يزيد حسب جودته وسرعته من تميز البنك الجودة الشاملة التي تزيد من قوته التنافسية.

ب. مزايا الصيرفة الالكترونية للعملاء

وتتلخص في النقاط التالية:²

- توفر خدمات الصيرفة الالكترونية في أوقات محدودة 24/سا/24 سا وفي كل أيام الأسبوع أي 7 أيام/7 أيام، فالزبون يكون في غنى عن التنقل إلى البنك أوقات دوامه، كما أن الزبون قد تصادفه وتعرضه رغبات مفاجئة وفي ظرف زمني خارج أوقات عمل البنك، ما يجعل الصيرفة الإلكترونية حلا مناسباً لهذه الحالات الطارئة.
- الوظائف المقترحة من خلال التطبيقات المحملة التي يوفرها البنك على موقعه للزبائن، تتيح للزبون عدة خيارات للحصول على خدمات البنك حسب تطلعاته وأذواقه، كما أن هذه التطبيقات

¹عبدالجليل جلايلة، بن عبد الفتاح دحمان، " واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية "، مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 22، العدد 01، 2019، ص ص 145-146 .

²عبد الجليل جلايلة ، بن عبد الفتاح دحمان، " مرجع سبق ذكره "، ص 146.

تطورات كثيرا لارتباطها بالتكنولوجيا الحديثة، ما تجعل الزبون أمام خدمات مصرفية عديدة ومتنوعة مقترحة على موقع البنك.

● إن الصيرفة الالكترونية تقلل من أهمية العامل الجغرافي بالنسبة للصناعة المصرفية، فالزبون الذي يستفيد من منتجات الصيرفة الالكترونية يكون في غنى عن الانتقال إلى البنك، وذلك من خلال استخدام الشبكة التي تربطه بالبنك، واستعماله لجهاز الكمبيوتر المنزلي أو جهاز التليفون المحمول، فلقد أصبح باستطاعة الأفراد الحصول على بعض الخدمات التي تقدمها بنوك عالمية عبر الانترنت وهم داخل أوطانهم.

● **المطلب الثالث: مستويات أعمال الصيرفة الإلكترونية، عوامل نجاحها ومخاطرها**

تقوم الصيرفة الالكترونية بأعمالها من خلال عدة مستويات، والتي تعتبر الأساس لنجاحها.

1. مستويات أعمال الصيرفة الالكترونية

حاليا يوجد ثلاث مستويات للصيرفة الإلكترونية وهي:

أ. **موقع المعلومات:** وهو المستوى الأساسي للبنوك الالكترونية أو ما يمكن تسميته بصورة الحد الأدنى من النشاط الالكتروني البنكي. ومن خلال ذلك فإن البنك يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته البنكية.

هذا أبسط مستوى لعرض الخدمات البنكية عبر الانترنت، ولدى البنك المعلومات اللازمة لتسويق منتجاته وخدماته على الموقع بشكل مستقل.

ويمكن على هذا المستوى توفير الخدمات البنكية عبر الانترنت للبنك نفسه أو من قبل مصادر أخرى تكون لها مواقع على الشبكة، والتي تكون عرضة للتغيير بحيث يجب أن تكون الضوابط مناسبة لذلك لمنع التغييرات غير المصرح بها في البيانات على موقع الويب.¹

ب. **الموقع الاتصالي:** هذا النوع من الخدمات البنكية عبر الانترنت يتيح التفاعل بين نظم البنك والعملاء، يتيح للعملاء الحصول على المعلومات بالبريد الالكتروني والاستعلام عن أرصدة حساباتهم وتقديم طلبات الحصول على القروض وتعبئة طلبات أو نماذج على الخط، أو تحديث

¹ زهير عبد الله مساعد، "أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية - دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان، 2008، ص 34.

ملفات سابقة أو طلب استشارات من البنك، لكن لا تسمح هذه المواقع بالقيام بتحويل الأموال. هذا المستوى من المعاملات التي تتم على موقع البنك تتطوي على مخاطر أعلى من المستوى السابق، وبالتالي يجب أن تكون هناك ضوابط أمنية ومراقبة مناسبة تمنع وتنبه إدارة البنك من أي محاولة غير مصرح بها للوصول إلى أنظمة الكمبيوتر وشبكة البنك الداخلية، وبموجب هذا النظام يستجيب العميل من خلال تقديم طلباته من البنك لاحقاً.¹

ج. **الموقع التبادلي:** وهو المستوى الثالث، والذي يمكن القول فيه أن المصرف يمارس خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، حيث يمكن العملاء من الحصول على نطاق عريض من الخدمات المصرفية عن بعد من خلال شبكة الإنترنت.²

2. عوامل نجاح الصيرفة الالكترونية

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

- ✓ وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالإنترنت وفقاً للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة؛³
- ✓ وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية؛
- ✓ وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل؛
- ✓ إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية؛
- ✓ العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.⁴

¹ أحمد بوراس، السعيد بريكة، "مرجع سبق ذكره"، ص 112.

² أحمد بلقاسم المختار التواتي، "معوقات تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة دكتوراه في تخصص المصارف، جامعة العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2010، ص 29.

³ وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، وآخرون، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان الأردن، الطبعة 01، 2012، ص 75.

⁴ ماجد عبد العال إبراهيم، "الثورة التقنية والصيرفة الإلكترونية"، مقال منشور على الموقع:

3. مخاطر الصيرفة الإلكترونية

تتباين وتتعدد المخاطر التي ارتبطت بالصيرفة الإلكترونية، والتي أصبحت تمثل تحدياً حقيقياً أمام البنوك والمتعاملين معها والسلطات الإشرافية، ولعل أهم هذه المخاطر ما يلي:

- **مخاطر التشغيل :** يمكن أن تتعرض البنوك إلى أخطاء على صعيد تشغيل العمليات في حالة إذا كانت الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب، لذلك يجب أن تتأكد البنوك من أن هذه العمليات يتم مراقبتها والتحكم فيها بالشكل الملائم، ومن مخاطر التشغيل أيضاً، كيفية الحفاظ على السرية وتكامل المعلومات والتأكد من هوية العملاء وشرعيتها بالنسبة للحسابات المصرفية والمصدر الثالث للمخاطر التشغيلية يرتبط بمسألة تكامل المعلومات، والتي تعتبر مكوناً هاماً لحماية النظام، من هنا يجب على البنوك تحسين قدرة تداخل العمليات في الداخل وعبر البنك من أجل إدارة العلاقات بشكل فاعل مع العملاء والبنوك الأخرى ومزودي الخدمات الخارجيين وحتى يتم وضع معايير محددة لإدارة المعلومات الكترونياً فإن البنوك سوق تستمر في مواجهة تحدي إقامة إجراءات الضبط الفاعلة من أجل ضمان دقة تكامل المعلومات التي يتم الحصول عليها إلى جانب ذلك هناك مصادر أخرى للمخاطر التشغيلية وهي عدم قدرة البنوك على الرقابة على توافر شبكة الانترنت ذاتياً من أجل تقديم خدمات ومنتجات الصيرفة الالكترونية، وبالتالي حاجة البنك كجزء من مخطط الطوارئ المطلوب توفرها إلى وسائل بديلة لتوزيع الخدمات في حالة حصول خلل معين في شبكة الانترنت.¹
- **مخاطر استراتيجية :** هي المخاطر الناجمة عن اختيار الاستراتيجية التي لا تتناسب مع موارد البنك أو تنفيذ القرارات بشكل خاطئ أو عدم اتخاذ القرار في الوقت المناسب، الأمر الذي قد يؤدي إلى إلحاق خسائر أو ضياع فرص بديلة، ويتحمل مجلس إدارة البنوك المسؤولية الكاملة عن المخاطر الاستراتيجية وكذلك إدارة البنك العليا التي تتمثل مسؤوليتها في ضمان وجود إدارة مخاطر استراتيجية مناسبة في البنك، ومن أجل وجود إدارة مخاطر استراتيجية قوية لدى البنوك لابد من توفر أنظمة

¹سارة بن غيدة، سعيدة حركات، "إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الالكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأب البواقي CPA, BNA, BEA"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم لبواقي، المجلد 16، العدد 09، جوان 2018، ص 669.

معلومات أي تمكن إدارة البنك من المراقبة والتنبؤ بالظروف الاقتصادية المستقبلية، كذلك تحتاج البنوك إلى أنظمة رقابة داخلية لضمان أن البنك غير معرض لمخاطر استراتيجية.¹

● **مخاطر السمعة:** إن نجاح البنوك في أداء أعمالها يرتبط ارتباطاً وثيقاً بالسمعة التي تؤسسها كمؤسسات جديرة بالثقة في التعامل معها، وتنشأ مخاطر السمعة فيما يتعلق بالخدمات البنكية الإلكترونية في حال فشل البنك في إرساء شبكة موثوقة وآمنة لتقديم هذه الخدمات. عند تقديم خدمات غير كفؤة وعند عدم انتظام تقديم الخدمة، كذلك في حالة نقص متطلبات الإفصاح اللازمة للعملاء، وكذا انتهاكات الأمان، فكلما زاد البنك في الاعتماد على قنوات متعددة لتقديم الخدمة البنكية الإلكترونية ازدادت احتمالات مخاطر السمعة، ولكي تتفادى البنوك المخاطر التي تضر بسمعتها يجب أن تسعى لوضع معايير لأنشطتها وخدماتها بصورة دورية ومنتظمة، بالإضافة إلى وضع خطط للطوارئ بما يضمن استمرارية الخدمة. كما أن على البنوك أن تعمل على إرساء علاقة وطيدة مع العملاء من خلال إرشادهم على الإجراءات والمخاطر المحتملة من العمليات البنكية الإلكترونية وكيفية استخدامها بالشكل الأمثل.²

● **مخاطر قانونية:** ثمة مصادر متعددة للمخاطر القانونية بالنسبة لنشاطات البنك في ميدان الصيرفة الإلكترونية، فالبنك الذي يؤدي خدماته عبر الانترنت قد يصطدم بعدم معرفته الدقيقة بقوانين وتشريعات عملائه في دولة أخرى غير الدولة التي يعمل فيها، كذلك هناك إمكانية الاستخدام غير المشروع أو سوء استخدام المعلومات المحصلة عبر الانترنت من قبل أطراف خارجيين قد يهاجمون مستودع معلومات البنك عن عملائه والموجودة لدى البنك ذات ولدى مزودي الخدمات الخارجيين الذين يتعامل معهم هذا البنك.³

¹ سعاد محمود اسماعيل الحاج، "أثر المخاطر التشغيلية على الصيرفة الإلكترونية - دراسة ميدانية على المصارف التجارية الأردنية"، مذكرة تخرّج ضمن نيل شهادة الدكتوراه تخصص مصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، كلية العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2010، ص 13.

² لحسن دردوري، بلقاسمي سمية، "واقع الصيرفة الإلكترونية و دورها في عصره الجهاز المصرفي الجزائري"، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 12، العدد 03، 2017، ص 117.

³ منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2008، ص 230.

- **مخاطر تكنولوجية:** ترتبط المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة، وإن عدم إلمام موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية بشكل صحيح.¹
- **مخاطر أخرى:** يرتبط أداء العمليات البنكية بالمخاطر الخاصة بالعمليات البنكية التقليدية ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر الفائدة ومخاطر السوق، مع احتمال زيادة حدتها. فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد منح الائتمان إلى عملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

ونوجز المخاطر الأخرى فيما يلي:

- ✓ عمليات الإيداع كأحد المشكلات التي يواجهها عملاء بنوك الانترنت؛
- ✓ ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات البنكية من خلال الانترنت، لذا بدأت بنوك الانترنت في الرجوع عن تقديم خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وكذا تراجع الإيرادات منها wingpanbank.com
- ✓ صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات، فحتى الآن لم تستطع هذه البنوك أن تحل محل البنوك التقليدية تماما، فقد أثبتت الدراسات أهمية الوجود المادي لهذه البنوك.²

¹ هالة عبدلي، "الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية"، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 01، العدد 01، جوان 2017، ص 392.

² أحمد بوراس، السعيد بريكة، "مرجع سبق ذكره"، ص 280-281.

المبحث الثاني: ماهية الخدمات البنكية الإلكترونية

تعتبر الخدمات البنكية مكون هاما لأعمال البنوك، لأنها تعتبر الآن أكثر الأنشطة التي تنال الاهتمام والتطوير حيث أصبحت ميدانا رئيسيا لتنافس فيما بين البنوك.

المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية

1. تعريف الخدمة

هنالك على وجه العموم اتفاق بين الباحثين في تعريف مفهوم الخدمة، فقد عرفها أغلب الباحثين على أنها "نشاط يرافقه عدد من العناصر غير الملموسة التي تتضمن بعض التفاعل مع الزبائن أو مع خاصية الحياة (الامتلاك) وليس نتيجة لانقالها للمالك".¹

كما عرفت بأنها "منتج غير ملموس يقدم المنافع للمستفيد نتيجة استخدام جهد بشري آلي ولا ينتج عن ذلك المنافع حياة شيء ملموس".²

2. تعريف الخدمة البنكية

تم تعريف الخدمة البنكية على أنها: مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين.³

3. تعريف الخدمة البنكية الإلكترونية

تعددت التعاريف حول مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتي نذكر أهمها فيما يلي:

¹ عوض الحداد، "استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية"، دار الكتاب الحديث، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2006، ص 47.

² درمان سليمان صادق النمر، نجلة يونس محمد آل مراد، "تسويق الخدمات المصرفية"، الدار النموذجية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 2011، ص 70.

³ تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2005، ص 32.

تم تعريفها على أنها هي تلك الخدمات التي ظهرت تدعيما للخدمات التقليدية التي تقدمها البنوك ومؤسسات الائتمان، وذلك عبر شبكة الانترنت.¹

وأيا يقصد بها تقديم البنوك الخدمات البنكية التقليدية أو المبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها البنوك، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها.²

- تعرف على أنها "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

من خلال التعريف السابقة يمكن أن نخلص إلى تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها " كل عملية يقوم بها العميل للوصول إلى تادية احتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم والإمكانات التكنولوجية، التي وفرتها البنوك عبر نوافذ التوزيع ومواقعها الإلكترونية في الوقت والمكان الذي يرغب به.

4. خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية

للخدمات البنكية الإلكترونية عدة خصائص ومميزات ومن أهمها ما يلي:⁴

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية، خاصة في ظل الارتفاع المتزايد لحجم ونوعية تلك الخدمات؛
- المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية؛

¹وسيم محمد الحداد، "مرجع سبق ذكره"، ص194.

² رايح عرابية، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصره الجهاز مصرفي جزائري"، أكاديمية الدراسات اجتماعية وإنسانية، المجلد 11، العدد 08، جامعة الشلف، 2012، ص14.

³ عمر بن موسى، أحمد علماوي، "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات تطبيقية، المجلد 06، العدد 02، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، ص447.

⁴ نادر عبد العزيز شافي، "المصارف والنقود الإلكترونية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، الطبعة 01، 2007، ص ص 155 - 156.

- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في انجاز الصفقات البنكية والتجارية والمالية بشكل عام؛
- الاستفادة من المعلومات الجمة، المجمعة والمخزنة على شبكة الانترنت العالمية، مما يؤدي إلى تسهيل وتوسيع الاستثمارات في الداخل والخارج على حد سواء؛
- أنها خدمات تتم عن بعد، بدون وجود شخصي مباشر بين أطراف العلاقة البنكية، فهي خدمات عبر الحدود لا تعرف قيودا جغرافية؛
- خفض تكلفة الخدمات البنكية بالمقارنة مع الوسائل الأخرى، مما يساعد على انتعاش التجارة الإلكترونية، وزيادة فرص إنشاء العلاقات التجارية والدولية دون الحاجة لفتح أسواق جديدة، وترويج الخدمات البنكية واستقطاب العملاء وتيسير أعمالها تلبية حاجاتها.
- تؤمن للمصارف وسائل جديدة للإعلان عن خدماتها البنكية وإمداد العملاء بالمعلومات عن أرصدتهم، وتوفير الخدمات الممكنة، كدفع الكمبيالات وإدارة الأرصدة البنكية وتحويل الأموال إلكترونيا؛
- توفير المزيد من فرص الاستثمار وبالتالي زيادة فرص العمل؛
- تسهيل إجراء الأبحاث والدراسات، ووضع خطط جديدة، وكشف العقبات ومعالجة المشاكل بسرعة وسهولة وتكلفة أقل.

المطلب الثاني: البنية الأساسية للخدمات البنكية الإلكترونية

إن أداء الخدمات البنكية الإلكترونية في مجال إدارة البنك يتطلب مجموعة من البنيات الأساسية التي تضمن حسن سيرها وضمان سلامة نشاطها وتظهر هذه البنيات فيما يلي:¹

أ. البنية التحتية التقنية:

إن البنوك الإلكترونية تزاول نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات

¹ عمر بن موسى ، أحمد علماوي، " مرجع سبق ذكره "، ص 449-450 .

والاتصال المتجددة والمتسارعة، وفيما يتعلق بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنه يتم تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة، وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة، وفي مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة، وكذا تحديد نطاق التدخل الحكومي، وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محلا للتشجيع الاستثماري من قبل الدولة.

ب. الكفاءة الأدائية المتفقة مع عنصر التقنية

هي الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية، المالية، التسويقية، القانونية، الاستشارية والإدارية المتصلة بالعمل البنكي الإلكتروني.

ج. التطوير، الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات

يتفق العمل المصرفي الإلكتروني مع عناصر (التطوير، التنوع والاستمرارية) باعتبارها هي التي تحدث الفارق بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع اكتساب المزايا التنافسية، وفرض المكانة داخل القطاع البنكي.

د. التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات

هو الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج مواكبة لتطورها العالمي وتطلعات الزبائن التي تفرض على البنوك الإلكترونية توفيرها بال نوعية والوقت التكنولوجي، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي، تلك الأفكار التي تنشأ وليدة تفكير إبداعي وليس نتيجة تفكير نمطي روتيني.

هـ. الرقابة التقييمية الحيادية

تقوم البنوك الإلكترونية بتقييم عملها المصرفي الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في تخصصات التقنية، التسويق، القانون والنشر الإلكتروني من أجل الاستفادة من توجيهات هذه الخبرات وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا على تواجد البنك في واجهة تقديم الخدمات الإلكترونية وعليه فإن مرتكزات إقامة العمل المصرفي الإلكتروني، لبدا من توافر شبكة اتصالات متطورة، برامج ووسائل، موارد بشرية مؤهلة للعمل الإلكتروني، قوانين منظمة للعمل الإلكتروني، الاستفادة من نظريات الجودة الشاملة للمصارف، وأخيرا إقامة استراتيجية لتقييم العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمها.

المطلب الثالث: قنوات الخدمات البنكية الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني

في عصر الانترنت توسع نطاق الخدمات البنكية في الفضاء الالكتروني وهو تطور لا مفر منه لأنه يسد حاجة البنوك لتوسيع قنوات تسليم خدماتها، حيث كان لابد من احتضان أعمال الصيرفة الالكترونية.

1. قنوات الخدمات البنكية الإلكترونية

مع التطورات التكنولوجية ظهرت قنوات وأساليب عديدة يتم من خلالها تسهيل استخدام وتوزيع الخدمات البنكية الإلكترونية ومن أهم هذه القنوات ما يلي:

1.1. الصرافات الآلية:

هي عبارة عن آلات يمكن نشرها في أماكن متعددة، على الجدران بشكل مستقل، وتكون متصلة بحاسوب البنك بحيث يمكن للعميل أن يستفيد من خلالها على عدة خدمات، بواسطة البطاقة البنكية مثل السحب النقدي، الاستفسار عن الحساب ... الخ، ولقد أصبحت هذه الأجهزة من المستلزمات الضرورية في العمل البنكي الحديث، ويعتبر جون شيفرد بارون أول من اخترع آلة الكترونية وذلك سنة 1967، بلندن لصالح بنك باركليز، حيث أنه كان في حاجة ملحة للنقود وبسبب عطلة نهاية الأسبوع لم يستطع الحصول على ذلك فراودته فكرة ، وتبلورت لديه هذه الفكرة سميت بنك مفتوح 24 ساعة و 7 أيام في الأسبوع.¹

2.1. الخدمات البنكية عبر الهاتف:

تعد الخدمة البنكية الهاتفية وسيلة التواصل الأسرع نمواً، حيث يتعامل العميل مباشرة مع جهاز آلي ناطق متصل بجهاز الكمبيوتر العائد للبنك، وتستخدم هذه الخدمة البنكية الهاتفية بالدرجة الأولى للاستعلام ودفع الفواتير وتحويل الأموال من حساب إلى حساب وقد ساعدت كثيراً في نقل المعلومات الروتينية إلى خارج البنك.²

¹ عبد الجليل جلايلة وآخرون، " منافذ الصيرفة الالكترونية في الجزائر - حالة بنك التنمية المحلية -"، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 04، العدد 01، جامعة أحمد درارية أدرار، الجزائر، 2020، ص 113.

² عمار بابكر موسى أحمد، "الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الاستثمار في السودان"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، جامعة ام درمان الإسلامية، السودان، 2008، ص 7.

3.1. الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت:

لقد ساهم انتشار الانترنت واستخدامه في العمل البنكي إمكانية تقديم هذه الخدمة ومن ثم اتجهت البنوك نحو التوسع في إنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقررات جديدة لها، حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفرع الالكتروني بطريقة أسهل، ويوفر البنوك على الانترنت الخدمات أهمها ما يلي:

- ✓ شكل بسيط من أشكال النشرات الإعلامية عن الخدمات البنكية؛
- ✓ الاطلاع على وضعية الحساب وأرصدها؛
- ✓ مساعدة العميل في إدارة المحفظة المالية له؛
- ✓ إجراء مختلف التحويل للأموال بين حسابات العملاء المختلفة.

وتتميز الخدمة البنكية عبر الانترنت بأهم عاملين يعملان على نشر الخدمة، أما الأول فيمثل أن هذه الخدمات في متناول اليد ومتوفرة طول اليوم وجميع أيام الأسبوع، والعامل الثاني هو تكلفتها المنخفضة بالنسبة للبنك، كما يمكن للبنوك من خلال نظم الانترنت توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة والتسويق الجيد لخدماته المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا توجد بها مقررات هذه البنوك.¹

4.1. الخدمات البنكية عبر الهاتف النقال:

وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول، حيث تساهم هذه التقنية فيعرض البنك مجموعة من الخدمات البنكية المعلوماتية على عملاءه مثل إيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حساب العميل إلى حساب آخر وغير ذلك من العمليات المصرفية، وتعتبر البنوك الألمانية من البنوك الرائدة في إدخال هذه الخدمة، حيث قام أحد البنوك

¹ نور الدين جليد، وأمينة بركان، "الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية"، مجلة المعارف للعلوم القانونية، المجلد 01، العدد 2011، 10، ص 251-271.

الألمانية في بداية سنة 2000 بتمكين عملاءه الاتصال بالبنك من خلال الهاتف المحمول عن طريق موقع Yahoo على الانترنت.¹

5.1. الخدمات البنكية عبر التلفزيون الرقمي:

يعتبر التلفزيون من الوسائل الناجحة في الإعلام الجماهيري لذلك ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ل يتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الإرسال، وأصبح يطلق عليه التلفزيون التخابري أو التفاعلي، إذ بدأ التلفزيون التفاعلي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لإيصال الخدمة للمشتركين، وأصبح جاذبا حيث أن السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي يتم نقلها عبر تبادل البيانات التقليدي بحوالي ستة أضعاف، إن إدخال المصارف لخدمات هذه التقنية الجديدة ستفتح أبوابها إلى نسبة كبيرة من العملاء خاصة ربات البيوت بالإضافة إلى فئة المتعاملين الذين لا يملكون حواسيب في منازلهم أو الذين لديهم حواسيب آلية لكنهم يفضلون التلفزة الرقمية نتيجة كونهم أكثر ألفة معها وأكثر معرفة بتقنياتها.²

6.1. خدمات نقاط البيع:

تسمح خدمة الخصم المباشر في نقاط البيع للعملاء بالقيام بعملية التسوية لمشترياتهم لدى بائعي التجزئة بواسطة بطاقتهم البنكية، ويمثل التحويل الإلكتروني للأموال في نقاط البيع أسلوبا عصريا للتقليل من تداول النقد للقيام بالمستلزمات.³

7.1. خدمة الرسائل القصيرة:

هي خدمة تتيح للعميل استقبال رسائل قصيرة باللغة الانجليزية للعديد من الخدمات البنكية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن البنك بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا إلكترونية لمن

¹سلاوتي حنان، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر"، مجلة الإبداع، المجلد 04، العدد 04، جامعة البليدة 2، الجزائر، ص 26.

²زبير عياش، سمية عابسة، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 05، العدد 12، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2016، ص 343.

³رشيد دريس، "الصيرفة الإلكترونية كاستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر"، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، المجلد 01، العدد 27، 2013، ص 183.

يود الاشتراك عن طريق الانترنت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الإيداع النقدي، السحب النقدي... الخ.¹

2. وسائل الدفع الإلكتروني

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد بالدفع الإلكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره البنوك والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، والنقود الالكترونية، والشيكات الالكترونية، والبطاقات الذكية، وتشمل الأنواع الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (02): وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتين

1.2. البطاقات البنكية أو البطاقات البلاستيكية: وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع

حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الإتلاف.²

وتنقسم البطاقات الالكترونية إلى ثلاث أنواع:³

- بطاقات الدفع: تصدرها البنوك أو شركات التمويل الدولية بناء على وجود أرصدة فعلية للعميل في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة له .

¹ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير، "الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2008، ص 70.

² عبد المنعم راضي، فرج عزت، "اقتصاديات النقود والبنوك"، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2001، ص 26.

³ عبد المنعم راضي، فرج عزت، "مرجع سبق ذكره"، ص 26.

• البطاقات الائتمانية: وهي البطاقات التي تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة، تمكن حاملها من الشراء الفوري لاحتياجاته مع دفع أجل لقيمتها، مع احتساب فائدة مدينة على كشف الحساب بالقيمة التي تجاوزها العميل نهاية كل شهر.

• بطاقات الصرف الشهري: تختلف هذه البطاقات عن البطاقات الائتمانية كونها تسدد بالكامل من قبل العميل للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب (أي أن الائتمان في هذه البطاقة لا يتجاوز شهر).

تصدر البطاقات البنكية من طرف مجموعة من المنظمات العالمية والمؤسسات المالية والتجارية نذكر منها:

• فيزا Visa internationale: تعد أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، يعود تاريخ إنشائها إلى عام 1958 عندما أصدر بنك أمريكا البطاقات الزرقاء والبيضاء والذهبية .

• ماستر كارد Master carde internationale: هي ثاني أكبر شركة دولية في إصدار البطاقات الائتمانية، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، بطاقتها مقبولة لدى أكثر من 9,4 مليون محل تجاري، استخدمت لتسوية معاملات بلغت أكثر من 200 مليون دولار.

• أمريكيان إكسبريس American Express: هي من المؤسسات المالية الكبرى التي تصدر بطاقات ائتمانية مباشرة دون ترخيص إصدارها لأي مصرف، وأهم البطاقات الصادرة عنها:

✓ إكسبريس الخضراء: تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية .

✓ إكسبريس الذهبية: تمتاز بتسهيلات غير محددة السقف الائتماني، تمنح للعملاء ذوي الملاة المالية العالية.

✓ إكسبريس الماسية: تصدر لحاملها بعد التأكد من الملاة المالية، وليس بالضرورة أن يفتح حاملها حساب لديها.

• ديتركلوب Diter Club: من مؤسسات البطاقات الائتمانية الرائدة عالميا، رغم صغر عدد حملة بطاقتها إلا أنها حققت أرباح وصلت إلى 16 مليون دولار، تصدر بطاقات متنوعة مثل :

✓ بطاقات الصرف البنكي لكافة العملاء .

✓ بطاقات الأعمال التجارية لرجال الأعمال.

✓ بطاقات التعاون مع الشركات الكبرى مثل شركات الطيران.

2.2. النقود الإلكترونية:

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت "النقود الإلكترونية" أو "النقود الرقمية" والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات إلكترونية تخزن في مكان امن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع أو الشراء أو التحويل.¹

3.2. الشيكات الإلكترونية: وهو مثل الشيك التقليدي تعتمد فكرة الشيك الإلكتروني على وجود وسيط لإتمام عملية التخليص والمتمثل في جهة التخليص (البنك) الذي يشترك لديه البائع والمشتري من خلال فتح حساب جاري بالرصيد الخاص بهما مع تحديد التوقيع الإلكتروني لكل منهما وتسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك الإلكتروني، من البنوك التي تتبنى فكرة الشيكات الإلكترونية بنك بوسطن، سيتي بنك.²

4.2. البطاقات الذكية: تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cards والتي هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم، العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المنصرف وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية.³

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسع في معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة المنديكس "MondexCard" التي تم طرحها لعملاء المصارف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:⁴

✓ يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقاً لرغبة العميل.

¹فريد النجار، وليد النجار وآخرون، "وسائل المدفوعات الإلكترونية- التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2006، ص118.

²خير الدين معطى الله، محمد بوقوم، "المعلوماتية والجهاز البنكي-حتمية تطوير خدمات مصرفية"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، يوم 06-07 نوفمبر، جامعة قالة، الجزائر، 2001، ص199.

³ طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية: مفاهيم-تجارب-تحديات"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 841، 2003، ص140.

⁴ عبد المنعم راضي، فرج عزت، "مرجع سبق ذكره"، ص26.

- ✓ سهولة إدارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.
- ✓ أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الالكترونية.
- ✓ إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.
- ✓ يمكن للعميل السحب من رصيد حسابه الجاري بالبنك وإضافة القيمة إلى رصيد البطاقة من خلال آلات الصرف الذاتي أو أجهزة التليفون العادي أو المحمول.

❖ مزايا وسائل الدفع الالكتروني:

ويمكن إجمالها في النقاط التالية:¹

- بالنسبة لحاملها: تحقق وسائل الدفع الالكتروني لحاملها مزايا عديدة أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كذلك تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.
- بالنسبة للتاجر: تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.
- بالنسبة لمصدرها: تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحققها المصارف والمؤسسات المالية، فقد حقق City Bank أرباح من حملة البطاقات الائتمانية عام 1991 بلغت 1 بليون دولار

❖ عيوب وسائل الدفع الالكتروني :

وتتمثل عيوبها فيما يلي:²

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

¹ عبد الهادي نجار، "الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية واقتصادية"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوي، كلية الحقوق، 2010، ص ص45-46.

² عبد الهادي نجار، "مرجع سبق ذكره"، ص46.

- بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري
- بالنسبة لمصدرها: أهم خطر يواجه مصدريها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المبحث الثالث: الصيرفة الإلكترونية وانعكاساتها على أداء البنوك الجزائرية

يعتبر النشاط البنكي أحد أهم الركائز التي يقوم عليها الاقتصاد، إذ أنه يساهم في تمويل مختلف الأنشطة، الأمر الذي يجعله يتأثر ويستجيب لمختلف التغيرات الخارجية، حيث أدت التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الإعلام والاتصال التي يشهدها هذا العصر إلى ظهور العديد من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل البنوك، وهذا ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: عوامل دمج آليات الصيرفة الإلكترونية في أنشطة البنوك التجارية والاستراتيجيات المعتمدة

1. عوامل دمج آليات الصيرفة الإلكترونية في أنشطة البنوك التجارية

هناك العديد من العوامل التي دفعت البنوك للاعتماد على آليات الصيرفة الإلكترونية نذكر منها:

1.1.1. الانترنت

تعتبر الانترنت ثمرة الدمج مابين آليات الصيرفة الالكترونية وأنشطة البنوك، إذ نجد الجميع يتفق على أن شبكة الانترنت أصبحت وسيلة اتصال مطلوبة من طرف الكثير من المنظمات من جهة ومن طرف المتعاملين من جهة أخرى، حيث تؤثر خصائص الانترنت بشكل جوهري في استراتيجيات البنوك فإذا كان هدف الأساسي يركز على إشباع الحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء فإن البنك بإضافته لهذه التقنية سيتمكن من تحقيق هذا الهدف وكذا تحقيق أهداف أخرى مصاحبة لها.¹

2.1. التجارة الإلكترونية

ظهرت التجارة الالكترونية نتيجة للثورة العلمية والتكنولوجيا التي أحدثت تغيرات هيكلية في اقتصاديات الدول، حيث يعتبر مصطلح التجارة الالكترونية أكثر تحديدا من الأعمال الالكترونية فهذا الأخير يضم جميع آليات الصيرفة الالكترونية التي تمكن من ممارسة جميع الأنشطة والأعمال داخل البنوك والمتعاملين معه، في المقابل نجد أن التجارة الالكترونية تنطوي على عمليات البيع والشراء بالوسائل الالكترونية وبصفة أساسية من خلال الانترنت التي ساعدتها في تحقيق:

¹ سماح ميهوب، "رجع سبق نكره"، ص ص 13-14.

- ✓ سرعة وسهولة الاتصالات مما ساعد على إبرام العديد من الصفقات بين أطراف متعددة، وكذا القيام بمعاملات مالية مختلفة، وهذا يساهم في توفير الوقت والجهد .
- ✓ وجود الشفافية في التعامل مما يوفر المعلومات الوافية عن المتعاملين وكذا المنافسين، وهذا يسهل للمتعامل الحصول على الخدمة بجودة عالية وتكلفة منخفضة¹.

3.1. عولمة الأسواق

صاحب تحرير التجارة الدولية تحرير لحركة رؤوس الأموال حيث نجد الدول المتقدمة قد فتحت أسواقها المالية لرأس المال الأجنبي، إذ لوحظ تجاوز كبير في معدلات النمو في حركة رؤوس الأموال الدولية ومعدلات النمو في التدفقات السلعية، وحدث توسع كبير في الأسواق العالمية وتزايد أعدادها ودرجة تكاملها، حيث أنها لم تعد أسواق مالية وطنية متفرقة، بل اندمجت جميعها في سوق عالمي واحد، حيث نتج عن العولمة الأسواق حرية حركة رؤوس الأموال وهذا لتطور حجم المعاملات عبر الحدود في الأوراق المالية في الدول المتقدمة بالإضافة إلى تطور تداول النقد الأجنبي على المستوى العالمي.²

2. الاستراتيجيات المعتمدة من طرف البنوك لدمج آليات الصيرفة الالكترونية في

نشاطها

إن أول خطوة تخطوها البنوك هي عملها المستمر على تحديد القوى المعيقة للعمل والقوى الدافعة له بهدف تحقيق التوازن بين هذه القوى، والوصول إلى أداء بنكي جيد، ومن بين الاستراتيجيات التي اعتمدها البنوك في الوصول إلى دمج آليات الصيرفة الالكترونية في نشاطها، وهذا لكي تساهم في تحقيق عدد من الميزات نذكر منها:³

1.2. تغيير الهيكل التنظيمي للبنك :

تعمل البنوك باستمرار على وضع هيكل تنظيمي يتميز بالمرونة، وهذا قد يساهم في تشجيع الأفراد على الابتكار والتجديد، ولا يمكن تحقيق ذلك إلا إذا أدركت البنوك أهمية الانفتاح على البيئة الخارجية، وكذا التعرف على مختلف النقائص وسلبيات الهيكل الحالي والعمل المستمر على إدماج

¹ حازم البيلاوي، "على أبواب عصر جديد"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر، الطبعة 01، ص 192.

² رمزي زكي، "العولمة المالية"، دار المستقبل العربي، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 1999، ص ص 80-81.

³ سماح ميهوب، "مرجع سبق ذكره"، ص ص 29-32.

الأنظمة والمعدات المتخصصة لكل قسم، بالإضافة إلى تكيف مختلف الأقسام مع الوضع الحالي بهدف الوصول إلى هيكل مناسب لمتغيرات السوق.

2.2. توفير عنصر الاتصال :

ساهمت الصيرفة الالكترونية في توفير نظام فعال في الاتصال داخل البنك، حتى يساهم بصورة جيدة في نقل المعلومات بين مختلف أقسام البنك وباقي الفروع، وبين البنك وبنوك أخرى، وكذا بينه وبين المتعاملين، وتعتبر آليات الصيرفة الالكترونية وخاصة الشبكات بكل أنواعها داخلية أو خارجية أفضل وسيلة في تدعيم كل الاستراتيجيات الاتصال في البنوك وذلك من خلال توفيرها لعامل السرعة وتقليص للوقت وسهولة الاتصال.

3.2. التعرف على حاجات العملاء :

يعتبر العميل منبع التغيرات التي تحدث في البنوك، وذلك نتيجة لعملها المستمر على تحديد احتياجاتها من خلال الوصول إلى توقعاتها ومعرفة مدركاته، ويتم ذلك من خلال استخدام أساليب خاصة كالدراسات الاستكشافية والميدانية، التي تعتمد في جمع المعلومات الخاصة بالعميل، ويتم التعامل مع هذه الأخيرة بأنظمة أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بحيث توفر السهولة والسرعة في جمع البيانات، تبويبها، معالجتها، الاحتفاظ بها واسترجاعها وقت الحاجة، للاستفادة منها للوصول إلى نتائج فعالة في التعرف على رغبات وحاجات المتعاملين، التي لوحظ أنها تتميز بالتغير والتطور من فترة لفترة أخرى، من فئة عملاء لأخرى ومن عميل لآخر

4.2. التعرف على مختلف العروض :

أتاحت الصيرفة الالكترونية العديد من القنوات التي استخدمتها في عرض خدماتها عبر التلفزة الرقمية وغيرها، وكل هذه التقنيات وفرت للعميل إمكانية التعرف على عروض وأسعار كل الخدمات في العديد من البنوك بكل يسر وسهولة، وبالتالي أمام هذا الوضع الجديد على البنوك توفير سياسة تسعيرية مرنة تختلف باختلاف الخدمة وطريقة الحصول عليها، بالإضافة إلى ارتباطها بحاجات المتعاملين معها، كما يجب على البنك جعلها منافسة بالنسبة للبنوك الأخرى، وقد ساهم وجود القنوات البنكية عن بعد في خلق صنف جديد من أدوات التسعير يمكن للبنك استخدامها في ظل البيئة الرقمية يعرف باستراتيجيات التسعير الديناميكية.

5.2. تطوير عنصر الترويج :

يساهم اعتماد البنوك لاستراتيجية ترويجية فعالة في جذب العملاء وكذا التأثير فيهم وهذا يدعم قدرة البنك في الوصول إلى أهدافه، ولقد تمكنت البنوك من تحقيق ذلك باعتمادها أدوات وأساليب ترويجية جديدة ساعدتها على توسيع مجالات الإعلان والترويج لمختلف خدماتها في أماكن وأوقات متعددة، حيث استخدمت آليات الصيرفة حديثة نتجت عن تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات كالبريد الإلكتروني، مواقع البنك عبر الانترنت والهاتف النقال،... الخ .

6.2. تحقيق ميزة تنافسية :

إن تعود البنك على تحديد نوع وحجم المنافسة في السوق يكسب البنك ما يعرف بميزة تنافسية، وهذا ما يعتبر عامل جوهريا في تحسين أداء البنوك، لقد وفر تبني البنوك لآليات الصيرفة الالكترونية السهولة والسرعة في التعرف على خدمات البنوك المنافسة وكل ما يترتب عليها من تكلفة، توزيع، تسعير،... الخ،

7.2. المساهمة في الابتكار والتجديد :

ساهم دمج البنوك لآليات الصيرفة الالكترونية في عرض خدمات لم تكن من قبل كخدمة الدفع الإلكتروني بالبطاقات البنكية، النقود الإلكترونية والشيكات الإلكترونية، بالإضافة إلى تبنيها لمختلف القنوات البنكية عن بعد، وكذا عملها المستمر على إدخال مختلف التقنيات والأنظمة الحديثة التي تأتي بها تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في هذا المجال، وبالتالي هذا الدمج نتج عنه تحقيق لاستراتيجية الابتكار والتجديد التي تعتبر من بين أهم العناصر المسيطرة على مكانة البنك.

المطلب الثاني: واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر

في الوقت الذي شهدت فيه الكثير من البنوك في مختلف دول العالم توسعا في ممارسة الصيرفة الالكترونية، فقد خاض الجهاز البنكي الجزائري منذ سنة 1990 تجاوبا مختلفة لتجسيدها لدى فروعها، وعلى الرغم من الجهود المبذولة والبرامج لمسطرة لمسايرة التغيرات إلا أن وتيرة التطورات في مختلف دول العالم أكبر من وتيرة المجهودات المبذولة في الجزائر، وهو ما جعل البنوك الجزائرية متأخرة تكنولوجيا وبعيدة كل البعد عن المعايير الدولية في مجال الصيرفة الالكترونية.

1. تطور الصيرفة الالكترونية في الجزائر

مع ما شهده العالم من تطورات تكنولوجية في مجالي الإعلام والاتصال ، فقد فتحت أمام القطاع البنكي لدى العديد من الدول المتقدمة أسواق كبيرة ومتعددة، حققت البنوك من خلالها عائدات مالية ضخمة جراء اعتمادها أسلوب الصيرفة الالكترونية، وفي ظل التوجه الالكتروني الجديد للنشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد أصبحت البنوك الجزائرية ملزمة بعصرنة خدماتها من خلال اعتماد أسس الصيرفة الالكترونية، وعلى الرغم من الجهود المبذولة لنشر ثقافة الصيرفة الالكترونية في الجزائر إلا أن واقع البنوك الجزائرية أثبت تأخرا كبيرا وبعدا واضحا عن المعايير البنكية الدولية، فقد ظلت خدماتها تقليدية لا تواكب حداثة الخدمات البنكية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة . ومر مشروع الصيرفة الالكترونية في الجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرا كبيرا في تنفيذ أولى خطواته بالمقارنة مع البنوك العالمية، فلم يتم بعثه الا في بداية التسعينات 1990 بظهور أول بطاقة بنكية (CASH) في بنك التنمية المحلية وإدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية (SWIFT) سنة 1991. ولم تشهد فترة التسعينات إنجازات ذات أهمية في مجال الصيرفة الالكترونية إلا بإنشاء شركة المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة (SATIM) سنة 1995.

وقد اتضح ببطء وتيرة انتشار الصيرفة الالكترونية في الجزائر مقارنة بالدول المتطورة كالولايات المتحدة الأمريكية التي تضاعف فيها مرتين عدد البنوك التي تقدم خدمات الكترونية في فترة وجيزة بين الثالث الثالث لسنة 1999 ومنتصف سنة 2001، حيث تمثل هذه البنوك أكثر من 90 % من مجموع أصول النظام البنكي الأمريكي.¹

و في سبيل تدارك التأخر الحاصل في مجال الصيرفة الالكترونية والرغبة في الاندماج الفعلي في الاقتصاد العالمي ومسايرة التطورات الحاصلة في النشاط البنكي في مختلف دول العالم فقد تطلعت السلطات الجزائرية خلال الفترة 2000-2010 إلى عصرنه القطاع البنكي من خلال إبرام عقود تخصص الصيرفة الالكترونية مع شركات أجنبية و إصدار أول بطاقة دفع دولية سنة 2004 وإنتاج أول بطاقة الكترونية نكية من الشركة الجزائرية HB Technology سنة 2008 ، وقد كان اعتماد نظامي المقاصة الالكترونية والتسوية الإجمالية الفورية RTGS سنة 2006 أكبر انجاز في هذه الفترة لتجسيد مشروع الصيرفة الالكترونية في الجهاز البنكي الجزائري .

¹Saleh M. Nsouli et Andrea Schaechter , " Les enjeux de la «banque électronique", Finances & Développement / Septembre 2002 , p 49

ولم تشهد الصيرفة الإلكترونية بعد هذه الفترة خطوات جادة أخرى سوى إدراجها ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية سنة 2013¹، وذلك في إطار خطة معتمدة القطاعات تعرف بإستراتيجية الجزائر الإلكترونية 2013، وعموما لم يتم إدراج النشاط الإلكتروني بشكل مرحلي كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (01): تطورات الصيرفة الإلكترونية لدى الجهاز البنكي الجزائري

1990	ظهور أول بطاقة بنكية CPA (بطاقة السحب CASH) .
1991	إدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية SWIFT.
1992	إدراج البرامج المعلوماتية لفحص و تحليل عمليات الائتمان و التجارة الخارجية.
1993	تعميم برامج الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية .
1994	بداية العمل ببطاقات السحب و التسديد دون انتشارها في جميع الوكالات البنكية .
1995	إنشاء شركة المعاملات المصرفية و النقدية المشتركة SATIM.
1996	مساهمة SATIM بإنشاء شبكة نقدية الكترونية مشتركة بين البنوك RMI .
1998	انطلاق تشغيل نظام السحب للتسويات المالية بين مختلف البنوك التجارية .
2002	تكليف شركة المعاملات البنكية و النقدية المشتركة SATIM بإدارة نظام الدفع ما بين البنوك.
2003	إبرام عقد بين شركة SATIM و الشركة الفرنسية Ingenico Data System لتعميم النقد
2004	إصدار أول بطاقة دفع دولية.
2006	بداية العمل وفق نظامي المقاصة الإلكترونية و التسوية الإجمالية الفورية RTGS.
2008	إنتاج البطاقة الإلكترونية الذكية من الشركة الجزائرية HB Technology و بداية العمل ببطاقة الإلكترونية ما بين البنوك CIB .
2010	بلوغ عدد بطاقات الإلكترونية المتداولة ما بين البنوك CIB المليون بطاقة .
2013	إدراج مشروع الصيرفة الإلكترونية ضمن برنامج الحكومة الإلكترونية .
2014	توافر نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS بشكل شبه كلي في الجهاز البنكي الجزائري و تحقيقه أكبر عدد من العمليات المنجزة .

المصدر : بن عمر خالد، بورزماة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة بحوث اقتصادية عربية، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، المجلد 25، العدد 80، 2019، ص 100.

¹RymBouchlit , les perspective d'E -Banking dans la stratégie E- Algérie 2013, Thèse de doctorat en sciences économique université Abou Bakr Belkaid de Tlemcen, 2015, p04.

وفي ظل التطورات السابقة التي شهدتها المحيط البنكي الجزائري منذ التسعينات وتعدد العقبات التي أخرجت تجسيد مشروع الصيرفة الالكترونية والاحتكاك ببعض البنوك الأجنبية، إلا أن التوجه الالكتروني المتسارع للنشاط البنكي في مختلف دول العالم جعل مشروع الصيرفة الالكترونية في الجزائر يبدو متأخرا ولا يواكب حداثة الخدمات البنكية الالكترونية المقدمة لدى البنوك الناشطة في الدول المتقدمة.¹

2. مراحل تطبيق نظام الدفع الالكتروني

تعتبر أول تجربة للبنوك الجزائرية في مجال استخدام أدوات الدفع، استعمال بطاقات السحب الخاصة بالشباك الآلي البنكي GAB والموزع الآلي البنكي DAB وتم ذلك على مراحل:²

• المرحلة الأولى:

كانت تستعمل بطاقة السحب إلا في الشباك الآلي البنكي والموزع الخاص بالبنك المصدر للبطاقة بمعنى لا يستطيع حامل البطاقة السحب من جهاز بنك آخر.

• المرحلة الثانية:

خلال هذه المرحلة تم ربط الشبكة البنكية الجزائرية من خلال استعمال شبكة SATIM التي تسمح بإمكانية السحب من أي موزع آلي للنقود سواء كان تابع لمصدر البطاقة أو لبنك آخر، وبذلك حولت SATIM بطاقة السحب العادية إلى بطاقة سحب ما بين البنوك CIB وعملها يشبه عمل غرفة المقاصة بالبنك المركزي في تسوية المعاملات المالية بين البنوك ولقد عملت على استثمار 6.3 مليون أورو سنة 2003 لأجل تقليص دوران النقود السائلة وتعميم استعمال البطاقة البنكية في الجزائر، حيث عملت على زيادة عدد الموزع الآلي للنقود، وكذا إقام طرفيات دفع عند التجار (terminaux de paiement) ولأجل نفس الغرض تم عقد اتفاقية في شهر أبريل 2003 مع مؤسسات فرنسية مختصة في صنع طرفيات البطاقة و SATIM بمبلغ 400.000 أورو ولقد مول هذا العقد من طرف البنوك المساهمة في SATIM

¹ بن عمر خالد، بورزماة جيلالي، " واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح "، مجلة بحوث اقتصادية عربية، المجلد 25، العدد 80، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2019، ص 100.

²مقدم عبد جليل، " واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الإلكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - بشار- "، المجلد 05، العدد 02، جامعة طاهري محمد بشار، الجزائر، 2018، ص 178.

وهي الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (CNMA) وبنك البركة. ولقد تم ربط كل الموزعات الآلية للنقود الموجودة في الجزائر سنة 2003.

3. أهمية تطبيق الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية

إن اعتماد الصيرفة الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري سيعطي للمصارف الجزائرية دخول

العصرنة من أبوابها الواسعة، فهي تمنح عدة امتيازات يمكن حصرها فيما يلي:¹

- تيسر التعامل بين المصارف الجزائرية، وبناء عالقات مباشرة فيما بينها.
- إقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطوير الأداء، وخفض التكاليف.
- إن توجه البنوك الجزائرية نحو شبكة الانترنت وما تتميز به من قدرات تنافسية يلزم البنوك الصغيرة ضرورة الارتقاء إلى مستوى هذه التحديات، ووفقا لذلك سيقوم العملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الأنسب، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب العملاء. حيث تساهم الانترنت في التعريف بالبنوك والترويج للخدمات المصرفية بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين جودة الخدمات البنكية المقدمة.
- تفعيل دور بورصة القيم المنقولة في الجزائر من خلال إقامة سوق مالية الكترونية، وإقامة أنظمة دفع الكترونية تساهم في تطوير أدائها وترقيتها.
- استخدام الانترنت في البنوك الجزائرية يساهم في تعزيز رأس المال الفكري وتطوير تكنولوجيا المعلومات والاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يكون لها انعكاس على أعمال البنوك

المطلب الثالث: أثر عصرنة الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية

يعتبر الأداء المتميز للبنوك أحد أهم العوامل اللازمة لنجاحها، وحتى يتم التميز في الأداء وتحسينه لا بد من التحسين والتطوير في الخدمات البنكية، وتوفير الوسائل التي تمكن من العمل بشكل مرض تقديم الخدمات، ومع ظهور وسائل الدفع الالكتروني والاعتماد على استخدامها سوف يؤدي ذلك إلى تحسين أداء الخدمات البنكية بالاعتماد على نظم إلكترونية تمكن من تقديم الخدمة بشكل أفضل، ويمكن توضيح علاقة تبني وسائل الدفع الالكتروني بتحسين أداء البنك من خلال الأبعاد الخمسة التالية:

¹ ليندة بوزرورة ، زبيري رابح، " آفاق الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية " ، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد16، المجلد 14 ، 2016، ص 298.

1. فتح أسواق جديدة محلية ودولية:

من شأن اعتماد وسائل الدفع الالكتروني أن يبعث التجديد في البنوك ويفتح أسواق جديدة محلية ودولية فضلا عن الزيادة في الحصة السوقية من خلال قنوات التوزيع الجديدة التي تسمح بتأمين الخدمات للعملاء عبر أسواق جغرافية أوسع، وبالتالي التغلب على الأسواق جغرافيا، فكلما اعتمد البنك على توفير وسائل الدفع الإلكتروني، سيكون قادرا على كسر الحواجز الزمنية والمكانية وبالتالي سيكون قادرا على غزو الأسواق وهذا للحفاظ على عملائه بل واستهداف شرائح جديدة في الأسواق المحلية والأجنبية وهو ما من شأنه التأثير على أدائه.¹

1. تخفيض التكاليف:

أدى اعتماد الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية إلى تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء بعض المعاملات البنكية المختلفة بدون الحاجة للانتقال إلى البنك وهذا ما يؤدي إلى توفير تكلفة إنشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة لأن تكلفة إنشاء موقع للبنك عبر الانترنت لا تقارن بتكلفة إنشاء فرع جديد له بما يحتاجه من مباني وأجهزة وعمالة مدربة ومستندات وصيانة، فممارسة البنك عبر موقع عبر الانترنت مختلف المعاملات المالية تساعده على امتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقات مع العملاء وتخفيض التكلفة.²

2. تعزيز العلاقة مع العملاء:

إن اعتماد المعاملات البنكية على الآليات المتطورة للصيرفة الالكترونية يسمح للمؤسسات المالية بتعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتاحة في جميع الأوقات، لهذا فتشخيص العلاقة يمكن أن تكون أفضل ميزة تتجاوب لتلبية الاحتياجات المحددة لكل عميل في البنك والتي سوف تؤثر على مستوى الرضا العام.³

¹ عدالة لعجال، جلام كريمة، "دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية دراسة إحصائية تحليلية"، مجلة المالية والأسواق، المجلد 04، العدد 03، ص 32.

² أحمد بوراس، "العمليات المصرفية الالكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 2007، ص 11، ص 203.

³ فضيلة شيروف، "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية. دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية"، مذكرة تدخل ضمن نيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 63.

3. توسيع مجموعة الخدمات المقدمة :

فمن خلال استخدام الصيرفة الالكترونية يستطيع البنك التوسع في الخدمات البنكية التي يقدمها، ويظهر ذلك من خلال مختلف أنواع وسائل الدفع الالكتروني من نقود الكترونية وبطاقات ائتمانية متنوعة وعمليات تحويل مالي وغيرها من الخدمات التي تتوفر الكترونيا للعميل، وتمكنه من سداد لمختلف مشترياته من السلع والخدمات التي يحصل عليها.

4. تحسين جودة الخدمات :

يقصد بتحسين جودة الخدمة البنكية بتحسين القيمة المضافة التي تقدمها هذه الخدمات للعملاء فالتكنولوجيا المتقدمة تعتبر مفتاح التطوير والتجديد لأي خدمة وهكذا الحال مع الخدمات البنكية، حيث تتيح عدة مزايا للأعمال البنكية من شأنها أن تساهم في تحسين جودة الخدمة أهمها: الخدمات الذاتية، تطوير الخدمات الاستشارية عن بعد، عدم محدودية زمان ومكان تقديم الخدمات، كسب الوقت، إمكانية التفاوض، المرونة، تسهيل عملية الحصول على الخدمة، التفاعل في الوقت الحقيقي، الاستجابة السريعة، تبادل المعلومات الموثوقة والأمانة وغيرها من المزايا، كلها تساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية.¹

¹ العجال عدالة،كريمة جلام، " مرجع سبق ذكره " ، ص 32.

خلاصة الفصل

يعرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية مما انعكس إيجاباً على الاقتصاد العالمي فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات البنكية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراتها فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة تلاءم متطلبات العصر. وتسعى البنوك جاهدة إلى تطوير خدماتها البنكية من خلال إدخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقديمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء، والهدف من ذلك تحقيق استقرار البنك والمحافظة على مكانته المصرفية.

الفصل الثالث:

أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في

وكالة بدر - قالمة-

تمهيد

بعد استعراضنا للإطار النظري لموضوع الصيرفة الالكترونية والخدمة البنكية وتوجهاتها نحو الحداثة، وبغية التقرب أكثر من الواقع العملي للبنوك في مجال خدماتها البنكية قمنا باختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة لإسقاط الدراسة ميدانيا وذلك بإبراز وتفعيل دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي على مستوى وكالة بدر قائمة، وذلك من خلال المباحث التالية:

المبحث الأول:مدخل إلى بنك لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

المبحث الثاني:واقع الخدمات البنكية الالكترونية والأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثالث:دراسة استطلاعية لموظفي بنك بدر-قائمة- حول أهمية الخدمات البنكية

الالكترونية في تحسين الأداء البنكي.

المبحث الأول:مدخل إلى بنك لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة-

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية أهم البنوك على المستوى الوطني لما له من أهمية سواء على الصعيد الاجتماعي أو الاقتصادي، وقبل التطرف لأنظمة ووسائل الدفع الالكتروني والخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية قمنا أولاً بتقديم يخص تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهدافه والمهام التي يقوم بها بالإضافة للهيكل التنظيمي للبنك.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم تأسيسه من خلال بنك الفلاحة في 13 مارس 1982 بمقتضى المرسوم 206/82 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث أرتبط تأسيسه بتمويل هياكل ونشاطات الإنتاج الزراعي والحرف التقليدية في الأرياف وكل المهن الحرة والمنشآت الخاصة المتواجدة في الأرياف وبالتالي فإنه بنك متخصص إذ أن مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بغرض تطوير الإنتاج الغذائي على الصعيد الوطني وهو أيضا بنك تجاري حيث يمكنه جمع الودائع من أي شخص مادي أو معنوي، ويقترض الأموال بأجال مختلفة، تستهدف تكوين أو تحديد رأسمال الثابت وهو يعطي امتياز للمهن الفلاحية الريفية بمنحها قروضا بشروط سهلة وسعر فائدة أقل.

هذا البنك يعمل بمبدأ اللامركزية بحيث أعطى لفروعه صلاحيات واسعة في منح القروض وهذا لخدمة إعادة الهيكلة وتسهيل لخدماته بعد أن أعيد تقسيم البلاد إلى 48 ولاية ورأسماله عند التأسيس قدر ب1مليار دينار جزائري وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول البنك بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1000000 دينار جزائري للسهم الواحد، لكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 والذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلال نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، حيث وصل رأسماله سنة 1999 إلى 33000000000 دينار جزائري ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية

لكامل التراب الوطني بما يقارب 300 وكالة ومديرية فرعية، من بينها المديرية الفرعية لولاية قالمة التي هي محل تربصن فهي تضم ولايتي قالمة وسوق أهراس كما تضم 9 وكالات هي

- وكالة قالمة وتضم أربعة وكالات وهي:

وكالة قالمة 821	وكالة عين مخلوف 816
وكالة واد زناتي 819	وكالة بوشقوف 820

- وكالة سوق أهراس وتضم خمسة وكالات وهي:

وكالة مداوروش 824	وكالة سدراتة 818	وكالة تاورة 825
وكالة سوق أهراس 817	وكالة سوق أهراس 822	

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة و التنمية الريفية منذ تأسيسه بجميع العمليات التي تباشرها البنوك التجارية الأخرى، كما أن له عدة أهداف.

1. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بجملة من المهام يمكن إجمالها فيما يلي:

1.1. جمع الودائع المختلفة:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية حلقة ربط أو قناة تمر عبرها الأموال من أصحاب الفوائض المالية (مدخري الأموال) إلى أصحاب العجز المالي لتنشيط الاقتصاد الوطني من خلال ما يوفره من أساليب تبسط و تسرع زيادة المبادلات بين مختلف أنواعها و أصحابها سواء كانوا مؤسسات عمومية أو خاصة أو فرد.

2.1. تقديم القروض المختلفة:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستثمار موارده سواء تلك التي جمعها من الزبائن أو الممنوحة من طرف الخزينة العامة، أو المحصلة في شكل قروض موجهة لتمويل أصحاب العجز المالي، ومنذ صدور القانون التوجيهي المتعلق بالاستقلالية المالية، تقوم عملياته على أساس الربحية والمردودية وضمن

هذا الإطار طور البنك نشاطه بالتنوع في محفظة القروض على حسب أشكالها وآجال استحقاقها دون أن يقتصر على نوع محدد من القروض أو فئة معينة من المقترضين.

3.1. تمويل التجارة الخارجية:

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالإضافة إلى الوظيفتين السابقتين بتمويل عمليات التجارة الخارجية بالعديد من القروض المتعلقة باستيراد بعض السلع و التجهيزات، وتحويل العملات الصعبة لفائدة عملائه لخدمة عمليات الاستثمار، بالإضافة إلى مساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في رؤوس أموال العديد من المؤسسات ورؤوس أموال بعض البنوك التي ستحقق له أرباحا رئيسية.

2. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

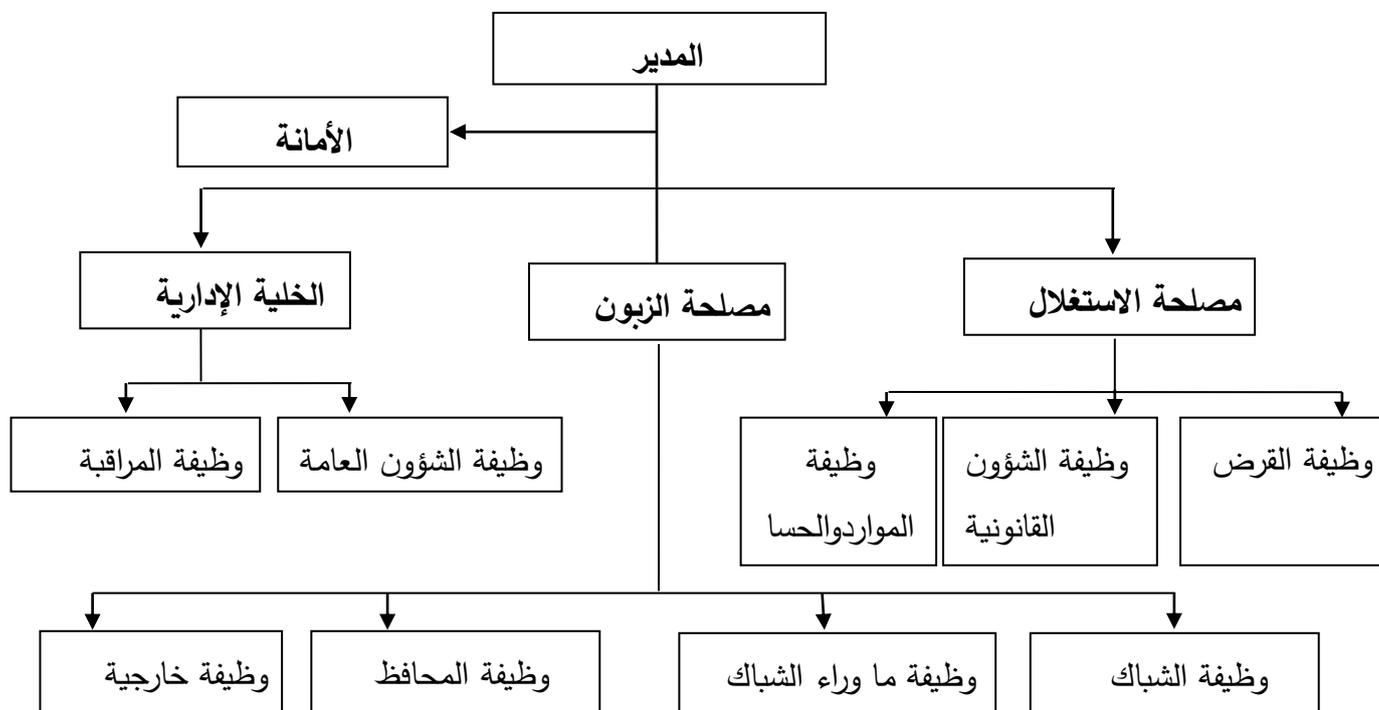
تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية كضرورة حتمية ناتجة عن إدارة الدولة في ترسيخ قواعد ثابتة لسياسة إعادة هيكلة القطاع الفلاحي، الشيء الذي يضمن الاستغلال الاقتصادي للبلاد ويرفع من مستوى معيشة سكان المناطق النائية الريفية. في ظل المنافسة التي تتميز بها البيئة في الوقت الراهن، وقد أخذ بنك الفلاحة والتنمية الريفية على عاتقه تحقيق الأهداف الاستراتيجية التالية:

- ✓ المحافظة على مكانته السوقية والبقاء في الريادة خاصة أن المحيط أصبح جد تنافسي وذلك من خلال تعظيم الربح و تقليل التكاليف؛
- ✓ تهيئة شبكات ووكالات متقدمة ومهياة على أساس تكنولوجيا حديثة وأكثر مرونة وعالية الوفرة من حيث تقديم الخدمات وذاتية الاتصال؛
- ✓ تقديم خدمات ومنتجات جديدة لها قيمة مضافة حسب متطلبات السوق؛
- ✓ تطوير إمكانية تقديم الخدمات والاهتمام بالزبائن؛
- ✓ وضع قيد استعمالات التسيير التجاري والتقنيات المتطورة؛
- ✓ المحافظة على الاستقلالية والتقليل من التدخل الإداري في شؤون البنك.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

لبنك الفلاحة والتنمية الريفية هيكل تنظيمي منظم وواضح المعالم يبرز أهم أقسامه كما هو موضح في الشكل الموالي:

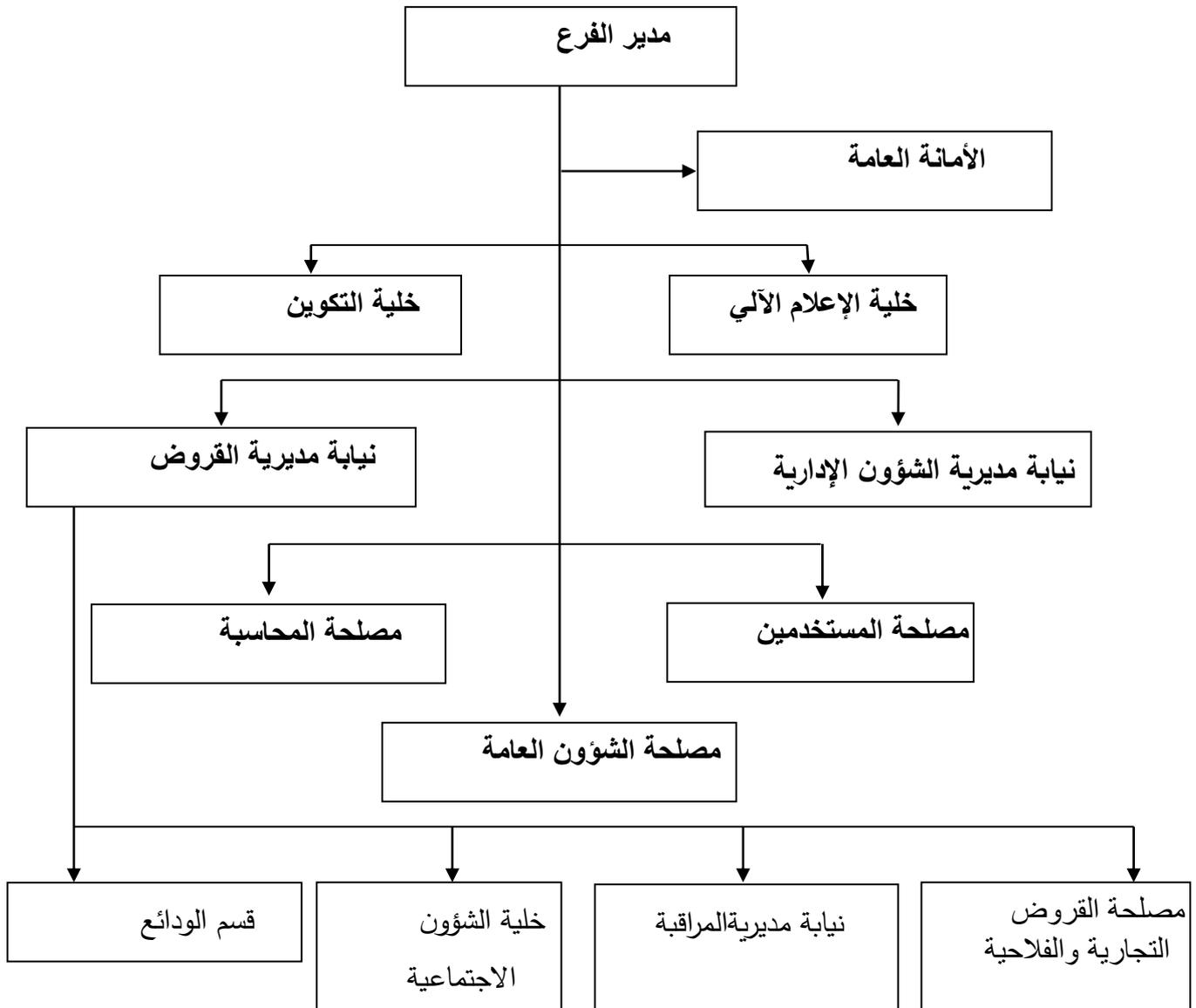
شكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لوكالة بدر (قائمة)



المصدر: وثائق مقدمة من قبل البنك.

فيما يلي الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

شكل رقم (04): الهيكل التنظيمي للمديرية الفرعية



المصدر: وثائق مقدمة من قبل البنك

يضم الهيكل التنظيمي مختلف الأقسام والمصالح باختلاف المهام والمستويات ويمكن توضيح ذلك كما يلي:

1. قسم الودائع: هو الجانب المخصص للاحتفاظ بنقد العملاء سواء مؤقتة أو طويلة على سبيل الحفظ أو التوظيف ومن هنا حدد القسم البعد الزمني للوديعة فهو يشرف على وجود فاصل زمني بين لحظة الإيداع ولحظة السحب، ويسمح بتقدير مدى التوظيفات اللازمة لهذه الأموال ومن العمليات تخص الودائع ما يلي :

✓ توفير السندات للوكالة

✓ توجيه الوكالة (تحديد البعد الزمني للوديعة)

2. نيابة مديرية المراقبة: إن عملية الإشراف والمراقبة دور كبير في ضمان استمرارية للعمليات المصرفية والمالية للدولة، وتتكون نيابة المديرية للرقابة من مجموعة من المراقبين تتمثل مهمتهم في:

✓ مراقبة الوكالات: وذلك بمراقبة جميع العمليات المصرفية التي تقوم بها من إيداع، سحب وصرف

✓ مراقبة السيولة.

✓ مراقبة ملفات القروض وعمليات سيره ومراقبة المخطط السنوي للتمويل.

✓ التعامل مع الوكالة الفرعية والمفتشية الجهوية وفي نهاية العملية تقدم التقرير عن هذه الزيارات ومعرفة تلك النقائص والسلبيات وتم إرسالها إلى المديرية الجهوية.

3. خلية الشؤون القانونية: يتم في هذه الخلية التأكد من صحة الوثائق المقدمة وقانونيتها وحقيقة

النشاط وصحته والتأكد من صحة البيانات المالية والمحاسبية المقدمة للبنك ومهمتها تتمثل في:

✓ متابعة الملفات الخاصة بالقروض المسددة.

✓ في حالة وفاة الزبون تتأكد من أنه لا يملك أي أرصدة مدينة مع البنوك الأخرى على المستوى الوطني وبهذا تقوم بتحديد الرصيد الذي يمنح للورثة.

✓ النظر في الضمانات ومدى تطابقها مع الجانب القانوني.

4. نيابة المديرية للشؤون الإدارية: يشرف عليها نائب المدير وتتضمن ثلاث مصالح هي:

مصلحة المستخدمين والتي تتمثل مهمتها في ما يلي:

✓ متابعة المستخدمين ومدى تكوينهم داخل البنك.

✓ تنظيم العلاقات بين المصالح.

ويتفرع عن مصلحة المستخدمين مصلحة الأجور

5. **مصلحة الأجور:** تهتم بأجور المستخدمين وغيابهم عن العمل وفي نهاية كل شهر تقوم بإعداد كشف الرواتب والأجور وتضاف إليها العلاوات والمنح إلى أن يصل تحديد المبلغ الذي يدفع إلى الموظف

6. **مصلحة الوسائل العامة:** تشرف على عتاد البنك، توزيعه، تجديده، إصلاحه كما تشرف على المشاريع التي تقوم بها البنك

7. **خلية التكوين:** للبنك تربصات دائمة سواء كانت على مستوى التعامل داخل البنك أو في مؤسسات التربية والتكوين حيث يتم :

✓ توجيه العاملين إلى تربصات أو إلى تكوين.

✓ إعادة تكوين للمستخدمين حسب تغيرات عمل البنك وإعدادهم لمواكبة التغيرات.

8. **مصلحة المحاسبة:** يعمل بهذه المصلحة محاسب يقوم بالتسيير والمراقبة والمحاسبة، حيث يستقبل كل الوثائق المحاسبية من صكوك، وأمر تحويل، إشعارات بالدفع أو السحب، تم تصنيف العمليات في تقرير مستندي حول اليومية المحاسبية كما يلي:

✓ تصنيف حسب الأشخاص الذين قاموا بهذه العمليات، حيث يراجع كل من هؤلاء صحة العمليات التي قاموا بها.

✓ تصنيف حسب نوع الحسابات حيث تسجل العمليات أو تنقص أو تزيد من أموال الزبون مع تحديد الرصيد.

المبحث الثاني: واقع الخدمات البنكية الالكترونية والأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرض إلى وسائل الدفع الالكتروني والخدمات الالكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة -قائمة- في المطلب الأول أما في المطلب الثاني نتناول الأنظمة الالكترونية المستعملة في وكالة بدر، وكذلك تطور نظم وسائل الدفع الالكتروني في المطلب الثالث، أما في المطلب الرابع فخصص لقياس مؤشرات تقييم الأداء .

المطلب الأول: وسائل الدفع والخدمات البنكية الالكترونية

يقدم البنك مجموعة من الخدمات البنكية والتي يحاول من خلالها استقطاب أكبر عدد ممكن من العملاء بتوفيره خدمات لجميع الشرائح والتي تتميز بالسرعة في توفير الخدمة، ولقد قامت وكالة بدر - قائمة- تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التكنولوجيا باقتناء وسائل دفع وخدمات حديثة، وتسخير مراكز جديدة لتوفير المعاملات بوسائل الدفع الحديثة.

1. البطاقات البنكية

تسمح البطاقة البنكية الالكترونية للبنك بالقيام بعمليات بنكية دون التنقل للوكالة، فهي تسمح بالسحب والدفع عن بعد وسنحاول من خلال ما يلي توضيح أهم البطاقات البنكية المستعملة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وأهم الخصائص المرتبطة بها

1.1. البطاقة البنكية CIB

بطاقة وطنية للسحب والدفع يصدرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية موصولة بشبكة النقد ما بين البنوك (Réseaux Monétique Interbancaires)RMI وتقبل التعامل بها من طرف البنوك الأخرى وببريد الجزائر، تتضمن هذه البطاقة شريحة الكترونية مضبوطة الأمر الذي يضمن الحماية المطلوبة عند التعامل بها، كما تسمح لحاملها بسحب أموالهم في أي وقت عبر كل الموزعات الآلية، وكذلك تسمح لهم بتسوية مشترياتهم والخدمات المقدمة لهم بواسطة جهاز الصراف الآلي، ويوجد نوعين من هذه البطاقة :

أ. **البطاقة العادية:** موجهة للعملاء الذين يتمتعون بدخل متوسط نسبيا، ويشترط للحصول عليها

توفر ما يلي:¹

- ✓ أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية؛
- ✓ أن يتراوح دخله ما بين 10000 دج و 45000 دج شهريا؛

تمكن هذه البطاقة حاملها من سحب مبالغ من أجهزة الصراف الآلي تقدر بـ 80% شهريا من دون دخله، كما يمكنه دفع ثمن مشترياته بواسطة جهاز الدفع الالكتروني بما يعادل 10% شهريا من حسابه، والشكل التالي يوضح صورة لها:

الصورة رقم (05): بطاقة الدفع



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

ب. **البطاقة الذهبية:** هي بطاقة موجهة لأصحاب الدخل المرتفعة، تمنح للعملاء التجاري والعقاريين

الذين يتمتعون بملاءة مالية عالية وذوي الدخل العالية، ويشترط للحصول عليها:

- ✓ أن يكون للعميل حساب بالعملة الوطنية؛
- ✓ أن يتراوح دخله ما بين 45000 دج و 90000 دج شهريا؛

والشكل التالي يوضح صورة لها:

¹مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالملة، يوم الأربعاء 09 جوان

2021، على الساعة 10 صباحا

الصورة رقم (06): البطاقة الذهبية



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

تمكن هذه البطاقة العميل من سحب ما يعادل 70% من حسابه باستعمال جهاز الصراف الآلي، كما يمكنه دفع ثمن مشترياته بما يعادل 10% من حسابه.¹

2.1. بطاقة التوفير: وهي بطاقة حديثة الاستعمال، حيث بدأ التعامل بها سنة 2011، تسمح لعملاء البنك الذين يملكون رصيديين (رصيد شهري وآخر ادخاري) والسحب يكون عن طريق الموزعات الآلية، كما تسمح لصاحبها القيام بعمليات تحويل الأموال من رصيده إلى الدفتر من خلال الموزع الآلي وهذا بهدف تقريب الوكالة بالزبون ومنحه أكثر حرية وربحا للوقت من ناحية أخرى، والشكل التالي يوضح صورة لها:

الصورة رقم (07): بطاقة توفير



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

3.1. بطاقة السحب CBR: وهي بطاقة وطنية للسحب صالحة في الجزائر فقط، تستعمل لسحب مبالغ نقدية من شبابيك البنك الإلكترونية والمتمثلة في أجهزة DAB وصالحة للاستخدام على

¹ مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قائمة، يوم الأربعاء 09 جوان 2021، على الساعة 10 صباحا

مستوى بنوك بدر فقط وقد دخلت حيز الخدمة الفعلية بالوكالة سنة 2006، بعدد حاملين قدر ب 200 عميل،¹ والشكل التالي يوضح صورة لها:

الصورة رقم(08): بطاقة السحب



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

4.1. بطاقة الماستركارد: هي بطاقة بنكية دولية صالحة للدفع أونلاين وإجراء مختلف التعاملات البنكية وكذلك السحب من الموزعات التي تحمل لوغو ماستركارد، وهناك نوعين من بطاقة الماستركارد هما: ماستر كارد الكلاسيكية وماستر كارد تيتانيوم أ. **ماستركارد كلاسيكية Mastercard classique** هي بطاقة ماستر كارد العادية لها شروط ومميزات خاصة بها، تتمثل ما يلي:²

❖ شروط طلب بطاقة الماستر كارد الكلاسيكية من بنك **BADR**

✓ فتح حساب بالدينار و آخر باليورو

✓ إيداع 100 يورو على الأقل في حساب اليورو بالإضافة مبلغ بالدينار

❖ مميزات بطاقة الماستر كارد الكلاسيكية من بنك **BADR**

✓ سحب 800 يورو في الأسبوع

✓ الدفع أو الشراء أونلاين بمبلغ 2500 يورو في الأسبوع

✓ السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد.

الشكل التالي يوضح صورة لبطاقة الماستر كارد الكلاسيكية:

¹ مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالملة، يوم الأربعاء 09 جوان

2021، على الساعة 10 صباحا

² انظر الملحق (01)

الصورة رقم(09): بطاقة ماستر كارد كلاسيك



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

ب. ماستر كارد تيتانيوم Mastercard Titanium

وهي بطاقة الماستر كارد ذات العروض الأفضل من الكلاسيكية لها ميزات وشروط خاصة بها تتمثل في ما يلي:¹

- ✓ فتح حساب بالدينار واخر باليورو؛
- ✓ إيداع 200 يورو على الأقل في حساب اليورو بالإضافة مبلغ بالدينار؛

مميزات بطاقة الماستر كارد تيتانيوم من بنك BADR

- ✓ سحب 1000 يورو في الأسبوع؛
- ✓ الدفع أو الشراء أونلاين بمبلغ 5000 يورو في الأسبوع؛
- ✓ السحب من الموزعات النقدية التي تحمل لوغو ماستر كارد؛

الشكل التالي يوضح صورة لبطاقة الماستر كارد تيتانيوم

الصورة رقم (10): بطاقة ماستر كارد تيتانيوم



المصدر: بنك بدر على الموقع <https://badrbanque.dz>

¹انظر الملحق (02)

مدة صلاحية بطاقات الماستركارد الكلاسيكية وماستركارد تيتانيوم سنتين في الجزائر وهي قابلة للتجديد.

2. **خدمة الصيرفة عن بعد E-BenKing:** عبارة عن بوابة للاستفادة من الخدمات البنكية من المنزل بالإنترنت للاطلاع على الأرصدة و حركة الأموال الخاصة بالحسابات كما يمكن تحميل بيانات الحسابات للحصول على الخدمات يجب على العميل أن يكون صاحب حساب بنكي ويحصل على اشتراك من الوكالة حيث يوقع اتفاقية اشتراك ويحصل على اسم مستخدم ورقم سري للدخول.¹

3. **خدمة BADR SMS:** هذه الطريقة تقدم نفس خدمات E-banking أي اطلاع العميل على أي معلومات تخص حسابه (حركة الأموال والأرصدة والتحويلات) لكن كل هذه المعلومات تتم عن طريق رسائل هاتفية ، ولإبلاغ صاحب الحساب عن بيانات حسابه يشترط على العميل أن يكون يملك حسابا وحاصل على اشتراك مع الوكالة.²

4. **خدمة e. piment .BADR:** تعتبر خدمة حديثة خاصة فقط بحاملي البطاقة الذهبية، تتمثل خدماتها في دفع الفواتير حيث يقوم الزبون بالدخول لموقع الشركة مثل اتصالات الجزائر لدفع فاتورة الهاتف أو شركة سونلغاز لدفع فواتير الكهرباء ويتبع في ذلك الخطوات الموجودة من أجل تسوية العملية.³

5. **الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB** هو عبارة عن آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق البطاقات الإلكترونية تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى فرع، وهكذا فالمهمة الرئيسية

¹ مقابلة ميدانية، السيد نبيل سعد الدين، مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الثلاثاء 08 جوان 2021 على الساعة 14 مساء.

² مقابلة ميدانية، السيد نبيل سعد الدين، مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الثلاثاء 08 جوان 2021 على الساعة 14 مساء.

³ مقابلة ميدانية، السيد نبيل سعد الدين، مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الثلاثاء 13 جويلية 2021 على الساعة 14 مساء.

للموزع الآلي للأوراق هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورة للعميل، وتتوفر وكالة قالمة على موزع آلي وحيد موجه لغرض سحب الأموال.¹

الصورة رقم (11): الموزع الآلي



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

6. **جهاز الدفع الالكتروني TPE:** هو عبارة عن جهاز يتم تنصيبه في نقطة بيع ما كما أنها تعد بمثابة عامل تجاري يسمح بقبول عمليات الدفع المالي ومعالجتها بشكل امن.

مزايا جهاز الدفع الالكتروني:²

- مستوى أمن عالي؛
- تشغيل سهل؛
- وسيلة دفع عصرية ومعتبرة؛
- يقبل جميع بطاقات CIB الصادرة عن البنوك.

¹ مقابلة ميدانية، السيد نبيل سعد الدين، مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الثلاثاء 13 جويلية 2021 على الساعة 14 مساء.

² أنظر الملحق (03)

الصورة رقم(12): جهاز الدفع الالكتروني



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثاني: الأنظمة الالكترونية المستعملة في وكالة بدر

نظرا للتطورات التكنولوجية الحاصلة في مجال الصيرفة الالكترونية، حرصت وكالة بدر على تنوع منتجاتها وخدماتها المقدمة، وذلك لتوفير كافة الوسائل التي تسهل على زبائنها إجراء العمليات المطلوبة في أسرع وقت وأقل جهد، وسنعرض في هذا المطلب الأنظمة الالكترونية التي تعمل بها هذه الوكالة.

1. نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS: دخل نظام التسوية الإجمالية الفورية حيز التطبيق انطلاقا من 08 فيفري 2006، وهو نظام تسوية للمبالغ الإجمالية التي تفوق قيمتها 10 ملايين دينار في وقت حقيقي، ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل وعلى أساس إجمالي. كما يعرف على أنه نظام يخص وسائل الدفع التي تتم بين البنوك باستخدام التحويلات البنكية أو البريدية للمبالغ الكبيرة. أو للدفع الفوري المحقق من قبل المشاركين في النظام.¹

أهداف نظام التسوية الإجمالية الفورية:²

- ✓ تسوية عمليات البطاقة المصرفية في وقت حقيقي، وكل وسائل الدفع الأخرى؛
- ✓ تلبية مختلف احتياجات المستعملين باستخدام نظام الدفع الإلكتروني؛

¹ مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الأربعاء 09 جوان 2021، على الساعة 10 صباحا.

² مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الأربعاء 09 جوان 2021، على الساعة 10 صباحا.

- ✓ تقليص آجال التسوية وتشجيع استعمال النقود الكتابية؛
- ✓ تخفيض التكلفة الإجمالية للمدفوعات؛
- ✓ جعل نظام الدفع الجزائري يتمتع بالمقاييس الدولية وتسيير مخاطر السيولة؛
- ✓ تقوية العالقات بين المصارف؛
- ✓ تشجيع إقامة المصارف الأجنبية.

2. نظام المقاصة الإلكترونية ATCI :

يعرف هذا النظام في الجزائر باسم ATCI وقد اعتمد هذا النظام في 16 ماي 2006 بوكالة قالمة، وهو عبارة عن نظام لإجراء عمليات المقاصة الإلكترونية بين البنوك يديره ممثل عن المقاصة بينالبنوك، وهي عملية تبادل الصكوك والتحويلات بين البنوك أين تتم من خلالها تسديدات متبادلة بين البنكين المعنيين بالمقاصة في ذلك اليوم لإصدار نتيجة إما يسدد أو يستلم والأخر العكس.

سميت بنظام المقاصة لأن عملياتها تتم بطريقة تلقائية، أي أنه في يوم إجراء عمليات المقاصة يذهب كل موظف من بنك تجاري إلى البنك المركزي ليتبادل الشيكات مع موظف آخر من بنك آخر.

إن نظام المقاصة الإلكترونية هو نظام واضح وبسيط يقوم بحساب في نهاية كل دورة تبادلية أرصدة المتعاملين والتحويلات وتسويتها عن طريق RTGS.¹

أهداف نظام المقاصة الإلكترونية يهدف هذا النظام إلى:²

- ✓ تقليص آجال التحصيل بالمقارنة بالعمليات التي يقوم بها كل بنك؛
- ✓ ضمان امن التبادل وتقادي حدوث مشاكل محاسبية ؛
- ✓ حسن تسيير السيولة النقدية بين البنوك بصورة أفضل، وتحكم البنك المركزي في مراقبة الكتلة النقدية؛
- ✓ تامين أنظمة الدفع العام، إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع و مواجهة عملية تبييض الأموال.

¹مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الأربعاء 09 جوان 2021، على الساعة 10 صباحا.

²مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة، يوم الاثنين 14 جوان 2021، على الساعة 11 صباحا.

3. نظام سويفت SWIFT للتحويل الآلي للمدفوعات الدولي: هي شبكة اتصال تهدف إلى تحسين طرق الدفع الدولية باعتماد مقاييس موحدة مستخدمة في ذلك وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال لضمان تسريع وتيرة الاتصال بينها وبين البنوك الأخرى، وتتم التحويلات الخارجية من خلال إعطاء العميل الضوء للمصرف أو الوكالة التي يتعامل معها لإصدار تحويل خارجي لصالح العميل خاصة في مجال التجارة الخارجية وذلك يضم قيمة التحويلات من حساب العميل بالعملة الصعبة وإضافتها إلى رصيد العميل الخارجي بعد تحويلها لعملة بلده، على أن يتحمل المعني بالأمر عمولات التحويلات التي يحسبها البنك.¹

ويوفر هذا النظام جملة من المزايا منها:

- ✓ السرعة في تحويل الأموال وتقليص المسافات؛
- ✓ الحماية والجاهزية لأنه يعمل بمستوى عال جدا على مدار الأسبوع؛
- ✓ السرعة في التعامل بفضل عملية التشفير وفك التشفير المتبع في البنوك.

4. نظام التبديل الالكتروني: هو نظام يسمح بالربط الالكتروني بين فروع البنك الواحد، حيث يسهل على الزبون عملية السحب والإيداع من حسابه من أي فرع من فروع البنك دون ضرورة تواجده في المكان الذي يوجد فيه الفرع الذي تم فتح الحساب فيه، ويتم ذلك من خلال تبادل الرسائل الالكترونية بين فروع البنك بطريقة مشفرة وعلى درجة عالية من الأمان والإتقان.²

المطلب الثالث: تطور نظم وسائل الدفع الالكتروني في البنك

1. تطور البطاقات البنكية على مستوى وكالة بدر: تطور عدد بطاقات البنكية المستخدمة على مستوى الوكالة.

¹مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمه، يوم الاثنين 14 جوان 2021، على الساعة 11 صباحا.

²مقابلة ميدانية، السيد غازي سمير، مكلف الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمه، يوم الاثنين 14 جوان 2021، على الساعة 11 صباحا.

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم (02) : عدد البطاقات البنكية المستخدمة في وكالة قائمة خلال السنوات (2018-2020)

السنوات	2018	2019	2020
بطاقة CIB	3426	3892	3688
بطاقة Tawfir	700	745	698

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

من خلال الجدول يتبين لنا أنه يوجد تطور في إصدار عدد البطاقات الإلكترونية في البنك محل الدراسة، حيث بلغ عدد البطاقات الإلكترونية CIB لبنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال سنة 2018 إلى 3426 بطاقة كما لاحظنا أنها في زيادة مستمرة إلى 3688 بطاقة سنة 2020 ، أما بالنسبة لبطاقات الإلكترونية Tawfir فقد شهدت زيادة في سنة 2019 (745)، ثم انخفضت إلى (698) سنة 2020.

الجدول (03) : عدد بطاقات ماستركارد المستخدمة على مستوى وكالة قائمة خلال السنتين (2020-2021)

السنوات	2020	2021
بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية	18	16
بطاقة ماستر كارد تيتانيوم	22	19

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

يمثل الجدول السابق عدد مستخدمي بطاقات الماستر كارد لوسائل الدفع على مستوى وكالة قائمة، نلاحظ أن عدد مستخدمي بطاقتي الكلاسيكية والتيتانيوم في تراجع، حيث سجل عدد مستخدمي البطاقة الكلاسيكية 18 و16 بطاقة سنتي 2019-2020 وكذلك الحال على بطاقة التيتانيوم بين 22 و29 بطاقة ويعود ذلك كون هذه البطاقات دخلت حيز الخدمة حديثا في 2020 والتسويق عليها لا زال لم يتسع بعد، إضافة للأوضاع الصحية التي عانت منها الجزائر بسبب وباء الكوفيد وإغلاق الحدود مما خفض الطلب عليها.¹

2. تطور أنظمة الدفع الإلكترونية وتسوية المدفوعات: يلقي نظام الصرف الإلكتروني النجاح والإقبال المتوقع على مستوى الأجهزة البنكية، وكذلك الخبراء البنكيين حيث ساهم التواصل

¹ انظر الملحق (04)

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الإلكتروني في سهولة تحويل الأموال وانتقال رؤوس الأموال وتسوية مختلف المدفوعات داخل الوكالة والجدولين التاليين يوضحان على التوالي عمليات تسوية المدفوعات وتسديد الفواتير بالنسبة للعملاء.

الجدول رقم(04): التحويلات بين العملاء داخل وكالة قائمة

السنوات	2018	2019	2020
التحويلات بين العملاء	9025	1510	18175

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات مأخوذة من الوكالة..

يمثل الجدول أعلاه مجموع عمليات التحويل والتسويات المالية بين العملاء داخل البنك حيث وصل عدد التحويلات بين العملاء إلى 9025 تحويل سنة 2018، وقد عرف هذا الأخير تزايد خلال السنتين (2019-2020) ، وهذا دليل على وجود سهولة في تحويل وانتقال رؤوس الأموال بين العملاء لوفرة الوسائل والتقنيات الحديثة والمرونة في البنك وسهولة التواصل بين العملاء.

الجدول رقم (05): تسديد فواتير العملاء على مستوى وكالة قائمة

السنوات	2018	2019	2020
تسديد فواتير العملاء	9026	8255	14245

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات مأخوذة من الوكالة..

من الجدول السابق نلاحظ أن الإحصائيات حول تسديد الفواتير خلال السنوات الثلاث قدر ب 31526، وهي عمليات متزايدة في القيم حيث بدأت بقيمة 9026 في سنة 2018 لتصل سنة 2020 إلى 14245 فاتورة مسددة. وهو ما يوضح أن عملاء الوكالة يستفيدون من هذه الخدمة حيث يتم تسديد جميع فواتيرهم من منازلهم وعبر شبكة الانترنت وبواسطة حسابهم دون اللجوء للبنك.

1. تطور عمليات المقاصة الإلكترونية: عرف نظام المقاصة الإلكترونية في بنك بدر-قائمة-

إقبالاً واسعاً من طرف العملاء وذلك نظراً لأهميته في تسوية حسابات العملاء والحسابات بين البنوك والجدول التالي يوضح عدد الشيكات الآتية والمقدمة من طرف الوكالة.

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم (06): عدد الشيكات الآتية والمقدمة من طرف وكالة قائمة

السنوات	2018	2019	2020
الشيكات التي قدمتها الوكالة الأخرى	4362	8311	9857
الشيكات التي قدمت للوكالة من طرف الوكالات الأخرى	4703	9705	10980

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات مأخوذة من الوكالة.

يبين الجدول أعلاه إحصائيات على عدد الشيكات التي قدمتها وكالة قائمة للوكالات الأخرى. وقدّر عدد الشيكات في سنة 2018 ب 4362 ليواصل الارتفاع ليصل إلى 9857 شيك سنة 2020، أما الشيكات التي قدمت للوكالة من طرف الوكالات الأخرى فقد وصل عددها إلى 4703 شيك سنة 2018 واستمر في الارتفاع إلى سنة 2020 ب 10980 شيك.

يعود هذا التزايد بوتيرة ملحوظة في عدد عمليات المقاصة الإلكترونية إلى تبني الوكالة نظام المقاصة وتسوية أكثر حداثة وأقل تقنية تسمح بخلق ارتباط مختلف بين البنوك والهيئات المالية، والذي نتج عنه سهولة تحويل الأموال وانتقال رؤوس الأموال.

المطلب الرابع: قياس مؤشرات تقييم الأداء في وكالة بدر -قائمة-

✓ مؤشر العائد على حقوق الملكية (ROE)

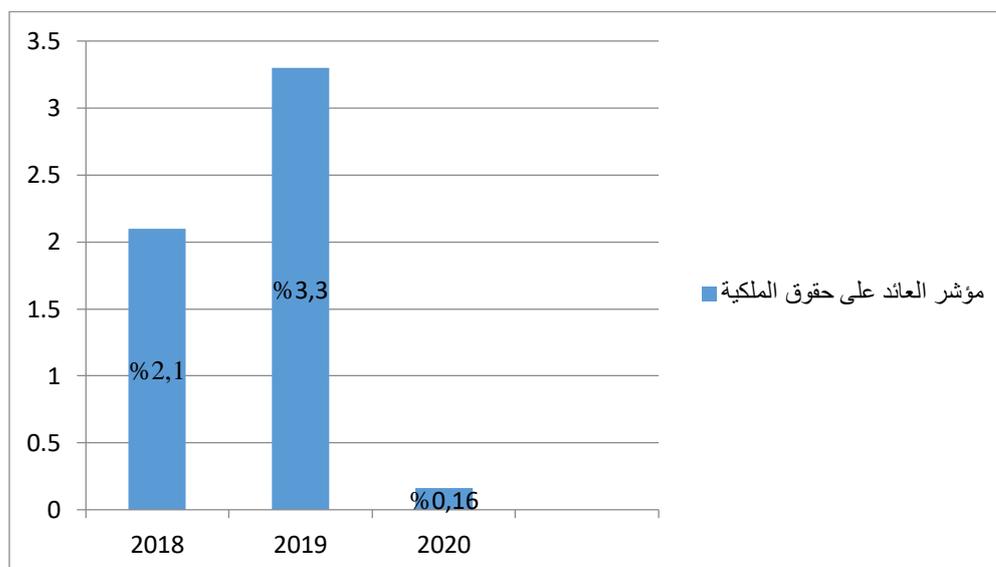
الجدول رقم (07): العائد على حقوق الملكية لبنك بدر قائمة خلال الفترة (2015-2020)

الوحدة: النسبة المئوية

المتوسط	2020	2019	2018	المؤشر السنوي
1,8	0,16	3,3	2,1	ROE

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية لبنك بدر قائمة (المحلق رقم 05,06,07)

الشكل رقم(13): يوضح مؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك بدر قائمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول (07) ومخرجات برنامج EXCEL

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن مؤشر العائد على حقوق الملكية أخذ قيما مختلفة خلال سنوات الدراسة، حيث تراوحت معدلاته بين 0,16% كأدنى عائد سنة 2020 و3,3% كأعلى عائد سنة 2019 ، بينما سنة شهدت تراجع طفيف ب 2,1% .

التفسير: يدل ارتفاع مؤشر العائد على حقوق الملكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على أن هذا الأخير له القدرة على استخدام موارده في توليد الأرباح وكفاءة في تحقيق عائد أكبر وذلك باستخدامه عدة آليات للتمويل، أما انخفاضه فيكون مرتبطا بالزيادة المستمرة في حقوق الملكية مع تقلبات ضئيلة لقيمة صافي الدخل.

✓ مؤشر العائد على الأصول

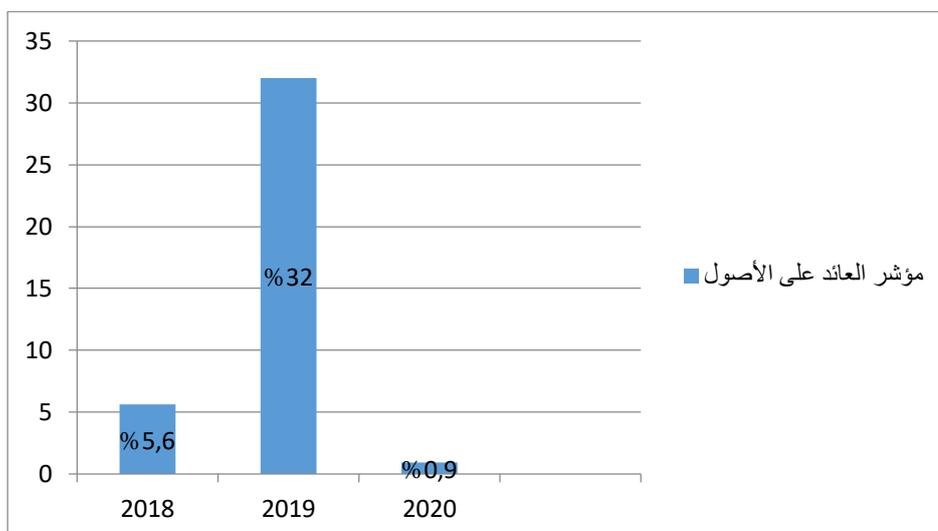
الجدول رقم (08): العائد على الأصول لبنك بدر قائمة خلال الفترة (2020-2015)

الوحدة: النسبة المئوية

المتوسط	2020	2019	2018	المؤشر / السنة
34,76	0,9	32	5,6	ROA

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية لبنك بدر قائمة (المحلق رقم 06،05،07)

الشكل رقم(14): يوضح مؤشر العائد على الأصول لبنك بدر قائمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول(08) ومخرجات برنامج EXCEL

من خلال الجدول أعلاه تظهر نتائج مؤشر العائد على الأصول أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية شهد تذبذباً بين الارتفاع والانخفاض حيث سجل سنة 2018 بـ 5,6% مقارنة بسنة 2019 التي عرفت ارتفاعاً بـ 32%، ثم انخفض سنة 2020 بـ 0,9% .

التفسير: سبب هذا الارتفاع يدل على كفاءة البنك واستخدامه الأمثل للأصول، أما الانخفاض فيفسر بعدم الاستغلال الجيد لمصادر التمويل المتوفرة وسوء توظيفها خلال تلك الفترة.

✓ مؤشر الرافعة المالية

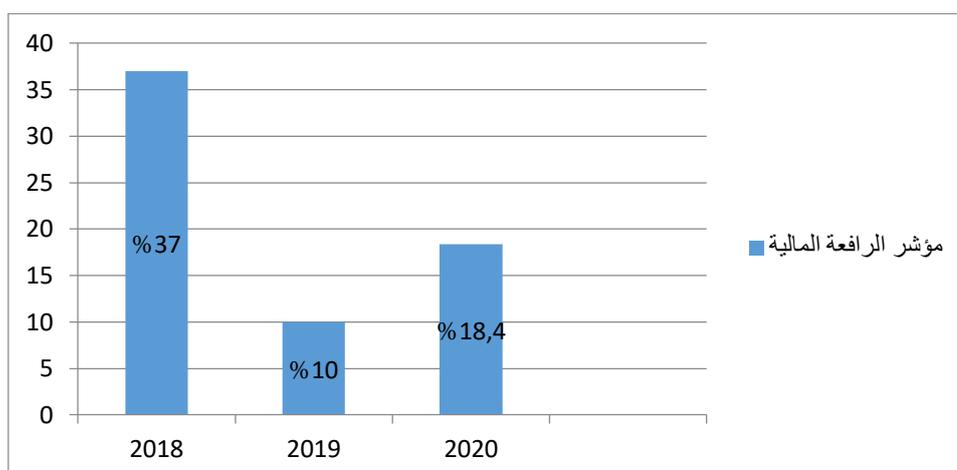
الجدول رقم(09):الرافعة المالية لبنك بدر قائمة خلال الفترة (2020-2015)

الوحدة: النسبة المئوية

المتوسط	2020	2019	2018	المؤشر / السنة
21,8	18,4	10	37	EM

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية لبنك بدر قائمة (المحلق رقم06،05،07)

الشكل رقم(15): يوضح مؤشر الرافعة المالية لبنك بدر قائمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول (09) ومخرجات برنامج EXCEL

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه الذي يبين قيم معامل الرفع المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث أخذ قيما مختلفة خلال سنوات الدراسة، حيث تراوحت معدلاته بين 37% كأعلى قيمة سنة 2018 و 10% كأدنى قيمة سنة 2019، بينما سنة 2020 شهدت زيادة طفيفة بـ 18,4%.

التفسير: يعود سبب انخفاض مؤشر الرافعة المالية إلى أن البنك لا يخاطر بأموال الغير لعدم اعتمادها على الديون في تمويل احتياجاتها بمعنى يدل ذلك على انخفاض نسبة المديونية في البنك خلال الفترة المدروسة.

✓ مؤشر منفعة الأصول

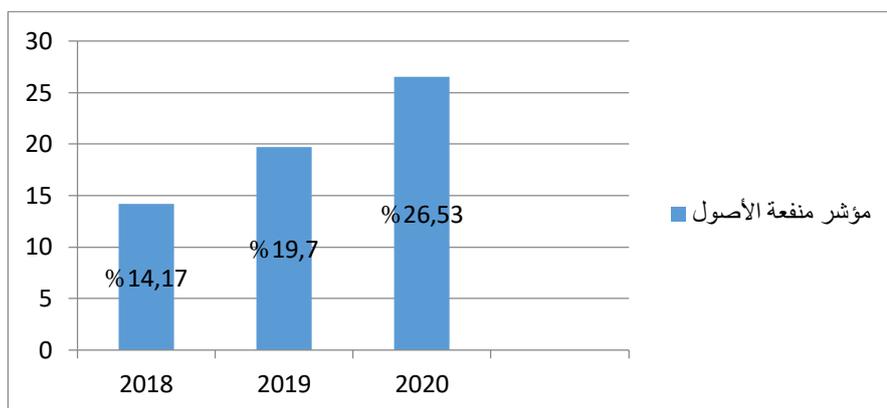
الجدول رقم (10): منفعة الأصول لبنك بدر قائمة خلال الفترة (2020-2015)

الوحدة: النسبة المئوية

المتوسط	2020	2019	2018	المؤشر / السنة
20,07	26,53	19,7	14	AU

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية لبنك بدر قائمة (المحلق رقم 06، 05، 07)

الشكل رقم (16) : يوضح مؤشر منفعة الأصول لبنك بدر قائمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (10) ومخرجات برنامج EXCEL

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معدل منفعة الأصول لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في زيادة من سنة 2018 ب 014 إلى غاية سنة 2020 ب 2,76 .
التفسير: هذا يدل على تحقيق البنك لنسب نمو متفاوتة.

✓ هامش الربح

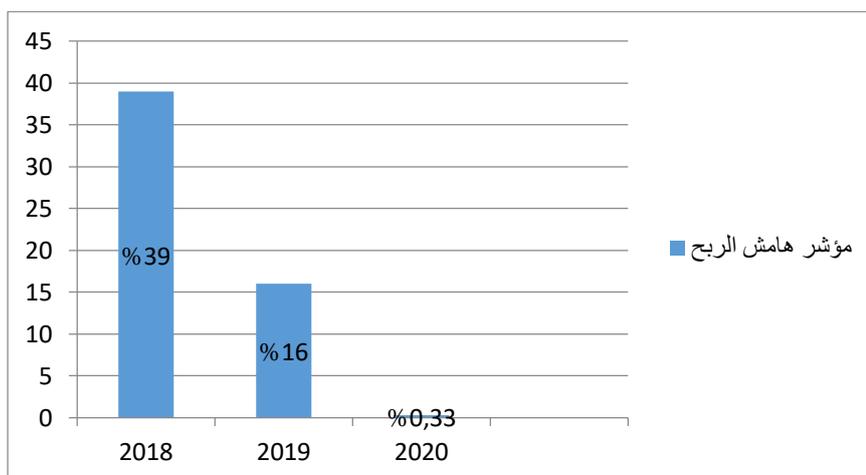
الجدول رقم(11): هامش الربح لبنك بدر قائمة خلال الفترة (2015-2016)

الوحدة: النسبة المئوية

المتوسط	2020	2019	2018	المؤشر / السنة
18,44	0,33	16	39	PM

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على القوائم المالية لبنك بدر قائمة (المحلق رقم 07:05:06)

الشكل رقم(17):يوضح مؤشر هامش الربح لبنك بدر قائمة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم(11) ومخرجات برنامج EXCEL

بملاحظة قيم الجدول أعلاه التي تظهر نتائج معدل هامش الربح للبنك في الفترة المدروسة بين الارتفاع وبداية الانخفاض: تم تسجيل أعلى معدل سنة 2018 بمقدار 39% مع تسجيل تراجع ملحوظ خلال سنتي 2019 و2020 على التوالي بمقدار 16% و0,33%.

التفسير: هذا راجع إلى عدم قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على النفقات وعلى تخفيض الضرائب.

المبحث الثالث:دراسة استطلاعية لموظفي وكالةBADR"قائمة"حولدور

الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء في البنوك التجارية

من أجل دراسة موضوع البحث بطريقة تتميز بدرجة كبيرة من الدقة والمصداقية، ارتأينا في بحثنا هذا أن نصل إلى أدق التفاصيل عن دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، وللوصول إلى المعلومات المطلوبة والأهداف المرجوة من المذكرة. وتماشيا مع الإطار النظري لمتغيرات الدراسة (أداء البنوك التجارية، الخدمات البنكية الالكترونية) وتحليل العلاقة بينهما، تم الاستعانة بشكل رئيسي على أسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين في "وكالة قائمة " محل الدراسة التي تتناسب مع متغيرات الدراسة التي تم التطرق لها في الفصلين السابقين عن طريق استخدام برمجية SPSS V20 واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان . ومن خلال هذا المبحث سوف يتم التطرق إلى المطالب التالية :

- ✓ تحديد مجتمع وعينة الدراسة؛
- ✓ أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات و ثباتها؛
- ✓ خصائص عينة الدراسة؛
- ✓ عرض النتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات.

المطلب الأول تحديد مجتمع وعينة الدراسة

سوف يتم التطرف في هذا المطلب إلى التعريف بالمجتمع والعينة ثم تحديد مجتمع وعينة موضوع الدراسة.

المجتمع:

مجتمع البحث والدراسة هو المجموعة الكلية من المفردات أو العناصر التي يهتم بها البحث، وتعم نتائجها عليها، والمفردات أو العناصر قد تكون أشخاصاً أو أسراً أو مؤسسات أو مراكز أو صفوف دراسية أو مصانع... أو غيرها.¹

العينة:

هي جزء أو شريحة من المجتمع تتضمن خصائص المجتمع الأصلي الذي نرغب في التعرف على خصائصه ويجب أن تكون تلك العينة ممثلة لجميع مفردات هذا المجتمع تمثيلاً صحيحاً.² بالنسبة لموضوع البحث يتمثل مجتمع الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما العينة فتتمثل في وكالة قالمه، وقد تم تحديد عينة الدراسة على أساس أنها تمكن من الوصول إلى الأهداف المسطرة، وقد بلغ حجم عينة الدراسة 24 مفردة، تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة.

المطلب الثاني أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات

سوف يتم التطرق في هذا المطلب إلى تحديد أدوات جمع البيانات والمعلومات وأدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، ثم اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة.

❖ أدوات جمع البيانات والمعلومات

تم جمع البيانات والمعلومات عن طريق الاستبيان والمقابلة، وسوف يتم تقديم تعريف بسيط لكل منهما.

¹ حمزة محمد دودين، "التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام spss"، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص22.

² محمد مفيد القومي، "الإحصاء الوصفي والاستدلالي"، الطبعة 01، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، 2013، ص55.

1. المقابلة:

المقابلة هي تفاعل لفظي بين شخصين أو أكثر من خلال حوار كلامي وجها لوجه أو من خلال وسائل أخرى، ويقوم الباحث في المقابلة بدور المقابل أي الذي يجري المقابلة حيث يوجه بعض الأسئلة والاستفسارات إلى الطرف الآخر الذي تجرى معه المقابلة، والذي يقوم بدوره بالإجابة على الأسئلة والرد علماً بالاستفسارات المقدمة.¹

2. الاستبيان:

هو أداة تتضمن مجموعة من الأسئلة والجمل الخبرية التي يطلب الباحث فيها من المبحوث المقدم له الاستبيان الإجابة عنها بطريقة يحددها الباحث حسب أغراض البحث، وذلك من أجل التحقق من فرضيات المشكلة قيد الدراسة بنفيها أو إثباتها، ويمتاز الاستبيان بسهولة البناء وقلّة التكاليف والوقت، كما أن جميع المبحوثين (أفراد عينة الدراسة) يتعرضون لفقرات الاستبيان بنفس الصورة مع عدم التدخل في إجاباتهم، وسهولة تحليل البيانات الواردة فيه ومن عيوبه أنه صدفة يتأثر بمدى تقبل المفحوص له.²

أ. تصميم الاستبيان

يمر تصميم الاستبيان بثلاثة مراحل وهي:

• مرحلة التصميم الأولي

تبدأ هذه المرحلة انطلاقاً من الجانب النظري للموضوع، حيث وضعنا مجموعة من العبارات التي غالباً ما تخدم إشكالية الدراسة والفرضيات المصاغة، واعتمدنا في صياغة العبارات على اللغة البسيطة مرفقة بالمصطلحات الاقتصادية التي تساعد المبحوثين على فهم المقصود من الفقرات المدرجة.

¹محفوظ جودة، "التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss"، الطبعة 02، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 20.

²محمد حسين محمد رشيد القادري وآخرون، "مبادئ الإحصاء والاحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS"، الطبعة 01، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، صص 21-22.

• مرحلة التعديل

أثناء بحثنا والتعمق أكثر في موضوع الدراسة وبعد عرض الاستبيان على الأساتذة المشرفة وجهت لنا بعض النصائح فيما يخص طريقة الطرح وشمولية العبارات بطريقة جيدة تساعدنا في الحصول على معطيات تخدم الدراسة.

• مرحلة التصميم النهائي

قمنا بتعديل فقرات الاستبيان بناء على تحكيم الأساتذة للتوصل إلى الاستبيان النهائي الذي سيوزع على أفراد عينة الدراسة .

ب. هيكل الاستبيان

تناولت استمارة الاستبيان قسمين كالتالي: (الملحق 08)

✓ القسم الأول: يحتوي على الخصائص الديموغرافية المتعلقة بأفراد العينة وتمثلت في: الجنس،

السن، المستوى التعليمي، المنصب، عدد سنوات العمل في البنك (الخبرة)؛

✓ القسم الثاني: خصص للأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة، ألا وهي الخدمات البنكية

الالكترونية كمتغير مستقل وأداء البنك كمتغير تابع وتم إلحاق كل متغير بأسئلة فرعية له

وتفرع هذا القسم إلى محورين وهي :

✓ المحور الأول : واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة بدر قائمة

ويتضمن 19سؤالا؛

✓ المحور الثاني : أبعاد الأداء البنكي ويتضمن 20 سؤالاً ؛

ولقد بلغ مجموع الأسئلة 39سؤال، وكانت الإجابة على كل سؤال من محاور الدراسة وفق أسلوب

ليكارت الخماسي وهو من أكثر المقاييس شيوعاً حيث يطلب من المبحوثين أن يحدد درجة موافقته أو

عدم موافقته على خيارات محددة كما يلي:

الجدول رقم(12) : مقياس سلم ليكارت الخماسي

5	4	3	2	1	العلامة
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	المقياس

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، الطبعة 02، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 23.

وبما أننا استخدمنا مقياس لكاريت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) هو متغير تدريبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول الخلايا مقياس لكاريت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى 5-4=1 ثم تقسيمه على عدد الخلايا (0.3=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الوحدة الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية.

الجدول رقم(13): إجابات الأسئلة ودالاتها

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للحسابات	الاتجاه (الرأي)	مستوى القبول
1	من 1 إلى 1,79	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
2	من 1,8 إلى 2,59	غير موافق	ضعيف
3	من 2,6 إلى 3,39	محايد	متوسط
4	من 3,4 إلى 4,19	موافق	مرتفع
5	من 4,2 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: عبد الفتاح عز، "مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS"، دار خوارزم العملية للنشر والتوزيع، الرياض، 2007، ص 540

الجدول يتناول عرضا وتحليلا للبيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم الإعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية ومعاملات الاختلاف والنسب المئوية للإجابات المتشابهة عن جميع الفقرات.

❖ أدوات تحليل المعلومات

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة والتي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفرغ بيانات الاستبيان من خلال برمجية (SPSS) (الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية)، حيث تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية.

• أساليب الإحصاء الوصفي

تمثلت أساليب الإحصاء الوصفي المعتمدة في دراستنا فيما يلي :

- ✓ الوسط الحسابي: من خلال هذا الأسلوب يمكن معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة؛
- ✓ الانحراف المعياري: نقوم بحساب الانحراف المعياري من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي؛
- ✓ معامل الاختلاف: نلجأ إلى حساب معامل الاختلاف لتحديد الانسجام بين إجابات المبحوثين، وهو نسبة مئوية.

• أساليب الإحصاء الاستدلالي

استخدمنا من بين هذه الأساليب ما يلي:

- ✓ معامل ألفا كرومباخ "Cronbach Alpha" يعتبر اختبار كرومباخ واحد من الاختبارات الإحصائية المهمة لتحليل البيانات للاستمارة الإحصائية، ويستخدم هذا الاختبار لتحديد فيما كانت أسئلة الاستمارة صحيحة على أثر أجوبة المبحوثين .
- ✓ الانحدار البسيط من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثم الإجابة على فرضيات الدراسة

❖ اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة

قبل الشروع في عملية التحليل واستخلاص النتائج، يجب التأكد من مدى صدق وثبات العبارات التي تضمنتها الاستمارة، حتى تكون النتائج ذات مصداقية وأكثر واقعية.

1. صدق أداة الدراسة

1.1. الصدق الظاهري: للتأكد من صدق شكل و محتوى الأداة تم عرضها على مجموعة من

أعضاء هيئة التدريس، ذوي التخصصات المتنوعة لغرض الحصول على ملاحظات متنوعة وشاملة، وفي هذا الصدد قمنا بإرسال عينة استطلاعية لمجموعة من الأساتذة، ومن ثم قمنا بإجراء العديد من التصحيحات والتتقيحات والتعديلات، خاصة تلك المتعلقة بتغيير وتوضيح بعض العبارات لكي تصبح سهلة الفهم، إلغاء بعض العبارات غير الضرورية التي وردت حولها تعليقات كثيرة والتي تبين عدم صلتها المباشرة بالمتغيرات، إضافة بعض العبارات لأبعاد متغيرات الاستبانة.

2.1. صدق الاتساق الداخلي: لمعرفة مدى اتساق عبارات الاستمارة وصدقها تم حساب معامل

ارتباط بيرسون¹ (Pearson Corrélation) بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وبالدرجة الكلية للاستمارة.

الجدول رقم (14): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات المحور الأول بالدرجة الكلية

رقم العبارة	معامل الارتباط بالمحور الأول
01	*0,508
02	**0,676
03	**0,583
04	0,147
05	**0,629
06	**0,627
07	**0,578

¹ يستخدم معامل الارتباط لبيرسون لإيجاد العلاقة بين متغيرين أو أكثر، ويكون الارتباط كبيراً إذا كان مستوى المعنوية أقل من 0,01. للاستزادة راجع: محمود مهدي البياتي، (2005): تحليل البيانات الإحصائية باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، دار الحامد للنشر، عمان، ص59.

**0,725	08
**0,699	09
**0,684	10
**0,649	11
**0,539	12
*0,513	13
**0,590	14
**0,707	15
**0,658	16
0,326	17
**0,633	18
0,043	19

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع المحور الأول دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور.

الجدول رقم(15): معاملات الارتباط بيرسون للبعد الاستراتيجي

معامل الارتباط بالبعد الاستراتيجي	رقم العبارة
*0,432	01
0,378	02

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

03	**0,835
04	**0,852
05	**0,795

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع البعد الاستراتيجي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات البعد الاستراتيجي.

الجدول رقم(16): معاملات الارتباط بيرسون للبعد الوظيفي

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد الوظيفي
01	**0,887
02	*0,697
03	**0,907
04	**0,743
05	**0,804

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع البعد الوظيفي دالة إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات البعد الوظيفي.

الجدول رقم(17): معاملات الارتباط بيرسون للبعد المالي

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد المالي
01	**0,661
02	**0,709
03	**0,800
04	**0,725
05	*0,489

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع البعد المالي دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات البعد المالي

الجدول رقم(18): معاملات الارتباط بيرسون للبعد التجاري

رقم العبارة	معامل الارتباط بالبعد التجاري
01	**0,745
02	**0,732
03	**0,752
04	*0,506
05	**0,552

**دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع البعد التجاري دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات البعد التجاري.

جدول رقم(19): معاملات الارتباط بيرسون لعبارات المحور الثاني بالدرجة الكلية للمحور الثاني.

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

معامل الارتباط بالمحور الثاني	رقم العبارة
*0,448	01
0,381	02
**0,733	03
**0,769	04
**0,740	05
**0,837	06
**0,542	07
**0,785	08
**0,673	09
**0,732	10
**0,648	11
**0,543	12
**0,740	13
**0,619	14
0,387	15
**0,721	16
**0,575	17
**0,677	18
*0,459	19
0,271	20

**دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل

*دال إحصائيا عند مستوى الدلالة 0,05 فأقل.

من الجدول أعلاه يتضح أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل عبارة من العبارات مع المحور الثاني دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة 0,01 فأقل و 0,05 فأقل، مما يشير إلى أن جميعها تتمتع بدرجة صدق مرتفعة، ويؤكد قوة الارتباط الداخلي بين جميع عبارات المحور الثاني.

2. ثبات أداة الدراسة

من أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة بالاستمارة تم استخدام اختبار ألفا كرومباخ، والجدول التالي يوضح النتائج هذا الاختبار، هذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرومباخ، والجدول رقم 17 يوضح لنا نتائج هذا الاختبار.

الجدول (20): نتائج اختبار ثبات وصدق الاستبيان

الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات	معامل الصدق
محور واقع أهمية الخدمات الالكترونية في وكالة بدر	19	0,859	0,926
البعد الاستراتيجي	5	0,718	0,847
البعد الوظيفي	5	0,864	0,929
البعد المالي	5	0,714	0,844
البعد التجاري	5	0,673	0,820
إجمالي فقرات الاستمارة	39	0,939	0,969

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS

من خلال الجدول رقمنا لاحظ أن إجمالي نسب الثبات لمحاور وأبعاد الاستبيان عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة ب 60%. وبما أن معامل ألفا كرومباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0,939 هذا يدل على صدق وثبات أداة الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في الدراسة.

المطلب الثالث: خصائص عينة الدراسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة تم الاعتماد على إجابات الموظفين في وكالة BADR فيما يخص بيانات وصفية للعينة المدروسة من الاستمارة وهو سنوضح فيما يلي:

1. توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

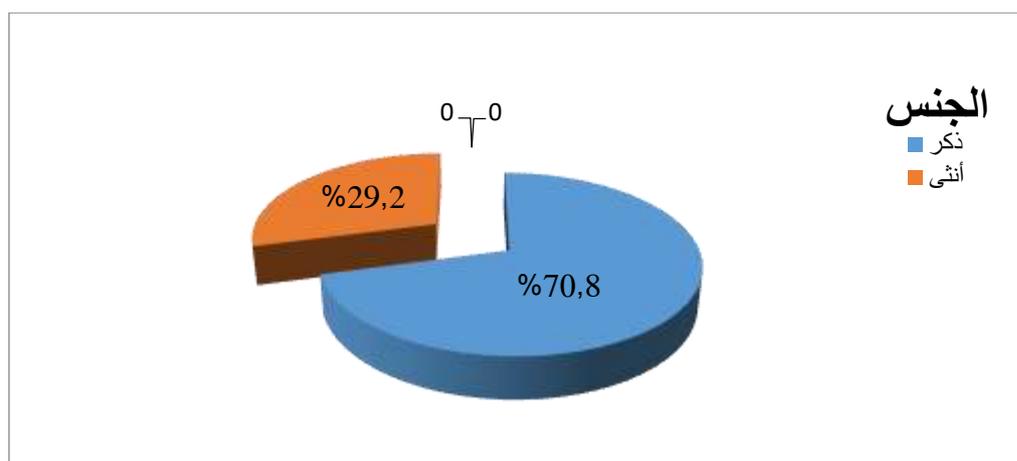
من خلال الجدول رقم(21) والشكل البياني رقم(18) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر، أنثى).

الجدول رقم (21): توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	17	70,8
	أنثى	07	29,2
	المجموع	24	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برمجية spssv20

الشكل رقم(18): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برمجية spssv20

يتضح من الجدول والشكل البياني السابقين أن عدد الموظفين العاملين في البنك محل الدراسة أن عدد الذكور أكبر من عدد الإناث، حيث قدر عددهم بـ 17 موظف بنسبة 70,8% في المقابل 07 من أفراد

العينة كانوا إناثا بنسبة 29,2% لكن ليس هناك سبب خاص يفسر كون توظيف الذكور أكثر من الإناث في البنك محل الدراسة.

2. توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

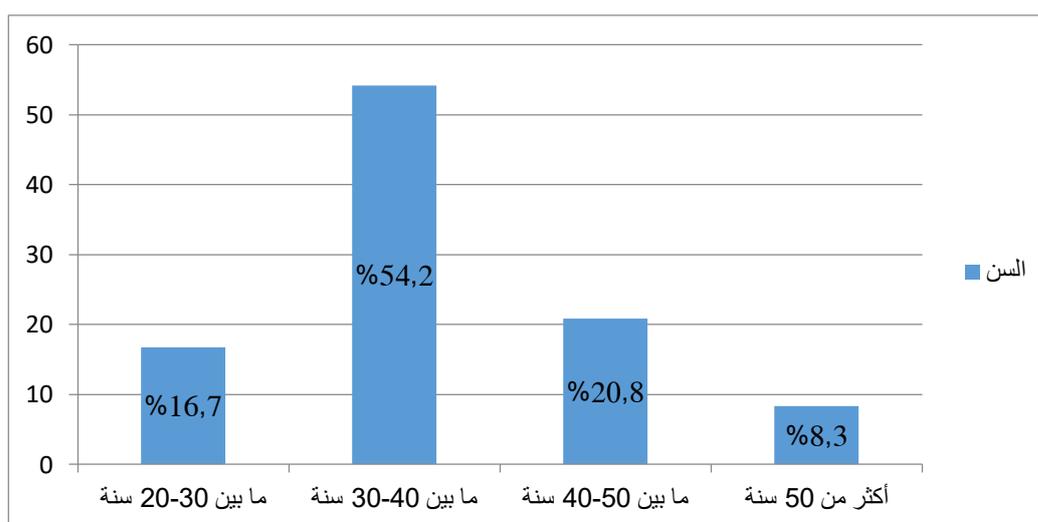
من خلال الجدول رقم(22) والشكل البياني رقم(19)سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يلي:

الجدول رقم(22): توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية%
العمر	ما بين 20-30 سنة	04	16,7
	ما بين 30-40 سنة	13	54,2
	ما بين 40-50 سنة	05	20,8
	أكثر من 50 سنة	02	8,3
	المجموع	24	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

الشكل رقم(19): توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برمجية spssv20

يتضح لنا من الجدول والشكل البياني السابقين لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية، أن أغلبية أفراد العينة تنحصر أعمارهم في الفئة العمرية ما بين 30-40 سنة بنسبة قدرها 54,2 %، تمثلها أصحاب الفئة العمرية التي تتراوح أعمارهم ما بين 40-50 سنة بنسبة قدرها 20,8 %، كما نجد ما نسبته 16,7 % محصور في الفئة العمرية ما بين 20-30 سنة ، ونلاحظ ضعف الفئة العمرية التي تفوق 50 سنة بنسبة 8,3، وهذا يشير إلى أن المسؤوليات الإدارية والمناصب القيادية في المؤسسة محل الدراسة تتركز أساسا في يد الأفراد ذوي الفئة الشابة والتي تتراوح أعمارهم ما بين 30-40 سنة.

3. توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

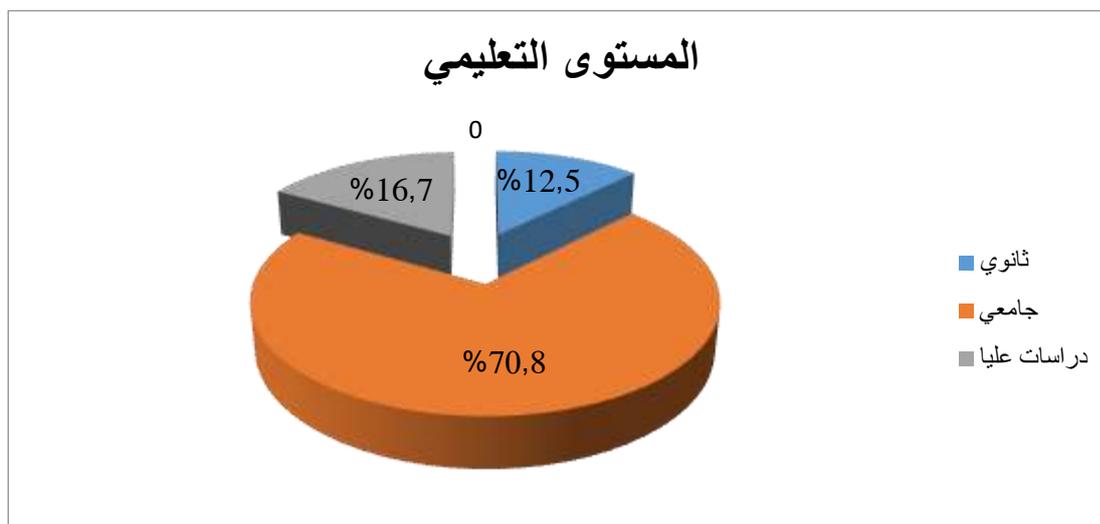
من خلال الجدول رقم(23) والشكل البياني رقم(20)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

الجدول رقم(23): توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
المستوى التعليمي	متوسط	0	0
	ثانوي	03	12,5
	جامعي	17	70,8
	دراسات عليا	04	16,7
	المجموع	24	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برمجية spssv20

الشكل رقم(20): توزيع أفراد العينة وفقا للمستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برمجية spssv20

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتبين أن أغلبية الموظفين مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 70,8% تليها مستوى دراسات عليا بنسبة 16,7% وتليها مستوى ثانوي بنسبة 12,5%، وأخيرا فان الأفراد الذين يبلغ مستواهم التعليمي المتوسط منعدم، وهذا يدل على سياسة التوظيف لدى الوكالة البنكية محل الدراسة، حيث تسعى لاستقطاب الكوادر البشرية ذات التعليم الجامعي وكذلك يدل على أن إجابات الموظفين تتميز بالصدق نظرا لثقافة الأفراد المبحوثين.

4. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المنصب

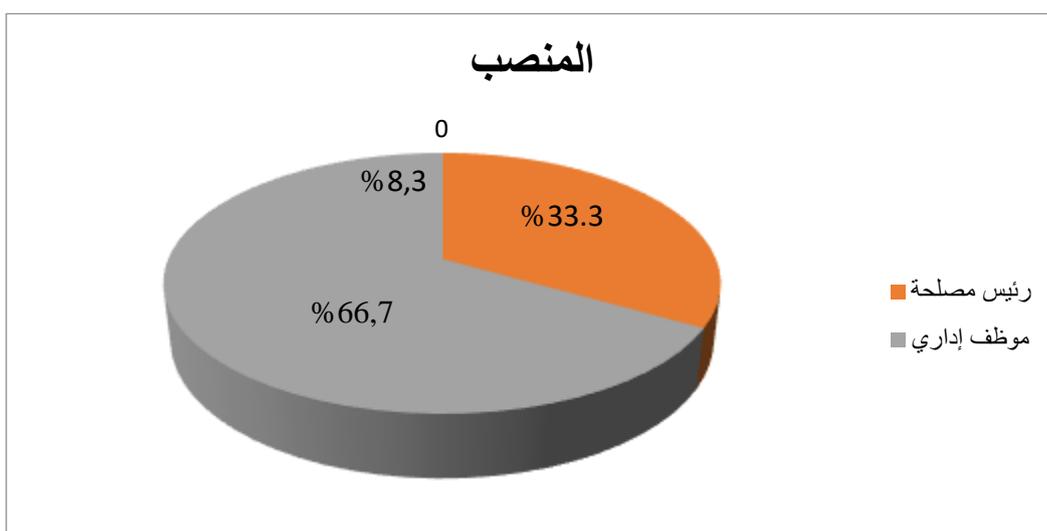
من خلال الجدول رقم(24) والشكل البياني رقم(21) سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المنصب كما يلي:

الجدول رقم (24) : توزيع مفردات العينة حسب المنصب

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
المنصب	مدير	0	0
	رئيس مصلحة	08	33,3
	موظف إداري	16	66,7
	المجموع	24	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

الشكل رقم(21): توزيع أفراد العينة وفقا للمنصب



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

من خلال الجدول والشكل البياني السابقين يتبين أن أغلبية عينة الدراسة تأخذ منصب موظف اداري بنسبة 66,7%، يليها منصب رئيس مصلحة بنسبة 33,3%.

5. توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك

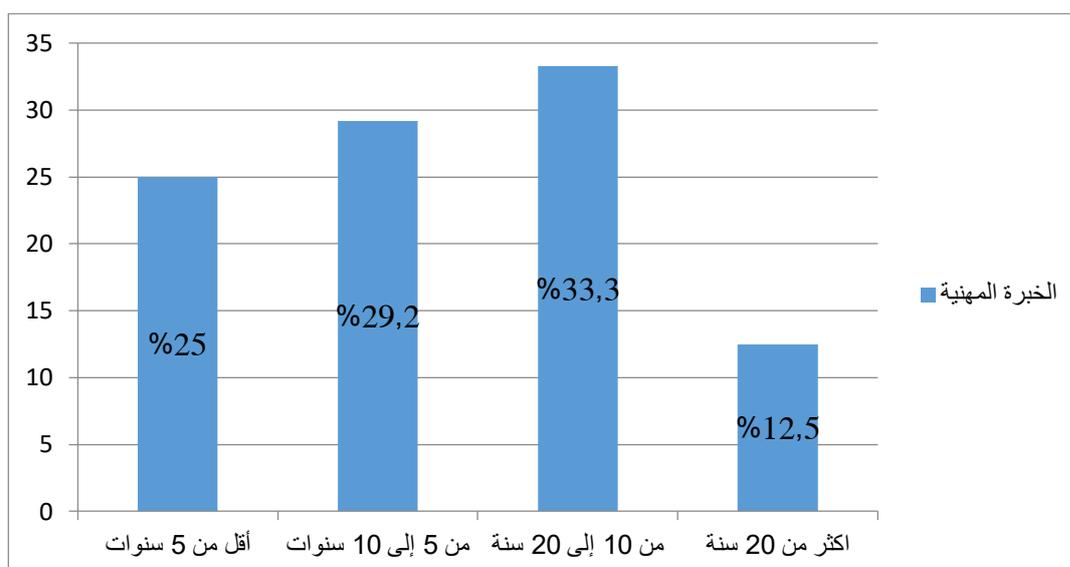
من خلال الجدول رقم(25) والشكل البياني(22) سوف يتم التعرف على عدد سنوات عمل الموظف في البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (25) : توزيع مفردات العينة حسب الخبرة المهنية

المتغير	الفئة	التكرارات	النسبة المئوية
الخبرة المهنية	أقل من 5 سنوات	06	29,25
	من 5 إلى 10 سنوات	07	29,2
	من 10 إلى 20 سنة	08	33,3
	أكثر من 20 سنة	03	12,55
	المجموع	24	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

الشكل رقم(22): توزيع أفراد العينة وفقا للخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني السابقين أن أغلب أفراد العينة البنك محل الدراسة تتراوح سنوات خبرتهم بين 10 إلى 20 سنة بنسبة 33,3% أي 8 موظفين، تليها نسبة 29,2% للموظفين الذين تتراوح سنوات خبرتهم بين 05 إلى 10 سنوات بعدد يقدر بـ 07 موظفين، أما المرتبة الثالثة للموظفين الذين سنوات خبرتهم أقل من 5 سنة يقدر عددهم بـ 06 موظفين أي ما نسبته 25%، والنسبة المتبقية وهي 12,5% للأفراد الذين تفوق سنوات خبرتهم 20 سنة.

المطلب الرابع: عرض النتائج ومناقشتها واختبار الفرضيات

للإجابة على سؤال الدراسة ومعرفة مدى مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية قالمه، وفقا لأهمية الخدمات البنكية الإلكترونية والدور الذي تلعبه، فقد تم اختبار صحة الفرضيات وذلك باستخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ونسب الاستجابة لأفراد العينة على كل من فقرات الاستبيان والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة.

1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

1.1. تحليل فقرات محور واقع أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في وكالة بدر:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا المحور في الجدول التالي:

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم(26): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

لفقرات محور واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة بدر

درجة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسب والتكرار						المحور 01 واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة بدر قائمة
				موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض	المقيس	
موافق بشدة	11,303	0,49454	4,3750	9	15	0	0	0	التكرار	1: وسائل الدفع الالكتروني تكتسي أهمية بالغة لكونها تسمح بربح الوقت وتخفيض التكاليف
				37,5	62,5	0	0	0	النسبة%	
موافق بشدة	13,030	0,56466	4,3333	9	14	1	0	0	التكرار	2: تعمل الخدمات الالكترونية على تقريب المسافات بين العميل وإدارة البنك
				37,5	58,3	4,2	0	0	النسبة%	
موافق بشدة	11,303	0,49454	4,3750	9	15	0	0	0	التكرار	3: يسعى البنك من خلال تقديمه للخدمات الالكترونية لتعزيز وزيادة إيراداته
				37,5	62,5	0	0	0	النسبة%	
محايد	28,952	0,91683	3,1667	2	6	10	6	0	التكرار	4: يعاني العملاء من عدم معرفة استخدام آليات الصيرفة الالكترونية
				8,3	25	41,7	25	0	النسبة%	
موافق	25,914	0,92861	3,5833	3	12	5	4	0	التكرار	5: استطاعت الخدمات البنكية الالكترونية تلبية كل حاجات العميل
				12,5	50	20,8	16,	0	النسبة%	
موافق	17,438	0,69025	3,9583	5	13	6	0	0	التكرار	6: يعتمد البنك على جملة من أنظمة الدفع الالكتروني مما يدعم قدرته التنافسية ويحسن أدائه
				20,8	54,2	25	0	0	النسبة%	
موافق	18,313	0,71728	3,9167	4	15	4	1	0	التكرار	7: علاقات البنك مع عملائه تحسنت بشكل واضح بعد
				16,7	62,5	16,7	4,2	0	النسبة%	

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

اعتماد الخدمات الالكترونية										
موافق	18,962	0,75060	3,9583	5	14	4	1	0	التكرار	8: يتوفر لدى البنك التكنولوجيا الحديثة التي توفر الخدمات الالكترونية في الوقت المناسب
				20,8	58,3	16,7	4,2	0	النسبة%	
موافق	31,831	1,16718	3,6667	6	10	3	4	1	التكرار	9: أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع متوفرة ومنتشرة بشكل واسع
				25	33,3	12,5	16,	4,2	النسبة%	
محايد	40,830	1,32698	3,2500	5	7	3	7	2	التكرار	10: تتم أغلب المعاملات الكترونيا في الوقت الحاضر
				20,8	29,2	12,5	29,	8,3	النسبة%	
موافق	27,178	0,92861	3,4167	3	8	9	4	0	التكرار	11: الخدمات الالكترونية توفر تكلفة إنشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة
				12,5	29,2	37,5	16,	0	النسبة%	
موافق	14,744	0,58977	4,0000	3	19	1	1	0	التكرار	12: يسعى البنك بالخدمات البنكية الالكترونية لتخفيض المعاملات اليومية
				12,5	79,2	4,2	4,2	0	النسبة%	
موافق	15,441	0,62409	4,0417	5	15	4	0	0	التكرار	13: يتوفر البنك على برمجيات متطورة تتناسب مع طبيعة العمل حيث تمكن من اكتشاف الأخطاء ومحاولة تصحيحها
				20,8	62,5	16,7	0	0	النسبة%	
موافق	14,845	0,61237	4,1250	6	15	3	0	0	التكرار	14: يقوم البنك بتطوير وتحديث خدماته الالكترونية باستمرار لمواجهة البنوك المنافسة
				25	62,5	12,5	0	0	النسبة%	
موافق بشدة	12,094	0,50898	4,2083	6	17	1	0	0	التكرار	15: يسعى البنك إلى تحقيق درجة رضا عالية للزبائن من
				25	70,8	4,2	0	0	النسبة%	

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

المصدر: من إعداد الطالبتين اعلی مخرجات برمجية SPSS										
										خلال تقديم أفضل الخدمات الالكترونية
موافق	23,708	0,92861	3,9167	6	13	2	3	0	التكرار	16: تتميز خدمات البنك الالكترونية بتنوع كبير لتلائم الاحتياجات المختلفة للزبائن
				25	54,2	8,3	12,	0	النسبة%	
							5			
موافق	20,373	0,80645	3,9583	6	12	5	1	0	التكرار	17: الخدمات الالكترونية تمكن العملاء من مراقبة حساباتهم
				25	50	20,8	4,2	0	النسبة%	
موافق	24,482	0,90790	3,7083	5	9	8	2	0	التكرار	18: تتيح الخدمات الالكترونية فرصة تحويل الأموال من حسابات العملاء
				20,8	37,5	33,3	8,3	0	النسبة%	
موافق	23,675	0,86811	3,6667	4	10	8	2	0	التكرار	19: هنالك ضعف نسبي في حجم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك
				16,7	41,7	33,3	8,3	0	النسبة%	
موافق	/	0,43173	3,8750	المحور الأول واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة بدر قائمة						

المصدر: من إعداد الطالبتين اعلی مخرجات برمجية SPSS

يشير الجدول أعلاه أن إجابات أفراد العينة المتعلقة بأهمية الخدمات البنكية الالكترونية كانت ايجابية فقد تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3,16-4,37) ومتوسط حسابي للمحور مقداره (3,87) على مقياس ليكارت الخماسي الذي يشير إلى أهمية الخدمات البنكية الالكترونية على مستوى وكالة قائمة، وإذ أتت العبارتين (1) و(3) في المرتبة الأولى بوسط حسابي يقدر بـ4,37 وانحراف معياري يساوي 0,49، هذا دليل أن وسائل الدفع الالكتروني تكتسي أهمية بالغة لكونها تسمح بربح الوقت وتخفيض التكاليف، وأن البنك يسعى من خلال تقديمه للخدمات الالكترونية لتعظيم وزيادة إيراداته؛

✓ العبارة رقم (2) تأتي في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4,33، أي أن الخدمات الالكترونية تعمل على تقريب المسافات بين العميل وإدارة البنك؛

✓ العبارة (15) في المرتبة الثالثة بوسط حسابي قدر بـ 4,2 وانحراف معياري 0,5، والتي تعيد بأنا البنك يسعى إلى تحقيق درجة رضا عالية للزبائن من خلال تقديم أفضل الخدمات الالكترونية؛

- ✓ العبارة رقم (14) في المرتبة الرابعة بوسط حسابي يساوي 4,12 وانحراف معياري يساوي 0,61، والتي أشارت بأن البنك يقوم بتطوير وتحديث خدماته الالكترونية باستمرار لمواجهة البنوك المنافسة؛
- ✓ العبارة (13) احتلت المرتبة الخامسة بوسط حسابي قدر بـ 4,04 وانحراف معياري 0,62، تؤكد أن البنك يتوفر على برمجيات متطورة تتناسب مع طبيعة العمل حيث تمكن من اكتشاف الأخطاء ومحاولة تصحيحها؛
- ✓ العبارة (12) جاءت في المرتبة السادسة بوسط حسابي قدر بـ 4 وانحراف معياري 0,58، والتي أشارت بأن البنك يسعى بالخدمات الالكترونية لتخفيض المعاملات اليومية؛
- ✓ العبارة (8) أتت في المرتبة السابعة حيث قدر وسطها الحسابي بـ 3,95 وانحراف معياري 0,75، وأفادت بأن البنك يتوفر لديه التكنولوجيا الحديثة التي توفر الخدمات الالكترونية في الوقت الحاضر؛
- ✓ احتلت العبارة (17) المرتبة الثامنة بوسط حسابي قدر بـ 3,95 وانحراف معياري يساوي 0,8، حيث تؤكد هذه العبارة بأن الخدمات البنكية الالكترونية تمكن العملاء من مراقبة حساباتهم بانتظام؛
- ✓ العبارة (6) احتلت المرتبة التاسعة، بوسط حسابي قدر بـ 3,91 وانحراف معياري 0,69، والتي أفادت أن البنك يعتمد على جملة من أنظمة الدفع الالكتروني مما يدعم قدرته التنافسية ويحسن أدائه؛
- ✓ العبارة (7) احتلت المرتبة العاشرة بوسط حسابي قدر بـ 3,91 وانحراف معياري 0,71، تؤكد أن علاقات البنك مع عملائه تحسنت بشكل واضح بعد اعتماد الخدمات الالكترونية؛
- ✓ العبارة (16) جاءت في المرتبة الحادية عشر بوسط حسابي قدر بـ 3,91 وانحراف معياري 0,91، والتي أشارت بأن الخدمات الالكترونية تتميز بتنوع كبير لتلاءم احتياجات العملاء المختلفة؛
- ✓ العبارة (18) احتلت المرتبة الثانية عشر، بوسط حسابي قدر بـ 3,7 وانحراف معياري 0,9، والتي أفادت بأن الخدمات الالكترونية تتيح فرصة تحويل الأموال من حسابات العملاء؛

✓ العبارة (19) أتت في المرتبة الثالثة عشر حيث قدر وسطها الحسابي بـ 3,66 وانحراف معياري 0,86، وأفادت بأن هنالك ضعف نسبي في حجم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك؛

✓ العبارة (9) في المرتبة الرابعة عشر بوسط حسابي قدر بـ 3,66 وانحراف معياري 1,16، والتي تفيد بأن أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع متوفرة ومنتشرة بشكل واسع؛

✓ العبارة رقم (5) تأتي في المرتبة الخامسة عشر بمتوسط حسابي قدره 3,58، أي أن الخدمات الالكترونية استطاعت تلبية كل حاجات العميل؛

✓ العبارة رقم (11) في المرتبة السادسة عشر بوسط حسابي يساوي 3,41 وانحراف معياري يساوي 0,92، والتي أشارت بأن الخدمات الالكترونية توفر تكلفة إنشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة؛

✓ العبارة (10) احتلت المرتبة السابعة عشر بوسط حسابي قدر بـ 3,25 وانحراف معياري 1,32، تؤكد أن أغلب المعاملات تتم الكترونياً في الوقت الحاضر؛

✓ العبارة (4) جاءت في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدر بـ 3,16 وانحراف معياري 0,91، والتي أشارت بأن العملاء يعانون من عدم معرفة استخدام آليات الصيرفة الالكترونية؛

ونلاحظ أن نسبة التثنت منخفضة نوعاً ما وهو ما يدل على تقارب وجهات النظر إلى حد ما، حيث يبلغ الانحراف المعياري للمحور الأول (0,43) وهذا يعكس أن الجميع أجمع على أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة قالمة والتي تسهم بدورها في تسهيل معاملات العملاء وأنها تحقق أداء أفضل من الخدمات التقليدية والتميز يتحقق من خلال التطور التكنولوجي والذي يتجسد في الوسائل التقنية الحديثة. وبالتالي تلعب الخدمات الالكترونية دور مهم وفعال في نجاح المؤسسات البنكية خاصة في خضم الثورة التكنولوجية الحالية.

2.1. تحليل فقرات البعد الاستراتيجي:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا البعد في الجدول التالي :

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم(27): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

لنقرات البعد الاستراتيجي

درجة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسب والتكرار						
				مقياس	معارض	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
موافق	14,292	0,58359	4,0833	التكرار	0	0	3	16	5	1: يعتبر معيار الاحتفاظ بالزبائن الحاليين معيار استراتيجي يسعى البنك لتحقيقه
				النسبة %	0	0	12,5	66,7	20,8	
موافق	23,916	0,89685	3,7500	التكرار	0	3	4	13	4	2: الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام موظفي البنك للقيام بأداء جيد ومتميز
				النسبة %	0	12,5	16,7	54,2	16,7	
موافق بشدة	13,977	0,58823	4,2083	التكرار	0	0	2	15	7	3: يعد استثمار الجهد والمال في التدريب والتكوين بمثابة أرضية صلبة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للبنك وتكوينه
				النسبة %	0	0	8,3	62,5	29,2	
موافق	23,916	0,89685	3,7500	التكرار	0	3	4	13	4	4: تحرص الإدارة أن يكون تواصل دائم مع عملائها وبالأخص ضمن شبكتها الالكترونية
				النسبة %	0	12,5	16,7	54,2	16,7	
موافق	23,917	0,91683	3,8333	التكرار	0	2	6	10	6	5: يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل
				النسبة %	0	8,3	25	41,7	25	

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

تطوير آلياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية									
الموافق	/	0,54314	3,9250	البعد الاستراتيجي					

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS

يشير الجدول أعلاه أن العبارات المتعلقة بالبعد الاستراتيجي كانت ايجابية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيها ما بين (3,75-4,2) ومتوسط حسابي عام للبعد قدر ب(3,92) على مقياس ليكارت الخماسي الذي يشير إلى أهمية البعد الاستراتيجي بالنسبة لتحسين الأداء البنكي، وإذ جاءت العبارة (3) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره 4,2 وانحراف معياري قدره 0,58 والمقابلة لاتجاه موافق بشدة، أي أن الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام موظفي البنك للقيام بأداء جيد ومتميز، ثم العبارة (1) في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره 4,08 وانحراف معياري قدره 0,58 لاتجاه موافق، أي يعتبر معيار الاحتفاظ بالزبائن الحاليين كمعيار استراتيجي يسعى البنك لتحقيقه، ثم تليها العبارة (5) في المرتبة الثالثة بوسط حسابي قدره 3,83 وانحراف معياري قدره 0,91 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يقوم بدراسات وبحوث من أجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية، ثم العبارتين (4) و(2) في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره 3,75 وانحراف معياري قدره 0,89 لاتجاه موافق، أي تحرص الإدارة أن يكون تواصل دائم مع عملائها وبالخصوص ضمن شبكتها الالكترونية، ويعد الاستثمار الجهد والمال في التدريب والتكوين بمثابة أرضية صلبة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للبنك وتكوينه. ونلاحظ أن التشتت متوسط نوعا ما وهو ما يدل على تقارب وجهات النظر إلى حد ما، حيث يبلغ الانحراف المعياري للبعد الاستراتيجي (0,54)، إن هذه النتائج تعكس أن الوكالة محل الدراسة تتمتع بأداء استراتيجي جيد، وتولي اهتمام كبير للبعد الاستراتيجي الذي يساعد على تحسين الأداء وجذب زبائن والحفاظ عليهم والاستراتيجيات المتبعة في ذلك.

3.1. تحليل فقرات البعد الوظيفي:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني في الجدول :

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم(28): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

لفقرات البعد الوظيفي

درجة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسب والتكرار						
				موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض	المقياس	
موافق	22,481	0,88055	3,9167	6	12	4	2	0	التكرار	1: يعتمد البنك على الكوادر المتخصصة وذات الكفاءة في تحسين أدائه
				25	50	16,7	8,3	0	النسبة%	
موافق	17,960	0,74089	4,1250	7	14	2	1	0	التكرار	2: يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات ومعارف العاملين في مجال استخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات
				29,2	58,3	8,3	4,2	0	النسبة%	
موافق	27,522	1,03209	3,7500	6	10	4	4	0	التكرار	3: يضع البنك نظام للحوافز والمكافآت لتشجيع الموظفين الأكثر كفاءة
				25	41,7	16,7	16,7	0	النسبة%	
موافق	13,551	0,56466	4,1667	6	16	2	0	0	التكرار	4: ترتبط عصرنه البنوك التجارية بالتكوين المستمر لموظفي البنك لتحقيق التميز في الأداء
				25	66,7	8,3	0	0	النسبة%	
موافق	25,914	0,92861	3,5833	3	11	8	1	1	التكرار	5: يوفر البنك المجال للموظفين من أجل الإبداع والتفكير في منتجات
				12,5	45,8	33,3	4,2	4,2	النسبة%	

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

										جديدة
موافق	/	0,68010	3,9083							البعد الوظيفي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS

يشير الجدول أعلاه أن العبارات المتعلقة بالبعد الوظيفي كانت ايجابية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيها ما بين (3,53-4,16) ومتوسط حسابي عام للبعد قدر ب(3,9) على مقياس ليكارت الخماسي الذي يشير إلى أهمية البعد الوظيفي في تحسين الأداء في البنك، حيث نجد العبارة (4) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره 4,16 وانحراف معياري قدره 0,56 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن عصنة البنوك ترتبط بالتكوين المستمر لموظفي البنك لتحقيق التميز في الأداء، ثم العبارة (2) في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره 4,12 وانحراف معياري قدره 0,74 لاتجاه موافق، أي أن البنك يعتمد على دورات تدريبية لتحسين معارف ومهارات الموظفين في مجال التكنولوجيا، ثم تليها العبارة (1) في المرتبة الثالثة بوسط حسابي قدره 3,91 وانحراف معياري قدره 0,88 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يعتمد على الكوادر ذات الكفاءة في تحسين أدائه، ثم العبارة (3) في المرتبة الرابعة بوسط حسابي قدره 3,75 وانحراف معياري قدره 1,03 لاتجاه موافق، هذا دليل على أن البنك يقوم بتشجيع الموظفين من خلال وضع نظام للحوافز، ثم العبارة (5) جاءت في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره 3,58 وانحراف معياري قدره 0,92 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يوفر المجال للإبداع والابتكار.

ونلاحظ أن التشتت متوسط نوعا ما وهو ما يدل على تقارب وجهات النظر إلى حد ما، حيث يبلغ الانحراف المعياري للبعد الوظيفي (0,68) وهو ما يعكس أن الوكالة محل الدراسة تولي أهمية للبعد الوظيفي باهتمامها بالعنصر البشري كونه الأساس في تحسين الأداء فهي تسهر على استقطاب ذوي الخبرات والمهارات.

4.1. تحليل فقرات البعد المالي:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثالث في الجدول :

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم(29):التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

لفقرات البعد المالي

درجة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسب والتكرار						البعد المالي
				موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض	المقياس	
موافق	17,438	0,69025	3,9583	4	16	3	1	0	التكرار	1: يسعى البنك إلى
				16,7	66,7	12,5	4,2	0	النسبة%	تخفيض تكاليف الخدمات إلى أدنى حد ممكن
موافق	14,845	0,61237	4,1250	5	18	0	1	0	التكرار	2: يسعى البنك لتحقيق
				20,8	75	0	4,2	0	النسبة%	قيمة مضافة في العمل البنكي
موافق	21,940	0,85019	3,8750	5	13	4	2	0	التكرار	3: يقوم المسؤولين بالبنك
				20,8	54,2	16,7	8,3	0	النسبة%	بقياس وتقييم الأداء بصورة مستمرة
موافق بشدة	17,346	0,73721	4,2500	9	13	1	1	0	التكرار	4: يسعى البنك لتطوير
				20,8	54,2	4,2	4,2	0	النسبة%	مستويات الأرباح من سنة لأخرى
موافق بشدة	11,112	0,48154	4,3333	8	16	0	0	0	التكرار	5: يتميز البنك بتقديم
				33,3	66,7	0	0	0	النسبة%	كشوفات دقيقة عن العمليات
موافق	/	0,46804	4,1083							البعد المالي

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS

يشير الجدول أعلاه أن العبارات المتعلقة بالبعد المالي كانت ايجابية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيها ما بين (3,87-4,33) ومتوسط حسابي عام للبعد قدر ب(4,1) على مقياس ليكارت الخماسي الذي يشير إلى أهمية البعد المالي في تحديد الأداء وتحسينه بالبنك، حيث نجد العبارة (5) في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره 4,33 وانحراف معياري قدره 0,48 والمقابلة لاتجاه موافق بشدة، أي أن البنك يتميز بتقديم كشوفات دقيقة عن العمليات، ثم العبارة (4) في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

4,25 وانحراف معياري قدره 0,73 لاتجاه موافق بشدة، أي أن البنك يسعى لتطوير مستويات الأرباح، ثم تليها العبارة (2) في المرتبة الثالثة بوسط حسابي قدره 4,12 وانحراف معياري قدره 0,61 لاتجاه موافق، أي أن البنك يسعى لتحقيق قيمة مضافة، ثم العبارة (1) في المرتبة الرابعة بوسط حسابي قدره 3,95 وانحراف معياري قدره 0,69 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يسعى لتخفيض تكاليف الخدمات إلى أدنى حد، ثم العبارة (3) جاءت في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره 3,87 وانحراف معياري قدره 0,85 والمقابلة لاتجاه موافق، هذا دليل على تقييم أداء بصورة مستمرة من قبل المسؤولين.

ونلاحظ أن التشتت متوسط نوعا ما وهو ما يدل على تقارب وجهات النظر إلى حد ما، حيث يبلغ الانحراف المعياري للبعد المالي (0,46) وهو ما يعكس أن الوكالة محل الدراسة تولي أهمية للبعد المالي الذي يساهم في تحديد الأداء البنكي وتحقيق النتائج المرغوبة وتقادي الانحرافات بين ما هو مطلوب وما هو متحصل عليه، كما تسعى إلى زيادة الإيرادات وتدنية التكاليف الخاصة بالمعاملات الإلكترونية.

5.1. تحليل فقرات البعد التجاري:

يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الرابع في الجدول:

الجدول رقم(30): التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف

لفقرات البعد التجاري

درجة الاستجابة	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	النسب والتكرار						
				موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض	المقيا س	
موافق	15,441	0,62409	4,0417	4	18	1	1	0	التكرار	1: يسعى البنك دوما
				16,7	75	4,2	4,2	0	النسبة%	لتلبية حاجات ورغبات العملاء في الوقت المحدد
موافق	19,119	0,74089	3,8750	4	14	5	1	0	التكرار	2: عدد العملاء في
				16,7	58,3	20,8	4,2	0	النسبة%	ازدياد ملحوظ خلال السنوات الأخيرة
موافق	19,016	0,72106	3,7917	3	14	6	1	0	التكرار	3: تتميز عمليات البنك

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

				12,5	58,3	25	4,2	0	النسبة%	بالسرعة والسهولة في انجاز الخدمات لتحقيق رضا العملاء
موافق	14,845	0,61237	4,1250	6	15	3	0	0	التكرار	4: تتميز معاملات البنك بالسرية والخلو من الأخطاء
				25	62,5	12,5	0	0	النسبة%	
موافق	16,856	0,70196	4,1667	7	15	1	1	0	التكرار	5: يتمتع البنك الذي تعمل به بميزة تنافسية ملموسة بين منافسيه
				29,2	62,5	4,2	4,2	0	النسبة%	
موافق	/	0,44915	4,0000	البعد التجاري						

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية SPSS

يشير الجدول أعلاه أن العبارات المتعلقة بالبعد التجاري كانت ايجابية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية فيها ما بين (3,79-4,16) والمتوسط الحسابي العام للمحور قدر ب(4,0) على مقياس ليكارت الخماسي الذي يشير إلى أهمية البعد التجاري في تحديد الأداء البنكي، حيث نجد العبارة (5) جاءت في المرتبة الأولى بوسط حسابي قدره 4,16 وانحراف معياري قدره 0,70، والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يتمتع بميزة تنافسية ملموسة بين منافسيه، ثم العبارة (4) في المرتبة الثانية بوسط حسابي قدره 4,12 وانحراف معياري قدره 0,61 لاتجاه موافق، أي أن معاملات البنك تتميز بالسرية والخلو من الأخطاء، ثم العبارة (1) بوسط حسابي قدره 4,04 وانحراف معياري قدره 0,62 والمقابلة لاتجاه موافق، أي أن البنك يسعى لتلبية حاجات العملاء في الوقت المحدد، ثم العبارة (2) بوسط حسابي قدره 3,87 وانحراف معياري قدره 0,74 لاتجاه موافق، أي أن عدد العملاء زاد خلال السنوات الأخيرة، ثم جاءت العبارة (3) في المرتبة الأخيرة بوسط حسابي قدره 3,79 وانحراف معياري قدره 0,72 والمقابلة لاتجاه موافق، هذا دليل على أن عمليات البنك تتميز بالسرعة وسهولة انجاز الخدمات لتحقيق رضا العملاء.

ونلاحظ أن التشتت متوسط نوعا ما وهو يدل على تقارب وجهات النظر إلى حد ما حيث بلغ الانحراف المعياري للبعد التجاري (0,44) وهو ما يعكس أن الوكالة محل الدراسة تولي أهمية كبيرة للبعد التجاري وهذا ما يجعلها تتميز عن منافسيها.

2. اختبار الفرضيات

سنحاول فيما يلي اختبار فرضيات الدراسة الفرعية والرئيسية لقبولها أو رفضها، باستخدام معاملات الانحدار البسيط للإجابة على الفرضيات، حيث قبل إجراء تحليل الانحدار يجب إجراء بعض الاختبارات وذلك لضمان خطية العلاقة.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة (Klmogrov-smirnov) الموجود في برمجية "SPSS" وهو ما يوضحه الجدول رقم(31)

	المحور 01	المحور 02	البعد الاستراتيجي	البعد الوظيفي	البعد المالي	البعد التجاري
حجم العينة	24	24	24	24	24	24
إحصائية Klmogrov-smirnov	0,819	0,957	1,160	0,962	0,981	1,225
مستوى المعنوية	0,514	0,319	0,136	0,313	0,291	0,100

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية.spssv20

يختبر الجدول أعلاه الفرضيتين التاليتين :

قبول فرضية العدم H_0 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية(Klmogrov-smirnov) أكبر من 0,05 أي أن البيانات تتبع توزيع طبيعي؛

نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل H_1 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية(Klmogrov-smirnov) أقل من 0,05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي .

من خلال الجدول رقم يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0,05 مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية H_0 وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى في تقدير معلماته.

1.2. اختبار الفرضية الفرعية الأولى

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير المستقل الخدمات الالكترونية والمتغير الفرعي التابع البعد الاستراتيجي:

✓ H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد الاستراتيجي في وكالة

بدر قائمة

✓ H_1 هناك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد الاستراتيجي في وكالة بدر

قائمة

الجدول رقم(32):نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد الوظيفي.

المتغير التابع	الارتباط R	معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig	معامل الانحدار	T المحسوبة	Bita	
الأداء البنكي	0,749	0,561	28,069	1	0,000	0,595	3,459	0,749	
				22					البواقي
				23					المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

بناء على نتائج الجدول السابق، فقد بلغ معامل الارتباط بين عامل الخدمات الالكترونية والبعد الاستراتيجي ما قيمته 0,74، وبلغت قيمة معامل التحديد 0,56، أي أن المتغير المستقل قد استطاع تفسير ما مقداره 56% من التغير في المتغير التابع، وهو ما يفسر قوة العلاقة بين المتغيرين وتبين من الاختبار الإحصائي أن هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,05، حيث بلغت قيمة الاختبار الإحصائي f المحسوبة 28,069 ومستوى دلالة 0,000 وهو أصغر من المستوى المقبول (0,05) وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى الأثر الإيجابي بين الخدمات الالكترونية والبعد الاستراتيجي في وكالة بدر قائمة.

واستنادا إلى قيمة معامل الارتباط R ما مقداره 74% مما يدل على وجود أثر للخدمات الالكترونية على البعد الاستراتيجي.

2.2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير المستقل الخدمات الالكترونية والمتغير الفرعي التابع البعد الوظيفي:

✓ H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد الوظيفي في وكالة بدر

قائمة

✓ H_1 هناك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد الوظيفي في وكالة بدر

قائمة

الجدول رقم(33): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد الوظيفي.

المتغير التابع	الارتباط R	معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig	معامل الانحدار	T المحسوبة	Bita
الأداء البنكي	0,623	0,388	13,976	1	0,001	0,396	5,550	0,623
				22				
				23				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

بناء على نتائج الجدول السابق، فقد بلغ معامل الارتباط بين عامل الخدمات الالكترونية والبعد الوظيفي ما قيمته 0,62، وبلغت قيمة معامل التحديد 0,38، أي أن المتغير المستقل قد استطاع تفسير ما مقداره 38% من التغير في المتغير التابع، وهو ما يفسر قوة العلاقة بين المتغيرين وتبين من الاختبار الإحصائي أن هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,05، حيث بلغت قيمة الاختبار الإحصائي f المحسوبة 13,976 ومستوى دلالة 0,001 وهو أصغر من المستوى المقبول (0,05) وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى الأثر الإيجابي بين البعد الوظيفي وأداء البنك في وكالة بدر قائمة.

واستناداً إلى قيمة معامل الارتباط R ما مقداره 38% مما يدل على وجود أثر للخدمات الالكترونية على البعد الوظيفي.

3.2. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير المستقل الخدمات الالكترونية والمتغير الفرعي التابع البعد المالي:

✓ H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد المالي في وكالة بدر

قائمة

✓ H_1 هناك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد المالي في وكالة بدر قائمة

الجدول رقم(34): نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد المالي.

المتغير التابع	الارتباط R	معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig	معامل الانحدار	T المحسوبة	Bita
الأداء البنكي	0,677	0,458	18,608	1	0,000	0,624	2,189	0,677
				22				
				23				

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

بناء على نتائج الجدول السابق، فقد بلغ معامل الارتباط بين عامل الخدمات الالكترونية والبعد المالي ما قيمته 0,67، وبلغت قيمة معامل التحديد 0,45، أي أن المتغير المستقل قد استطاع تفسير ما مقداره 45% من التغير في المتغير التابع، وهو ما يفسر قوة العلاقة بين المتغيرين وتبين من الاختبار الإحصائي أن هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,05، حيث بلغت قيمة الاختبار الإحصائي f المحسوبة 18,608 ومستوى دلالة 0,000 وهو أصغر من المستوى المقبول (0,05) وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى الأثر الإيجابي بين البعد المالي وأداء البنك في وكالة بدر قائمة.

واستنادا إلى قيمة معامل الارتباط R ما مقداره 67% مما يدل على وجود أثر للخدمات الالكترونية على البعد المالي.

4.2. اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير المستقل الخدمات البنكية الالكترونية والمتغير الفرعي التابع البعد التجاري:

✓ H_0 لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد التجاري في وكالة بدر قائمة

✓ H_1 هناك أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات الالكترونية على البعد التجاري في وكالة بدر قائمة

الجدول رقم(35):نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (الخدمات الالكترونية) على البعد التجاري.

المتغير التابع	الارتباط R	معامل التحديد	F المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig	معامل الانحدار	T المحسوبة	Bita	
الأداء البنكي	0,800	0,64	39,135	1	0,000	0,769	1,615	0,800	
				22					البواقي
				23					المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برمجية spssv20

بناء على نتائج الجدول السابق، فقد بلغ معامل الارتباط بين عامل الخدمات الالكترونية والبعد التجاري ما قيمته 0,8، وبلغت قيمة معامل التحديد 0,64، أي أن المتغير المستقل قد استطاع تفسير ما مقداره 64 % من التغير في المتغير التابع، وهو ما يفسر قوة العلاقة بين المتغيرين وتبين من الاختبار الإحصائي أن هذه النسبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى أقل من 0,05، حيث بلغت قيمة الاختبار الإحصائي f المحسوبة 39,135 ومستوى دلالة 0,000 وهو أصغر من المستوى المقبول (0,05) وبذلك فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تشير إلى الأثر الإيجابي بين الخدمات الالكترونية والبعد التجاري في وكالة بدر قائمة.

واستنادا إلى قيمة معامل الارتباط R ما مقداره 80% مما يدل على وجود أثر للخدمات الالكترونية على البعد التجاري.

5.2. اختبار الفرضية الرئيسية

يمكن اختبار الفرضية الرئيسية من خلال الإجابة على التساؤل التالي:

ما الدور الرئيسي الذي تلعبه الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية؟

الفصل الثالث: أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الأداء البنكي في وكالة بدر -قائمة-

الجدول رقم(36): الوسط الحسابي والانحراف المعياري واتجاه أبعاد محور الأداء البنكي ومحور واقع أهمية الخدمات الالكترونية في وكالة بدر قائمة

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
المحور الأول	3,875	0,431	مرتفع
البعد الاستراتيجي	3,833	0,543	مرتفع
البعد الوظيفي	3,908	0,680	مرتفع
البعد المالي	4,108	0,468	مرتفع
البعد التجاري	4,000	0,449	مرتفع
المجموع	3,944	0,514	/

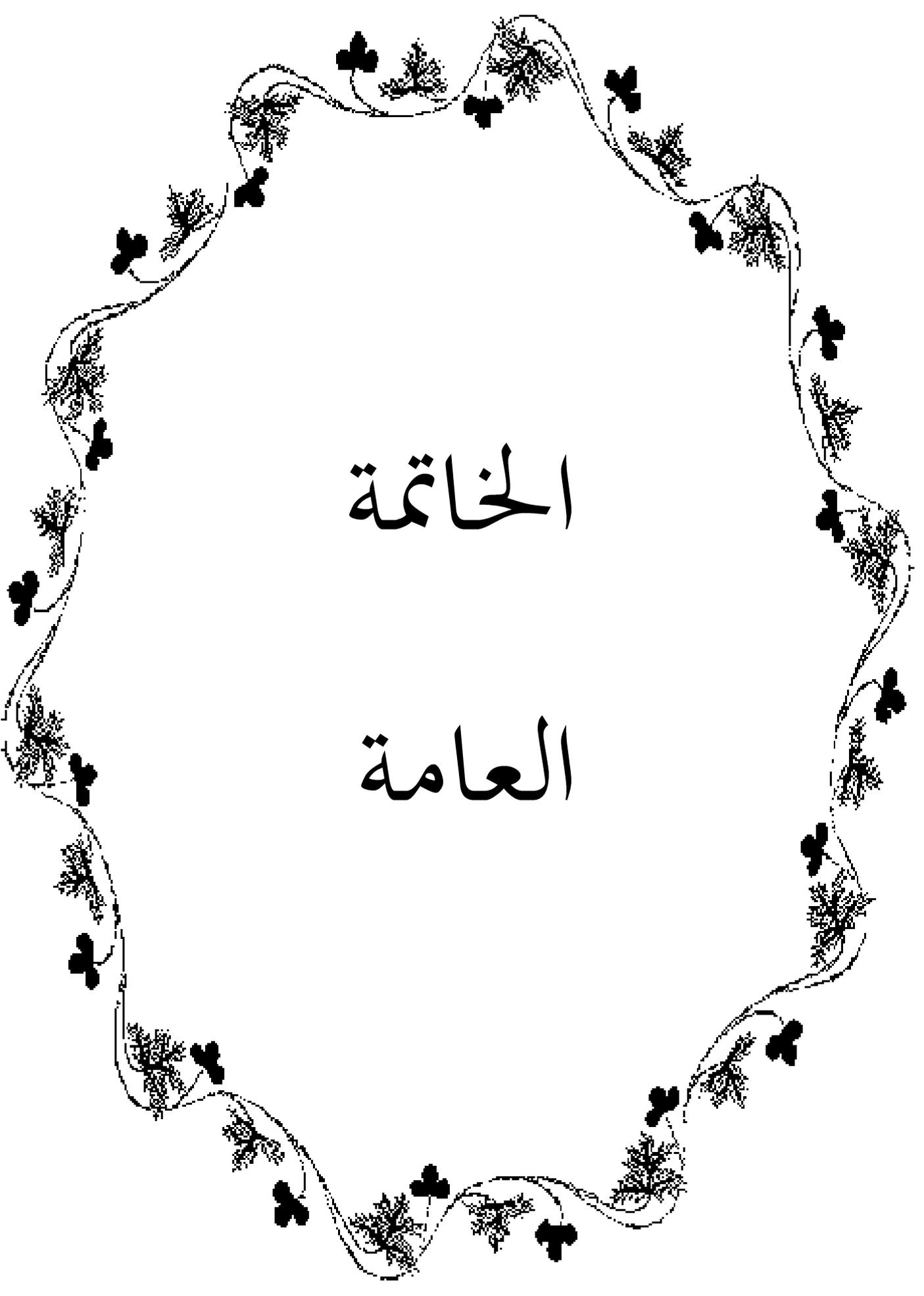
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات الجداول (26,27,28,29,30)

نستنتج من الجدول رقم أعلاه أن بنك بدر قائمة يعمل على تحسين الأداء البنكي بتطبيق أبعاده الأربعة، حيث يتأثر محور واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية بالأبعاد الأربعة لمحور الأداء البنكي بمتوسط حسابي يفوق 3,83 أي يقابل مستوى قبول مرتفع ، وبالتالي فان الخدمات البنكية الالكترونية تلعب دورا فعالا في تحسين أداء بنك بدر قائمة، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الرئيسية.

خلاصة الفصل

أثناء التبرص الذي قمنا به في بنك الفلاحة والتنمية الريفية قائمة وبعد إطلاع على مختلف آليات الصيرفة الإلكترونية التي تمتلكها وكالة بدر " قائمة" محل الدراسة ومختلف المعلومات التي أعطيت لنا، وتحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية "SPSS"، ومن أجل حساب دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري و معامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو أبعاد الدراسة، ومن خلال النتائج المحصل عليها نجد أن الخدمات الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية في البنوك الجزائرية من اجل تلبية احتياجات العملاء من جهة، ومن الجهة الأخرى تحقيق أهداف البنك.

حيث نجد أن البنوك التجارية الجزائرية ونخص بالذكر بنك الفلاحة والتنمية الريفية" قائمة" قد قطعت شوطا كبير في تطبيق وترسيخ الخدمات الإلكترونية في أرض الواقع، حيث لازالت في خدماتها تنحصر معظمها في بعض البطاقات البنكية الخاصة بالسحب والدفع التي تستعمل من طرف عملاء معدودين، حيث نجدها لا ترقى إلى مستوى المعاملات البنكية التي تجرى في الدول المتقدمة.



الخاتمة

العامّة

تقوم البنوك في الوقت الراهن بدور أساسي، إذ تمثل عصب الاقتصاد من خلال توفير الاحتياجات والمعاملات المالية المختلفة، التي تعد ركيزة أساسية لنشاط مختلف القطاعات والمؤسسات المالية والاقتصادية، فالدور الذي يمكن أن تعمل على تحقيقه البنوك أصبح اليوم حاسما أكثر من أي وقت مضى، نظرا للمستجدات والتغيرات التي تمس الساحة البنكية الناتجة عن ثورة الاتصالات والمعلومات ولأن هذا القطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية، كان لابد من الاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة، حتى تحافظ البنوك على مكانتها السوقية، فتم الاعتماد على الخدمات الالكترونية و تحديث وسائل الدفع في البنوك.

وفي ظل هذه التحولات الاقتصادية وجدت الجزائر نفسها مجبرة على تبني الصيرفة الالكترونية لمواجهة التحديات التكنولوجية في العالم، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية أحد البنوك الجزائرية الذي عمل جاهدا لمواكبة هذه التطورات من خلال محاولة الإلمام بمختلف الخدمات الالكترونية من أجل رفع أدائه و بالتالي تعظيم أرباحه واحتلاله أكبر حصة سوقية.

نتائج اختبار الفرضيات

توصلنا من خلال هذا البحث للنتائج التالية:

- ✓ تفتح وسائل الدفع الالكترونية آفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية الالكترونية بأقل التكاليف وفي أي وقت وأي مكان، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى؛
- ✓ رغم كل الجهود المبذولة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لتطوير جهازه إلا أنه لم يرتقي بعد للمستوى الذي يحوله من اعتماد الصيرفة الالكترونية في جميع تعاملاته وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية؛
- ✓ هناك أثر ايجابي للخدمات البنكية الالكترونية على البعد الاستراتيجي للأداء البنكي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى؛
- ✓ هناك أثر ايجابي للخدمات البنكية الالكترونية على البعد الوظيفي للأداء البنكي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثانية؛
- ✓ هناك أثر ايجابي للخدمات البنكية الالكترونية على البعد المالي للأداء البنكي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الثالثة؛
- ✓ هناك أثر ايجابي للخدمات البنكية الالكترونية على البعد التجاري للأداء البنكي، وهو ما يثبت صحة الفرضية الفرعية الرابعة.

وتوصلنا من خلال هذا البحث إلى النتائج التالية:

- ✓ يتمتع البنك بكفاءة في تقديم خدماته واعتماده على عنصر التكنولوجيا فيما يخص تحديث خدماته ونلتمس هذا من خلال اعتماده على المقاصة الالكترونية فور ظهورها في الجزائر؛
- ✓ تحقق الخدمات البنكية الالكترونية مزايا عديدة للعملاء كالسرعة والأمان؛
- ✓ مؤشرات منفعة الأصول منخفضة وهذا ما يحتم على البنك أن يهتم أكثر لجودة أصوله؛
- ✓ يبين هامش الربح مدى عدم كفاءة البنك في إدارة ومراقبة تكاليفه؛
- ✓ وضع الصيرفة الالكترونية متواضع جدا في البنوك الجزائرية عامة وفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة
- ✓ هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات البنكية الالكترونية على تحسين الأداء البنكي؛
- ✓ يوفر تقييم الأداء معلومات للبنك تساعد في مراقبة نشاطه وتوجيهه ؛
- ✓ ترتبط عصنة البنوك التجارية الجزائرية بالتكوين المستمر للموظفين في البنك فضلا عن تطوير الآليات المستخدمة في تقديم الخدمات وهو ما يحقق التميز في الأداء؛

المقترحات

من خلال ما تم التطرق له ضمن هاته الدراسة وبعد التعمق فيه، سنحاول تقديم مجموعة من المقترحات تتمثل في:

- ✓ تطوير خدمات الصيرفة الالكترونية وعصنة البنوك بأحدث وسائل الدفع والتسوية الحديثة لتتمكن من الحصول على أفضل خدمة للعملاء بصفة سريعة ودقيقة؛
- ✓ العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء لأنه يلعب دور كبير في تفعيل دور وسائل الدفع الالكتروني والخدمات البنكية الالكترونية؛
- ✓ ضرورة وضع آليات حديثة ومتطورة لتقييم الأداء البنكي في ظل نهج الصيرفة الالكترونية؛
- ✓ ضرورة صدور تشريع جزائري يلزم ويشجع على تركيب وسائل دفع الكترونية مثل TPE لتسهيل عملية المدفوعات بين المستهلك والبائع.
- ✓ تنويع الخدمات البنكية الالكترونية والاهتمام بحدوثها لتلبية رغبات الزبائن؛
- ✓ ضرورة تفعيل الضوابط الرقابية وتكييف القوانين لتأمين العمليات البنكية الالكترونية مع إنشاء جو من الطمأنينة والثقة لعملاء بأنه لا يوجد خطر على أموالهم عند استخدامهم للخدمات البنكية الالكترونية؛

✓ ضرورة ترقية المستوى التكويني لمواردها البشرية والإطارات من خلال ضمان التدريب والتأهيل.

آفاق الدراسة

إن مجال الخدمات البنكية الالكترونية واسع ولا يزال الكثير من الغموض بخصوص هذا المجال، ومن آفاق هذه الدراسة مايلي:

✓ إجراء الدراسة باستخدام طرق وأساليب أخرى من أجل ضبط نتائج الدراسة؛

✓ دراسة الموضوع في بيئة مالية مفتوحة ومختلفة عن بيئة الدراسة الحالية، وتمتاز بنوع من الوضوح؛

✓ السعي لتعميم آليات الصيرفة الالكترونية لتسهيل الاستفادة من الخدمات البنكية الالكترونية لتحسين الأداء البنكي.



قائمة المراجع

1. المراجع باللغة العربية:

أولا الكتب:

1. إبراهيم محمد المحاسنة، "إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق"، دار الجرير للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
2. أحمد بوراس، السعيد بريكة، "أعمال الصيرفة الإلكترونية الأدوات والمخاطر"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2014.
3. أحمد فريد مصطفى، محمد عبد المنعم عفر، "الاقتصاد النقدي والمصرفي بين النظرية والتطبيق"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2000.
4. أحمد نبيل النيمري، "مبادئ في العلوم المصرفية"، دار مجدولان للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 1981.
5. أكرم أحمد الطويل، على وليد العبادي، "إدارة سلسلة التجهيز وأبعاد استراتيجية العمليات والإداء التسويقي"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013.
6. أكرم أحمد رضا الطويل ظن صلاح الدين شيل جاسم، "الشراء وفقا ل (SEVEN RIGHTS) والأداء الاستراتيجي"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، إصدار 2017.
7. بشير عباس العلاق، "إدارة المصارف"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 1998.
8. بوعتروس عبد الحق، "الوجيز في البنوك التجارية"، مطبوعات، جامعة منتوري، بهاء الدين للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2000.
9. تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، دار حامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2005.
10. حازم البيلاوي، "على أبواب عصر جديد"، الهيئة المصرية العامة للكتاب، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 1998.
11. حاكم محسن الربيعي، "حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة"، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2011.
12. حسين بني هاني، "اقتصاديات النقود و البنوك أسس و مبادئ"، دار ومكتبة الكندي للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2014.

13. حمزة محمد دودين، "التحليل الإحصائي المتقدم للبيانات باستخدام spss"، الطبعة 01، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
14. جمال خريس، أيمن أبو خضر، عماد حضاونة، " النقود والبنوك"، دار الميسر للنشر والتوزيع و الطباعة، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 2002.
15. درمان سليمان صادق النمر، نجلة يونس محمد آل مراد، "تسويق الخدمات المصرفية"، الدار النموذجية للطباعة والنش، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 2011.
16. رشاد العصا، رياض الحلبي، " النقود والبنوك"، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2000.
17. رقية عبد الحميد شرون، " إدارة المخاطر في البنوك الإسلامية والبنوك التجارية"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2018.
18. رمزي زكي، "العولمة المالية"، دار المستقبل العربي، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 1999.
19. سامر جلدة، " البنوك التجارية والتسويق المصرفي"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2009.
20. صبحي تادرس قريصة، مدحت العقاد، " النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، الطبعة 01، 1983.
21. صلاح حسن، " الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال، تقييم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية"، دار الكتاب الحديث، القاهرة، مصر، الطبعة 01، 2010 .
22. ضياء مجيد، " البنوك الإسلامية"، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 1997.
23. طارق عبد العال حماد، "التجارة الإلكترونية: مفاهيم- تجارب- تحديات"، الدار الجامعية للطبع والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 841، 2003.
24. الطاهر لطرش، " تقنيات البنوك"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001.
25. عبد المنعم راضي، فرج عزت، "اقتصاديات النقود والبنوك"، البيان للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2001.

26. عوض الحداد، "استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية"، دار الكتاب الحديث، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2006.
27. فريد النجار، وليد النجار وآخرون، "وسائل المدفوعات الإلكترونية- التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة"، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2006.
28. مجيد الكرخي، "تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2014.
29. محفوظ جودة، "التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 02، 2009.
30. محمد حسين محمد رشيد القادري وآخرون، "مبادئ الإحصاء والاحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS"، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2012.
31. محمد صالح الحناوي، "المؤسسات المالية : البورصة والبنوك التجارية"، الدار الجامعية للنشر و التوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 1998.
32. محمد عبد الفتاح الصيرفي، "إدارة البنوك"، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2006.
33. محمد مفيد القومي، "الإحصاء الوصفي والاستدلالي"، مركز الكتاب الأكاديمي، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2013.
34. محمد محمود الخطيب، "الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات"، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2010.
35. محمود سحنون، "الاقتصاد النقدي والمصرفي"، بهاء الدين للنشر والتوزيع، الطبعة 01، قسنطينة، الجزائر، 2003.
36. منير محمد الجنبهي، ممدوح محمد الجنبهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2008.
37. نادر عبد العزيز شافي، "المصارف والنقود الإلكترونية"، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، الطبعة 01، 2007.
38. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفتاح زهير، "الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2008.

39. وسيم محمد الحداد، شقيري نوري موسى، وآخرون، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة 01، 2012.

تانيا الأطروحات والمذكرات:

أ- الأطروحات

1. أحمد بلقاسم المختار التواتي، "معوقات تطوير الصيرفة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية"، أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص المصارف، جامعة العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2010.
2. سعاد محمود اسماعيل الحاج، "أثر المخاطر التشغيلية على الصيرفة الإلكترونية - دراسة ميدانية على المصارف التجارية الأردنية"، أطروحة دكتوراه مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص مصارف، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، كلية العلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن، 2010.
3. حسن مفتاح، " أثر هيكل السوق على الكفاءة المصرفية دراسة عينة من المصارف التجارية، حالة الجزائر"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017-2018.
4. سماح ميهوب، " أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري للمصارف الفرنسية : حالة نشاط البنك عن بعد"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2013-2014.

ب- الرسائل

1. أمارة محمد يحي عاصي، "تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية : دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة أعمال، قسم علوم التسيير، جامعة حلبسوريا، 2010.
2. زهير عبد الله مساعد، "أثر التقنية المصرفية على أداء المصارف السودانية - دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني"، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، جامعة أم درمان الإسلامية، 2008.

3. زينب بورقبة، " التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية "، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.
4. شيروف فضيلة، " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية"، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2009-2010 .
5. العاني إيمان، " البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية "، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص بنوك وتأمينات، قسم علوم الاقتصادية، جامعة منتوري قسنطينة، 2006-2007.
6. عمار بابكر موسى أحمد، "الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الاستثمار في السودان "، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، جامعة أم درمان الإسلامية، 2008.
7. فضيلة بوطورة،" دراسة وتقييم فعالة نظام الرقابة الداخلية في البنوك دراسة حالة الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي - بنك "، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2006-2007.
8. كيلاني صونية،"استراتيجية الجودة الشاملة و دورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية دراسة مقارنة بين الجزائر والأردن"، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1، الجزائر، 2015-2016.
9. محمد احمد الحوراني،" القيمة الاقتصادية المضافة والمؤشرات المالية كمييار لتقييم الأداء المالي - دراسة مقارنة "، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص المالية وإدارة المخاطر، جامعة العلوم التطبيقية الخاصة، الأردن، 2018.

ثالثا المجالات:

1. مجلة الإبداع، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لبناء الاقتصاد الرقمي في الجزائر "، المجلد 04، العدد 04، جامعة البليدة 2، الجزائر .
2. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، " استخدام الهندسة المالية الإسلامية في إدارة المخاطر بالبنوك الإسلامية دراسة نظرية تحليلية"، المجلد 09، العدد 03، 2020.

3. مجلة الإدارة والاقتصاد، " اثر مقياسي الأرباح المحاسبية والقيمة الاقتصادية المضافة في الأرباح الضريبية"، المجلد 05، العدد 2016، 18.
4. مجلة إدارة الأعمال والدراسات تطبيقية، "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح"، المجلد 06، العدد 02، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر.
5. مجلة الإدارة والاقتصاد، "علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء المصرفي : دراسة تحليلية"، العدد 68، 2008.
6. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، "الصيرفة الإلكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية"، المجلد 01، العدد 01، جوان 2017.
7. مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، " منافذ الصيرفة الإلكترونية في الجزائر - حالة بنك التنمية المحلية -"، المجلد 04، العدد 01، جامعة أحمد درارية أدرار، الجزائر، 2020.
8. المجلة الأكاديمية للدراسات اجتماعية وإنسانية، "دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز مصرفي جزائري"، المجلد 11، العدد 08، جامعة الشلف، 2012.
9. مجلة الباحث، " أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي Camels على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، المجلد 10، العدد 10، جامعة الأغواط، الجزائر، 2012.
10. مجلة الباحث، " تحليل أسس النظرية لمفهوم الأداء"، المجلد 10، العدد 7، جامعة الجزائر، 2009-2010.
11. مجلة الباحث، " تقييم أداء المؤسسات المصرفية: دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية"، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، العدد 03، 2004.
12. مجلة بحوث اقتصادية عربية، " واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح"، المجلد 25، العدد 80، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، 2019.
13. المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية ARFBS، " طريقة CAMELS في تقييم أداء البنوك الإسلامية"، بدون مجلد، العدد 2011، 01.
14. مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، "واقع الصيرفة الإلكترونية ودورها في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري"، المجلد 12، العدد 03، 2017.

15. المجلة العراقية للعلوم الإدارية "قياس اثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف-دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (2000-2011)", المجلد 10، العدد 2000، 39 - 2011.
16. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال " واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، المجلد 05، العدد 02، بشار، الجزائر، 2018.
17. مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة "الصيرفة الالكترونية كاستراتيجية لإرساء نظام مصرفي عصري في الجزائر"، المجلد 01، العدد 27، 2013.
18. مجلة العلوم الإنسانية " الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم "، العدد 01، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2001.
19. مجلة العلوم الإنسانية لجامعة أم لبواقي، " إدارة مخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الالكترونية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بأم البواقي BNA BEA CPA"، المجلد 26، العدد 09، جوان 2018.
20. مجلة العلوم الانسانية، " الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية"، المجلد 05، العدد 12، معهد الدراسات المصرفية، الكويت، 2016.
21. مجلة العلوم الإنسانية، " العمليات المصرفية الالكترونية "، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11، 2007.
22. مجلة العلوم الإنسانية، "النظام المصرفي الجزائري والصيرفة الإلكترونية"، المجلد 02، العدد 02، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002.
23. مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، "آفاق الصيرفة الالكترونية في المؤسسة المصرفية الجزائرية"، المجلد 14، العدد 16، 2016.
24. مجلة المالية والأسواق، "دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية دراسة إحصائية تحليلية"، المجلد 04، العدد 03، 2015.
25. مجلة المعارف للعلوم القانونية، " الصيرفة الإلكترونية والمصارف الإلكترونية"، المجلد 01، العدد 10، 2011.
26. مجلة معهد العلوم الاقتصادية، "واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية"، المجلد 22، العدد 01، 2019.

رابعاً الملتقيات والمؤتمرات

1. عبد الهادي نجار، "الصيرفة الإلكترونية وآلية تداولها الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية واقتصادية"، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر العلمي السنوي، كلية الحقوق، 2010.
2. أحلام بوعبدلي، "تقييم أداء البنوك التجارية العمومية الجزائرية من حيث العائد والمخاطرة"، مداخلة ضمن فعاليات الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع و تحديات -، جامعة الأغواط للعلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 1997 - 2000.
3. سعد زناد دروش، مصطفى أحمد مصطفى، "إعداد قيادات الصف الثاني ودوره في تحسين الأداء الوظيفي في المنظمات الحكومية"، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، 2018.
4. معطالله خير الدين، بوقوم محمد، "المعلوماتية والجهاز البنكي-حتمية تطوير خدمات مصرفية"، مداخلة مقدمة إلى ملتقى المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة قلمة، الجزائر، 2001.
5. مفتاح صالح، معارفي فريدة، البنوك الإلكترونية، مداخلة مقدمة للملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2010.

خامساً مقال الإلكتروني:

1. عبد القادر زيتوني، "دراسة المؤشرات الدولية الحديثة لتقييم أداء البنوك"، (دراسة تطبيقية) 2009، مقال منشور على الموقع:
<https://iefpedia.com/arab/?p=8927>
2. ماجد عبد العال إبراهيم، "الثورة التقنية والصيرفة الإلكترونية"، مقال منشور على الموقع:
[/https://search-emarefa-net.snd11.arn.dz](https://search-emarefa-net.snd11.arn.dz)

مراجع باللغة الأجنبية :

A. Les Thèses

1. BouchlitRym, **Les perspectives d'E-Banking dans la stratégie E-Algérie 2013**, Thèse de doctorat en sciences économique université Abou BakrBelkaid de Tlemcen, 2015
2. -Saleh M. Nsouli et Andrea Schaechter,"Les enjeux de la «banque électronique", Finances & Développement / Septembre 2002

B. Les Rapports:

1. RahimuddinMuhammad. «**E-Banking System in Pakistan**». Master Thesis,Blekinge Institute of Technology,Sweden, 2010.

الملاحق





كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

Département: Science gestion
N°: 17 / F.S.E.C.S.G.U.G/2021
Guelma, le 07.06.2021

قسم: علوم التسيير
رقم: 17 / ك.ع.ا.ت.ج.ت.أ.ج.ق. 2021
تاريخ: 2021.06.07

إلى السيد: Sous Directeur Administratif
Et Comptabilité

D.A.P.R.
Ahmed Ferhat MEKKI

الموضوع: طلب إجراء دراسة ميدانية

تحية طيبة، و بعد.....

في إطار ربط المعرفة النظرية بالجانب التطبيقي يشرفنا أن نطلب من سيادتكم الموافقة على إجراء دراسة بمؤسستكم
للطلبة الآتية أسمائهم:

- 1- حجابي مايناس رقم السجل: 16/36044145
 - 2- سبطاني هالة رقم السجل: 15/36050253
- شعبة: علوم التسيير تخصص: إدارة مالية السنة الجامعية: 2020/2021
عنوان الموضوع: دراسة الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي

نشكركم سيدي على حسن تعاونكم، و تقبلوا منا فائق الاحترام و التقدير.

رئيس القسم:

الأستاذة (ة): المشرفة (ة):



المؤسسة المستفيدة:
المؤسسة المستفيدة:
DIRECTION Administrative
Et Comptabilité
Ahmed Ferhat MEKKI

الملحق رقم 01: مزايا وشروط بطاقة الماستركارد الكلاسيكية

COLLECTE DE RESSOURCES		ALBIS CHIR CLASSIQUE
		
Définition	La MasterCard est votre carte internationale de paiement et de retrait en devises 24h/24 et 7j/7, elle vous offre des avantages en toute quiétude.	
Type de carte disponible	MasterCard	
Eligibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes physiques de nationalité algérienne ou étrangère disposant d'un compte en devises (Euros) et d'un compte en Dinars ; • Personnes physiques Résidentes ou non résidentes en Algérie. 	
Type de compte	Compte devises et d'un compte en dinars.	
Solde minimum	100 euros	
Les frais d'acquisition de la carte	6 000 DA /An / HT	
Les plafonds d'utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait: 800 Euros / semaine • Paiement: 2 500 Euros / semaine 	
Fonctionnalités	Utilisez votre carte MasterCard partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des: <ul style="list-style-type: none"> • Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo MasterCard ; • Règlement d'achats de biens ou de services. 	
Utilisation	A l'étranger. Elle vous permet également d'effectuer des achats sur internet, y compris d'Algérie	
Validité	2 ans renouvelables automatiquement .Sauf résiliation du contrat par le client.	
Avantages	<ul style="list-style-type: none"> • Voyagez en toute sérénité et bénéficiez d'une disponibilité immédiate de votre argent pour tous vos besoins 24H/24 et 7J/7 ; • Effectuez des achats en ligne en toute sécurité grâce au « 3D Secure » ; • Bénéficiez du plus important réseau de DAB dans le monde. 	
Les frais liés à l'utilisation de la carte MasterCard	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait: 2,5 % du montant de la transaction + 2 Euros par transaction convertis en Dinars • Paiement: 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars 	
Délais de livraison de la carte	15 jours ouvrables	
Fiche Produit BADR		Mal 2019

MasterCard CLASSIQUE

Les services Proposés Par Mastercard

- En voyage familiale ou pour affaire, la carte CLASSIQUE MasterCard offre à son titulaire:
Priceless Cities – Accès aux expériences :
Profitez d'offres exclusives et d'expériences passionnantes dans divers villes du monde.
- Le programme Priceless Cities vous offre une collection unique de milliers d'expériences dans plus de 40 villes dans le monde spécialement organisés pour les porteurs de carte MasterCard
- De la restauration aux voyages et divertissement profitez d'offre qui agrémenteront votre voyage.
- Pour plus de détails visitez le site web : www.priceless.com

Cash d'urgence

Maximum : 500 Euros.

Carte de remplacement

- Fabriquée par MasterCard qui va générer un numéro de carte basé sur une tranche prédéfinie, cette carte de remplacement ne peut pas supporter la puce mais seulement la bande magnétique.

Le service de remplacement de carte en cas de perte ou de vol

- La durée de livraison : 24 heures sur le territoire USA et 48 heures sur autres territoires.
- La livraison est effectuée par un agent désigné par MasterCard.

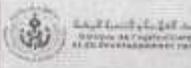
Mise en opposition

Notre centre de relation clientèles a la possibilité de recevoir la demande de mise en opposition directement du client.

En cas de perte ou de vol, le numéro du centre d'appels inséré au dos de la carte Ci-dessous le numéro peut être joint :

- Badr Ittissal : 021.989.323.
- MasterCard : + 212.537.674.525.

الملحق رقم 02: مزايا وشروط بطاقة الماستركارد التيتانيوم

COLLECTIF DE RESSOURCES		MASTERCARD TITANIUM	
	Définition	La MasterCard est votre carte internationale de paiement et de retrait en devises 24h/24 et 7j/7, elle vous offre des avantages en toute quiétude.	
Type de carte disponible	MasterCard		
Eligibilité	<ul style="list-style-type: none"> • Personnes physiques de nationalité algérienne ou étrangère disposant d'un compte en devises (Euros) et d'un compte en Dinars ; • Personnes physiques Résidentes ou non résidentes en Algérie. 		
Type de compte	Compte devises et d'un compte en dinars.		
Solde minimum	200 euros		
Les frais d'acquisition de la carte	8 500 DA /An / HT		
Les plafonds d'utilisation	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait: 1000 Euros / semaine • Paiement: 5000 Euros / semaine 		
Fonctionnalités	Utilisez votre carte MasterCard partout dans le monde 24h/24 et 7j/7 pour effectuer des : <ul style="list-style-type: none"> • Retraits sur DAB ou GAB à l'étranger portant le logo MasterCard ; • Règlement d'achats de biens ou de services. 		
Utilisation	A l'étranger. Elle vous permet également d'effectuer des achats sur internet, y compris d'Algérie		
Validité	2 ans renouvelables automatiquement. Sauf résiliation du contrat par le client.		
Avantages	Voyagez en toute sérénité et bénéficiez d'une disponibilité immédiate de votre argent pour tous vos besoins 24H/24 et 7J/7 ; <ul style="list-style-type: none"> • Effectuez des achats en ligne en toute sécurité grâce au « 3D Secure » ; • Bénéficiez du plus important réseau de DAB dans le monde. 		
Les frais liés à l'utilisation de la carte MasterCard	<ul style="list-style-type: none"> • Retrait: 2,5 % du montant de la transaction + 2 Euros par transaction convertis en Dinars • Paiement: 2,5 % du montant de la transaction converti en Dinars 		
Délais de livraison de la carte	15 jours ouvrables		

**Les services Proposés
Par MasterCard**

En voyage familiale ou pour affaire, la carte TITANIUM MasterCard offre à son titulaire:

- Jusqu'à 15% de remise sur les locations de voiture en Europe, moyen orient, Afrique et Asie.
- Jusqu'à 12% de remise sur les locations de voiture aux états unis et canada.
- Un sur-classement gratuit sur toute location par tout dans le monde.

Modalités

- Visiter le site web www.avisworld.com/mastercardmea et utiliser la carte pour réservation.

Priceless Cities – Accès aux expériences

Profitez d'offres exclusives et d'expériences passionnantes dans divers villes du monde.

- Le programme Priceless Cities vous offre une collection unique de milliers d'expériences dans plus de 40 villes dans le monde spécialement organisés pour les porteurs de carte MasterCard.
- De la restauration aux voyages et divertissement profitez d'offre qui agrémenteront votre voyage.
- Pour plus de détail visitez le site web : www.priceless.com

Cash d'urgence

Maximum : 1 000 Euros.

Carte de remplacement

• Fabriquée par MasterCard qui va générer un numéro de carte basé sur une tranche prédéfinie, cette carte de remplacement ne peut pas supporter la puce mais seulement la bande magnétique.

Le service de remplacement de carte en cas de perte ou de vol

- La durée de livraison : 24 heures sur le territoire USA et 48 heures sur autres territoires.
- La livraison est effectuée par un agent désigné par MasterCard.

Mise en opposition

Notre centre de relation clientèles a la possibilité de recevoir la demande de mise en opposition directement du client.

En cas de perte ou de vol, le numéro du centre d'appels incéré au dos de la carte Ci-dessous le numéro peut être joint :

- Badr Ittissal : 021.989.323.
- MasterCard : + 212.537.674.525.

**Les services Proposés
Par Mastercard**

Discounted chauffeur rides with Careem

La carte TITANIUM donne accès sur la région du Moyen Orient et Afrique du Nord à:

- 20% de remise sur trois voyages par mois.
- Un premier trajet gratuit pour les nouveaux utilisateurs de service Careem.

Modalités

- Télécharger l'application Careem.
- Entrer le code promotion MC1RIDE lors de la première réservation de voyage
- Renseigner le code promotion MASTERCARD pour les autres voyages



ما هو جهاز الدفع الإلكتروني TPE ؟

جهاز الدفع الإلكتروني TPE هو جهاز يضمن معالجة آمنة وسريعة لعمليات الدفع.

مزايا جهاز الدفع الإلكتروني TPE ؟

- مستوى أمن عالي
- تشغيل سهل
- إستلام آلي للمستحقات
- وسيلة دفع عصرية ومعتبرة
- يقبل جميع بطاقات CIB الصادرة عن البنوك

خدمات مرتبطة بجهاز TPE :

- تنصيب جهاز TPE
- المساعدة التقنية (مركز الاتصال على الرقم المجاني 3021)
- توفر لفات الورق للطباعة
- صيانة جهاز TPE

الملحق رقم 04: عدد البطاقات البنكية والماستر كارد المستعملة في وكالة
قالمة(2018-2020)

GRE DE GUELMA /SOUK AHRAS 024
S/D EXPLOITATION
SCE MONETIQUE ET MOYENS DE PAIEMENT

TYPES DE CARTES	NBRE DE CARTES COMMANDEES DEPUIS 01/01/2018 AU 31/12/2018												
	JAN	FEVR	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIEL	AOUT	SEPT	OCOT	NOV	DEC	TOTAL
CIB	0	28	61	74	835	600	435	234	97	149	348	1000	3426
TAWFIR	13	42	10	32	50	70	184	50	50	169	17	13	700
MASTERCARD CLASSIQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MASTERCARD TITANUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	13	70	71	106	885	670	619	284	147	318	365	1013	4126

GRE DE GUELMA /SOUK AHRAS 024

S/D EXPLOITATION

SCE MONETIQUE ET MOYENS DE PAIEMENT

TYPES DE CARTES	NBRE DE CARTES COMMANDEES DEPUIS 01/01/2019 AU 31/12/2019												
	JAN	FEVR	MAR	AVR	MAI	JUIN	JUIEL	AOUT	SEPT	OCOT	NOV	DEC	TOTAL
CIB	765	87	497	344	122	570	536	157	657	90	7	60	3892
TAWFIR	29	94	78	0	28	45	2	19	8	215	174	6	698
MASTERCARD CLASSIQUE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
MASTERCARD TITANUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
TOTAL	794	181	575	344	150	615	538	176	665	305	181	66	4590

GRE DE GUELMA /SOUK AHRAS 024

S/D EXPLOITATION

SCE MONETIQUE ET MOYENS DE PAIEMENT

TYPES DE CARTES	NBRE DE CARTES COMMANDEES DEPUIS 01/01/2020 AU 31/12/2020												
	JAN	FEVR	MAR	AVR	MAI	JUN	JUIEL	AOUT	SEPT	OCOT	NOV	DEC	TOTAL
CIB	29	160	400	50	396	260	763	51	276	543	409	351	3688
TAWFIR	34	38	10	33	43	120	206	70	17	39	22	66	698
MASTERCARD CLASSIQUE	0	0	0	3	0	1	4	0	10	0	0	0	18
MASTERCARD TITANUM	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	7	8	22
TOTAL	63	198	410	83	439	381	973	121	295	587	438	425	4426

GRE DE GUELMA /SOUK AHRAS 024

S/D EXPLOITATION

SCE MONERIQUE ET MOYENS DE PAIEMENT

TYPES DE CARTES	NBRE DES CARTES MASTERCARD COMMANDEES DEPUIS 01/01/2021AU 30/04/2021						
	JAN	FEV	MAR	AVR	TOTAL		
MASTERCARD CLASSIQUE	3	7	3	3	16		
MASTERCARD TITNIUM	3	5	9	2	19		
TOTAL	6	12	12	5	35		

الملحق رقم 05: الميزانية الختامية لوكالة قائمة 2018



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

BILAN AGENCE PAR CLASSE

En date du : dimanche 30 décembre, 2018

Agence: 821 - AGENCE GUELMA

Monnaie : DZD - DINARS ALGERIEN

0 0

CLASSE DE COMPTE/GRAND LIVRE	SOLDE	SOLDE VALORISE
113 - SUBVENTION PRET ANGEN	0	2 028 054,84
116 - SUBVENTION PRET ANSEJ	0	50 491 202,28
125 - COMPTE B A D R CHEZ C C P	0	-687,12
126 - COMPTE B A D R CHEZ TRESOR D'ALGERIE	0	-2 627 288,25
192 - SUBVENTION PRET CNAC	0	11 273 082,81
200 - COMPTE CHEQUE	0	396 300 916,17
251 - LIVRET EPARGNE BANQUE AVEC INTERETS	0	2 270 493 705,11
255 - COMPTE DIVERS	0	12 940 000,00
256 - COMPTE DIVERS ADMINISTRATION	0	1 240 263,07
258 - compte de passage	0	3 946 953,64
260 - LIVRET EPARGNE BANQUE SANS INTERETS	0	433 378 589,29
261 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0	16 153 027,29
263 - COMPTE DE PROVISION POUR CREDOCS	0	18 901 327,54
264 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0	31 237 500,00
281 - LIVRET EPARGNE JUNIORS	0	61 322 712,27
296 - CEDAC PERSONNE PHYSIQUE	0	20 392,18
297 - CEDAC PERSON.MORALE	0	128 280 348,63
299 - COMPTE I.N.R MARCHÉ PUBLIC	0	283 467 225,75
300 - COMPTE COURANT	0	1 411 309 115,87
381 - LIVRET EPARGNE JUNIORSSANS INTERET	0	5 056 842,66
397 - LIVRET EPARGNE FELLAH AVEC INTERETS	0	13 269 138,73
398 - LIVRET EPARGNE FELLAH SANS INTERETS	0	2 300 000,00
401 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 10000 DINARS	0	150 000,00
405 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 50000 DINARS	0	750 000,00
410 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 100000 DINARS	0	0
415 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 500000 DINARS	0	0
524 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 24 MOIS	0	0
536 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 36 MOIS	0	0
548 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 48 MOIS	0	600 000,00
560 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 60 MOIS	0	32 541 000,00
800 - COMPTE CHEQUE DU PERSONNEL BADR	0	20 817 000,51
900 - COMPTE TITRE	0	349 255,00
BA1011101 - BILLETS & MONNAIES EN CAISSE	0	-18 522 680,48
BA1011301 - BILLETS & MONNAIES EN ROUTE	0	0
BA1011401 - BILLETS MUTILÉS	0	-1 250,00
BA1011501 - CAISSE GUICHET AUTOMATIQUE DE BANQUE G.A.B.	0	-4 107 000,00
BA1201209 - ACCUMULATION DE LA BONIFICATION	0	-160 503 197,51
BA1201221 - BONIFICATION DUE PAR LE TRÉSOR	0	-266 622 809,56
BA1201611 - CRÉANCE FNDA - CAPITAL	0	0
BA2001102 - AUTRES CRÉANCES COMMERCIALES	0	0
BA2021211 - CRÉDITS D EXPLOITATION ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0	0
BA2021311 - CRÉDITS DE CAMPAGNE AGRICULTURE ET LA PÊCHE SUBVENTIONNÉS	0	-2 238 032 838,72
BA2021411 - CRÉDITS DE CAMPAGNE ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0	-605 776 008,20
BA2031111 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME INTÉRÊTS	0	-2 217 687,28
BA2031211 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME CAPITAL	0	0
BA2032111 - REEACHELONNEMENT MOYEN TERME CAPITAL	0	-10 666 088,85
BA2032211 - CONSOLIDATION MOYEN TERME	0	0
BA2035101 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-19 716 636,06
BA2041231 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME ORDINAIRES SECTEUR	0	7 692 273,16
BA2041271 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME DISPOSITIFS AIDÉS HORS	0	1 144 488,98
BA2041272 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	534 515,76
BA2041273 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS ORDINAIRES MOYEN TERME HORS	0	-367 359 812,23
BA2041275 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET	0	335 299 741,79
BA2041511 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME ORDINAIRES POUR LES AUTRES	0	-1 820 468 373,75
BA2041512 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0	267 957 453,96
BA2041521 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT ORDINAIRES LONG TERME AGRICULTURE ET	0	-41 640 378,46
BA2041700 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-14 429 283,67
BA2041701 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	17 253 868,03

BA2042111 - CRÉDIT D INVESTISSEMENT À MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET	0	-99 946 059,91
BA2042131 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-33 193 893,97
BA2042133 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-537 008,00
BA2042213 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES	0	-88 435 313,39
BA2071811 - CMT SUR EMPRUNT EXTERIEUR	0	0
BA2081131 - CRÉDIT BAIL MATÉRIEL AGRICOLE MOYEN TERME	0	-203 153 451,98
BA2091221 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À COURT TERME POUR LES AUTRES	0	15 270,70
BA2091311 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR L	0	-5 132 573,99
BA2091321 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR LES	0	5 265 566,46
BA2091421 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À LONG TERME POUR LES AUTRES	0	-1 693 557,57
BA2601211 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-15 716 175,53
BA2601212 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R POUR LES AUTRES SECTEURS	0	-32 503 569,01
BA2634381 - DISPOSITION TÉLÉGRAPHIQUE	0	0
BA2801211 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0	-55 010 508,38
BA2801230 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-26 725 185,03
BA2801311 - CRÉANCES DOUTEUSES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0	-140 154 221,82
BA2801330 - CRÉANCES DOUTEUSES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-47 904 872,41
BA2801411 - CRÉANCES COMPROMISES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0	-439 270 890,95
BA2801430 - CRÉANCES COMPROMISES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0	-79 796 056,51
BA2801511 - CRÉANCES SUR RESSOURCES AFFECTÉES	0	-10 848 823,45
BA2901111 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES EN SOUFFRANCE	0	10 245 752,37
BA2901211 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUTEUSES	0	15 174 973,14
BA2901311 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES COMPROMISES	0	292 707 261,38
BA3201311 - VALEURS A RECOURRER	0	0
BA3401191 - SOMMES DUES AU TRESOR	0	0
BA3401531 - TVA DÉDUCTIBLES SUR INVESTISSEMENT	0	0
BA3401541 - TVA DÉDUCTIBLES SUR AUTRES BIENS ET SERVICES	0	-30 295,70
BA3401671 - DÉPENSES EN ATTENTE D IMPUTATION	0	-12 680,00
BA3401791 - EFFETS À RECOURRER	0	0
BA3409211 - SOMMES DUES PAR LA CLIENTÈLE	0	-2 940,00
BA3641161 - CHARGES CONSTATÉES D AVANCE SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0	0
BA3671121 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS CLIENTÈLE	0	-196 770,81
BA3671171 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS HORS BILAN	0	1 308 141,88
BA3695211 - DÉFICITS DE CAISSE	0	-146 000,00
BA3695411 - COMPTE DE PASSAGE DE REMBOURSEMENT PRÊT	0	-547 664,17
BA3695901 - INTÉRÊTS NON RECOURRÉS SUR CRÉANCES LITIGIEUSES	0	-4 608 843,23
BA3695911 - INTÉRÊTS NON RECOURRÉS SUR CRÉANCES À PROBLÈMES POTENTIELS	0	423 576,25
BA3695921 - INTÉRÊTS NON RECOURRÉS SUR CRÉANCES TRÈS RISQUÉES	0	-1 892 942,35
BA3695931 - INTÉRÊTS NON RECOURRÉS SUR CRÉANCES COMPROMISES	0	-114 104 638,80
BA3699301 - CONTRE VALEUR UTILISATIONS COMPTE DEVISE	0	-197 970,10
BA3699691 - FRAIS DE MISSION (064/47)	0	-20 000,00
BA4202431 - AUTRES MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0	-529 527,38
BA4202611 - MOBILIER DE BUREAU	0	-2 318 670,07
BA4202631 - COFFRES FORTS	0	-5 993 586,74
BA4202671 - MATÉRIEL DE SÉCURITÉ	0	-11 993 199,51
BA4202711 - AMÉNAGEMENTS BUREAUX	0	-490 904,00
BA4202741 - INSTALLATIONS COMPLEXES	0	-828 724,99
BA4202811 - ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0	-9 796 742,38
BA4202911 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EN COURS	0	-742 159,92
BA4205411 - MOBILIER LOGEMENT DU PERSONNEL	0	-544 050,00
BA4205421 - ÉQUIPEMENT MENAGE LOGEMENT DU PERSONNEL	0	-150 132,60
BA4205511 - AMÉNAGEMENT LOGEMENT DU PERSONNEL	0	-658 522,80
BA4701511 - AMORTISSEMENTS ÉQUIPEMENTS SOCIAUX	0	22 733,10
BA4702431 - AMORTISSEMENT MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0	237 142,54
BA4702611 - AMORTISSEMENT MOBILIER DE BUREAU	0	53 400,00
BA4702621 - AMORTISSEMENT COFFRES FORTS	0	497 226,38
BA4702711 - AMORTISSEMENT AMÉNAGEMENTS PROFESSIONNELS	0	166 209,00
BA4702811 - AMORTISSEMENT ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE	0	407 588,33
BA4705411 - AMORTISSEMENT MOBILIER ET ÉQUIPEMENT MÉNAGER	0	67 633,33
BA4705511 - AMORTISSEMENTS AMÉNAGEMENTS SOCIAUX	0	106 493,98
BP2201361 - COMPTES VIREMENTS REÇUS	0	0
BP2201391 - COMPTES DIVERS BONS DE CAISSE	0	21 113,50
BP2201631 - COMPTES DE VISES PERSONNES DÉCÉDÉES	0	0
BP2221111 - DÉPÔTS DE GARANTIES CAUTIONS. LOCATION DE COFFRES FORTS	0	1 190 000,00
BP2251411 - BONS DE CAISSE À INTÉRÊTS VARIABLES ÉCHUS NON LIQUIDE	0	470 000,00
BP2631111 - PROVISIONS POUR CAUTIONS	0	114 470 324,94
BP2633811 - PROVISIONS SUR CHÈQUES DE BANQUE	0	80 664 147,70
BP2634550 - DIFFÉRENCE SUR COMPTE FONDS DE GARANTIES RET (ANCIEN 342)	0	0
BP3231111 - EXIGIBLES APRÈS ENCAISSEMENT D2D	0	6 782 453,98
BP3411111 - SOMMES DUES À L ÉTAT	0	0
BP3411321 - FACTURES À RECEVOIR	0	0
BP3411421 - DIVERSES DÉTENTIONS POUR COMPTE BADR NET	0	93 534,00
BP3411471 - TAXES DUES SUR ACTIVITÉS BANCAIRES	0	9 561 541,45

BP3411481 - I.R.C.D.C À VERSER	0	2 166 866,78
BP3411631 - SOMMES DUES AU PERSONNEL	0	0
BP3411791 - RECETTE EN ATTENTE D IMPUTATION	0	0
BP3621211 - TRANSFERE EN ATTENTE AFFECTATION DZD	0	-1 652 676,06
BP3661111 - CHARGES À PAYER SUR OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE	0	108 659,63
BP3661311 - CHARGES À PAYER BON DE CAISSE	0	-429 396,85
BP3661321 - CHARGES À PAYER DÉPÔT À TERME	0	1 230 095,45
BP3661331 - CHARGES À PAYER LIVRET D ÉPARGNE BANCAIRE	0	1 186,09
BP3661341 - CHARGES À PAYER LIVRET D ÉPARGNE JUNIOR	0	40 490,77
BP3661361 - CHARGES À PAYER SUR PREG	0	0
BP3681211 - INTÉRÊTS COURUS NON PERÇUS	0	2 305 441,40
BP3695111 - EXCÉDENTS DE CAISSE	0	27 000,00
BP3695411 - COMPTE DE PASSAGE D ENCAISSEMENT DE LA SUBVENTION	0	-18,23
BP3695951 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES	0	4 698 230,89
BP3695952 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CESO	0	3 714 917,90
BP3695953 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CDOU	0	1 991 092,47
BP3695954 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CCOM	0	112 062 268,96
BP3699111 - COMPTE D ATTENTE BILAN	0	2 552 678,45
BP3699281 - CONTRE VALEUR ALIMENTATION COMPTE DEVISE DISPONIBLE	0	1 425 944,84
BP3699902 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION CASA SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0	497 166,59
BP3699903 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION DAT SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0	630 000,00
BP3699911 - BALANCE SIÈGE	0	2 690 236 483,56
BP3699951 - BALANCE SIÈGES 2	0	82 418 996,91
BP5911111 - MARGE BRUTE	0	173 299 142,12
CD9903101 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE FINANCEMENTS EN FAVEUR DE LA	0	788 864 878,26
CD9911001 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE GARANTIES	0	32 007 788,62
CE3700125 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES TELECOMPENSATION	0	-9 136 560 480,13
CE3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0	-1 746 626 471,92
CE3705801 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES SYRAT	0	7 000 108 033,00
CE7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0	0
CH6022321 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE BANQUE	0	0
CH6022330 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE JUNIOR	0	0
CH6022411 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME INFÉRIEUR À 1 AN	0	0
CH6022501 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME SUPÉRIEUR À 1 AN	0	0
CH6022611 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE NOMINATIFS	0	0
CH6022620 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE ANONYME	0	0
CH6022911 - INTÉRÊTS SERVIS SUR PROVISIONS RECUES EN GARANTIES POUR	0	0
CH6061101 - PERTES SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0	0
CH6083301 - CARNETS DE CHÈQUES CONSOMMÉS	0	0
CH6091101 - AUTRES CHARGES D EXPLOITATION	0	0
CH6232101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION BÂTIMENTS PROFESSIONNELS	0	0
CH6234101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0	0
CH6236101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION EQUIPEMENTS DE BUREAU	0	0
CH6238101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS INFORMATIQUES	0	0
CH6241101 - TRANSPORTS DE FONDS	0	0
CH6241901 - AUTRES FRETS ET TRANSPORTS	0	0
CH6251201 - DÉPLACEMENT.FRAIS VOYAGE ALGÉRIE	0	0
CH6251401 - DÉPLACEMENT.FRAIS DE SÉJOUR ALGÉRIE	0	0
CH6251501 - FRAIS DE RÉCEPTION HÉBERGEMENT ET AUTRE FRAIS	0	0
CH6281111 - FRAIS D AFFRANCHISSEMENT	0	0
CH6281121 - FRAIS DE TÉLÉPHONE	0	0
CH6281171 - FRAIS DE MESSAGERIE	0	0
CH6281181 - FRAIS DE LIGNES SPÉCIALISÉES	0	0
CH6281191 - AUTRES FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	0	0
CH6286191 - AUTRES FRAIS DE POSTES	0	0
CH6291401 - ABONNEMENTS JOURNAUX	0	0
CH6292201 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS DE SÉCURITÉ	0	0
CH6292301 - FRAIS DE NETTOYAGE	0	0
CH6292401 - FRAIS DE GARDIENNAGE	0	0
CH6299101 - PERSONNE PHYSIQUES ET MORALE DOMICILIÉES EN ALGÉRIE	0	0
CH6299201 - CONSOMMATIONS EAU	0	0
CH6299202 - CONSOMMATIONS ELECTRICITÉ ET GAZ	0	0
CH6299301 - TRAVAUX À FAÇON	0	0
CH6301111 - TRAITEMENTS ET SALAIRES	0	0
CH6301311 - PRIMES DE RENDEMENT	0	0
CH6321191 - INDEMNITÉS AUTRES	0	0
CH6341111 - CONTRIBUTION DE RÉGLARISATION AU BUDGET DEUVRES SOCIALES	0	0
CH6351111 - COTISATIONS SÉCURITÉ SOCIALE	0	0
CH6361131 - FRAIS DE SÉMINAIRES STAGES ALGÉRIE	0	0
CH6361151 - FRAIS DE FORMATION INTERNE (BADR)	0	0
CH6361161 - DÉPLACEMENT AU TITRE DE LA FORMATION	0	0
CH6611131 - ASSURANCES AUTRES VALEURS INCORPORÉES	0	0
CH6611221 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS	0	0

CH6612111 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS SOCIAUX	0	0
CH6614101 - ASSURANCE CREDIT DU F.G.A	0	0
CH6619001 - ASSURANCES DIVERSES	0	0
CH6631111 - IMPRIMÉS	0	0
CH6631121 - FOURNITURES BUREAU INFORMATIQUES	0	0
CH6631131 - FOURNITURES BUREAU DIVERSES	0	0
CH6642221 - TÉLÉPHONE FAX	0	0
CH6642231 - EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0	0
CH6661141 - CARBURANTS CONSOMMÉS	0	0
CH6681191 - AUTRES FOURNITURES CONSOMMÉES LOCAUX PROFESSIONNELS	0	0
CH6812101 - DOTATIONS AUX PROVISIONS POUR CRÉANCES DOUTEUSES DE LA	0	0
CH6821411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DU MATÉRIEL ET OUTILLAGES	0	0
CH6821611 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES ÉQUIPEMENTS DE BUREAUX	0	0
CH6821711 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES AMÉNAGEMENTS ET	0	0
CH6822411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS MOBILIERS ET ÉQUIPEMENTS	0	0
CH6822511 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS AMÉNAGEMENTS SOCIAUX	0	0
CR9905101 - CONTREPARTIE CAUTIONS, AVALS ET AUTRES GARANTIES REÇUS D	0	82 462 532,31
CR9905119 - CONTREPARTIE GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE	0	7 200 441 266,07
ED9032111 - OUVERTURE CRÉDITS DOCUMENTAIRES SIMPLES	0	-80 925 855,94
ED9039111 - AUTRES ENGAGEMENTS EN FAVEUR LA CLIENTÈLE	0	-707 939 022,32
ED9131111 - DÉBITEURS PAR CAUTIONS	0	-114 470 320,93
ER9141311 - GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE FINANCIÈRE	0	0
ER9141911 - AUTRES GARANTIES REÇUES	0	-5 892 049 344,55
ER9161111 - GARANTIES AU FINANCEMENT	0	-1 308 391 921,52
LS3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0	1 294 280 882,56
PQ3693101 - POSITION EQUIVALENTE SEK	0	-13 258,80
PQ3693111 - POSITION EQUIVALENTE CHF	0	-2 828 545,06
PQ3693121 - POSITION EQUIVALENTE GBP	0	-16 770 514,71
PQ3693181 - POSITION EQUIVALENTE CAD	0	-697 026,44
PQ3693191 - POSITION EQUIVALENTE USD	0	-169 883 209,18
PQ3693221 - POSITION EQUIVALENTE SAR	0	-229 471,92
PQ3693331 - POSITION EQUIVALENTE EUR	0	331 964 558,79
PR7019101 - COMMISSIONS TAXABLES	0	0
PR7019702 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS INTERNE AU RÉSEAU	0	0
PR7020104 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L	0	0
PR7020105 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDIT INVESTISSEMENT LT AGRICULTURE ET	0	0
PR7020112 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L	0	0
PR7020114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LT POUR L	0	0
PR7020308 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR L AGRICULTURE	0	0
PR7020313 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR L AGRICULTURE ET LA	0	0
PR7020315 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR LES AUTRES SECTEURS	0	0
PR7020325 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D EXPLOITATION POUR LES AUTRES SECTEURS	0	0
PR7020329 - INTÉRÊTS SUR AVANCES SUR CRÉANCES NÉES ET NON CONSTATÉES /	0	0
PR7020333 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT DE STOCKS	0	0
PR7020421 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE	0	0
PR7020425 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR LES	0	0
PR7020436 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR	0	0
PR7020446 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE	0	0
PR7020521 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME DISPOSITIF	0	0
PR7020611 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME POUR L	0	0
PR7020613 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MT POUR L	0	0
PR7020711 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT À L HABITAT RURAL	0	0
PR7020951 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT AGRICOLE RFIG	0	0
PR7021035 - INTÉRÊTS SUR RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME POUR LES AUTRES	0	0
PR7021350 - AUTRES COMMISSIONS	0	0
PR7021810 - COMMISSION SUR ENCAISSEMENTS DE CHÈQUES	0	0
PR7021912 - INTÉRÊTS PERÇUS SUR CRÉDITS À LA CLIENTÈLE NON TAXÉS	0	0
PR7022011 - INTÉRÊTS SUR COMPTES ORDINAIRES DÉBITEURS	0	0
PR7022220 - COMMISSIONS SUR RETRAIT ESPÈCES PAR CHÈQUE SUR COMPTE	0	0
PR7022420 - COMMISSIONS D EMISSION REJET CHÈQUE	0	0
PR7022510 - COMMISSIONS SUR VIREMENTS ÉMIS EN INTRABANCAIRE	0	0
PR7023900 - AUTRES COMMISSIONS	0	0
PR7024215 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME DISPOSITIF AIDÉ	0	0
PR7024216 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME	0	0
PR7024502 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR LES	0	0
PR7024603 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR	0	0
PR7027140 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR LA	0	0
PR7028017 - INTÉRÊTS SUR CONSOLIDATION MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0	0
PR7028031 - INTÉRÊTS SUR RÉÉCHELONNEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0	0
PR7029101 - FRAIS DE NOTIFICATION DE CRÉDIT	0	0
PR7029121 - COMMISSIONS DE TENUE DE COMPTES COURANTS D2D	0	0
PR7029344 - FRAIS DE NOTIFICATION	0	0
PR7029382 - COMMISSION D ENCAISSEMENT	0	0

PR7029383 - COMMISSION DE TRAITEMENT	0	0
PR7029384 - COMMISSION DOCUMENTAIRE	0	0
PR7029386 - FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION	0	0
PR7029418 - COMMISSIONS D ENCAISSEMENT CHÈQUES EN DZD	0	0
PR7029424 - COMMISSIONS SUR L ENCAISSEMENT DES CHÈQUES DE VOYAGE	0	0
PR7029479 - COMMISSIONS D ENCAISSEMENTS D EFFETS	0	0
PR7029484 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE TÉLÉCOMPENSATION	0	0
PR7029494 - COMMISSIONS ENCAISSEMENT AUTRES	0	0
PR7029611 - COMMISSIONS SUR SERVICE WEB	0	0
PR7030111 - PRODUITS SUR TITRES DE TRANSACTION	0	0
PR7030331 - PRODUITS SUR TITRES D INVESTISSEMENTS SECTEUR AGRICOLE	0	0
PR7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0	0
PR7043113 - INTÉRÊT SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL AGRICOLE	0	0
PR7043114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL	0	0
PR7043219 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL LONG TERME MATÉRIEL	0	0
PR7044903 - AUTRES PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE LOCATION SIMPLE POUR L	0	0
PR7060111 - GAINS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE ET D ARBITRAGE	0	0
PR7069111 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0	0
PR7071291 - COMMISSIONS SUR AUTRES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT EN	0	0
PR7072221 - PRODUITS SUR CAUTIONS	0	0
PR7072251 - PRODUITS SUR OBLIGATIONS CAUTIONNÉES	0	0
PR7081391 - AUTRES COMMISSIONS	0	0
PR7083111 - COMMISSIONS PERÇUES SUR VIREMENT ALGÉRIE	0	0
PR7083311 - COMMISSIONS PERÇUES SUR CERTIFICATION DE CHÈQUES	0	0
PR7083411 - PRODUITS SUR OPÉRATIONS BANCASSURANCE	0	0
PR7083441 - COMMISSIONS SUR REMBOURSEMENT SINISTRE ASSURANCE GAM	0	0
PR7089111 - AUTRES PRODUITS SUR PRESTATIONS DE SERVICES FINANCIERS	0	0
PR7091111 - AUTRES PRODUITS D EXPLOITATION BANCAIRE	0	0
PR7611911 - AUTRES PRODUITS DIVERS	0	0
PR7812111 - REPRISES DE PROVISIONS SUR CRÉANCES DOUTEUSES SUR	0	0
Monnaie : EUR - EURO	0	0

TCP

AGENCE : 821

PERIODE : 12/2018

Ordre	Comptes De Resultats	Codification	Solde
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES ↑	CP1100	247 805 840,48
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES ↓	CC1100	57 213 417,90
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS) ↑	CP1200	20 455 515,59
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES) ↓	CC1200	0,00
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CPCC1300	0,00
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	CPCC1400	0,00
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES ↑	CP1500	446 050 582,62
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES ↓	CC1500	419 617 988,71
9	PRODUIT NET BANCAIRE	PNB	237 480 532,08
10	(-) CHARGES GENERALES EXPLOITATION	CC2600	50 308 260,99
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	CC2700	647 647,24
12	RESULTAT BRUT EXPLOITATION	RBE	186 524 623,85
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOURVABLES	CC3800	0,00
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMORTIES	CP3900	0,00
15	RESULTAT EXPLOITATION	RE	186 524 623,85
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CPCC4100	0,00
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	0,00
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	0,00
19	RESULTAT AVANT IMPOTS	RAI	186 524 623,85
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	CR5000	0,00
21	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	RNE	186 524 623,85

الملحق رقم 06: الميزانية الختامية لوكالة قائمة 2019



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

BILAN AGENCE PAR CLASSE

En date du : 31/12/2019

Agence: 821 - AGENCE GUELMA

Monnaie : DZD - DINARS ALGERIEN

0,00

0,00

CLASSE DE COMPTE/GRAND LIVRE	SOLDE	SOLDE VALORISE
113 - SUBVENTION PRET ANGEM	0,00	765 951,71
116 - SUBVENTION PRET ANSEJ	0,00	65 964 940,29
125 - COMPTE B A D R CHEZ C C P	0,00	-3 986,85
126 - COMPTE B A D R CHEZ TRESOR D"ALGERIE	0,00	-60 131 140,32
192 - SUBVENTION PRET CNAC	0,00	9 384 696,05
200 - COMPTE CHEQUE	0,00	392 574 495,17
251 - LIVRET EPARGNE BANQUE AVEC INTERETS	0,00	2 306 765 432,26
255 - COMPTE DIVERS	0,00	7 160 000,00
256 - COMPTE DIVERS ADMINISTRATION	0,00	1 240 893,07
258 - compte de passage	0,00	178 084,15
260 - LIVRET EPARGNE BANQUE SANS INTERETS	0,00	452 252 186,59
261 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0,00	15 768 456,69
263 - COMPTE DE PROVISION POUR CREDOCS	0,00	15 946 873,94
264 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0,00	21 030 000,00
281 - LIVRET EPARGNE JUNIORS	0,00	59 869 425,85
296 - CEDAC PERSONNE PHYSIQUE	0,00	-5 330,27
297 - CEDAC PERSON.MORALE	0,00	266 204 789,63
299 - COMPTE I.N.R MARCHÉ PUBLIC	0,00	264 422 161,90
300 - COMPTE COURANT	0,00	1 850 077 197,61
381 - LIVRET EPARGNE JUNIORSSANS INTERET	0,00	17 193 442,82
397 - LIVRET EPARGNE FELLAH AVEC INTERETS	0,00	16 506 790,49
398 - LIVRET EPARGNE FELLAH SANS INTERETS	0,00	1 550 000,00
401 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 10000 DINARS	0,00	0,00
405 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 50000 DINARS	0,00	0,00
410 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 100000 DINARS	0,00	0,00
415 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 500000 DINARS	0,00	0,00
524 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 24 MOIS	0,00	0,00
536 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 36 MOIS	0,00	0,00
548 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 48 MOIS	0,00	0,00
560 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 60 MOIS	0,00	30 000 000,00
800 - COMPTE CHEQUE DU PERSONNEL BADR	0,00	16 745 088,75
900 - COMPTE TITRE	0,00	292 288,08
BA1011101 - BILLETS & MONNAIES EN CAISSE	0,00	-154 006 249,85
BA1011301 - BILLETS & MONNAIES EN ROUTE	0,00	0,00
BA1011401 - BILLETS MUTILÉS	0,00	-1 250,00
BA1011501 - CAISSE GUICHET AUTOMATIQUE DE BANQUE G.A.B.	0,00	-14 000,00
BA1011701 - DÉPÔTS À LA BANQUE D ALGÉRIE	0,00	0,00
BA1201209 - ACCUMULATION DE LA BONIFICATION	0,00	-37 309 878,67
BA1201221 - BONIFICATION DUE PAR LE TRÉSOR	0,00	-539 727 306,81
BA1201611 - CRÉANCE FNRDA - CAPITAL	0,00	0,00
BA2001102 - AUTRES CRÉANCES COMMERCIALES	0,00	0,00
BA2021211 - CRÉDITS D EXPLOITATION ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	0,00
BA2021311 - CRÉDITS DE CAMPAGNE AGRICULTURE ET LA PÊCHE SUBVENTIONNÉS	0,00	-130 007 209,17
BA2021411 - CRÉDITS DE CAMPAGNE ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-605 776 008,20
BA2031111 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME INTÉRÊTS	0,00	-483 604,44
BA2031211 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME CAPITAL	0,00	-6 366 021,50
BA2032111 - REÉCHELONNEMENT MOYEN TERME CAPITAL	0,00	-7 825 507,92
BA2032211 - CONSOLIDATION MOYEN TERME	0,00	0,00
BA2035101 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-19 716 636,06
BA2041231 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME ORDINAIRES SECTEUR AGRICOLE	0,00	12 327 049,41
BA2041271 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME DISPOSITIFS AIDÉS HORS	0,00	1 144 488,98
BA2041272 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	534 515,76
BA2041273 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS ORDINAIRES MOYEN TERME HORS	0,00	-360 388 663,39

BA2041275 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS ET/OU BONIFIÉS	0,00	348 562 441,67
BA2041511 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME ORDINAIRES POUR LES AUTRES	0,00	-1 820 468 373,75
BA2041512 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	432 137 038,00
BA2041513 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS SUBVENTIONNÉS ET/OU BONIFIÉS	0,00	73 286 121,28
BA2041521 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT ORDINAIRES LONG TERME AGRICULTURE ET	0,00	-41 640 378,46
BA2041700 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	10 164 554,15
BA2041701 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS ET/OU BONIFIÉS	0,00	34 341 739,39
BA2042111 - CRÉDIT D INVESTISSEMENT À MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET	0,00	-99 946 059,91
BA2042131 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS ET/OU BONIFIÉS	0,00	53 329 415,07
BA2042133 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-537 008,00
BA2042213 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-88 435 313,39
BA2071811 - CMT SUR EMPRUNT EXTERIEUR	0,00	0,00
BA2081131 - CRÉDIT BAIL MATÉRIEL AGRICOLE MOYEN TERME	0,00	-241 673 308,61
BA2091221 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À COURT TERME POUR LES AUTRES	0,00	-238 609,46
BA2091311 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR L	0,00	-7 959 677,28
BA2091321 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0,00	5 124 272,57
BA2091411 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À LONG TERME POUR L AGRICULTURE	0,00	-242 679,06
BA2091421 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À LONG TERME POUR LES AUTRES	0,00	-5 785 246,82
BA2601211 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-19 581 563,98
BA2601212 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-31 627 391,29
BA2634381 - DISPOSITION TÉLÉGRAPHIQUE	0,00	0,00
BA2801211 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-57 525 893,41
BA2801230 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-40 984 991,69
BA2801311 - CRÉANCES DOUTEUSES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-105 936 174,78
BA2801330 - CRÉANCES DOUTEUSES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-82 194 192,23
BA2801411 - CRÉANCES COMPROMISES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-617 497 425,68
BA2801430 - CRÉANCES COMPROMISES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-209 268 027,73
BA2801511 - CRÉANCES SUR RESSOURCES AFFECTÉES	0,00	-10 848 823,45
BA2901111 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES EN SOUFFRANCE	0,00	10 245 752,37
BA2901211 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUTEUSES	0,00	15 174 973,14
BA2901311 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES COMPROMISES	0,00	292 707 261,38
BA3201311 - VALEURS A RECOURRER	0,00	0,00
BA3401191 - SOMMES DUES AU TRESOR	0,00	-10 500,00
BA3401241 - AVANCE FOURNISSEURS D INVESTISSEMENT	0,00	0,00
BA3401531 - TVA DÉDUCTIBLES SUR INVESTISSEMENT	0,00	0,00
BA3401541 - TVA DÉDUCTIBLES SUR AUTRES BIENS ET SERVICES	0,00	-148 048,00
BA3401671 - DÉPENSES EN ATTENTE D IMPUTATION	0,00	-21 340,00
BA3401791 - EFFETS À RECOURRER	0,00	0,00
BA3409211 - SOMMES DUES PAR LA CLIENTÈLE	0,00	0,00
BA3641161 - CHARGES CONSTATÉES D AVANCE SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	0,00
BA3671121 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS CLIENTÈLE	0,00	-395 118,09
BA3671171 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS HORS BILAN	0,00	931 188,85
BA3695211 - DÉFICITS DE CAISSE	0,00	-146 000,00
BA3695411 - COMPTE DE PASSAGE DE REMBOURSEMENT PRÊT	0,00	0,00
BA3695901 - INTÉRÊTS NON RECOUVRÉS SUR CRÉANCES LITIGIEUSES	0,00	-5 196 261,16
BA3695911 - INTÉRÊTS NON RECOUVRÉS SUR CRÉANCES À PROBLÈMES POTENTIELS	0,00	590 590,65
BA3695921 - INTÉRÊTS NON RECOUVRÉS SUR CRÉANCES TRÈS RISQUÉES	0,00	-1 988 657,04
BA3695931 - INTÉRÊTS NON RECOUVRÉS SUR CRÉANCES COMPROMISES	0,00	-164 117 431,45
BA3699301 - CONTRE VALEUR UTILISATIONS COMPTE DEVISE DISPONIBLE(OPÉRATIONS	0,00	0,00
BA3699691 - FRAIS DE MISSION (064/47)	0,00	0,00
BA4202431 - AUTRES MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0,00	-529 527,38
BA4202611 - MOBILIER DE BUREAU	0,00	-2 292 670,07
BA4202631 - COFFRES FORTS	0,00	-5 993 586,74
BA4202651 - MATÉRIEL DE CLIMATISATION	0,00	0,00
BA4202661 - AUTRES MATÉRIEL DE BUREAU	0,00	-667 159,92
BA4202671 - MATÉRIEL DE SÉCURITÉ	0,00	-11 993 199,51
BA4202711 - AMÉNAGEMENTS BUREAUX	0,00	-490 904,00
BA4202741 - INSTALLATIONS COMPLEXES	0,00	-1 173 724,99
BA4202811 - EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0,00	-10 228 642,38
BA4202911 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EN COURS	0,00	0,00
BA4205411 - MOBILIER LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-544 050,00
BA4205421 - EQUIPEMENT MENAGE LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-150 132,60
BA4205511 - AMÉNAGEMENT LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-658 522,80

BA4701511 - AMORTISSEMENTS EQUIPEMENTS SOCIAUX	0,00	34 099,65
BA4702431 - AMORTISSEMENT MATERIEL ET OUTILLAGE	0,00	561 915,72
BA4702611 - AMORTISSEMENT MOBILIER DE BUREAU	0,00	69 950,00
BA4702621 - AMORTISSEMENT COFFRES FORTS	0,00	745 839,57
BA4702711 - AMORTISSEMENT AMENAGEMENTS PROFESSIONNELS	0,00	262 914,57
BA4702811 - AMORTISSEMENT EQUIPEMENT INFORMATIQUE	0,00	855 342,53
BA4705411 - AMORTISSEMENT MOBILIER ET EQUIPEMENT MENAGER	0,00	97 783,33
BA4705511 - AMORTISSEMENTS AMENAGEMENTS SOCIAUX	0,00	146 114,86
BP2201361 - COMPTES VIREMENTS RECUS	0,00	0,00
BP2201391 - COMPTES DIVERS BONS DE CAISSE	0,00	-58 860,01
BP2201631 - COMPTES DEISES PERSONNES DECEDÉES	0,00	0,00
BP2221111 - DÉPÔTS DE GARANTIES CAUTIONS. LOCATION DE COFFRES FORTS	0,00	1 215 000,00
BP2251411 - BONS DE CAISSE À INTÉRÊTS VARIABLES ECHUS NON LIQUIDE - PRINCIPAL	0,00	370 000,00
BP2631111 - PROVISIONS POUR CAUTIONS	0,00	109 618 579,48
BP2633811 - PROVISIONS SUR CHÈQUES DE BANQUE	0,00	71 755 087,93
BP2634550 - DIFFÉRENCE SUR COMPTE FOND DE GARANTIES RET (ANCIEN 342)	0,00	0,00
BP3231111 - EXIGIBLES APRÈS ENCAISSEMENT DZD	0,00	11 021 119,72
BP3411111 - SOMMES DUES À L ÉTAT	0,00	0,00
BP3411321 - FACTURES À RECEVOIR	0,00	695 660,27
BP3411421 - DIVERSES DÉTENTIONS POUR COMPTE BADR NET	0,00	102 102,00
BP3411471 - TAXES DUES SUR ACTIVITÉS BANCAIRES	0,00	9 595 297,41
BP3411481 - I.R.C.D.C À VERSER	0,00	382 018,16
BP3411631 - SOMMES DUES AU PERSONNEL	0,00	0,00
BP3411791 - RECETTE EN ATTENTE D IMPUTATION	0,00	173 650,00
BP3621211 - TRANSFÈRE EN ATTENTE AFFECTATION DZD	0,00	-250 286,17
BP3661111 - CHARGES À PAYER SUR OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE	0,00	108 659,63
BP3661181 - CHARGES À PAYER	0,00	658 350,00
BP3661311 - CHARGES À PAYER BON DE CAISSE	0,00	-460 162,83
BP3661321 - CHARGES À PAYER DÉPÔT À TERME	0,00	1 159 123,87
BP3661331 - CHARGES À PAYER LIVRET D ÉPARGNE BANCAIRE	0,00	1 186,09
BP3661341 - CHARGES À PAYER LIVRET D ÉPARGNE JUNIOR	0,00	34 996,07
BP3661361 - CHARGES À PAYER SUR PREG	0,00	0,00
BP3681211 - INTÉRÊTS COURUS NON PERÇUS	0,00	2 305 441,40
BP3695111 - EXCÉDENTS DE CAISSE	0,00	32 810,00
BP3695411 - COMPTE DE PASSAGE D ENCAISSEMENT DE LA SUBVENTION	0,00	0,00
BP3695951 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES	0,00	5 815 861,14
BP3695952 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CESO	0,00	6 776 900,63
BP3695953 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CDOU	0,00	3 936 020,02
BP3695954 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CCOM	0,00	160 216 527,21
BP3699111 - COMPTE D ATTENTE BILAN	0,00	2 553 268,45
BP3699281 - CONTRE VALEUR ALIMENTATION COMPTE DEISE DISPONIBLE	0,00	0,00
BP3699902 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION CASA SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0,00	497 166,59
BP3699903 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION DAT SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0,00	630 000,00
BP3699911 - BALANCE SIÈGE	0,00	0,00
BP3699951 - BALANCE SIÈGES 2	0,00	0,00
BP5911111 - MARGE BRUTE	0,00	0,00
CD9903101 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE FINANCEMENTS EN FAVEUR DE LA	0,00	1 044 099 642,15
CD9911001 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE GARANTIES	0,00	0,00
CE3700125 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES TELECOMPENSATION	0,00	-6 886 699 420,84
CE3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0,00	-1 663 713 682,65
CE3705801 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES SYRAT	0,00	7 006 073 505,95
CE6361161 - D2PLACEMENT AU TITRE DE LA FORMATION	0,00	0,00
CE7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0,00	0,00
CH6019131 - COMMISSIONS SERVIES AUX CCP	0,00	-2 173,00
CH6022321 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE BANQUE	0,00	-57 443 843,60
CH6022330 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE JUNIOR	0,00	-1 512 126,19
CH6022411 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME INFÉRIEUR À 1 AN	0,00	0,00
CH6022501 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME SUPÉRIEUR À 1 AN	0,00	-1 051 218,65
CH6022611 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE NOMINATIFS	0,00	111 292,14
CH6022620 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE ANONYME	0,00	0,00
CH6022911 - INTÉRÊTS SERVIS SUR PROVISIONS REÇUES EN GARANTIES POUR CRÉDITS	0,00	-278 658,04
CH6061101 - PERTES SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	-164 346 525,84
CH6083301 - CARNETS DE CHÈQUES CONSOMMÉS	0,00	-48 747,73
CH6091101 - AUTRES CHARGES D EXPLOITATION	0,00	0,00
CH6232101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION BÂTIMENTS PROFESSIONNELS	0,00	-2 199 752,70
CH6234101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATERIEL ET OUTILLAGE PROFESSIONNELS	0,00	-2 085 560,00
CH6236101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION EQUIPEMENTS DE BUREAU PROFESSIONNELS	0,00	0,00

CH6237101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION AMÉNAGEMENTS ET INSTALLATIONS	0,00	-1 500,00
CH6238101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS INFORMATIQUES	0,00	-48 800,00
CH6241101 - TRANSPORTS DE FONDS	0,00	-135 670,00
CH6241901 - AUTRES FRETS ET TRANSPORTS	0,00	-132 700,00
CH6251201 - DÉPLACEMENT.FRAIS VOYAGE ALGÉRIE	0,00	-65 240,00
CH6251401 - DÉPLACEMENT.FRAIS DE SÉJOUR ALGÉRIE	0,00	0,00
CH6251501 - FRAIS DE RÉCEPTION HÉBERGEMENT ET AUTRE FRAIS	0,00	0,00
CH6281111 - FRAIS D AFFRANCHISSEMENT	0,00	-64 262,00
CH6281121 - FRAIS DE TÉLÉPHONE	0,00	-34 905,37
CH6281171 - FRAIS DE MESSAGERIE	0,00	-304 431,02
CH6281181 - FRAIS DE LIGNES SPÉCIALISÉES	0,00	-121 600,00
CH6281191 - AUTRES FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	0,00	-32 800,00
CH6286191 - AUTRES FRAIS DE POSTES	0,00	0,00
CH6291401 - ABONNEMENTS JOURNAUX	0,00	0,00
CH6292201 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS DE SÉCURITÉ	0,00	-15 040,00
CH6292301 - FRAIS DE NETTOYAGE	0,00	-900 000,00
CH6292401 - FRAIS DE GARDIENNAGE	0,00	-2 471 000,00
CH6299101 - PERSONNE PHYSIQUES ET MORALE DOMICILIÉES EN ALGÉRIE	0,00	-885 637,23
CH6299201 - CONSOMMATIONS EAU	0,00	-16 712,39
CH6299202 - CONSOMMATIONS ELECTRICITÉ ET GAZ	0,00	-341 587,96
CH6299301 - TRAVAUX À FAÇON	0,00	-39 000,00
CH6299901 - DIVERS SERVICES	0,00	0,00
CH6301111 - TRAITEMENTS ET SALAIRES	0,00	-11 969 075,40
CH6301311 - PRIMES DE RENDEMENT	0,00	-2 998 288,38
CH6301391 - AUTRES PRIMES	0,00	-2 068 070,04
CH6321191 - INDEMNITÉS AUTRES	0,00	-10 139 303,90
CH6341111 - CONTRIBUTION DE RÉGLARISATION AU BUDGET OEUVRES SOCIALES	0,00	-243 579,16
CH6351111 - COTISATIONS SÉCURITÉ SOCIALE	0,00	-6 089 479,40
CH6361111 - FORMATION AUPRÈS DES INSTITUTS ÉCONOMIQUES ET BANCAIRES	0,00	-938 100,00
CH6361131 - FRAIS DE SÉMINAIRES STAGES ALGÉRIE	0,00	-66 514,00
CH6361151 - FRAIS DE FORMATION INTERNE (BADR)	0,00	-300 340,56
CH6361161 - DÉPLACEMENT AU TITRE DE LA FORMATION	0,00	0,00
CH6611131 - ASSURANCES AUTRES VALEURS INCORPORELLES	0,00	-377 958,35
CH6611221 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS	0,00	-49 807,84
CH6612111 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS SOCIAUX	0,00	-8 911,50
CH6614101 - ASSURANCE CRÉDIT DU F.G.A	0,00	-548 287,11
CH6619001 - ASSURANCES DIVERSES	0,00	0,00
CH6631111 - IMPRIMÉS	0,00	-227 352,50
CH6631121 - FOURNITURES BUREAU INFORMATIQUES	0,00	-123 849,64
CH6631131 - FOURNITURES BUREAU DIVERSES	0,00	-284 172,80
CH6642201 - MOBILIER DE BUREAU	0,00	-169 600,00
CH6642221 - TÉLÉPHONE FAX	0,00	-24 000,00
CH6642231 - EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0,00	-18 800,00
CH6661141 - CARBURANTS CONSOMMÉS	0,00	0,00
CH6681191 - AUTRES FOURNITURES CONSOMMÉES LOCAUX PROFESSIONNELS	0,00	-228 000,00
CH6812101 - DOTATIONS AUX PROVISIONS POUR CRÉANCES DOUTEUSES DE LA	0,00	0,00
CH6821411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DU MATÉRIEL ET OUTILLAGES	0,00	-166 789,98
CH6821611 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES ÉQUIPEMENTS DE BUREAUX	0,00	-870 900,59
CH6821711 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES AMÉNAGEMENTS ET	0,00	-96 705,57
CH6822411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS MOBILIERS ET ÉQUIPEMENTS	0,00	-30 150,00
CH6822511 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS AMÉNAGEMENTS SOCIAUX	0,00	-50 987,43
CR9905101 - CONTREPARTIE CAUTIONS, AVALS ET AUTRES GARANTIES REÇUS D	0,00	112 073 946,73
CR9905119 - CONTREPARTIE GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE	0,00	6 922 159 805,49
ED9032111 - OUVERTURE CRÉDITS DOCUMENTAIRES SIMPLES	0,00	-80 925 855,94
ED9039111 - AUTRES ENGAGEMENTS EN FAVEUR LA CUENTÈLE	0,00	-963 173 786,21
ED9131111 - DÉBITEURS PAR CAUTIONS	0,00	-112 073 946,73
ER9141311 - GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE FINANCIÈRE	0,00	0,00
ER9141911 - AUTRES GARANTIES REÇUES	0,00	-5 564 096 535,90
ER9161111 - GARANTIES AU FINANCEMENT	0,00	-1 358 063 269,59
LS3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0,00	-799 872 876,30
PQ3693101 - POSITION EQUIVALENTE SEK	0,00	-12 922,15
PQ3693111 - POSITION EQUIVALENTE CHF	0,00	-2 889 875,06
PQ3693121 - POSITION EQUIVALENTE GBP	0,00	-17 384 184,23
PQ3693181 - POSITION EQUIVALENTE CAD	0,00	-727 544,23
PQ3693191 - POSITION EQUIVALENTE USD	0,00	-172 014 184,83
PQ3693221 - POSITION EQUIVALENTE SAR	0,00	-231 581,76
PQ3693331 - POSITION EQUIVALENTE EUR	0,00	542 704 407,61

PR7015101 - INTÉRÊTS SUR VALEURS REÇUES EN PENSION AU JOUR LE JOUR	0,00	8 000,00
PR7019101 - COMMISSIONS TAXABLES	0,00	2 600,00
PR7019702 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS INTERNE AU RÉSEAU	0,00	8 998,50
PR7020104 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE DISPOSITIF AIDÉ	0,00	136 110,37
PR7020105 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDIT INVESTISSEMENT LT AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIF AIDÉ PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	26 078 873,47
PR7020112 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	245 090,72
PR7020114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LT POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	3 199 837,19
PR7020308 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	77 330 997,60
PR7020313 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	2 015,75
PR7020315 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	0,00
PR7020325 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D EXPLOITATION POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	0,00
PR7020329 - INTÉRÊTS SUR AVANCES SUR CRÉANCES NÉES ET NON CONSTATÉES /	0,00	0,00
PR7020333 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT DE STOCKS	0,00	0,00
PR7020421 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	347 478,77
PR7020425 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	1 630 838,12
PR7020436 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	463 695,92
PR7020446 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	0,00
PR7020521 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME DISPOSITIF AIDÉ HORS PÊCHE ET AGRICULTURE	0,00	1 952,45
PR7020611 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	-1 124 920,71
PR7020613 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MT POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	146 475,45
PR7020711 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT À L HABITAT RURAL	0,00	0,00
PR7020951 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT AGRICOLE RFIG	0,00	1 356 073,98
PR7021035 - INTÉRÊTS SUR RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME POUR LES AUTRES	0,00	264 117,54
PR7021340 - COMMISSIONS SUR ATD REÇUE	0,00	3 000,00
PR7021350 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	17 360,00
PR7021410 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE COURANT	0,00	4 000,00
PR7021420 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE CHÈQUE	0,00	12 000,00
PR7021430 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE D ÉPARGNE	0,00	2 000,00
PR7021510 - COMMISSIONS SUR LOCATION	0,00	176 000,00
PR7021810 - COMMISSION SUR ENCAISSEMENTS DE CHÈQUES	0,00	110 400,00
PR7021912 - INTÉRÊTS PERÇUS SUR CRÉDITS À LA CLIENTÈLE NON TAXÉS	0,00	0,00
PR7022011 - INTÉRÊTS SUR COMPTES ORDINAIRES DÉBITEURS	0,00	3 356 513,09
PR7022320 - COMMISSIONS SUR RETRAIT ESPÈCES PAR CHÈQUE SUR COMPTE COURANT	0,00	13 887,50
PR7022420 - COMMISSIONS D EMISSION REJET CHÈQUE	0,00	511 200,00
PR7022510 - COMMISSIONS SUR VIREMENTS ÉMIS EN INTRABANCAIRE	0,00	809 901,20
PR7023900 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	51 100,00
PR7024215 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME DISPOSITIF AIDÉ	0,00	1 127 768,07
PR7024216 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME DISPOSITIF AIDÉ AUTRES SECTEURS PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	16 215 159,60
PR7024502 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	15 087 900,87
PR7024603 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS PAYÉ PAR LE TRÉSOR	0,00	24 755 019,09
PR7027140 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR LA	0,00	2 000 000,00
PR7027160 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D EXPLOITATION POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	40 000,00
PR7027219 - COMMISSIONS D ENGAGEMENT SUR CRÉDITS D EXPLOITATION POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	5 000,00
PR7027228 - COMMISSIONS D ENGAGEMENT SUR CRÉDIT-BAIL & OPÉRATIONS	0,00	40 000,00
PR7027230 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME	0,00	10 000,00
PR7027233 - COMMISSIONS D ENGAGEMENT SUR CRÉDITS BAIL ET OPÉRATIONS	0,00	15 000,00
PR7027250 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME	0,00	10 000,00
PR7027260 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDIT-BAIL ET OPÉRATIONS	0,00	130 000,00
PR7027280 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME	0,00	20 000,00
PR7027300 - FRAIS D ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS BAIL ET OPÉRATIONS	0,00	30 000,00
PR7028017 - INTÉRÊTS SUR CONSOLIDATION MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0,00	0,00
PR7028031 - INTÉRÊTS SUR RÉÉCHELONNEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0,00	638 689,81
PR7029101 - FRAIS DE NOTIFICATION DE CRÉDIT	0,00	2 516 324,83
PR7029121 - COMMISSIONS DE TENUE DE COMPTES COURANTS DZD	0,00	10 345 225,00

PR7029344 - FRAIS DE NOTIFICATION	0,00	130 548,18
PR7029382 - COMMISSION D ENCAISSEMENT	0,00	12 500,00
PR7029383 - COMMISSION DE TRAITEMENT	0,00	12 500,00
PR7029384 - COMMISSION DOCUMENTAIRE	0,00	12 500,00
PR7029386 - FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION	0,00	12 500,00
PR7029418 - COMMISSIONS D ENCAISSEMENT CHÈQUES EN DZD	0,00	0,00
PR7029424 - COMMISSIONS SUR L ENCAISSEMENT DES CHÈQUES DE VOYAGE	0,00	0,00
PR7029479 - COMMISSIONS D ENCAISSEMENTS D EFFETS	0,00	0,00
PR7029482 - DOMICILIÉ CHEZ UNE DE NOS AGENCES	0,00	0,00
PR7029484 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE TÉLÉCOMPENSATION	0,00	407 970,00
PR7029494 - COMMISSIONS ENCAISSEMENT AUTRES	0,00	0,00
PR7029611 - COMMISSIONS SUR SEVICE WEB	0,00	101 400,00
PR7030111 - PRODUITS SUR TITRES DE TRANSACTION	0,00	0,00
PR7030311 - PRODUITS SUR TITRES D INVESTISSEMENTS	0,00	0,00
PR7030331 - PRODUITS SUR TITRES D INVESTISSEMENTS SECTEUR AGRICOLE	0,00	55 000,00
PR7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0,00	2 378 791,71
PR7043113 - INTÉRÊT SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL AGRICOLE	0,00	2 989 658,35
PR7043114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL AGRICOLE	0,00	1 721 120,09
PR7043219 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL LONG TERME MATÉRIEL AGRICOLE	0,00	0,00
PR7044901 - AUTRES PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE LOCATION SIMPLE	0,00	104 000,00
PR7044903 - AUTRES PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE LOCATION SIMPLE POUR L	0,00	16 000,00
PR7060111 - GAINS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE ET D ARBITRAGE	0,00	178 724 516,21
PR7069111 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	5 128 392,65
PR7071291 - COMMISSIONS SUR AUTRES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT EN FAVEUR	0,00	199 443,45
PR7072221 - PRODUITS SUR CAUTIONS	0,00	652 135,59
PR7072251 - PRODUITS SUR OBLIGATIONS CAUTIONNÉES	0,00	0,00
PR7081391 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	0,00
PR7083111 - COMMISSIONS PERÇUES SUR VIREMENT ALGÉRIE	0,00	380 250,00
PR7083311 - COMMISSIONS PERÇUES SUR CERTIFICATION DE CHÈQUES	0,00	2 713 500,00
PR7083411 - PRODUITS SUR OPÉRATIONS BANCASSURANCE	0,00	152 505,36
PR7083441 - COMMISSIONS SUR REMBOURSEMENT SINISTRE ASSURANCE GAM	0,00	0,00
PR7089111 - AUTRES PRODUITS SUR PRESTATIONS DE SERVICES FINANCIERS	0,00	0,00
PR7091111 - AUTRES PRODUITS D EXPLOITATION BANCAIRE	0,00	0,00
PR7611911 - AUTRES PRODUITS DIVERS	0,00	14 000,00
PR7812111 - REPRISES DE PROVISIONS SUR CRÉANCES DOUTEUSES SUR OPÉRATIONS	0,00	0,00

Monnaie : EUR - EURO

0,00

0,00

CLASSE DE COMPTE/GRAND LIVRE	SOLDE	SOLDE VALORISE
201 - COMPTE DEISES PERSONNE PHYSIQUE	8 842 609,71	1 192 759 354,42
202 - COMPTE COURANTS DEISES PERSONNES MORALES	20 775,91	2 799 969,38
204 - PENSION ET RETRAITE EN DEISES	33 390,25	4 500 003,99
255 - COMPTE DIVERS	0,00	0,00
261 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0,00	0,00
280 - COMPTE DEISES EXPORTATEUR	2 023,35	272 686,89
612 - DEPOT A TERME EN DEISES 12 MOIS	37 000,00	4 986 490,00
624 - DEPOT A TERME EN DEISES DE 12 à 24 MOIS	0,00	0,00
625 - DEPOT A TERME EN DEISES DE PLUS DE 24 MOIS	81 000,00	10 916 370,00
BA1011101 - BILLET & MONNAIES EN CAISSE	-398 160,00	-53 660 023,20
BA1011301 - BILLET & MONNAIES EN ROUTE	0,00	0,00
BA3206111 - ENCAISSEMENT REMISES DOCUMENTAIRES IMPORT DOMICILIÉES CHEZ	0,00	0,00
BA3401141 - SOMMES DUES PAR LA BANQUE D ALGÉRIE	-987,47	-133 081,33
BA3695211 - DÉFICITS DE CAISSE	-180,00	-24 258,60
BA3699251 - ALIMENTATION COMPTE DEISE DISPONIBLE	0,00	0,00
BA3699271 - ALIMENTATION COMPTE DEISE DISPONIBLE(OPÉRATIONS DZD)	0,00	0,00
BA3699301 - CONTRE VALEUR UTILISATIONS COMPTE DEISE DISPONIBLE(OPÉRATIONS	-95,82	-12 913,66
BP3231611 - EXIGIBLES APRÈS ENCAISSEMENT CORRESPONDANT ÉTRANGERS / ALGÉRIE	0,00	0,00
BP3411791 - RECETTE EN ATTENTE D IMPUTATION	-1 447,93	-195 137,53
BP3411911 - SOMMES DUES À LA CLIENTELE	0,00	0,00
BP3699111 - COMPTE D ATTENTE BILAN	0,00	0,00
BP3699291 - UTILISATION COMPTE DEISE DISPONIBLE (OPÉRATIONS DZD)	95,82	12 913,66
BP3699551 - CONTRE PARTIE ALIMENTATION COMPTE DEISE DISPONIBLE	0,00	0,00
BP3699911 - BALANCE SIÈGE	0,00	0,00
CE3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	-20 849 103,24	-2 809 833 643,65
LS3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	16 252 249,59	2 190 315 677,24
PS3691101 - POSITION DE CHANGE	-4 019 170,17	-542 704 407,61



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

TCR

AGENCE : 821
PERIODE : 12/2019

Ordre	Comptes De Resultats	Codification	Solde
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	179 401 369,46
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILES	CC1100	60 174 554,34
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	25 658 524,74
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	2 173,00
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CPCC1300	0,00
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	CPCC1400	0,00
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES	CP1500	357 735 537,78
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	328 741 799,41
9	PRODUIT NET BANCAIRE	PNB	173 876 905,23
10	(-) CHARGES GENERALES EXPLOITATION	CC2600	46 769 689,25
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPORELLES ET CORPORELLES	CC2700	1 215 533,57
12	RESULTAT BRUT EXPLOITATION	RBE	125 891 682,41
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOURVABLES	CC3800	0,00
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMORTIES	CP3900	0,00
15	RESULTAT EXPLOITATION	RE	125 891 682,41
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CPCC4100	0,00
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	0,00
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	0,00
19	RESULTAT AVANT IMPOTS	RAI	125 891 682,41
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	CR5000	0,00
21	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	RNF	125 891 682,41

الملحق رقم 07: الميزانية الختامية لوكالة قائمة 2020



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

BILAN AGENCE PAR CLASSE

En date du : 31/12/2020

Agence: 821 - AGENCE GUELMA

Monnaie : DZD - DINARS ALGERIEN

0,00

0,00

CLASSE DE COMPTE/GRAND LIVRE	SOLDE	SOLDE VALORISE
113 - SUBVENTION PRET ANGEM	0,00	872 748,12
116 - SUBVENTION PRET ANSEI	0,00	52 692 398,42
125 - COMPTE B A D R CHEZ C C P	0,00	-3 566,25
126 - COMPTE B A D R CHEZ TRESOR D'ALGERIE	0,00	-675 565,81
192 - SUBVENTION PRET CNAC	0,00	16 847 506,69
200 - COMPTE CHEQUE	0,00	417 631 785,74
251 - LIVRET EPARGNE BANQUE AVEC INTERETS	0,00	2 399 131 125,27
255 - COMPTE DIVERS	0,00	6 407 865,48
256 - COMPTE DIVERS ADMINISTRATION	0,00	1 240 893,07
258 - compte de passage	0,00	10 213 900,76
260 - LIVRET EPARGNE BANQUE SANS INTERETS	0,00	506 438 093,54
261 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0,00	11 080 522,38
263 - COMPTE DE PROVISION POUR CREDOCS	0,00	24 077,43
264 - COMPTE DE PROVISION POUR CAUTIONS	0,00	1 930 000,00
281 - LIVRET EPARGNE JUNIORS	0,00	62 041 808,61
296 - CEDAC PERSONNE PHYSIQUE	0,00	-21 692,77
297 - CEDAC PERSON.MORALE	0,00	102 003 916,78
299 - COMPTE I.N.R MARCHÉ PUBLIC	0,00	408 443 907,41
300 - COMPTE COURANT	0,00	2 332 398 159,16
381 - LIVRET EPARGNE JUNIORSSANS INTERET	0,00	19 039 388,78
397 - LIVRET EPARGNE FELLAH AVEC INTERETS	0,00	14 050 834,76
398 - LIVRET EPARGNE FELLAH SANS INTERETS	0,00	2 021 406,19
401 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 10000 DINARS	0,00	0,00
405 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 50000 DINARS	0,00	0,00
410 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 100000 DINARS	0,00	0,00
415 - BON DE CAISSE NOMINATIF À INTERET VARIABLE 500000 DINARS	0,00	0,00
524 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 24 MOIS	0,00	0,00
536 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 36 MOIS	0,00	0,00
548 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 48 MOIS	0,00	0,00
560 - DEPOT A TERME EN DA A TAUX VARIABLES 60 MOIS	0,00	30 000 000,00
800 - COMPTE CHEQUE DU PERSONNEL BADR	0,00	20 749 705,22
900 - COMPTE TITRE	0,00	166 713,08
BA1011101 - BILLETS & MONNAIES EN CAISSE	0,00	-30 665 568,04
BA1011301 - BILLETS & MONNAIES EN ROUTE	0,00	0,00
BA1011401 - BILLETS MUTILÉS	0,00	-1 250,00
BA1011501 - CAISSE GUICHET AUTOMATIQUE DE BANQUE G.A.B.	0,00	-89 000,00
BA1011601 - BILLET SUSPECT	0,00	0,00
BA1011701 - DÉPÔTS À LA BANQUE D ALGÉRIE	0,00	0,00
BA1201209 - ACCUMULATION DE LA BONIFICATION	0,00	-45 717 418,35
BA1201221 - BONIFICATION DUE PAR LE TRÉSOR	0,00	-698 105 681,84
BA1201611 - CRÉANCE FNRDA - CAPITAL	0,00	0,00
BA1201612 - PAIEMENT DE SOUTIEN FONDS PUBLIC	0,00	-11 800 000,73
BA2001102 - AUTRES CRÉANCES COMMERCIALES	0,00	0,00
BA2021211 - CRÉDITS D EXPLOITATION ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	0,00
BA2021311 - CRÉDITS DE CAMPAGNE AGRICULTURE ET LA PÊCHE SUBVENTIONNÉS ET/OU BONIFIÉS	0,00	-229 961 428,18
BA2021411 - CRÉDITS DE CAMPAGNE ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-605 776 008,20
BA2031111 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME INTERÊTS	0,00	0,00
BA2031211 - RÉÉCHELONNEMENT COURT TERME CAPITAL	0,00	-1 619 085,40
BA2032111 - REEACHELONNEMENT MOYEN TERME CAPITAL	0,00	-17 452 312,84
BA2032211 - CONSOLIDATION MOYEN TERME	0,00	0,00
BA2035101 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS	0,00	-19 716 636,06
BA2041231 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME ORDINAIRES SECTEUR AGRICOLE ET PÊCHE	0,00	14 189 075,47
BA2041271 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME DISPOSITIFS AIDÉS HORS AGRICULTURE ET	0,00	268 498,69
BA2041272 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIFS AIDÉS	0,00	435 373,59
BA2041273 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS ORDINAIRES MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	11 069 140,83
BA2041275 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-4 714 499,97
BA2041511 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME ORDINAIRES POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-254 327 480,93
BA2041512 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS DISPOSITIFS AIDÉS	0,00	-121 792 061,84
BA2041513 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENTS LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS SUBVENTIONNÉS	0,00	-135 088 179,78
BA2041521 - CRÉDITS D ÉQUIPEMENT ORDINAIRES LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-3 331 004,20
BA2041700 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIFS AIDÉS	0,00	-397 551 112,75
BA2041701 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS	0,00	-35 339 035,96

BA2041711 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT RESSOURCES TRÉSOR	0,00	-1 756 819,91
BA2042111 - CRÉDIT D INVESTISSEMENT À MOYEN TERME HORS AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIFS	0,00	537 008,00
BA2042131 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE SUBVENTIONNÉS	0,00	-89 848 711,36
BA2042133 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIFS AIDÉS	0,00	-537 008,00
BA2042213 - CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS DISPOSITIFS	0,00	0,00
BA2071811 - CMT SUR EMPRUNT EXTERIEUR	0,00	0,00
BA2081131 - CRÉDIT BAIL MATÉRIEL AGRICOLE MOYEN TERME	0,00	-179 441 208,85
BA2091211 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À COURT TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	-7 962 573,28
BA2091221 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À COURT TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-9 315 038,14
BA2091311 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	-8 825 015,08
BA2091321 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	5 413 013,21
BA2091411 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À LONG TERME POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	-174 229,66
BA2091421 - PRODUITS À RECEVOIR SUR CRÉDIT À LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-4 376 544,31
BA2601211 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-6 489 224,75
BA2601212 - CRÉANCES IMMOBILISÉES C.E.R POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-14 700 282,00
BA2634381 - DISPOSITION TÉLÉGRAPHIQUE	0,00	0,00
BA2801211 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-27 686 870,29
BA2801230 - CRÉANCES EN SOUFFRANCE DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-19 019 003,90
BA2801311 - CRÉANCES DOUTEUSES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-47 292 061,86
BA2801330 - CRÉANCES DOUTEUSES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-88 877 585,34
BA2801411 - CRÉANCES COMPROMISES (HORS AGRICULTURE ET PÊCHE)	0,00	-796 659 646,17
BA2801430 - CRÉANCES COMPROMISES DE L AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	-321 971 723,76
BA2801511 - CRÉANCES SUR RESSOURCES AFFECTÉES	0,00	-9 042 328,13
BA2901111 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES EN SOUFFRANCE	0,00	10 245 752,37
BA2901211 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES DOUTEUSES	0,00	15 174 973,14
BA2901311 - PERTES DE VALEUR SUR CRÉANCES COMPROMISES	0,00	292 707 261,38
BA3201311 - VALEURS A RECOURVRE	0,00	0,00
BA3401191 - SOMMES DUES AU TRÉSOR	0,00	-431 250,00
BA3401241 - AVANCE FOURNISSEURS D INVESTISSEMENT	0,00	0,00
BA3401531 - TVA DÉDUCTIBLES SUR INVESTISSEMENT	0,00	0,00
BA3401541 - TVA DÉDUCTIBLES SUR AUTRES BIENS ET SERVICES	0,00	-49 056,20
BA3401671 - DÉPENSES EN ATTENTE D IMPUTATION	0,00	-40 600,00
BA3401791 - EFFETS À RECOURVRE	0,00	0,00
BA3409211 - SOMMES DUES PAR LA CLIENTÈLE	0,00	0,00
BA3641161 - CHARGES CONSTATÉES D AVANCE SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	0,00
BA3671121 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS CLIENTÈLE	0,00	-632 706,96
BA3671171 - PRODUITS À RECEVOIR SUR OPÉRATIONS HORS BILAN	0,00	1 044 267,06
BA3695211 - DÉFICITS DE CAISSE	0,00	-146 000,00
BA3695411 - COMPTE DE PASSAGE DE REMBOURSEMENT PRÊT	0,00	0,00
BA3695901 - INTÉRÊTS NON RECOURVRES SUR CRÉANCES LITIGIEUSES	0,00	-10 804 798,48
BA3695911 - INTÉRÊTS NON RECOURVRES SUR CRÉANCES À PROBLÈMES POTENTIELS	0,00	-1 014 748,79
BA3695921 - INTÉRÊTS NON RECOURVRES SUR CRÉANCES TRÈS RISQUÉES	0,00	-4 332 749,06
BA3695931 - INTÉRÊTS NON RECOURVRES SUR CRÉANCES COMPROMISES	0,00	-426 045 639,42
BA3699301 - CONTRE VALEUR UTILISATIONS COMPTE DEVISE DISPONIBLE(OPÉRATIONS DZD)	0,00	0,00
BA3699691 - FRAIS DE MISSION (064/47)	0,00	0,00
BA4202431 - AUTRES MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0,00	-529 527,38
BA4202611 - MOBILIER DE BUREAU	0,00	-2 292 670,07
BA4202631 - COFFRES FORTS	0,00	-5 993 586,74
BA4202651 - MATÉRIEL DE CLIMATISATION	0,00	0,00
BA4202661 - AUTRES MATÉRIEL DE BUREAU	0,00	-914 284,92
BA4202671 - MATÉRIEL DE SÉCURITÉ	0,00	-12 326 599,51
BA4202711 - AMÉNAGEMENTS BUREAUX	0,00	-490 904,00
BA4202741 - INSTALLATIONS COMPLEXES	0,00	-1 173 724,99
BA4202811 - ÉQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0,00	-10 228 642,38
BA4202911 - IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EN COURS	0,00	0,00
BA4205411 - MOBILIER LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-544 050,00
BA4205421 - ÉQUIPEMENT MENAGE LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-150 132,60
BA4205511 - AMÉNAGEMENT LOGEMENT DU PERSONNEL	0,00	-658 522,80
BA4701511 - AMORTISSEMENTS ÉQUIPEMENTS SOCIAUX	0,00	45 466,20
BA4702431 - AMORTISSEMENT MATÉRIEL ET OUTILLAGE	0,00	12 631 358,95
BA4702611 - AMORTISSEMENT MOBILIER DE BUREAU	0,00	2 193 270,07
BA4702621 - AMORTISSEMENT COFFRES FORTS	0,00	4 999 133,70
BA4702711 - AMORTISSEMENT AMÉNAGEMENTS PROFESSIONNELS	0,00	1 506 298,49
BA4702811 - AMORTISSEMENT ÉQUIPEMENT INFORMATIQUE	0,00	9 131 699,24
BA4705411 - AMORTISSEMENT MOBILIER ET ÉQUIPEMENT MÉNAGER	0,00	641 445,09
BA4705511 - AMORTISSEMENTS AMÉNAGEMENTS SOCIAUX	0,00	585 577,20
BP2201361 - COMPTES VIREMENTS REÇUS	0,00	0,00
BP2201391 - COMPTES DIVERS BONS DE CAISSE	0,00	-58 860,81
BP2201631 - COMPTES DEVISES PERSONNES DÉCÉDÉES	0,00	0,00
BP2221111 - DÉPÔTS DE GARANTIES CAUTIONS, LOCATION DE COFFRES FORTS	0,00	1 240 000,00
BP2251411 - BONS DE CAISSE À INTÉRÊTS VARIABLES ECHUS NON LIQUIDE - PRINCIPAL	0,00	370 000,00
BP2631111 - PROVISIONS POUR CAUTIONS	0,00	114 873 802,52
BP2633811 - PROVISIONS SUR CHÈQUES DE BANQUE	0,00	85 653 607,09

BP2634550 - DIFFÉRENCE SUR COMPTE FONDS DE GARANTIES RET (ANCIEN 342)	0,00	0,00
BP3231111 - EXIGIBLES APRÈS ENCAISSEMENT DZD	0,00	25 433 042,05
BP3411111 - SOMMES DUES À L'ÉTAT	0,00	0,00
BP3411321 - FACTURES À RECEVOIR	0,00	0,00
BP3411421 - DIVERSES DÉTENTIONS POUR COMPTE BADR NET	0,00	0,00
BP3411471 - TAXES DUES SUR ACTIVITÉS BANCAIRES	0,00	14 722 527,91
BP3411481 - I.R.C.D.C À VERSER	0,00	430 628,83
BP3411631 - SOMMES DUES AU PERSONNEL	0,00	0,00
BP3411791 - RECETTE EN ATTENTE D'IMPUTATION	0,00	0,00
BP3411911 - SOMMES DUES À LA CLIENTÈLE	0,00	0,00
BP3621211 - TRANSFÈRE EN ATTENTE AFFECTATION DZD	0,00	-253 241,33
BP3661111 - CHARGES À PAYER SUR OPÉRATIONS DE TRÉSORERIE	0,00	108 659,63
BP3661181 - CHARGES À PAYER	0,00	0,00
BP3661311 - CHARGES À PAYER BON DE CAISSE	0,00	-460 162,83
BP3661321 - CHARGES À PAYER DÉPÔT À TERME	0,00	1 159 123,87
BP3661331 - CHARGES À PAYER LIVRET D'ÉPARGNE BANCAIRE	0,00	1 186,09
BP3661341 - CHARGES À PAYER LIVRET D'ÉPARGNE JUNIOR	0,00	30 702,40
BP3661361 - CHARGES À PAYER SUR PRÉG	0,00	0,00
BP3681211 - INTÉRÊTS COURUS NON PERÇUS	0,00	2 305 441,40
BP3695111 - EXCÉDENTS DE CAISSE	0,00	32 810,00
BP3695411 - COMPTE DE PASSAGE D'ENCAISSEMENT DE LA SUBVENTION	0,00	0,00
BP3695951 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES	0,00	14 666 874,20
BP3695952 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CESO	0,00	16 589 685,78
BP3695953 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CDOU	0,00	6 561 377,09
BP3695954 - AGIOS RÉSERVÉS SUR CRÉANCES CLASSÉES CCOM	0,00	414 332 170,35
BP3699111 - COMPTE D'ATTENTE BILAN	0,00	2 555 149,43
BP3699281 - CONTRE VALEUR ALIMENTATION COMPTE DEVISE DISPONIBLE (OPÉRATION DZD)	0,00	0,00
BP3699902 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION CASA SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0,00	497 166,59
BP3699903 - COMPTE TRANSITOIRE MIGRATION DAT SYBU FLEXCUBE CRÉDITEUR	0,00	630 000,00
BP3699911 - BALANCE SIÈGE	0,00	0,00
BP3699951 - BALANCE SIÈGES 2	0,00	0,00
BP5911111 - MARGE BRUTE	0,00	0,00
CD9903101 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE FINANCEMENTS EN FAVEUR DE LA CLIENTÈLE	0,00	1 012 850 084,70
CD9911001 - CONTREPARTIE ENGAGEMENTS DE GARANTIES	0,00	0,00
CE3700125 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES TELECOMPENSATION	0,00	-2 319 265 929,46
CE3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0,00	-1 422 714 096,86
CE3705801 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES SYRAT	0,00	7 006 073 505,95
CE7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0,00	0,00
CH6019131 - COMMISSIONS SERVIES AUX CCP	0,00	-1 300,00
CH6022321 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE BANQUE	0,00	-59 421 264,20
CH6022330 - INTÉRÊTS SERVIS SUR COMPTES ÉPARGNE JUNIOR	0,00	-1 596 241,06
CH6022411 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME INFÉRIEUR À 1 AN	0,00	0,00
CH6022501 - INTÉRÊTS SERVIS SUR DÉPÔTS À TERME SUPÉRIEUR À 1 AN	0,00	-1 052 876,71
CH6022611 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE NOMINATIFS	0,00	0,00
CH6022620 - INTÉRÊTS SERVIS SUR BONS DE CAISSE ANONYME	0,00	0,00
CH6022911 - INTÉRÊTS SERVIS SUR PROVISIONS REÇUES EN GARANTIES POUR CRÉDITS	0,00	-85 149,78
CH6061101 - PERTES SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	-937 679 668,44
CH6083301 - CARNETS DE CHÈQUES CONSOMMÉS	0,00	-370 457,67
CH6091101 - AUTRES CHARGES D'EXPLOITATION	0,00	0,00
CH6232101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION BÂTIMENTS PROFESSIONNELS	0,00	-36 890,00
CH6234101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIEL ET OUTILLAGE PROFESSIONNELS	0,00	-143 000,00
CH6236101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION ÉQUIPEMENTS DE BUREAU PROFESSIONNELS	0,00	0,00
CH6237101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION AMÉNAGEMENTS ET INSTALLATIONS PROFESSIONNELS	0,00	0,00
CH6238101 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS INFORMATIQUES	0,00	0,00
CH6241101 - TRANSPORTS DE FONDS	0,00	-98 910,00
CH6241901 - AUTRES FRETS ET TRANSPORTS	0,00	-105 846,97
CH6251201 - DÉPLACEMENT FRAIS VOYAGE ALGÉRIE	0,00	-21 207,00
CH6251401 - DÉPLACEMENT FRAIS DE SÉJOUR ALGÉRIE	0,00	0,00
CH6251501 - FRAIS DE RÉCEPTION HÉBERGEMENT ET AUTRE FRAIS	0,00	0,00
CH6281111 - FRAIS D'AFFRANCHISSEMENT	0,00	-61 250,00
CH6281121 - FRAIS DE TÉLÉPHONE	0,00	-120 067,00
CH6281171 - FRAIS DE MESSAGERIE	0,00	-352 730,65
CH6281181 - FRAIS DE LIGNES SPÉCIALISÉES	0,00	0,00
CH6281191 - AUTRES FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS	0,00	-2 000,00
CH6286191 - AUTRES FRAIS DE POSTES	0,00	0,00
CH6291401 - ABONNEMENTS JOURNAUX	0,00	0,00
CH6292201 - ENTRETIEN ET RÉPARATION MATÉRIELS DE SÉCURITÉ	0,00	-10 500,00
CH6292301 - FRAIS DE NETTOYAGE	0,00	-900 000,00
CH6292401 - FRAIS DE GARDIENNAGE	0,00	-2 520 000,00
CH6299101 - PERSONNE PHYSIQUES ET MORALE DOMICILIÉES EN ALGÉRIE	0,00	-629 595,00
CH6299201 - CONSOMMATIONS EAU	0,00	-13 370,98
CH6299202 - CONSOMMATIONS ÉLECTRICITÉ ET GAZ	0,00	-240 070,52
CH6299301 - TRAVAUX À FAÇON	0,00	0,00

CH6299901 - DIVERS SERVICES	0,00	-10 000,00
CH6301111 - TRAITEMENTS ET SALAIRES	0,00	-21 313 646,74
CH6301311 - PRIMES DE RENDEMENT	0,00	-5 688 426,98
CH6301391 - AUTRES PRIMES	0,00	0,00
CH6321191 - INDEMNITÉS AUTRES	0,00	-8 979 356,56
CH6341111 - CONTRIBUTION DE RÉGLARISATION AU BUDGET OEUVRES SOCIALES	0,00	-313 675,02
CH6351111 - COTISATIONS SÉCURITÉ SOCIALE	0,00	-7 841 875,88
CH6361111 - FORMATION AUPRÈS DES INSTITUTS ÉCONOMIQUES ET BANCAIRES	0,00	-1 473 042,86
CH6361131 - FRAIS DE SÉMINAIRES STAGES ALGÉRIE	0,00	-17 507,00
CH6361151 - FRAIS DE FORMATION INTERNE (BADR)	0,00	-12 792,60
CH6361161 - DÉPLACEMENT AU TITRE DE LA FORMATION	0,00	0,00
CH6611131 - ASSURANCES AUTRES VALEURS INCORPORELLES	0,00	0,00
CH6611221 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS	0,00	-203 269,80
CH6612111 - ASSURANCES DES BÂTIMENTS SOCIAUX	0,00	-2 770,00
CH6614101 - ASSURANCE CREDIT DU F.G.A	0,00	-28 201,50
CH6619001 - ASSURANCES DIVERSES	0,00	0,00
CH6631111 - IMPRIMÉS	0,00	-37 663,24
CH6631121 - FOURNITURES BUREAU INFORMATIQUES	0,00	-90 076,68
CH6631131 - FOURNITURES BUREAU DIVERSES	0,00	-322 177,00
CH6642201 - MOBILIER DE BUREAU	0,00	0,00
CH6642221 - TÉLÉPHONE FAX	0,00	0,00
CH6642231 - EQUIPEMENTS INFORMATIQUES	0,00	0,00
CH6661141 - CARBURANTS CONSOMMÉS	0,00	0,00
CH6681111 - FOURNITURE CONSOMMÉ D ÉLECTRICITÉ, GAZ ET EAU LOCAUX PROFESSIONNELS	0,00	-11 500,00
CH6681191 - AUTRES FOURNITURES CONSOMMÉES LOCAUX PROFESSIONNELS	0,00	-96 155,00
CH6812101 - DOTATIONS AUX PROVISIONS POUR CRÉANCES DOUTEUSES DE LA CLIENTÈLE	0,00	0,00
CH6821411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DU MATÉRIEL ET OUTILLAGES	0,00	-170 890,74
CH6821611 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES ÉQUIPEMENTS DE BUREAUX	0,00	-662 164,80
CH6821711 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS DES AMÉNAGEMENTS ET INSTALLATIONS	0,00	-59 154,00
CH6822411 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS MOBILIERS ET ÉQUIPEMENTS MÉNAGER	0,00	-30 150,00
CH6822511 - DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS AMÉNAGEMENTS SOCIAUX	0,00	-50 217,18
CH6862111 - PERTES SUR CRÉANCES IRRÉCUPÉRABLES SUR OPÉRATIONS AVEC LA CLIENTÈLE	0,00	-12 512,64
CR9905101 - CONTREPARTIE CAUTIONS, AVALS ET AUTRES GARANTIES REÇUS D ÉTABLISSEMENTS DE	0,00	120 171 454,41
CR9905119 - CONTREPARTIE GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE	0,00	5 833 232 895,41
ED9032111 - OUVERTURE CRÉDITS DOCUMENTAIRES SIMPLES	0,00	-80 925 855,94
ED9039111 - AUTRES ENGAGEMENTS EN FAVEUR LA CLIENTÈLE	0,00	-931 924 228,76
ED9131111 - DÉBITEURS PAR CAUTIONS	0,00	-120 171 454,41
ER9141311 - GARANTIES REÇUES DE LA CLIENTÈLE FINANCIÈRE	0,00	0,00
ER9141911 - AUTRES GARANTIES REÇUES	0,00	-4 359 260 610,64
ER9161111 - GARANTIES AU FINANCEMENT	0,00	-1 473 972 284,77
LS3701111 - COMPTE DE LIAISONS INTER AGENCES	0,00	-6 536 967 490,20
PQ3693101 - POSITION EQUIVALENTE SEK	0,00	-16 111,49
PQ3693111 - POSITION EQUIVALENTE CHF	0,00	-3 482 430,90
PQ3693121 - POSITION EQUIVALENTE GBP	0,00	-19 656 676,76
PQ3693181 - POSITION EQUIVALENTE CAD	0,00	-813 480,77
PQ3693191 - POSITION EQUIVALENTE USD	0,00	-187 400 782,05
PQ3693221 - POSITION EQUIVALENTE SAR	0,00	-251 897,37
PQ3693331 - POSITION EQUIVALENTE EUR	0,00	704 945 399,37
PR7015101 - INTÉRÊTS SUR VALEURS REÇUES EN PENSION AU JOUR LE JOUR	0,00	0,00
PR7019101 - COMMISSIONS TAXABLES	0,00	310,00
PR7019702 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS INTERNE AU RÉSEAU	0,00	11 095,00
PR7020104 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L AGRICULTURE ET LA	0,00	36 798,45
PR7020105 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDIT INVESTISSEMENT LT AGRICULTURE ET PÊCHE DISPOSITIF	0,00	38 577 851,54
PR7020112 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LONG TERME POUR L AGRICULTURE ET LA	0,00	422 527,00
PR7020114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT LT POUR L AGRICULTURE ET LA	0,00	2 017 186,70
PR7020308 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	37 637 208,03
PR7020313 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR L AGRICULTURE ET LA PÊCHE	0,00	27 925,68
PR7020315 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS DE TRÉSORERIE POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS	0,00	0,00
PR7020325 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D EXPLOITATION POUR LES AUTRES SECTEURS (HORS	0,00	2 716 491,61
PR7020329 - INTÉRÊTS SUR AVANCES SUR CRÉANCES NÉES ET NON CONSTATÉES / DÉLÉGATION DE	0,00	0,00
PR7020333 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT DE STOCKS	0,00	0,00
PR7020421 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	300 064,90
PR7020425 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	-247 671,57
PR7020436 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES	0,00	120 497,55
PR7020446 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME AGRICULTURE ET PÊCHE	0,00	0,00
PR7020521 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D ÉQUIPEMENT MOYEN TERME DISPOSITIF AIDÉ HORS PÊCHE ET	0,00	105 323,33
PR7020611 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MOYEN TERME POUR L AGRICULTURE ET LA	0,00	656 499,56
PR7020613 - INTÉRÊTS BONIFIÉ SUR CRÉDITS D INVESTISSEMENT MT POUR L AGRICULTURE ET LA	0,00	1 845 711,84
PR7020711 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT À L HABITAT RURAL	0,00	0,00
PR7020951 - INTÉRÊTS SUR CRÉDIT AGRICOLE RFIG	0,00	9 399 452,84
PR7021035 - INTÉRÊTS SUR RÉCHELONNEMENT COURT TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	594 607,80
PR7021310 - COMMISSIONS SUR OPPOSITION SUR CHÈQUE, LIVRET ET TITRES (BDC) EN	0,00	1 500,00
PR7021340 - COMMISSIONS SUR ATD REÇUE	0,00	30 000,00

PR7021350 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	5 250,00
PR7021410 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE COURANT	0,00	10 000,00
PR7021420 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE CHÈQUE	0,00	150 180,00
PR7021430 - COMMISSIONS SUR DOSSIERS DE SUCCESSION COMPTE D'ÉPARGNE (INCLUS BDC ET DAT)	0,00	10 500,00
PR7021510 - COMMISSIONS SUR LOCATION	0,00	929 020,00
PR7021810 - COMMISSION SUR ENCAISSEMENTS DE CHÈQUES	0,00	41 400,00
PR7021912 - INTÉRÊTS PERÇUS SUR CRÉDITS À LA CLIENTÈLE NON TAXÉS	0,00	0,00
PR7022011 - INTÉRÊTS SUR COMPTES ORDINAIRES DÉBITEURS	0,00	5 406 073,90
PR7022320 - COMMISSIONS SUR RETRAIT ESPÈCES PAR CHÈQUE SUR COMPTE COURANT	0,00	43 509,65
PR7022420 - COMMISSIONS D'ÉMISSION REJET CHÈQUE	0,00	766 200,00
PR7022510 - COMMISSIONS SUR VIREMENTS ÉMIS EN INTRABANCAIRE	0,00	1 069 564,70
PR7023900 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	33 000,00
PR7024215 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D'ÉQUIPEMENT LONG TERME DISPOSITIF AIDÉ HORS PÊCHE ET	0,00	1 188 984,11
PR7024216 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D'ÉQUIPEMENT LONG TERME DISPOSITIF AIDÉ AUTRES	0,00	14 583 472,75
PR7024502 - INTÉRÊTS SUR CRÉDITS D'ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	9 653 317,50
PR7024603 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDITS D'ÉQUIPEMENT LONG TERME POUR LES AUTRES	0,00	16 003 681,05
PR7027120 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS À L'EXPORTATION	0,00	10 000,00
PR7027130 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR L'AGRICULTURE ET DE	0,00	15 000,00
PR7027140 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR LA CÉRÉALICULTURE	0,00	1 826 000,00
PR7027150 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS DE CAMPAGNE POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	20 000,00
PR7027160 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D'EXPLOITATION POUR L'AGRICULTURE ET LA	0,00	10 000,00
PR7027210 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR AVANCES SUR AVOIRS FINANCIERS	0,00	5 000,00
PR7027219 - COMMISSIONS D'ENGAGEMENT SUR CRÉDITS D'EXPLOITATION POUR LES AUTRES	0,00	0,00
PR7027228 - COMMISSIONS D'ENGAGEMENT SUR CRÉDIT-BAIL & OPÉRATIONS ASSIMILÉES MOYEN	0,00	15 000,00
PR7027230 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D'ÉQUIPEMENT MOYEN TERME	0,00	20 000,00
PR7027233 - COMMISSIONS D'ENGAGEMENT SUR CRÉDITS BAIL ET OPÉRATIONS ASSIMILÉES LONG	0,00	15 000,00
PR7027250 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D'INVESTISSEMENT MOYEN TERME	0,00	0,00
PR7027260 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDIT-BAIL ET OPÉRATIONS ASSIMILÉES MOYEN	0,00	185 000,00
PR7027280 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS D'INVESTISSEMENT LONG TERME	0,00	0,00
PR7027300 - FRAIS D'ÉTUDE DES DOSSIERS SUR CRÉDITS BAIL ET OPÉRATIONS ASSIMILÉES LONG	0,00	15 000,00
PR7028017 - INTÉRÊTS SUR CONSOLIDATION MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	0,00
PR7028031 - INTÉRÊTS SUR RÉÉCHELONNEMENT MOYEN TERME POUR LES AUTRES SECTEURS	0,00	543 712,31
PR7029101 - FRAIS DE NOTIFICATION DE CRÉDIT	0,00	1 700 516,43
PR7029121 - COMMISSIONS DE TENUE DE COMPTES COURANTS DZD	0,00	28 796 350,00
PR7029344 - FRAIS DE NOTIFICATION	0,00	92 472,87
PR7029382 - COMMISSION D'ENCAISSEMENT	0,00	0,00
PR7029383 - COMMISSION DE TRAITEMENT	0,00	0,00
PR7029384 - COMMISSION DOCUMENTAIRE	0,00	0,00
PR7029386 - FRAIS DE TÉLÉCOMMUNICATION	0,00	0,00
PR7029418 - COMMISSIONS D'ENCAISSEMENT CHÈQUES EN DZD	0,00	5 400,00
PR7029424 - COMMISSIONS SUR L'ENCAISSEMENT DES CHÈQUES DE VOYAGE	0,00	0,00
PR7029479 - COMMISSIONS D'ENCAISSEMENTS D'EFFETS	0,00	0,00
PR7029482 - DOMICILIÉ CHEZ UNE DE NOS AGENCES	0,00	0,00
PR7029484 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE TÉLÉCOMPENSATION	0,00	359 650,00
PR7029494 - COMMISSIONS ENCAISSEMENT AUTRES	0,00	0,00
PR7029611 - COMMISSIONS SUR SERVICE WEB	0,00	478 800,00
PR7029802 - COMMISSIONS CRÉATION /REMPLACEMENT MASTERCARD	0,00	172 000,00
PR7029807 - COMMISSIONS RETRAIT/E-PAIEMENT/TPE MASTERCARD	0,00	10 009,22
PR7029808 - COMMISSIONS REMBOURSEMENT MASTERCARD	0,00	791,87
PR7030111 - PRODUITS SUR TITRES DE TRANSACTION	0,00	0,00
PR7030311 - PRODUITS SUR TITRES D'INVESTISSEMENTS	0,00	0,00
PR7030331 - PRODUITS SUR TITRES D'INVESTISSEMENTS SECTEUR AGRICOLE	0,00	0,00
PR7036101 - PRODUITS DIVERS SUR PORTEFEUILLE TITRES	0,00	200,00
PR7037101 - GAINS DIFFÉRENCIELS D'INTÉRÊTS SUR BTC	0,00	1 210,00
PR7039101 - COMMISSIONS DIVERSES	0,00	990 617,50
PR7043113 - INTÉRÊT SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL AGRICOLE	0,00	19 433 487,41
PR7043114 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL MOYEN TERME MATÉRIEL AGRICOLE PAYÉS PAR LE	0,00	10 275 495,20
PR7043219 - INTÉRÊTS BONIFIÉS SUR CRÉDIT-BAIL LONG TERME MATÉRIEL AGRICOLE PAYÉ PAR LE	0,00	0,00
PR7044901 - AUTRES PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE LOCATION SIMPLE	0,00	0,00
PR7044903 - AUTRES PRODUITS SUR OPÉRATIONS DE LOCATION SIMPLE POUR L'AGRICULTURE	0,00	0,00
PR7060111 - GAINS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE ET D'ARBITRAGE	0,00	841 103 987,24
PR7069111 - COMMISSIONS SUR OPÉRATIONS DE CHANGE	0,00	865 648,80
PR7071291 - COMMISSIONS SUR AUTRES ENGAGEMENTS DE FINANCEMENT EN FAVEUR DE LA	0,00	368 169,23
PR7072221 - PRODUITS SUR CAUTIONS	0,00	4 284 945,38
PR7072251 - PRODUITS SUR OBLIGATIONS CAUTIONNÉES	0,00	0,00
PR7081391 - AUTRES COMMISSIONS	0,00	0,00
PR7083111 - COMMISSIONS PERÇUES SUR VIREMENT ALGÉRIE	0,00	481 030,00
PR7083311 - COMMISSIONS PERÇUES SUR CERTIFICATION DE CHÈQUES	0,00	2 102 000,00
PR7083411 - PRODUITS SUR OPÉRATIONS BANCASSURANCE	0,00	285 333,92
PR7083441 - COMMISSIONS SUR REMBOURSEMENT SINISTRE ASSURANCE GAM	0,00	0,00
PR7089111 - AUTRES PRODUITS SUR PRESTATIONS DE SERVICES FINANCIERS	0,00	658 350,00
PR7091111 - AUTRES PRODUITS D'EXPLOITATION BANCAIRE	0,00	0,00
PR7611911 - AUTRES PRODUITS DIVERS	0,00	3 499,80



بنك الزراعة والتنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

AGENCE : 821

PERIODE : 12/2020

Ordre	Comptes De Resultats	Codification	Solde
1	(+) INTERETS ET PRODUITS ASSIMILES	CP1100	177,653,540.53
2	(-) INTERETS ET CHARGES ASSIMILEES	CC1100	62,155,531.75
3	(+) COMMISSIONS (PRODUITS)	CP1200	39,610,799.61
4	(-) COMMISSIONS (CHARGES)	CC1200	1,300.00
5	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DETENUS A DES FINS DE TRANSACTION	CPCC1300	0.00
6	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR ACTIFS FINANCIERS DISPONIBLES A LA VENTE	CPCC1400	200.00
7	(+) PRODUITS DES AUTRES ACTIVITES	CP1500	842,051,170.96
8	(-) CHARGES DES AUTRES ACTIVITES	CC1500	938,050,126.11
9	PRODUIT NET BANCAIRE	PNB	59,108,753.24
10	(-) CHARGES GENERALES EXPLOITATION	CC2600	51,697,574.98
11	(-) DOTATIONS AUX AMORTISSEMENTS ET AUX PERTES DE VALEUR SUR IMMOBILISATIONS INCORPOREELLES ET CORPOREELLES	CC2700	972,576.72
12	RESULTAT BRUT EXPLOITATION	RBE	6,438,601.54
13	(-) DOTATIONS AUX PROVISIONS, AUX PERTES DE VALEUR ET CREANCES IRRECOUVRABLES	CC3800	12,512.64
14	(+) REPRISES DE PROVISIONS, DE PERTES DE VALEUR ET RECUPERATION SUR CREANCES AMORTIES	CP3900	0.00
15	RESULTAT EXPLOITATION	RE	6,426,088.90
16	(+/-) GAINS OU PERTES NETS SUR AUTRES ACTIFS	CPCC4100	0.00

Ordre	Comptes De Resultats	Codification	Solde
17	(+) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (PRODUITS)	CP4200	0.00
18	(-) ELEMENTS EXTRAORDINAIRES (CHARGES)	CC4300	0.00
19	RESULTAT AVANT IMPOTS	RAI	6,426,088.90
20	(-) IMPOTS SUR LES RESULTATS ET ASSIMILES	CR5000	0.00
21	RESULTAT NET DE L'EXERCICE	RNE	6,426,088.90

الملحق رقم 08: نموذج الاستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة 08 ماي 1945 قالمة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

سيدي، سيدتي

في إطار إنجاز دراسة لنيل شهادة الماستر حول دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية -حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قالمة-، أتقدم إليكم بهذا الاستبيان الذي يتضمن عبارات تهدف إلى معرفة آرائكم حول الخدمات البنكية الالكترونية ودورها في تحسين الأداء البنكي. ونرجو منكم أن تولوا هذا الاستبيان اهتمامكم، فمشاركتم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، لذا نرجو منكم أن تتعاونوا معنا بالإجابة الصريحة والموضوعية لأن إجابتم ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

كما نرجو منكم قراءة العبارات الموجودة في الجداول جيدا ثم إبداء رأيكم من خلال وضع العلامة (X) على الدرجة المناسبة للمسلم والتي تدل على مدى اتفاقكم مع العبارة.

الجزء الأول: المعلومات الشخصية والوظيفية

الجنس: ذكر أنثى

السن: ما بين 20-30 سنة ما بين 30-40 سنة ما بين 40-50 سنة
أكثر من 50 سنة

مستوى التعليم: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

المنصب: مدير رئيس مصلحة موظف إداري

عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة

أكثر من 20 سنة

القسم الثاني: المعلومات الخاصة بالبحث:

المحور الأول: فيما يلي مجموعة من العبارات تصف واقع أهمية الخدمات البنكية الالكترونية في وكالة بدر، لذا نرجو انكم وضع علامة (X) في خانة الدرجة التي تناسب مدى اتفاقكم بالعبارة:

الرقم	العبارات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بدة
01	وسائل الدفع الالكتروني تكتسي أهمية بالغة لكونها تسمح بربح الوقت وتخفيض التكاليف					
02	تعمل الخدمات الالكترونية على تقريب المسافات بين العميل وإدارة البنك					
03	يسعى البنك من خلال تقديمه للخدمات الالكترونية لتعظيم وزيادة إيراداته					
04	يعاني العملاء من عدم معرفة استخدام آليات الصيرفة الالكترونية					
05	استطاعت الخدمات البنكية الالكترونية تلبية كل حاجات العميل					
06	يعتمد البنك على جملة من أنظمة الدفع الالكتروني مما يدعم قدرته التنافسية ويحسن أدائه					
07	علاقات البنك مع عملائه تحسنت بشكل واضح بعد اعتماد الخدمات الالكترونية					
08	يتوفر لدى البنك التكنولوجيا الحديثة التي توفر الخدمات الالكترونية في الوقت الحاضر					
09	أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع متوفرة ومنتشرة بشكل واسع					
10	تم أغلب المعاملات الكترونيا في الوقت الحاضر					
11	الخدمات الالكترونية توفر تكلفة إنشاء فروع جديدة في المناطق البعيدة					
12	يسعى البنك بالخدمات البنكية الالكترونية لتخفيض المعاملات اليومية					
13	يتوفر البنك على برمجيات متطورة تتناسب مع طبيعة العمل حيث تمكن من اكتشاف الأخطاء ومحاولة تصحيحها					
14	يقوم البنك بتطوير وتحديث خدماته الالكترونية باستمرار لمواجهة البنوك المنافسة					
15	يسعى البنك الى تحقيق درجة رضا عالية للزبائن من خلال تقديم أفضل الخدمات الالكترونية					
16.	تميز خدمات البنك الالكترونية بتنوع كبير لتتلاءم الاحتياجات المختلفة للزبائن					

17	الخدمات البنكية الالكترونية تمكن العملاء من مراقبة حساباتهم بانتظام				
18	تتيح الخدمات الالكترونية فرصة تحويل الأموال من حسابات العملاء				
19	هناك ضعف نسبي في حجم الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك				

المحور الثاني: هذه العبارات تصف أبعاد الأداء البنكي، لذا نرجو ا منكم وضع علامة (X) في خانة الدرجة التي تناسب مدى اتفاقكم بالعبارة:

الرقم	العبارات	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الاستراتيجي	يعتبر معيار الاحتفاظ بالزبائن الحاليين معيار استراتيجي يسعى البنك لتحقيقه					
	بعد استثمار الجهد والمال في التدريب والتكوين بمثابة أرضية صلبة لتحسين الأداء الحالي والمستقبلي للبنك وتكوينه					
	الظروف المحيطة والوسائل المساعدة متوفرة أمام موظفي البنك للقيام بأداء جيد و متميز					
	تحرص الإدارة أن يكون تواصل دائم مع عملائها و بالخصوص ضمن شبكتها الالكترونية					
	يقوم البنك بدراسات وبحوث من أجل تطوير آلياته المستخدمة في تقديم الخدمات البنكية					
	يعتمد البنك على الكوادر المتخصصة وذات الكفاءة في تحسين أدائه					
البعد الوظيفي	يوفر البنك دورات تدريبية لتحسين مهارات ومعارف العاملين في مجال استخدام الحواسيب وتكنولوجيا المعلومات					
	يضع البنك نظام للحوافز والمكافآت لتشجيع الموظفين الأكثر كفاءة					
	ترتبط عصرة البنوك التجارية بالتكوين المستمر لموظفي البنك لتحقيق التميز في الأداء					
	يوفر البنك المجال للموظفين من أجل الإبداع والابتكار والتفكير في منتجات جديدة					
البعد المالي	يسعى البنك إلى تخفيض تكاليف الخدمات إلى أدنى حد ممكن					
	يسعى البنك لتحقيق قيمة مضافة في العمل البنكي					
	يقوم المسؤولون بالبنك بقياس وتقييم الأداء بصورة مستمرة					
	يسعى البنك لتطوير مستويات الأرباح من سنة لأخرى					

					يتميز البنك بتقديم كشوفات دقيقة عن العمليات	
					يسعى البنك دوماً لتلبية حاجات ورغبات العملاء في الوقت المحدد	البنك الوطني الجزائري
					عدد العملاء في ازدياد ملحوظ خلال السنوات الأخيرة	
					تتميز عمليات البنك بالسرعة والسهولة في إنجاز الخدمات لتحقيق رضا العملاء	
					تتميز معاملات البنك بالسرية والخلو من الأخطاء	
					يتمتع البنك الذي تعمل به بميزة تنافسية ملموسة بين منافسيه	

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز الدور الكبير الذي اتخذته الخدمات البنكية الالكترونية كمسار في تطوير وتوسيع العمليات البنكية، وذلك بواسطة الوسائل الالكترونية المعتمدة وهذا ما دفع البنوك إلى تبنيها لتحسين أدائها، حيث تم اختيار عينة من البنوك الجزائرية محل الدراسة (بنك الفلاحة والتنمية الريفية) للفترة 2018-2020، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط كما تم استخدام برنامج (spss,20) وبرنامج(Excel)، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين الخدمات البنكية الالكترونية والأداء البنكي، و أن تقييم الأداء يوفر معلومات تساعد البنك في مراقبة نشاطه وتوجيهه.

وعلى ضوء النتائج المتوصل إليها وجب على الجزائر العمل على الارتقاء بالعنصر البشري من خلال إنشاء مراكز متخصصة لتدريب الإطار البنكي على أحدث التقنية البنكية الآلية والتكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، الخدمات الالكترونية، الأداء البنكي، تقييم الأداء البنكي.

Research summary:

The study aims to highlight the big role of electronic banking services that taken like a way to develop and expand the banking operations by the electronic means and that push the bank to use it for improve its performance has bee, selected (BADR) bank of Algeria as a sample for the study of the period 2018-2020, using the descriptive approach side the theoretical and experimental approach in the side applied and has been relying on statistical analysis tools including simple regression analysis was also used program (spss 20) and(excel).

The study concluded that there is a positive relationship between the electronic banking services and bank performance, And that performance appraisal provides useful information for the bank in monitoring and directing its activities.

In light of the results obtained, Algeria must work on upgrading the human element through the establishment of specialized centers to train banking executives on the latest automated banking technology and technology.

Keywords: banking services, electronic banking services, bank performance, and performance bank evaluation.