

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID – EL-TAREF -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

Faculte des Sciences Economiques ; Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية: 2023/2022

الرقم التسلسلي :

قسم : كلية العلوم الاقتصادية

مذكرة تخرج في إطار متطلبات نيل شهادة الماستر

تحت عنوان :

الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين جودة
الخدمات المصرفية

تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

تحت اشراف :

الأستاذ : شكري ملياني

من اعداد الطالبة :

عليات وفاء

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، و قد تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات التي وزعت على عينة عشوائية بلغت 41 عميلا ، و بعد القيام بتحليل البيانات و إختبار spss24 الفرضيات باستعمال برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية

و قد خلصت هذه الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية ، إلا أنه يلاحظ بأن الخدمات الالكترونية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - لازالت تعاني من عدة معوقات أساسية منها : ضعف البنية التحتية و التقنية و كذلك نقص الكوادر الادارية الكفؤة .

و قد صيغت مجموعة من الاقتراحات و التي تتمثل في القيام بتحسين الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك لعملاءه و أيضا تنظيم دورات تكوينية مستمرة للإطارات العاملة في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - و بالتالي ينعكس ذلك إيجابيا على تحسين جودة الخدمة التي يقدمها .

الكلمات المفتاحية : الصيرفة الالكترونية ، جودة الخدمات المصرفية ، البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - ، معامل الارتباط



résumé :

Cette étude vise à connaître le rôle de la banque électronique dans l'amélioration de la qualité des services bancaires, et l'outil de questionnaire a été utilisé pour collecter des données qui ont été distribuées à un échantillon aléatoire de 41 clients, et après avoir analysé les données et testé des hypothèses à l'aide de la statistique package pour le programme sciences sociales spss24

Cette étude a conclu qu'il existe une corrélation significative entre la monétique et la qualité du service bancaire, mais il est à noter que les services électroniques de la Banque Nationale d'Algérie - Agence El Kala - souffrent encore de plusieurs obstacles fondamentaux, notamment : la médiocrité des infrastructures et technologie, ainsi que le manque de personnel administratif compétent.

Un ensemble de propositions a été formulé, qui est d'améliorer les services monétiques rendus par la banque à sa clientèle, et aussi d'organiser des formations continues pour les cadres exerçant à la Banque Nationale d'Algérie - Agence d'El Kala - et c'est ainsi se reflète positivement dans l'amélioration de la qualité du service qu'il fournit.

Mots clés : monétique, qualité des services bancaires, Banque Nationale d'Algérie - Agence Elkala coefficientdecorrélation,

إهداء

إلى روح والدي أبي و أمي العزيزين و كذلك إلى روح أختي الكبرى و داد رحمة الله
عليهم

إلى اخواتي و اخواني و أولادهم رعاهم الله و وفقهم :

منية ، أنيسة ، لبنى ، كريم ، فاهم ، مريم ، جابر ، عامر ، أسيل ، نزار

إلى صديقاتي :

كريم حياة و مبارك دليلة

و إلى كل طالب علم

شكر و عرفان

الحمد لله و الشكر لله على النعمة التي أنعمها علينا ربنا لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك
و عظيم سلطانك لك الحمد و الشكر أولا و آخرا.

أتقدم بجزيل الشكر و العرفان إلى المشرف على هذه الرسالة أستاذي الفاضل

شكري ملياني على كل ما قدمه لي من نصائح و توجيهات قيمة طيلة فترة هذا العمل و

أسأل الله أن يجازيه خير الجزاء و يديم عليه الصحة و العافية .

كما أتقدم بالشكر إلى كل من ساعدني و شجعني من قريب أو من بعيد حتى يرى هذا

العمل النور و أخص بالذكر هنا السيدة : عابد حنان .

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
16	جودة الخدمة من وجهة نظر العميل	شكل رقم 01
26	الميكال التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -	شكل رقم 02
32	جهاز الدفع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -	شكل رقم 03
33	البطاقة البنكية مسبقة الدفع carete prèpayè	شكل رقم 04
34	بطاقة التوفير	شكل رقم 05
35	بطاقة النخبة للأفراد	شكل رقم 06

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	صيع البطاقة البنكية الإلكترونية الخاصة بوكالة البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -	جدول رقم (1)
35	الأسقف الشهرية على المعاملات التي تتم بواسطة بطاقة النخبة	جدول رقم (2)
38	صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان	جدول رقم (3)
38	قيمة ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان	جدول رقم (4)
41	تحليل معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمة المصرفية	جدول رقم (5)

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	- ملخص
II	- Rèsumè
III	- إهداء
IV	- شكر و عرفان
V	- قائمة الأشكال
VI	- قائمة الجداول
VII	- فهرس المحتويات
1	- المقدمة
6	- الفصل الأول : الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية
6	- تمهيد
6	- المبحث الأول : ماهية الصيرفة الإلكترونية
7	- المطلب الأول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية
8	- المطلب الثاني : خصائص الصيرفة الإلكترونية
10	- المطلب الثالث : مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية
11	- المطلب الرابع : قنوات الصيرفة الإلكترونية
12	- المبحث الثاني : ماهية الخدمة و جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية
12	- المطلب الأول : مفهوم الخدمة المصرفية
13	- المطلب الثاني : خصائص الخدمة المصرفية
14	- المطلب الثالث : مفهوم جودة الخدمة المصرفية
16	- المطلب الرابع : أبعاد جودة الخدمة المصرفية و نماذج قياسها
18	- المبحث الثالث : العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية و الخدمات المصرفية
18	- المطلب الأول : تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية
19	- المطلب الثاني : تعزيز العلاقة بين المؤسسة و العمل من خلال التكنولوجيا
20	- المطلب الثالث : مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي

22	- المطلب الرابع : تحديات التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية
24	- خلاصة الفصل الأول
25	الفصل الثاني : دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري - وكالة 812 بالقالة -
25	تمهيد
25	- المبحث الأول : تقديم البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
25	- المطلب الأول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري
26	- المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
28	- المطلب الثالث : مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
28	- المبحث الثاني : الصيرفة الإلكترونية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
28	- المطلب الأول: - المطلب الأول : الخدمات و المعاملات الإلكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
32	- المطلب الثاني : أنواع البطاقات البنكية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -
37	- المطلب الثالث : اجراءات الحصول على البطاقة CIB و كيفية تعامل البنك مع مخاطرها
38	- المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية و الميدانية للدراسة
38	- المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة
40	- المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
40	- المطلب الثالث : إختبار فرضيات الدراسة
44	- خلاصة الفصل الثاني
45	- الخاتمة
47	- قائمة المراجع
49	- قائمة الملاحق

مقدمة :

تعد الصيرفة الإلكترونية واحدة من أهم التطورات التكنولوجية التي شهدتها صناعة الخدمات المصرفية في العقود الأخيرة ، تهدف الصيرفة الإلكترونية إلى تسهيل وتسريع عمليات البنوك وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء .

تعتمد الصيرفة الإلكترونية على استخدام التقنيات الحديثة لتوفير خدمات مصرفية آمنة وفعالة للعملاء، وتشمل بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن تقديمها عبر الإنترنت مثل الحوالات البنكية والتحويلات الداخلية والدولية، وإصدار البطاقات الائتمانية وإدارة الحسابات المصرفية عبر الإنترنت، والتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات الذكية.

تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال توفير خدمات مصرفية بسرعة ودقة عالية، وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين تجربة العملاء في التعامل مع البنوك ، تساعد الصيرفة الإلكترونية أيضاً في تحسين كفاءة عمليات البنوك وتقليل التكاليف ، مما يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية بأسعار أكثر تنافسية .

بالإضافة إلى ذلك، تساعد الصيرفة الإلكترونية في توفير خدمات مصرفية متاحة على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يوفر للعملاء الوقت والجهد في القيام بالتعاملات المالية، ويسهل عليهم إدارة حساباتهم المصرفية بشكل مريح وفعال.

وبالإضافة إلى ذلك، تساعد الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الأمان والحماية للعملاء، حيث تستخدم التقنيات المتقدمة لحماية البيانات المالية والشخصية للعملاء من الاختراق والاحتيال، وتوفر آليات تحقق من الهوية والصلاحيات للعملاء قبل تنفيذ أي عملية مالية .

ومن المهم أن نلاحظ أن الصيرفة الإلكترونية ليست بديلاً كاملاً عن الخدمات المصرفية التقليدية ، وإنما تعتبر إضافة هامة لتحسين الخدمات المصرفية وتوفيرها بشكل أفضل وأسرع وأكثر أماناً. ومن المتوقع أن تزداد أهمية الصيرفة الإلكترونية في المستقبل، حيث ستستمر التقنيات والحلول الرقمية في التطور والتحسين، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوفيرها بشكل أكثر فعالية وراحة للعملاء .

بتطوير BNA و في هذا الإطار بادرت بعض المؤسسات المصرفية و المالية في الجزائر على غرار البنك الوطني الجزائري شبكات الكترونية للدفع منتشرة في نقاط متعددة من التراب الوطني خاصة مع دخول تطبيقات تكنولوجيات الاعلام و الاتصال مما أدى إلى تقديم خدمات مصرفية مميزة تساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة .

إشكالية البحث :

على ضوء ما سبق يمكن صياغة الاشكالية الرئيسية حول السؤال الرئيسي التالي :

ما هو تأثير الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ؟

الأسئلة الفرعية :

و لكي يتسنى لنا الاجابة على هذه الاشكالية نستعين ببعض التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هي الصيرفة الالكترونية ؟ و ما هي مستلزمات قيامها ؟

- ما هي قنوات الصيرفة الالكترونية ؟

- ماذا يعني بجودة الخدمات المصرفية ؟ و ما هي أبعادها ؟

- مدى تأثير الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية ؟

الفرضيات :

للإجابة على الاشكالية و التساؤلات المطروحة قمنا بوضع الفرضيات التالية :

الفرضية 1 : يطبق البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - خدمات الصيرفة الالكترونية .

الفرضية 2: يعمل البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - على تحسين خدماته الالكترونية .

الفرضية 3 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية .

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في البنوك بصفة عامة و البنك الوطني الجزائري

- وكالة القالة - بصفة خاصة و التي تشكل عاملا أساسيا في التطور الاقتصادي الجزائري .

بفعل التطور العلمي والتقني و انتشار تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الذي لها الأثر الكبير في تقديم أفضل ما يمكن

من الخدمات المصرفية من خلال تحسين جودتها ، مما يزيد من قدرة البنك على استقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن

لتحقيق أفضل ما يمكن من العوائد .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة الى تحقيق جملة من الاهداف أهمها :

- إعطاء خلفية نظرية عن الصيرفة الالكترونية و أهم قنواتها و كذا التعرف على مفهوم جودة الخدمات المصرفية و تحديد أهم أبعادها .
- إبراز أهمية اعتماد الصيرفة الالكترونية و كيفية تأثيرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية .

أسباب إختيار الموضوع :

ان من أسباب إختيار الموضوع أسباب ذاتية و أخرى موضوعية نذكر منها :

- اسباب ذاتية :
 - كون موضوع الدراسة له صلة بالتخصص (اقتصاد نقدي و بنكي) .
 - رغبة في البحث و الاطلاع على الموضوع و دراسة المواضيع المتعلقة بالصيرفة الالكترونية .

• اسباب موضوعية :

- الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية كونها جزء من الخدمات البنكية .
- الأهمية التي يكتسبها الموضوع خاصة في ظل المنافسة التي يشهدها القطاع المالي و المصرفي الجزائري .
- اتجاه البنوك نحو العصرية و مواكبة الأحداث و التطورات التكنولوجية .

الدراسات السابقة :

الدراسة الاولى :

- من اعداد الطالبة حورية جنان بعنوان " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة - بنك عين مليلة - 2013 ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر - CPA القرض الشعبي الجزائري
- الاكاديمي علوم اقتصادية تخصص - مالية و بنوك - جامعة العربي بن مهدي - ولاية أم البواقي

و هدفت هذه الدراسة الى تقييم البنوك الالكترونية و امكانية مقارنة بالبنوك التقليدية و اكتشاف الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية .

و قد أسفرت نتائج الدراسة على أن استخدام التكنولوجيا في البنوك قد يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعميل مما يؤدي الى ثقة هذا الاخير بالمصرف الذي يتعامل معه.

و قد جاءت التوصيات بضرورة التطوير المستمر في أداء المصارف لرفع مستوى كفاءة التشغيل و مواكبة كل ما هو جديد من اجل كسب ثقة و رضا العملاء .

الدراسة الثانية :

مقال بعنوان " أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية - المصارف التجارية بمحافظة الدرب - AJSP المملكة العربية السعودية ل : د.عمر علي بابكر الطاهر و د. نزار بن عبد الله ، المجلة العربية للنشر العلمي العدد الرابع عشر 2019

و هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أبعاد جودة الخدمة المصرفية و المتمثلة باللموسية و الاعتمادية و الأمان و الاستجابة و التعاطف في رضا عملاء المصارف التجارية بمحافظة الدرب - السعودية -

و أشارت نتائج الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط موجبة بين أبعاد الجودة و رضا العملاء و قد كان تأثير الأبعاد الموثوقية / الاعتمادية الاكثر تأثيرا مع مراعاة نقاط الضعف في الابعاد الاخرى .

كما جاءت التوصيات على تركيز المصارف اهتمامها برضا عملاءها كم خلال اختيار موظفين ذوي الكفاءة في التعامل المباشر مع العملاء ، و تسهيل اجراءات العمل و تقليل وقت الخدمة للعميل .

الدراسة الثالثة :

مداخلة بعنوان " الصيرفة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية " ل : كمال مولوح -جامعة المدينة - و محمد طلحة - جامعة بجاية -

و قد شملت على التعرف على بعض المفاهيم حول الصيرفة الالكترونية و قنواتها و جودة الخدمات المصرفية و مدى تأثير الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات .

و قد أبرزت نتائج الدراسة على مدى أهمية قنوات الصيرفة الالكترونية في تسهيل الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك للعميل و توفير الكثير من التكاليف من أجل كسب ثقة العملاء .

الدراسة الرابعة :

من اعداد الطلبة : اسحاق تواتي و عبد الباسط دهيمي بعنوان " الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمة وكالة سطيف ، مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة - BNA المصرفية " دراسة حالة - البنك الوطني الجزائري الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص - اقتصاد نقدي و بنكي - جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعرييج - 2021

هدفت هذه الدراسة الى الامام بالدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية و دراسة مدى تأثير العامل التكنولوجي على جودة الخدمات المصرفية و تحديد درجة الأهمية لكل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

و قد أشارت النتائج على الدور الكبير الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية من خلال التطور التكنولوجي الذي ينعكس على جودة الخدمات .

و قد خلصت الدراسة إلى ان الوكالة محل الدراسة اعتمدت في نشاطها على الصيرفة الالكترونية في خدماتها مما سهل عليها تقديم منتجاتها و خدماتها مع تحقيق الدقة و السرعة و الأمان في نفس الوقت من اجل اكتساب ثقة و رضا الزبون.

و قد جاءت التوصيات :

- الاعتماد على جودة الخدمات المصرفية كونها عامل أساسي لحق التنافسية بين البنوك .

- ضرورة كسب ثقة و رضا العميل من خلال مواكبة كل ما هو جديد بالنسبة للجانب التكنولوجي في العمل المصرفي من اجل تسهيل العمليات و الخدمات المصرفية

الفصل الأول : الإطار النظري للصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية

تمهيد :

تعد الصيرفة الإلكترونية أحد التطورات الرئيسية في صناعة الخدمات المصرفية في العقود الأخيرة، حيث تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وتوفيرها بشكل أسرع وأكثر أماناً وفعالية .

تعتمد الصيرفة الإلكترونية على استخدام التقنيات الحديثة لتوفير خدمات مصرفية آمنة وفعالة للعملاء، وتشمل بعض الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن تقديمها عبر الإنترنت مثل الحوالات البنكية والتحويلات الداخلية والدولية، وإصدار البطاقات الائتمانية وإدارة الحسابات المصرفية عبر الإنترنت، والتعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والتطبيقات الذكية .

حيث تساهم الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من خلال توفير خدمات مصرفية بسرعة ودقة عالية، وتقليل الأخطاء البشرية وتحسين تجربة العملاء في التعامل مع البنوك. كما تساعد الصيرفة الإلكترونية في تحسين كفاءة عمليات البنوك وتقليل التكاليف، مما يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية بأسعار أكثر تنافسية .

المبحث الاول : ماهية الصيرفة الإلكترونية

تشكل الصناعة المصرفية احد أهم مؤشرات النهضة الاقتصادية التي وصلت إليها المجتمعات البشرية نظرا لإسهامها الواسع في توفير متطلبات الاستثمار والتنمية , إذا يمكن قياس مستوى التقدم والتطور الاقتصادي لأي مجتمع بمدى كفاءة ونجاعة نظامه المصرفي ونوعية خدماته المتقدمة.

و عليه سنتطرق في هذا المبحث إلى ماهية الصيرفة الإلكترونية و يمكن تقسيم هذا المبحث إلى أربع مطالب بحيث نتطرق في المطلب الأول إلى تعريف الصيرفة الإلكترونية ، و في المطلب الثاني إلى خصائص الصيرفة الإلكترونية ، أما المطلب الثالث فتمحور حول مزايا و عيوب الصيرفة الإلكترونية و المطلب الرابع حول قنوات الصيرفة الإلكترونية

المطلب الاول : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

ما نلاحظه في الآونة الأخيرة ان توجه المؤسسات الاقتصادية نحو الاعتماد على التجارة الإلكترونية اصبح متسارعا بهدف الاستفادة أكثر من مزاياها و ما نتج عن ذلك ان معظم التعاملات التي تتم عبر شبكة الانترنت تعتمد بصورة كبيرة على التحويلات المصرفية التي تتم بين حسابات المشتريين و حسابات البائعين على مستوى المصارف .

يعد هذا التوجه من اهم العوامل التي ساهمت في إحداث تحول جذري في انماط العمل المصرفي نحو الاستفادة أكثر من التطور التكنولوجي و المعلوماتي و تطويعها بكفاءة عالية و فعالية بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية الى العميل بدقة و سهولة¹.

يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الالكترونية في أدبيات الفكر الاداري عموما و في الفكر الاداري المصرفي خصوصا حديث العهد الا ان الباحثين لم ييخولوا في ازالة الغموض في تحديد مفهومها و مزاياها من اهمها ما يلي :

يعرفها بنك التسويات الدولية، على أنها تقديم الخدمة البنكية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات إلكترونية سواء للمقيمين داخل البلد وخارجه.²

- الصيرفة الالكترونية هي تقديم الخدمات والمنتجات البنكية التقليدية وكذا الحديثة للعملاء من خلال التحويل الالكتروني

للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء كانوا أشخاص طبيعيين أو معنويين من الاطلاع على حساباتهم و معالجة صفتاتهم للحصول على معلومات حول مختلف الخدمات و المنتجات المالية .

- هي جميع الخدمات المعروضة و المقدمة اعتمادا على وسائط الكترونية مثل : خدمات مقدمة على موقع الواب ، خدمات مقدمة عبر الهاتف ، استخدام بطاقة الائتمان ، تبادل المعلومات بين المصرف و عملائه عبر الفاكس او البريد الالكتروني .

- فالصيرفة الالكترونية هي خدمة آلية الحركة بالكامل لمنتجات العملاء البنكية التقليدية القائمة على

منصات تكنولوجيا المعلومات، توفر الخدمات البنكية الالكترونية للعملاء إمكانية الوصول إلى الحسابات، والقدرة على نقل أموالهم بين الحسابات المختلفة أو إجراء المدفوعات عبر القنوات الالكترونية.

-هي قيام البنوك بإجراء العمليات البنكية وتقديم الخدمات للعملاء من خلال الوسائط و القنوات

¹- كمال مولوح - جامعة المدية - ، محمد طلحة - جامعة بجاية- ، مداخلة بعنوان " الصيرفة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية إعتداد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، ص 3.

²- سلام عايدة ، " دور الصيرفة الالكترونية تحسين جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة BADR BNA BEA بأم البواقي - " ، مذكرة ماستر ، تخصص: نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن مهيدي -أم البواقي - ، 2013 ، ص 4 .

الإلكترونية، والتي تعد الانترنت من أهم أشكالها، حيث يتم تأسيس بنوك افتراضية تنشئ لها مواقع إلكترونية على الانترنت لتقديم خدمات لها نفس خدمات موقع البنك التقليدي من سحب ودفوع و تحويل دون انتقال العميل إليها .

و مما سبق يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على النحو التالي : " الصيرفة الإلكترونية هي منافذ توزيع خدمات مصرفية مبتكرة تعتمد على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، موجهة أساسا لإضافة منافع جديدة للعملاء الحاليين و المحتملين " .

المطلب الثاني : خصائص الصيرفة الإلكترونية :

تتميز الصيرفة الإلكترونية بخصائص رئيسية مميزة لها تختلف فيها عن المعاملات التقليدية، وهي على النحو التالي:³

- **التقليل من التكلفة** : من أهم مزايا الصيرفة الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من رأس المال لإقامة علاقات مستمرة بين البنك و العميل .

- **التلازم**: وتعني به أي الخدمة تنتج و تستهلك في نفس الوقت، أي أن انعدام ظاهرة التخزين للخدمة سيعيق الطلبات المستقبلية، فعند ابتكار خدمات جديدة سنلاحظ في هذه الحالة أن التكلفة والنوعية تظهران بشكل واضح.

- **عدم إمكانية تحديد الهوية**: حيث لا يرى طرفا المعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر وهو ما تعالجه التكنو لوجيا بالعديد من وسائل التأمين لتعرف على الهوية الإلكترونية.

- **الطبيعة الدولية**: أي أن الخدمات البنكية الإلكترونية مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء إلكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم.

- إنها خدمة تقوم على تعاقد بدون مرتكزات أو مستندات مادية، الأمر الذي يثير مسألة كيفية إثبات.

التزامات الأطراف المتعاقدين، لاسيما في ظل القوانين التي لازالت تركز على أولوية الإثبات بالكتابة وبالوثائق الخطية.

المطلب الثالث : متطلبات الصيرفة الإلكترونية :

هناك عدّة متطلبات أساسية يجب توافرها لعمل الصيرفة الإلكترونية؛ تتمثل فيمايلي :

1 - البنية التحتية التقنية: حيث تعد البنى التحتية في مقدمة متطلبات الصيرفة الإلكترونية والتي يمكن تقسيمها إلى :

³- سلام عايدة ، مرجع سبق ذكره ، ص 5

- البنية التحتية للاتصالات على مستوى الدولة: حيث لا يمكن ان تكون الصيرفة الإلكترونية معزولة عن بنى الاتصالات وتقنية المعلومات لاي بلد، ذلك أن الصيرفة الإلكترونية تنمو وتزدهر في بيئة الاعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

-التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية: وذلك بهدف ترقية وتطوير وسائل تقديم الخدمة المصرفية بما يتوافق مع التطور المتسارع للصناعة المصرفية ومتطلبات الصيرفة الإلكترونية على المستوى العالمي، ولذلك وجب على البنوك ان تعمل على تطوير أنظمتها المعلوماتية بصورة ملائمة بحيث تكون قادرة على تحقيق الخصائص التالية:

- الحدائة ومواكبة التطورات المتسارعة الناتجة عن الابداع التكنولوجي وتكنولوجيا المعلومات.

- التأكد من ان التطبيقات ونظم المعلومات شاملة لكافة العمليات المصرفية؛

- سهولة الاستخدام والسرعة في انجاز العمليات .

- القدرة على تحقيق درجة عالية من الدقة واملوثوقية في املعلومات التي تقدمها

2- الكوادر البشرية الكفؤة:⁴

إذ إن توافر الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على أداء الأنماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة، يعد من المتطلبات الضرورية لضمان التحول نحو الصيرفة الإلكترونية، وذلك الأمر يتطلب التواصل التأهيلي والتدريبي للكوادر في مختلف الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والاستشارية والإدارية. فيه عن الخدمات البنكية الإلكترونية التي تمكن العميل من سحب المال وإيداعه في أي وقت، حتى وإن كان البنك مغلقا، وذلك يضمن ويعزز مسألة السرية البنكية وأيضا يخفف من الأعمال والإجراءات المطلوبة ويختصر الجهد والوقت.

3- وسائل الحماية والأمان للعمليات المصرفية الإلكترونية: يعتبر مفهوم الحماية والأمان من املكونات الأساسية لتكنولوجيا المعلومات التي تستند إليها العمليات المصرفية الإلكترونية بشكل أساس ي لتوفير إجراءات ألامان المادي مما يزيد من ثقة العملاء.

⁴ - علي محبوب ، علي سنوسي ، " واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام نموذجاً ، جامعة المسيلة ، مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية ،

4- التقييم المستمر :

تتطلب الاستمرارية في اداء الصيرفة الالكترونية التقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء ادواتها الالكترونية بالاستعانة بالجهات والكوادر المتخصصة لمعرفة سلامة اداءها و الوقوف على الصعوبات التي تواجه عملها و اتخاذ القرارات و الاجراءات المناسبة للحد منها .

5- الوعي والثقافة بالعمليات المصرفية الالكترونية: حيث يلعب الوعي والمعرفة بالصيرفة الالكترونية دورا مهما في انتشارها.

المطلب الثالث : مزايا و عيوب الصيرفة الالكترونية :

المزايا :

نتيجة لتطور الاساليب التكنولوجية الحديثة و التوسع في استخدامها ظهرت الخدمة المصرفية الالكترونية و التي تمتاز بجملة من المزايا نوجز اهمها فيما يلي :⁵

- التخفيض من التكاليف التي يتحملها المصرف لاجراء عملياته المختلفة

- تقلل من حاجة المصرف الى الاستثمار المكلف في اقامة الفروع المصرفية

- تقديم خدمات مصرفية جديدة

- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع

- توافر قاعدة بيانات متكاملة و شاملة بين المصارف

- تحسين التدفق النقدي

- زيادة رضا العميل

- زيادة كفاءة المصرف

- سرعة تنفيذ العمليات

⁵ - يدو خالد ، قاشي خالد ، مداخلة بعنوان " استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية " ، جامعة البليدة ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة

نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية - ، ص 4

- رقعة الخدمات المعروضة واسعة

العيوب: 6

أما عيوب الصيرفة الإلكترونية يمكن تلخيصها فيما يلي :

- عدم توفر الامان و السرية على استخدام القنوات الالكترونية
- صعوبة الاستخدام (مثل صعوبة اللغة او عدم توفر النشرات الارشادية)
- عدم توفر المهارات اللازمة لاستخدام الخدمة مثل (عدم المعرفة في استخدام الانترنت)
- زيادة الكلفة المترتبة على استخدام القنوات الالكترونية بما فيها الابعاء المالية الاضافية (مثل الاشتراك في الانترنت ، اجراء مكالمة هاتفية).
- ظهور المخاطر التنظيمية (تهرب البنوك من اشراف و رقابة البنك المركزي)
- المخاطر القانونية (عدم المعرفة الكاملة بالقوانين والتنظيمات المطبقة)
- صعوبة رقابة البنك المركزي على حجم السيول المتداولة.

المطلب الرابع: قنوات الصيرفة الإلكترونية

تتضمن قنوات الصيرفة الإلكترونية عدة وسائل تستخدم من قبل البنوك والعملاء لإجراء التعاملات المصرفية عبر الإنترنت، وتشمل بعض هذه القنوات:

- 1- المواقع الإلكترونية: وتعتبر المواقع الإلكترونية للبنوك هي الوسيلة الرئيسية لتوفير الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء التعاملات عبر الإنترنت.
- 2- التطبيقات الذكية: وتشمل التطبيقات الذكية التي يمكن تحميلها على الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، والتي تتيح للعملاء إجراء التعاملات المصرفية وإدارة حساباتهم المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- 3- الصرافات الآلية: وتشمل الصرافات الآلية الذاتية التي يمكن استخدامها لإجراء التحويلات البنكية وسحب النقود وتحويل الأموال بين الحسابات المصرفية.

⁶- سلام عايذة ، مرجع سبق ذكره ، ص 6 .

4- البريد الإلكتروني والرسائل النصية: وتستخدم البنوك البريد الإلكتروني والرسائل النصية للتواصل مع العملاء وإبلاغهم بالمعاملات المصرفية والتحديثات الحسابية والترويج للخدمات المصرفية الجديدة.

5- الدردشة الحية: وتستخدم الدردشة الحية لتوفير دعم فوري للعملاء في حال وجود أي استفسارات أو مشاكل تتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

6- بوابات الدفع الإلكترونية: وتشمل بوابات الدفع الإلكترونية التي توفرها البنوك للتعاملات التجارية والمالية عبر الإنترنت، والتي تسمح للعملاء بإجراء المدفوعات والتحويلات البنكية والشراء عبر الإنترنت بسهولة وأمان.

7- الشبكات الاجتماعية: وتستخدم بعض البنوك الشبكات الاجتماعية مثل فيسبوك وتويتر وانستجرام للتواصل مع العملاء وإبلاغهم بالخدمات المصرفية الجديدة والعروض الترويجية.

يتطور قنوات الصيرفة الإلكترونية باستمرار، وتظهر قنوات جديدة بمرور الوقت، حيث تعمل البنوك على تحسين وتوسيع قنواتها الإلكترونية لتلبية احتياجات العملاء وتوفير الخدمات المصرفية بشكل أسهل وأكثر فعالية⁷.

المبحث الثاني : ماهية الخدمة و جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

سنتطرق في هذا المبحث إلى الإطار النظري للخدمة و جودة الخدمة المصرفية الالكترونية و يمكن تقسيم هذا المبحث إلى أربعة مطالب بحيث نتطرق في المبحث الأول إلى مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية ، و في المطلب الثاني إلى خصائص الخدمة المصرفية ، و أما في المبحث الثالث إلى مفهوم جودة الخدمة المصرفية ، أما المطلب الرابع فتمحور حول أبعاد الخدمة المصرفية و نماذج قياسها .

المطلب الاول : مفهوم الخدمة المصرفية

تعرف الخدمة المصرفية على انها تحمل مفهومين⁸:

الاول تسويقي : كونها مصدرا لاشباع احتياجات و رغبات الزبائن .

الثاني منفعي : يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جزاء استخدامه للخدمة .

⁷ - الحريري، عبد الحميد. (2009). استراتيجية الأعمال. دار الكتاب العربي. صفحة 14-18.

⁸ - بلحسن خولة ، " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة - و بنك السلام - وكالة بسكرة - ، مذكرة ماستر، تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، 2020 ، ص 45 - 46 .

و مما سبق يمكن تعرف الخدمات المصرفية بأنها عبارة عن: "مجموعة من الأنشطة و العمليات الغير ملموسة التي يقدمها البنك لعملائه بهدف اشباع رغباتهم و احتياجاتهم الائتمانية الحالية و المستقبلية ، و في الوقت ذاته تشكل مصدرا لارباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".

المطلب الثاني: خصائص الخدمة المصرفية

نستعرض فيما يلي خصائص الخدمات المصرفية:⁹

__ اللاملموسية : معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي وبالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس، وبناء على ذلك لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل شرائها فمن الناحية العملية إن إشباع و استهلاك الخدمة تحدث في نفس الوقت يصعب علينا معاينتها، فالخدمة المصرفية بطبيعتها ليست شيئا ماديا ملموسا يمكن الحكم على مواصفاته بمعايير مطلقة وثابتة في الحكم النهائي عليه مرتبط.

__ تعدد و تنوع الخدمات¹⁰ المصرفية : يتعين على البنك تقديم مجموعة واسعة من الخدمات و المنتجات المصرفية التي تلي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية و الائتمانية باختلاف انواعها و كذا تواجدهم الجغرافي .

__ الانتشار الجغرافي : يعنى الوصول الى أكبر عدد من الزبائن الحاليين و المحتملين و ذلك من خلال فتح فروع مصرفية عديدة .

__ تكامل الخدمة المصرفية (التلازمية) : الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة اخرى ، في حالة وجود أخطاء في انتاجها او عيوب عند تقديمها فان الاعتذار و ترضية العميل هما البديل الوحيد امام موظف البنك .

__ التوازن بين النمو و المخاطر : لابد من ايجاد نوع من التوازن بين التوسع في النشاط البنكي و بين المخاطر التي يمكن ان تنجم عن ذلك التوسع .

__ فردية النظام التسويقي للخدمة المصرفية : تعتمد الخدمات المصرفية على التسويق الشخصي بدرجة كبيرة ، حيث تعتمد في تقديمها على الاتصال الشخصي بين مقدم الخدمة و العميل

⁹ - أ. بريس عبد القادر ، " جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك " ، جامعة الشلف ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، العدد 3 ، ص

__ الاعتماد على الودائع : تعتمد المصارف على الودائع في تادية جميع خدماتها المصرفية و التي تمثل المصدر الاساسي لتحويل المصارف و تحقيق الارباح للمصرف.

المطلب الثالث : مفهوم جودة الخدمة المصرفية

لقد أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاصلة بين البنوك، حيث ازدادت أهمية الجودة فيالخدمة البنكية المقدمة للزبائن، وذلك لتحقيق التميز ومواجهة المنافسين .

كما تعتبر جودة الخدمة المصرفية شرطا اساسيا لاشباع رغبة الزبون و الاحتفاظ به ، اضافة الى زيادة فرص بيع الخدمات المصرفية و جذب عملاء جدد

و قبل التعرف على جودة الخدمات المصرفية ، سوف نسلط الضوء على تعريف الخدمة و جودة الخدمة بصفة عامة :

اولا: مفهوم الخدمة :

كذلك تم تعريف الخدمة بأنها " منتج غير ملموس يقدم فوائد و منافع للعميل نتيجة تطبيق أو استخدام جهد او طاقة بشرية او آلية على اشخاص او اشياء معينة و محددة ، الخدمة لا يمكن حيازتها او استهلاكها ماديا " .¹¹

ثانيا: مفهوم جودة الخدمة :

__ الهدف منها ترشيد مختلف الانشطة والفعاليات للارتقاء بمستوى جودة الخدمات. عليه فأن لجودة الخدمة بعدين رئيسيين هما:

الجودة الفنية : وترتبط بالنتائج المتحققة .

والجودة الوظيفية : الطريقة التي يتم بواسطتها ايصال مكونات الخدمة الفنية الى الزبون.

¹¹ - وتيدي سعيدة ، بوصالح يمينة ، " تطور الصيرفة الالكترونية و أثرها على تحسين جودة الخدمات البنكية لفترة 2021-2022 ، مذكرة ماستر ، تخصص

: اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد داية - أدرار- ، 2022 ، ص 17

— كما تعرف جودة الخدمات على أنها تقوم على نوعية الخدمات المقدمة المتوقعة والمدركة والتي تمثل المحدد الرئيسي لرضا الزبون او عدم رضاه لذلك فان بعض المؤسسات تجعل من هذه المسألة من اولويات اعمالها تعزيز جودة ما تقدمه من خدمات .

— وتعرف جودة الخدمة من منظور الخدمة الالكترونية بأنها: " التقييم والحكم الشامل للعملاء عن جودة للخدمات الالكترونية المطروحة في السوق الافتراضي."¹²

ثالثا : مفهوم جودة الخدمة المصرفية :

تلعب جودة الخدمة دورا مهما في تصميم الخدمة وتسويقها حيث أنها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين. كما تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد البنك بالمزيد من الزبائن والربحية العالية، ومن ثم زيادة قدرته على البقاء والنمو والاستمرار

- تعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء و متطلباتهم أو التفوق عليها, فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف و مكانته في السوق المستهدفة".

- تعرف جودة الخدمات المصرفية على انها " معيار لدرجة تطابق الاداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة "

- جودة الخدمات المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة و ادراكهم للاداء الفعلي لها .

و أكد (كورتل 2009) ان مستويات جودة الخدمة المصرفية هي :¹³

- ✓ الجودة المتوقعة من قبل العملاء ، و يرون وجوب وجودها .
- ✓ الجودة التي تراها ادارة المؤسسة مناسبة .
- ✓ الجودة القياسية المحددة بالمواصفات النوعية للخدمة .

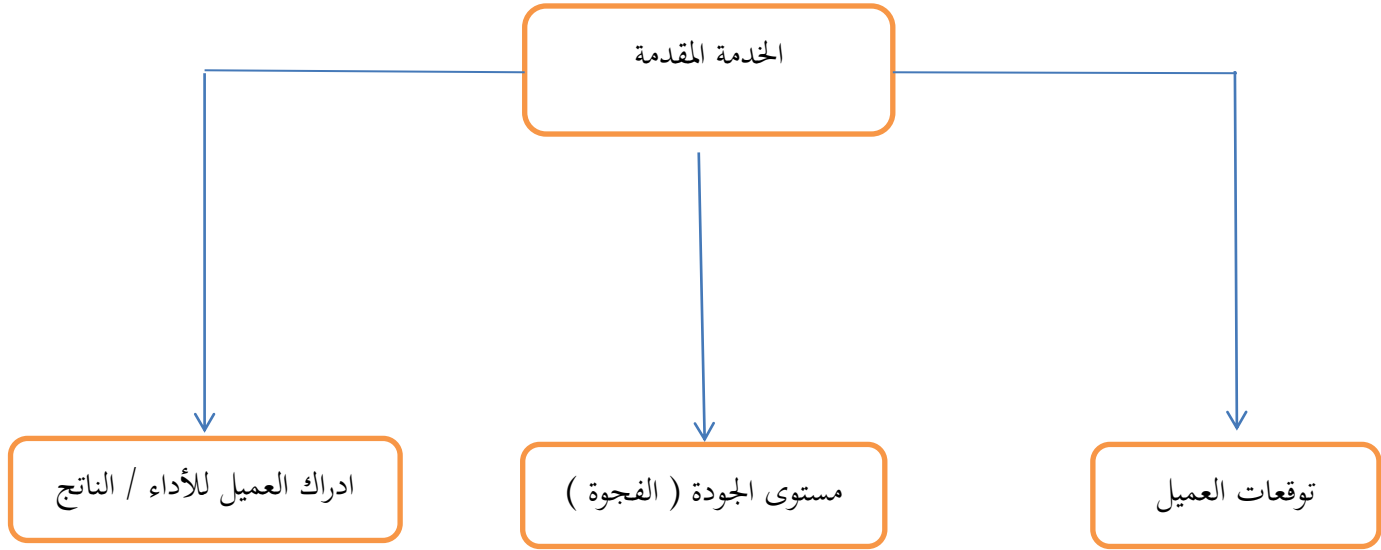
¹² - صلاح الدين مفتاح ، سعد الباهي ، " أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الأردني في عمان -

الأردن- ، جامعة الشرق الأوسط MEU ، 2026 ، ص 31

¹³ - صلاح الدين مفتاح ، سعد الباهي ، مرجع سبق ذكره ، ص 33

- ✓ الجودة المروج لها للعملاء .
- ✓ الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة.

الشكل رقم 1-1: جودة الخدمة من وجهة نظر العميل



المصدر : أحمد شعبان علي : التسويق و الخدمات المصرفية ، دار التعليم الجامعي القاهرة مصدر 2017 ص 233

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها :

" المقارنة التي يعقدها الزبون بين جودة الخدمة المرغوب الحصول عليها و الخدمة الفعلية التي حصل عليها " ¹⁴.

المطلب الرابع: أبعاد جودة الخدمة ونماذج قياسها

أبعاد جودة الخدمة هي مجموعة من المعايير التي يمكن استخدامها لتقييم مدى جودة الخدمة التي يتلقاها العملاء، وتشمل الأبعاد التالية¹⁵:

- 1- الاعتمادية: وهي قدرة الخدمة على تلبية احتياجات العملاء بشكل دائم ومنتظم.
- 2- الاستجابة: وهي القدرة على تلبية متطلبات العملاء بشكل سريع وفعال.
- 3- الاهتمام: وهي قدرة موظفي الخدمة على الاهتمام بالعملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل شخصي.
- 4- الاحترافية: وهي القدرة على تقديم الخدمة بمستوى عالٍ من الجودة والخبرة المهنية.
- 5- الوضوح: وهي قدرة الخدمة على توضيح المعلومات والإرشادات بشكل واضح وسهل الفهم.
- 6- الثقة: وهي الثقة التي يشعر بها العملاء تجاه الخدمة والمؤسسة المقدمة للخدم.
- 7- الأمان: وهي الشعور بالأمان والحماية الذي يشعر به العملاء أثناء استخدام الخدمة.
- 8- التواصل: وهي قدرة موظفي الخدمة على التواصل والتفاعل بشكل فعال مع العملاء.

تعتمد نماذج قياس جودة الخدمة على تحليل تلك الأبعاد لتقييم جودة الخدمة، والنماذج الأكثر استخداماً هي¹⁶:

1. نموذج SERVQUAL: وهو نموذج يركز على خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وهي الاعتمادية، والاستجابة، والاهتمام، والاحترافية، والوضوح. يتم قياس جودة الخدمة عن طريق مقارنة توقعات العملاء للخدمة وتجربتهم الفعلية.

2. نموذج SERVPERF: وهو نموذج يركز فقط على تجربة العملاء الفعلية للخدمة، ولا يأخذ في الاعتبار توقعات العملاء. يتم قياس جودة الخدمة عن طريق تقييم مدى رضا العملاء عن التجربة الفعلية للخدمة.

¹⁴ - إسحاق تونتي، عبد الباسط دهيمي، " الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة سطيف"، مذكرة ماستر تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي - برج بوعرييج-، 2021، ص 14

- بزخامي سليمة، " أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية حالة: بنك الفلاحة و التنمية الريفية (وكالة سيدي الحضر) مذكرة ماستر تخصص: تسويق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم، 2015، ص 19

3. نموذج تقييم الجودة الشاملة: وهو نموذج يركز على أربعة أبعاد لجودة الخدمة، وهي الجودة الفنية، والجودة الوظيفية، والجودة الإدارية، والجودة الاقتصادية. يتم قياس جودة الخدمة عن طريق تقييم تلك الأبعاد بشكل شامل ومتكامل.

4. نموذج تقييم جودة الخدمة الإلكترونية: وهو نموذج يركز على تقييم جودة الخدمة الإلكترونية، ويتضمن خمسة أبعاد لجودة الخدمة، وهي الوصول، والاستجابة، والأمان، والثقة، والتواصل. يتم قياس جودة الخدمة الإلكترونية عن طريق تقييم تلك الأبعاد بشكل متكامل وفعال.

من النماذج السابقة فإن استخدام أي نموذج يتوقف على الهدف المطلوب من قياس جودة الخدمة، ويمكن استخدام أي من هذه النماذج بشكل فعال لتحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. كما يمكن تعديل هذه النماذج وفقاً لاحتياجات المؤسسات والعملاء، وتحسين الخدمات المقدمة بناءً على تقييم جودة الخدمة.

المبحث الثالث: العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية و الخدمات المصرفية

سنتطرق في هذا المبحث إلى العلاقة التي تربط بين الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات المصرفية و يمكن تقسيم هذا المبحث إلى أربعة مطالب بحيث نتطرق في المطلب الأول إلى تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية ، و سنتطرق في المطلب الثاني إلى تعزيز العلاقة بين المؤسسة و العميل من خلال التكنولوجيا ، و في المطلب الثالث إلى مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي و في المطلب الرابع تحديات التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية .

المطلب الأول: تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية

تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية يعتبر إيجابياً بشكل كبير، حيث تتيح الصيرفة الإلكترونية للعملاء إجراء العديد من العمليات المصرفية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت، بدلاً من الحاجة إلى الذهاب إلى فروع البنوك الفعلية.

ومن أهم الفوائد التي يوفرها النظام المصرفي الإلكتروني للعملاء هي التوفير في الوقت والجهد والتكاليف، حيث يمكن للعملاء إجراء العمليات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان، دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير طويلة أو القيام برحلات إلفروع البنوك. كما يوفر النظام المصرفي الإلكتروني مستوى عالٍ من الأمان والحماية للعملاء، حيث يتم توفير حلول حماية متقدمة للحماية من الاحتيال والاختراق الإلكتروني.

ومن الجانب الآخر، يمكن للبنوك الاستفادة من الصيرفة الإلكترونية لتحسين جودة خدماتها وزيادة رضا العملاء. فبفضل هذا النظام، يمكن للبنوك تقديم خدمات مصرفية متنوعة ومحسنة، مثل تحويل الأموال، والاستعلام عن الحسابات، وإجراء المدفوعات الإلكترونية، وذلك بشكل سريع وفعال.

وبشكل عام، يمكن القول أن الصيرفة الإلكترونية تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وزيادة رضا العملاء، كما تساعد على تحسين كفاءة عمل البنوك وتقليل التكاليف الإدارية. ومن أجل ضمان استخدام الصيرفة الإلكترونية بشكل آمن وفعال، يجب على البنوك توفير التدريب والتوعية اللازمة للعملاء حول كيفية استخدام هذه الخدمات وحماية حساباتهم المصرفية على الإنترنت.

كما أنه يجب على البنوك العمل على تحسين تجربة العملاء في استخدام الصيرفة الإلكترونية، من خلال توفير واجهات مستخدم سهلة الاستخدام وتصميمات مريحة للعين، وتوفير خدمة الدعم الفني اللازمة للعملاء في حال واجهوا أي مشكلات أو صعوبات في استخدام النظام.

ومع انتشار استخدام الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، أصبحت الصيرفة الإلكترونية أكثر قابلية للوصول والاستخدام، ويمكن للعملاء الآن القيام بمعظم العمليات المصرفية باستخدام تطبيقات البنوك المخصصة للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، مما يزيد من سهولة الوصول والاستخدام ويحسن من جودة الخدمات المصرفية.

وفي النهاية، يمكن القول بأن الصيرفة الإلكترونية تعد من الأدوات الحديثة التي تساعد في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز العلاقة بين العملاء والبنوك. ومع استمرار التطور التكنولوجي، يمكن توقع المزيد من التحسينات في الصيرفة الإلكترونية وزيادة استخدامها في المستقبل.

المطلب الثاني: تعزيز العلاقة بين المؤسسة والعميل من خلال التكنولوجيا

التكنولوجيا تلعب دورًا مهمًا في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والعميل، حيث تتيح للمؤسسات إمكانية التواصل مع عملائها بسهولة وفعالية، وتوفير تجارب متميزة للعملاء في التفاعل مع المؤسسة والحصول على خدماتها¹⁷.

من أهم الأدوات التكنولوجية التي تساعد في تعزيز العلاقة بين المؤسسة والعميل هي:

ة الخدمات المصرفية حالة : بنك الفلاحة و التنمية الريفية (وكالة سيدي لخصر) مذكرة ماستر تخصص : تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة عبد الحميد

¹⁷ ابن باديس مستغانم ، 2015 ، ص 19

17- د. تيقاوي العربي ، " قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور

- 1- البريد الإلكتروني: يمكن للمؤسسات إرسال الرسائل الإلكترونية إلى عملائها لتقديم العروض والخدمات الجديدة، وإعلام العملاء بالتحديثات والأخبار المتعلقة بالمؤسسة. كما يمكن استخدام البريد الإلكتروني للرد على استفسارات العملاء وتقديم الدعم الفني اللازم.
 - 2- وسائل التواصل الاجتماعي: تساعد وسائل التواصل الاجتماعي على التفاعل مع العملاء بشكل أكثر فعالية، وتمكن المؤسسات من متابعة ما يتم قوله عنها وتلبية احتياجات العملاء بشكل سريع.
 - 3- تطبيقات الهواتف الذكية: تساعد تطبيقات الهواتف الذكية على تسهيل التفاعل بين المؤسسة والعميل، وتوفير تجربة مريحة للعملاء في الحصول على الخدمات والمنتجات.
 - 4- الدردشة الحية: تسمح الدردشة الحية للعملاء بالتواصل مع ممثلي المؤسسة عبر الإنترنت، والحصول على الدعم الفني والإجابة على الاستفسارات في الوقت الحقيقي.
 - 5- الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي: يمكن للمؤسسات استخدام التكنولوجيا المتقدمة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أفضل. فعلى سبيل المثال، يمكن للذكاء الاصطناعي تقديم خدمات مخصصة للعملاء والتعرف على احتياجاتهم وتوجيههم إلى الخدمات المناسبة لهم، مما يساعد على تحسين تجربة العملاء وتعزيز العلاقة بينهم وبين المؤسسة.
- وبشكل عام، يمكن القول بأن التكنولوجيا تساعد المؤسسات على تحسين خدماتها وتقديم تجارب متميزة للعملاء، مما يساعد على تعزيز العلاقة بين المؤسسة والعميل. ومن أجل استخدام التكنولوجيا بشكل فعال في تحسين العلاقة بين المؤسسة والعميل، يجب على المؤسسات العمل على توفير التدريب اللازم للعاملين للتعامل مع هذه الأدوات التكنولوجية، وتلبية احتياجات العملاء بشكل فعال، والاستماع إلى ملاحظاتهم واقتراحاتهم لتحسين الخدمات، وتوفير الدعم الفني اللازم لهم في حال واجهوا أي مشكلات في استخدام الأدوات التكنولوجية. كما يجب على المؤسسات الحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للعملاء وتوفير مستوى عالٍ من الأمان والحماية في استخدام الأدوات التكنولوجية لتجنب أي مخاطر أمنية قد تؤثر على العلاقة بينها وبين العملاء.
- المطلب الثالث: مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي**

تواكب المؤسسات المصرفية الحديثة أحدث التطورات التكنولوجية بهدف تحسين الخدمات المصرفية وتوفير تجارب مميزة للعملاء، وتحسين كفاءة العمليات الداخلية وتخفيض التكاليف. ومن أهم التطورات التكنولوجية التي يتم مواكبتها في العمل المصرفي هي¹⁸:

1- الصيرفة الإلكترونية: تسمح الصيرفة الإلكترونية للعملاء بإجراء العمليات المصرفية بسهولة وسرعة عبر الإنترنت، مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية ويوفر الوقت والجهد للعملاء والمؤسسات المصرفية.

2- التطبيقات الذكية: توفر التطبيقات الذكية للعملاء والمؤسسات المصرفية وسيلة مريحة وفعالة للتفاعل وإجراء العمليات المصرفية، وتتيح للعملاء إجراء العمليات المصرفية من أي مكان وفي أي وقت.

3- التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي: يساعد التعلم الآلي والذكاء الاصطناعي في تحليل البيانات والتنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للعملاء وتحسين تجربتهم، كما يمكن استخدامها في تحسين العمليات الداخلية للمؤسسات المصرفية وتحسين كفاءتها.

4- التحقق الثنائي: يستخدم التحقق الثنائي الذي يعتمد على تقنيات التعرف على الوجه أو البصمة أو إدخال رمز مكون من عدة أرقام، لتوفير مستوى أعلى من الأمان والحماية للعملاء والمؤسسات المصرفية، وتقليل مخاطر الاحتيال والاختراق الإلكتروني.

5- التقنيات اللامركزية مثل تقنية البلوكشين: تساعد تقنية البلوكشين في تحسين الأمان والشفافية في العمليات المصرفية، وتقليل التكاليف والوقت المستخدم في إجراء العمليات المصرفية.

6- التحليل الضخم للبيانات: يساعد التحليل الضخم للبيانات في فهم احتياجات العملاء والتوقعات المستقبلية، وتحسين تجربتهم وزيادة رضاهم، كما يمكن استخدامها في تحسين العمليات الداخلية للمؤسسات المصرفية وتحسين كفاءتها.

وبشكل عام، يمكن القول بأن مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي تعد أمراً حيوياً لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتوفير تجارب مميزة للعملاء، وتعزيز التنافسية للمؤسسات المصرفية في السوق. ومن أجل استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وتحقيق الفوائد المرجوة منها، يجب على المؤسسات المصرفية العمل على توفير التدريب اللازم للعاملين على استخدام هذه التقنيات وتحسين كفاءتهم، والعمل على تقديم الدعم الفني اللازم للعملاء في استخدام

هذه التقنيات، والحفاظ على سرية المعلومات الشخصية للعملاء وتوفير مستوى عالٍ من الأمان والحماية في استخدام التقنيات المصرفية. كما يجب على المؤسسات المصرفية الاستماع إلى ملاحظات العملاء واقتراحاتهم وتلبية احتياجاتهم بشكل فعال، والعمل على تحسين الخدمات المصرفية بما يتناسب مع احتياجات العملاء وتطلعاتهم.

المطلب الرابع: تحديات التكنولوجيا الحديثة للعمليات المصرفية

تواجه المؤسسات المصرفية التحديات التي تأتي مع التكنولوجيا الحديثة، حيث يجب عليها التكيف مع التغييرات السريعة التي تحدث في العالم التكنولوجي، والتأكد من أنها تستخدم التكنولوجيا بشكل فعال وآمن. ومن بين هذه التحديات:

- 1- الأمن السيبراني: يعد الأمن السيبراني التحدي الأكبر الذي تواجهه المؤسسات المصرفية في عصر التكنولوجيا الحديثة، حيث يزداد عدد الاختراقات الإلكترونية والهجمات السيبرانية بشكل كبير، وتتطلب حماية البيانات الشخصية للعملاء والمعلومات المصرفية استخدام حلول أمنية متطورة وتدابير وقائية قوية للحد من مخاطر الاختراق والاحتيال.
- 2- التكلفة: تتطلب التكنولوجيا الحديثة استثمارات كبيرة في البنية التحتية والأجهزة والبرمجيات والشبكات، وقد يكون ذلك تحدياً للمؤسسات المصرفية الصغيرة أو الناشئة التي لا تمتلك موارد كافية.
- 3- التوافق مع التشريعات واللوائح: يجب على المؤسسات المصرفية الالتزام بالتشريعات واللوائح المتعلقة بالخصوصية والأمن السيبراني والتحكم في المخاطر، وتوفير الشفافية والتقارير الدورية للجهات المعنية، وهذا يتطلب معرفة دقيقة بالتشريعات واللوائح المحلية والدولية والالتزام بها.
- 4- التحول الرقمي: قد يكون التحول الرقمي تحدياً للمؤسسات المصرفية التقليدية التي لم تعتمد بعد على التكنولوجيا في عملياتها، حيث قد يتطلب ذلك تغيير الثقافة المؤسسية وتحديث العمليات والأنظمة وتدريب العاملين على استخدام التقنيات الحديثة.
- 5- تحسين تجربة العملاء: يعتبر تحسين تجربة العملاء التحدي الرئيسي الذي يواجهه المصرف في عصر التكنولوجيا الحديثة، حيث يتوقع العملاء تجربة سلسة ومرحة وسهلة عند إجراء العمليات المصرفية، وتوفير الخدمات الرقمية الشاملة عبر الأجهزة المحمولة والحواسيب الشخصية. ويتطلب ذلك تحسين وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية وتوفير خدمات جديدة مثل التحقق الثنائي والتطبيقات الذكية والذكاء الاصطناعي، وتدريب العاملين على استخدامها وتوفير الدعم الفني اللازم للعملاء.

6- التنافسية: يواجه المصرفون التحدي الدائم في تحسين خدماتهم وزيادة تنافسيتهم في السوق، وهذا يتطلب استخدام التكنولوجيا بشكل فعال وذكي لتحسين العمليات الداخلية وتوفير خدمات متميزة للعملاء، والابتكار في الخدمات المصرفية الجديدة التي تلبى احتياجات العملاء وتوقعاتهم.

ومن أجل التغلب على هذه التحديات، يجب على المؤسسات المصرفية العمل على تحسين الكفاءة والفعالية في استخدام التكنولوجيا وتوفير الأمان والحماية للبيانات الشخصية للعملاء، والالتزام بالتشريعات واللوائح المتعلقة بالخصوصية والأمن السيبراني، وتحسين الخدمات المصرفية الرقمية وتوفير الدعم الفني اللازم للعملاء.

كما يجب على المؤسسات المصرفية التفكير في الابتكار والتطوير المستمر للخدمات المصرفية والتقنيات المستخدمة في العمليات المصرفية، وتحسين تجربة العملاء ونوعية الخدمات التي يتلقاها العملاء، والعمل على زيادة التفاعل مع العملاء والتحقق من ملاحظاتهم واقتراحاتهم وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم.

ويجب أيضًا على المؤسسات المصرفية العمل على تطوير مهارات العاملين وتدريبهم على استخدام التقنيات الحديثة وتحسين كفاءتهم في العمليات المصرفية، وتوفير الدعم الفني والتقني اللازم لهم، وتطوير الثقافة المؤسسية لتعزيز الابتكار والتحول الرقمي والتكيف مع التغييرات السريعة في العالم التكنولوجي. ويجب على المؤسسات المصرفية العمل على إنشاء شراكات وتعاون مع شركات التكنولوجيا الحديثة والشركاء الآخرين لتعزيز الابتكار وتحسين الخدمات المصرفية وتوفير الحلول التقنية الجديدة التي تلبى احتياجات العملاء.

وبشكل عام، يتطلب التكيف مع التحديات التي تأتي مع التكنولوجيا الحديثة من المؤسسات المصرفية العمل بشكل استراتيجي ومنهجي، واعتماد التكنولوجيا بشكل متزايد في العمليات المصرفية والمالية، والتركيز على تحقيق الكفاءة والفعالية والأمان في استخدام التكنولوجيا، وتوفير خدمات مصرفية أفضل وأكثر تنافسية للعملاء. ويجب أن تكون المؤسسات المصرفية مستعدة للتحول الرقمي والتكنولوجي، وأن تعمل بشكل مستمر على تحديث العمليات والأنظمة والبرامج المصرفية، وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين تجربة العملاء، وتوفير الدعم الفني والتقني اللازم للعملاء والعاملين. ويجب أن تكون المؤسسات المصرفية مستعدة للاستثمار في التكنولوجيا والبنية التحتية وتوظيف الخبرات المتخصصة في مجال التكنولوجيا والأمن السيبراني، والعمل على تعزيز الثقافة المؤسسية وتحسين الاتصالات والتفاعل مع العملاء والشركاء.

وبشكل عام، يجب على المؤسسات المصرفية أن تكون قادرة على التكيف مع التغييرات السريعة في العالم التكنولوجي، والعمل على توفير حلول مبتكرة وفعالة وآمنة للعملاء، والحفاظ على الثقة والمصداقية في السوق المصرفي

والمالي، وتحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم وتطلعاتهم، والتحول إلى مؤسسة مصرفية رقمية تعتمد على التكنولوجيا في جميع جوانب عملها. ويمكن تحقيق ذلك من خلال الاستثمار في التكنولوجيا المتطورة وتحسين البنية التحتية وتدريب العاملين وتطوير الخدمات المصرفية الرقمية وتحسين تجربة العملاء، والالتزام بالتشريعات واللوائح المتعلقة بالأمن السيبراني والخصوصية، والتعاون مع شركاء الأعمال والشركات التكنولوجية المتخصصة لتوفير الحلول التقنية الجديدة والمبتكرة. وبهذا الشكل، ستكون المؤسسات المصرفية قادرة على التحول إلى مؤسسات مصرفية رائدة في العصر الرقمي وتلبية احتياجات العملاء وتطلعاتهم، والحفاظ على مكانتها في السوق المصرفي و المالي.

خلاصة الفصل الأول :

بعد تعرضنا للصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمات البنكية توصلنا إلى أن الصيرفة الإلكترونية هي الأسلوب الذي يتم من خلاله توزيع الخدمات و المعلومات البنكية للعملاء عن طريق قواعد بنكية الكترونية التي يمكن استعمالها من خلال الحواسيب الفردية و مختلف الوسائل الالكترونية ، أما فيما يخص المتغير الثاني و هو جودة الخدمات المصرفية هي الفرق بين توقعات العملاء للخدمة المستهدفة و ادراكاتهم للأداء الفعلي لها .

و قد شهدت الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المصرفية تطورا كبيرا من العمل التقليدي إلى العمل البنكي الالكتروني و أهم التكنولوجيات القائمة عليها بهدف جذب عملاء جدد حيث أتاحت لهم التعبير عن احتياجاتهم و أولوياتهم اليومية ما سمح للبنوك التجاوب معها و استحداث خدمات مالية و بنكية جديدة .

الفصل الثاني : دراسة ميدانية في وكالة "812" بالقالة

تمهيد :

بعد الدراسة التي قمنا بها في الجانب النظري و المتعلقة بالصيرفة الالكترونية و تحسين جودة الخدمات المصرفية ، سنتطرق في هذا الفصل إلى الدراسة التطبيقية للموضوع ، و ذلك بهدف الكشف فيما اذا كان ما تطرقنا له في الدراسة النظرية متوفر في البنوك التجارية الجزائرية فعلا ، و لهذا سنقوم بإلقاء الضوء على البنك الوطني الجزائري - وكالة 812 بالقالة - الذي عرف توسعا في مجال استخدام البطاقات الالكترونية ، مع محاولة التعرف على جودة الخدمات المصرفية المقدمة و لذلك ارتأينا إلى تقديم بطاقة فنية للتعرف على BNA - وكالة 812 بالقالة - و اختيار عينة عشوائية من عملاء هاته الوكالة لإجراء استقصاء حول درجة تبنيتها للصيرفة الالكترونية و تأثيرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، بعدها القيام باستخدام برنامج spss24 و عرض النتائج المتحصل عليها .

المبحث الاول : تقديم البنك الوطني الجزائري

يهتم هذا المبحث بتقديم لمحة موجزة عن الوكالة البنكية محل الدراسة و التطرق الى مميزاتا و هيكلها التنظيمي ، كما سنتعرف على المعاملات و خدمات الصيرفة الالكترونية لهذا البنك .

المطلب الاول : التعريف بالبنك الوطني الجزائري

أولا : لمحة تاريخية عن البنك الوطني الجزائري :

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنكا تجاريا حيث تم انشاؤه بحسب المرسوم 66_78 بتاريخ 13/06/1996 على شكل شركة وطنية تدير بواسطة القانون الاساسي لها و التشريع التجاري و كذا التشريع الذي يخص شركات التضامن ما لم تتعارض مع القانون الاساسي المنشئ لها .

و لقد ضم هذا البنك جميع البنوك ذات الانظمة المشابهة و المتمثلة في كل من :

- بنك التسليف العقاري الجزائري - التونسي في جويلية 1966

- بنك التسليف الصناعي و التجاري في جويلية 1967

- بنك باريس الوطني في جانفي 1968

- بنك باريس و هولندا في جوان 1968

و لقد أسس ليعمل كبنك ودائع قصيرة و طويلة الاجل ، كما وجد ليكون أداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير و المساهمة مع الهيئات المالية الاخرى لوضع القروض الطويلة و المتوسطة الاجل الى جانب العمليات المصرفية التقليدية لتمويل القطاع الاقتصادي العمومي صناعيا كان ام زراعيا .

يعتبر البنك الوطني الجزائري من اقدم البنوك الوطنية اذ يحتوي على ما يقارب 200 وكالة باختلاف فئاتها المصنفة على اساس رقم الاعمال ، حجم الوكالة ، عدد العمال ، حجم العمليات كما يحتوي على اكثر من مليون و نصف مليون حساب ، الشيء الذي يمنحه مكانة رئيسية على مستوى الجهاز المصرفي الجزائري مما يدفعه للتجديد قصد الحفاظ على مكانته و تشريف صورته الخدمائية .

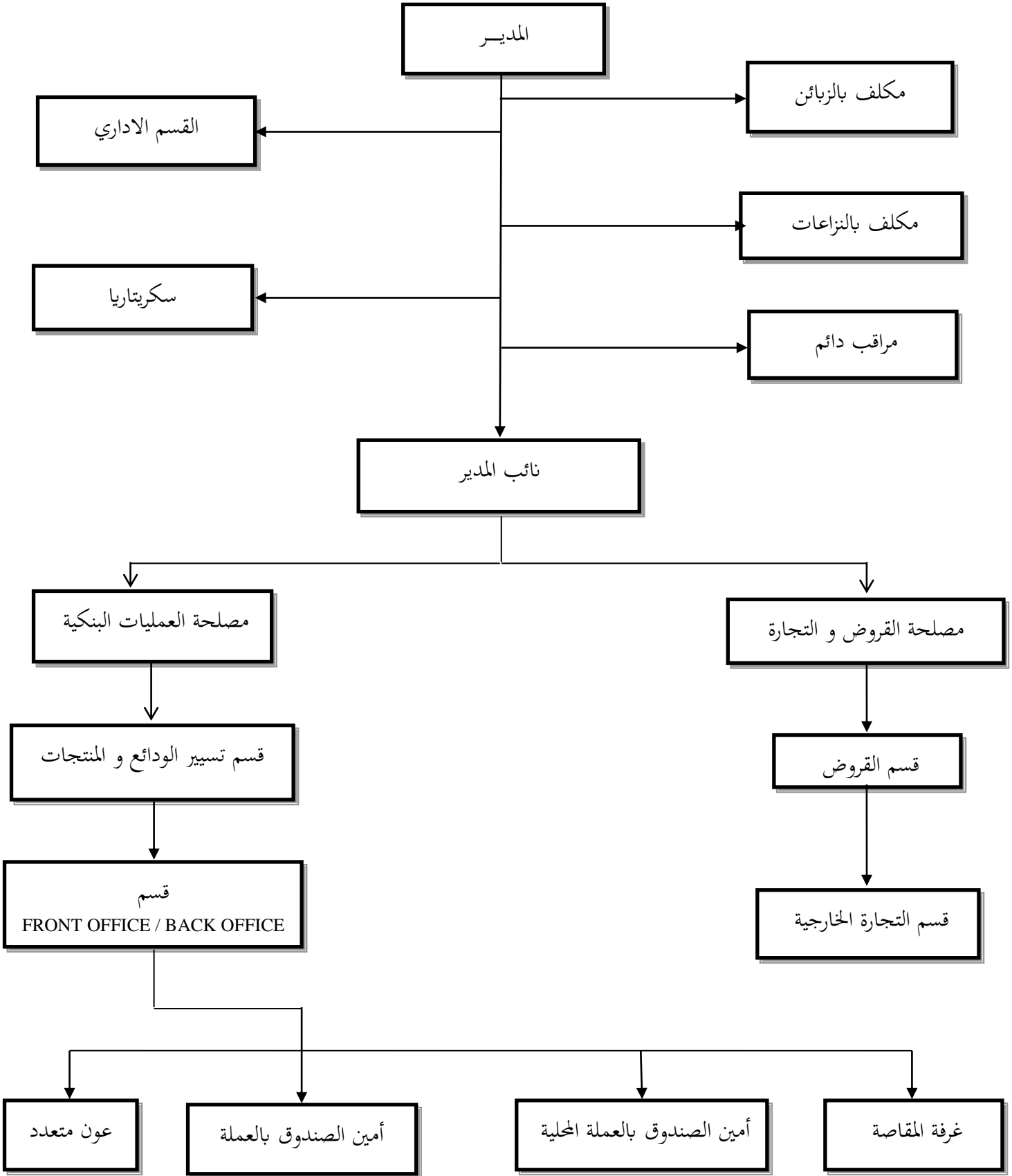
المطلب الثاني الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

أولا : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة القالة :

لقد تطور البنك الوطني الجزائري في السنوات الأخيرة من هيكله التقليدي إلى هيكله الحديث و ذلك طبقا للتغيرات من تنوع و تجديد في الخدمات المصرفية مما أدى إلى ظهور وظائف جديدة .

و يمكن تقسيم الهيكل التنظيمي وفق مخطط هرمي على النحو التالي :

الشكل رقم 2 : الهيكل التنظيمي لوكالة 812 بالقالة



المصدر : وكالة 812 بالقالة للبنك الوطني الجزائري

المطلب الثالث: مهام و أهداف البنك الوطني الجزائري

يمكن تلخيص اهم أهداف و مهام البنك الوطني الجزائري فيما يلي :

- يقوم باستلام الودائع من الجمهور و منح الإئتمان
- إدراج و إدخال الوسائل و التقنيات الحديثة لمواكبة التطور التكنولوجي في ظل الاصلاحات النقدية
- لعب دور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية
- ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض و جذب الودائع

المبحث الثاني : الصيرفة الالكترونية في البنك الوطني الجزائري

سنتطرق في هذا المبحث إلى أهم الخدمات المصرفية الالكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري - وكالة 812 بالقالة

- لعملاءه و البطاقات البنكية التي يوفرها البنك من اجل تسهيل العمليات البنكية لزبائنه

المطلب الأول : الخدمات و المعاملات الالكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري

و تتكون هذه الخدمة من مجموعة من الخدمات المالية الالكترونية عن بعد و تتلخص فيما يلي :

1. خدمة ebanking.BNA.DZ :

تعتبر أفضل وسيلة لعملاء البنك للاطلاع بشكل دائم و آني على محتوى حساباتهم 24 ساعة /24 و 7 أيام/7 عبر

منصة ebanking.bna.dz أو عن طريق تطبيق BN@tic الذي يمكن تحميله مجانا على appstore و playstore .

و تتضمن مايلي :

- الاطلاع و متابعة الحسابات
- تحميل و نسخ الكشوفات
- طلب دفتر الشيكات و البطاقة البنكية
- خدمة الرسائل الالكترونية

مميزاتها :

- الجوارية : تسمح للعميل بمتابعة التعاملات البنكية في اي وقت و في اي مكان .
- الأمان : تؤمن هذه الخدمة الأمان للعمليات البنكية من خلال رقم سري شخصي .
- السهولة : تسمح بالولوج للحسابات البنكية بنقرة بسيطة على الانترنت على الحاسوب أو الهاتف الذكي .

2. خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت :

هي خدمة آمنة و آنية تسمح بالتسديد عبر الانترنت من خلال رقم شخصي سري و تتضمن :

● خدمة wimpay-bna :

تطبيق مجاني يسمح للعملاء بتسديد مشترياتهم و فواتيرهم عبر الانترنت (سونلغاز ، الوكالة الوطنية لتطوير السكن و تحسينه عدل)

اي زبون البنك الوطني الجزائري حامل للبطاقة البنكية يمكن ان يستعمل هذه الخدمة من خلال رقم سري متغير.

● خدمة SMS-OTP :

هو تطبيق مجاني من اجل القيام بالتحويلات و المعاملات بشكل آمن يوفرها البنك الوطني لعلاءه من خلال خدمة الرسائل القصيرة المشفرة (SMS-OTP).

مميزاتها :

- ✓ الحماية : خدمة مؤمنة من خلال كلمة مرور مشفرة .
- ✓ السهولة : خدمة مجانية.
- ✓ إمكانية الولوج : خدمة الدفع الالكتروني متوفرة حيثما كنتم و أينما وجدتم 24 ساعة/24 و 7 أيام /7 .
- ✓ الرفاهية : اقتصاد في الوقت و الجهد دون الحاجة الى التنقل .

3. طلب التمويل عن بعد :

هو خدمة مصرفية مجانية تتيح لعملاء البنك سواء كانوا (أفراد ، مهنيين و المؤسسات) بتقديم طلبات التمويل (كلاسيكي او اسلامي) مباشرة عبر تطبيق **BNA@TIC** أو عبر الموقع الالكتروني **.ebanking.bna.dz**.

مميزاتها :

- ✓ الأمان : خدمة مؤمنة .
- ✓ امكانية الولوج : خدمة متاحة 24 ساعة /24 و 7 أيام/7 .
- ✓ السهولة : تقديم طلب التمويل أينما كنتم .
- ✓ ربح الوقت : تقليل التنقل إلى الوكالة .

4. المحاكاة :

هي خدمة مصرفية مجانية متاحة للعملاء من اجل تقديم استفساراتهم عبر موقع الالكتروني الخاص بالبنك الوطني الجزائري و تتضمن :

- قرض سيارة .
- قرض العقارات .
- قرض الرفاهية .
- تأمين IAD .

5. الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت :

هي خدمة مصرفية مجانية يقدمها البنك الوطني الجزائري عبر الانترنت حيث يستطيع اي شخص فتح حساب مصرفي بمجرد نقرة بسيطة و هي خدمة متوفرة 24 ساعة /24 و 7 أيام/7 .

مميزاتها :

- ✓ الأمان : خدمة آمنة تضمن خصوصية المستخدمين .
- ✓ سهولة : اجراء الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت ببضع نقرات .
- ✓ إمكانية الولوج : الولوج إلى هذه الخدمة حيثما كنتم .

✓ أريحية : اقتصاد في الوقت و الجهد و تفادي التنقل الى الوكالة .

ثانيا : البطاقات البنكية CIB :

البطاقة البنكية هي وسيلة دفع الكتروني تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب و الدفع على مستوى الشبايبك البنكية الآلية للبنك الوطني الجزائري و كذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات و الآليات النقدية ، و مدة صلاحيتها 3 سنوات .

و يستفيد من هذه البطاقة كل شخص يمتلك حساب جاري : أفراد ، تجار و مهنيين .

خصائص البطاقة :

- تمنح البطاقة البنكية مجانا بمجرد فتح حساب جاري .
- يستفيد المستخدم للبطاقة من سقف سحب / دفع أسبوعي ملائم حسب طبيعة البطاقة الممنوحة (كلاسيكية أو ذهبية) .
- يمنح للمستخدم رقم خاص سري و شخصي لإضفاء الأمان للعمليات المصرفية .

مميزاتها :

- بساطة في الاستعمال .
- سيولة دائمة لأموالكم 24 ساعة / 24 و 7 أيام / 7 على مستوى الشبايبك الآلية البنكية للبنك الوطني الجزائري و كذا على مستوى الشبكة الوطنية للصرافات البنكية .
- أقصى أمان (البطاقة مجهزة بشريحة إلكترونية و رمز سري و شخصي) .
- اقتصاد الوقت .
- راحة : تمكنكم من تخليص مشترياتكم على آليات الدفع الإلكتروني لدى المتاجر التي تعتمد هذه الآلية .

المطلب الثاني : أنواع البطاقات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري :

1. البطاقة الكلاسيكية و الذهبية :

الجدول رقم 01 : صيغ البطاقة البنكية الإلكترونية الخاصة بوكالة البنك الوطني الجزائري وكالة القالة

نوع البطاقة	الراتب	الحد الأقصى
البطاقة البنكية الكلاسيكية موجهة للأفراد 	- 120.000 دج شهرا	- 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر . - حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي .
البطاقة البنكية الذهبية موجهة للتجار، رجال الاعمال 	+ 120.000 دج شهرا	- 80% من الراتب على الموزع الآلي للأوراق النقدية في الشهر . - حسب الرصيد المتواجد في الشباك الآلي البنكي .

المصدر : الوكالة 812 القالة و www.bna.dz

2. جهاز الدفع الإلكتروني TPE :

هو جهاز دفع إلكتروني مجاني موجه لزيائن البنك الوطني الجزائري من التجار، المؤسسات و رجال الأعمال لتسهيل و تأمين معاملات الدفع الخاصة بنشاطاتهم .

مميزاته :

- تسوية العمليات عن طريق بطاقة CIB البنكية .
- تأمين العمليات من خلال تجنّب التلاعب بالأموال .
- معالجة سريعة للعمليات وتوفير الوقت.

- سهولة الاستخدام.
- يسمح للزبائن التعامل إلكترونيا دون الحاجة إلى التعامل نقديا .

الشكل رقم 03 : جهاز الدفع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري



المصدر : www.bna.dz

3. البطاقة البنكية مسبقة الدفع carte prépayée :

و هي بطاقة بين البنوك مجانية للسحب و الدفع مخصصة للأفراد و يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون ، و يمكن أن يكون باسم صاحب الحساب أو حامله ، وهي صالحة لمدة 3 سنوات .

حيث تسمح باجراء نفس عمليات بطاقة CIB البنكية الكلاسيكية أو الذهبية :

- ✓ السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي المتواجدة على الساحة المصرفية .
- ✓ الدفع الإلكتروني .
- ✓ الدفع على الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري .
- ✓ التحويلات على الشبايبك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري .

مميزاتها :

- تتيح البطاقة البيبنكية مسبقة الدفع للبنك الوطني الجزائري تسير النفقات بشكل أفضل.

- يمكن للزبون الذي يتقدم بطلب للحصول على البطاقة المسبقة الدفع منح ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة (10) أقارب مختلفين .

الشكل رقم 04 :البطاقة البنكية مسبقة الدفع carte prèpayée



- الأمان ، الأريحية ، المجانية .

4. بطاقة التوفير :

هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير و تكون بفائدة و بدون فائدة حسب رغبة الزبون حيث توفر هذه البطاقة لمستخدميها اموال 24 ساعة /24 و 7 أيام/7 ، عبر أجهزة الصراف الآلي ، كما تسمح بالاطلاع على رصيد حساب التوفير في اي وقت عبر أجهزة الصراف الآلي.

مميزاتها :

- عمليات السحب مؤمنة برمز سري،
- وفرة رأس المال المدخر في أي وقت،
- بطاقة التوفير مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات،
- الاطلاع على رصيد حساب التوفير دون الحاجة للتنقل إلى الوكالة.

الشكل رقم 05 : بطاقة التوفير

بطاقة التوفير للقصر بفائدة



بطاقة التوفير بفائدة



بطاقة التوفير للقصر بدون فائدة



بطاقة التوفير بدون فائدة



5. بطاقة النخبة :

هي بطاقة سحب و دفع عالية المستوى موجهة خصيصا لزبائن البنك و هي صالحة لمدة 3 سنوات و تأتي في شكلين :

- بطاقة النخبة الموجهة للأفراد .
- بطاقة النخبة للأعمال الموجهة للمهنيين و المؤسسات.

و تتضمن :

- ✓ اجراء عمليات السحب و الدفع الجوّاري و الدفع عبر الأنترنت و كذا التحويل و التحصيل .
- ✓ تقدم بطاقة النخبة أيضا العديد من الخدمات الإضافية و التي تتمثل المساعدات الصحية ، خدمات الاستقبال ، الإرشاد و المساعدة في التأمين من الحوادث الجسمانية .

مميزاتها :

- ✓ رأس مال حتى مليون دينار،
 - ✓ المساعدة على الطريق في حالة حدوث عطل،
 - ✓ ضمان النقل والإقامة لزيارة أحد الأقارب في المستشفى.
 - كما تقدم بطاقة النخبة ولوجًا نسقيا بخدمة الرسائل النصية القصيرة :
 - ✓ إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن رصيد الحساب.
 - ✓ إشعاركم برسالة نصية قصيرة عن المعاملات التي قمتم بإجرائها باستخدام بطاقتكم في الوقت الفعلي.
- الجدول رقم 02 : الأسقف الشهرية على المعاملات التي تتم بواسطة " بطاقة النخبة "

بطاقة النخبة للأعمال		بطاقة النخبة للأفراد		نوع الأسقف
المؤسسات	المهنيين	الأفراد		
50.000 دج	50.000 دج	200.000 دج		الحد الأقصى للسحب /اليوم
999.999 دج	999.999 دج	999.999 دج		سقف الدفع عبر الأنترنت/أسبوعيا
250.000 دج	250.000 دج	250.000 دج		سقف مبلغ معاملة الدفع

المصدر : وثائق من الوكالة 812 القالة للبنك الوطني الجزائري

الشكل رقم 06 : بطاقة النخبة للأفراد



المطلب الثالث : اجراءات الحصول على البطاقة البنكية و كيفية تعامل البنك مع مخاطرها

أ و لا : إجراءات الحصول على بطاقة السحب و الدفع CIB

يمكن لأي زبون أن يحصل على بطاقة CIB مجاناً بمجرد فتحه لحساب مصرفي عبر الموقع الإلكتروني للبنك الوطني الجزائري www.bna.dz ثم يقوم الزبون بالتقرب من الوكالة البنكية لاستكمال الاجراءات و بالضبط على مستوى المكلف بالزبائن أي يبدي رغبته في الحصول على بطاقة السحب و الدفع CIB ،

وأيضا من اجل التحديد الأمثل لنوع البطاقة التي ستمنح له (كلاسيكية أو ذهبية) ، اذ لا يمكن في أي حال من الأحوال ان يحصل على البطاقة التي يرغب فيها تلقائيا . بل ان المكلف بالزبائن هو الذي يقوم بذلك بناءا على المعلومات و المعطيات التي تحصل عليها من الزبون .

و بعد تأكد المكلف بالزبائن من وضعية الزبون و إمكانية منحه البطاقة يقدم له عقدا هو " عقد البطاقة " من اجل وضع البيانات اللازمة عليه و التوقيع ، كما يتحصل الزبون على بطاقة CIB في غضون عشرة أيام .

• وصف العقد :

تحتوي علو اجهة كلورقة من هذا العقد علو المعومات التالوية (أنظر الملحق رقم 01):

- اسم الوكالة و رقمها ، رقم العقد ، التاريخ ، رقم
- معلومات خاصة بصاحب الحساب : اللقب و الاسم ، الجنس ، تاريخ و مكان الازدياد ، رقم الحساب..... الخ
- معلومات خاصة بصاحب البطاقة : اسم و اللقب ، تاريخ و مكان الازدياد ، العنوان الشخصي ، نوع البطاقة (كلاسيكية أو ذهبية) ، الحد الشهري للدفع و السحب ، رقم البطاقة ، التوقيع .
- شروط العقد اي حقوق و مسؤوليات صاحب البطاقة .

ثانيا : كيفية تعامل البنك الوطني الجزائري مع مخاطر البطاقة

يمكن أن يتعرض حامل البطاقة للسرقة أو أن تضيع منه ، و يكمن الخطر في هذه الحالة في استعمال البطاقة من شخص ثالث ، و لهذا فإنه يجب على صاحب البطاقة أن يتخذ بعض الإجراءات و التي تتمثل فيما يلي :

1. بالنسبة لحامل البطاقة :

- الاتصال بالوكالة من اجل التصريح بضياع البطاقة و تطلب منه المعلومات التالية :

- رقم البطاقة .
- اسم و لقب حاملها.
- تاريخ انتهاء صلاحيتها .

- يجب أن يتم هذا الإعلان لحجب البطاقة في مركز الإتصال المفتوح 7 أيام في الأسبوع عن طريق الإتصال بأحد أرقام الهاتف المحجوزة لهذا الغرض .

- الابلاغ الفوري للسلطات المختصة بضياع البطاقة أو سرقتها لتحرر له وصلا يؤكد ذلك.

2. بالنسبة للبنك:

- بمجرد استلام البنك التصريح بالضياع الذي قام به الزبون لدى السلطات يقوم بتسجيله و تشرع فورا بتوقيف العمليات على البطاقة .

- عدم تجديد البطاقة اذا ضاعت أو سرقت قبل حلول انتهاء صلاحيتها ب 3 اشهر .

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية والميدانية للدراسة :

نستعرض من خلال هذه الدراسة أهم الخطوات و الإجراءات المنهجية التي تم اعتمادها من خلال توضيح بناء النموذج ، أسلوب الدراسة ، مجتمع الدراسة ، أدوات إحصائية .

كما سنقوم بتحليل النتائج بمختلف الأدوات الاحصائية من متوسط حسابي و انحراف معياري لتقييم إجابات أفراد العينة لكل من المتغير المستقل و المتغير التابع ، و اختبار الفرضيات لتحديد العلاقة و الأثر بينهما .

المطلب الأول : تحديد مجتمع الدراسة

مجتمع وعينة الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عملاء البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - و نظرا لكثرة عدد العملاء، تم اختيار عينة عشوائية من بين العملاء الذين لديهم حسابات مصرفية لدى البنك حيث تم توزيع 54 استبيان استرجع منها 41 استبيانا صالحا للدراسة والتحليل أي بمعدل %76 من إجمالي الاستبيان الموزع وهي نسبة جيدة.

أداة جمع البيانات: لجمع البيانات اللازمة تم اعداد استبيان موجه لعملاء البنك الوطني الجزائر - وكالة القالة - يتضمن ثلاث محاور، الأول يتعلق بالبيانات الشخصية للعميل أما الثاني والثالث فيتعلقان بمتغيري الدراسة (الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية) مع مختلف العبارات المرتبطة بكل محور ، كما تم اعتماد سلم ليكارت الخماسي لتحديد أو ازن الاستبيان، غير موافق بشدة [1.8 - 01] ، غير موافق [1.8 - 2.6] ، محايد [2.6 - 3.4] ، موافق [3.4 - 4.2] ، موافق تماما [4.2 - 5 . .

صدق وثبات الاستبيان: للتأكد من صدق الاستبيان تم عرضه على بعض الأساتذة من أهل الاختصاص قصد تحكيمه وابداء آرائهم حول مضمونه، كما تم قياس درجة الارتباط بين محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان أو ما يعرف بالصدق البنائي، حيث كانت جميع القيم تشير إلى وجود ارتباط عند مستوى معنوية . 0.01 وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 03 : صدق الاتساق البنائي لمحاور الاستبيان

مستوى معنوية	معامل الارتباط	محاور الاستبيان
0,00	0.231	خدمات الصراف الآلي
0,00	0.740	خدماتالبطاقات البنكية
0,00	0.749	خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال
0,00	0.843	جودة الخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss24

ومن أجل قياس مدى ثبات الاستبيان تم استخدام معامل ألفا كرونباخ، حيث تبين من النتائج أن قيمة ألفا كرونباخ بالنسبة لمحور خدمات الصيرفة الالكترونية بلغ 0.799 ، أما معامل الثبات لمحور جودة الخدمة المصرفية فبلغ 0.807 ، في حين بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل 0.805 وتعتبر كلها مقبولة جدا لأنها أكبر من الحد الأدنى (0,6) ، مما يشير إلى الثبات والاتساق الذي تتمتع به أداة الدراسة .

الجدول رقم 04 : قيمة ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبيان

المحور	عدد العبارات	قيمة ألفا كرونباخ
خدمات الصيرفة الالكترونية	9	0.799
جودة الخدمة المصرفية	5	0.807
الدرجة الكلية للاستبيان	20	0.805

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss24

المطلب الثاني : الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية الملائمة قصد الإجابة على فرضيات الدراسة منها:

✓ النسب المئوية والتكرارات

✓ المتوسط الحسابي والانحراف المعياري : لمعرفة تركز وكذا انحراف الإجابات عن القيمة المتوسطة للمتغيرات.

✓ معامل ألفا كرونباخ : للتأكد من ثبات الاستبيان ومدى مصداقية عباراته.

✓ معامل الارتباط بيرسون (Person's Correlation – Coefficient) واختبار (one sample –

t-test) : لقياس درجة الارتباط ومعرفة طبيعة العلاقة بين عبارات وأبعاد الاستبيان، وعليه يتم اختبار

فرضيات الدراسة .

خصائص عينة الدراسة :

من أجل وصف متغيرات المحور الأول المتعلق بالبيانات الشخصية للمبحوثين من عملاء البنك، تم استخدام التكرارات والنسب المئوية في الإجابات (انظر الجدول رقم 01 في الملاحق). يتضح أن نسبة الذكور 82.9% أعلى من نسبة الإناث 17.1% في عينة الدراسة، أما توزيع أفراد العينة من حيث السن، فنلاحظ أن نصف المبحوثين أعمارهم تقع في الفئة العمرية (من 25 سنة فأكثر)، بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فنلاحظ أن أغلبية المبحوثين من حاملي الشهادات الجامعية بنسبة 78%، في حين إجابات أفراد عينة الدراسة حول سنوات التعامل مع البنك تشير إلى أن الفئتين من سنة إلى 5 سنوات ومن 5 سنوات فأكثر هي الأكبر بنسبة 43.9% لكل منهما بينما أقل من سنة تمثل أقل نسبة. 12.2% .

المطلب الثالث : اختبار فرضيات الدراسة

اختبار وتحليل فرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى: يطبق البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - خدمات الصيرفة الالكترونية.

الفرضية الثانية: يعمل البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - على تحسين خدماته الالكترونية.

للإجابة على فرضيتي الدراسة الأولى والثانية ومعرفة آراء المبحوثين حول كل عبارات ومحاور

الاستبيان تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري وكذلك اختبار (T-test) انظر الجدول رقم 02 في الملاحق)، حيث اتضح ما يلي:

✓ **المحور الأول: خدمات الصيرفة الالكترونية:** بالنسبة لمحور خدمات الصيرفة الالكترونية يتبين أن العملاء

المبحوثين يوافقون على توفر الخدمات المصرفية الالكترونية وتطبيقها من قبل البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - فقد حققت جميع عبارات محور خدمات الصيرفة الإلكترونية وسطا حسابيا أعلى من الوسط الفرضي والبالغ مقداره 3 وهذا يدل على اتفاق إجابات المبحوثين مع حركة المقياس، كما نلاحظ أيضا أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات كانت منخفضة وهذا يدل على وجود تجانس كبير في إجابات العملاء المبحوثين. وبالمقارنة بين الأوساط الحسابية لأبعاد هذا المحور يتضح أن بعد خدمات الصراف الآلي حصل على اتفاق عال من عينة البحث بمتوسط حسابي إجمالي قدره 4.1138 حيث أخذت العبارة الأولى أعلى قيمة للمتوسط الحسابي مقدرة ب 4,2195 وانحراف معياري

0.75869 ، وهذا يعني أن توفير البنك لأجهزة الصراف الآلي تمكن العملاء من التعرف على الرصيد و اجراء عمليات السحب بسهولة و أمان. يليه كل من بعد خدمة البطاقات البنكية بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.8536، حيث حصلت العبارة الثانية على المتوسط الحسابي الأعلى مقدر ب 4,2927 وانحراف معياري 1,26972، وهذا يعني أن عملاء البنك لا يجدون أي مخاطر في التعامل مع البطاقات البنكية.

وأخيرا بعد خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال بمتوسط حسابي إجمالي قدره 3.8292 حيث استحوذت العبارة الأولى على أعلى متوسط حسابي قدر ب 4,0976 وانحراف معياري 1,30009 ، وهذا يعني أن العملاء يوافقون بدرجة أكبر على أن خدمة الرسائل القصيرة تعمل على مدار 24 ساعة. أما بالنسبة لنتائج اختبار one sample T-test لمتغيرات محور خدمات الصيرفة الالكترونية فقد أثبتت معنويتها عند مستوى الدلالة 0.01 ،

أي أن الأفراد المبحوثين يوافقون على العبارات الخاصة بهذا المحور.

- بناء على النتائج المتوصل إليها تقبل الفرضية الأولى التي تنص على أن البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - يطبق خدمات الصيرفة الالكترونية.

✓ المحور الثاني :جودة الخدمة المصرفية : بالنسبة لمحور جودة الخدمة المصرفية، يتضح أن غالبية المبحوثين راضين عن مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - فقد حققت جميع عبارات محور جودة الخدمة المصرفية وسطا حسابيا أعلى من الوسط الفرضي والبالغ مقداره 3 وهذا يدل على اتفاق إجابات المبحوثين مع حركة المقياس، كما أن قيم الانحراف المعياري لهذه العبارات كانت منخفضة وهذا يدل على وجود تجانس كبير في إجابات العملاء المبحوثين، وقد حصلت العبارة الأولى على أعلى قيمة للمتوسط الحسابي تقدر ب 4,4146 وانحراف معياري 1,13964 ، وهذا يشير إلى رضا العملاء عن التجهيزات والتقنيات المستعملة في البنك ومدى ملائمتها لتقديم الخدمة المصرفية، فيما حصلت العبارة الثانية على أقل قيمة للمتوسط الحسابي تقدر ب 3,6341 وانحراف معياري 0.73335 ، أي أن الأفراد عينة البحث يوافقون لكن بدرجة أقل على أن موظفو البنك يتمتعون بمستوى عالي من اللطف مع العملاء مع تفهم احتياجاتهم . أما بالنسبة لنتائج اختبار one sample T-test لفقارت موافق ون على الفقرات الخاصة بهذا المحور.

- بناء على النتائج المتوصل إليها تقبل الفرضية الثانية التي تنص على أن البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - يعمل على تحسين جودة خدماته الالكترونية .

الفرضية الثالثة :توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمة المصرفية.

H0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمة المصرفية.

H1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية و جودة الخدمة المصرفية.

من أجل الإجابة عن الفرضية الثالثة تم استخدام تحليل معامل ارتباط بيرسون - Person's Correlation Coefficient لمعرفة قوة ونوع العلاقة بين أبعاد خدمات الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية .

الخدمة المصرفية وهو ما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم 05 : تحليل معامل ارتباط بيرسون بين أبعاد الصيرفة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية

أبعاد الصيرفة الالكترونية	معامل الارتباط	مستوى الدلالة عند 0.01
خدمة الصراف الآلي	0.831**	0.000
خدمة البطاقات البنكية	0.745**	0.000
خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال	0.830**	0.000
محور خدمات الصيرفة الالكترونية	0.734**	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss24

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن :

✓ معامل الارتباط بين بعد خدمة الصراف الآلي وجودة الخدمة المصرفية بلغ 0.831 عند مستوى معنوية أقل من 0.01، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين بعد خدمة الصراف الآلي وجودة الخدمة المصرفية.

✓ معامل الارتباط بين بعد خدمة البطاقات البنكية وجودة الخدمة المصرفية بلغ 0.745 عند مستوى معنوية أقل من 0.01 ، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بين بعد خدمة البطاقات البنكية وجودة الخدمة المصرفية.

✓ معامل الارتباط بين بعد خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال وجودة الخدمة المصرفية بلغ 0.830 عند مستوى معنوية أقل من 0.01 ، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط طردية وقوية بين بعد خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال وجودة الخدمة المصرفية.

من خلال هذه النتائج فإننا نرفض الفرضية الصفرية : H_0 لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية ونقبل الفرضية البديلة H_1 .

ومنه نستنتج : وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية كمتغير مستقل وجودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع. حيث أن 73.4% من التغير الحاصل في جودة الخدمة المصرفية يرجع لخدمات الصيرفة الإلكترونية.

خلاصة الفصل الثاني :

انطلاقا من الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع نجد أن الصيرفة الإلكترونية أصبحت ضرورة حتمية أوجبته التغيرات و التطورات التكنولوجية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من طرف البنوك من أجل التعرف على احتياجات و آراء و توجيهات عملاء البنك نحو جودة الخدمة المصرفية المقدمة لهم .

و من خلال هذا الفصل نجد أن البنك الوطني الجزائري - وكالة 812 القالة - يحاول تطبيق هذا النوع من التكنولوجيا و ترسيخها في أذهان العملاء باعتبارها توفر لهم الخدمة في أقرب وقت و أقل جهد و تكلفة ، حيث ان وسائل الدفع الإلكتروني في BNA - وكالة 812 بالقالة - لازالت تقتصر على بطاقات السحب و الدفع الإلكتروني و الصراف الآلي.

حاولنا من خلال هذه الدراسة ، التعرف على الدور الذي يمكن أن تؤديه الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - ، وذلك من خلال الاعتماد على بعض المفاهيم النظرية واستخدام برنامج spss24 من اجل دراسة وتحليل العلاقة بين مختلف متغيرات الدراسة، وقد توصلنا إلى مجموعة من النتائج، كما تم وضع بعض الاقتراحات.

نتائج الدراسة :

في ضوء التحليلات العملية للدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

✓ معظم المتعاملين بالخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - من فئة الذكور، كما أن الشريحة التي تميل أكثر إلى المعاملات الالكترونية من ذوي التحصيل العلمي المرتفع (حاملو الشهادات الجامعية) .

✓ يفضل العديد من العملاء التعامل مع البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - بسبب الثقة والأمان بصورة رئيسية.

✓ يوفر البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - مجموعة متنوعة من الخدمات الالكترونية (خدمات الصراف الآلي، البطاقات البنكية ، الرسائل القصيرة عبر الهاتف النقال... إلخ) ، في حين تبقى خدمات الصراف الآلي الأكثر ميولا واستخداما من قبل عملاء البنك.

✓ يعمل البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - على تحسين جودة خدماته المصرفية من خلال توفير التجهيزات والتقنيات الملائمة لتقديم الخدمة الالكترونية مع سرعة الاستجابة لطلبات العملاء.

✓ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أبعاد الصيرفة الإلكترونية وجودة الخدمة المصرفية، أي أن استخدام تطبيقات الصيرفة الالكترونية في البنك يؤدي إلى التحسين في جودة الخدمات المصرفية.

✓ العمل الإلكتروني في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - لا يزال يعاني من عدة معوقات أساسية في مقدمتها، ضعف البنية التحتية التقنية ونقص الكوادر الإدارية والفنية المؤهلة لأداء العمل المصرفي بكفاءة ومهارة عالية، مما ينجر عنه عدم الدقة في الإنجاز والتحكم في الأخطاء.

الاقتراحات :

✓ على البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - أن يحسن من صورة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها لجميع فئات المجتمع المختلفة مما يزيد من فرص تبني واستخدام هاته الخدمات.

✓ توفير بنية تحتية تقنية مناسبة للعمل المصرفي الإلكتروني والتوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يتلاءم مع احتياجات العملاء.

✓ ضرورة توفير قاعدة بيانات ومعلومات ترويجية تعرف بفوائد ومزايا تطبيقات الصيرفة الإلكترونية بالنسبة للعميل والبنك على حد سواء للرفع من ثقافة العمل المصرفي الإلكتروني.

✓ العمل على تنظيم دورات تكوينية مستمرة للإطارات العاملة في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة - لمسايرة ومواكبة كل التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية من أجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة و زيادة ثقة العملاء,

- أولا : الكتب

- الحري، عبد الحميد. (2009). استراتيجية الأعمال. دار الكتاب العربي.

- ثانيا : المجلات و الدوريات العلمية

- علي محبوب ، علي سنوسي ، " واقع الصيرفة الالكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام نموذجاً ، جامعة المسيلة ، مجلة شعاع الدراسات الاقتصادية ، المجلد 04 ، العدد 02 (2020)

- أ. بريش عبد القادر ، " جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك " ، جامعة الشلف ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا

- تيقاوي العربي ، " قياس جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية من منظور العملاء دراسة ميدانية تحليلية ، العدد 36 / 2015

ثالثا : الأطروحات و المذكرات الأكاديمية

BADR BNA - سلام عايدة ، " دور الصيرفة الالكترونية تحسين جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة

- بأم البواقي - " ، مذكرة ماستر ، تخصص: نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة العربي بن BEA مهدي - أم البواقي - ، 2013

- بلحسن خولة ، " دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة مقارنة بين بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة بسكرة - و بنك السلام - وكالة بسكرة - ، مذكرة ماستر ، تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، 2020

- وتيدي سعيدة ، بوصالح يمينة ، " تطور الصيرفة الالكترونية و أثرها على تحسين جودة الخدمات البنكية لفترة 2021-2022 ، مذكرة ماستر ، تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة أحمد داية - أدرار - 2022

- صلاح الدين مفتاح ، سعد الباهي ، " أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على MEU ، البنك الاسلامي الأردني في عمان - الأردن - ، جامعة الشرق الأوسط ، 2026

- إسحاق تويتي ، عبد الباسط دهيمي ، " الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية - دراسة وكالة سطيف " ، مذكرة ماستر تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم BNA حالة البنك الوطني الجزائري الاقتصادية ، جامعة محمد البشير الابراهيمي - برج بوعريريج- ، 2021
- بزخامي سليمة ، " أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية حالة : بنك الفلاحة و التنمية الريفية (وكالة سيدي لحضر) مذكرة ماستر تخصص : تسويق ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة عبد الحميد ابن باديس مستغانم ، 2015 ،
- - فقري محمد رضا ، كريم حسن ، شراحي عقيلة ، " الصيرفة الالكترونية و دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري - وكالة الوادي - ، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الشهيد حمى لحضر بالوادي ، 2021
- رابعا: المؤتمرات و المنتقيات العلمية**
- كمال مولوج - جامعة المدية - ، محمد طلحة - جامعة بجاية- ، مداخلة بعنوان " الصيرفة الالكترونية و تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -
- يدو خالد ، قاشي خالد ، مداخلة بعنوان " استراتيجية إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية " ، جامعة البليدة ، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول : عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية و إشكالية اعتماد التجارة الالكترونية في الجزائر - عرض تجارب دولية -

الجدول رقم : (01) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية

النسبة المئوية	التكرار	البيانات الشخصية	
82.9	34	ذكر	الجنس
17.1	07	أنثى	
100	41	المجموع	
26.8	11	أقل من 20 سنة	السن
24.4	10	من 25 إلى 35 سنة	
48.8	20	أكثر من 35 سنة	
100	41	المجموع	
2.4	1	ثانوي	المستوى التعليمي
78	32	جامعي	
19.5	8	آخر	
100	41	المجموع	
26.8	11	إطار	المهنة
31.7	13	عون تحكم	
41.5	17	عون تنفيذ	
100	41	المجموع	
12.2	5	أقل من سنة	سنوات التعامل مع البنك
43.9	18	من 1 إلى 5 سنوات	
43.9	18	أكثر من 5 سنوات	
100	41	المجموع	

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss24

الجدول رقم : (02) اتجاه إجابات أفراد العينة حول محاور الدراسة

المحاور	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	مستوى الترتيب
خدمات الصراف الآلي خدمات الصيرفة الالكترونية	- يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي واجراء عملية السحب بسهولة وأمان.	4,2195	0.75869	4,21951	0.00	3,00
	- الصراف الآلي من أكثر الخدمات الالكترونية استعمالا في البنك الوطني الجزائري - وكالة القالة -.	4,1220	1,00487	4,12195	0.00	3,00
	- يساعد الصراف الآلي على اختصارالمسافات وجذب المزيد من العملاء.	4,0000	0.89443	4,00000	0.00	3,00
خدمة البطاقات البنكية	- يوفر البنك مجموعة متنوعة من البطاقات البنكية الحديثة.	3,7317	0.67173	3,73171	0.00	2.00
	- لا توجد أي مخاطر في التعامل مع البطاقات البنكية	4,2927	1,26972	4,29268	0.00	3,00
	- استخدام البنك البطاقات البنكية يحسن من خدماته المصرفية	3,5366	0.83957	3,53659	0.00	2.00
خدمة	- تعمل خدمة الرسائل القصيرة على مدار 24 ساعة	4,0976	1,30009	4,09756	0.00	3,00

2.00	0.00	3,41463	0.83593	3,4146	- أتلقي رسائل في هاتفي النقال عن كل الخدمات والحركات التي تمت على حسابي البنكي.	
1.00	0.00	3,97561	0.15617	3,9756	- أجد في استخدام خدمة الرسائل القصيرة توفير للوقت والجهد عوض التنقل للبنك.	
3.00	0.00	4,41463	1,13964	4,4146	- التجهيزات والتقنيات المستعملة في البنك ملائمة لتقديم الخدمة.	جودة الخدمة المصرفية
2.00	0.00	3,63415	0.73335	3,6341	- يتمتع موظفو البنك بمستوى عالي من اللطف مع العملاء مع تفهم احتياجاتهم.	
3.00	0.00	4,39024	1,11530	4,3902	- يستجيب البنك بسرعة عند طلب الخدمة المصرفية.	
2.00	0.00	3,65854	0.69317	3,6585	- يعمل البنك بكفاءة ومهارة عالية لتحسين جودة خدماته المصرفية.	
3.00	0.00	3,65854	1,06324	3,6585	- يتسم البنك بدقة الإنجاز وقلة الأخطاء.	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج spss24

- si la carte a été contrefaite,
- si le paiement contesté a été effectué frauduleusement, à distance, sans utilisation physique de la carte, avec son seul numéro et d'autres données y figurant.

Article 11 : Modalités de blocage et d'opposition de la carte

11.1 - Le titulaire de la carte et/ou du compte doit déclarer immédiatement la perte ou le vol de la carte

Cette déclaration doit être faite, pour le blocage de la carte, au Centre d'appel ouvert sept (7) jours par semaine, en appelant l'un des numéros de téléphone réservés à cet effet.

Un numéro d'enregistrement de ce blocage est communiqué au titulaire de la carte et/ou du compte.

11.2 - La banque ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui s'émanerait du titulaire du compte

11.3 - Toute opposition doit être notifiée par le titulaire du compte ou le titulaire de la carte à la banque par lettre remise ou expédiée sous pli recommandé, à l'agence tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre accusé de réception

En cas de contestation sur l'opposition, celle-ci sera réputée avoir été effectuée à la date de la réception de ladite lettre par la banque.

11.4 - En cas d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le titulaire de la carte et/ou du compte doit faire opposition pour ce motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

11.5 - En cas de perte, de vol ou d'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, la banque peut demander un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte ou de déclaration de perte faite aux autorités judiciaires.

Article 12 : Responsabilité du titulaire du compte

12.1 - Principe

Le titulaire de la carte est responsable de l'utilisation et de la conservation de celle-ci et de son code confidentiel.

Il assume, comme indiqué à l'article 12.2 « Opérations effectuées avant opposition » ci-dessous, les conséquences de l'utilisation de la carte tant qu'il n'a pas fait opposition dans les conditions prévues aux articles 10 « recevabilité des oppositions » et 11 « modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus.

12.2 - Opérations effectuées avant opposition

Les opérations effectuées avant opposition sont à la charge du titulaire du compte, en cas de perte ou de vol de celle-ci.

12.3 - Opérations effectuées après opposition

Les opérations effectuées après opposition, dûment notifiée dans les conditions prévues à l'article 11 « Modalités de blocage et d'opposition de la carte » ci-dessus sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

12.4 - Frais d'opposition

Les frais pour la mise en opposition de la carte bancaire sont supportés par le titulaire du compte suivant les conditions de banque en vigueur et les modalités fixées par la banque.

Article 13 : Responsabilité solidaire du ou des titulaires du compte et des cartes

En cas de compte joint, les titulaires du compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte, sont solidairement et indivisiblement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de la conservation et de l'utilisation de la carte et du code confidentiel.

Cette responsabilité pèse sur les titulaires du compte jusqu'à :

- la restitution de la carte à la banque et, au plus tard, jusqu'à la date de fin de validité, en cas de révocation, par le titulaire du compte, du mandat donné au titulaire de la carte ou la date de clôture du compte,
- ou la dénonciation de la convention de compte joint, à la condition que celle-ci ait été notifiée à tous les intéressés.

Les titulaires du compte doivent veiller à ce que leur compte présente un solde suffisant et disponible.

Article 14 : Durée de validité - Renouvellement - Retrait - Restitution de la carte

14.1 - La carte comporte une durée de validité dont l'échéance est inscrite sur la carte elle-même.

14.2 - A la date d'échéance, la carte fait l'objet d'un renouvellement automatique du support, sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par son titulaire ou le titulaire du compte concerné, au moins deux mois avant cette date.

14.3 - La banque a le droit de retirer, de faire retirer ou de bloquer l'usage de la carte à tout moment ou de ne pas la renouveler. La décision de retrait est notifiée dans tous les cas au titulaire de la carte et/ou du compte.

Le titulaire de la carte s'oblige, en conséquence, à le restituer à la première demande et s'expose à des sanctions si après notification du retrait de la carte, par simple lettre, il continue à en faire usage.

14.4 - La carte peut faire l'objet d'un retrait par un Commerçant ou par un établissement financier tiers, sur demande de la banque émettrice. Dans ce cas, la décision de restitution de la carte à son titulaire appartient à la banque.

14.5 - La clôture du compte sur lequel fonctionne une ou plusieurs cartes entraîne l'obligation de les restituer. Il en va de même en cas de dénonciation de la convention de compte collectif. L'arrêt définitif du compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un (1) mois après restitution des cartes.

Article 15 : Capture de la carte

Une carte capturée par un DAB/GAB peut être récupérée par son titulaire au plus tard deux (2) jours après sa capture au guichet où est situé l'appareil, après accord du Centre d'autorisation de la banque. Passé ce délai, la carte est retournée à l'agence de la banque tenant le compte sur lequel fonctionne la carte.

Article 16 : Réclamation - Conservation des documents et informations

Le titulaire du compte et/ou de la carte a la possibilité de déposer une réclamation auprès de son agence, en présentant le ticket de l'opération litigieuse et l'extrait de compte, et cela dans un délai de quatre-vingt (90) jours au maximum, à compter de la date de l'opération contestée.

Le ticket émis par le commerçant doit être conservé par le titulaire de la carte jusqu'à expiration du délai de réclamation.

Les informations ou documents ou leur reproduction que la banque détient, relatifs aux opérations visées dans le présent contrat et qui font l'objet de réclamations, doivent être produits par la banque quarante cinq (45) jours au plus après la réclamation du titulaire de la carte et/ou du compte.

La banque a l'obligation de faire diligence auprès de tout correspondant afin que celui-ci lui communique les pièces qu'il pourrait détenir et qui ont trait à l'opération contestée.

Les parties conviennent d'apporter les meilleurs soins à leur information réciproque sur les conditions d'exécution de l'opération. Le cas échéant, et notamment en cas de fraude ou de suspicion de fraude commise par un tiers identifié ou non, la banque peut demander au titulaire de carte un récépissé ou une copie d'un dépôt de plainte auprès des autorités judiciaires.

Article 17 : Remboursement en cas de réclamation

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

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

Article 18 : Communication de renseignements à des tiers

18.1 - De convention expresse, la banque est autorisée à diffuser les informations recueillies dans le cadre du présent contrat, les informations figurant sur la carte et celles relatives aux opérations effectuées au moyen de celle-ci aux banques et aux établissements financiers, aux organismes intervenant dans le cadre de la fabrication et du fonctionnement de la carte et éventuellement de des sous-traitants, aux commerçants acceptant le paiement par carte, ainsi qu'à la Banque d'Algérie et au Réseau Monétaire Interbancaire.

Ces informations feront ou non l'objet de traitements automatisés, afin de permettre la fabrication de la carte, la gestion de son fonctionnement et d'assurer la sécurité des paiements notamment lorsque la carte est mise en opposition.

18.2 - Une inscription au fichier de la centrale des impayés, géré par la Banque d'Algérie, est réalisée lorsqu'une utilisation abusive de la carte par son titulaire ou le(s) titulaire(s) du compte est notifiée à ce(s) dernier(s).

LES PARTIES ONT CONVENU CE QUI SUIT**Article 1er : Objet du contrat**

Le présent contrat a pour objet de fixer l'ensemble des conditions de délivrance, d'utilisation, de renouvellement, de mise en opposition et de retrait de la carte bancaire « CIB ».

Article 2 : Délivrance de la carte

La carte CIB est délivrée par la banque, dont elle reste la propriété, à la demande et sous réserve d'acceptation de cette demande, à ses clients titulaires d'un compte et/ou à leurs mandataires dûment habilités.

Le titulaire de la carte s'engage à utiliser la carte et/ou son numéro, exclusivement dans le cadre du Réseau Monétique Interbancaire (RMI) et des réseaux agréés.

La carte est rigoureusement personnelle, son titulaire devant y apposer obligatoirement sa signature dès réception. Il est strictement interdit au titulaire de la carte de la prêter ou de s'en déposséder. Son usage est strictement limité aux opérations suivantes :

- retrait d'espèces dans les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB) et les Guichets Automatiques de Banque (GAB),
- ordre de paiement pour régler l'achat d'un bien ou d'un service réellement effectué, au moyen des Terminaux de Paiement Electroniques (TPE).

En cas de changement d'adresse, le porteur de la carte, qu'il soit ou non le titulaire du compte sur lequel fonctionne celle-ci, doit en informer la banque.

Article 3 : Code confidentiel

Un code personnel est communiqué confidentiellement par la banque au titulaire de carte et uniquement à celui-ci. Le titulaire de la carte doit prendre toutes les mesures propres à assurer la sécurité de sa carte et du code confidentiel, il doit donc tenir absolument secret son code et ne pas le communiquer à qui que ce soit.

Le nombre d'essais successifs de composition du code confidentiel est limité à cinq (5) sur les appareils automatiques, avec le risque notamment de confiscation ou d'invalidation de la carte au 5ème essai infructueux.

La composition du code secret au niveau du DAB/GAB ou du TPE équivaut à une signature emportant reconnaissance de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

Article 4 : Modalités d'utilisation de la carte pour des retraits d'espèces dans les DAB/GAB et auprès des agences bancaires

4.1 - Les retraits d'espèces sont possibles dans les limites des montants plafonds hebdomadaires de retrait fixés dans les conditions de banque.

Les montants plafonds de retrait peuvent être différents selon que les transactions sont effectuées :

- sur les DAB/GAB de la banque ou sur ceux des autres banques et établissements financiers,
- auprès des guichets de la banque ou auprès de ceux des autres banques et établissements financiers.

4.2 - Les retraits d'espèces auprès des guichets sont possibles dans les limites des disponibilités du guichet payeur et sur présentation d'une pièce d'identité.

4.3 - Les montants enregistrés de ces retraits, ainsi que les commissions éventuelles, sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans aucune obligation d'indiquer le numéro ou le titulaire de la carte utilisée, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

4.4 - Le titulaire du compte doit, préalablement à chaque retrait et sous sa responsabilité, s'assurer de l'existence au compte d'un solde suffisant et disponible et le maintenir jusqu'au débit correspondant.

Article 5 : Modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services

5.1 - La carte est également un moyen de paiement qui peut être utilisé pour régler des achats de biens et des prestations de services.

5.2 - Ces paiements sont possibles dans les limites des montants plafonds mensuels de paiement fixés par la banque dans les conditions de banque.

5.3 - Les paiements par carte sont effectués selon les conditions et procédures en vigueur chez les Commerçants adhérent au Réseau Monétique Interbancaire et affichant le logo « CIB ».

5.4 - La banque a la faculté de débiter immédiatement le compte du montant des dépenses effectuées à l'aide de la carte en cas de décès, d'incapacité juridique du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte, d'incidents de paiement ou de fonctionnement du compte, de clôture du compte ou du

retrait de la carte par la banque, décision qui serait notifiée au titulaire de la carte et/ou du compte par simple lettre.

5.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte sur le vu des enregistrements ou des relevés transmis par le Commerçant, pour le règlement des achats de biens ou des prestations de services.

Les réclamations concernant ces opérations sont traitées dans les conditions prévues à l'article 16 « réclamations - conservation des documents et informations » ci-dessous.

5.6 - Le titulaire du compte doit s'assurer que le compte présente un solde suffisant et disponible, pour faire face à ses transactions de paiement.

5.7 - Le montant détaillé des paiements par carte passés au débit du compte figure sur un relevé des opérations envoyé périodiquement au titulaire du compte, conformément aux conditions prévues par la convention d'ouverture de compte et/ou les conditions générales de banque.

5.8 - La banque reste étrangère à tout différend de nature commerciale, c'est à dire ne portant pas sur l'opération de paiement proprement dite, pouvant survenir entre le titulaire de la carte et le Commerçant.

L'existence d'un tel différend ne peut en aucun cas justifier le refus du titulaire de la carte et/ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, d'honorer les règlements par carte des achats de biens et des prestations de services.

5.9 - La restitution d'un bien ou d'un service réglé par carte bancaire ne peut faire l'objet d'une demande de remboursement auprès du Commerçant que s'il y a eu préalablement une transaction débitée d'un montant supérieur ou égal. Ce remboursement ne peut être qu'à l'initiative du Commerçant.

Article 6 : Limitation et cessation de l'usage électronique de la carte

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte peuvent mettre fin à l'utilisation de celle-ci sans préavis ni justification.

De même, ils peuvent exclure du champ d'utilisation de la carte un ou plusieurs service(s) lié(s) à celle-ci ou supprimer l'accès à certaines fonctions du Réseau Monétique Interbancaire.

Toute limitation ou cessation de l'usage électronique d'une carte, à l'initiative de son titulaire ou du titulaire du compte sur lequel elle fonctionne, doit être notifiée par écrit à la banque qui s'efforcera d'en tenir compte dès réception.

La cessation de l'utilisation de la carte n'est opposable à la banque que si la carte lui a été restituée contre accusé de réception.

Article 7 : Preuve des opérations

Les opérations effectuées au moyen de la carte sont enregistrées automatiquement sur un support électronique. Ces enregistrements constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

La banque, le titulaire du compte et le titulaire de la carte reconnaissent force probante au support informatique, sur lequel sont enregistrées les données relatives à toutes les opérations du Distributeur Automatique de Billets, du Guichet Automatique de Banque ou du Terminal de Paiement Electronique.

Article 8 : Responsabilité de la banque

La banque n'est responsable des pertes directes encourues par le titulaire de la carte dues au dysfonctionnement du système que lorsque ce dernier incombe directement à la banque et n'est pas indépendant de sa volonté. De même, la responsabilité de la banque est dégagee si le défaut est signalé au titulaire de la carte par un message sur l'appareil ou d'une autre manière visible.

Article 9 : Indisponibilité du système

La banque n'est nullement responsable des conséquences directes ou indirectes de l'inutilisation de la carte en cas d'indisponibilité technique du système.

L'indisponibilité du système est signalée par les DAB/GAB et les TPE.

Article 10 : Recevabilité des oppositions

L'ordre de paiement donné au moyen de la carte est irrévocable. Seules sont recevables par la banque les oppositions, émanant du titulaire du compte et/ou de la carte, expressément motivées par la perte ou le vol de la carte, l'utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation, le redressement ou la liquidation judiciaire du bénéficiaire du paiement.

L'opposition pour utilisation frauduleuse de la carte ou des données liées à son utilisation peut être effectuée dans le cas où le titulaire de la carte est toujours en possession de sa carte au moment de l'opération contestée uniquement dans les cas suivants :

Le titulaire d'une carte peut exercer son droit d'accès aux données personnelles le concernant et demander à la banque la rectification de ces données, en cas d'erreur.

Article 19 : Conditions tarifaires

- 19.1 - La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle dont le montant est fixé dans les conditions de banque. Cette cotisation est prélevée d'office sur le compte concerné. Dans le cas du renouvellement de la carte, tel que prévu à l'article 14 « durée de validité - renouvellement - retrait - restitution de la carte » ci-dessus, la cotisation est prélevée dans les mêmes conditions que lors de la délivrance de celle-ci.
- 19.2 - Une commission à l'opération est appliquée, notamment aux retraits d'espèces, aux mises en opposition pour perte ou vol de la carte, aux demandes de documentation et aux réclamations si ces dernières se révèlent non justifiées.
- 19.3 - Les autres conditions tarifaires sont précisées dans le tableau des conditions de banque.
- 19.4 - Le titulaire du compte ou le titulaire de la carte peuvent obtenir auprès de toutes les agences de la banque la communication des tarifs pratiqués.
- 19.5 - Le titulaire du compte autorise la banque à débiter son compte des cotisations et commissions visées ci-dessus.

Article 20 : Modification des conditions du contrat

La banque se réserve le droit d'apporter des modifications des tarifs, des plafonds hebdomadaires de retrait et des plafonds mensuels de paiement, qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte.

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

En cas de non acceptation de ces modifications par le titulaire du compte, le présent contrat est résilié dans un délai d'un (1) mois à compter de la notification écrite du refus par le titulaire du compte ou de la carte.

Article 21 : Sanctions

Tout usage abusif ou frauduleux, toute falsification de la carte, ainsi que toute fausse déclaration est passible des sanctions pénales prévues par la loi.

Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraînent la résiliation du présent contrat.

Tous les frais et les dépenses réels engagés pour le recouvrement forcé des opérations résultant de l'utilisation de la carte sont à la charge solidairement du titulaire de la carte et du titulaire du compte concernés.

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

Article 22 : Règlement des différends

22.1 - Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 5, alinéa 8 « modalités d'utilisation de la carte pour le règlement d'achats de biens et de prestations de services » ci-dessus, tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

22.2 - A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal compétent.

Article 23 : Résiliation du contrat

23.1 - La résiliation du présent contrat intervient en cas de non exécution des obligations contractuelles par la banque, le titulaire du compte ou le titulaire de la carte.

Toutefois, le titulaire de la carte ou du compte, d'une part, et la banque, d'autre part, peuvent, à tout moment, sans justificatif ni préavis, sous réserve du dénouement des opérations en cours, mettre fin au présent contrat, sans qu'il soit nécessaire d'accomplir aucune autre formalité hormis l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

Lorsque cette résiliation fait suite à un désaccord sur les modifications des conditions du présent contrat, elle ne peut intervenir qu'au-delà du délai prévu dans l'article 20 « modification des conditions du contrat » pour l'entrée en vigueur de ces modifications.

23.2 - Tout décès et toute incapacité juridique du titulaire du compte ou de la carte entraînent la résiliation immédiate de plein droit du présent contrat, sous réserve du dénouement des opérations en cours.

Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci seront à la charge du titulaire du compte.

23.3 - La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception.

23.4 - Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent contrat.

23.5 - La résiliation du présent contrat entraîne la restitution de la carte à la banque par le titulaire du compte, contre accusé de réception.

Article 24 : Entrée en vigueur

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

Fait à Alger, le _____

Signatures

P / la banque (écrire la mention manuscrite)	Le titulaire du compte (écrire les mentions manuscrites « lu et approuvé »)	Le titulaire de la carte (« lu et approuvé » et « bon pour acceptation de pouvoir »)



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



إستمارة الإستبيان

أخي الفاضل، أختي الفاضلة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

يشرفنا ان نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم في إطار التحضير لمذكرة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي بعنوان: "الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمة المصرفية"

ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على الاسئلة بدقة وتركيز، حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على مساهمتكم بالإجابة الدقيقة، مع العلم بأن المعلومات المحصل عليها ستبقى لغرض البحث العلمي وسوف تحظى بالسرية التامة، شاكرين لكم حسن تعاونكم.

إشراف الأستاذ:

شكري ملياني

إعداد الطالبين:

- عليات وفاء

المحور الأول: معلومات شخصية:

1- الجنس: ذكر أنثى

2- السن: أقل من 20 25-35 أكثر من 35

3- المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي تكوين مهني آخر
.....

4- سنوات التعامل مع البنك: أقل من 1 سنة من 1-5 سنوات أكثر من 5 سنوات

5- المهنة: إطار عون تحكم عون تنفيذ

المحور الثاني: الصيرفة الالكترونية

الرجاء وضع علامة (X) في المكان الذي ترونه مناسباً والاجابة على جميع العبارات.

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
أولا/ خدمة الصراف الآلي:					
					1- يمكنني الصراف الآلي من التعرف على رصيدي وإجراء عملية السحب بسهولة وأمان
					2- الصراف الآلي من أكثر الخدمات الإلكترونية إستعمالا في البنك الوطني الجزائري وكالة القالة
					3- يساعد الصراف الآلي على اختصار المسافات وجذب المزيد من العملاء
ثانيا/ خدمة البطاقة البنكية					
					4- يوفر البنك مجموعة متنوعة من البطاقات الحديثة
					5- لا توجد أي مخاطر في التعامل مع البطاقات البنكية
					6- إستخدام البنك البطاقات البنكية يحسن من خدماته المصرفية
ثالثا/ خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف					
					7- تعمل خدمة الرسائل القصيرة على مدى 24 ساعة
					8- أتلقى رسائل في هاتفي النقال عن كل الخدمات والحركات التي تمت على حسابي البنكي
					9- أجد في استخدام في خدمة الرسائل القصيرة توفير للوقت والجهد عوض التنقل للبنك

موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	العبارات
					10- التجهيزات والتقنيات المستعملة في البنك ملائمة لتقديم الخدمة
					11- يتمتع موظفو البنك بمستوى عال من اللطف مع العملاء مع تفهم احتياجاتهم
					12- يستجيب البنك بسرعة عند طلب الخدمة المصرفية
					13- يعمل البنك بكفاءة ومهارة عالية لتحسين جودة خدماته المصرفية
					14- يتسم البنك بدقة الإنجاز وقلة الأخطاء

المحور الثاني: جودة الخدمة المصرفية

شكرا على تعاونكم