

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بومرداس
كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية



قسم: العلوم التجارية
التخصص: تسويق الخدمات
مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي
تحت عنوان:

أثر إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية
-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأخرية-

تحت إشراف الأستاذ:

شاشوة حميد

من إعداد الطلبة:

أملال عبد النور

رمزي مزوز

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

شكر وعرفان

الحمد لله حمداً يوافي نعمة و بكافي مزيده ونشكره على توفيقه لنا في إتمام

هذا العمل والافتداء بالرسول محمد ﷺ الذي حثنا على الشكر فقال:

" الشكر قيد النعمة وسبب دوامها ومفتاح المزيد منها "

وحتى يتم شكرنا الله عز وجل نشكر كل من ساهم من قريب أو من بعيد في

إنجاز هذا العمل نخص بالذكر المشرفة على هذا العمل الأستاذ

" شاهوة حميد "

الذي لم يبخل علينا بالنصيحة القيمة والإرشادات النافعة.

وشكر خاص للمؤطر السيد " أرزقي "

لصبره المتواصل ومعلوماته القيمة ومحاولة دمجنا في الميدان التطبيقي وإلى

جميع موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأخريرة ولاية البويرة على

جميع المساعدات والتسهيلات التي قدموها لنا

والشكر لكل من أفادونا وزادوا في رصيدنا العلمي شكراً يمتد من مشوار

الابتدائي إلى الجامعي.

الإهداء

الإهداء

لك الحمد ربي على عظيم فضلك وكثير عطائك

بعد الصلاة والسلام على سيدنا محمد ﷺ أفصح العرب لساما وأبلغهم بيانا وعلى
آله وأصحابه وأتباعه إلى يوم الدين

قال الرسول ﷺ " وقضى ربك ألا تعبدوا الله إلا وإياه وبالوالدين إحسانا"

إلى من إقتديت بها طوال حياتي ونعمرتني بحبها وحنانها وأمانتني ببركتها
إلى مالكة كل المزايا الراقية ومعهد ريادة الدنيا وبهجتها نور عين أمي
الغالية " **نور قوة** " حفظها الله وأطال الله في عمرها.

إلى كل من كان رمز التضحية ومثال الصمود والشمعة التي تضاء دربي الذي
لم يبخل عليا يوما إلى من هو نسمة عمري وقيمة إعتباري أبي العزيز " **نصير**
مزور " حفظه الله وأطال في عمره.

إلى إخوتي: **لعياشي** وزوجته **سيليا** وإلى أبنائهم **تنهان** و **قيس**، **وليد** وزوجته
زوينه و إلى أبنائهم **إياد**، **أنفال** و **نصير**

إلى زملائي: **سامي** و **عادل حمادي** و زميلتي : **فريال**

إلى من فتح الرسالة وتصفح أوراقها من بعدي وإلى كل هؤلاء أهدي ثمرة
جهدي وموصول أفكاري وأشكر الله عز وجل الذي أمانني على تقديمه

مزور رمزي

إهداء

الحمد لله الذي وفقنا لهذا ولم نكن لنصل إليه لولا فضل الله علينا أما بعد.

الى من تعمدت بالتربية في الصغر، وكانت لي نبراسا يضيء فكري بالنصح والتوجيه في الكبر.

الى التي أشعلت شمعة دربي وأضاءت نور حياتي.

الى الخلي شخص فالوجود.

"أمي" الغالية أطال الله في عمرها وأدام الله عليها صحتها.

إلى سدي في الحياة والذي سعى طول حياته ليراني في هذا المقام

الى "أبي" الغالي حفظه الله وأطال في عمره

الى من شملوني بالعطف، وأمدوني بالعمون وحفزوني للتقدم،

إخوتي وأخواتي رباهم الله.

والى كل الأهل والأقارب والأصدقاء.

والى كل من قدم لي الدعم والتشجيع

أملاّل عبد النور

ملخص الدراسة

المخلص

تهدف الدراسة إلى تقييم واقع الخدمات البنكية في الجزائر وهذا من خلال الإعتقاد على تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقديم هذه الخدمات ومدى تأثير ذلك على هذه الجودة.

ومن أجل ذلك فقد تمحورت الدراسة حول المفاهيم المتعلقة بالخدمات التي تقدمها البنوك التجارية وكذا العناصر المرتبطة بجودة هذه الخدمات خاصة في ظل إستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة، حيث تم التركيز على خدمات الدفع الإلكترونية من أجل إبراز مدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمات المقدمة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية وجودة الخدمات الإلكترونية من خلال تبني البنك لتكنولوجيا المعلومات التي أدت إلى تحسين جودة الخدمات البنكية وتحقيق رضا العملاء.

Abstract

The study aims to evaluate the current state of banking services in Algeria, specifically focusing on the use of information and communication technology in delivering these services and its impact on their quality.

To achieve this, the study revolves around the concepts related to services provided by commercial banks and the elements associated with the quality of these services, particularly in the context of using modern information and communication technology. The study specifically highlights the role of electronic payment services in improving the quality of the provided services.

The study has found a positive correlation between the use of electronic payment methods and the quality of electronic services. The adoption of information technology by banks has led to an improvement in the quality of banking services and customer satisfaction.

الفهرس

الفهرس

الصفحة	الموضوع
I	الشكر والتقدير
III	الإهداء
II	ملخص الدراسة
V	الفهرس
VI	قائمة الأشكال والجداول والملاحق
أ-د	مقدمة
09	الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك والخدمات البنكية الإلكترونية
10	تمهيد
10	المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية
11	المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية و نشأتها
12	المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية
19	المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية و أهميتها
23	المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية
23	المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية
26	المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية
28	المطلب الثالث: وسائل تقديم الخدمات البنكية
32	خلاصة الفصل

الفهرس

33	الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية
34	تمهيد
35	المبحث الأول: أشكال وسائل الدفع الإلكترونية
35	المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية
38	المطلب الثاني: البطاقات والنقود الإلكترونية
46	المطلب الثالث: : التحويلات المالية الإلكترونية
49	المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية
49	المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات البنكية وخصائصها
54	المطلب الثاني: عناصر ومستويات جودة الخدمات المصرفية
56	المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمات المصرفية
59	خلاصة الفصل
60	الفصل الثالث: الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الأخرية-
61	تمهيد
62	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية
62	المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة المستقبلية
69	المطلب الثاني: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
71	المطلب الثالث: جهود البنك في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية
78	المبحث الثاني: عرض الاستبيان وتقييمه
77	المطلب الأول: إعداد وتوزيع الاستبيان

الفهرس

81	المطلب الثاني: توصيف مجتمع وعينة الدراسة
85	المطلب الثالث: اختبار ثبات المفردات وتحليلها
89	المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة
94	خلاصة الفصل
95	الخاتمة
100	قائمة المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول و الأشكال

و الملاحق

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

1- قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
52	أبعاد جودة الخدمة المصرفية	(01-02)
78	الإحصائيات المتعلقة باستثمارات الاستبيان	(01-03)
80	مقياس ليكارت الثلاثي	(02-03)
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	(03-03)
82	توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة	(04-03)
83	توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون	(05-03)
84	توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى	(06-03)
85	توزيع معامل الثبات الإجمالي	(07-03)
86	معامل الثبات لكل مفردة من الاستبيان	(08-03)
87	خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	(09-03)
88	تقييم جودة الخدمات الالكترونية	(10-03)
91	التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية للخدمات	(11-03)
92	التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية لجودة الخدمات الالكترونية	(12-02)

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

2- قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
65	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية B.A.D.R	(01-03)
69	الهيكل التنظيمي لوكالة 459 بالأخضرية	(02-03)
80	مقياس ليكارت الثلاثي	(03-03)
81	نسب توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	(04-03)
82	توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة	(05-03)
83	توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون	(06-03)
84	نسب توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى	(07-03)

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

3- قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	الشكل العام للبطاقات البنكية
02	بطاقة CIB CLASSIQUE
03	بطاقة CBR
04	بطاقة التوفير
05	البطاقة الذهبية CIB GOLD
06	طلب الحصول على بطاقة بنكية
07	إشعار لإستلام البطاقة
08	إتفاقية الحصول على بطاقة البنكية
09	طلب تجديد بطاقة CIB CLASSIQUE
10	طلب رفع سقف السحب ببطاقة CIB
11	طلب إعادة الرقم السري
12	طلب تعطيل البطاقة البنكية
13	إشعار بتصحيح الإسم
14	أمر التحويل
15	أمر تحويل مالي باستخدام بطاقة CBR
16	طلب خدمة BADER NET
17	إتفاقية خدمة BADER NET
18	إستمارة الإستبيان
19	توزيع المفردات الديمغرافية
20	إختبار ثبات صحة وصدق المفردات
21	تحليل مفردات الجزء الأول للإستبانة
22	نتائج تحليل المفردات بالمؤشرات الإحصائية

مقدمة عامة

مقدمة عامة

مقدمة

أدت ثورة الاتصالات والمعلومات في عصر التطورات المتلاحقة إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي كون القطاع سريع التأثر والاستجابة للمتغيرات الخارجية، وهذا ما أدى إلى وجود كيانات مصرفية ترتبط بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للمصارف والتطلع إلى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية، وذلك بالاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة متطورة.

في ظل هذا التطور المصرفي السريع، أصبحت كل البنوك تسعى إلى تقديم أرقى الخدمات بأقل التكاليف، من أجل تلبية رغبات العملاء ومجاهاة منافسة البنوك الأخرى، وهذا من خلال تقديم خدمات ذات جودة. والتي تعتبر أحد المجالات الأكثر أهمية في القطاع البنكي ومعيار أساسي لنجاحها وضمان بقائها واستمرارها في السوق وزيادة ربحيتها. خاصة في ظل إمكانية استغلال هذه التطورات التكنولوجية المتلاحقة الممكن الاعتماد عليها في المجال البنكي. حيث ازدادت أهمية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية والاهتمام بالجودة من طرف البنوك مما جعلها تنظر إلى وسائل الدفع الإلكترونية على أنها مهمة في أداء وظائفها وتواصل خدماتها.

كنتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية الحاصلة في المعاملات البنكية على المستوى الدولي والمحلي، كان لزاما على البنوك تبني وسائل الدفع الإلكترونية بمختلف أشكالها وأنواعها وكذلك الاعتماد على الوسائط الإلكترونية من أجل الرقي بالخدمات البنكية والعمل على تقديم أكبر قدر من الخدمات البنكية إلكترونيا، تسهيلا لتسوية المعاملات التي يؤديها العملاء سواء أفراد أو مؤسسات. حيث يرجى أن تلاقي إقبالا كبيرا من طرف العملاء، وهذا للمزايا التي تتمتع بها. حيث يمكن أن تحل الكثير من المشكلات، على رأسها مشكل نقص

مقدمة عامة

السيولة، توفير الوقت والجهد، تقليل التكاليف، غير أن هذه الوسائل الحديثة الالكترونية ينتج عن استخدامها مجموعة من المخاطر المالية والقانونية لكلا الطرفين (العملاء والبنوك).

1. إشكالية الدراسة

انطلاقاً من هذه الرؤية، تم انتقاء هذا الموضوع استجابة للتحويلات والتطورات في مجال الخدمات البنكية ووسائل الدفع الالكترونية، ولمعالجة هذا الموضوع من الناحية العلمية والعملية، فقد قمنا بطرح الإشكالية التالية:

- هل تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمات في البنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة الأخصوية رقم 459 - ؟

2. الأسئلة الفرعية

وعلى هذا الأساس يمكن تدعيم هذه الإشكالية بالأسئلة الفرعية لمعالجة بحثنا والمتمثلة في:

- 1- بماذا تعرف الخدمات البنكية الالكترونية وما هي جودتها؟
- 2- ما هي وسائل الدفع الالكترونية؟ وما هي أشكالها؟
- 3- ما هي الجهود التي يقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية من اجل تطوير خدماته؟
- 4- هل تقدم البنوك التجارية خدمات الكترونية متنوعة وسريعة؟

3. الفرضيات

وقصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية، تم وضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق الدراسة ويمكن حصرها فيما يلي:

- 1- الخدمات البنكية هي الأنشطة التي يقدمها البنك الكترونياً للعميل بمقابل مادي، وترتبط عملية تقديمها في البنوك التجارية بمدى إمتلاكها للتكنولوجيا المعلومات والإتصال وتتحدد درجة جودة الخدمات بمدى تطور تكنولوجيا المستخدمة في ذلك؛

مقدمة عامة

2- إستجابة لتطورات تكنولوجيا المعلومات والإتصال ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي تسمح للعملاء بتحويل الأموال بأقل جهد وتكلفة، وتتنوع هذه الوسائل بين بطاقات بنكية وتحويلات مالية...؛

3- قام البنك الفلاحة والتنمية الريفية بمواكبة التطور الحاصل في المجال المصرفي بتقديم خدمات باستخدام وسائل دفع الكترونية؛

4- تقدم البنوك التجارية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الجزائر خدمات تتميز بالجودة والسرعة ؛

4. أهمية الموضوع

تكمن أهمية موضوع الدراسة في كونه يعالج موضوع حديث خاصة في الجزائر، والمتعلق باستخدامات تكنولوجيا المعلومات من طرف المؤسسات الاقتصادية ، عند تقديمها وتوفيرها للخدمات التي يطلبها الزبائن، حيث يرجى من ذلك تقديم خدمات تتميز بالسرعة، الشفافية، الكفاية والوفرة، وكذا سهولة الحصول عليها ودون تحمل عناء التنقل والمواصلات، باعتبار هذه التكنولوجيا تشكل قنوات اتصال عن بعد.

ولقد ركزنا في موضوعنا هذا على استخدامات هذه التكنولوجيا ومدى توفيرها لهذه الخصائص السابقة الذكر في الخدمات المقدمة، حيث قمنا بدراسة انعكاس ذلك على المؤسسات المالية، وفي القطاع المصرفي على وجه الخصوص، حيث يدفع استخدام التكنولوجيا الحديثة البنوك إلى التسابق لتقديم أحسن الخدمات وبأقل تكلفة ما يستدعي ضرورة تبني الجودة كوسيلة فعالة لجذب أكبر عدد من العملاء وذلك من خلال تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية، وترجمة احتياجات العملاء إلى خدمات مصرفية تحقق رضاهم وولائهم.

مقدمة عامة

فبفضل وسائل الدفع الالكترونية وما تقدمه البنوك من خدمات، يتم تسريع انجاز المعاملات التجارية وحركة رؤوس الأموال والمعلومات التقنية والقروض البنكية، مما يسمح بتحرير المبادلات التجارية وانتعاش الاقتصاد الوطني بشكل أسرع وفعالية أكثر.

5. أهداف الموضوع

ترمي هذه الدراسة بعد الإجابة على الإشكالية المطروحة آنفاً ومختلف التساؤلات السالفة الذكر إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها ما يلي :

- محاولة تسليط الضوء على استخدامات وسائل الدفع ودورها في تحسين الخدمات البنكية الإلكترونية ؛

- إبراز ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية وجودتها بالإضافة إلى أشكال وسائل الدفع الالكتروني ومخاطر استخدامها؛

- مدى مساهمة البنوك في خدمة الزبائن من خلال تقديم خدمات مصرفية الكترونية؛

- التعرف على كيفية العمل في البنك والإجراءات التي تتبعها في تقديم الخدمات والتسهيلات للعملاء؛

- محاولة معرفة رأي العملاء في أدوات الدفع الالكترونية المقدم من قبل البنوك .

6. أسباب اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها ما يلي :

- يعتبر موضوع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري من المواضيع الرئيسية المطروحة على الساحة المصرفية والمالية في الجزائر ؛

- الخروج إلى الميدان العملي واكتشاف التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات البنكية؛

مقدمة عامة

- الإحاطة الشاملة بمختلف جوانب الموضوع؛
- طبيعة الموضوع وأهميته بالنسبة للبنك والعميل؛
- إعطاء صورة عن واقع الخدمات البنكية الالكترونية؛
- اختيار موضوع وسائل الدفع الالكترونية وكل ما يتعلق بها يمثل إضافة جديدة للمكتبة الجامعية ولتكوين الباحث .

7. منهج البحث

من أجل القيام بدراسة بحثنا واختبار صحة الفرضيات اعتمدنا على الأسلوب الوصفي، التحليلي وإحصائي.

فلإلمام بالجانب النظري للموضوع اعتمدنا على الأسلوب الوصفي في عرض وشرح المفاهيم المتعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية وجودتها وكذلك الوسائل المستخدمة للوصول إلى هذه الخدمة.

أما فيما يخص الدراسة التطبيقية قمنا بالتطرق إليها من خلال الاعتماد على الأسلوبين الوصفي، التحليلي و إحصائي، وذلك لإعطاء تشخيص عام حول جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

8. حدود البحث

تناولنا موضوع استخدام وسائل الدفع الالكترونية وإبراز أثرها على جودة الخدمات المقدمة في البنك وإبراز مختلف أدوات الدفع المستخدمة وتقديم استقصاء للعملاء من أجل معرفة رأيهم في الخدمات المقدمة .

يمكن حصر الحدود الزمنية للدراسة في اربعة أشهر من جانفي إلى أفريل 2023 حيث اقتصرت دراستنا التطبيقية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأخضرية 459

9. الصعوبات

- عدم تطبيق كل أدوات الدفع محل الدراسة في البنك ؛
- صعوبة الحصول على وثائق خاصة بالبنك نظرا لوجود سرية في عمل البنوك؛
- عدم الاهتمام والتعاون مع الطلبة في الدراسات (رفض الزبائن الإجابة على الاستبيان).

10. الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: دراسة قاسمي أسيا (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة بومرداس، 2014-2015) .

عالجت الباحثة في أطروحتها "اثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، حيث كانت الدراسة حول ما إذا كانت البنوك بصدد التوجه العالمي في الخدمات المصرفية الحديثة .

الدراسة الثانية: سماح شعبور (مذكرة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة التيبسة، 2015-2016).

عالجت الطالبة في مذكرتها "وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر-واقع وتحديات"، حيث كان الهدف من دراستها هو الوقوف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية واليات عملها، وأسقطت الدراسة على الوكالة البنكية لولاية التيبسة.

الدراسة الثالثة: دراسة ناجي سمية (مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم التجارية، جامعة بومرداس، 2015-2016) عالجت مندا سمية في مذكرتها "دور وسائل الدفع الالكترونية في تطوير الخدمات البنكية"، حيث كان الهدف من دراستها هو محاولة معرفة مدى استجابة البنوك الجزائرية لتطورات الحاصلة في المجال المصرفي . وأسقطت الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الرغبة؛

مقدمة عامة

ما يميز دراساتنا عن الدراساتين المذكورتين فقط، وهل هذه هي كل الدراسات السابقة؟

هناك دراسات في موضوع الخدمات البنكية فقط ودراسات أخرى اقتصرنا فقط على دراسة دور وسائل الدفع الإلكترونية في تطوير الخدمات، أما في دراستنا للموضوع قمنا بعرض أثر هذه الوسائل على جودة الخدمات المصرفية من خلال التطرق إلى مختلف وسائل الدفع الإلكترونية وإجراءات منحها وتقييم الخدمات المقدمة في الوكالة من خلال تقديم استبيان للعملاء لمعرفة آرائهم حول جودة الخدمات في الوكالة محل الدراسة.

11. هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية التي تطرحها الدراسة وللتحقق من الفرضيات ولإحاطة بجميع جوانب الموضوع تم تقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

فصلين نظريين وآخر تطبيقي، فتناولنا في الفصل الأول تحت عنوان الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية الذي قسمناه إلى مبحثين، المبحث الأول يتضمن ماهية البنوك التجارية أما الثاني فتناولنا فيه عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية.

والفصل الثاني جاء بعنوان مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية تناولنا فيه مبحثين أيضاً، فقد تطرقنا في الأول إلى أشكال وسائل الدفع الإلكترونية والثاني أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية.

أما الفصل الثالث الذي يتضمن الدراسة التطبيقية حاولنا إسقاط ما تم التطرق إليه في الجانب النظري، وتم تقسيمه إلى مبحثين المبحث الأول يتضمن تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى تقييم وتحليل الاستبيان المقدم لعملاء الوكالة وفي الأخير قدمنا خاتمة عامة حيث ذكرنا فيها مختلف النتائج التي توصلنا إليها، وكذا عرض بعض التوصيات والحلول.

الفصل الأول :

الإطار النظري للبنوك وخدماتها

الإلكترونية

تمهيد

تعد البنوك بمختلف أنواعها الدعامة الأساسية لأي جهاز بنكي وطريق نحو الخوض في مجال النظام البنكي الذي يشمل محمل المؤسسات البنكية وما تحمله من شتى الأنظمة والقوانين السارية المفعول، فالبنوك التجارية هي ركيزة جد مهمة لسير النشاط الاقتصادي لدولة ما مهما كانت الاعتبارات التي تحملها في جعبتها.

لذلك كان بروز البنوك مقترن بالأدوار التي تقوم بها والمتمثلة في الكثير من الوظائف منها ما هو تقليدي و ظهرت في العهود الأولى لنشأة البنوك، منه ما هو حديث والتي تطورت مع تطور النظام البنكي من جهة أخرى.

يعتبر البنك التجاري نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي تسعى لمواكبة التطورات الحاصلة في عالم المال ولكي تحقق رغبات عملائها اصبح لزاما عليها تبني خدمات جديدة ألا وهي الخدمات الإلكترونية التي تسهل كل العمليات البنكية من دفع وسحب لكل من البنك والعميل.

وعلى هذا الأساس سوف نتناول في هذا الفصل كل مايتعلق بالبنوك والخدمات البنكية الإلكترونية من خلال مايلي:

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية.

المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية.

المبحث الأول: ماهية البنوك التجارية

تعتبر البنوك في الوقت الراهن الركيزة الرئيسية لاقتصاد أي بلد إلا الله لا يمكن أن تصور دولة بدون شك، وذلك لضرورة وجوده نظرا للدور الكبير التي تلعبه البنوك في تنشيط القطاعات المختلفة التي تساهم بدورها في بناء اقتصاد في هذه الدول كما أما تعتبر بمثابة مقياس لنشاطه.

ونظرا لهذا الدور الهام الذي تلعبه البنوك فإنه لا بد من التعرف على المفهوم وأنواع البنوك.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية و نشأتها

أولا : نشأة البنوك

يجمع الباحثون على أن الأعمال البنكية تعود إلى وقت بعيد وقد تدرج ظهورها بتتابع العصور ولم تأخذ البنوك شكلها الحالي إلا بعد تكامل التكوين البنكي الحديث وأصل كلمة بنك، يقال أنها مشتقة كلمة بانكوك الإيطالية الأصل والتي تعني المنضدة أو الطاولة، حيث كان الصيارفة في العصور الوسطى يجلسون في الموانئ والأمكنة العامة للمتاجرة بالنقود وأمامهم مكاتب خشبية أطلق عليهم اسم بانكوك يضعون عليها النقود وتمارسون عملية بيع وشراء العملات الأجنبية المختلفة.

وقد تم تأسيس أول بنك في مدينة البندقية بإيطاليا عام 1157م ويليه بنات برشلونة عام 1401م ثم بنك رباتو عام 1578م وبنك أمستردام عام 1609م، وقد عرفت كثير من الشعوب الأعمال البنكية كالسومريين والبابليين والإغريق والرومان وكذلك أهل مكة حيث

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

كانوا يتعاملون بالربا حتى جاء الإسلام وحرمه، ويمكن القول أن البنوك تطورت من خلال أعمال الصيرافة حيث كانوا يقبلون ودائع المواطنين مقابل إيصالات إيداع¹.

ثانيا : مفهوم البنك

وهناك عدة تعاريف حيث تجد منها:

-يعرف البنك بأنه المؤسسة التي تتوسط طرفين لديهم إمكانيات أو حاجات متقابلة مختلفة يقوم البنك بتسييرها أو توصيلها أو تنميتها أو تنفيذها للوصول إلى تعرف أفضل ولقاء ربح.

-كما يعرف أيضا على أنه المنشأة التي تقبل الودائع في منح القروض و السلفات.

-كما نرى بأن البنك هو إطار السعي الدائم لكل أطراف العلاقات باتجاه تلبية حاجاتهم وتحقيق أهدافهم فالوساطة المالية هي تلك الهيئات التي تسمح بتحويل علاقة التمويل المباشر بين المقرضين و المقترضين المحتملين².

إلى علاقة غير مباشرة تخلق قناة جديدة تمر عبرها الأموال من أصحاب الفائض المالي إلى أصحاب العجز المالي و تقوم هذه الهيئات بعثة الادخار الخاصة بالأفراد والمؤسسات من جهة والقيام بمنح قروض إلى أطراف أخريو مما سبق ذكره يمكن نستخلص تعريفا عاما للبنك فهو المنشأة المالية التي تلعب دور الوسيط بين المودعين والمستثمرين وهذا بقبول الودائع من قطاعات مختلفة وتوفيرها للقطاعات التي تحتاجها على شكل قروض³.

¹ مدحت إسماعيل، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر، الأردن، 2010، ص-ص: 09-10.

² شاكر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الدار الجامعية للطبع، الجزائر، 2000، ص-ص: 24-25.

³ نفس المرجع السابق، ص 25.

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

المطلب الثاني: أنواع البنوك التجارية

1- **البنوك المركزية:** هو المؤسسة التي تتكفل بإصدار النقود في كل الدول، وهو المؤسسة التي تترأس النظام النقدي ويتحكم في كل البنوك العاملة في الاقتصاد ويعتبر البنك المركزي بنك البنوك وبنك الحكومة حيث يعودون إليه عندما يحتاجون إلى السيولة، فهو يقوم بإعادة تمويل البنوك عند الضرورة كما يقوم بتقديم التسبيقات الضرورية للحكومة في إطار القوانين والتشريعات السائدة لذلك يقال أن البنك المركزي هو الملجأ الأخير للإقراض.

وتتلخص الوظائف التي تقوم بها البنك المركزي في خدمة الحكومة وقروضها إصدار أوراق النقد والعمل على استقرار سوق رأس المال وتنشيط الاستثمار الأجنبي وتحديد سعر الخصم وسعر الفائدة وسعر الصرف والرقابة على النقد وتقديم النشاط الاقتصادي بصفة عامة والإشراف والرقابة على وحدات الجهاز المصرفي.

2- **البنوك التجارية:** هو عبارة عن هيئات تحصل على ودائع الأفراد لاستثمارها نيابة عنهم، ذلك عن طريق تقديم هذه الودائع في قروض طويلة وقصيرة الأجل كما يمكن لها أن تشمل جميع الخدمات البنكية وهي بنوك ائتمان أو بنوك ودائع. وعملياتها أي إقراضها الأموال للغير في الغالب قصير الأجل، ومعظمها تخدم قطاع التجارة وهي تعتمد على أموال المودعين والبنوك التجارية هي إحدى المنشآت المالية المتخصصة في التعامل في النقود والتي تسعى لتحقيق الربح وتعتبر البنوك التجارية المكان التي يتلقى فيه غرض الأموال بالطلب عليها إذ أنها توفر نظاماً ذو كفاية يقوم بتعبئة ودائع مدخرات الأفراد و منشأة الأعمال كما أن على عتقها تسوية كافة المعاملات المالية التي تتم بين منشأة الأعمال والأفراد وذلك بالإضافة إلى كونها أداة مهمة لمنح التمويل اللازم سواء المنتجين أو التجار

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

أو المستهلكين من خلال ما تمنحه من قروض، ويمكن تقسيم هذا النوع من البنوك إلى خمسة أنواع وفق حجم نشاطها وتعظيمها الإداري إلى ¹ :

أ- **البنوك ذات الفروع:** وهي منشآت تتخذ غالباً بشكل شركات المساهمة وتتبع اللامركزية في إدارتها ويتصف هذا النوع أنه يعمل على النطاق الأهلي وتخضع للقوانين العامة للدولة وليس لقوانين الولايات أو الدوائر التي فيها الفروع.

ب - **بنوك السلاسل:** نشأت بنوك السلاسل مع نمو كبير في حجم السوق التجارية، ونمو حجم الأعمال التي تمولها من أجل تقديم خدماتها إلى مختلف فئات المجتمع وهذه البنوك نشاطها من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع ، وهي عبارة عدة بنوك منفصلة عن بعضها البعض إدارياً، ولكن يشرف عليها مركز رئيسي واحد.

ت-**بنوك المجموعات:** وهي أشبه بالشركات القابضة التي تتولى إنشاء عدة بنوك أو شركات مالية فتتهلك معظم رأس مالها، وتشرف على سياستها وتقوم بتوجيهها.

ث- **البنوك الفردية:** وهي منشآت صغيرة يملكها أفراد أو شركات اشخاص ويقتصر عملها في الغالب على منطقة صغيرة و تتميز عن باقي أنواع البنوك بأنها تقتصر بتوظيف مواردها على أصول بالغة السيولة مثل الأوراق المالية و التجارية المخصوصة ويرجع السبب في ذلك إلى أنها تستطيع تحمل مخاطر توظيف أصولها في قروض متوسطة وطويلة الأجل لصغر حجم مواردها².

ج - **البنوك المحلية:** وتنشأ لتباشر عملها في منطقة جغرافية محددة قد تكون مقاطعة أو ولاية أو محافظة أو حتى مدينة محددة و تتمثل وظائف البنوك التجارية في:

-إقراض الأموال للغير و في الغالب تكون قصيرة الأجل.

¹ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 1999، ص- ص: 18-19.

² نفس المرجع السابق.

-تقوم بتقديم خدمات من أجل تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية.

-تشجيع الادخار والاستثمار المالي بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات وما تستلزم من عمليات بنكية وتجارية ومالية ومن أمثلة هذه البنوك في الجزائر (CPA، BEA، BDL)

3 -البنوك المتخصصة: البركة، بنك الإسلام، البنك الخارجي، هي بنوك تتخصص في

تمويل نشاط اقتصادي معين وتقوم هذه البنوك بتشغيل مواردها في قروض تكون طويلة

الأجل بإنشاء بنوك تمويل التجارة الخارجية، أما موارد هذه¹ البنوك فلا تعتمد على الودائع

وإنما على رأس المال للبنك والمستندات والقروض العامة التي تصدرها وتتمثل في:

-**بنوك التجارة الخارجية:** تتخصص في تمويل التجارة الخارجية والمعاملات الدولية والهدف

من هذا النوع من البنوك في مساعدة التجارة الخارجية والنهوض بها وتمييزها عن طريق ما

يقدمه البنك من تسهيلات بنكية.

4-البنوك الاستثمارية: تتمثل عملياتها في التوجيه نحو من يسعى إلى تكوين رأس مال

ثابت لذا فهي تحتاج إلى أموال غير قابلة للطلب مع ما يشاء المودع مع أنها تعتمد في

إقراضها للغير على رأس مالها بالدرجة الأولى التي يفترض فيه أن يكون كبيرا نسبيا وعلى

الودائع لأجل أي ودائع مرتبطة بتاريخ وغير مستحقة للأداء بمجرد الطلب وعلى الاقتراض

من الغير لفترة محدودة بتاريخ، أي السندات وهي تشبه تماما ودائع لأجل من النتيجة إلا أن

الفرق هو أن البنك هو الذي يسعى إلى الاقتراض وجلب الوديعة تحت أغراض منح فائدة في

حين أن الوديعة لأجل يأتي تلقاء نفسه طمعا في الفائدة و الرغبة في توظيف ماله.

5-بنوك الأعمال: هي البنوك المتخصصة في مساعدة رجال الأعمال والشركات الصناعية

التي تكون بحاجة إلى الأموال من أجل زيادة قدرتها الإنتاجية إضافة إلى هذا فان بنوك

¹ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، مرجع سبق ذكره ص- ص: 20-21.

الأعمال تقوم بإصدار الأوراق المالية الخاصة بالشركات والتي تأخذها على عاتقها وذلك لأنها تقوم بشراء كمية الأوراق المالية، لكي تعرضها للاكتتاب العام فيتحصل البنك هذه العملية على ربح، هذا الربح هو ذلك الفرق ما بين سعر شراء الأوراق وسعر بيعها للمكتبتين، ومن مهام بنوك الأخرى إنها تقوم بالإشراف في عملية إنشاء بعض الشركات الصناعية أو التجارية ويساعد دعم هذه الشركات ومن بين هذه الأعمال نجد البنك الصناعي الجزائري والمتوسطي (MALB) والذي عملية إدماج بنك باريس وهولندا (BPPB) وينقسم هذا النوع من البنوك إلى :

أ- **بنوك التنمية الصناعية:** هي متخصصة في إنشاء وتدعيم الصناعات المختلفة وإمدادها بالأموال اللازمة لشراء المواد الخام والآلات غيرها من الوسائل المساعدة وعادة لأتسمح لها بفتح حسابات دائنة أو قبول الودائع لذا فهي تعتمد في تمويلها للصناعة على رأس مالها¹.

ب - **بنوك التنمية الزراعية:** هي البنوك التي تقدم خدماتها إلى القطاع الزراعي عن طريق تمويل شراء البذور والأسمدة والمبيدات واستئجار الآلات الزراعية والمساعدة في تنمية الثروة الحيوانية وبما أن هذه الخدمات الزراعية تعتمد على دورات موسمية لذلك تكون فترات التمويل متوسطة الأجل ومرتبطة بالمواسم الزراعية ومن أهم أنشطتها نجد:

-اقتراض الجمعيات التعاونية الزراعية المباشرة لجميع الأغراض الإنتاجية.

-اقتراض الزرع.

-القيام بالعمليات البنكية التي تخدم أعضاض الجمعيات التعاونية وأعضائها.

-خدمة أعضاض تصريف حاصلات الزراع لما يحقق الدفع العام.

¹ خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، مرجع سبق ذكره ص 22.

-خلق ونشر الوعي الادخاري المحلي من أجل التنمية المحلية للبنوك العقارية وهي تقديم ملف بضمن أراضي أو عقارات مبنية وتقديم قروض للجمعيات ومنشات الإسكان كما تساهم في تأسيس هذه المنشأة و تعتمد هذه البنوك في تمويل نشاطاتها على رؤوس أموالها والقروض طويلة الأجل التي تحصل عليها في البنك المركزي و البنوك الأخرى و السندات التي تصدرها و قد كان هذا أثناء الاستعمال.

6 -البنوك الإسلامية: البنوك حديثة النشأة وفكرتها مستمدة من الشريعة الإسلامية فهي تقوم على أساس نبذ التعامل بالفائدة بين البنك وعملائه أخذاً أو عطاءً وبذلك يتم التعامل وفق ما أنزله الله تعالى والسنة النبوية الشريفة وأهداف البنوك الإسلامية عديدة ولكن الاسمي والأفضل هو متعلق بغرس القيم الروحية و هناك العديد من الخبراء المسلمين في ميدان البنوك اجمعوا على أن البنوك الإسلامية هي بنوك المستقبل.

وهو مؤسسة نقدية تعمل على جذب الموارد النقدية من أفراد المجتمع وتوظيفها توظيفاً فعالاً يكفل تعظيمها ونموها في إطار القواعد المستقرة للشريعة الإسلامية ومما يخدم شعوب الأمة ويعمل على تنمية اقتصادياتها وعليه تقوم البنوك الإسلامية على ركيزتين:

-**الأولى:** فنية وتتمثل في الوساطة المالية بين المدخرين و المستثمرين أو مستخدمي الأموال بصفة عامة.

-**الثانية:** شرعية وتعني أن تتم الوساطة وفقاً للضوابط الشرعية على أساس هذه المنطلقات يقوم المصرف الإسلامي بكل الأساسات، العمل البنكي الحديث كوسيط مالي بين المدخرين أي المودعين أي ومستخدمين موارده المالية.¹ من ومنتجين، وذلك وقل للأحداث والطرق والأساليب الفنية والتسهيل التبادل التجاري وتنشيط الاستثمار ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومع ما لا يشاق مع الأحكام الشرعية وعلى ذلك على نظام المشاركة في الربح

¹ شاكر القزويني، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 30-31.

الفصل الأول:

الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

والخسارة محل النظام المداينة "بالفائدة وتبرز أهمية الودائع الاستثمارية كما يتعاضد شان محفظة الأوراق المالية الإسلامية سواء لغرض السيولة أو الاستثمار وتظهر بالتالي الطبيعة الإنمائية لكل أنشطة البنك، ومن ثم تتحدد طبيعة عمل البنك الإسلامي وتتضح تفضيلات هذا العمل، وذلك وفقا للمفاهيم والقواعد التالية:

-اعتناء الشرع بالمنهيات أشد من اعتدائه بالمأمورات، قدرة المقاصد مقدم على المنافع.

-ما يؤدي إلى الحرام فهو حرام، وما لا يتم الواجب غلابة فهو واجب.

-الرخصة لرفع الحرج والتيسير في الحكم الثابت على خلاف الدليل لعذر" و العذر هنا هو

المشقة الشاملة للضرورة والحاجة و لعموم البلوى، أي ميسر للحاجة.

-الضرورة و الحاجة بقدر قدره.

-المصلحة الحقيقية هي المصلحة المعتبرة شرعا أي التي ترجع إلى الحفاظ على مقاصد الشريعة الخمسة ومن لا يجوز بناء حكم على مصلحة إذا كان في ذلك مخالفة لنص كتاب أو سنة أو إجماع.

-النقود لا تلد بحد ذاتها نقودا، ولا تزيد أو تنقص نتيجة الاشتراك الفعلي في النشاط الاقتصادي وتحمل نتيجة هذا الاشتراك كسبا كانت أو خسارة.

-الغنم والغرم أو الخراج بالغان أي أن العائد لا يحق أو لا يحل نتيجة المخاطرة واحتمال

الخسارة.

-المشاركة لا الميدانية طريق ابتغاء الربح و الزيادة على رأس المال.

-صيغ الاستثمار القائمة على عقود الشركة وعقود البيوع وعقود الإحارة طرف لابتغاء الربح على أساس تحمل المخاطرة واحتمال الخسارة.

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

-العمل مصدره أصل للكسب ومن ثم جزء العمل بأجر والجزء الشائع من الربح مكافئة العمل بالمخاطرة.¹

7-البنوك الشاملة: تلك الكيانات البنكية التي تسعى دائما وراء تنوع مصادر التمويل والتوظيف وتعبئة أكبر قدر من المدخرات من كافة القطاعات وتوظيف مواردها في أكثر من نشاط وفي عدة مجالات متنوعة وتفتح وتتمح الإقراض البنكي لجميع القطاعات كما تعمل على تقييم كافة الخدمات المتنوعة والمتجددة التي لا تستند² إلى رصيف بنكي بحيث نجدها ما بين وظائف البنوك التجارية التقليدية ووظائف البنوك المتخصصة وبنوك الاستثمار والأعمال أي هي تقوم بأعمال تلك البنوك.

يمكن تعريفها أيضا بأنه بنك متعدد الوظائف والمهام ولا يحدد تخصص لنشاط معين بل يقدم مجموعة متنوعة من الأعمال البنكية والمالية وغيرها، يعتمد في تحقيق ذلك على تكنولوجيا متطورة في ظل اقتصاديات الحجم الكبير.³

المطلب الثالث: وظائف البنوك التجارية و أهميتها

تسعى البنوك التجارية جاهدة إلى رفع رقم أعمالها والمال ضغط وترشيد مصروفاتها وأعبائها ولذا تقوم بوظائف نقدية متعددة توجزها فيما يلي:

أولا - وظائف البنوك:

وظائفها كالتالي:

1-الوظائف التقليدية:

¹خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص 23.

²مصطفى رشيد شيحة، النقود و المصارف والائتمان، دار الجامعة الجديدة للنشر، عمان، الاردن، 1999، ص: 78.

³نفس المرجع أعلاه ، ص 78.

1.1 تعبئة المدخرات: أي التوسط بين المقرضين والمقترضين ووضعها في متناول الأفراد والمشروعات الراغبين في الاقتراض، أي أن البنوك التجارية تقوم بالاحتفاظ بودائع الأفراد والشركات والمؤسسات وتنمية تلك الودائع أي زيادتها حيث تمتلك الودائع في شكل ودائع حسابات حارية تحت الطلب، وودائع لأجل وودائع بإشعار، فتح الحسابات الجارية وقبول الودائع على اختلاف أنواعها، تحت الطلب - ادخار ولأجل¹.

2.1 تشغيل موارد البنك مع مراعاة مبدأ التوفيق بين السيولة والربحية والضمان ومن أهم

أشكال التشغيل والاستثمار مايلي:

-منح القروض والسلف المختلفة وفتح الحسابات الجارية المدينة.

-تحصيل الأوراق التجارية وخصمها.

-التعامل بالأوراق المالية من أسهم وسندات بيعا وشراء لمحفظتها أو لمصلحة.

-تمويل التجارة الخارجية من خلال الاعتمادات المستندية.

-تقدم الكفالات وخطابات الضمان للعملاء.

-التعامل بالعملات الأجنبية بيعا وشراء، والشبكات السياحية والحوالات الداخلية منها الخارج.

- المساهمة في إصدار أسهم و سندات شركات المساهمة.

¹ عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك، دار الجامعية للنشر، عمان، الأردن 2007، ص: 123.

- تحصيل الشيكات المحلية عن طريق وصرف الشيكات المسحوبة عليها.
- تأجير الخزائن الآمنة لعملائها حفظ المجوهرات والمستندات والأشياء الثمينة¹.

2- الوظائف الحديثة:

يمكن إجمال الوظائف الحديثة للبنوك فيما يلي:

1.2 توليد النقود: هذه الوظيفة تتميز بها البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات المالية الأخرى، وهي تعنى أن البنوك تتلقى ودائع الأفراد المودعين بالنقود الأساسية ثم تقوم بتوليد ودائع أكبر بكثير من تلك الودائع الأساسية التي ودعت لديها وأصبحت هذه الودائع وسيلة مقبولة لدفع الالتزامات بين أفراد المجتمع ويتم انتقال الحقوق فيها بين الأفراد عن طريق استخدام "الشيك" وهو لا يخرج من كونه ورقة تجارية يسحبها الدائن (صاحب الوديعة في البنك) مجرد الطلب، وحيث أن البنوك تقوم بالوفاء للمجتمع في البنوك التجارية وأصبح هناك قبولاً عاماً لهذه الودائع البنكية بان تقوم كوسيط للتبادل فأطلق عليها بنقود الودائع².

2.2 خصم الأوراق التجارية: وهي تتمثل أساساً في الكمبيالات التي تعتبر أداة هامة للائتمان التجاري وتؤدي إلى تنشيط وتسيير المعاملات، وقد تكون هذه الأوراق قابلة للدفع بعد فترة من الزمن في حين أن المستفيد يحتاج إلى تقودها المباشرة أعماله فينتقم بها لأحد البنوك التجارية التي يقوم بخصمها أي بعضيه قيمتها بعد استنزال الخصم وهو يمثل الفوائد عن المدة الباقية قبل استحقاقها بالإضافة إلى عمولة يحصلها البنك مقابل قيامه بهذه العملية.

¹أسامة كامل عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة الورد العالمية الشؤون الجامعية للنشر، البحرين، 2006، ص: 94.

²عبد الغفار حنفي، إدارة مصارف السياسة المصرفية تحليل القوائم المالية الجوانب التنظيمية في البنوك التجارية والإسلامية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007، ص: 19.

3.2 الاستثمار في الأوراق المالية: وهي الأسهم والسندات، حيث تقدم البنوك على شرائها عندما تتوقع ارتفاع أسعارها وبالعكس تباع ما لديها من أوراق مالية إذا توقعت انخفاضا في أسعارها ويسمى الاستثمار في هذه الحالة بالاستثمار غير المباشر أما إذا ساهمت البنوك مباشرة في إنشاء بعض المشروعات فيصبح الاستثمار مباشر وهو ما يحدث بنسبة معينة.

4.2 تمويل التجارة الدولية: وهو ما يطلق عليه بالتوسط أو الوساطة في المعاملات الخارجية حيث تقوم البنوك بدور هام في انجاز عمليات التجارة الدولية، وبالتالي تعمل على تمويل التجارة تصديرا أو استيرادا، إذ أن لها مراسلين في معظم دول العالم وهم عبارة عن بنوك أجنبية تتعامل معها بصفة منظمة وتقوم البنوك أيضا بعمليات بيع وشراء

العملات الأجنبية كمجال مرتبط بهذا النشاط الاقتصادي الهام¹.

5.2 القيام بعملية الإقراض ومنح الائتمان: وذلك لأغراض الانتهاج أو الاستثمار وتمويل المشروعات والأغراض الاستهلاكية سواء بضمان أو بدون ضمان بالاعتماد على الضمان الشخصي وسمعة العميل . دراسات الجدوى الاقتصادية المقدمة، ويغلب على الإقراض والفروض في البنوك التجارية، الفروض قصيرة الأجل والتي لا تتعدى أحاما عن سنة. إلا أن هناك نسبة من القروض في تلك البنوك تكون متوسطة وطويلة الأجل.

6.2 خلق وسائل دفع جديدة: وتشمل وسائل الدفع في الاقتصاديات الحديثة المتمثلة في النقود الورقية التي يصدرها البنك المركزي والنقود المساعدة التي تشكلها وزارة المالية بالإضافة إلى النقود المصرفية التي تمثل الودائع في شكل حسابات جارية التي يمكن السحب عليها بواسطة الشبكات بالإضافة إلى عمليات الائتمان، يخلقها هذا النوع من الودائع فيما يعرف بخلق نفوذ الودائع².

¹ عبد المطلب عبد الحميد، مرجع سبق ذكره، ص -ص: 124-123.

² نفس المرجع أعلاه، ص -ص: 125-124.

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

ثانيا : أهمية البنوك التجارية

-تحتوي البنوك تقريبا ثلث الأصول المالية من مجموع المؤسسات المالية في الاقتصاد.

-لا تزال البنوك التجارية هي الوسيلة الرئيسية للدفع.

-لدى البنوك القدرة على توليد الأموال من الاحتياطات المتولدة من إبداعات الجمهور.

-تعد البنوك التجارية القناة الأساسية من خلالها تمرر الدولة سياستها النقدية.

-تعد البنوك التجارية هي القسم المحزن الرئيسي للنظام المالي.

-يستطيع البنك التجاري تقديم خدمات مالية بشكل أفضل وأوسع من باقي المؤسسات

المالية، كما يستطيع أن يلبي كل من الحاجات الائتمانية والدفع والتوفير لكل من الأفراد

والأعمال والحكومات¹.

المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات البنكية الإلكترونية

بعد الانفتاح الاقتصادي ودخول البنوك الأجنبية والمؤسسات المالية لتنافس المحلية

كان لزاما على البنوك تطوير نشاطها وذلك بالأخذ بتعدد وتنوع الخدمات التي تقدمها

لعملاءها، وابتكار خدمات بنكية حديثة ومتطورة لتواكب هذه التطورات الحاصلة.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية وخصائصها

إن الخدمة البنكية تعتمد في أساسها على واقع أنها خدمة متنوعة ومتطورة يتيحها

الجهاز البنكي في كونها جعلت من الممكن تطوير الاقتصاديات الحديثة.

أولاً- مفهوم الخدمات البنكية الإلكترونية

¹محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر و التوزيع، ط1، عمان، 2014، ص: 18.

1- الخدمات البنكية التقليدية: توجد عدة مفاهيم للخدمات البنكية منها مايلي:

-الخدمات البنكية هي مجموعة الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة والمقدمة من قبل البنك، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية، الائتمانية الحالية والمستقبلية أو في الوقت ذاته تشكل مصدر لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹.

-وتعرف أيضا على أنها مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون مقابل، فقد يقدم البنك أحيانا خدمات مجانية بدون مقابل إلى عملائه².

2- الخدمات البنكية الإلكترونية

هي تقديم الخدمات البنكية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة البنكية عن بعد وخلال اليوم وعلى مدار الأسبوع، بسرعة فائقة وبتكلفة اقل ودون التقاء مكاني بين البنك والعميل.

-هي تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات البنكية عن طريق قنوات توصيل إلكترونية.

من التعاريف السابقة نستخلص أنها عبارة عن تقديم الخدمات البنكية باستعمال أجهزة وأدوات إلكترونية مختلفة، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان ومكان بسرعة عالية وتكلفة أقل³.

¹تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار صفاء للنشر، لبنان، 1994، ص:51

²زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2000، ص:37.

³أم الخير دراجي، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-، مذكرة ماستر تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2015، ص:5.

ثانيا : خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية

تتميز الخدمات البنكية بعدة خصائص يمكن إبراز أهمها فيما يلي:

1-اللاملموسية: تتصف الخدمة البنكية كغيرها من الخدمات باحتواء مضمونها الخدمي على مجموعة من العناصر غير الملموسة، والعناصر الملموسة التي تتمثل في الجوانب المادية المرئية للخدمة كالأجهزة المستخدمة والحواسيب، غير ذلك من المرافق والتسهيلات الموجودة في البيئة. المادية للمصرف، أما العناصر الغير الملموسة والتي يتعذر على الفرد لمسها أو رؤيتها. فإنما تكمن في إدراك العميل وتوقعاته وما تتضمن من قيم منفعية غير مباشرة ولكن لها. دلالات هامة في تقييمه للمضمون الخدمي.

2-التلازمية:تتصف الخدمة البنكية بتلازم إنتاجها وتوزيعها أي عدم إمكانية فصل هاتين

العمليتين، حيث يتم إنتاج الخدمة و توزيعها في المصرف نفسه أو احد فروعها أو عن طريق أي من نظم توصيل الخدمة لديه، حيث أن هذه الخاصية تفرض وجود علاقة شخصية مباشرة بين البنك وعملائه من شأنها أن الإدارة على الوقوف على رد فعل العملاء¹.

3-عدم التجانس (النمطية): تتصف الخدمة البنكية بنمطية جوهرها في البنوك المختلفة، وقد أدت صعوبة التمييز هذه إلى محدودية التنافس بين البنوك على أساس جوهر الخدمات مما فرض على المسؤولين في. البنوك ضرورة البحث عن مجالات أخرى للتنافس كجودة الخدمة ورقابة نوعية الخدمات المقدمة والإبداع فيها.

4-الانتشار الجغرافي للبنك: يعد الانتشار الجغرافي للبنك من خلال إنشاء شبك فروع ونظم توصيل الخدمة فيه عنصرا رئيسيا في نجاح توزيع الخدمة البنكية.حيث يبقى نجاح العلاقة

¹معلا ناجي، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر والتوزيع، ط3،الأردن، 2007، ص-ص:47-48.

المباشرة بين البنك وعملائه، نظرا لغياب الوسيط، وهو مرتبط بمدى انتشار فروعها بما يمكنه من الوصول إلى قطاعات أوسع من العملاء.

5- عدم إمكانية تجزئة الخدمة البنكية و عدم قابليتها للتخزين: لا يمكن تجزئة الخدمة البنكية قبل شرائها أو عند شرائها والانتفاع بها، حيث يتم شراؤها كحزمة متكاملة على عكس حالة السلع. لذا لا يمكن تخزين الخدمة البنكية أو تحريكها ماديا فهي تنتج عند الطلب عليها.

6- تفاوت معايير الاختيار من عميل لآخر: تتصف الخدمة البنكية ببعدها الشخصي،

فالمواصفات التي يطلبها احد العملاء في خدمة البنكية معينة قد تختلف عن تلك التي يطلبها عميل آخر في نفس الخدمة أو التي يطلبها العميل نفسه في خدمة أخرى. حيث يستخدم عملاء البنك معايير مختلفة عند اختيارهم للبنك الذي يتعاملون معه وذلك حسب طبيعة الخدمة وأولوياتها بالنسبة للعميل¹.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات البنكية الإلكترونية

من الصعب أن نقوم بحصر جميع الخدمات البنكية التي أصبحت تقدمها البنوك لتعددتها والتي أصبحت خاضعة لتطورات مستمرة نتيجة استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات البنكية، و يمكن تقسيم الخدمات البنكية الإلكترونية إلى:

أولا- الصرافات الآلية:

هي أجهزة متصلة بحاسوب البنك، حيث يتم تركيبها بمواقع البنوك، في الأماكن العامة وفي الشوارع، المراكز التجارية، المطارات وغيرها، حيث يتطلب من أجل الحصول على

¹ بن زروق رمزي مراد، محاضرات في تسويق الخدمات المصرفية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015، ص: 44.

الفصل الأول:

الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

خدماتها، امتلاك زبائن البنك لبطاقة السحب، هذه الأخيرة عند استخدامها وتمريها عبر تلك الصرافات وبعد استخدام الرقم السري للزبون تتم عمليات السحب وكذلك الاستفسار عن أرصدة الحسابات في أي وقت للزبائن حاملي تلك البطاقة دون انقطاع -24 ساعة/24 ساعة وطيلة أيام الأسبوع؛

ثانيا-الشبابيك البنكية

هي أجهزة آلية متطورة مقارنة بالصرافات الآلية حيث لا تقتصر على مجرد استخدام الزبائن لبطاقات السحب بل تتعدى ذلك، لتقدم خدمات عند طلب الزبائن لدفاتر الشيكات وإصدار أمر التحويل بين الحسابات نفس الزبون كإجراء التحويل من الحساب تحت الطلب إلى حساب التوفير أو إجراء التحويل من حساب إلى آخر، تقديم طلبات القرض وعمليات الإيداع وإمكانية الاستفسار عن مختلف الخدمات البنكية، وتسديد فواتير الاستقادة من الخدمات كخدمات الهاتف، الماء والكهرباء وغيرها؛

ثالثا-الهواتف البنكية

تلك الهواتف التي تعمل مدار 24 ساعة يوميا ودون انقطاع على مدار الأسابيع والأشهر، حيث يسمح للزبون بعد استخدامه للرقم السري من الاستفسار حول خدمات بنكية معينة، دون الحاجة إلى انتقاله بصفة مباشرة مما يؤدي ذلك إلى تجنب البنك من خدمة مباشرة لطوابير من الزبائن يوميا؛

رابعا-نقاط البيع الإلكترونية

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدماتية بمختلف أنواعها وأنشطتها، يمكن للعميل استخدام البطاقات البلاستيكية أو الذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه الإلكتروني بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحاسب

البنك ومن خدماته: ضمان الشيكات، الدفع والقيود المباشر عن طريق التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر¹؛

خامسا-البنك المنزلي

يتم تحميل الحاسوب الشخصي ببرنامج خاص يوفره البنك مجانا أو لقاء رسوم لأغراض.

الإطلاع على الحساب والتصرف في أرصدة الحسابات المصرفية عن طريق خط يبدأ طرفه من المكتب أو المنزل وينتهي طرفه الثاني عند الحاسوب المركزي للبنك².

المطلب الثالث: وسائل تقديم الخدمات البنكية

في ظل تطور تكنولوجيا المعلومات ومتطلبات إدخال الشبكة الإلكترونية في توفير الخدمات البنكية، ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية التي سنتطرق إليها في هذا المطلب.

أولاً: مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

هناك عدة تعاريف لوسائل الدفع الإلكترونية تتمثل أهمها في مايلي:

-هي الدورة الإلكترونية الآمنة والسريعة لنقل الأموال من المشتري إلى البائع عبر المؤسسات المالية وبأقل تكاليف ممكنة³.

¹ سميرة بريح، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، مذكرة ماستر تخصص بنوك، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015، ص-ص:44-45.

² زين شريف مريم، الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات-إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011، ص: 03.

³ محرز نور الدين، صيد مريم، نظم الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية، إشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية-، جامعة خميس مليانة، 26-27 أبريل 2011، ص: 14.

-تعرف وسائل الدفع الحديثة بأنها جميع النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الالكتروني بدلا من استخدام النقود المعدنية والورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وأمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن، وتسمى أيضا وسائل الدفع الإلكترونية لأنها تتم الكترونيا، فالعميل يقوم مثلا بدفع فواتيره ونقل الأموال الكترونيا¹.

من خلال ما سبق يمكن تعريف وسائل الدفع الالكترونية على أنها: وسائل لتحويل الاموال وفق تقنية إلكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف.

ثانيا- أهمية وسائل الدفع الإلكترونية

تتمثل أهمية وسائل الدفع الإلكترونية فيما يلي:

-اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل الدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود المعدنية والورقية الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية والتجارية، كان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة وسيلة بديلة كالكاشيك وغيرها من وسائل الدفع التقليدية؛

-إن هذه الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية، كالعقود الالكترونية التي تبرم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع إلكترونيا؛

-يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين، مثل إرسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس، إرسال البيانات الخاصة

¹محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، الاردن، 2013، ص:178.

بحسابه البنكي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الإلكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الإلكتروني من خلال شبكة الاتصال اللاسلكية موحدة عبر الحاسب¹.

ثالثا - خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بخصائص تميزها عن وسائل الدفع التقليدية وهي كالتالي:

- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة الإلكترونية تتوسع إقليميا ودوليا، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل ؛

- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية:

وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛

¹العبد قريشي والطيب بولحية، واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك التنمية المحلية وكالة جيجل، الملتقى الوطني الثاني حول: آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي الجزائري، جامعة ألكلي محند أحاج، البويرة، 13 و14 مارس 2017، ص: 4.

الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك وخدماتها الإلكترونية

- يتم الدفع بأحد الأسلوبين:

• الأسلوب الأول :

من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدما؛

• الأسلوب الثاني:

من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملة مالية؛

- يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛

- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

- الأولى: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك بوجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

- الثانية: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد ولا توجد بينهم روابط معينة

* من قبل حيث تسمح بتقليل تخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة النقد والشراكة التجارية بين الممولين والعملاء¹.

¹ نظام محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2008، ص: 31.

خلاصة الفصل

تسعى البنوك بمختلف أنواعها إلى تقديم خدمات تجذب العملاء وتلبي طلباتهم واحتياجاتهم المتعددة بكفاءة عالية ومن أجل تحقيق هذا تسعى البنوك التجارية إلى تطوير خدماتها بمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة، حيث أصبحت تقدم مختلف الخدمات البنكية الإلكترونية بمختلف الوسائل لتحقيق رغبات عملائها و أهدافها والتي تستطيع البنوك التحكم فيها والتأثير عليها من خلال المواءمة بين إمكانياتها وبين حاجات ورغبات المستخدمين من خدماتها.

**الفصل الثاني: مدخل إلى
محددات جودة الخدمات
البنكية الإلكترونية**

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

تمهيد

إن الاهتمام بجودة الخدمات يعتبر في الوقت الحاضر من المهام التي تركز عليها المنظمات المنتجة للخدمات، وذلك الارتفاع مستوى أداء المنظمات، الأمر الذي يفرض عليها الاهتمام بجودة خدماتها لضمان بقائها واستمرارها. ومن أهم القطاعات المهمة بجودة الخدمات القطاعات المصرفية، حيث تعتبر الخدمات المصرفية الأساس التي ترتكز عليه مجالات تحديث. وعصرنة الإدارة المصرفية، وأن مساهمتها تؤثر على بداية المسار الصحيح نحو تطوير الأعمال المصرفية للاحتفاظ بعملائه وموظفيه وجعلهم راضين، إضافة لزيادة فرص بيع الخدمات المصرفية وجذب عملاء جدد وتطوير العلاقات بين العملاء والمصرف وتعزيز السمعة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح السوقية وتحسين الأداء المصرفي على المستوى العالمي لتحقيق رضا العملاء وتلبية حاجاتهم ورغباتهم.

لذا سوف نتناول في هذا الفصل كل أنواع وسائل الدفع الإلكترونية ومحددات جودة

الخدمات البنكية الإلكترونية خلال مايلي:

المبحث الأول: أشكال وسائل الدفع الإلكترونية

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

المبحث الأول: أشكال وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة للتطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية حولت البنوك اغلب وسائل الدفع إلى وسائل دفع الكترونية، وتعددت هذه الأخيرة واتخذت أشكالاً تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها تطوير الأدوات التقليدية كالشيك والسفتجة وغيرها، ثم البطاقات البنكية والتي تطورت من بطاقات ذات الشكل المغناطيسي إلى البطاقات ذات الخلية الإلكترونية، كما ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية أخرى.

المطلب الأول: الأوراق التجارية الإلكترونية

تعتبر الأوراق التجارية بمختلف أنواعها أقدم وسائل الدفع المعتمدة من قبل البنوك والعملاء، ولمواكبة التطورات التكنولوجية الحاصلة عملت البنوك على تطوير هذه الوسائل.

أولاً- مفهوم الأوراق التجارية الإلكترونية

لا تختلف الأوراق التجارية الإلكترونية عن مثلتها التقليدية سوى إنها تتم معالجتها الكترونياً وعلى هذا الأساس تعرف بأنها " محررات معالجة الكترونياً بصورة كلية أو جزئية تمثل حق موضوعه مبلغ من النقود، وقابلة للتداول بالطرق التجارية ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد اجل قصير وتقوم مقام النقود في الوفاء" وللأوراق التجارية الإلكترونية صورتان:

-الأولى: الأوراق التجارية الإلكترونية الورقية وهي التي تصدر من البداية بصورة تقليدية على محور ورقي ثم يتم معالجتها الكترونياً وهذا ما نقصده بالمعالجة الجزئية؛

-الثانية: الأوراق التجارية الإلكترونية الممغنطة وهي التي يختفي فيها دور الورق تماماً

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

وتتم بشكل كلي من خلال الوسائط الإلكترونية فتصدر من البداية على دعامة الكترونية ممغنطة وإذا حدث لها تداول يتم تداولها أيضا من خلال الوسائل الإلكترونية.

ثانيا: أنواع الأوراق التجارية الإلكترونية

1-السفتجة الإلكترونية: هي محرر شكلي ثلاثي معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص يسمى المستفيد لدى الإطلاع أو بتاريخ معين، نجد نوعين من السفتجة الإلكترونية هما السفتجة الإلكترونية الورقية والسفتجة الإلكترونية الممغنطة¹.

2-السند لأمر الإلكتروني: السند الإذني هو ورقة تجارية تمثل تعهداً من الشخص المحرر لهذه الورقة بدفع مبلغ من المال في تاريخ معين هو تاريخ استحقاق هذه الورقة، إلى شخص ثان هو المستفيد معالج بشكل الكتروني بصورة كلية أو جزئية².

3-الشيك الإلكتروني

ويتميز بمايلي:

1.3 مفهوم الشيك الإلكتروني

الشيك هو عبارة عن بيانات يرسلها المشتري إلى البائع عن طريق البريد الإلكتروني المؤمن، وتتضمن هذه البيانات التي يحتويها الشيك البنكي من تحديد مبلغ الشيك واسم

¹ مصطفى كامل طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007، ص-ص:37-345.

² سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، ط2، الجزائر، 2015، ص:39

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

المستفيد واسم من اصدر الشيك وتوقيعه، ويكون هذا التوقيع عن طريق رموز خاصة¹. هو رسالة تحتوي على البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني وإرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات إلكترونية ومن ثم يتمتع بنفس قوة الشيك الورقي في الدول التي تعتبر التوقيع الإلكتروني بمثابة التوقيع اليدوي وتمنحه حجية في الإثبات².

2.3 إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني

تتضمن دورة إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني على الخطوات التالية:

أ- اشتراك المشتري لدى جهة التخليص (البنك) حيث يتم فتح حساب جاري خاص بالمشتري أو الإتفاق على الصرف خصما من حساب المشتري بأي حساب جاري متفق عليه ويتم تحديد توقيع إلكتروني للمشتري وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

ب- اشتراك البائع لدى جهة التخليص نفسها حيث يتم أيضا فتح الحساب الجاري أو الربط مع أي حساب جاري للبائع ويتم تحديد التوقيع الإلكتروني للبائع وتسجيله في قاعدة بيانات جهة التخليص؛

ت- يقوم المشتري باختيار السلعة التي يرغب في شراءها من البائع المشترك لدى جهة التخليص ويتم تحديد السعر والاتفاق على أسلوب الدفع؛

ث- يقوم المشتري بتحرير شيك إلكتروني ويقوم بالتوقيع الإلكتروني المشفر، ثم يقوم بإرسال هذا الشيك بالبريد الإلكتروني المؤمن إلى البائع؛

¹قاسيمي آسيا، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015، ص: 219.

² محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، ص: 50.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

ج-يقوم البائع باستلام الشيك الإلكتروني الموقع من طرف المشتري ويقوم بالتوقيع عليه كمستفيد بتوقيعه الإلكتروني المشفر ويقوم بإرساله إلى جهة التخليص؛

ح-في الإجراء الأخير تقوم جهة التخليص بمراجعة الشيك والتحقق من صحة الأرصدة والتوقيعات وبناءً على ذلك تقوم بإخطار كل من المشتري والبائع بإتمام إجراء المعاملة المالية¹.

المطلب الثاني: البطاقات والنقود الإلكترونية

تعددت وسائل الدفع الإلكترونية واتخذت أشكالاً تتلاءم ومتطلبات التجارة الإلكترونية وكذلك طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وكانت أولها ظهور البطاقات البنكية ثم النقود والمحافظ الإلكترونية.

أولاً: البطاقات الإلكترونية

وتتميز بمايلي:

1- مفهوم البطاقات البنكية

هي البطاقات التي تصدرها البنوك، حيث هذا النوع من البطاقة يمكن استخدامها إما لسحب النقود، اقتناء السلع والخدمات، أو كضمان للحصول على القرض إذا كان أصحابها زبائن مفضلين لدى البنك بامتياز².

كما تعتبر بطاقات شخصية صغيرة تصدرها بنوك أو مؤسسات تمويل دولية، وتمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة، وكل بطاقة تحمل اسم الزبون وعنوانه ورقم

¹ محمد نور"صالح الجداية"، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط 1، الأردن، 2009، ص:251.

² فضيل فارس، فضيل فارس، تقنيات بنكية محاضرات وتطبيقات، مطبعة الموساك راشيد، الجزائر، 2013، ص: 263.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

البطاقة، ويستطيع حاملها تسديد قيمة مشترياته الجارية بها إلى حد معين، دون أن يضطر إلى دفع نقود أو تحرير شيك، كما يمكنه إن يسحب بها نقودا من البنك أو من جهاز الصراف الآلي.

تصدر البطاقة مؤسسات عالمية تسمى البطاقة باسمها، قد تكون مؤسسة مالية وبنك مثل: أميركان اكسبراس، وقد تكون مؤسسة صاحبة الترخيص أو الامتياز وليست مؤسسة بنكية مثل: فيزا التي تمنح الترخيص لبنوك متعددة لإصدار البطاقة باسمها لكن وفق الشروط التي يضعها البنك، وفي كل الحالات مقابل رسم مبدئي ورسم اشتراك سنوي، وهناك أنواع أخرى مثل Diner club, Euro card, Maste card، وتكون البطاقات البنكية على أنواع كثيرة حسب أنظمة كل بنك¹، و يمكن إجمالها في ثلاث أنواع هي:

1.1 البطاقات الائتمانية

ويتميز بمايلي:

أ- مفهوم البطاقات الائتمانية

هي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة²، والتي تستعمل لتسديد قيمة المشتريات الفورية من السلع وقيمة الحصول على الخدمات، وهي أداة وفاء³.

-تستخدم البطاقة الائتمانية في تسديد ثمن البضائع والخدمات أو السحب النقدي، ولا

يشترط إن يكون للعميل رصيد دائن، بل يمكن ان ينكشف الحساب ويحسب الفرق كقرض بفائدة إلى حين تغطية الحساب. الاعتماد الممنوح بهذه البطاقة يكون محددًا بسقف معين

¹ سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص-ص:40-41.

² سماح شعيبون و مصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر-واقع وتحديات ، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي تبسي، التنبسة، الجزائر، 2016، ص:22

³ فضيل فارس، مرجع سبق ذكره، ص: 267.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

يساوي عادة اجر شهر، ومدة صلاحية البطاقة تتراوح بين 12 و 24 شهرا¹.

ب- أشكال البطاقات الائتمانية

تتعدد أشكال البطاقات الائتمانية لتشمل الأنواع التالية:

***بطاقة الائتمان المتجددة:** هي من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول على السلع والخدمات فور تقديمها، الدفع الأجل لقيمة تلك السلع وذلك للبنك المصدر لتلك البطاقة.

حامل هذه البطاقة له الحق في أن يدفع كامل الرصيد الظاهر بكشف حساب البطاقة الشهري أو جزء منه إذ يتوقف ذلك على الاتفاق المبرم بين البنك وحامل البطاقة حيث يمنحه البنك المصدر ائتمان يسمح له بسداد رصيد استخداماته بموجب البطاقة المصدرة له على أجال طويلة مقابل دفع عوائد مدينة عن رصيد الاستخدامات الظاهر بكشف حساب البطاقة في نهاية كل شهر والذي لم يسدد خلال الشهر التالي؛

***بطاقة الائتمان غير المتجددة "بطاقة الخصم الشهري":** هي نوع من بطاقات الدفع تستخدم كأداة وفاء وائتمان عن فترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها ما بين البنك والعميل وغالبا لا تتعدى فترة الشهر، أي أن يقوم حامل البطاقة باستخدام البطاقة كوسيلة دفع يحصل بمقتضاها على السلع والخدمات وعمليات الصرف النقدي من البنوك ويصدر في تاريخ معين كشف حساب البطاقة والذي يظهر إجمالي استخدامات الفترة السابقة ويلتزم حامل البطاقة بسداد ذلك الرصيد دون تحمل عوائد مدينة وذلك فور استخراج كشف حساب البطاقة.

¹ سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص:41.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

1-2 البطاقات غير الائتمانية

تتمثل فيما يلي:

أ- مفهوم البطاقات غير الائتمانية

يطلق على هذا النوع بطاقة الخصم الفوري (المدينة) حيث تستخدم كأداة وفاء فقط، ويحصل حامل البطاقة على احتياجاته من السلع والخدمات والصرف النقدي فور تقديم البطاقة ويتم الخصم مباشرة لقيمة هذه الاستخدامات من الحساب الجاري المفتوح طرف البنك المصدر دون الانتظار إلى إعداد كشف حسابات البطاقة والذي يستخدم هنا كوسيلة لعرض البيانات فقط¹.

يقوم البنك بالخصم الفوري، حيث يقوم البنك بالخصم الفوري لمبلغ كل عملية يقوم بها العميل من حسابه لدى البنك الذي يكون دائماً، ولا يمكن للعميل استخدام البطاقة مرة أخرى إلا بعد خصم مبلغ العملية السابقة، خوفاً من عدو كفاية الرصيد².

ب- أشكال البطاقات غير الائتمانية

تنقسم إلى قسمين هما:

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

¹نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية-وأثر العولمة الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص-ص: 19-20.

²سليمان ناصر، مرجع سبق ذكره، ص: 41.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

*البطاقات المدينة: ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس لا تتم عملية التسوية تتطلب رصيذا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة¹.

3.1 البطاقة الذكية

وتتمثل في مايلي:

أ- مفهوم البطاقة الذكية

تعتبر من أهم الابتكارات الحديثة في قطاع الدفع بالبطاقات، هو تطوير البطاقات الذكية (Smart Card).

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ذات حجم قياسي تحتوي في داخلها على شرائح للذاكرة تعمل بواسطة ميكروكومبيوتر يزودها بطاقة تخزينية للبيانات أكبر بكثير من تلك التي تستوعبها البطاقات ذات الشرائط الممغنطة ولكنها أعلى منها تكلفة، وتقدم هذه البطاقة العديد من الخدمات، منها بعض البيانات الشخصية الخاصة بحاملها مثل التاريخ الطبي للشخص ومعلومات عن حساباته الشخصية البنكية، وباستخدام البطاقة الذكية في أجهزة الصراف الآلي يمكن للعميل شحنها بمبلغ معين من النقود من حسابه، وتخزن عليها كافة البيانات وعليه لا تعتمد على الاتصال مع حاسوب المصرف أو الجهة المصدرة، فهي عبارة عن كمبيوتر متنقل، وتمثل حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام، حيث تتيح لأجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في

¹سماح شعبيون، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص: 24.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها، ويمكن شحن هذا النوع من البطاقات عن طريق الصراف الآلي وكذلك الحاسب الشخصية¹.

ب- أشكال البطاقة الذكية

وهناك نوعين من البطاقات الذكية هما:

أ- النوع الأول: هي البطاقات المتصلة والتي عند استخدامها يجب إيصالها مع قارئ للبطاقات الذكية حتى تتم عملية تحديث المعلومات وقراءتها من قبل شريحة الكمبيوتر الموجودة على البطاقة الذكية.

أ-ب النوع الثاني: من البطاقات الغير متصلة حيث تتم عملية تعديل البيانات وقراءتها عبر بثها لاسلكيا من قبل الانترنتين الفحامي الموجود عليها، وتعتبر البطاقات الذكية الغير متصلة مقيدة جدا حيث أنها تعتبر ملائمة وسريعة، وهي تتطلب من المستخدم إدخال كلمة مرور واسم المستخدم صحيحين حيث تعطيها المزيد من الأمن والحماية من السرقة والاحتيال، والمعلومات المخزنة فيها مصممة بحيث تكون للقارئ فقط لعدم الوصول إليها وذلك لإضافة المزيد من الأمن على المعلومات المخزنة فيها، وتخزن المعلومات أيضا بطريقة مشفرة وأيضا من الممكن أن تحتوي البطاقة الذكية صورة حاملها في أحد أوجهها كل ذلك يعطيها المزيد من الأمن والتفوق على بطاقات الاعتماد لمنع السرقة والاحتيال من قبل كلا الطرفين المشتري والبائع².

¹ عبد الرحيم وهيبية، مرجع سبق ذكره، ص: 46

² سماح شعبون، مصباح مرابطي، مرجع سبق ذكره، ص: 26-27.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

ثانياً: النقود الإلكترونية

وهي كالأتي:

1- مفهوم النقود الإلكترونية

تعرف بأنها مجموعة من البروتوكولات والتوقيعات الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية.

وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها¹.

فهي نقود يتم تخزينها بواسطة الخوارزميات في المعالجات، وأجهزة كمبيوترية أخرى تستطيع أن تنفذ عمليات الوفاء عبر شبكة الانترنت كبديل للعملات المعدنية والورقية التي لا نستطيع بالطبع أن نرسلها عبر الانترنت.

2- خصائص النقود الإلكترونية

وتتلخص في ما يلي:

1.2 النقود الإلكترونية قيمة نقدية مخزنة إلكترونياً: خلافاً للنقود القانونية عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على وسائل إلكترونية في شكل بطاقات بلاستيكية أو على ذاكرة الكمبيوتر الشخصي؛

2.2 النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد: إذ يتم نقلها من المستهلك إلى التاجر دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهما كمصدر هذه النقود؛

¹ منير الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص: 47.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

3.2 النقود الإلكترونية ليست متجانسة: حيث أن كل مصدر يقوم بخلق وإصدار نقود إلكترونية مختلفة، فقد تختلف هذه النقود من ناحية القيمة وقد تختلف أيضاً حسب عدد السلع والخدمات التي يمكن أن يشتريها الشخص بواسطة هذه النقود؛

4.2 سهولة الحمل: تتميز النقود الإلكترونية بسهولة حملها نظراً لخفة وزنها وصغر حجمها، ولهذا فهي أكثر عملية من النقود العادية؛

5.2 النقود الإلكترونية: هي نقود خاصة يتم إصدارها في غالبية الدول عن طريق شركات أو مؤسسات ائتمانية خاصة عكس النقود القانونية يصدرها البنك المركزي¹.

ثالثاً: المحافظ الإلكترونية

ويميزها ما يلي:

1- مفهوم المحافظ الإلكترونية

هي كناية عن بطاقة مسبقة الدفع بمعنى إنها تتضمن مبلغاً معيناً من النقود مدفوعاً مسبقاً بحيث يمثل احتياطاً مالياً لصاحب المحفظة.

وهي قد تكون كذلك بطاقة ذكية يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الإنترنت².

¹ وهيبة عبد الرحمان، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في علوم تسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006، ص- ص: 49-51.

² أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، ط1، بيروت، لبنان، 2008، ص: 43.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

المحافظ الإلكترونية تقوم بتحويل النقد إلى سلسلة رقمية، وتخزن على القرص الثابت في موقع العمل، وهذا يحد من استخدام النقود في المعاملات التي تتم على شبكة الانترنت، ومعظم الحقائب الإلكترونية تقوم بتخزين النقد الإلكتروني على البطاقات الذكية التي تتمكن من دفع أي مبلغ من الحقيبة الإلكترونية في أي مكان¹.

و يمكن تعريف محفظة النقود الإلكترونية بأنها "وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشرة"².

2- خصائص المحافظ المالية الإلكترونية

يمكن استنتاج الخصائص الرئيسية للمحافظ الإلكترونية كما يلي:

- المحفظة الإلكترونية تعطي حلاً متطوراً للدفع بمبالغ صغيرة، و منه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وسائل الدفع الورقية، في كل عملية ذات المبالغ الصغيرة؛
- تسمح بتخفيض عمليات الدفع بالنقود، و بالتالي التخلص من تكاليف المعالجة؛
- هي وسيلة ملائمة تماماً للصفقات التجارية لما توفره من سرعة في العمل³.

المطلب الثالث: التحويلات المالية الإلكترونية

ومنها ما يلي:

¹حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، ط 1، الاسكندرية، مصر، 2002، ص: 296.

²غنام شريف محمد، محفظة النقود الإلكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003، ص: 12.

³ Toernig Jean-Pierre et Brion François, "Les Moyens De Paiement", 1° Edition, Presses, Universitaire De France, Paris, 1999, p: 90-91.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

أولاً: مفهوم التحويلات المالية الإلكترونية

هو تحويل للمال بين الشركات نفسها أو بينهما وبين الأفراد، من خلال البنوك التي يتعاملون معها باعتبار أن البنوك أو النظام البنكي هو المعول عليه في تحويل وتحريك الأموال، بحيث أن جميع أنواع المدفوعات الجارية بالشيكات أو بالطرق الإلكترونية يتعين أن تتم تسويتها عن طريق البنوك ذات الصلة.

التحويل الإلكتروني للأموال النقدية يتم إجراءه، كليا أو جزئيا بوسيلة إلكترونية، بحيث يفوض العميل بمقتضاه البنك أو المؤسسة المالية أو أي مؤسسة أخرى مرخص لها من البنك المركزي أو مخولة قانونيا بذلك، بإجراء تحويل إلكتروني للأموال أو قيد دائن أو مدين على حساب¹.

وقد عرفه البعض بأنه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين².

وتتمثل إجراءات عملية التحويل المالي الإلكتروني بتوقيع العميل نموذجا معتمدا لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني معين (يومية أو أسبوعيا أو شهريا)، ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في أن صلاحيته تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم توفير البرمجيات اللازمة للتحويلات.

¹ أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص-ص: 65-66.

² محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، مرجع سبق ذكره، ص: 56.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

ثانياً: حالات التحويل المالي الإلكتروني

ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز حالتين:

1- حالة وجود وسيط:

يقوم العميل بإرسال تحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حالة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويلها إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد بالنموذج.

2- حالة عدم وجود وسيط

هذه الحالة يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج للدفع بشيك مصدق لصالح التاجر الذي يقوم بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة لتحقق كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يحقق ذلك¹

¹ وهيبه عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص: 55

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

المبحث الثاني: أساسيات حول جودة الخدمات المصرفية

تعتبر قضية جودة الخدمة المصرفية من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي، والتي أثارت اهتمام الباحثين والممارسين، حيث أصبحت عنصرا حاسما وهناك عدة متغيرات متعلقة بالجودة لتحل الصدارة من بين اهتمامات المؤسسات الخدمية بما فيها البنوك، لذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى كل من مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأهميتها ومستوياتها وأبعادها بالإضافة إلى نماذج ومؤشرات تقييم جودة الخدمة المصرفية

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها

تتميز الخدمات المصرفية في مايلي:

أولا- مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لقد تعددت تعريفات جودة الخدمة المصرفية و سنحاول أن نذكر بعض التعاريف منها: تعرف جودة الخدمة المصرفية بأنها: « الخصائص والصورة الكلية للمنتج التي تقوي القدرة على إشباع حاجات معينة أو ضمنية للزبون وإنها خلو الخدمة من أي عيب أثناء إنجازها وأنها نتيجة الحكم المتعلقة بتوقعات الزبون المدركة عن الخدمة والأداء الفعلي لها».

وعرفت الجمعية الأمريكية للجودة (ASQ) بأنها: "المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر في مقدرة خدمة معينة على تلبية حاجات معينة"¹.

كما تعني: "أن مقدم الخدمة يتحمل المسؤولية بالتأكد من أن المخرجات تلاقي المواصفات وإذا ما تم إنجاز ذلك، فإنه نظريا هدف المعيب الصفيري المطلق في العمليات قد تم

¹ تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2005، ص329.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

إنجازه (المعيب الصفري يستخدم عادة لتجميع جهود المصرف نحو الجودة، وإنجاز مواصفات الجودة نموذجيا هو من مسؤولية إدارة الإنتاج)، المسؤولية عن المنتج وفرع إدارة العمليات في صناعة الخدمة، وذلك بتطبيق أبعاد الجودة، وتظهر جودة الخدمة التي يقدمها المصرف من خلال المزيج التسويقي للخدمة، التكنولوجيا المستخدمة، التكامل والتنويع، إضافة إلى النفوق على المنافسين¹.

يشير تعريف آخر إلى أن جودة الخدمة المصرفية أنها: « معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها أي أنها الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها »².

أما مشال، أوردج، لويس (Lewis, Orledge Mitchell): فينظر إلى جودة الخدمة المصرفية على أنها: « التركيز على انتقاء الاحتياجات والمتطلبات وتوضيح كيفية تسليمها بشكل جيد بناء على توقعات الزبائن وجودة الخدمة المدركة هي الاتجاه الذي يحدد وجهة نظر الزبون اتجاه الخدمة ووجهة نظر هذه ناتجة عن مقارنة توقعات زبائن الخدمة مع إدراكاتهم عن الأداء الفعلي للخدمة »³. كما عرفت جودة الخدمة المصرفية بأنها: «قياس درجة ومستوى الجودة المقدمة والمتوافقة مع توقعات الزبائن»⁴. وعرفت أيضا على أنها " الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وإدراكاتهم للأداء الفعلي لها »⁵.

¹ تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 330.

² محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003 ص 19.

³ نفس المرجع أعلاه ص 19.

⁴ أحمد محمد الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، ط 1، عمان، 2012، ص 132.

⁵ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، ط 1، القاهرة، 1999، ص 336.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

وعرفت أيضا بأنها: "تهدف إلى تقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية لإرضائهم وتلبية حاجاتهم ورغباتهم بصفة مستمرة، فهي تكمن في إدراكات الزبائن والتعبير عنها"¹.

يتضح من التعاريف السابقة أن جودة الخدمة المصرفية تتحدد في ضوء المقارنات التي يجريها الزبون مع ما يتوقع أن يحصل عليه الزبون وبين ما يحصل عليه فعلا من البنك، وعليه نخلص إلى أن جودة الخدمة المصرفية هي التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن مع الأداء الفعلي الذي يعكس توافره.

ثانيا - أبعاد جودة الخدمات المصرفية

أبعاد جودة الخدمة المصرفية يمكن على أساسها تقييم جودة الخدمة، وتتضمن ما يلي²:

1 - الجودة الفنية: وهي تعني ما يتم تقديمه ويمكن قياسه بطريقة موضوعية من خلال الزبون.

2 - الجودة الوظيفية: وهي تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديم الخدمة وكيفية تقديمها والعلاقة بين مقدم الخدمة والزبون.

3 - الانطباع الذهني: هو ناتج عن تقييم الزبون لكل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية.

أكد البعض الآخر أبعاد جودة الخدمة المصرفية ترتبط مباشرة بالتفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة أثناء تقديم وهي تتضمن ما يلي³: الاعتمادية، درجة الاستجابة، كفاءة وقدرة الخدمة، إمكانية الوصول، المجاملة، الاتصال، المصداقية، الأمان، الثقة، الملموسة. وقد

¹ ناجي المعلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، ط 2، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2001، ص 80.

² محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، ط 1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، ص ص: 69-68.

³ نفس المرجع أعلاه، ص: 69 .

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

أثبتت نتائج الدراسات ضعف معايير الجودة الفنية والوظيفية للتنبؤ برضا الزبون مقارنة بأبعاد الجودة العشرة السابقة. وقد اقترح آخرون أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية يمكن تقسيمها إلى¹:

1.1 معايير حرجة: وهي معايير مزدوجة التأثير توافرها يؤدي إلى تحقيق رضا الزبائن وغيابها يسبب الشعور بعدم الرضا وهي مثل الاكتمال والاتصالات والتوافر والراحة والمرونة.

2.1 معايير محسنة الرضا: وهي معايير يؤدي توافرها إلى رضا الزبائن ولكن لا يسبب غيابها إلى عدم رضاهم مثل الالتزام والمساعدة والصدقة والاهتمام واللباقة والاستجابة.

3.1 معايير وقائية: وهي المعايير التي لا يؤدي توافرها في الخدمة إلى رضا الزبائن ولكن يسبب غيابها في عدم رضاهم مثل التكامل والتجميل والوظيفة والأمان والوصول والقابلية للاعتماد.

¹محمد سمير أحمد ، مرجع سبق ذكره ص: 70.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

الجدول رقم (02-01): يبين أبعاد جودة الخدمة المصرفية

البعد	التعريف
المصداقية	المعتمدية (كون الشيء جديرا بالثقة والاعتماد).
الأمن	الخلو من الخطر (المخاطرة أو الشك)
سهولة الوصول	إمكانية الوصول إليه، وسهولة الاتصال.
الإتصالات	الاستماع إلى الزبائن، والمحافظة على إخبارهم باللغة التي يستطيعون فهمها
فهم ومعرفة الزبائن	ضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم.
الملموسية	إظهار التسهيلات المادية، المعدات، ووسائل الاتصالات... الخ
الإعتمادية	القدرة على إنجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح
الإستجابة	استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم فورا بالخدمة.
الكفاية	امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة.
الدماثة (الكياسة)	لطف (الكياسة)، الاحترام، مراعاة المشاعر والصدقة لأشخاص الاتصال والودية.

المصدر: تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص 61

و تم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد هي¹:

أ - **الاعتمادية**: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات رأي ثقة يعتمد عليها وبأداء صحيح.

ب - **الاستجابة**: قدرة الإدارة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن بالاستمرار عن الطلب.

ج - **الثقة (التوكيد)**: معرفة العاملين، والكياسة، والقدرة على كسب الثقة، والثقة بالنفس.

د - **الاعتناق (التعاطف)**: سهولة الاتصال، الاتصالات الجيدة، وتفهم الزبائن، العناية بهم.

¹ محمد سمير أحمد، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 332 - 333.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

هـ-الملموسية: التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة (أي ظهور العناصر المادية).

هذه الأبعاد تطبق على إدارة البنوك والخدمات التي تقدمها فعلى سبيل المثال طبقتها بيسك بال(Paul pisek) على حساب الشيكات المصرفية كما هو في الجدول السابق. وقد قدم آخرون أربعة أبعاد للجودة في قطاع الخدمات وخصوصا المؤسسات المصرفية وهي¹:

* **التفوق والامتياز:** ويعد هذا البعد علامة مميزة للمقاييس غير المتساوية وللإنجاز العالي، ولكن قد يكون هناك مصاعب في القياس وقد تتغير السمات الأساسية للتفوق والامتياز، وبالتالي فإنه من وجود عدد كافي من الزبائن الذين يرغبون بالدفع مقابل هذا التفوق والامتياز.

* **القيمة:** على الرغم من أن القيمة تشمل سمات متعددة، إلا أنه من الصعب جدا أن تستخلص العناصر الأساسية الفردية لقرار الحكم على القيمة فضلا عن أن القيمة والجودة ليستا مترادفتين.

* **مطابقة المواصفات:** يستند التطابق والانسجام على تقليل الأخطاء وتقليص العيوب من أجل تحسين الجودة، وهذا التطابق يسهل القياس الدقيق ويؤدي إلى كفاءة وفاعلية متزايدة، إلا أن المستهلكين على الرغم من ذلك لا يعرفون ولا يابهنون للمواصفات الداخلية وإن مثل هذه النظرة تكون متركزة داخلها وهي غير ملائمة للخدمات.

* **ملاقة التوقعات و/أو التفوق عليها:** ويركز هذا المنظور على التوقعات، وهو يقيم جودة الخدمة وقد يكون هناك بعض الالتباس بين خدمة الزبون ورضا الزبون. المصرفية

¹ تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص: 340 .

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

من وجهة نظر الزبون، ومع ذلك قد نجد أن الزبائن لا يعرفون إن صح التعبير ما هي توقعاتهم وهناك من يصنف هذه الأبعاد في بعدين هما:

- إدراك السوق: تقييم أو تصنيف السوق لكيفية إجراء المقارنة مع المنافسين.

- الجودة الإستراتيجية: وهي ترتيب للسعر و الجودة التي يرغب المصرف في تقديمها إلى السوق.

المطلب الثاني: عناصر ومستويات جودة الخدمات المصرفية

ومن عناصره مايلي:

أولاً-عناصر جودة الخدمات المصرفية

تمثل عناصر جودة الخدمة البنكية في النقاط التالية¹:

-اتجاهات ايجابية نحو العملاء.

-الاستجابة للعملاء بسرعة و لباقة، وبأسلوب مهني متميز.

-بناء علاقة قائمة على المنفعة والاهتمام المشترك مع العميل .

-إنهاء معاملة العميل بشكل يبعث السرور والبهجة.

-المتابعة مع العميل لتحديد ما إذا كانت مشكلته قد تم حلها.

¹ عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، مرجع سبق ذكره، ص: 338.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

ثانياً - مستويات جودة الخدمات المصرفية

كما هو الحال في السلع فإن جودة الخدمة المصرفية التي تقدم إلى الزبائن لها مستويات وتتباين الآراء في مستوى هذه الجودة، وهناك إمكانية لتمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية¹.

- 1 - الجودة التي يتوقعها الزبائن: وتمثل الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها.
- 2 - الجودة المدركة: من إدارة المصرف وترى أنها مناسبة.
- 3 - الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.
- 4 - الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي بها الخدمة فعلاً.
- 5 - الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

وترى باين (Payne) أن جودة الخدمة تتعلق بقدرة المصرف على ملاقات توقعات الزبون أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة المصرفية من خلال قياس الأداء وأن جودة الخدمة المصرفية لها مكونات أساسيان:

- أ - الجودة الفنية (التقنية) : وهي نتائج عمليات الخدمة.
- ب - الجودة الوظيفية (المهنية): البعد الإجرائي في شروط تفاعل الزبون مع مقدم الخدمة.

¹ تيسير العجارمة، مرجع سبق ذكره، ص - ص: 330-331.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

المطلب الثالث: نماذج تقييم جودة الخدمات المصرفية

تعتبر عملية القياس أحد المحاور الأساسية لتطوير جودة المنتجات والخدمات لذا يتوجب على أن تقيس نتائج أعمالها أو إدارتها حتى لو لم تحصل من خلال هذه النتائج على عائد، فالمعلومات التي يتم الحصول عليها تحول أداء المصرف إلى الأحسن.

أولاً: نموذج جودة الخدمة

لقد وضع العديد من الباحثين العديد من النماذج لقياس و تقييم جودة الخدمات، أحصاها في 19 نموذجاً مختلفاً، غير أن أكثر هذه النماذج شهرة و تطبيقاً هما نموذج جودة الخدمة ونموذج أداء الخدمة. يطلق على نموذج جودة الخدمة، تسميات أخرى هي: نموذج الفجوات، الإدراكات ناقص التوقعات، و فرق النتيجة.

يرجع نموذج جودة الخدمة إلى الباحثين (Parasuraman, Zeithaml and Berry) الذين طوروا سنة 1985 نموذجاً لقياس و تقييم جودة الخدمة يقوم على قياس خمس فجوات أربع فجوات من جهة مقدم الخدمة أو السوق، و فجوة من جهة الزبون¹ وهي كمايلي:

1- الفجوة الأولى: بين توقعات العميل و إدراك الإدارة لهذه التوقعات: وتنتج هذه الفجوة عن الاختلاف بين توقعات العميل و إدراك الإدارة لهذه التوقعات، أي عجزها عن معرفة احتياجات ورغبات العملاء المتوقعة، لأنه إذا ما عرفت إدارة المنظمة ما الذي يتوقعه العملاء كان بمقدورها تقديم خدمات وفقاً لهذه التوقعات وبالتالي سوف تكون مرضية (الخدمات) بالنسبة لهم لأنها تقابل توقعاتهم.

¹ Seth, N., Deshmukh, S.G., and Vrat, Service Quality Models: a Review, International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.22, N°9, 2005, P915.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

2- الفجوة الثانية: بين إدراك الإدارة ومواصفات جودة الخدمة: تنتج هذه الفجوة عن الاختلافات بين المواصفات الخاصة بالخدمة المقدمة بالفعل، وبين إدراكات الإدارة لتوقعات العملاء، بمعنى أنه حتى لو كانت حاجات العملاء المتوقعة ورغباتهم معروفة للإدارة فإنه لن يتم ترجمتها إلى مواصفات محددة في الخدمة.

3- الفجوة الثالثة: بين مواصفات جودة الخدمة و التسليم الفعلي للخدمة: والتي يمكن أن يطلق عليها أيضا اسم فجوة أداء الخدمة الفعلي تنتج هذه الفجوة عن الفرق بين مواصفات جودة الخدمة والتسليم الفعلي لها، بمعنى أن مجرد وجود مواصفات مناسبة لجودة الخدمة لا تكفي بل لابد أن يلتزم مقدمو الخدمة بهذه المواصفات حتى تضمن المنظمة تقديم الخدمة وفقا للمواصفات الصحيحة الموضوعة وبالتالي تقابل توقعات العملاء.

4- الفجوة الرابعة: بين تسليم الخدمة و الاتصالات الخارجية: تنتج هذه الفجوة عن الفرق بين الخدمة المقدمة بالفعل والاتصالات الخارجية، و هي تعني أن الوعود التي قطعتها المنظمة على نفسها خلال اتصالاتها بالعملاء لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة.

5- الفجوة الخامسة: بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة: تمثل هذه الفجوة المحصلة النهائية لجميع الفجوات السابقة إذ يتم على أساسها الحكم على جودة الخدمة ككل، أما عن أسباب حدوث هذه الفجوة فإنها تنتج إذا ظهرت إحدى الفجوات السابقة أو جميعها، لأن ظهور أي فجوة من هذه الفجوات يعني أن الخدمة لم تقدم بما يقابل توقعات العملاء، وحتى تتمكن المنظمة من سد هذه الفجوة فإنه يتوجب عليها أن تسد جميع الفجوات واعتمادا على ما سبق فقد قدم (ZBP) سنة 1988 نموذجا موسعا لجودة الخدمة يضم

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

مختلف الأسباب المؤدية لظهور الفجوات الأربع السابقة كمتغيرات مستقلة والفجوة الخامسة كمتغير تابع¹.

ثانيا : نموذج أداء الخدمة

ينسب نموذج أداء الخدمة الذي ظهر سنة 1992 إلى الباحثين، Joseph (Steven and Taylor Cronin) وذلك نتيجة للانتقادات التي وجهوها لنموذج جودة الخدمة وخاصة ذلك الجزء المتعلق بالتوقعات، بحيث يرى(Cronin and 1994, Taylor) أنه من غير المناسب قياس جودة الخدمة بالاعتماد على الفرق بين توقعات وإدراكات العملاء، وهو ما دفعهم إلى تقديم مقياس آخر يعتمد على الأداء الفعلي للخدمة لقد توصل 1992 (Cronin and Taylor) إلى أن مقياس الأداء فقط (غير المرجح)، يعد أفضل المقاييس لقياس جودة الخدمة وذلك بعد دراسة تطبيقية قاموا فيها باختبار أربعة بدائل من مقاييس جودة الخدمة كما يلي:

-مقياس جودة الخدمة :جودة الخدمة =الأداء الفعلي - التوقعات؛

-مقياس جودة الخدمة المرجح :جودة الخدمة=الأهمية(الأداء الفعلي - التوقعات)؛

-مقياس أداء الخدمة :جودة الخدمة=الأداء الفعلي؛

-مقياس أداء الخدمة المرجح:جودة الخدمة =الأهمية*الأداء الفعلي.

كما توصل(Cronin and Taylor)،أيضا إلى أن إضافة أوزان الأهمية النسبية لا يزيد من القدرة التفسيرية لأي مقياس(سواء نموذج جودة الخدمة أو نموذج أداء الخدمة).

¹ جبلي هدى، قياس جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007، ص-ص:88-91.

الفصل الثاني: مدخل إلى محددات جودة الخدمات البنكية الإلكترونية

خلاصة الفصل

باعتبار القطاع البنكي قطاع حساس لكل القطاعات، كان لزاما عليه مسايرة التطور الحاصل من خلال تقديم خدمات بنكية تستند على الاستخدام المكثف لتقنيات المعلومات والاتصال الحديثة.

حيث أصبحت وسائل الدفع الإلكترونية حتمية لإجراء عمليات الدفع في المعاملات الإلكترونية التي تتميز بالسرعة وتدني التكاليف وضمان السرية، فهي فعلا قدمت حلولاً كثيرة للقصور الذي كانت تعاني منه الوسائل التقليدية أمام تلاشي الحدود المكانية والزمنية التي تتميز بها المعاملات في الشبكة الدولية للمعلومات أو الانترنت، وذلك لفعاليتها واستعمالها السهل غير المكلف ومن جانب آخر لقد أتاحتها البنوك ورخصت لزيائنها باستعمالها لأجل تمكينهم من تحقيق رغباتهم بالانسجام مع متطلباتهم عند اقتناء حاجياتهم من السلع والخدمات من خلال تسديد أثمانها وتسريع انجاز المعاملات التجارية التي يجرونها بشكل يومي.

الفصل الثالث: الخدمات الإلكترونية

في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تهميد الفصل

استكمال الدراسة النظرية قمنا في هذا الفصل بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأخرية 459 للتعرف على أثر التسويق البنكي على جودة الخدمات المقدمة من قبل الوكالة للعملاء. باعتبارها وكالة تقوم بمختلف السياسات التسويقية لأنها تقدم العديد من الخدمات التقليدية والإلكترونية .

لذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالوكالة محل الدراسة والخدمات الإلكترونية المتواجدة فيها، وتدعيما لهذه الدراسة قمنا باستقصاء لمعرفة الخدمات الإلكترونية المقدمة في هذه الوكالة باختيار عينة من عملاء الوكالة البنكية وإبداء رأيهم حولها، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجة SPSS24 وعرض النتائج المتحصل عليها، وتقديم اقتراحات لتطوير وتحسين طرق تسويق الخدمات المقدمة وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني : عرض الاستبيان وتقييمه

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نظرا لأهمية البنوك في تنمية النشاط الاقتصادي والتنمية الاجتماعية كان لزاما علينا تقديم بطاقة فنية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة محل الدراسة لأنها تعد خطوة تمهيدية ضرورية، مما يسمح لنا بالتعرف على هويتها وأنشطتها. في هذا المبحث سنتطرق إلى التعريف بالبنك والوكالة المستقبلية وعرض الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية و الوكالة المستقبلية

أولاً-التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

1-نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

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

في هذا الإطار قام البنك بتمويل المؤسسات الفلاحية، مزارع الدولة والمجموعات لتعاونية، مزارع القطاع الخاص، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد.وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، وبعد صدور قانون النقد والقرض في 06-05-1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصيص أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التجارية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة .

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحتم المناخ الاقتصادي الذي تشهده الساحة المصرفية على البنك أن يلعب دورا ذو فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني. وأمام هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية خدماته المصرفية لإرضاء الزبائن. وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولا، وينشط بواقع 30% من التجارة الخارجية بالجزائر، وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

1- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛

2- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛

3-تحسين العلاقات مع الزبائن؛

4- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية؛

3-التنظيم على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن تحقيق البنك لأهدافه مرتبط بمدى قدرته على إتاحة وتجنيد الوسائل المادية والبشرية،

وذلك ضمن هيكل تنظيمي ملائم و متناسق هو كالتالي:

-مجلس إداري برئاسة الرئيس المدير العام ؛

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- مديريات عامة مساعدة، على رأس كل منها مدير عام مساعد، ويتفرع بعض منها إلى مديريات فرعية أخرى حسب ما يبينه الهيكل التنظيمي ؛

تتكون أهم المديريات العامة المساعدة لعمل الرئيس المدير العام من:

-المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل؛

-المديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير؛

-المديرية العامة المساعدة للإعلام الآلي، المحاسبة والصندوق؛

-المديرية العامة المساعدة للعمليات الدولية؛

-المديرية العامة المساعدة للموارد والتعهدات؛

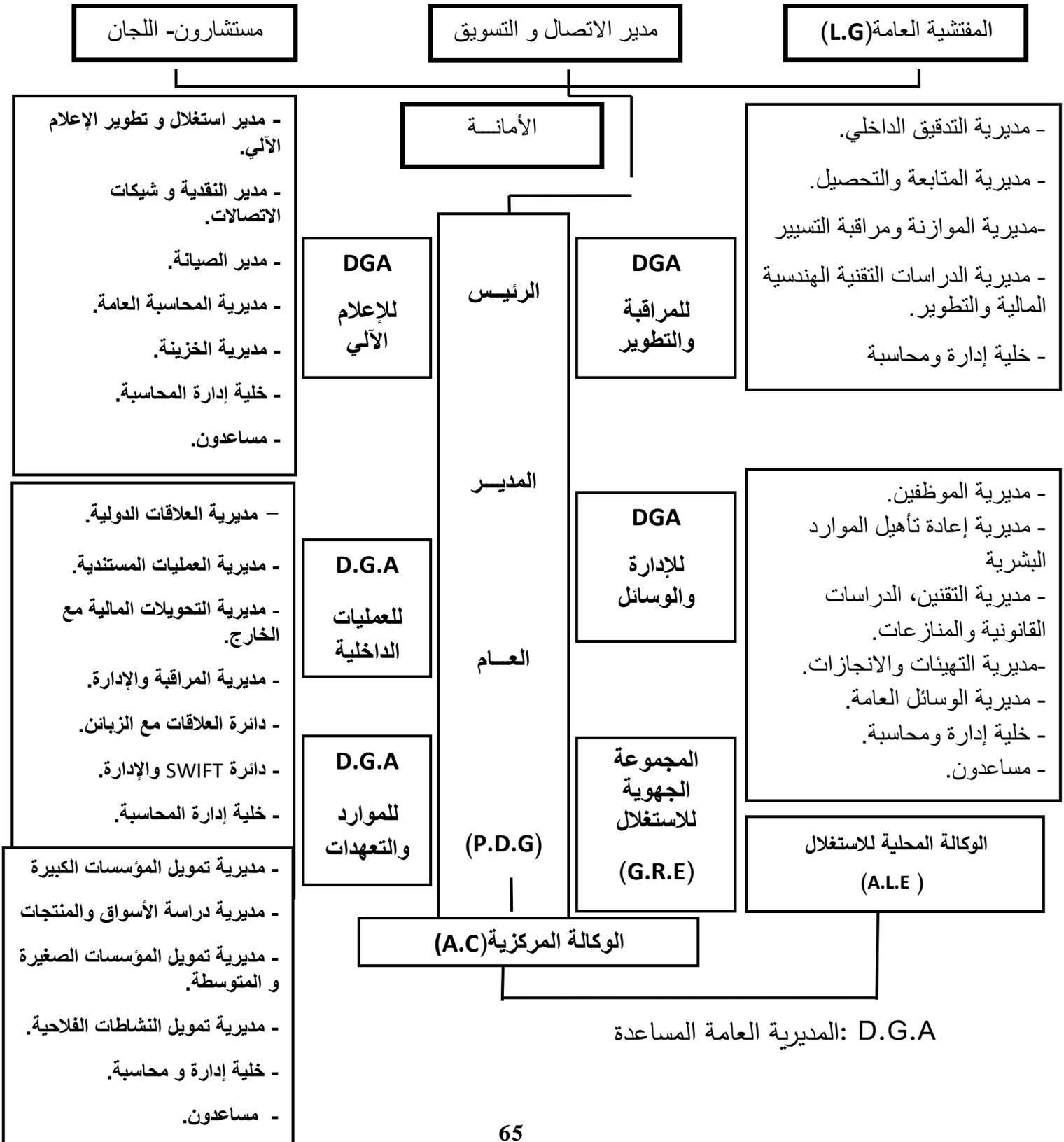
-مديرية الاتصال والتسويق.

إضافة إلى ما سبق، توجد المتفشية العامة، المستشارون واللجان الذين يقومون بمراقبة

وإعطاء النصائح والآراء فيما يخص عمل ونشاط البنك بصفة عامة .

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (03-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية B.A.D.R



D.G.A: المديرية العامة المساعدة

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ثانيا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة – وكالة الأخضرية

سنتطرق فيمايلي إلى عرض الوكالة المستقبلية وكالة الأخضرية رقم 459 من خلال نشأتها وهيكلها التنظيمي ومختلف مصالحها.

1-تعريف الوكالة المستقبلية

الأخضرية هي دائرة وبلدية تنتمي إلى ولاية البويرة، والتي تعتبر من أهم الولايات ذات الطابع الفلاحي وبالتالي نجد إتساعا في النشاط بحيث يضم هذا القطاع عددا كبيرا من الفلاحين خاصة في مراحل السبعينات وبداية الثمانينات نظرا للسياسة التي اتبعتها الدولة، هذا ما أدى إلى دفع الهيئات المعنية بالأمر بفتح مديرية فرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، هذا حالة الوكالة البنكية 459 بالأخضرية، وهذا في 20ماي 1977.

مقرها الرئيسي الطريق الوطني رقم 05، فالوكالة تعتبر الصنف B وتضم 15 موظف موزعين على مختلف المصالح.

2-الهيكل التنظيمي للوكالة

يمثل الهيكل التنظيمي للوكالة مختلف الهيئات التي تسهر علي حسن سيرها وتنظيمها حيث يقسمه إلى:

أ- قسم خاص بالزبائن Frant-office : وهو الجناح الخاص بالزبائن أو بعبارة أخرى هو واجهة الوكالة التي تستقبل الزبائن وتعمل علي توفير الجو المناسب والملائم لهم.

ب- قسم خاص لمعالجة العمليات البنكية: Back-office: وهو القسم الذي يشمل كل الاستخدامات التقنية والبشرية محاسبين، محللين من أجل معالجة الأوامر والعمليات المرسلة من القسم الخاص بالزبائن وهيكله الوكالة تتكون من:

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ب.1- مدير الوكالة: ويعتبر المسؤول الأول علي الوكالة والمكلف بتطبيق سياساتها التتموية؛

ب.2- كاتب المدير: وتتمثل مهامه في مساعدة المدير علي التسيير الحسن والربط بين مختلف أنشطة الوكالة؛

3- قسم خاص بالزبائن: وهو المكتب المكلف باستقبال الزبائن والسهر علي معالجة وتنفيذ عملياتهم المختلفة مسير من طرف المشرف يتكون من:

3.1- المشرف: وهو المكلف بالإشراف والمراقبة علي عمليات القسم الخاص بالزبائن وضمان الربط بين هذا القسم والقسم المكلف بمعالجة العمليات البنكية.

3.2- المكلف بالزبائن(مؤسسة/أفراد): ويعتبر المتحدث أو المخاطب الممتاز للزبائن إذ ينفذ العمليات ويوجه النصائح للزبائن ويساعدهم علي معالجة عملياتهم المختلفة .

3.3- مصلحة الصندوق: تعتبر من أهم المصالح في الوكالة والتي يسهم علي حمايتها وضمان مركزية الأموال فيها بالشكل الذي يسمح للزبون بوضع الودائع وسحب الأموال الضخمة بكل سرية يشرف علي هذه العمليات المكلف بالصندوق والذي يتم تعيينه من طرف مدير الوكالة.

3.4- مصلحة الخدمات الحرة: والتي تحتوي علي الوسائل المادية الموضوعية من طرف الوكالة تحت تصرف الزبائن والتي تمكن من تنفيذ بعض العمليات بمفرده والاطلاع علي حساباته.

4- قسم خاص بمعالجة العمليات البنكية: هذا القسم بمثابة امتداد للقسم الأول إذ يوفر لهذا الأخير كل المعلومات والنصائح الضرورية لتنفيذ عمليات الزبون ويهتم أيضا بالمسائل الإدارية والتقنية مسيرة من طرف مشرف وتحت سلطة المدير المساعد ويتكون من:

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

1.4-المشرف: مسؤول عن رقابة نشاط هذا القسم وضمان التنسيق بين مختلف المصالح الموضوعة تحت إشرافه.

2.4-مصلحة الدفع: وهي المصلحة المكلفة بمختلف عمليات الدفع بأمر من الزبون صاحب الحساب وضمان متابعة العمليات والحسابات المشرفة عليها والمراقبة الدائمة لحسن تنفيذ عمليات الدفع الآلية.

3.4-مصلحة المحفظة: يمكن دورها في استقبال المساعدات من البنوك الأخرى في إطار الشراكة مابين البنوك في مجال تحصيل المبالغ المستحقة ضمان معالجة وتسجيل جميع عوارض الدفع.

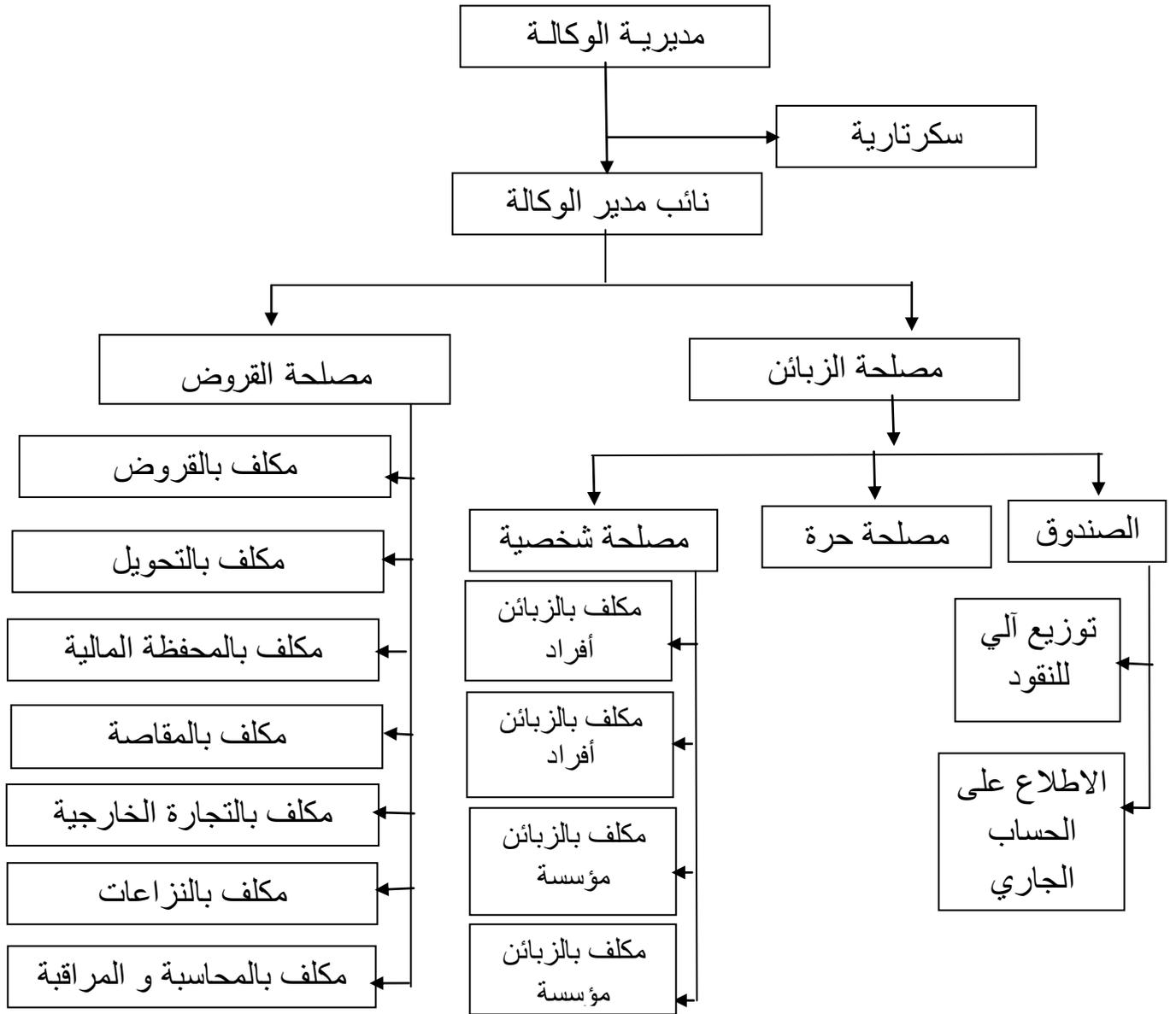
4.4-مصلحة المقاصة: مهمتها الأساسية ضمان عمليات المقاصة خاصة تلك المتعلقة بتغطية الصكوك المحلية علي مستوى غرفة المقاصة المتواجدة في بنك الجزائر أو التبادل المباشر مع البنوك الأخرى.

5.4-مصلحة القانون والمنازعات: تهتم هذه المصلحة كغيرها من المصالح الأخرى بتقديم المساعدات للوكالة في المجال القانوني ودراسة الشكاوي متابعة عملية الحجز والمعارضة حماية حقوق الوكالة لدي الغير وبعبارة أخرى فإنها تهتم بكل ما يتعلق بالناحية القانونية .

5.5- مصلحة المحاسبة والمراقبة: وهي المكلفة بالتأكد من مصداقية الوثائق المحاسبية وضمان المراقبة والتسجيل المحاسبي لليوم مع إبلاغ المصالح المعنية بكل الأخطاء لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل (03-02): يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة 459 بالأخضرية



المصدر: اعتمادا على وثائق البنك - وكالة الأخضرية-

المطلب الثاني : مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية

الريفية مكلف بالقيام بالمهام التالية:

1- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق؛

2- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- 3- المشاركة في تجميع الادخارات؛
- 4- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
- 5- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
- 6- تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛
- 7- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- 8- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛
- 9- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- 10- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛
و تتمثل مهام الوكالة في:
 - 1.10- القيام بمعاينة مشاريع الزبائن عن طريق الزيارة الميدانية؛
 - 2.10- اقتراح المنتجات البنكية كالبطاقة البنكية والإطلاع على حساب عن طريق الأنترنت؛
 - 3.10- التأمين المصرفي؛
 - 4.10- تنفيذ مختلف العمليات البنكية الموكلة لها من طرف الزبائن وتحسين العلاقات التجارية مع الزبائن الجدد؛
 - 5.10- منح قروض متنوعة لتمويل المؤسسات الاقتصادية و متابعتها؛
 - 6.10- قبول الودائع من الجمهور وفتح الحسابات للزبائن سواء بالعملة الصعبة أو المحلية؛
 - 7.10- العمل علي تعبئة الضمانات اللازمة؛
 - 8.10- منح قروض متنوعة لتمويل الفلاحين وتنمية القطاع الفلاحي؛
 - 9.10- ترقية النشاطات الفلاحية، الحرفية والصناعية المرتبطة بالفلاحة؛
 - 10.10- تنمية المناطق الريفية.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثالث: جهود البنك في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية

بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك.

أولاً- تكوين موظفي البنك

يسعى البنك الى مواكبة التطور الحاصل في النظام المصرفي من خلال تدريب الموظفين وتكوينهم في كل ما يتعلق بالخدمات المصرفية المبتكرة من اجل تحقيق رضا العملاء ورفع حجم الموارد بأقل تكاليف، حيث يوفر البنك تكوين لموظف واحد أو اثنين لمد تتراوح ما بين 3 أيام الى أسبوع، وبالتقرب الى هؤلاء الموظفين صرحوا أن مدة التكوين غير كافية للتحكم في البرامج الجديدة حيث يواجهون صعوبات وعوائق عند التطبيق مثل :

- تكوين موظفين المكلفين بالزبائن لمدة 25 يوم في نوفمبر 2012 تضمن مايلي:

* تكوين حول نشأة البنك و تطوره؛

* آليات منح القروض؛

* كيفية إصدار البطاقات البنكية واستخدامها و الحسابات؛

- تكوين في النظام المحاسبي المالي الجديد **SCF** في سنة 2011 دام 3 أيام؛

- تكوين الموظفين في البرنامج الجديد **FLEXCUBE** المطبق في البنك لتوحيد الخدمات والعملاء لكل فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 2017 لمدة 3 أيام الى أسبوع ؛

- في حالة عدم معرفة استخدام البرامج الجديدة المطبقة أو وجود مشاكل تقنية فيها يتم

الاتصال بمديرية **Global Banking** والتي أنشأت من اجل التوجيه وتزويد الوكالات بالحلول المناسبة في حالة وقوع المشاكل متعلقة ببرنامج **FLEXCUBE** .

ورغم هذه التكوينات إلا انه يوجد مجموعة من الخدمات الجديدة التي لا يتم التكوين فيها

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بل يتم إرسال مذكرات من طرف المديرية العامة للبنك لكل الوكالات تتضمن تعليمات حول كيفية تطبيق هذه الخدمات الجديدة.

ثانيا :البطاقات البنكية والتحويلات المالية

1- البطاقات المستخدمة في الوكالة

أ-أنواع البطاقات البنكية

يصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية 4 أنواع من البطاقات البنكية لعملاءه وكل واحدة تمتاز بسقف معين للسحب إلا أنها تشترك في خاصية واحدة هي الدفع والسحب (انظر ملحق رقم1).

-بطاقة **CIB CLASSIQUE**: هي أول بطاقة سحب يصدرها البنك ذات لون أزرق وتستخدم في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط، حيث يتم سحب بها في حدود مبلغ 9000,00 دج، ثم تم تطويرها لتصبح بطاقة سحب ودفع وأصبح سقف السحب يقدر ب 90000.00 دج؛ (انظر ملحق رقم 2)

-بطاقة **CBR**: هي بطاقة سحب وتستخدم في وكالات بنك الفلاحة فقط، وهي خضراء اللون ويسمح للعميل سحب مبلغ يقدر ب 99000,00 دج، في سنة 2015 تم تطويرها لتصبح بطاقة دفع وسحب في كل البنوك من خلال تركيب رقاقة فيها؛ (انظر ملحق رقم 3)

-بطاقة التوفير: هي بطاقة سحب ودفع تمنح للعملاء الذين يملكون دفتر التوفير، لونها

اخضر فاتح، يمكن للزبون أن يسحب مبلغ 50000,00 دج كل 3 أيام؛(انظر ملحق رقم4)

-البطاقة الذهبية **CIB GOLD**: هي بطاقة تمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية مثل التجار، التي تمكنهم من سحب مبلغ يصل الى 200000,00 دج.(انظر ملحق رقم5)

ب-خصائص البطاقات البنكية:

-عند إصدارها يقوم البنك باقتطاع عمولة من رصيد العميل تقدر ب 620,00 دج أما

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

البطاقة الذهبية فتقدر عمولتها ب1200,00دج ؛

-مدة صلاحية هذه البطاقات هي سنتين ؛

-عند طلب العميل تجديد بطاقته يقوم البنك بخصم عمولة تقدر ب 520,00 دج أما البطاقة الذهبية باقتطاع عمولة منخفضة تقدر ب 1000,00دج ؛

-تستخدم كل البطاقات في السحب والدفع في كل البنوك.

ج-إجراءات منح البطاقة البنكية

-يجب على طالب البطاقة أن يكون لديه أو يفتح حسابا لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

-يجب على العميل أن يملا استمارة طلب بطاقة مع إمضائها (انظر ملحق رقم6)؛

-يقوم الموظف المكلف بالزيائن بإدخال معلومات العميل (اسم واللقب، نوع البطاقة) في البرنامج الخاص بالبنك و ثم ترسل آليا الى **Direction de la monétique et la communication réseau**؛

-تقوم هذه المديرية بدراسة الطلب وفي غضون مدة تقدر ما بين 15 يوما الى 30 يوم يتم إصدار هذه البطاقة ومن ثم إرسالها للبنك؛

- يستلم البنك هذه البطاقات ويقوم المكلف بالزيائن بتسجيلها في سجل خاص حسب نوع البطاقة، ويتم انتظار وصول الأرقام السرية الخاصة بها؛

-بعد استلام الأرقام السرية يتم خصم عمولة من رصيد العميل وإرسال إشعار بالوصول لعنوان العميل (انظر ملحق رقم7) أو الاتصال به عبر الهاتف لاستلام بطاقته وهنا نجد حالتين كالتالي:

-حالة استلام العميل للبطاقة: يقوم العميل بالتوقيع على الاتفاقية الخاصة بمنح البطاقة والإمضاء في السجل الخاص بها (انظر ملحق رقم8)، ويستلم العميل البطاقة وهي مرفقة برقمين سريين احدهما مكون من أربعة أرقام تستعمل في مختلف العمليات الخاصة

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بالصراف الآلي، والثاني يستخدم لدفع فواتير أو التحويل المالي عبر الانترنت ويتكون من سبعة أرقام، وذلك بإدخال البطاقة والرقم السري ومبلغ الفاتورة.

-حالة عدم استلام العميل للبطاقة: يرسل البنك للعميل إشعار بوصول البطاقة لاستلامها وإذا لم يستجيب يتم إرسال إشعار مرة ثانية وإذا لم يأتي لاستلامها ينتظر البنك مدة شهرين ثم يتم إعادتها الى **DMCR** وذلك بعد تمزيقها. (انظر ملحق رقم10).

خ- عند انتهاء صلاحية البطاقة فإن البرنامج يظهر أليا قائمة المعلومات الخاصة بالعملاء الذين انتهت صلاحية بطاقتهم، فيقوم الموظف المكلف بالزبائن بالاطلاع على هذه القائمة لتجديدها بناءا على مختلف العمليات الالكترونية التي قام بها ويقوم بتجديدها عند طلب العميل ويتم إرسال الطلب إلى **DMCR**.

-يمكن رفع مبلغ سحب كل البطاقات الالكترونية ماعدا بطاقة التوفير، مثلا كأن تكون بطاقة العميل تسحب مبلغ 50000.00 دج وبطلب منه يتم رفع المبلغ الذي يمكن سحبه إلى 90000.00 دج. (انظر ملحق رقم10)؛

-في حالة نسيان الرقم السري للبطاقة يتقدم العميل الى الوكالة ويبلغ الموظف المكلف بالزبائن فيقوم هذا الأخير بملء طلب تجديد الرقم السري وترسل أليا إلى **DMCR** لمنحه رقم سري جديد (انظر ملحق رقم11)؛

-في حالة فقدان أو سرقة البطاقة البنكية يقدم العميل تصريح للبنك مع كتابة طلب، ثم يقوم الموظف المكلف بالزبائن بملاً استمارة في البرنامج الخاص بها حيث ترسل أليا إلى **DMCR** لكي يتم تعطيل تلك لبطاقة(انظر ملحق رقم12)؛

-في حالة ورود خطأ في اسم العميل على البطاقة يقوم بملء طلب تصحيح الاسم والتي ترسل أليا إلى من اجل تصحيحها وبعدها يتم إرسال إشعار للعميل لاستلام بطاقته يعد التصحيح؛(انظر ملحق رقم13).

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2-التحويلات المالية

على غرار الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك من خدمات السحب والإيداع، يقدم أيضا مثل كل البنوك الأخرى التحويلات المالية الإلكترونية وتعد من أهم العمليات التي تقوم بها حيث تتعدد وتتنوع التحويلات حيث يتم من خلال أمر التحويل (أنظر ملحق رقم 14) الذي يطلبه العميل ومنها:

أ-التحويل المباشر (التحويل الذي يكون فيه الأمر والمستفيد من نفس الوكالة): طلب التحويل لحساب الزبون يجب القيام بأمر التحويل ويكون أمر التحويل مملوء وممضي من قبل الزبون او الوكيل حيث يحتوي أمر التحويل على المعلومات التالية:

-الاسم واللقب، رقم المستفيد ، التوطين؛

-اسم ولقب ورقم حساب الأمر بالتحويل وإمضاء هذا الأخير؛

-المبلغ يكون بالأرقام والحروف ثم يعطي لصاحب الشباك وهو الذي يقوم بهذا التحويل، ويتأكد من صحة الإمضاء ووجود رصيد في الحساب.

- يقوم الموظف المكلف بالتحويلات المالية بتسجيل العملية محاسبيا ويضع وصل التحويل على نسختين الأولى في اليومية المحاسبية والثانية في الأرشيف.

-وبعدها يقوم بإرسال إشعار مدين للزبون الأمر وإشعار دائن للزبون المدين.

-تحويلات المالية لزبون لديه حسابين في نفس الفرع: مثلا تحويل من حساب الشيكات إلى دفتر التوفير أو إجراء تحويل عن طريق بطاقة إلى دفتر التوفير (أنظر ملحق رقم 15)؛

ب- التحويل مابين الوكالات (تابعة لنفس البنك): هذا التحويل يخص شخصين في بنك واحد لوكالتين مختلفتين لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، في هذه الحالة يحرر المكلف بالتحويلات المالية كتابة مابين المقرات، وعليها يعين رمز الوكالة المستقبلية والتعيين يكون كالأتي: " تحويل بأمر من السيد (الأمر) لصالح السيد.....(رقم حساب

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المستفيد) والمبلغ وغيرها من المعلومات، وهنا يكون حساب الزبون الأمر بالتحويل مدينا، وحساب المستفيد دائما مثلا: تحويل من حساب وكالة بومرداس الى حساب وكالة بوداوا؛

ج-تحويل غير المباشر (التحويل الذي يتم مابين بنكين مختلفين): وهو يخص حسابين، واحد ممسوك من قبل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والآخر من بنك آخر (BNA ,CPA, BEA)، حيث يحزر المكلف بالتحويلات المالية كتابة مابين البنوك وهي تعتبر مقاصة داخلية دون ان يكون البنك المركزي طرفا فيها، أي أن هذا التحويل يخص البنكين فقط.

ويتم خصم عمولة على كل التحويلات المالية التي يقدمها البنك حيث تقدر العمولة عند تحويل مبلغ مابين 5000.000.00 دج الى 10.000.000.00 دج ب 2000 دج، والتحويلات المالية التي تفوق 10.000.000.00 دج يتم خصم مبلغ يقدر ب 4000.00 دج، وتتم هذه العملية في غضون 15 يوم .

ثالثا-استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات

قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية تتوافق مع المحيط المصرفي، حيث تلعب التكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في زيادة سرعة تقديم الخدمات وتقليل التكاليف واستقطاب عدد كبير من العملاء من خلال تكوين موظفين فيما يخص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الخاصة بالنظام المصرفي لمدة 25 يوما في سنة 2012.

ويعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على صفحات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك و outlook بين فروع البنك فقط وذلك للاستفسار وتبادل المعلومات بين الموظفين هذا من جهة، أما من جهة أخرى لا يتم استخدام هذه الوسائل في التعامل مع العملاء فهي منعدمة تماما بالرغم من وجود برامج وأنظمة لتقديم خدمات عبر الانترنت والهاتف النقال إلا أنها لا تطبق على ارضي الواقع ونذكر منها:خدمة E-Banking .

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

*خدمة E-Banking: هي خدمة يقدمها البنك لتواصل به مع زبائنه عبر الهاتف عن طريق رسائل نصية لمعرفة الرصيد أو القيام بعمليات مصرفية عبر الانترنت، أو في حالة وجود عملية تحويل لحسابه يقوم البنك بإرسال رسالة للعميل ليعلمه بها، وتقدم هذه الخدمة عادة للأشخاص المتواجدين خارج البلاد ولقليل الوقت.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم هذه الخدمة للعملاء الذين يقدمون طلب للاستفادة من هذه الخدمة (أنظر ملحق رقم 16) وتتم من خلال التوقيع على اتفاقية E-Banking (أنظر ملحق رقم 17) والتي تتضمن تقديم خدمات عبر الانترنت وعبر الهاتف تبين مختلف العمليات التي قام بها العميل مقابل اقتطاع عمولة تقدر ب 1400.00 دج بالنسبة للأشخاص العاديين أما المؤسسات فيقتطع لها مبلغ 11000.00 دج. إلا أن الخدمة عبر الهاتف لا تقدم فعليا.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: عرض الاستبيان وتقييمه

يتضمن هذا المبحث عرضاً لدراستنا وكيفية اختبارها والمصادر المستخدمة لجمع البيانات وكيفية إعدادها والتأكد من صدقها وثباتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS24) لمعالجة البيانات واستخراج النتائج وتحليلها للتوصل إلى اثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل وكالة محل الدراسة.

المطلب الأول: إعداد وتوزيع الاستبيان

سنتطرق إلى محتوى الاستبيان المقدم لعملاء الوكالة للتعرف على رأيهم

أولاً: اختيار مجتمع الدراسة

كان من الضروري علينا جمع البيانات اللازمة للدراسة أن نعتمد على أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة. حيث يتكون مجتمع الدراسة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 459 في الأخرية، وتتمثل عينة الدراسة بعينة ملائمة من زبائن الوكالة، لقد تم اختيار هذه العينة بصفة عشوائية إذ يعتبر عدد العينة محل الدراسة متوسط نوعاً ما حيث قمنا بتوزيع 70 إستبانة على مختلف عملاء الوكالة، ويمكن تمثيل ذلك في الجدول التالي :

الجدول رقم (03-01): يبين الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

النسبة %	التكرار	البيان
100	70	الاستمارة الموزعة
91,42	64	الاستمارات المسترجعة
8,57	6	الاستمارات المفقودة
19,99	14	الاستمارات الملقاة
71,39	50	الاستمارات الصالحة للدراسة

المصدر: من إعداد الطلبة استمارات الاستبيان

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملاحظ من خلال الجدول رقم (03-01)، أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغت 70 استمارة، والتي استخلصنا منها 50 استمارة صالحة للدراسة، أما باقي الاستثمارات فألغيت لعدم تحصيلها من أفراد العينة بسبب انتهاء فترة الدراسة أو بسبب كونها فقدت، كما تم إلغاء 14 بسبب التناقض على مستوى الإجابة وعدم الإجابة على كل الأسئلة .

ثانيا: محتوى الاستبيان

1- تصميم الاستبيان: قمنا بتصميم الاستبيان من خلال صياغة إحدى عشر سؤالاً على الزبون وقد اعتمدنا على أسلوب بسيط ولغة سهلة الفهم وواضحة، وكانت كل الأسئلة بسيطة بوسع أي زبون فهمها والإجابة عنها مهما كان مستواه التعليمي.

-اعتمدنا في إعداد أسئلة الاستبيان على طريقة الإجابة المغلقة كون طرح عدة إجابات يزيد من حجم الاستبيان ويؤدي إلى ملل المجيبين ما ينتج عنه إجابات عشوائية ؛
-إحداث بعض التغييرات على الاستبيان (تغيير ، إضافة، حذف) بعد استشارة الأستاذ.

2- هيكل الاستبيان: تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين

أ-الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء المعلومات الشخصية للعينة محل الدراسة (المستوى التعليمي، المهنة، التعامل مع البنك، التعامل مع بنوك أخرى)؛

ب-الجزء الثاني: تم تقسيمه وفقاً لموضوع الدراسة إلى محورين تشكل في مجملها 11 سؤالاً؛

-المحور الأول: شمل 6 أسئلة حول تقييم جودة الخدمات؛

-المحور الثاني: يشمل أسئلة حول تقييم الخدمات الإلكترونية؛

وتم إعداد هذه الأسئلة وفق مقياس ليكارت ثلاثي من أجل معرفة الاتجاه العام لأراء أفراد

العينة حول كل عنصر من عناصر الاستبيان.(أنظر الملحق رقم 18)

فاستعملنا مقياس ليكارت الثلاثي لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل

الوكالة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-03): يبين مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	موافق	محايد	أبدا
الدرجة	1	2	3
المتوسط المرجح	(1,66-1)	(2,33-1,67)	(3-2,34)

المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي-الدليل التطبيقي للباحثين-، دار وائل للنشر، دار

واائل للنشر، عمان، 2002، ص:137 .

يمكن الهدف من انجاز هذا الاستبيان وتقديمه للزبائن فيما يلي:

✓ معرفة مدى رضا الزبون عن الخدمات المقدمة من قبل الوكالة ؛

✓ معرفة مستوى الخدمات التي تقدمها الوكالة؛

✓ مدى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الوكالة.

ثالثا :توزيع وجمع الاستبيان

1-توزيع الاستبيان: بعد إكمال تحضير الاستمارة وتهيئتها في شكلها النهائي، والتأكد من صدقها وثباتها قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة من خلال التسليم المباشر للعملاء وذلك داخل الوكالة، مما سمح لنا بملء كافة الاستمارات والحصول على العدد المطلوب من العينة .

2- صعوبات الاستبيان: واجهنا عدة صعوبات في تجميع وتوزيع الاستبيان منها

✓ عدم تجاوب الجيدة لأفراد العينة مع الدراسة، وهنا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم

(03- 01) كون الاستمارة الصالحة لدراسة هي 50 من أصل 70 الموزعة؛

✓ أغلب الزبائن تهربوا عن الإجابة لكثرة انشغالاتهم ولضيق الوقت وهناك من رفض

الإجابة عن هذا الاستبيان لعدم اهتمامه بهذه الدراسة؛

✓ عدم تعاون بعض فئات المجتمع وعدم وجود ثقافة تحترم هذا النوع من الأعمال

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الأكاديمية رغم أهميتها الكبيرة .

المطلب الثاني: توصيف مجتمع وعينة الدراسة

من اجل التعرف على المميزات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة الميدانية، تناولنا في الجزء الأول من الاستبانة بعض المعلومات الخاصة بالمستوى التعليمي والمهنة وغيرها.

أولاً: المستوى التعليمي

كانت التكرارات والنسب العلمية التي تخص تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق المستوى

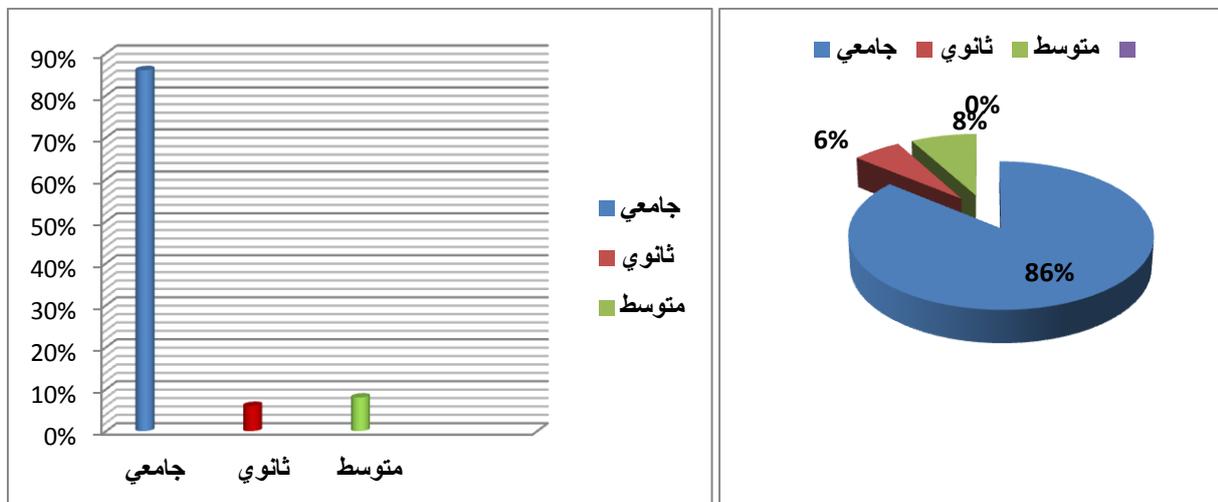
العلمي كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (03-03):يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
متوسط	4	8	8	8
ثانوي	3	6	6	14
جامعي	43	86	86	100
المجموع	100	100	50	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم(03-04): يبين نسب توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-03)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يوضح لنا الجدول رقم (03-03) الدرجات العلمية لدى أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن أغلب الزبائن مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 86% تليها فئة الذين مستواهم التعليمي متوسط بنسبة 8% بينما الذين مستواهم ثانوي يمثلون نسبة قليلة تتمثل بـ 6%، وهذه الدراسة تقدم لنا آراء موضوعية لأن غالبية الزبائن جامعيين.

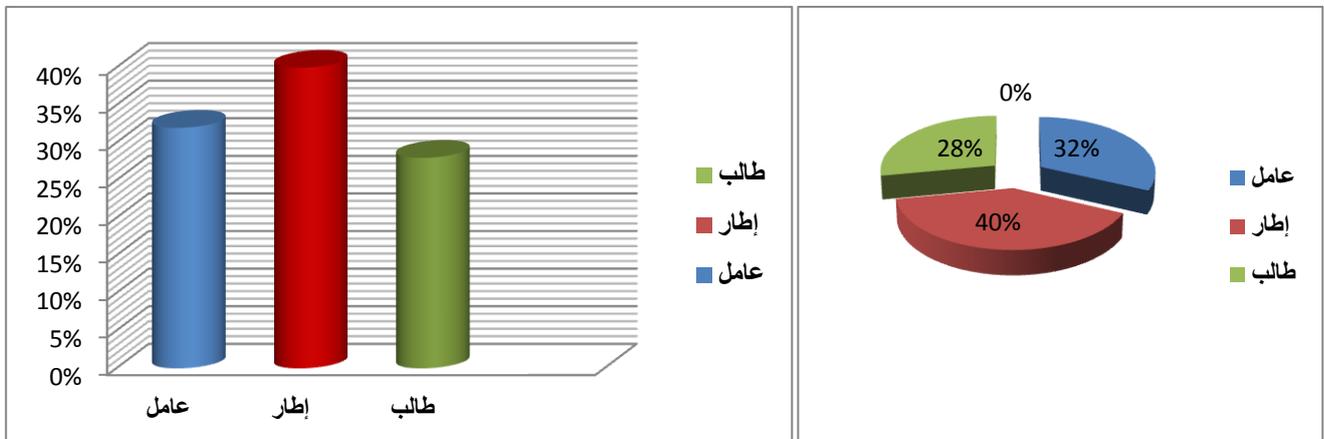
ثانيا: تحليل حسب نوع المهنة

الجدول رقم (03-04): يبين توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية المتراكمة
عامل	16	32	32	32
إطار	20	40	40	72
طالب	14	28	28	100
المجموع	50	100	100	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-05): يبين نسب توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-04)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يوضح لنا الجدول رقم (03-04) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للوظيفة المشغولة فكانت نسبة الإطارات 40% وهذا يعني أن غالبية عملاء البنك ذوي مداخيل عالية مما يتطلب منهم خدمات متنوعة، بينما بلغت نسبة العملاء 28% يتمثلون في الطلبة والعمال العاديين نسبة 32% الملاحظ أن النسب كانت متقاربة بين العمال والطلبة حيث الفارق بينهما 04%، وذلك راجع إلى مداخيلهم البسيطة وتعاملات محدودة .

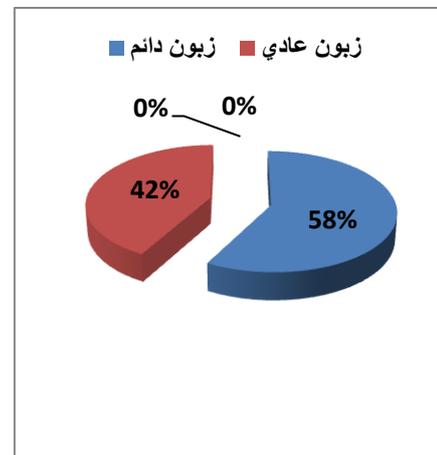
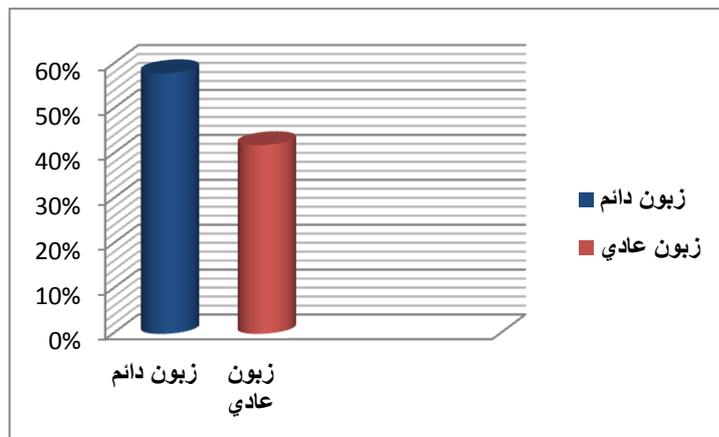
ثالثاً: التعامل مع البنك

الجدول رقم (03-05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون

نوع الزبون	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية المتراكمة
زبون دائم	29	58	58	58
زبون عادي	21	42	42	100
المجموع	50	100	100	

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-06): يبين نسب توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-05)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يظهر الجدول رقم (03-05) أن نسبة 58% أي ما يعادل 29 من أفراد عينة الدراسة أنهم عملاء دائمين أي يتعاملون بكثرة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما 21 منهم فيعتبرون زبائن عاديين بحيث يمثلون نسبة 42% من مجتمع الدراسة. ونلاحظ أن معظم زبائن البنك هم عملاء دائمين وذلك لرضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

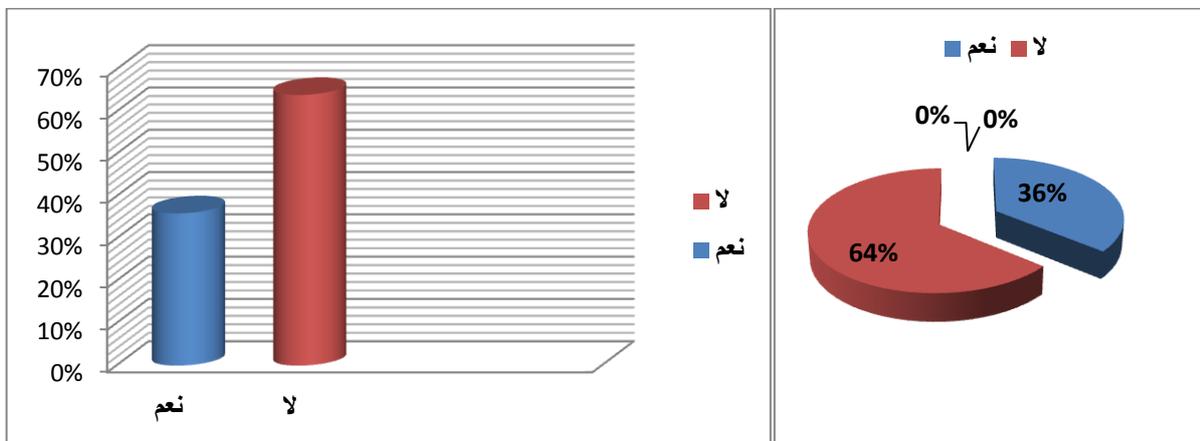
رابعاً: التعامل مع بنوك أخرى

الجدول رقم (03-06): يبين توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى

التكرارات	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية	النسبة المئوية المتراكمة
نعم	36	36	36
لا	64	64	100
المجموع	100	100	

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-07): يبين نسب توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (02-06)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: من خلال الجدول رقم (03-06) نلاحظ أن نسبة 64% أي ما يماثل 32 من أفراد عينة الدراسة زبائن يتعاملون مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط وهذا ما يبين مدى ولائهم للبنك وكذا نجاح البنك في تلبية حاجات ورغبات هؤلاء مما جعلهم لا يلجؤون إلى البنوك الأخرى، أما بقية مجتمع الدراسة أي 18 فردا يتعاملون مع بنوك أخرى بنسبة 36% وهذا راجع ربما لعدم تحقيق كل رغباتهم من قبل هذه الوكالة فعليها التقرب أكثر من عملائها لمعرفة احتياجاتهم.

المطلب الثالث: اختبار ثبات المفردات وتحليلها

وضحنا سابقا الطريقة المتبعة في الدراسة وكيفية جمع المعطيات وتحليلنا للجزء الأول للاستبانة، في هذا المطلب سنختبر مدى ثبات مفردات الجزء الثاني باستخدام ألفا كرونباخ أولا: اختبار ثبات وصدق المفردات

قمنا باختبار ثبات وصدق المفردات من خلال الإعتماد على معامل ألفا كرونباخ كمايلي:

الجدول رقم (03-07) : يبين توزيع معامل الثبات الإجمالي

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
11	0.602

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 20)

التحليل: من الجدول أعلاه يتضح أن معامل ألفا كرونباخ، أو معامل الثبات يساوي 0.602، وهي قيمة موجبة وأكبر من النصف، مما يدل على ثبات مقياس الدراسة، مما يسمح بالاعتماد على الاستبيان من اجل الوصول إلى النتائج المرجوة.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-08): يوضح معامل الثبات لكل مفردة من الاستبيان

الرقم	العبرة	معامل الثبات في حالة حذف العبرة
س1	يقدم البنك خدمات متنوعة	0,576
س2	تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة	0,536
س3	تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة	0,571
س4	الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة	0,582
س5	يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال	0,562
س6	يمتاز عمال البنك بحسن المعلومات والتوجيه الكافي	0,560
س7	مستوى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى	0,512
س8	يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة	0,628
س9	إن استخدام أدوات الدفع الإلكترونية يسهل عملية سحب الأموال	0,592
س10	تعتبر البطاقات الإلكترونية دليل على تنوع خدمات البنك	0,644
س11	تتميز الخدمات الإلكترونية في البنك بالسرعة، التنوع، والتوفر	0,573

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 20)

التحليل: من الجدول السابق، يتضح لنا أنه عند حذف أي عبارة من عبارات الاستبيان، فإن معامل الثبات لكل عبارة لم يرتفع ماعدا العبارة الثامنة والعاشرة، التي فاقت قيمتها قيمة معامل الثبات لإجمالي عبارات المقياس، وعليه فإنه يمكن الاعتماد على كل عبارات الاستبيان ولسنا مضطرين لحذف أي منها، ماعدا العبارة الثامنة والعاشرة التي في الأصل لا تؤثر بشكل كبير على ثبات وصدق الاستبيان.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ثانيا : تحليل مفردات الاستبيان

1- تحليل جودة خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-09): بين خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

العبارة	التكرارات				النسبة المئوية			
	دائما	أحيانا	نادرا	المجموع	دائما	أحيانا	نادرا	المجموع
س1	23	26	1	50	46	52	2	100
س2	13	31	6	50	26	62	12	100
س3	24	23	3	50	48	46	6	100
س4	33	15	2	50	66	30	4	100
س5	31	19	0	50	62	38	0	100
س6	32	18	0	50	64	36	0	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 21)

التحليل: من خلال الجدول رقم (03-09) الذي يوضح آراء العملاء حول الخدمات المقدمة من قبل الوكالة يتبين لنا أن الوكالة تقدم في بعض الأحيان خدمات متنوعة وتتميز بالسهولة فنجد 46% و 48% من الزبائن فقط بان الخدمات متنوعة وتتصف بالبساطة وبالمقابل نجد ما يعادل 52% و 46% زبون يرون بأنها مستمرة أحيانا، فحين أن 2% إلى 6% حسب رأيهم فإنهم نادرا ما يجدون خدمات متنوعة وهم غير راضين عنها.

ويمكن القول أن الوكالة توفر خدمات وفقا لمتطلبات الزبائن والحكم عليها يكون وفق صفة العميل إما دائم او عادي، فالزبون الدائم يقوم بعدة تعاملات بإمكانه الحكم على خدمات الوكالة عكس العادي ومن ناحية البساطة والسهولة في تقديمها يكون حسب الخدمة التي يرغب فيها الزبون فمثلا عملية منح قرض فيه دراسة وإجراءات وتأخذ وقت اكبر من عملية إيداع أو سحب الأموال.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أما من ناحية سرعة واستمرارية تقديم الخدمات فنلاحظ أن 62% من الزبائن يعانون من تلبية خدماتهم بشكل سريع، فالوكالة تقدم خدمات لكن ليس بالسرعة المرجوة من الزبائن مادام 2% منهم يرون انه من النادر أين يتحصلون على حاجاتهم بشكل سريع فحين مجموعة تعادل 26% تتمحور آرائهم بان خدمتها تكون سريعة أحيانا إلا أن ما لاحظناه أثناء إجرائنا للدراسة تعرف الوكالة عدة مشاكل من ناحية شبكة الاتصالات والانترنت مما يحد من تقديم خدمات سريعة إلا أن هذه الخدمات تتميز بالاستمرارية وفقا للنسب المبينة في الجدول أعلاه فأن 66% من العملاء يؤكدون على أن الخدمات المقدمة مستمرة وهذا أمر ضروري لضمان رضا العملاء وكسب أرباح أكثر.

بينما 36% منهم يعتبرونها غير مستمرة و4% غير راضون تماما عن الخدمات المقدمة ومنه على الوكالة التقرب أكثر من العملاء والتعرف على احتياجاتهم وإيجاد الحلول للمشاكل التي يواجهونها لتحقيق رضاهم.

يتميز موظفو الوكالة محل الدراسة بحسن المعاملة والاستقبال وكذا التوجيه الكافي وتقديم المعلومات اللازمة للعملاء بطريقة بسيطة حيث نلاحظ ما بين 62% إلى 64% من الزبائن راضون تماما عن كيفية استقبالهم وتوجيههم بينما 36% إلى 38% منهم فيعتبرون أن التوجيه غير كافي أحيانا فعلى الوكالة محاولة تحسين كفاءات موظفيها .

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2-تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم (03-10) : يبين تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

العبارة	التكرارات			النسبة المئوية			
	دائما	أحيانا	نادرا	المجموع	دائما	أحيانا	نادرا
س1	31	0	19	50	62	0	38
س2	34	1	15	50	68	2	30
س3	49	0	1	50	98	0	2
س4	45	0	5	50	90	0	10
س5	26	0	24	50	52	0	48

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 22)

التحليل: من الجدول أعلاه نستنتج إجابات عملاء الوكالة حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، حيث نلاحظ وجود نسبتين 98% و 90% متقاربتان بالنسبة لسؤال الثالث والرابع وهذا يبين أن البطاقات الإلكترونية تساهم في تنوع خدمات البنك وتسهل عملية سحب الأموال بدرجة كبيرة عن طريق الصراف الآلي.

إلا انه هناك نسبة قليلة بينهما تتراوح بين 2% و 10% يرون أن هذه البطاقات نادرا ما تتميز بتنوع خدمات، وتليها نسبة 68% التي تبين لنا أن البنك يواكب التكنولوجيا ويقدم خدمات عبر وسائل الاتصال الحديثة الا أن 30% من الزبائن يرون أنه نادرا ما يقدم البنك هذه الخدمات وهم غير راضون تماما.

أما فيما يخص بقية النسب منها 62% وهي ما تعادل رأي 31 زبون باختيار دائما ونسبة صفرية أحيانا وهذا راجع لعرض البنك الخدمة جيدة لزبائنها، وكذلك 52% من الزبائن ما يعادل 26 اختيار دائما يرون أن خدمات الإلكترونية تتميز بالسرعة وما يعادل

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أيضا نسبة 48% من الزبائن حسب رأيهم نادرا ما تتميز بالسرعة وذلك ربما راجع إلى انقطاع شبكات الانترنت في بعض الأحيان .

المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة

بعد أن قمنا بجمع المعطيات وتحليلها بأدوات والطرق الخاصة ببرنامج **spss24** سنعرض في هذا المطلب النتائج المتوصل إليها.

أولا: تقييم جودة الخدمات البنكية

الجدول رقم (03-11): يبين التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية للخدمات

الدرجة	الترتيب	المؤشرات الإحصائية		النسبة المئوية			التكرارات			العبارة	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	نادرا	أحيانا	دائما		
موافق	3	0,54060	1,5600	2	52	46	1	26	23	س1	
محايد	5	0,60643	1,8600	12	62	26	6	31	13	س2	
موافق	6	0,60911	1,5800	6	46	48	3	23	24	س3	
موافق	4	0,56749	1,3800	4	30	66	2	15	33	س4	
موافق	2	0,49031	1,3800	00	38	62	00	19	31	س5	
موافق	1	0,48487	1,3600	00	36	64	00	18	32	س6	
موافق		0,35578	1,5200	المحور الأول							

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج **SPSS 24** (انظر ملحق 23)

يظهر الجدول أعلاه النتائج المتوصل إليها عن طريق استخدام المؤشرات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري وتمت معالجة هذا المتغير من خلال ستة عبارات:

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارتين السادسة والخامسة جاءتا في المرتبة الأولى والثانية على التوالي "يمتاز عمال البنك بحسن المعلومات والتوجيه الكافي وكذا حسن المعاملة والاستقبال" بانحراف معياري يتراوح بين 0,48487 و 0,49031 وبمتوسط حسابي يتراوح بين 1,3600 و 1.3800 مما يدل على أن العملاء راضين تماما عن الإستقبال والتوجيه الذي يقدم لهم من قبل موظفي الوكالة ووفقا لمقياس ليكارت الثلاثي الذي يحصر المتوسط الحسابي ما بين (1-1,66) بدرجة موافق والتي تعني أن العملاء يحصلون على حسن المعاملة والتوجيه دائما.

والعبارتين الأولى والرابعة واللتان تناولتا "تنوع الخدمات المقدمة وتميزها بالاستمرارية في التقديم" إحتلتا المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي وفقا للمتوسط الحسابي المرجح الذي يتراوح بين 1,5600 و 1,3800 وبانحراف معياري يتراوح بين 0,54060 و 0,56749 بدرجة موافق حسب مقياس ليكارت، مما يعني أن الوكالة تقدم خدمات مستمرة ومتنوعة .

العبارة الثانية التي تضمنت " تتميز الخدمات يقدمها البنك بالسرعة " جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 1,8600 وانحراف معياري 0,60643 حازت على درجة محايد وفق مقياس ليكارت الثلاثي يعني أن الخدمات تتميز بالسرعة أحيانا والعملاء غير راضين عنها.

أما أخيرا جاءت العبارة الثالثة التي تناولت "سهولة وبساطة تقديم الخدمات " بمتوسط حسابي يقدر ب 1,5800 وانحراف معياري يقدر ب 0,60911 مما بدرجة موافق مما يدل أن الزبائن يجدون بساطة في الحصول على رغباتهم .

إنطلاقا من التحليل السابق نجد أن الوكالة تقدم خدمات جيدة ومتنوعة وتمتاز بالسهولة والإستمرارية والعملاء راضون تماما عن جودة الخدمات المقدمة لهم، من خلال النتيجة

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

العامة لهذا المحور حيث يقدر المتوسط الحسابي لها ب 15200 وقيمة إنحرافها المعياري قيمته 0.35578 أي أنه بدرجة موافق، وبالرغم من هذا فإن الخدمات لا تقدم بالسرعة الكافية.

ثانيا: تقييم الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم(02-12): يبين لنا التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية لجودة الخدمات الإلكترونية

الدرجة	الترتيب	المؤشرات الإحصائية		النسبة			التكرارات			العبرة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	نادرا	أحيانا	دائما	
محايد	4	0,98063	1,7 600	38		62	19		31	س1
موافق	3	0,92339	1,62 00	30	2	68	15	1	34	س2
موافق	1	0,28284	1,0400	2		98	1		49	س3
موافق	2	0,60609	1,2000	10		90	5		45	س4
محايد	5	1,00943	1,9600	48		52	24		26	س5
موافق		0,44646	1,5160	المحور الثاني						

المصدر: من إعداد الطلبة تين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 23)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

فيمايلي تحليل العبارات المكونة لهذا المحور:

جاءت في المرتبة الأولى والثانية على التوالي العبارتين الثالثة والرابعة التي تناولتا "إن استخدام أدوات الدفع الإلكترونية يسهل عملية سحب الأموال" و "تعتبر البطاقات الإلكترونية دليل على تنوع خدمات البنك" بمتوسط حسابي 1,0400 ، 1,2000 وانحراف معياري قيمته 0,28284 0,60609 أي موافقة معظم العملاء على هاتين العبارتين وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي. ويدل على أن البطاقات الإلكترونية تسهل عمليات السحب ودليل على تنوع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة.

في العبارة الثانية والتي تضمنت "يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة" جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1,6200 وانحراف معياري 0,92339 بدرجة موافق مما يدل أن البنك يوفر هذه التقنية.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة الأولى كالتالي "مستوى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى" بمتوسط حسابي 1,7600 وانحراف معياري 0,98063 أي بدرجة محايد حسب سلم ليكارت مما يدل على أن البنك لم يصل بعد إلى المستوى الذي يعزز موقعه التنافسي في مجال الخدمات الإلكترونية.

جاءت العبارة الخامسة التي تناولت "تتميز الخدمات الإلكترونية في البنك بالسرعة، التنوع، والتوفر" بمتوسط حسابي 1,9600 وانحراف معياري 1,00943 بدرجة محايد مما يدل على أن الخدمات الإلكترونية سريعة نوعا ما.

ومن التحاليل السابقة نستنتج أن البنك يحاول تطوير خدماته بتوفير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث نلاحظ أن الإتجاه العام للعينة يتمركز بالموافقة على جودة الخدمات الإلكترونية وهذا بالعودة إلى المتوسط الحسابي الإجمالي قدره 1,5160 الذي يقع ضمن

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفئة (1- 1,66) وهي الفئة الأولى من مقياس ليكارت الثلاثي التي تعبر عن إجابة موافق، وانحراف معياري إجمالي قدره 0.44646.

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة تطبيقية من خلال إسقاط الجانب النظري عليها، وذلك عن طريق عن طريق الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي تمثل عينة من زبائن البنك محل الدراسة، قصد تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالة ومعالجتها عن طريق برنامج SPSS24.

حيث توصلنا من خلال النتائج إلى أن الخدمات البنكية في هذه الوكالة واكبت التطورات الإلكترونية من خلال تحديث الخدمة المصرفية بإدخال بطاقات السحب والدفع وتقديم خدمات عبر شبكة الأنترنت كالتحويلات المالية ودفح الفواتير لتلبية إحتياجات ورغبات العملاء، إلا أن سرعة تقديم هذه الخدمات لا تلقى الرضا الكافي من قبل الزبائن بسبب الإنقطاع المستمر في شبكة الإتصال.

الفصل الثالث: الخدمات الإلكترونية

في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تهميد الفصل

استكمال الدراسة النظرية قمنا في هذا الفصل بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأخرية 459 للتعرف على أثر التسويق البنكي على جودة الخدمات المقدمة من قبل الوكالة للعملاء. باعتبارها وكالة تقوم بمختلف السياسات التسويقية لأنها تقدم العديد من الخدمات التقليدية والإلكترونية .

لذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالوكالة محل الدراسة والخدمات الإلكترونية المتواجدة فيها، وتدعيما لهذه الدراسة قمنا باستقصاء لمعرفة الخدمات الإلكترونية المقدمة في هذه الوكالة باختيار عينة من عملاء الوكالة البنكية وإبداء رأيهم حولها، وبعدها القيام بتحليل هذه المعطيات باستخدام برمجة SPSS24 وعرض النتائج المتحصل عليها، وتقديم اقتراحات لتطوير وتحسين طرق تسويق الخدمات المقدمة وعليه تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين على النحو التالي:

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني : عرض الاستبيان وتقييمه

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الأول : تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نظرا لأهمية البنوك في تنمية النشاط الاقتصادي والتنمية الاجتماعية كان لزاما علينا تقديم بطاقة فنية عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية والوكالة محل الدراسة لأنها تعد خطوة تمهيدية ضرورية، مما يسمح لنا بالتعرف على هويتها وأنشطتها. في هذا المبحث سنتطرق إلى التعريف بالبنك والوكالة المستقبلية وعرض الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية و الوكالة المستقبلية

أولاً-التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية

1-نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

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

في هذا الإطار قام البنك بتمويل المؤسسات الفلاحية، مزارع الدولة والمجموعات لتعاونية، مزارع القطاع الخاص، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد.وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد، وبعد صدور قانون النقد والقرض في 06-05-1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصيص أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التجارية، مع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة، ولتحقيق أهدافه وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة .

2- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يحتم المناخ الاقتصادي الذي تشهده الساحة المصرفية على البنك أن يلعب دورا ذو فعالية في تمويل الاقتصاد الوطني. وأمام هذه الأوضاع وجب على المسؤولين إعادة النظر في أساليب التنظيم التي يتبعها البنك، والعمل على ترقية خدماته المصرفية لإرضاء الزبائن. وفي هذا الصدد لجأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى القيام بأعمال ونشاطات متنوعة وعلى مستوى عال من الجودة للوصول إلى إستراتيجية تتمثل في جعله مؤسسة مصرفية كبيرة يتدخل في تمويل كل العمليات الاقتصادية، حيث بلغت ميزانيته حوالي 5.8 مليار دولا، وينشط بواقع 30% من التجارة الخارجية بالجزائر، وبهذا أصبح يحظى بثقة المتعاملين الاقتصاديين والأفراد الزبائن على حد سواء، وهذا قصد تدعيم مكانته ضمن الوسط المصرفي ومن أهم الأهداف المسطرة من طرف إدارة البنك ما يلي:

1- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة؛

2- تحسين نوعية وجودة الخدمات؛

3-تحسين العلاقات مع الزبائن؛

4- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية؛

3-التنظيم على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن تحقيق البنك لأهدافه مرتبط بمدى قدرته على إتاحة وتجنيد الوسائل المادية والبشرية، وذلك ضمن هيكل تنظيمي ملائم و متناسق هو كالتالي:

-مجلس إداري برئاسة الرئيس المدير العام ؛

- مديريات عامة مساعدة، على رأس كل منها مدير عام مساعد، ويتفرع بعض منها إلى

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مديريات فرعية أخرى حسب ما يبينه الهيكل التنظيمي ؛

تتكون أهم المديريات العامة المساعدة لعمل الرئيس المدير العام من:

-المديرية العامة المساعدة للإدارة والوسائل؛

-المديرية العامة المساعدة للمراقبة والتطوير؛

-المديرية العامة المساعدة للإعلام الآلي، المحاسبة والصندوق؛

-المديرية العامة المساعدة للعمليات الدولية؛

-المديرية العامة المساعدة للموارد والتعهدات؛

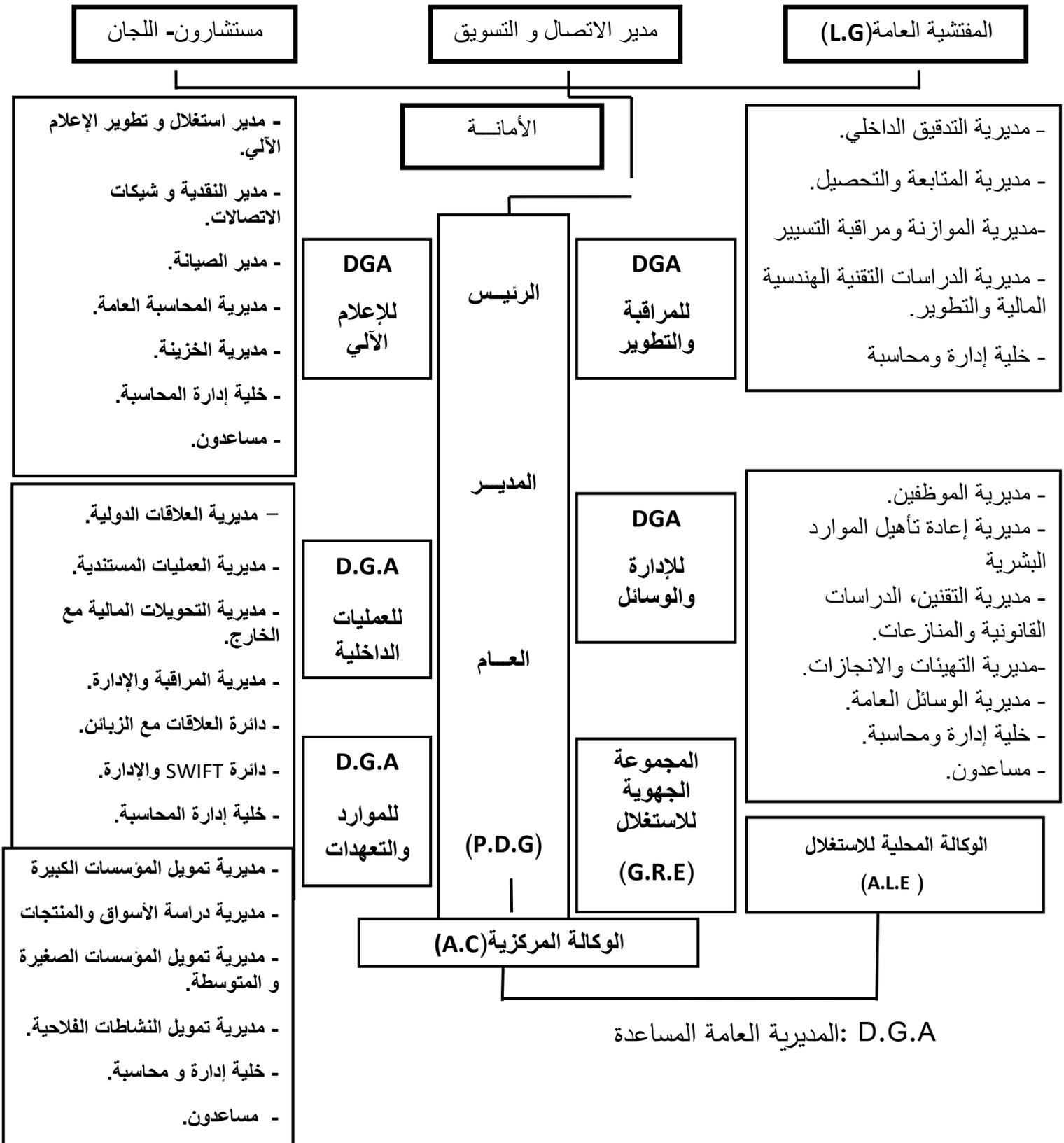
-مديرية الاتصال والتسويق.

إضافة إلى ما سبق، توجد المتفشية العامة، المستشارون واللجان الذين يقومون بمراقبة

وإعطاء النصائح والآراء فيما يخص عمل ونشاط البنك بصفة عامة .

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم(03-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية B.A.D.R



الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ثانيا: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة – وكالة الأخرية

سنطرق فيمايلي إلى عرض الوكالة المستقبلية وكالة الأخرية رقم 459 من خلال نشأتها وهيكلها التنظيمي ومختلف مصالحها.

1-تعريف الوكالة المستقبلية

الأخرية هي دائرة وبلدية تنتمي إلى ولاية البويرة، والتي تعتبر من أهم الولايات ذات الطابع الفلاحي وبالتالي نجد إتساعا في النشاط بحيث يضم هذا القطاع عددا كبيرا من الفلاحين خاصة في مراحل السبعينات وبداية الثمانينات نظرا للسياسة التي اتبعتها الدولة، هذا ما أدى إلى دفع الهيئات المعنية بالأمر بفتح مديرية فرعية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، هذا حالة الوكالة البنكية 459 بالأخرية، وهذا في 20ماي 1977.

مقرها الرئيسي الطريق الوطني رقم 05، فالوكالة تعتبر الصنف B وتضم 15 موظف موزعين على مختلف المصالح.

2-الهيكل التنظيمي للوكالة

يمثل الهيكل التنظيمي للوكالة مختلف الهيئات التي تسهر علي حسن سيرها وتنظيمها حيث يقسمه إلى:

- قسم خاص بالزبائن Frant-office : وهو الجناح الخاص بالزبائن أو بعبارة أخرى هو واجهة الوكالة التي تستقبل الزبائن وتعمل علي توفير الجو المناسب والملائم لهم.

- قسم خاص لمعالجة العمليات البنكية: Back-office: وهو القسم الذي يشمل كل الاستخدامات التقنية والبشرية محاسبين، محللين من أجل معالجة الأوامر والعمليات المرسلة من القسم الخاص بالزبائن وهيكله الوكالة تتكون من:

أ- مدير الوكالة: ويعتبر المسؤول الأول علي الوكالة والمكلف بتطبيق سياساتها التنموية؛

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ب- **كاتب المدير:** وتتمثل مهامه في مساعدة المدير علي التسيير الحسن والربط بين مختلف أنشطة الوكالة؛

ج- **قسم خاص بالزبائن:** وهو المكتب المكلف باستقبال الزبائن والسهر علي معالجة وتنفيذ عملياتهم المختلفة مسير من طرف المشرف يتكون من:

- **المشرف:** وهو المكلف بالإشراف والمراقبة علي عمليات القسم الخاص بالزبائن وضمان الربط بين هذا القسم والقسم المكلف بمعالجة العماليات البنكية.

- **المكلف بالزبائن (مؤسسة/أفراد):** ويعتبر المتحدث أو المخاطب الممتاز للزبائن إذ ينفذ العمليات ويوجه النصائح للزبائن ويساعدهم علي معالجة عملياتهم المختلفة .

- **مصلحة الصندوق:** تعتبر من أهم المصالح في الوكالة والتي يسهم علي حمايتها وضمان مركزية الأموال فيها بالشكل الذي يسمح للزبون بوضع الودائع وسحب الأموال الضخمة بكل سرية يشرف علي هذه العمليات المكلف بالصندوق والذي يتم تعيينه من طرف مدير الوكالة.

- **مصلحة الخدمات الحرة:** والتي تحتوي علي الوسائل المادية الموضوعية من طرف الوكالة تحت تصرف الزبائن والتي تمكن من تنفيذ بعض العمليات بمفرده والاطلاع علي حساباته.

د- **قسم خاص بمعالجة العمليات البنكية:** هذا القسم بمثابة امتداد للقسم الأول إذ يوفر لهذا الأخير كل المعلومات والنصائح الضرورية لتنفيذ عمليات الزبون ويهتم أيضا بالمسائل الإدارية والتقنية مسيرة من طرف مشرف وتحت سلطة المدير المساعد ويتكون من:

-**المشرف:** مسؤول عن رقابة نشاط هذا القسم وضمان التنسيق بين مختلف المصالح الموضوعية تحت إشرافه.

-**مصلحة الدفع:** وهي المصلحة المكلفة بمختلف عمليات الدفع بأمر من الزبون صاحب الحساب وضمان متابعة العمليات والحسابات المشرفة عليها والمراقبة الدائمة لحسن تنفيذ عمليات الدفع الآلية.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

-**مصلحة المحفظة:** يمكن دورها في استقبال المساعدات من البنوك الأخرى في إطار الشراكة ما بين البنوك في مجال تحصيل المبالغ المستحقة ضمان معالجة وتسجيل جميع عوارض الدفع.

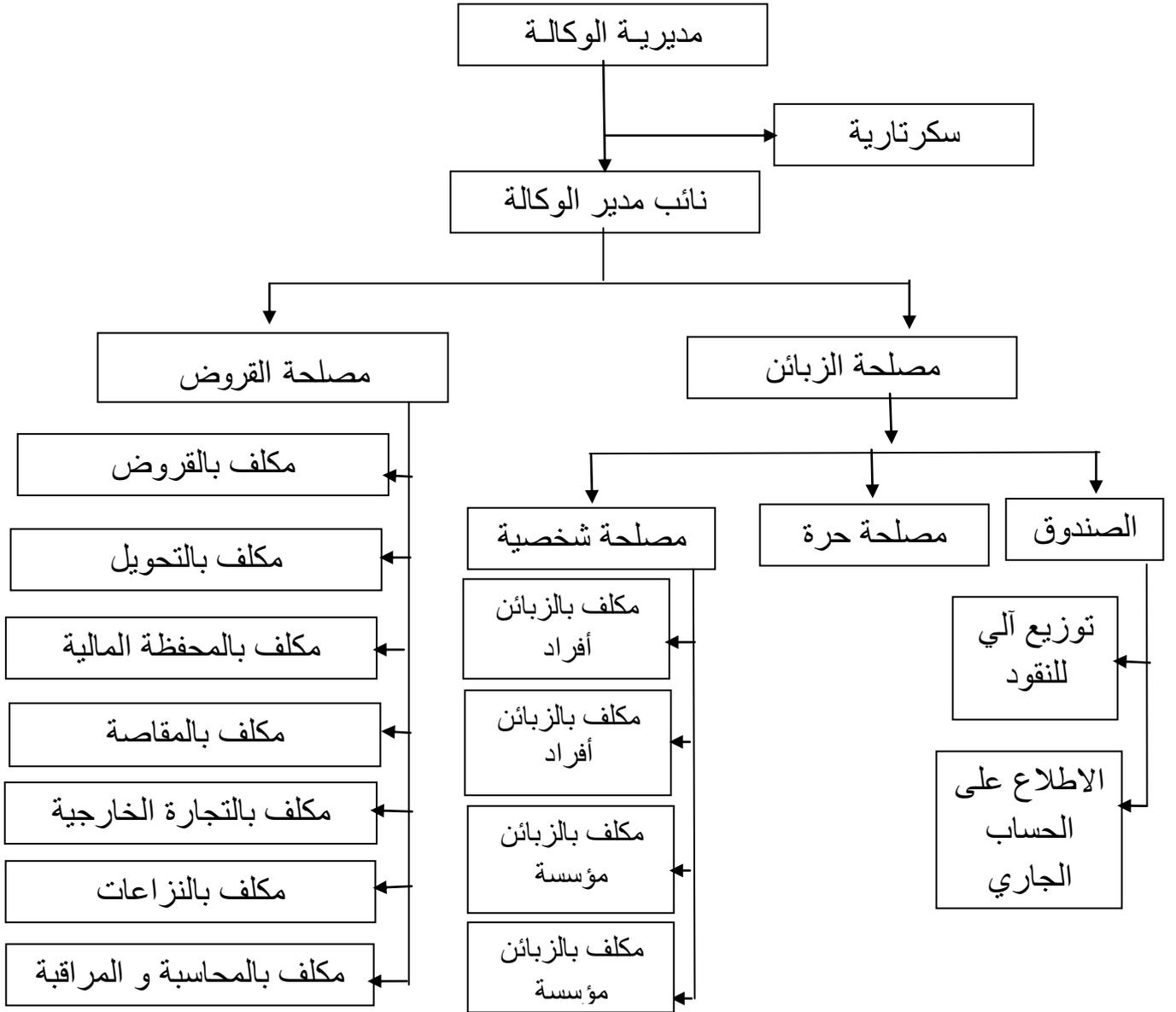
-**مصلحة المقاصة:** مهمتها الأساسية ضمان عمليات المقاصة خاصة تلك المتعلقة بتغطية الصكوك المحلية علي مستوى غرفة المقاصة المتواجدة في بنك الجزائر أو التبادل المباشر مع البنوك الأخرى.

-**مصلحة القانون والمنازعات:** تهتم هذه المصلحة كغيرها من المصالح الأخرى بتقديم المساعدات للوكالة في المجال القانوني ودراسة الشكاوي متابعة عملية الحجز والمعارضة حماية حقوق الوكالة لدي الغير وبعبارة أخرى فإنها تهتم بكل ما يتعلق بالناحية القانونية .

- **مصلحة المحاسبة والمراقبة:** وهي المكلفة بالتأكد من مصداقية الوثائق المحاسبية وضمان المراقبة والتسجيل المحاسبي لليوم مع إبلاغ المصالح المعنية بكل الأخطاء لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل (03-02): يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة 459 بالأخضرية



المصدر: اعتمادا على وثائق البنك - وكالة الأخضرية-

المطلب الثاني : مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وفقا للقوانين والقواعد المعمول بها في المجال المصرفي، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مكلف بالقيام بالمهام التالية:

1- معالجة جميع العمليات الخاصة بالقروض، الصرف والصندوق؛

2- فتح حسابات لكل شخص طالب لها واستقبال الودائع؛

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- 3- المشاركة في تجميع الادخارات؛
- 4- المساهمة في تطوير القطاع الفلاحي والقطاعات الأخرى؛
- 5- تأمين الترقيات الخاصة بالنشاطات الفلاحية وما يتعلق بها؛
- 6- تطوير الموارد والتعاملات المصرفية وكذا العمل على خلق خدمات مصرفية جديدة مع تطوير المنتجات والخدمات القائمة؛
- 7- تنمية موارد واستخدامات البنك عن طريق ترقية عمليتي الادخار والاستثمار؛
- 8- تطوير شبكته ومعاملاته النقدية؛
- 9- تقسيم السوق المصرفية والتقرب أكثر من ذوي المهن الحرة، التجار والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- 10- الاستفادة من التطورات العالمية في مجال العمل المصرفي؛
و تتمثل مهام الوكالة في:
 - 1.10- القيام بمعاينة مشاريع الزبائن عن طريق الزيارة الميدانية؛
 - 2.10- اقتراح المنتجات البنكية كالبطاقة البنكية والإطلاع على حساب عن طريق الأنترنت؛
 - 3.10- التأمين المصرفي؛
 - 4.10- تنفيذ مختلف العمليات البنكية الموكلة لها من طرف الزبائن وتحسين العلاقات التجارية مع الزبائن الجدد؛
 - 5.10- منح قروض متنوعة لتمويل المؤسسات الاقتصادية و متابعتها؛
 - 6.10- قبول الودائع من الجمهور وفتح الحسابات للزبائن سواء بالعملة الصعبة أو المحلية؛
 - 7.10- العمل على تعبئة الضمانات اللازمة؛
 - 8.10- منح قروض متنوعة لتمويل الفلاحين وتنمية القطاع الفلاحي؛
 - 9.10- ترقية النشاطات الفلاحية، الحرفية والصناعية المرتبطة بالفلاحة؛
 - 10.10- تنمية المناطق الريفية.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المطلب الثالث: جهود البنك في تطوير الخدمات البنكية الإلكترونية

بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية، وترقية الاتصال داخل وخارج البنك.

أولاً- تكوين موظفي البنك

يسعى البنك الى مواكبة التطور الحاصل في النظام المصرفي من خلال تدريب الموظفين وتكوينهم في كل ما يتعلق بالخدمات المصرفية المبتكرة من اجل تحقيق رضا العملاء ورفع حجم الموارد بأقل تكاليف، حيث يوفر البنك تكوين لموظف واحد أو اثنين لمد تتراوح ما بين 3 أيام الى أسبوع، وبالتقرب الى هؤلاء الموظفين صرحوا أن مدة التكوين غير كافية للتحكم في البرامج الجديدة حيث يواجهون صعوبات وعوائق عند التطبيق مثل :

- تكوين موظفين المكلفين بالزبائن لمدة 25 يوم في نوفمبر 2012 تضمن مايلي:

* تكوين حول نشأة البنك و تطوره؛

* آليات منح القروض؛

* كيفية إصدار البطاقات البنكية واستخدامها و الحسابات؛

- تكوين في النظام المحاسبي المالي الجديد **SCF** في سنة 2011 دام 3 أيام؛

- تكوين الموظفين في البرنامج الجديد **FLEXCUBE** المطبق في البنك لتوحيد الخدمات والعملاء لكل فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية في 2017 لمدة 3 أيام الى أسبوع ؛

- في حالة عدم معرفة استخدام البرامج الجديدة المطبقة أو وجود مشاكل تقنية فيها يتم

الاتصال بمديرية **Global Banking** والتي أنشأت من اجل التوجيه وتزويد الوكالات بالحلول المناسبة في حالة وقوع المشاكل متعلقة ببرنامج **FLEXCUBE** .

ورغم هذه التكوينات إلا انه يوجد مجموعة من الخدمات الجديدة التي لا يتم التكوين فيها

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بل يتم إرسال مذكرات من طرف المديرية العامة للبنك لكل الوكالات تتضمن تعليمات حول كيفية تطبيق هذه الخدمات الجديدة.

ثانيا :البطاقات البنكية والتحويلات المالية

1- البطاقات المستخدمة في الوكالة

أ-أنواع البطاقات البنكية

يصدر بنك الفلاحة والتنمية الريفية 4 أنواع من البطاقات البنكية لعملاءه وكل واحدة تمتاز بسقف معين للسحب إلا أنها تشترك في خاصية واحدة هي الدفع والسحب (انظر ملحق رقم1).

-بطاقة **CIB CLASSIQUE**: هي أول بطاقة سحب يصدرها البنك ذات لون أزرق وتستخدم في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط، حيث يتم سحب بها في حدود مبلغ 9000,00 دج، ثم تم تطويرها لتصبح بطاقة سحب ودفع وأصبح سقف السحب يقدر ب 90000.00 دج؛ (انظر ملحق رقم 2)

-بطاقة **CBR**: هي بطاقة سحب وتستخدم في وكالات بنك الفلاحة فقط، وهي خضراء اللون ويسمح للعميل سحب مبلغ يقدر ب 99000,00 دج، في سنة 2015 تم تطويرها لتصبح بطاقة دفع وسحب في كل البنوك من خلال تركيب رقاقة فيها؛ (انظر ملحق رقم 3)

-بطاقة التوفير: هي بطاقة سحب ودفع تمنح للعملاء الذين يملكون دفتر التوفير، لونها اخضر فاتح، يمكن للزبون أن يسحب مبلغ 50000,00 دج كل 3 أيام؛(انظر ملحق رقم4)

-البطاقة الذهبية **CIB GOLD**: هي بطاقة تمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية مثل التجار، التي تمكنهم من سحب مبلغ يصل الى 200000,00 دج.(انظر ملحق رقم5)

ب-خصائص البطاقات البنكية:

-عند إصدارها يقوم البنك باقتطاع عمولة من رصيد العميل تقدر ب 620,00 دج أما

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

البطاقة الذهبية فتقدر عمولتها ب1200,00دج ؛

-مدة صلاحية هذه البطاقات هي سنتين ؛

-عند طلب العميل تجديد بطاقته يقوم البنك بخصم عمولة تقدر ب 520,00 دج أما البطاقة الذهبية باقتطاع عمولة منخفضة تقدر ب 1000,00دج ؛

-تستخدم كل البطاقات في السحب والدفع في كل البنوك.

ج-إجراءات منح البطاقة البنكية

-يجب على طالب البطاقة أن يكون لديه أو يفتح حسابا لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

-يجب على العميل أن يملا استمارة طلب بطاقة مع إمضائها (انظر ملحق رقم6)؛

-يقوم الموظف المكلف بالزيائن بإدخال معلومات العميل (اسم واللقب، نوع البطاقة) في البرنامج الخاص بالبنك و ثم ترسل آليا الى **Direction de la monétique et la communication réseau**؛

-تقوم هذه المديرية بدراسة الطلب وفي غضون مدة تقدر ما بين 15 يوما الى 30 يوم يتم إصدار هذه البطاقة ومن ثم إرسالها للبنك؛

- يستلم البنك هذه البطاقات ويقوم المكلف بالزيائن بتسجيلها في سجل خاص حسب نوع البطاقة، ويتم انتظار وصول الأرقام السرية الخاصة بها؛

-بعد استلام الأرقام السرية يتم خصم عمولة من رصيد العميل وإرسال إشعار بالوصول لعنوان العميل (انظر ملحق رقم7) أو الاتصال به عبر الهاتف لاستلام بطاقته وهنا نجد حالتين كالتالي:

-حالة استلام العميل للبطاقة: يقوم العميل بالتوقيع على الاتفاقية الخاصة بمنح البطاقة والإمضاء في السجل الخاص بها (انظر ملحق رقم8)، ويستلم العميل البطاقة وهي مرفقة برقمين سريين احدهما مكون من أربعة أرقام تستعمل في مختلف العمليات الخاصة

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

بالصراف الآلي، والثاني يستخدم لدفع فواتير أو التحويل المالي عبر الانترنت ويتكون من سبعة أرقام، وذلك بإدخال البطاقة والرقم السري ومبلغ الفاتورة.

-حالة عدم استلام العميل للبطاقة: يرسل البنك للعميل إشعار بوصول البطاقة لاستلامها وإذا لم يستجيب يتم إرسال إشعار مرة ثانية وإذا لم يأتي لاستلامها ينتظر البنك مدة شهرين ثم يتم إعادتها الى **DMCR** وذلك بعد تمزيقها. (انظر ملحق رقم10).

خ- عند انتهاء صلاحية البطاقة فإن البرنامج يظهر أليا قائمة المعلومات الخاصة بالعملاء الذين انتهت صلاحية بطاقتهم، فيقوم الموظف المكلف بالزبائن بالاطلاع على هذه القائمة لتجديدها بناء على مختلف العمليات الالكترونية التي قام بها ويقوم بتجديدها عند طلب العميل ويتم إرسال الطلب إلى **DMCR**.

-يمكن رفع مبلغ سحب كل البطاقات الالكترونية ماعدا بطاقة التوفير، مثلا كأن تكون بطاقة العميل تسحب مبلغ 50000.00 دج وبطلب منه يتم رفع المبلغ الذي يمكن سحبه إلى 90000.00 دج. (انظر ملحق رقم10)؛

-في حالة نسيان الرقم السري للبطاقة يتقدم العميل الى الوكالة ويبلغ الموظف المكلف بالزبائن فيقوم هذا الأخير بملء طلب تجديد الرقم السري وترسل أليا إلى **DMCR** لمنحه رقم سري جديد (انظر ملحق رقم11)؛

-في حالة فقدان أو سرقة البطاقة البنكية يقدم العميل تصريح للبنك مع كتابة طلب، ثم يقوم الموظف المكلف بالزبائن بملاً استمارة في البرنامج الخاص بها حيث ترسل أليا إلى **DMCR** لكي يتم تعطيل تلك لبطاقة(انظر ملحق رقم12)؛

-في حالة ورود خطأ في اسم العميل على البطاقة يقوم بملء طلب تصحيح الاسم والتي ترسل أليا إلى من اجل تصحيحها وبعدها يتم إرسال إشعار للعميل لاستلام بطاقته يعد التصحيح؛(انظر ملحق رقم13).

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

2-التحويلات المالية

على غرار الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك من خدمات السحب والإيداع، يقدم أيضا مثل كل البنوك الأخرى التحويلات المالية الإلكترونية وتعد من أهم العمليات التي تقوم بها حيث تتعدد وتتنوع التحويلات حيث يتم من خلال أمر التحويل (أنظر ملحق رقم 14) الذي يطلبه العميل ومنها:

أ-التحويل المباشر (التحويل الذي يكون فيه الأمر والمستفيد من نفس الوكالة): طلب التحويل لحساب الزبون يجب القيام بأمر التحويل ويكون أمر التحويل مملوء وممضي من قبل الزبون او الوكيل حيث يحتوي أمر التحويل على المعلومات التالية:

-الاسم واللقب، رقم المستفيد ، التوطين؛

-اسم ولقب ورقم حساب الأمر بالتحويل وإمضاء هذا الأخير؛

-المبلغ يكون بالأرقام والحروف ثم يعطي لصاحب الشباك وهو الذي يقوم بهذا التحويل، ويتأكد من صحة الإمضاء ووجود رصيد في الحساب.

- يقوم الموظف المكلف بالتحويلات المالية بتسجيل العملية محاسبيا ويضع وصل التحويل على نسختين الأولى في اليومية المحاسبية والثانية في الأرشيف.

-وبعدها يقوم بإرسال إشعار مدين للزبون الأمر وإشعار دائن للزبون المدين.

-تحويلات المالية لزبون لديه حسابين في نفس الفرع: مثلا تحويل من حساب الشيكات إلى دفتر التوفير أو إجراء تحويل عن طريق بطاقة إلى دفتر التوفير (أنظر ملحق رقم 15)؛

ب- التحويل مابين الوكالات (تابعة لنفس البنك): هذا التحويل يخص شخصين في بنك واحد لوكالتين مختلفتين لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، في هذه الحالة يحرر المكلف بالتحويلات المالية كتابة مابين المقرات، وعليها يعين رمز الوكالة المستقبلية والتعيين يكون كالأتي: " تحويل بأمر من السيد (الأمر) لصالح السيد.....(رقم حساب

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المستفيد) والمبلغ وغيرها من المعلومات، وهنا يكون حساب الزبون الأمر بالتحويل مدينا، وحساب المستفيد دائما مثلا: تحويل من حساب وكالة بومرداس الى حساب وكالة بودواو؛

ج-تحويل غير المباشر (التحويل الذي يتم مابين بنكين مختلفين): وهو يخص حسابين، واحد ممسوك من قبل وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والآخر من بنك آخر (BNA ,CPA, BEA)، حيث يحزر المكلف بالتحويلات المالية كتابة مابين البنوك وهي تعتبر مقاصة داخلية دون ان يكون البنك المركزي طرفا فيها، أي أن هذا التحويل يخص البنكين فقط.

ويتم خصم عمولة على كل التحويلات المالية التي يقدمها البنك حيث تقدر العمولة عند تحويل مبلغ مابين 5000.000.00 دج الى 10.000.000.00 دج ب 2000 دج، والتحويلات المالية التي تفوق 10.000.000.00 دج يتم خصم مبلغ يقدر ب 4000.00 دج، وتتم هذه العملية في غضون 15 يوم .

ثالثا-استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقديم الخدمات

قام البنك بتوفير شبكات جديدة ووضع وسائل تقنية حديثة وأجهزة وأنظمة معلوماتية تتوافق مع المحيط المصرفي، حيث تلعب التكنولوجيا المعلومات والاتصال دور مهم في زيادة سرعة تقديم الخدمات وتقليل التكاليف واستقطاب عدد كبير من العملاء من خلال تكوين موظفين فيما يخص تكنولوجيا الاتصال والمعلومات الخاصة بالنظام المصرفي لمدة 25 يوما في سنة 2012.

ويعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على صفحات التواصل الاجتماعي مثل فيسبوك و outlook بين فروع البنك فقط وذلك للاستفسار وتبادل المعلومات بين الموظفين هذا من جهة، أما من جهة أخرى لا يتم استخدام هذه الوسائل في التعامل مع العملاء فهي منعدمة تماما بالرغم من وجود برامج وأنظمة لتقديم خدمات عبر الانترنت والهاتف النقال إلا أنها لا تطبق على ارضي الواقع ونذكر منها:خدمة E-Banking .

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

*خدمة E-Banking: هي خدمة يقدمها البنك لتواصل به مع زبائنه عبر الهاتف عن طريق رسائل نصية لمعرفة الرصيد أو القيام بعمليات مصرفية عبر الانترنت، أو في حالة وجود عملية تحويل لحسابه يقوم البنك بإرسال رسالة للعميل ليعلمه بها، وتقدم هذه الخدمة عادة للأشخاص المتواجدين خارج البلاد ولقليل الوقت.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية يقدم هذه الخدمة للعملاء الذين يقدمون طلب للاستفادة من هذه الخدمة (أنظر ملحق رقم 16) وتتم من خلال التوقيع على اتفاقية E- Banking (أنظر ملحق رقم 17) والتي تتضمن تقديم خدمات عبر الانترنت وعبر الهاتف تبين مختلف العمليات التي قام بها العميل مقابل اقتطاع عمولة تقدر ب 1400.00 دج بالنسبة للأشخاص العاديين أما المؤسسات فيقتطع لها مبلغ 11000.00 دج. إلا أن الخدمة عبر الهاتف لا تقدم فعليا.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

المبحث الثاني: عرض الاستبيان وتقييمه

يتضمن هذا المبحث عرضاً لدراستنا وكيفية اختبارها والمصادر المستخدمة لجمع البيانات وكيفية إعدادها والتأكد من صدقها وثباتها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS24) لمعالجة البيانات واستخراج النتائج وتحليلها للتوصل إلى اثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل وكالة محل الدراسة.

المطلب الأول: إعداد وتوزيع الاستبيان

سنتطرق إلى محتوى الاستبيان المقدم لعملاء الوكالة للتعرف على رأيهم

أولاً: اختيار مجتمع الدراسة

كان من الضروري علينا جمع البيانات اللازمة للدراسة أن نعتمد على أسلوب الاستبيان من خلال تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة. حيث يتكون مجتمع الدراسة من زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 459 في الأخرية، وتتمثل عينة الدراسة بعينة مائة من زبائن الوكالة، لقد تم اختيار هذه العينة بصفة عشوائية إذ يعتبر عدد العينة محل الدراسة متوسط نوعاً ما حيث قمنا بتوزيع 70 إستبانة على مختلف عملاء الوكالة، ويمكن تمثيل ذلك في الجدول التالي :

الجدول رقم (03-01): يبين الإحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

النسبة %	التكرار	البيان
100	70	الاستمارة الموزعة
91,42	64	الاستمارات المسترجعة
8,57	6	الاستمارات المفقودة
19,99	14	الاستمارات الملغاة
71,39	50	الاستمارات الصالحة للدراسة

المصدر: من إعداد الطلبة من إستمارات الإستبيان

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الملاحظ من خلال الجدول رقم (03-01)، أن عدد الاستثمارات الموزعة بلغت 70 استمارة، والتي استخلصنا منها 50 استمارة صالحة للدراسة، أما باقي الاستثمارات فألغيت لعدم تحصيلها من أفراد العينة بسبب انتهاء فترة الدراسة أو بسبب كونها فقدت، كما تم إلغاء 14 بسبب التناقض على مستوى الإجابة وعدم الإجابة على كل الأسئلة .

ثانيا: محتوى الاستبيان

1- تصميم الاستبيان: قمنا بتصميم الاستبيان من خلال صياغة إحدى عشر سؤالاً على الزبون وقد اعتمدنا على أسلوب بسيط ولغة سهلة الفهم وواضحة، وكانت كل الأسئلة بسيطة بوسع أي زبون فهمها والإجابة عنها مهما كان مستواه التعليمي.

-اعتمدنا في إعداد أسئلة الاستبيان على طريقة الإجابة المغلقة كون طرح عدة إجابات يزيد من حجم الاستبيان ويؤدي إلى ملل المجيبين ما ينتج عنه إجابات عشوائية ؛
-إحداث بعض التغييرات على الاستبيان (تغيير ، إضافة، حذف) بعد استشارة الأستاذ.

2- هيكل الاستبيان: تم تقسيم الاستبانة إلى جزئين

أ-الجزء الأول: يتضمن هذا الجزء المعلومات الشخصية للعينة محل الدراسة (المستوى التعليمي، المهنة، التعامل مع البنك، التعامل مع بنوك أخرى)؛

ب-الجزء الثاني: تم تقسيمه وفقاً لموضوع الدراسة إلى محورين تشكل في مجملها 11 سؤالاً؛

-المحور الأول: شمل 6 أسئلة حول تقييم جودة الخدمات؛

-المحور الثاني: يشمل أسئلة حول تقييم الخدمات الإلكترونية؛

وتم إعداد هذه الأسئلة وفق مقياس ليكارت ثلاثي من أجل معرفة الاتجاه العام لأراء

أفراد العينة حول كل عنصر من عناصر الاستبيان.(أنظر الملحق رقم 18)

فاستعملنا مقياس ليكارت الثلاثي لمعرفة جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل

الوكالة، كما هو موضح في الجدول التالي:

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-03): يبين مقياس ليكارت الثلاثي

التصنيف	موافق	محايد	أبدا
الدرجة	1	2	3
المتوسط المرجح	(1,66-1)	(2,33-1,67)	(3-2,34)

المصدر: محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي-الدليل التطبيقي للباحثين-، دار وائل للنشر، دار

وائل للنشر، عمان، 2002، ص:137 .

يكمن الهدف من انجاز هذا الاستبيان وتقديمه للزبائن فيما يلي:

✓ معرفة مدى رضا الزبون عن الخدمات المقدمة من قبل الوكالة ؛

✓ معرفة مستوى الخدمات التي تقدمها الوكالة؛

✓ مدى استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الوكالة.

ثالثا :توزيع وجمع الاستبيان

1-توزيع الاستبيان: بعد إكمال تحضير الاستمارة وتهيئتها في شكلها النهائي، والتأكد من صدقها وثباتها قمنا بتوزيع استمارات الاستبيان على عينة الدراسة من خلال التسليم المباشر للعملاء وذلك داخل الوكالة، مما سمح لنا بملء كافة الاستمارات والحصول على العدد المطلوب من العينة .

2- صعوبات الاستبيان: واجهنا عدة صعوبات في تجميع وتوزيع الاستبيان منها

✓ عدم تجاوب الجيدة لأفراد العينة مع الدراسة، وهنا ما نلاحظه من خلال الجدول رقم

(03- 01) كون الاستمارة الصالحة لدراسة هي 50 من أصل 70 الموزعة؛

✓ أغلب الزبائن تهربوا عن الإجابة لكثرة انشغالاتهم ولضيق الوقت وهناك من رفض

الإجابة عن هذا الاستبيان لعدم اهتمامه بهذه الدراسة؛

✓ عدم تعاون بعض فئات المجتمع وعدم وجود ثقافة تحترم هذا النوع من الأعمال

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الأكاديمية رغم أهميتها الكبيرة .

المطلب الثاني: توصيف مجتمع وعينة الدراسة

من اجل التعرف على المميزات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة الميدانية، تناولنا في الجزء الأول من الاستبانة بعض المعلومات الخاصة بالمستوى التعليمي والمهنة وغيرها.

أولاً: المستوى التعليمي

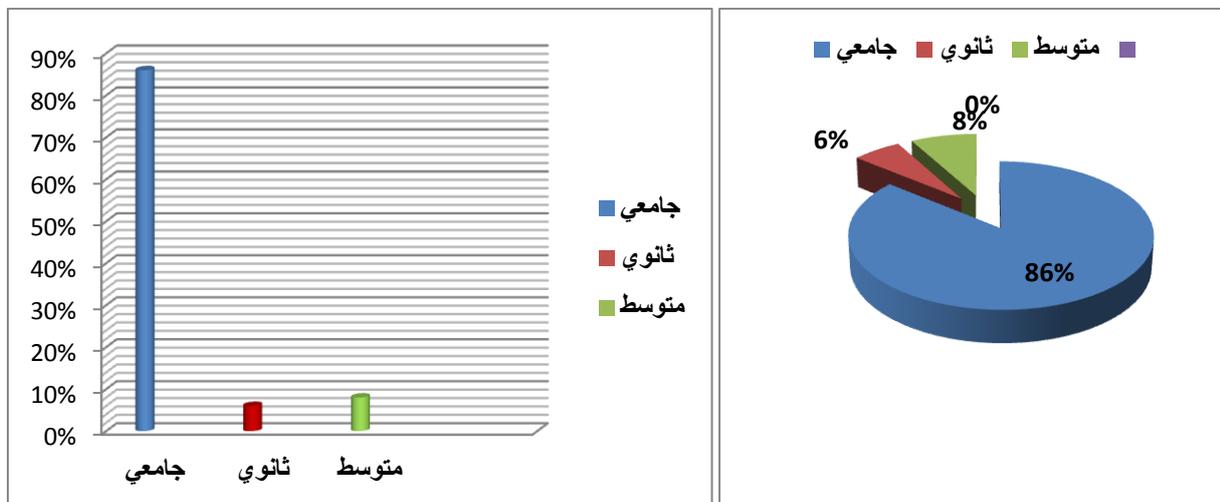
كانت التكرارات والنسب العلمية التي تخص تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق المستوى العلمي كما هو مبين في الجدول التالي :

الجدول رقم (03-03):يمثل توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية الصحيحة	النسبة المئوية التراكمية
متوسط	4	8	8	8
ثانوي	3	6	6	14
جامعي	43	86	86	100
المجموع	100	100	50	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم(03-04): يبين نسب توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-03)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يوضح لنا الجدول رقم (03-03) الدرجات العلمية لدى أفراد عينة الدراسة، حيث نلاحظ أن أغلب الزبائن مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 86% تليها فئة الذين مستواهم التعليمي متوسط بنسبة 8% بينما الذين مستواهم ثانوي يمثلون نسبة قليلة تتمثل بـ 6%، وهذه الدراسة تقدم لنا آراء موضوعية لأن غالبية الزبائن جامعيين.

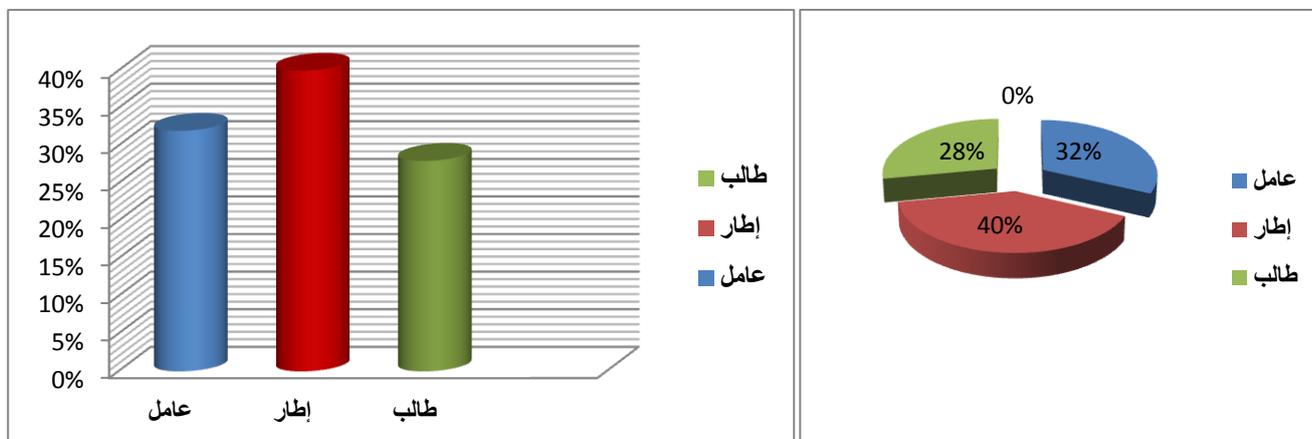
ثانيا: تحليل حسب نوع المهنة

الجدول رقم (03-04): يبين توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة

المهنة	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية المتراكمة
عامل	16	32	32	32
إطار	20	40	40	72
طالب	14	28	28	100
المجموع	50	100	100	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-05): يبين نسب توزيع أفراد العينة وفق متغير المهنة



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-04)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يوضح لنا الجدول رقم (03-04) توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للوظيفة المشغولة فكانت نسبة الإطارات 40% وهذا يعني أن غالبية عملاء البنك ذوي مداخيل عالية مما يتطلب منهم خدمات متنوعة، بينما بلغت نسبة العملاء 28% يتمثلون في الطلبة والعمال العاديين نسبة 32% الملاحظ أن النسب كانت متقاربة بين العمال والطلبة حيث الفارق بينهما 04%، وذلك راجع إلى مداخيلهم البسيطة وتعاملات محدودة .

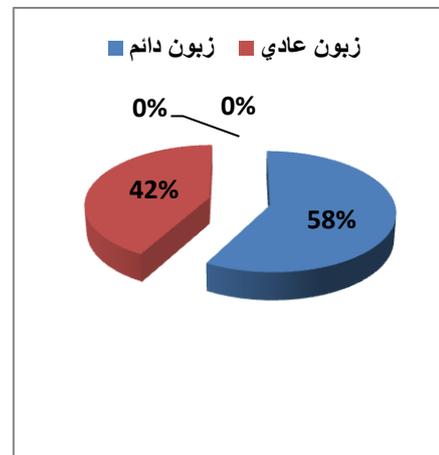
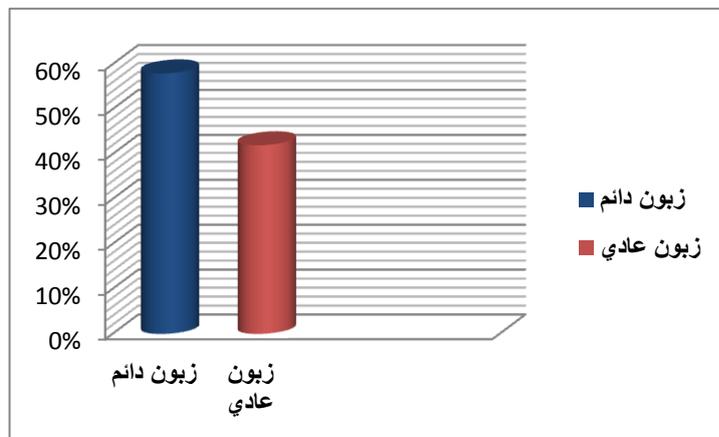
ثالثاً: التعامل مع البنك

الجدول رقم (03-05): يمثل توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون

نوع الزبون	التكرار	النسبة المئوية	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية المتراكمة
زبون دائم	29	58	58	58
زبون عادي	21	42	42	100
المجموع	50	100	100	

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-06): يبين نسب توزيع أفراد العينة حسب نوع الزبون



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (03-05)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: يظهر الجدول رقم (03-05) أن نسبة 58% أي ما يعادل 29 من أفراد عينة الدراسة أنهم عملاء دائمين أي يتعاملون بكثرة مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أما 21 منهم فيعتبرون زبائن عاديين بحيث يمثلون نسبة 42% من مجتمع الدراسة. ونلاحظ أن معظم زبائن البنك هم عملاء دائمين وذلك لرضاهم عن الخدمات المقدمة لهم.

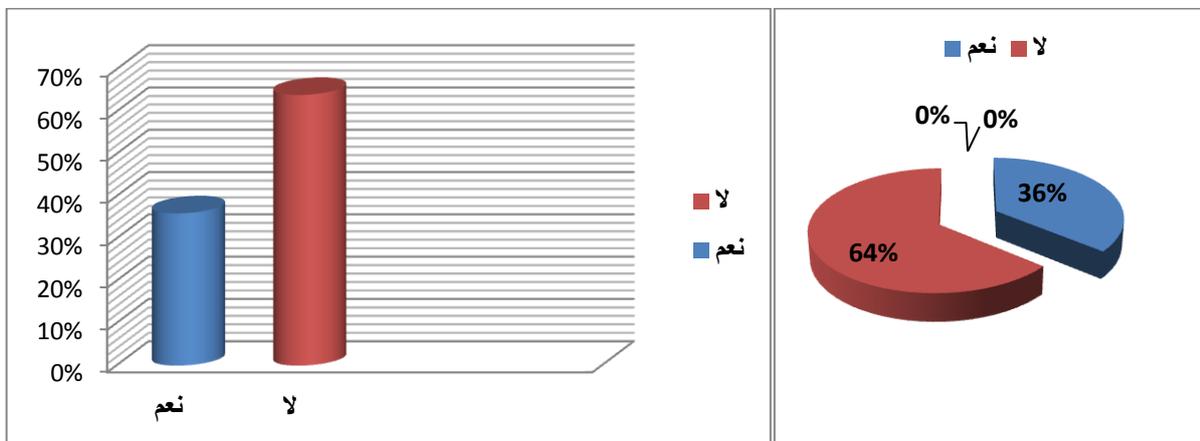
رابعاً: التعامل مع بنوك أخرى

الجدول رقم (03-06): يبين توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى

التكرارات	النسبة المئوية المصححة	النسبة المئوية	النسبة المئوية المتراكمة
نعم	36	36	36
لا	64	64	100
المجموع	100	100	

المصدر من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 19)

الشكل رقم (03-07): يبين نسب توزيع أفراد العينة حسب درجة التعامل مع البنوك الأخرى



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معطيات الجدول رقم (02-06)

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التحليل: من خلال الجدول رقم (03-06) نلاحظ أن نسبة 64% أي ما يماثل 32 من أفراد عينة الدراسة زبائن يتعاملون مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية فقط وهذا ما يبين مدى ولائهم للبنك وكذا نجاح البنك في تلبية حاجات ورغبات هؤلاء مما جعلهم لا يلجؤون إلى البنوك الأخرى، أما بقية مجتمع الدراسة أي 18 فردا يتعاملون مع بنوك أخرى بنسبة 36% وهذا راجع ربما لعدم تحقيق كل رغباتهم من قبل هذه الوكالة فعليها التقرب أكثر من عملائها لمعرفة احتياجاتهم.

المطلب الثالث: اختبار ثبات المفردات وتحليلها

وضحنا سابقا الطريقة المتبعة في الدراسة وكيفية جمع المعطيات وتحليلنا للجزء الأول للاستبانة، في هذا المطلب سنختبر مدى ثبات مفردات الجزء الثاني باستخدام ألفا كرونباخ أولا: اختبار ثبات وصدق المفردات

قمنا باختبار ثبات وصدق المفردات من خلال الإعتماد على معامل ألفا كرونباخ كمايلي:

الجدول رقم (03-07) : يبين توزيع معامل الثبات الإجمالي

عدد العناصر	معامل ألفا كرونباخ
11	0.602

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 20)

التحليل: من الجدول أعلاه يتضح أن معامل ألفا كرونباخ، أو معامل الثبات يساوي 0.602، وهي قيمة موجبة وأكبر من النصف، مما يدل على ثبات مقياس الدراسة، مما يسمح بالاعتماد على الاستبيان من اجل الوصول إلى النتائج المرجوة.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-08): يوضح معامل الثبات لكل مفردة من الاستبيان

الرقم	العبرة	معامل الثبات في حالة حذف العبرة
س1	يقدم البنك خدمات متنوعة	0,576
س2	تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة	0,536
س3	تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة	0,571
س4	الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة	0,582
س5	يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال	0,562
س6	يمتاز عمال البنك بحسن المعلومات والتوجيه الكافي	0,560
س7	مستوى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى	0,512
س8	يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة	0,628
س9	إن استخدام أدوات الدفع الإلكترونية يسهل عملية سحب الأموال	0,592
س10	تعتبر البطاقات الإلكترونية دليل على تنوع خدمات البنك	0,644
س11	تتميز الخدمات الإلكترونية في البنك بالسرعة، التنوع، والتوفر	0,573

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 20)

التحليل: من الجدول السابق، يتضح لنا أنه عند حذف أي عبارة من عبارات الاستبيان، فإن معامل الثبات لكل عبارة لم يرتفع ماعدا العبارة الثامنة والعاشرة، التي فاقت قيمتها قيمة معامل الثبات لإجمالي عبارات المقياس، وعليه فإنه يمكن الاعتماد على كل عبارات الاستبيان ولسنا مضطرين لحذف أي منها، ماعدا العبارة الثامنة والعاشرة التي في الأصل لا تؤثر بشكل كبير على ثبات وصدق الاستبيان.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ثانيا : تحليل مفردات الاستبيان

1- تحليل جودة خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

الجدول رقم (03-09): بين خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية

العبرة	التكرارات			النسبة المئوية			المجموع
	دائما	أحيانا	نادرا	دائما	أحيانا	نادرا	
س1	23	26	1	46	52	2	100
س2	13	31	6	26	62	12	100
س3	24	23	3	48	46	6	100
س4	33	15	2	66	30	4	100
س5	31	19	0	62	38	0	100
س6	32	18	0	64	36	0	100

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 21)

التحليل: من خلال الجدول رقم (03-09) الذي يوضح آراء العملاء حول الخدمات المقدمة من قبل الوكالة يتبين لنا أن الوكالة تقدم في بعض الأحيان خدمات متنوعة وتتميز بالسهولة فوجد 46% و 48% من الزبائن فقط بان الخدمات متنوعة وتتصف بالبساطة وبالمقابل نجد ما يعادل 52% و 46% زبون يرون بأنها مستمرة أحيانا، فحين أن 2% إلى 6% حسب رأيهم فإنهم نادرا ما يجدون خدمات متنوعة وهم غير راضين عنها.

ويمكن القول أن الوكالة توفر خدمات وفقا لمتطلبات الزبائن والحكم عليها يكون وفق صفة العميل إما دائم او عادي، فالزبون الدائم يقوم بعدة تعاملات بإمكانه الحكم على خدمات الوكالة عكس العادي ومن ناحية البساطة والسهولة في تقديمها يكون حسب الخدمة

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

التي يرغب فيها الزبون فمثلا عملية منح قرض فيه دراسة وإجراءات وتأخذ وقت اكبر من عملية إيداع أو سحب الأموال.

أما من ناحية سرعة واستمرارية تقديم الخدمات فنلاحظ أن 62% من الزبائن يعانون من تلبية خدماتهم بشكل سريع، فالوكالة تقدم خدمات لكن ليس بالسرعة المرجوة من الزبائن مادام 2% منهم يرون انه من النادر أين يتحصلون على حاجاتهم بشكل سريع فحين مجموعة تعادل 26% تتمحور آرائهم بان خدماتها تكون سريعة أحيانا إلا أن ما لاحظناه أثناء إجرائنا للدراسة تعرف الوكالة عدة مشاكل من ناحية شبكة الاتصالات والانترنت مما يحد من تقديم خدمات سريعة إلا أن هذه الخدمات تتميز بالاستمرارية وفقا للنسب المبينة في الجدول أعلاه فأن 66% من العملاء يؤكدون على أن الخدمات المقدمة مستمرة وهذا أمر ضروري لضمان رضا العملاء وكسب أرباح أكثر.

بينما 36% منهم يعتبرونها غير مستمرة و4% غير راضون تماما عن الخدمات المقدمة ومنه على الوكالة التقرب أكثر من العملاء والتعرف على احتياجاتهم وإيجاد الحلول للمشاكل التي يواجهونها لتحقيق رضاهم.

يتميز موظفو الوكالة محل الدراسة بحسن المعاملة والاستقبال وكذا التوجيه الكافي وتقديم المعلومات اللازمة للعملاء بطريقة بسيطة حيث نلاحظ ما بين 62% إلى 64% من الزبائن راضون تماما عن كيفية استقبالهم وتوجيههم بينما 36% إلى 38% منهم فيعتبرون أن التوجيه غير كافي أحيانا فعلى الوكالة محاولة تحسين كفاءات موظفيها .

2-تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم (03-10) : يبين تقييم جودة الخدمات الإلكترونية

العبارة	التكرارات			النسبة المئوية			
	دائما	أحيانا	نادرا	المجموع	دائما	أحيانا	نادرا
س1	31	0	19	50	62	0	38
							100

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

100	30	2	68	50	15	1	34	س2
100	2	0	98	50	1	0	49	س3
100	10	0	90	50	5	0	45	س4
100	48	0	52	50	24	0	26	س5

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 22)

التحليل: من الجدول أعلاه نستنتج إجابات عملاء الوكالة حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة، حيث نلاحظ وجود نسبتين 98% و 90% متقاربتان بالنسبة لسؤال الثالث والرابع وهذا يبين أن البطاقات الإلكترونية تساهم في تنوع خدمات البنك وتسهل عملية سحب الأموال بدرجة كبيرة عن طريق الصراف الآلي.

إلا أنه هناك نسبة قليلة بينهما تتراوح بين 2% و 10% يرون أن هذه البطاقات نادرا ما تتميز بتنوع خدمات، وتليها نسبة 68% التي تبين لنا أن البنك يواكب التكنولوجيا ويقدم خدمات عبر وسائل الاتصال الحديثة إلا أن 30% من الزبائن يرون أنه نادرا ما يقدم البنك هذه الخدمات وهم غير راضون تماما.

أما فيما يخص بقية النسب منها 62% وهي ما تعادل رأي 31 زبون باختيار دائما ونسبة صفرية أحيانا وهذا راجع لعرض البنك الخدمة جيدة لزبائنها، وكذلك 52% من الزبائن ما يعادل 26 اختيار دائما يرون أن خدمات الإلكترونية تتميز بالسرعة وما يعادل أيضا نسبة 48% من الزبائن حسب رأيهم نادرا ما تتميز بالسرعة وذلك ربما راجع إلى انقطاع شبكات الانترنت في بعض الأحيان .

المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة

بعد أن قمنا بجمع المعطيات وتحليلها بأدوات والطرق الخاصة ببرنامج spss24

سنعرض في هذا المطلب النتائج المتوصل إليها.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أولاً: تقييم جودة الخدمات البنكية

الجدول رقم (03-11): يبين التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية للخدمات

الدرجة	الترتيب	المؤشرات الإحصائية		النسبة المئوية			التكرارات			العبرة
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	نادرا	أحيانا	دائما	
موافق	3	0,54060	1,5600	2	52	46	1	26	23	س1
محايد	5	0,60643	1,8600	12	62	26	6	31	13	س2
موافق	6	0,60911	1,5800	6	46	48	3	23	24	س3
موافق	4	0,56749	1,3800	4	30	66	2	15	33	س4
موافق	2	0,49031	1,3800	00	38	62	00	19	31	س5
موافق	1	0,48487	1,3600	00	36	64	00	18	32	س6
موافق		0,35578	1,5200	المحور الأول						

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 23) يظهر الجدول أعلاه النتائج المتوصل إليها عن طريق استخدام المؤشرات الإحصائية المتمثلة في المتوسط الحسابي المرجح والانحراف المعياري وتمت معالجة هذا المتغير من خلال ستة عبارات:

من خلال الجدول نلاحظ أن العبارتين السادسة والخامسة جاءت في المرتبة الأولى والثانية على التوالي "يمتاز عمال البنك بحسن المعلومات والتوجيه الكافي وكذا حسن المعاملة والاستقبال" بانحراف معياري يتراوح بين 0,48487 و 0,49031 وبمتوسط حسابي يتراوح بين 1,3600 و 1,3800 مما يدل على أن العملاء راضين تماما عن الإستقبال والتوجيه الذي يقدم لهم من قبل موظفي الوكالة ووفقا لمقياس ليكارت الثلاثي الذي يحصر المتوسط الحسابي ما بين (1-1,66) بدرجة موافق والتي تعني أن العملاء يحصلون على حسن المعاملة والتوجيه دائما.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

والعبارتين الأولى والرابعة واللتان تناولتا "تنوع الخدمات المقدمة وتميزها بالاستمرارية في التقديم" إحتلتا المرتبتين الثالثة والرابعة على التوالي وفقا للمتوسط الحسابي المرجح الذي يتراوح بين 1,5600 و 1,3800 و بانحراف معياري يتراوح بين 0,54060 و 0,56749 بدرجة موافق حسب مقياس ليكارت، مما يعني أن الوكالة تقدم خدمات مستمرة ومتنوعة .

العبارة الثانية التي تضمنت " تتميز الخدمات يقدمها البنك بالسرعة " جاءت في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 1,8600 وانحراف معياري 0,60643 حازت على درجة محايد وفق مقياس ليكارت الثلاثي يعني أن الخدمات تتميز بالسرعة أحيانا والعملاء غير راضين عنها.

أما أخيرا جاءت العبارة الثالثة التي تناولت "سهولة وبساطة تقديم الخدمات " بمتوسط حسابي يقدر ب 1,5800 وانحراف معياري يقدر ب 0,60911 مما بدرجة موافق مما يدل أن الزبائن يجدون بساطة في الحصول على رغباتهم .

إنطلاقا من التحليل السابق نجد أن الوكالة تقدم خدمات جيدة ومتنوعة وتمتاز بالسهولة والإستمرارية والعملاء راضون تماما عن جودة الخدمات المقدمة لهم، من خلال النتيجة العامة لهذا المحور حيث يقدر المتوسط الحسابي لها ب 15200 وقيمة إنحرافها المعياري قيمته 0.35578 أي أنه بدرجة موافق، وبالرغم من هذا فإن الخدمات لا تقدم بالسرعة الكافية.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

ثانيا: تقييم الخدمات الإلكترونية

الجدول رقم(02-12): يبين لنا التكرارات والنسبة المئوية، المؤشرات الإحصائية لجودة

الخدمات الإلكترونية

الدرجة	الترتيب	المؤشرات الإحصائية		النسبة			التكرارات			العبرة	
		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نادرا	أحيانا	دائما	نادرا	أحيانا	دائما		
محايد	4	0,98063	1,7 600	38		62	19		31	س1	
موافق	3	0,92339	1,62 00	30	2	68	15	1	34	س2	
موافق	1	0,28284	1,0400	2		98	1		49	س3	
موافق	2	0,60609	1,2000	10		90	5		45	س4	
محايد	5	1,00943	1,9600	48		52	24		26	س5	
موافق		0,44646	1,5160	المحور الثاني							

المصدر: من إعداد الطلبة تين بناء على مخرجات برنامج SPSS 24 (انظر ملحق 23)

فيمايلي تحليل العبارات المكونة لهذا المحور:

جاءت في المرتبة الأولى والثانية على التوالي العبارتين الثالثة والرابعة التي تناولتا "إن استخدام أدوات الدفع الإلكترونية يسهل عملية سحب الأموال" و "تعتبر البطاقات الإلكترونية دليل على تنوع خدمات البنك" بمتوسط حسابي 1,0400 ، 1,2000 وانحراف معياري قيمته 0,28284 0,60609 أي موافقة معظم العملاء على هاتين العبارتين وفقا لمقياس ليكارت الثلاثي. ويدل على أن البطاقات الإلكترونية تسهل عمليات السحب ودليل على تنوع الخدمات الإلكترونية التي تقدمها الوكالة.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

في العبارة الثانية والتي تضمنت "يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة" جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 1,6200 وانحراف معياري 0,92339 بدرجة موافق مما يدل أن بنك الفلاحة يوفر هذه التقنية.

في المرتبة الرابعة جاءت العبارة الأولى كالتالي "مستوى الخدمات الإلكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى" بمتوسط حسابي 1,7600 وانحراف معياري 0,98063 أي بدرجة محايد حسب سلم ليكارت مما يدل على أن البنك لم يصل بعد إلى المستوى الذي يعزز موقعه التنافسي في مجال الخدمات الإلكترونية.

جاءت العبارة الخامسة التي تناولت "تتميز الخدمات الإلكترونية في البنك بالسرعة، التنوع، والتوفر" بمتوسط حسابي 1,9600 وانحراف معياري 1,00943 بدرجة محايد مما يدل على أن الخدمات الإلكترونية سريعة نوعا ما.

ومن التحاليل السابقة نستنتج أن البنك يحاول تطوير خدماته بتوفير وسائل الدفع الإلكترونية، حيث نلاحظ أن الإتجاه العام للعينة يتمركز بالموافقة على جودة الخدمات الإلكترونية وهذا بالعودة إلى المتوسط الحسابي الإجمالي قدره 1,5160 الذي يقع ضمن الفئة (1- 1,66) وهي الفئة الأولى من مقياس ليكارت الثلاثي التي تعبر عن إجابة موافق، وانحراف معياري إجمالي قدره 0.44646.

الفصل الثالث : الخدمات الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

خلاصة الفصل

تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة تطبيقية من خلال إسقاط الجانب النظري عليها، وذلك عن طريق عن طريق الاستعانة بالاستبيان كأداة أساسية في جمع البيانات من مجتمع الدراسة الذي تمثل عينة من زبائن البنك محل الدراسة، قصد تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في الوكالة ومعالجتها عن طريق برنامج SPSS24.

حيث توصلنا من خلال النتائج إلى أن الخدمات البنكية في هذه الوكالة واكبت التطورات الإلكترونية من خلال تحديث الخدمة المصرفية بإدخال بطاقات السحب والدفع وتقديم خدمات عبر شبكة الأنترنت كالتحويلات المالية ودفق الفواتير لتلبية إحتياجات ورغبات العملاء، إلا أن سرعة تقديم هذه الخدمات لا تلقى الرضا الكافي من قبل الزبائن بسبب الإنقطاع المستمر في شبكة الإتصال.

خاتمة عامة

خاتمة عامة

من خلال هذه الدراسة تبين أن وجود عنصر الجودة في الخدمات البنكية أصبح ضرورة تتطلبها المتغيرات الاقتصادية، نتيجة لتزايد حدة المنافسة في السوق، وإدراك المؤسسات البنكية لأهمية دراسة وإشباع حاجات ومطالب الزبائن كعامل حاسم للبقاء في السوق وذلك من خلال خلق وسائل الدفع جديدة، ألا وهي وسائل الدفع الحديثة التي تمثل الصورة الالكترونية لوسائل الدفع التقليدية فاقتحت البنوك على زبائنها وسيلة دفع بالبطاقات.

حيث تسعى البنوك جاهدة إلى تطوير الخدمات المصرفية من خلال إدخالها تقنيات وخدمات حديثة تضمن لها تقدمها بجودة عالية ودقة وسرعة في الأداء كما أنها تحقق رضا المتعاملين وتحول رضاهم إلى ولاء، والهدف من ذلك تحقيق استقرار البنك والمحافظة على مكانته المصرفية .

ومن خلال الدراسة الميدانية لموضوع اثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ومعالجتنا له في بنك الفلاحة والتنمية الريفية اتضح لنا الأهمية البالغة التي اكتسبتها أدوات الدفع المطورة والدور الفعال الذي تلعبه في تقييم جودة الخدمات المصرفية، حيث يمكن تلخيص النتائج التالية:

1- اختبار الفرضيات

وقصد تسهيل الإجابة على الإشكالية المطروحة و الأسئلة الفرعية، تم وضع بعض الفرضيات التي تكون منطلق الدراسة ويمكن حصرها فيما يلي:

-الفرضية الأولى: تم إثبات الفرضية وذلك من خلال آراء العملاء بأن الوكالة تقدم لهم خدمات تتطابق مع متطلباتهم خاصة بعد تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات وتحقيق الجودة؛

خاتمة عامة

- الفرضية الثانية:تم إثبات هذه الفرضية من خلال الدراسة النظرية والتطبيقية حيث تطرقنا إلى مختلف وسائل الدفع الإلكترونية، وأثبتت لنا نتائج الإستبيان بأن استخدام أدوات الدفع الإلكترونية تسهل عملية سحب الأموال وتوفر الجهد والوقت؛
- الفرضية الثالثة: تم هذه الفرضية من خلال الدراسة التطبيقية حيث تقدم الوكالة خدمات متنوعة لزبائنها باستخدام وسائل الدفع الإلكترونية والمتمثلة في البطاقات البنكية؛
- الفرضية الرابعة: تم رفض هذه الفرضية لأن الوكالة تعرف عدة مشاكل في شبكة الإتصال مما يعيقها من تقديم خدمات إلكترونية بالسرعة المرجوة من العملاء .

2-نتائج البحث

- إن تبني الخدمات البنكية الالكترونية يتطلب وجود بنية تحتية الكترونية تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛
- توفر الخدمات البنكية الالكترونية عددا من المزايا للعملاء وتتيح للبنوك فرصا جديدة للأعمال حيث تسمح بتوفير خدمات سريعة وتلبية حاجات ورغبات العملاء وكذا توفر للبنوك امكانية الاتصال مع العميل وتبادل معلومات ذات أهمية دون انتقاله للبنك؛
- حامل البطاقة الالكترونية يستفيد من سهولة الاستخدام التي تتمتع به البطاقة وتخفيض حاجة المتعامل بالنقود؛
- ضمان عدد كبير من حامل البطاقات كزبائن دائمين للبنك؛
- استخدام البطاقات يؤدي الى تقليل الفواتير والإيصالات الورقية المختلفة في كل تعاملات الزبائن؛
- بالرغم من المزايا التي توفرها وسائل الدفع الالكترونية فهي لا تخلو من العيوب حيث تحمل في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الالكترونية؛
- إن ضياع هذه البطاقة لا يمثل مشكلة لحاملها بخلاف كثير من الوسائط المالية الأخرى كالنقود الورقية إذ ما عليه أن يقوم بإبلاغ الجهة المصدرة التي أصدرتها ومن أي مكان في

خاتمة عامة

العالم، حيث تقوم هذه الجهة بصرف بطاقة جديدة وإبلاغ المحلات التجارية برقم البطاقة الضائعة حتى لا يساء استخدامها، عكس النقود الورقية فمن يجدها يمكن أن يتصرف فيها بدون قيود؛

-رغم العدد الهائل لأنواع الخدمات المصرفية الالكترونية المتبناة من طرف البنوك الجزائرية إلا أن استعمالها مازال محدودا نتيجة لغياب ثقافة الصيرفة الالكترونية لدى أفراد المجتمع .

3- الاقتراحات

بناء على ما سبق من خلال دراسة الحالة التي قمنا بها على مستوى البنك ارتأينا تقديم بعض الاقتراحات التي من شأنها أن تساعد في تطوير جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك الجزائرية تتمثل فيما يلي:

-تحديث البنية التحتية اللازمة لمختلف البنوك العاملة في الجزائر، وتطوير البيئة القانونية والتشريعية للعمل المصرفي الالكتروني من اجل تفعيله و حمايته؛

- تقوية شبكات المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية؛

-القيام بدورات تكوينية مكثفة لكل موظفي البنوك بهدف الاطلاع على اخر المستجدات في عالم الصيرفة الالكترونية ؛

-زيادة توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية ؛

-زيادة عدد الموزعات الآلية لأوراق النقدية وأجهزة الدفع الآلية والعمل على التدخل السريع لإصلاحها في حالات التعطلات التقنية ؛

-توفير أجهزة الدفع الآلية في مختلف المحلات الكبرى والمؤسسات التجارية من اجل توصيل فكرة العمل المصرفي الالكتروني لمختلف شرائح المجتمع؛

- تطوير الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من اجل الوصول إلى الزبائن المستهدفين عن طريق تسويق تقنية المعاملات المصرفية الالكترونية.

خاتمة عامة

4- أفاق الدراسة

نرجو من خلال هذه الدراسة أن نكون قد ساهمنا ولو بقدر بسيط في الإلمام بجوانب الموضوع وإزالة الغموض والالتباس بالرغم أنه مجال متعدد المداخل وبالإمكان التوسع فيه أكثر مما يسمح للقارئ أن يستفيد ولو بشيء قليل . ومن أفاق هذه الدراسة ما يلي :

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

-دراسة الموضوع في بيئة مالية مفتوحة ومختلفة عن بيئة الدراسة الحالية، وتمتاز بنوع من الوضوح.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا-الكتب باللغة العربية

1. أحمد سفر، أنظمة الدفع الإلكترونية ، منشورات الحلبي الحقوقية، الطبعة الاولى، بيروت، لبنان، 2008.
2. أحمد محمد الزامل وآخرون، تسويق الخدمات المصرفية، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2012
3. أسامة كامل عبد الغني حامد، النقود والبنوك، مؤسسة الورد العالمية الشؤون الجامعية للنشر، البحرين، 2006.
4. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2005 .
5. تيسير العجارمة، التسويق المصرفي، دار صفاء للنشر، لبنان، 1994.
6. حجازي بيومي عبد الفتاح، النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية، الطبعة الاولى، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، مصر، 2002.
7. خالد أمين عبد الله، العمليات المصرفية، دار وائل للنشر، عمان، الاردن، 1999.
8. زياد رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2000.
9. سليمان ناصر، التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2015.
10. شاعر القزويني، محاضرات في اقتصاد البنوك، الدار الجامعية للطبع، الجزائر، 2000
11. عبد الغفار حنفي، إدارة مصارف السياسة المصرفية تحليل القوائم المالية الجوانب التنظيمية في البنوك التجارية و الإسلامية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.
12. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك، دار الجامعية للنشر، عمان الأردن 2007.

قائمة المراجع

13. عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى ، القاهرة، 1999.
14. غنام شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار النهضة العربية، مصر، 2003.
15. فضيل فارس، تقنيات بنكية محاضرات وتطبيقات، مطبعة الموساك راشيد، الجزائر، 2013.
16. محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
17. محمد صالح الحناوي، إسماعيل السيد، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، 2003 .
18. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2014.
19. محمد عبد الفتاح الصيرفي، البحث العلمي-الدليل التطبيقي للباحثين-، دار وائل للنشر، دار وائل للنشر، عمان، 2002.
20. محمد عبد حسين الطائي، التجارة الالكترونية "المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الاردن، 2013.
21. محمد نور"صالح الجداية"، سناء جودت خلف، التجارة الإلكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
22. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الاولى، الأردن.
23. مدحت إسماعيل، محاسبة البنوك التجارية وشركات التأمين، دار الأمل للنشر، الأردن، 2010.

قائمة المراجع

24. مصطفى رشيد شيحة، النقود و المصارف والائتمان، دار الجامعية الجديدة للنشر، عمان الاردن، 1999.
25. مصطفى كامل طه، وائل أنور بندق، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2007.
26. معلا ناجي، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2007.
27. منير الجنيهي، البنوك الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
28. ناجي المعلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2001.
29. نادر شعبان إبراهيم السواح، النقود البلاستيكية-وأثر العولمة الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، دار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
30. نظام محمد الشمري، عبد الفتاح زهير العبد اللات، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ومعوقات التوسع، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2008.

ثانيا-الكتب باللغة الأجنبية

31. Seth,N, Deshmukh,S.G,and Vrat,P,Service Quality Models: a Review,International Journal of Quality and Reliability Management, Vol.22,N°9,2005.
32. Toernig Jean-Pierre et Brion François,"Les Moyens De Paiement", 1° Edition, Presses, Universitaire De France, Paris, 1999.

ثالثا-الأطروحات والمدكرات

قائمة المراجع

33. أم الخير دراجي، أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي-دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري-، مذكرة ماستر تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015.
34. جبلي هدى، قياس جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير في التسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2007.
35. سماح شعبون ومصباح مرابطي، وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر-واقع وتحديات ، مذكرة ماستر في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي تبسي، التبسة، الجزائر، 2016.
36. سميرة بريح، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرات التنافسية للبنوك التجارية، مذكرة ماستر تخصص بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015.
37. قاسمي آسيا، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015.
38. وهيبة عبد الرحمان، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية-دراسة حالة الجزائر، رسالة ماجستير في علوم تسيير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006.

رابعا-الملتقيات والمطبوعات الجامعية

39. بن زروق رمزي مراد، محاضرات في تسويق الخدمات المصرفية، مطبوعة موجهة لطلبة السنة الأولى ماستر تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بومرداس، الجزائر، 2015.
40. بن شريف مريم، الأعمال المصرفية الإلكترونية الرهانات والتحديات-إشكالية الإشراف والرقابة المصرفية، الملتقى العلمي الدولي الرابع حول: عصرنة نظام الدفع في

قائمة المراجع

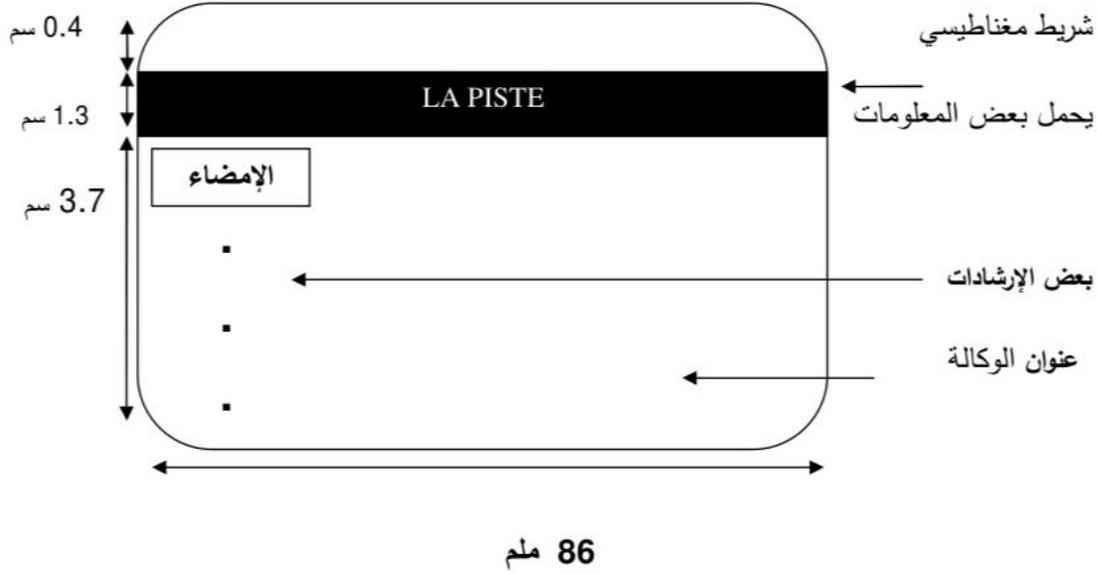
- البنوك الجزائرية إشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية-،
جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011.
41. العيد قريشي والطيب بولحية، واقع استخدام وسائل الدفع الحديثة في بنك التنمية
المحلية وكالة جيجل، الملتقى الوطني الثاني حول: آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة
في النظام المصرفي الجزائري، جامعة أكلي محند ألعاج، البويرة، 13 و14 مارس
2017.
42. محرز نور الدين، صيد مريم، نظم الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة
الإلكترونية مع الإشارة لحالة الجزائر، الملتقى الدولي الرابع حول عصره نظام الدفع
في البنوك الجزائرية، إشكالية إعتقاد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب
دولية-، جامعة خميس مليانة، 26-27 أفريل 2011.

قائمة الملاحق

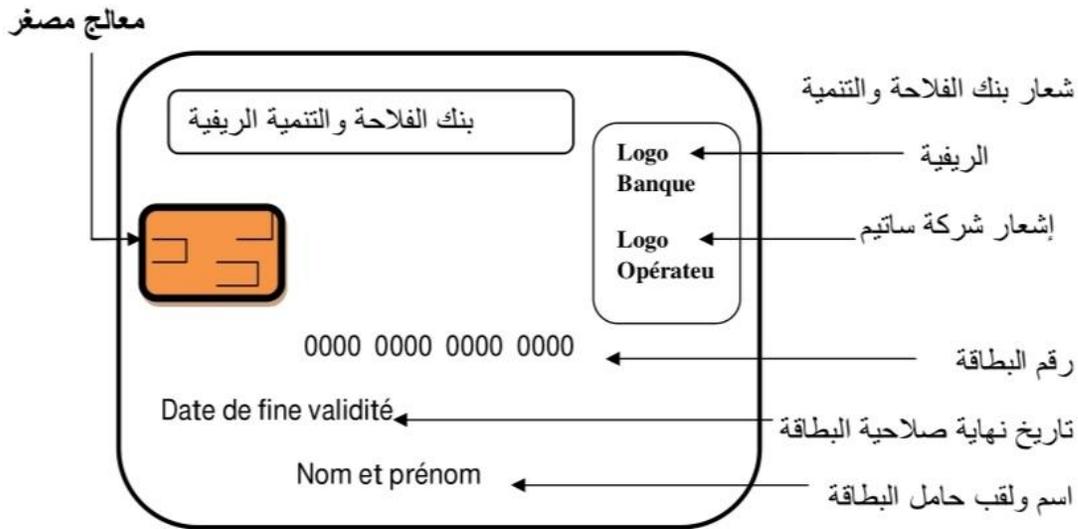
قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): الشكل العام للبطاقات البنكية

1-الوجه الخلفي



2-الوجه الأمامي



قائمة الملاحق

الملحق رقم (02): بطاقة CIB CLASSIQUE

1- وجه البطاقة



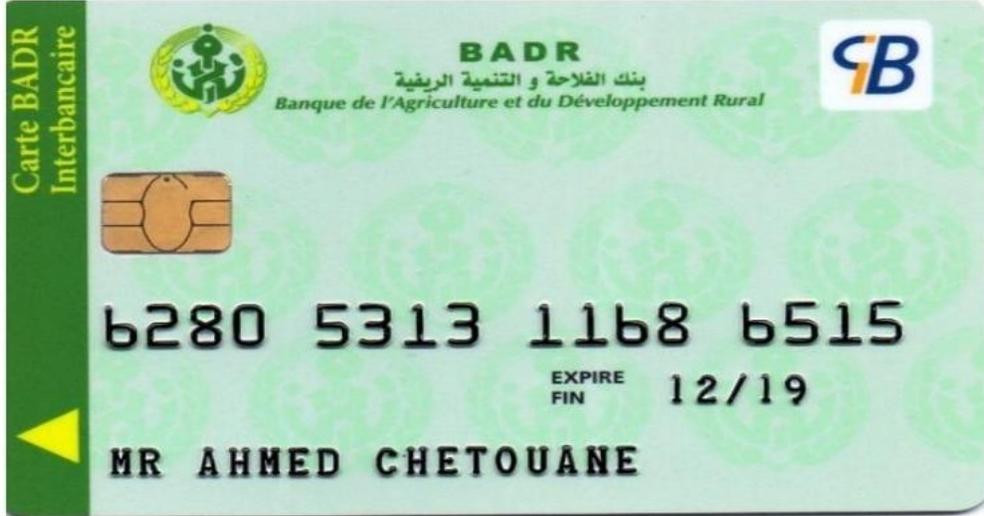
2- ظهر البطاقة



قائمة الملاحق

الملحق رقم (03): بطاقة CBR

1-وجه البطاقة



2-ظهر البطاقة



قائمة الملاحق

الملحق رقم (04): بطاقة التوفير

1- وجه البطاقة



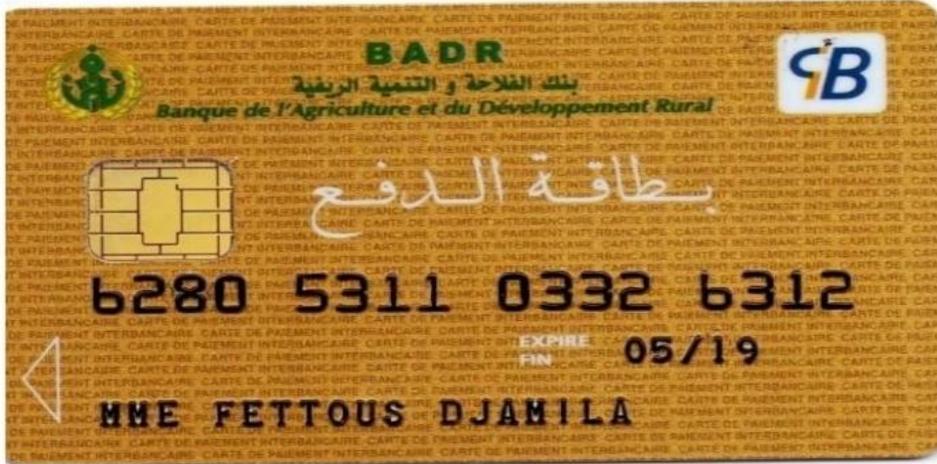
2- ظهر البطاقة



قائمة الملاحق

الملحق رقم (05): البطاقة الذهبية CIB GOLD

1-وجه البطاقة



2- ظهر البطاقة



قائمة الملاحق

الملحق رقم (6-1): طلب الحصول على بطاقة بنكية

	Procédure Gestion des cartes bancaires BADR	Date : 10 Mars 2009 Version : 00 Page 12 sur 16
---	--	---

Annexe : 01

DEMANDE DE CARTE BADR

G.R.E:

A.L.E:

Date:/...../.....

CIB Gold
CIB Classique
CBR

Je, soussigné(e), Mr, Mme, Mlle sollicite la
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural pour l'octroi d'une carte de retrait
B.A.D.R « CBR » :

A mon nom

Au nom du porteur

Ci-après

Mr, Mme, Mlle.....

Nom :.....

Prénom :.....

Adresse :.....

Profession :.....

Montant revenu mensuel :.....

N° de compte à débiter :.....

Date et signature du titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

Document confidentiel. Reproduction non autorisée interdite

Elaboré et vérifié par : Direction générale adjointe informatique, Comptabilité et Trésorerie	Contrôle de diffusion : Direction de l'Organisation, et Méthodes	Réf. Décision réglementaire d'approbation : DR. N° 46 / 09 du 21 / 04 / 2009
---	---	--

قائمة الملاحق

الملحق رقم (6-2): طلب الحصول على بطاقة التوفير

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL



DEMANDE DE CARTE BADR « TAWFIR »

GRE

ALE

DATE.....

Je soussigné (é), Mr, Mme, Mlle :.....sollicite la
Banque de l'Agriculture du Développement Rural pour l'octroi d'une carte Badr « TAWFIR » (*)
sur mon compte épargne LEB :

A mon nom

au nom de porteur

ci-après

Mr, Mme ,Mlle :.....

Nom :.....

Prénom :.....

Adresse :.....

Profession :.....

N de compte épargne :.....

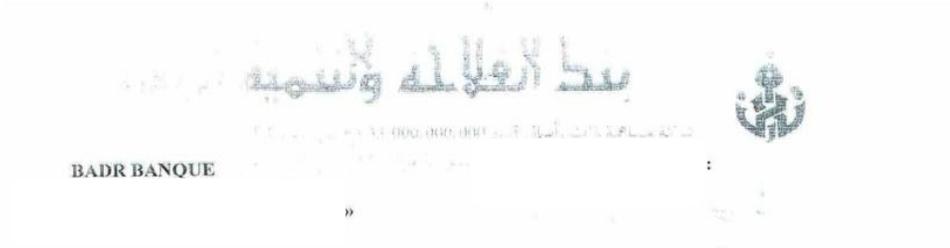
N compte cheque à débiter lors d'un virement :.....

Date et signature de titulaire de compte	Signature du bénéficiaire	Signature du directeur d'agence

(*): Le porteur de la carte « TAWFIR » ne peut plus effectuer d'opération de retrait déplacé par livret

قائمة الملاحق

الملحق رقم (07): إشعار لإستلام البطاقة



A Mr

ADRESSE:

Réf :ZF

Objet : AVIS DE PASSAGE.

623. 200

La Banque De L'agriculture Et Du Développement Rural,
agence Boumerdes « 623 » vous prie de bien vouloir vous
présenter auprès de nos guichets dès réception de celle-ci dans les
plus brefs délais.

Veillez agréer, l'expression de nos salutations distinguées.

LE DIRECTEUR D'AGENCE

قائمة الملاحق

الملحق رقم (8-01): إتفاقية الحصول على بطاقة البنكية



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

CONTRAT PORTEUR CARTE BADR DE RETRAIT

Groupe Régional d'Exploitation : Date :

Agence Locale d'Exploitation :

Code mouvements Création Modification

Informations sur le compte						
N° du Compte à débiter	Agence	Radical	Clé	Série	Monnaie	N° d'ordre
Date d'ouverture	Jour	Mois	Année			

Titulaire du compte	
Je soussigné Mr, Mme, Mlle :ou Entreprise / Société
représentée par	en qualité de
sollicite auprès de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, l'octroi de la carte de retrait BADR .	

A mon nom Au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte	
Mr, Mme, Mlle : Nom et prénom :
Date de naissance :
Profession :
Adresse :
Commune / Ville :
Wilaya :
Type de client :	<input type="checkbox"/> P <input type="checkbox"/> M <input type="checkbox"/> E <input type="checkbox"/> D
Qualité porteur :	<input type="checkbox"/> Client <input type="checkbox"/> Agent de la banque
Revenu mensuel net en DA :	Revenu annuel net en DA :
Code plafond hebdomadaire : Montant : *
P : Particulier E : Entreprise M : Titulaire du compte et de la carte identique , D : Titulaire du compte et de la carte différent	

Partie réservée à la monétique	
N° du contrat
N° de la Carte

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte RETRAIT décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et s'engage à maintenir dans le compte ci-dessus un avoir au moins égal à chaque retrait effectué au moyen de la carte, autorise la banque à débiter ce compte :

- des retraits effectués ,
- du coût d'adhésion au système de retrait par carte qui est de :

Date et signature du titulaire du compte à la remise de la carte et du mailer (Faites précéder la mention lu et approuvé)	Signature du bénéficiaire à la remise de la carte et du Mailer	Date et signature du directeur d'agence
--	--	---

1) Copie porteur

قائمة الملاحق

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL CONDITIONS GENERALES

ARTICLE 1 : OBJET DE LA CONVENTION

Le présent contrat a pour objet de déterminer l'ensemble des Conditions de fonctionnement et d'utilisation de la carte BADR de retrait par son porteur.

ARTICLE 2 : OBJET DE LA CARTE

2.1. La carte de retrait BADR permet à son titulaire d'effectuer sur le territoire National, des retraits d'espèces auprès des Guichets Automatiques de billets (GAB) affichant le logo BADR.

2.2. La carte de retrait BADR permet, le cas échéant, d'avoir accès à d'autres services et privilèges au fur et à mesure de leurs implantations.

2.3. La carte de retrait BADR est délivrée par la banque, sous réserve d'acceptation de la demande à ses clients titulaires d'un compte et / ou à leurs mandataires dûment habilités, elle est renouvelable personnelle, son titulaire devant y apposer sa signature des réceptions.

2.4. Le titulaire de la carte doit impérativement informer la banque en cas de changement d'adresse.

ARTICLE 3 : UTILISATION DE LA CARTE

3.1. La carte de retrait BADR permet de retirer (en un ou plusieurs retraits) sur les Guichets Automatiques BADR une partie ou la totalité du montant représentant le solde disponible du compte du porteur.

3.2. Le titulaire de la carte 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.

3.3. Les montants arrondis par les GAB ainsi que les frais de traitement sont portés dans les délais habituels propres aux retraits d'espèces au débit du compte concerné sans obligation d'indiquer le numéro de la carte ou le nom du porteur, notamment lorsque plusieurs cartes fonctionnent sur le même compte.

3.4. Les enregistrements des GAB ou leur reproduction sur un support informatique constituent la preuve des opérations effectuées au moyen de la carte et la justification de leur imputation au compte sur lequel cette carte fonctionne.

ARTICLE 4 : RESPONSABILITE DU TITULAIRE DE LA CARTE ET DU COMPTE

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

4.2. La ou les titulaires de compte, lorsqu'ils ne sont pas titulaires de la carte sont solidairement et individuellement tenus des conséquences financières résultant de la responsabilité du titulaire de la carte au titre de sa conservation et de son utilisation, jusqu'à :

- Restitution de la carte à la banque, au plus tard, jusqu'à la date extrême de validité, en cas de révocation par le titulaire du compte du mandat donné au titulaire de la carte ou de la clôture du compte.
- Dissociation de la convention de compte collectif à la condition que celle-ci en ait bénéficié à tous les instants.

ARTICLE 5 : DUREE DE VALIDITE, RENOUVELLEMENT

RESTITUTION ET RETRAIT DE LA CARTE

5.1. La carte comporte une durée de validité d'une année dont l'échéance est portée sur la carte elle-même.

5.2. A la date d'échéance, elle fait l'objet d'un renouvellement automatique sauf avis contraire exprimé par écrit avec accusé de réception par le porteur ou le titulaire du compte concerné au moins deux (2) mois avant l'expiration de la carte.

5.3. La carte reste la propriété de la BADR qui a le droit de la retirer à tout moment et/ou de ne pas la renouveler. Le titulaire de la carte s'oblige en conséquence à la remettre 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.

5.4. 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 dissociation de la convention de compte collectif. La clôture de compte ne pourra intervenir au plus tôt qu'un mois après restitution des cartes.

ARTICLE 6 : SECURITE DE LA CARTE

6.1. Un code personnel est communiqué confidentiellement par la BADR sous pli fermé à chaque titulaire de la carte BADR. Ce code constitue le moyen d'accès à l'utilisation des GAB.

6.2. Il doit être tenu absolument secret par le titulaire de la carte et n'être communiqué à aucune autre personne.

6.3. La saisie de trois codes erronés entraîne la capture de la carte par le GAB qui constitue une reconnaissance impérative de l'opération effectuée par le titulaire de la carte au moyen de celle-ci.

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

ARTICLE 7 : MODALITE DES OPPOSITIONS

7.1. Sont recevables par la BADR les oppositions expressément motivées par la perte, le vol ou la soustraction de la carte par un membre de la famille du porteur.

7.2. Le titulaire de la carte et / ou du compte doit déclarer dans les meilleurs délais la perte ou le vol de la carte, cette déclaration doit être faite pour le blocage de la carte au centre d'appel ouvert 7 jours sur 7, 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.

7.3. La BADR ne saurait être tenue pour responsable des conséquences du blocage de la carte par téléphone qui n'empêchent pas du titulaire du compte.

7.4. 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 ou guichet tenant le compte sur lequel fonctionne la carte, contre un accusé de réception.

En cas de contestation l'opposition sera réputée avoir été effectuée à la date de réception de la lettre par la banque.

7.5. 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 de motif et la déclarer dans le délai prévu à l'article 8 « Documentation, Délit et Recommandation ».

7.6. En cas de perte, de vol ou 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.

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

7.8. Les opérations effectuées après opposition sont à la charge de la banque, à l'exception des opérations effectuées par le titulaire de la carte.

7.9. Des frais pour la mise en opposition de la carte seront supportés par le titulaire du compte ou du porteur de la carte suivant les conditions de la banque en vigueur.

ARTICLE 8 : DOCUMENTATION, DELAI ET RECOMMANDATION

8.1. Le porteur ou le titulaire de la carte a la possibilité de déposer une réclamation en présentant le ticket de l'opération litigieuse et cela dans un délai maximum d'un mois après la date d'établissement du relevé de compte ou figure l'opération contestée. Les deux parties conviennent d'apporter le meilleur soin à leurs informations réciproques sur les conditions de l'exécution de l'opération.

8.2. Les informations, les documents ou leur reproduction que la BADR détient et qui sont relatifs aux opérations visées dans le présent contrat, sont conservés pendant un an, ils restent produits et/ou sont à la disposition de la banque et du client.

8.3. La BADR s'oblige 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. En cas de réclamation justifiée, la situation du compte sera restaurée.

ARTICLE 9 : COMMUNICATION DE RENSEIGNEMENTS A DES TIERS

9.1. La BADR se réserve le droit de communiquer à la banque d'ALGERIE les informations concernant le porteur et le titulaire de compte sur lequel fonctionne la carte, en cas d'utilisation abusive ou frauduleuse de celle-ci.

9.2. Le porteur et le titulaire du compte avisent la BADR à communiquer aux institutions financières et d'une manière générale à tout les organismes intéressés à la fabrication et au fonctionnement de la carte, les informations relatives au traitement des opérations effectuées au moyen de la carte.

ARTICLE 10 : CONDITIONS TARIFAIRES

10.1. La carte est délivrée moyennant le paiement d'une cotisation annuelle fixée par la BADR, cette cotisation sera prélevée d'office sur le compte auquel la carte s'applique.

10.2. La BADR se réserve le droit d'apporter des modifications aux conditions tarifaires qui seront portées à la connaissance du titulaire du compte ou du porteur de la carte.

10.3. La réactivation d'une carte ou la création du code confidentiel en cours de validité sera facturée d'un montant fixé par la banque.

10.4. Des commissions à l'opération seront appliquées selon les conditions de banque en vigueur notamment :

- Un tarif forfaitaire par transaction effectuée par le porteur ;
- Des frais de mise en opposition.

Le porteur ou le titulaire du compte peut obtenir auprès de toutes les agences BADR les tarifs pratiques.

ARTICLE 11 : REGLEMENT DES DIFFERENDS

11.1. Hormis les litiges commerciaux, objet de la clause de l'article 3 « utilisation de la carte », tous les litiges qui naissent à l'occasion de l'exécution ou de l'interprétation du présent contrat seront réglés à l'amiable.

11.2. A défaut de règlement amiable, les litiges seront soumis au tribunal territorial compétent.

ARTICLE 12 : LES SANCTIONS

12.1. Tout usage abusif ou fraude de la carte est passible de sanction prévue par la loi.

12.2. Toute fausse déclaration ou usage abusif de la carte entraîne la réalisation du présent contrat.

12.3. Tout frais et dépenses de recouvrement forcés des opérations sont à la charge solidairement du porteur et/ou titulaire du compte auxquels elles s'appliquent. Le montant des opérations qui n'aura pu être débité au compte sera majoré sans mise en demeure préalable, d'intérêt calculé à partir de valeur au taux des intérêts débiteurs en vigueur.

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

ARTICLE 13 : MODIFICATIONS ET RESILIATION DU CONTRAT

13.1. Le porteur de la carte ou le titulaire du compte d'une part et la BADR d'autre part peuvent à tout moment sans justification, ni préavis, sans réserve des opérations en cours de mettre fin au présent contrat sans qu'il soit nécessaire d'accomplir une autre formalité que l'envoi d'une lettre recommandée avec accusé de réception.

13.2. Tout dévot 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 décompte des opérations en cours. Dans le cas où, après résiliation du contrat, il se révélerait des impayés, ceux-ci sont à la charge du porteur.

13.3. La résiliation prend effet au lendemain de la réception de la lettre recommandée ou avec accusé de réception. Les transactions antérieures à la résiliation seront traitées conformément aux conditions du présent Contrat.

ARTICLE 14 : ENTREE EN VIGUEUR

Le présent contrat entre en vigueur à compter de la date de sa Signature par les parties.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (8-02): إتفاقية الحصول على بطاقة التوفير

 **BADR** **BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL**

CONTRAT PORTEUR CARTE BADR « TAWFIR »

Groupe Régional d' Exploitation : Date
Agence Locale d'Exploitation :

Code mouvements : Création Modification

Informations sur le compte

N° de compte épargne adossée : ____ - ____ - ____ - ____ - ____ - ____ Date d'ouverture : ____ - ____ - ____
à la carte

N° de compte chèque à débiter : ____ - ____ - ____ - ____ - ____ - ____ Date d'ouverture : ____ - ____ - ____
lors d'un virement

Titulaire du compte épargne

Je soussigné Mr, Mme, Mlle :
sollicite auprès de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, l'octroi de la carte BADR « TAWFIR » .

A mon nom au nom du porteur ci-après

Bénéficiaire de la carte

Mr, Melle, Mme Nom et Prénom : _____
Date de naissance : ____ - ____ - ____ Profession : _____
Adresse : _____
Commune / Ville : _____
Wilaya : _____

Type client : P M D
Qualité porteur : Client Agent de la Banque

P : Particulier M : Titulaire du compte et de la carte identique D : Titulaire du compte et de la carte différent

Partie réservée à la monétique

N° du contrat : _____ N° de la carte : _____

Le demandeur titulaire du compte soussigné reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR TAWFIR décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à débiter ces comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

Date et signature du titulaire du compte à la remise de la carte et du mailier
(Faite précéder la mention lu et approuvée)

Signature du bénéficiaire à la remise de la carte et du Mailier

Date et signature du directeur d'agence

قائمة الملاحق

الملحق رقم (09): طلب تجديد بطاقة CIB CLASSIQUE

Banque de l'agriculture

le 15/01/2014

Et du développement rural

rappeler
notre
référence
ZF

DESTINATAIRE

DMCR 131

Siege :

Objet : demande de remplacement carte CBR

Suit a la mise en opposition de la carte de notre client pour motif carte « Egarée » nous vous prion de bien vouloir remplacer la carte CBR dont les références ci-dessous :

Nom et prénom	N° de la carte	N° de compte
xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

Nous vous en souhaitons bonne réception.

Le Superviseur Front Office
Mme HARHOURA.M

Le Directeur d'Agence
AOUATTOU ALI

قائمة الملاحق

الملحق رقم(10): طلب رفع سقف السحب ببطاقة CIB

Banque de l'Agriculture

; le 29-03-2018

Banque de l'Agriculture

Et du Développement Rural

Siege :

Rappeler
Notre
Référence

DESTINATAIRE
DMCR 131

Objet : demande changement de plafond de retrait
Par Catre CIB.

*Suite à la demande de notre client Mr....., concernant le
changement de plafond de retrait Par Catre CIB, nous vous prions de bien
vouloir de le procéder, dont les caractéristiques ci-après :*

<i>Titulaire du compte</i>	<i>Numéro du compte</i>	<i>N° Carte</i>	<i>Le plafond a demande</i>
MR.....	623.002344.200.54	6280 5313 0807 4915	50 000,00 Df

Nous vous en souhaitons bonne réception.

PJ : les demandes des clients

Le Directeur d'Agence

قائمة الملاحق

الملحق رقم (11): طلب إعادة الرقم السري

Banque de l'Agriculture

Et du Développement Rural

le 13/04/2017

Siege :

Rappeler
Notre
Référence
HM/

DESTINATAIRE
DMCR 131

Objet : Demande recalculer codes des carte CBR A PUCE.

Nous vous transmettons ci-joint une demande de recalculer code de notre client

Dont les références ci-après :

Nom du Client	N° Compte	N° Carte	Nature Carte
Mr	623.003057.200.09.00	6280 5313 0746 3416	CBR

Nous vous en souhaitons bonne réception.

LE DIRECTEUR D'AGENCE

قائمة الملاحق

الملحق رقم (13): إشعار بتصحيح الإسم

Banque de l'agriculture

Et du développement rural

08/05/2014

rappeler

notre

référence

ZF

DESTINATAIRE

DMCR 131

Siege :

Objet : demande de refection carte tawfir (RAPPEL)

Suite à une erreur de saisie de nom de notre relation xxxx SALIM au lieu xxxxx MOHAMED. Nous vous prion de bien vouloir procéder a la refection de la carte dont les références ci-dessous :

Nom et prénom	N° de la carte	N° de compte
xxxxxxx	xxxxxxx	xxxxxxx

Nous vous en souhaitons bonne réception.

قائمة الملاحق

الملحق رقم (14): أمر التحويل

بنك الفلاحة والتنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL
Société par actions au capital de trente trois milliards 50 000 000 000 de dinars
Sijl. & Stat. 17. 24. Cochef Amirouche-ALGER- R.C.N 0011940 B 00

ORDRE DE VIREMENT **أمر تحويل** Série ج N° 0272057

COMPTES D'ORDRE

DEBIT (à débiter) : (à déduire)
CREDIT (à créditer) : (à verser)

PAR LE DEBIT DE MON COMPTE : (à déduire)
PAR LE CREDIT DE MON COMPTE : (à verser)

TEMPORALEMENT EN DISPOSITION : (à déduire)
VIREMENT AU COMPTE : (à verser)

BENEFICIAIRE : (à déduire)
BENEFICIAIRE : (à verser)

MONTANT (en lettres) : مبلغ بالحروف

SIGNATURE ou contour d'ordre

قائمة الملاحق

الملحق رقم (15): أمر تحويل مالي باستخدام بطاقة CBR

BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

FORMULAIRE « VIREMENT » PAR CARTE CBR

GRE :

A.L.E :

DATE : / /

Je soussigné (e) , Mr , Mme , Mlle :

N° de compte chèque adossé à la carte CBR

N° de compte épargne :

Sollicite la banque de l'agriculture et du développement rural d'associer à ma carte bancaire

De retrait BADR « CBR » le service « VIREMENT » permettant le virement par carte

Bancaire CBR sur un guichet de banque BADR (GAB BADR) de mon compte chèque vers

Mon compte épargne et autorise la banque à procéder au débit de mon compte chèque pour

Toute transaction de virement effectué par ma carte CBR

Signature de titulaire de compte	Signature du directeur d'agence

قائمة الملاحق

الملحق رقم(16): طلب خدمة BADER NET

Nom :
Prénom :

A Monsieur le Directeur de l'agence

Objet : Demande d'adhésion au service BADR Net

Monsieur le Directeur :

J'ai l'honneur de vous demander de bien vouloir souscrire un abonnement au service BADR Net auprès de votre agence , je tiens à vous informer que j'ai un compte ouvert sur vos livres sous le n° :

Comptant sur votre compréhension veuillez agréer Monsieur , le Directeur ,l'assurance de ma haute considération distinguée.

Signature du client

قائمة الملاحق

الملحق رقم (17): إتفاقية خدمة BADER NET

BANQUE DE L'AGRICULTURE
ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL



بنك الفلاحة و التنمية الريفية

CONVENTION D'ABONNEMENT AU SERVICE «BADRnet»

LES SOUSSIGNÉS

LA BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL «BADR»

Société par actions au capital social de trente-trois (33) milliards de diners, immatriculée au Centre national du registre de commerce d'Alger sous le N° 008 0011640, ayant son siège social au 17, Boulevard Colonel Amirouche - Alger.

Représentée par :
 Madame Mademoiselle Monsieur

En sa qualité de _____

Ci-après désignée «La Banque» d'une part :

ET LE CLIENT

Madame Mademoiselle Monsieur

Nom _____ Prénom _____

Nom de jeune fille _____

Adresse fiscale _____

Adresse courrier _____

Date et lieu de naissance _____

Profession _____

Pièce d'identité : C.N.I P.C Numéro _____

Délivré(e) le _____ par _____

Téléphone privé (Fixe ou mobile) _____ Téléphone professionnel _____

E-mail _____ Fax _____

Ont convenu de ce qui suit :

Le client souscrit un abonnement d'une année aux services «BADRnet» régis par les conditions générales de la présente convention ainsi que par les conditions particulières stipulées sur les documents spécifiques y relatifs. Les services concernés par cet abonnement sont à marquer d'une croix dans l'état ci-après :

NATURE DE LA PRESTATION	CANAL	N° DE COMPTE ABONNÉ À «BADRnet»	CHOIX (*)	PÉRIODICITÉ (**)
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation des soldes ● Consultation des mouvements ● Téléchargement du relevé de compte ● Recherche d'opérations ● Historique des soldes 	Internet	N° _____	<input type="checkbox"/>	Illimité
		N° _____		
<ul style="list-style-type: none"> ● Envoi hebdomadaire du relevé de compte N° Fax _____ 	Fax	N° _____	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Information sur le solde du compte (1SMS/mois) N° Portable _____ 	SMS (***)	N° _____	<input type="checkbox"/>	
<ul style="list-style-type: none"> ● Consultation et information du solde 	Vocal (Audio)	N° _____	<input type="checkbox"/>	Illimité

(*) Cochez d'une croix la prestation selon le canal choisi.
 (**) Précisez le jour d'envoi de l'SMS (exp : 1^{er} 23...31)
 (***) Le numéro de Fax / portable est obligatoire.

NB. / Les prestations par Fax, SMS et Vocal seront prochainement mises en service.

Le client autorise la Banque à prélever les frais, commissions et taxes liés au présent abonnement, dont il déclare avoir pris connaissance, sur le compte de facturation : N° 603/ _____ / _____ / _____

«BADRnet» PARTICULIERS

قائمة الملاحق

CONDITIONS GÉNÉRALES RELATIVES AU SERVICE «BADRnet»

Article 1 / OBJET DE LA CONVENTION

La présente convention a pour objet de définir les conditions générales de fonctionnement et d'utilisation des services bancaires en ligne mis par la Banque de l'agriculture et du développement rural «BADR» à la disposition des clients abonnés et titulaires d'un ou plusieurs comptes ouverts sur ses livres. Le client utilise les multiples canaux suivants ci-après.

Ce service bancaire de consultation de comptes bancaires et de fourniture d'informations, accessible par le réseau Internet, est appelé «BADRnet». Il pourra également être accessible par d'autres canaux de communication à distance tels que le FAX, le SMS et le VOICEMAIL (voicemail). Les échanges de données soustraits par les présentes conditions se réfèrent aux affaires bancaires dont les bases se trouvent régies par les conditions générales de banque.

La banque se réserve le droit, à tout moment, de modifier le teneur des prestations offertes.

Article 2 / SERVICES ACCESSIBLES

La BADR offre à son client abonné une variété de services en ligne regroupés dans le cadre de «la banque à distance». Ces services sont présentés et détaillés dans la présente convention.

La Banque se réserve le droit de modifier le portail «BADRnet» et les services le composant. Ainsi, d'autres prestations qui ne figurent pas dans le périmètre de la présente convention pourront être proposées ultérieurement au client et progressivement mis à sa disposition.

Article 3 / INSCRIPTION DES COMPTES AU SERVICE «BADRnet»

Au moment de sa souscription d'abonnement, le client définit les comptes qu'il souhaite inscrire au service «BADRnet» et, parmi ces derniers, le compte principal qui sera le compte de facturation désigné par le client et indiqué sur la convention d'abonnement. L'abonné ne peut inscrire au service «BADRnet» que le(s) compte(s) ouvert(s) en son nom personnel ou au nom de tiers et fonctionnant sous sa seule responsabilité. Sauf demande expresse de l'abonné, tous les comptes inscrits bénéficient d'accès, en fonction de la nature de chaque compte, de tous les services proposés par «BADRnet» au fur et à mesure de leur mise à disposition.

Article 4 / ACCÈS AU SERVICE «BADRnet» ET GESTION DU MOT DE PASSE

L'accès technique du client désigné «Utilisateur» aux prestations «BADRnet» s'effectue exclusivement via Internet. L'accès via le téléphone portable, le fax et le Voicemail (Messagerie) sera disponible une fois que ces canaux seront opérationnels.

Le client abonné ne peut avoir l'accès au service «BADRnet» que par l'introduction :

- Du numéro d'identification remis par la banque.
- De son mot de passe personnel.

Ces identifiants sont attribués à titre strictement personnel au client à la signature de la convention d'abonnement au niveau de son agence de facturation. La détection de ces identifiants relative de la responsabilité exclusive du client abonné quant à leur conservation et utilisation par celui-ci.

L'Utilisateur «BADRnet» s'engage à modifier immédiatement et dès réception, le premier mot de passe communiqué par la banque. Il est recommandé à l'abonné, par mesure de sécurité, de le modifier fréquemment. Le mot de passe modifié n'est connu que de l'abonné. En cas d'oubli, le client abonné peut demander à son agence un nouveau mot de passe, ou le faire attribuer dans les mêmes modalités et règles que le premier.

Le caractère qui dépend de l'introduction du mot de passe et du numéro d'abonné est considéré comme autorisé à bénéficier des services «BADRnet» et les autres prestés sous cette forme sont juridiquement reconnus comme effectués par le client abonné lui-même.

Article 5 / PAIEMENT DES FRAIS D'ABONNEMENT «BADRnet»

Les sommes dues sur les prestations «BADRnet» sont prélevées à chaque échéance par la banque sur le compte de facturation qui est le compte principal indiqué sur la convention d'abonnement. Les tarifs sont définis dans les conditions générales de Banque édictées dans les conditions générales, et sont portés à la connaissance de l'abonné le jour de la signature de la convention d'abonnement. La souscription à l'abonnement «BADRnet» constitue autorisation à la Banque de prélever d'office sur son compte de facturation les sommes dues au titre de la présente convention. L'abonné s'engage à maintenir ce compte suffisamment provisionné à l'effet de permettre à la Banque de prélever les frais, droits et taxes dus aux prestations «BADRnet».

Toute modification de ses tarifs ou des modalités de facturation est communiquée au client abonné par le moyen le plus approprié. La première utilisation du service «BADRnet» suite à la mise en œuvre de telles modifications, signifie leur acceptation automatique par l'abonné. Par ailleurs, le client peut ne pas accepter ces modifications en demandant la résiliation de la présente convention. Cette résiliation obéit aux mêmes conditions de résiliation édictées dans l'article 10 (Dix).

Les frais d'abonnement au service «BADRnet» s'appliquent à compter de la date de signature de la présente convention d'abonnement ou de son renouvellement. Les frais s'entendent en hors taxes. Tous droits et taxes seront facturés en supplément aux tarifs en vigueur à la date de facturation.

Article 6 / RESPONSABILITÉ DU CLIENT ABONNÉ

Le client abonné au service «BADRnet» est tenu comme seul responsable de la conservation et de l'utilisation de son mot de passe. Il lui est conseillé de ne pas le garder sous forme écrite. Il demeure également entendu qu'en cas de doute de la possession de ce mot de passe par une tierce personne, l'abonné doit procéder immédiatement à sa modification. La modification pénultime du mot de passe peut garantir le maximum de sécurité d'accès au service «BADRnet».

Le client abonné demeure seul responsable quant aux risques engendrés par la qualité des équipements qu'il utilise pour l'accès au portail «BADRnet». Il est également responsable du risque d'intrusion des différents virus et dégâts causés par le contact avec des périphériques externes à son ordinateur.

Article 7 / AUTRES RISQUES

Les données affichées dans le portail «BADRnet» concernant les comptes de la clientèle et les informations générales ont un caractère temporaire et instantané et ne peuvent remplacer d'une façon absolue les données contenues dans les documents délivrés par l'agence de domiciliation.

Les problèmes de fonctionnement de l'Internet peuvent aussi engendrer des risques de sécurité d'accès et de transmission de données dans le portail «BADRnet».

La banque décline toute responsabilité quant aux fuites d'informations dans les cas d'interception de la connexion, la difficulté de transmission, la saturation du réseau, l'intrusion d'usurpateurs aux différents réseaux. Par souci de sécurité l'accès au portail «BADRnet», la Banque peut interrompre temporairement le service sans qu'elle ne soit responsable des éventuels dommages qui pourraient découler suite à cette interruption.

Article 8 / MODIFICATION DE LA CONVENTION ET DES PRESTATIONS

La Banque se réserve le droit de modifier, à tout moment, les présentes conditions et au service «BADRnet». Le cas échéant, le client et ses mandataires seront tenus informés par tout moyen approprié.

A défaut d'objection écrite dans un délai d'un mois après communication, les modifications seront considérées comme approuvées.

Article 9 / RENOUELEMENT DE LA CONVENTION D'ABONNEMENT

La convention d'abonnement aux services «BADRnet» est annuelle. Elle est renouvelable par tacite reconduction et peut être dénoncée par les deux parties. Cette dénonciation doit être signifiée par lettre recommandée avec accusé de réception à l'autre partie, un mois avant l'échéance de la convention.

Article 10 / RÉVILATION DE LA CONVENTION

La convention d'abonnement au service «BADRnet» peut être résiliée par l'une des deux parties contractantes par lettre recommandée avec accusé de réception et notifiée à l'autre partie un mois avant la date d'effet de la résiliation. Dans le cas où la résiliation n'a la présente convention, les frais perçus ne sont pas remboursés.

La banque se réserve le droit de supprimer l'abonnement du client pour une période de six mois au bout de trois incidents successifs (pénalité du compte courant non suffisant pour le paiement automatique du montant de l'abonnement). Le client ne peut à cet effet, souscrire à un nouvel abonnement sauf si le semestre est écoulé.

Article 11 / RÉSERVE DE DISPOSITIONS LÉGALES

D'éventuelles dispositions légales pourront intervenir dans la gestion et l'utilisation du portail «BADRnet» sont réservées et seront appliquées dès leur entrée en vigueur.

Article 12 / RÈGLEMENT DES LITIGES

Tout différend naissant de l'application ou l'interprétation de la présente convention sera réglé à l'amiable. A défaut d'accord amiable, tout litige sera tranché définitivement par le tribunal compétent et territorialement compétent.

Article 13 / ÉLECTION DE DOMICILE

Pour l'application de la présente convention, les deux parties élisent domicile en leurs adresses respectives où toutes notifications peuvent être faites.

Article 14 / ENTRÉE EN VIGUEUR

La présente convention entrera en vigueur dès sa signature par les deux parties.

POUR LA BANQUE BADR

AGENCE _____ ADRESSE _____ TEL _____ FAX _____

POUR LE CLIENT ABONNÉ

ADRESSE _____ TEL _____ FAX _____

Fait à _____ Le _____

Par la Banque
Signature et cachet de l'agence

Signature du Client abonné précédé
de la mention manuscrite «Lu et approuvé»

قائمة الملاحق

الملحق رقم (18): استمارة استبيان

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، تحية عطرة وبعد....

في إطار إعداد مذكرة نهاية الدراسة (ماستر أكاديمي) حول "اثر استخدام وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية " نرجو منكم الإجابة على أسئلة استمارة الاستبيان وذلك بوضع العلامة " x " في الخانة التي تتفق مع رأيك، كمساعدة منك لإنجاح هذه الدراسة .

علما أن إجابتكم سوف تعامل بشكل سري و لغايات البحث العلمي فقط .

الجزء الأول: المعلومات الشخصية

- 1-المستوى التعليمي: ابتدائي متوسط ثانوي جامعي
- 2-المهنة: عامل إطار طالب
- 3-التعامل مع البنك: زبون دائم زبون عادي
- 4-التعامل مع بنوك أخرى: نعم لا

الجزء الثاني: تقييم جودة الخدمات

أولاً - خدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية	دائما	أحيانا	نادرا
1- يقدم البنك خدمات متنوعة			
2- تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة			
3- تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة			
4- الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة			
5- يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال			
6- يمتاز عمال البنك بحسن المعلومات والتوجيه الكافي			

ثانيا - تقييم الخدمات الالكترونية	دائما	أحيانا	نادرا
1-هل مستوى الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى؟			
2-هل يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة؟			
3- إن استخدام أدوات الدفع الالكترونية يسهل عملية سحب الأموال؟			
4-هل تعتبر البطاقات الإلكترونية دليل على تنوع خدمات البنك ؟			
5-تتميز الخدمات الالكترونية في البنك بالسرعة، التنوع والتوفر			

قائمة الملاحق

الملحق رقم (19): توزيع المفردات الديمغرافية

1-المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	4	8,0	8,0	8,0
	ثانوي	3	6,0	6,0	14,0
	جامعي	43	86,0	86,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

2-المهنة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عامل	16	32,0	32,0	32,0
	اطار	20	40,0	40,0	72,0
	طالب	14	28,0	28,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

3-التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	زبون دائم	29	58,0	58,0	58,0
	زبون عادي	21	42,0	42,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

4-التعامل مع بنوك اخرى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	نعم	18	36,0	36,0	36,0
	لا	32	64,0	64,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الملحق رقم (20): اختبار ثبات وصدق المفردات

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,602	11

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
يقدم البنك خدمات متنوعة	15,1400	10,000	,287	,576
تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة	14,8400	9,158	,477	,536
تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة	15,1200	9,740	,306	,571
الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة	15,3200	10,059	,249	,582
يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال	15,3200	9,855	,383	,562
يقدم عمال البنك المعلومات والتوجيه الكافيين	15,3400	9,821	,401	,560
مستوى الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الاخرى	14,9400	7,690	,482	,512
يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة	15,0800	9,789	,110	,628
ان استخدام ادوات الدفع الالكترونية يسهل عملية سحب الاموال	15,6600	10,760	,235	,592
تعتبر البداقات الاكترونية دليل على تنوع خدمات البنك	15,5000	11,276	-,090	,644
تتميز الخدمات الالكترونية في البنك بالسرعة، التنوع والوفرة	14,7400	8,441	,310	,573

قائمة الملاحق

الملحق رقم (21): اختبار ثبات وصدق المفردات

يقدم البنك خدمات متنوعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	23	46,0	46,0	46,0
	أحيانا	26	52,0	52,0	98,0
	نادرا	1	2,0	2,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	13	26,0	26,0	26,0
	أحيانا	31	62,0	62,0	88,0
	نادرا	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	24	48,0	48,0	48,0
	أحيانا	23	46,0	46,0	94,0
	نادرا	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	33	66,0	66,0	66,0
	أحيانا	15	30,0	30,0	96,0
	نادرا	2	4,0	4,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	31	62,0	62,0	62,0
	أحيانا	19	38,0	38,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

يقدم عمال البنك المعلومات والتوجيه الكافيين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	32	64,0	64,0	64,0
	أحيانا	18	36,0	36,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الملحق رقم (22): اختبار ثبات وصدق المفردات

مستوى الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الاخرى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	31	62,0	62,0	62,0
	نادرا	19	38,0	38,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	34	68,0	68,0	68,0
	أحيانا	1	2,0	2,0	70,0
	نادرا	15	30,0	30,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

ان استخدام ادوات الدفع الالكترونية يسهل عملية سحب الاموال

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	49	98,0	98,0	98,0
	نادرا	1	2,0	2,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

تعتبر البذاقات الالطرونية دليل على تنوع خدمات البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	45	90,0	90,0	90,0
	نادرا	5	10,0	10,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

تتميز الخدمات الالكترونية في البنك بالسرعة، التنوع والوفرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دائما	26	52,0	52,0	52,0
	نادرا	24	48,0	48,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

قائمة الملاحق

الملحق (23): نتائج التحليل المفردات بالمؤشرات الإحصائية

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يقدم البنك خدمات متنوعة	50	1,00	3,00	1,5600	,54060
تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسرعة	50	1,00	3,00	1,8600	,60643
تتميز الخدمات التي يقدمها البنك بالسهولة والبساطة	50	1,00	3,00	1,5800	,60911
الخدمات التي يقدمها البنك مستمرة	50	1,00	3,00	1,3800	,56749
يمتاز عمال البنك بحسن المعاملة والاستقبال	50	1,00	2,00	1,3800	,49031
يقدم عمال البنك المعلومات والتوجيه الكافيين	50	1,00	2,00	1,3600	,48487
مستوى الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك جيدة مقارنة مع البنوك الأخرى	50	1,00	3,00	1,7600	,98063
يقدم لكم البنك خدمات الكترونية عبر وسائل الاتصال الحديثة	50	1,00	3,00	1,6200	,92339
ان استخدام ادوات الدفع الالكترونية يسهل عملية سحب الاموال	50	1,00	3,00	1,0400	,28284
تعتبر البذاقات الالطرونية دليل على تنوع خدمات البنك	50	1,00	3,00	1,2000	,60609
تتميز الخدمات الالكترونية في البنك بالسرعة، التنوع والوفرة	50	1,00	3,00	1,9600	1,00934
المحور 1	50	1,00	2,17	1,5200	,35578
المحور 2	50	1,00	2,60	1,5160	,44646
N valide (liste)	50				