



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم الاقتصادية



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة  
حالة لبنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة -

المشرف	اعداد الطلبة	
حمود حيمر	سلمى بن صالح	1
	نسيمة عينوس	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	نعيم عاشوري
مشرفا ومقرا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	حمود حيمر
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	عمار قرفي

السنة الجامعية 2023/2022



بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

**شكر وعرفان:**

الحمد لله حمدا كثيرا طيبا

مباركا فيه

أن وفقنا لإتمام هذا العمل المتواضع

نتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى الأستاذ الفاضل

" حمود حيمر "

لتفضله الإشراف على هذا العمل المتواضع،

وخالص شكرنا إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة

على تفضلهم تحكيم هذه المذكرة وعلى ما قدموه

من ملاحظات علمية قيمة ساهمت في إثرائها

ولا يفتننا أن نشكر كل من قدم لنا يد العون

لإتمام هذا العمل سواء كان ذلك

من قريب أو من بعيد

إهداء:

الحمد لله على كثير فضلك وجميل عطائك وجودك

الحمد لله على نعمها حمدنا فلن نستوفي حمدك

والصلاة والسلام على رسول الله صلى الله عليه وسلم.

أهدي نورة صدي إلى درسي الذي به احتميمي،

وساقني بالرعاية والاهتمام

أبي الغالي أطل الله في عمره

إلى منبر الحب والعنان، إلى تلك التي بفضل دعواتها أنا هنا اليوم

أمي الغالية أطل الله في عمرك

إلى من رحلوا عنا ولم ينساهم القلب جدي وجدتي رحمهم الله

إلى من عشنا مع حلاوة الأسرة وتقاسمنا مع لحظات العمر إلى من أثمروني على

أنفسهم

أخوتي "محمد، يوسف، أسماء، وسام، رباب"

إلى عائلة الكبيرة كل عماتي و أعمامي

إلى من طفرت بيهدية الرحمان، إلى

صديق الأيام بطلوها مرها خطيبي "حمزة"

إلى كتحوتة العائلة " سيدرا "

إلى أحسن من عرفني بهم القدر صديقاتي " نريمان، إيمان، شهلة، نسرين،

أنفال "

إلى رفيقة دربي إلى من تعاوننا وكان

لها الفضل في إتمام هذه الذكرة إلى صديقي " نسيمه "

سلمى

## إهداء:

الحمد لله في البدء وفي الختام، الله الواحد الأحد المنان مكون  
الأخوان منزل القرآن على خير وأفضل إنسان محمد بن عبد الله  
عليه أفضل الصلاة والسلام وبعد:

أهدي تخرجي هذا إلي من علمني العطاء وإلى من أحمل  
اسمه بكل افتخار وأرجو من الله أن يطيل في عمرك ويرزقك العافية  
كما ربيتني وسعيت من أجل نجاحي وسمره على سعادتني في  
حياتي أبي الغالي "عبدوس حسان"

إلي ملاحي في الحياة، وإلى معني الحب، وإلى معني الخنان إلي  
بسمة الحياة وسر الوجود، إلي من كان دعائها سر نجاحي وحنانها  
بلسه جراحي إلي أغلى العبابب "أمي الحبيبة"  
أرجو من الله أن يطيل في عمرك ويرزقك الصحة وعافية  
إلي من حبسه يجري في عروقي إخوتي الكبار كانوا  
ولا زالوا عزة ومفخرة فلمه كل الحب والتقدير أطال الله في عمرك  
إن شاء الله "هاجر ويزيد هالة"

أهدي تخرجي إلي شخصيات ساعدتني وأخذت بيدي للوصول إلي هذا المكان  
وكان مندي أرجو من الله أن يطيل في عمرك،

أنهم يبتسمون الآن يعرفون أنهم المقصودون "م"  
ومن كانوا يدعون لي أحبابي "فاطمة، زينب، وفاء"  
إلي جداتي الغاليتين وعماتي وأخوالي وأعمامي أطال الله في عمركم  
أهدي تخرجي إلي أطي وأغلى وأجمل شخص تعرفته عليه  
في حياتي حقا أشعر بالفخر حين أقول لكي حديقتي الأبدية  
"سلمى بن صالح" ألفه مبروك يا أجمل خريجة ماستر  
على بال دكتوراه يا قلبي الله يوفقك ويحقق لك كل أحلامك وطموحاتك.  
أقدم إهداء إلي براعم العائلة

"فراس، محمد أمين، توبة، أرسلان، أهواق، آدم، سيدرا، أبو زيد، مود"

ملخص

## الملخص:

نهدف في هذه الدراسة إلي تسليط الضوء على أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي في البنوك، من خلال هذه الدراسة أجبنا على الإشكالية التالية: ما أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-؟. لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، استخدم المنهج الوصفي في جانب النظري، حيث يعتبر الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، إلى جانب الأسلوب التحليلي في إطار دراسة حالة لاستخلاص النتائج التي تخدم أغراض هذا البحث، باستخدام برنامج SPSS .

وتوصلت دراسة إلى عدة نتائج بعد إجراء عملية التحليل أهمها:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-.

- توفر وسائل الدفع الالكترونية الجهد والوقت والمال سواء لزبون أو للبنك.

- تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي بخفض التكاليف وزيادة الربحية.

**الكلمات المفتاحية:** وسائل الدفع التقليدية، وسائل الدفع الالكترونية، الأداء المالي.

## Abstract:

In this study, we aim to shed light on the impact of electronic payment methods on the financial performance of banks. Through this study, we answered the following problem: What is the impact of electronic payment methods on the financial performance of the Algerian people's loan Bank –Mila Agency -?. to achieve the desired objectives of this study, the descriptive approach was used on the theoretical side, where the descriptive method is suitable for reporting facts and introducing various concepts related to the subject, along with the analytical method in the framework of a case study to draw conclusions that serve the SPSS program.

The study reached several results, after conducting the analysis, the most important of which are:

\_ There is a statistically significant effect of electronic payment methods on the financial performance of the Algerian people's loan Bank –Mila Agency-.

\_ Electronic payment methods save effort, time and money, whether for the customer or the bank.

\_ Electronic payment methods affect financial performance by reducing costs and increasing profitability.

**Key words:** traditional payment methods, electronic payment methods, financial performance.



# فهرس المحتويات

الصفحة	فهرس المحتوى
-	البسمة
-	الشكر
-	الإهداء
-	الملخص
-	الفهرس
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-هـ	مقدمة عامة
29-7	الفصل الأول: أساسيات حول وسائل الدفع الالكترونية
7	تمهيد
8	المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية
8	المطلب الأول: نشأة وتطور وسائل الدفع التقليدية
9	المطلب الثاني: تعريف وسائل الدفع التقليدية
10	المطلب الثالث: الأشكال التقليدية لوسائل الدفع
14	المبحث الثاني: مدخل إلى وسائل الدفع الإلكترونية
14	المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية
15	المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية
22	المطلب الثالث: الوسائط المالية لوسائل الدفع الالكترونية
24	المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الالكترونية
24	المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية
25	المطلب الثاني: مخاطر وسائل الدفع الالكترونية
26	المطلب الثالث: تأمين وسائل الدفع الالكترونية
29	خلاصة
50-31	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء المالي
31	تمهيد
32	المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي
32	المطلب الأول: مفهوم الأداء
33	المطلب الثاني: مفهوم الأداء البنكي و مبررات الاهتمام به

34	المطلب الثالث: مجالات الأداء البنكي
35	المبحث الثاني: مدخل الأداء المالي للبنك
36	المطلب الأول: تعريف الأداء المالي وأهميته
36	المطلب الثاني: معايير الأداء المالي للبنك
37	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنك
39	المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للبنك
39	المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي للبنك
41	المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء المالي للبنك
47	المطلب الثالث: الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي للبنك ومصادره
50	خلاصة
85-51	فصل الثالث: دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -
52	تمهيد
53	المبحث الأول: نظرة عامة لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA و وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها
53	المطلب الأول: تقديم حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
54	المطلب الثاني: مدخل للقرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-
57	المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميلة -
61	المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك
61	المطلب الأول: الطريق المنهجي للدراسة وخصائص العينة
63	المطلب الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين لأبعاد وسائل الدفع الالكترونية
68	المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان
75	المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
75	المطلب الأول: اختبار الفرضيات الفرعية
79	المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية
81	خلاصة

فهرس المحتويات:

83	خاتمة
86	قائمة المراجع
95	الملاحق



فهرس الجداول  
والأشكال والملحق

## فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
59	الفرق بين بطاقة CORPORATE+ ، CORPORATE	01
63	معامل صدق وثبات الاستثمارة	02
64	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس	03
65	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	04
66	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	05
67	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	06
68	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة	07
69	الأهمية النسبية لمقياس ليكرت	08
70	المتوسط الحسابي والانحراف للبعد الأول البطاقات البنكية	09
71	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثاني الشيكات الالكترونية.	10
72	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثالث التحويلات المالية الالكترونية	11
73	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للمحور الثاني الأداء المالي	12
75	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر لبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -	13
77	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر الشيك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -	14
78	نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -	15
79	نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -	16

## الفهرس الأشكال

الصفحة	الشكل	الرقم
13	أشكال وسائل الدفع التقليدية	01
18	الجهات المصدرة للبطاقات البنكية	02
56	الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -	03
64	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	04
65	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية	05
66	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	06
67	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	07
68	رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	08

## فهرس الملاحق

الصفحة	الملاحق	الرقم
95	البطاقات المحلية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-	01
96	استمارة المعلومات لطلب بطاقة CIB CPA	02
97	استمارة المعلومات لطلب بطاقة CIB CPA GOLD	03
98	استمارة معلومات لطلب بطاقة فيزا VISA	04
99	البطاقات الدولية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-	05
100	عقد انتساب للخدمة المصرفية عبر الهاتف	06
101	نموذج الاستبيان	07
105	قائمة أسماء الأسانذة محكمي الاستبيان	08
106	معامل $\alpha$ كروباغ لقياس ثبات الاستبيان	09
107	وصف الخصائص الشخصية و المهنية لأفراد العينة	10
109	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية	11
117	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي	12
121	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي	13

# مقدمة

عرفت النقود قبول كبير من قبل الإنسان في تسوية معاملاته التجارية و المالية عبر العصور، فكانت معظم المعاملات تتم نقدياً، ومع التطور التجاري ظهرت أشكال جديدة تتميز بالقبول العام ومقياس للقيمة لتحل محل النقود، عرفت بوسائل الدفع لتسهيل المعاملات التجارية و المالية. ومع التطور التكنولوجي والرقمنة التي مست جميع ميادين الحياة خاصة القطاع الاقتصادي أدي إلى تطورات جذرية في وسائل الدفع من مفهومها التقليدي، إلى وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، التي تهدف إلى تحقيق الأمان و السرعة وخفض التكاليف، وقد اكتسحت مكانة مهمة في الميدان الاقتصادي، خاصة في المعاملات المصرفية والبنكية .

إن تطبيق وسائل الدفع الالكترونية في البنوك في وقتنا هذا يعتبر من الضمانات الأساسية لنموه واستمراره، وتطوير أداءه خاصة الأداء المالي، ولي ارتباط مفهوم وسائل الدفع الالكترونية بالمفاهيم المالية أي التكاليف والأرباح، فإنه لا يفوتنا في هذا الإطار أن نشير إلى دور وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنوك.

### أولاً: إشكالية الدراسة:

ولدراسة الموضوع تتم بلورة إشكالية الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -؟

### ثانياً: الأسئلة الفرعية:

وقد انبثق عن التساؤل الرئيسي الأسئلة التالية:

\_ ما مدى أثر البطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله ؟

\_ ما مدى أثر الشيك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -؟

\_ ما مدى أثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة

ميله -؟

### ثالثاً: فرضيات الدراسة:

#### الفرضية الرئيسية

\_ هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله

#### الفرضيات الفرعية

\_ هناك أثر للبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -.

\_ هناك أثر للشيك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - .

\_ هناك أثر للتحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة

ميله -

### رابعاً: أسباب اختيار الدراسة

هناك عدة أسباب دفعتنا لاختيار الموضوع نذكر منها:

\_ ميول ورغبة الباحث في الدراسة .

\_ حداثة موضوع الدراسة .

\_ التعرف على وسائل الدفع الحديثة في البنوك الجزائرية .

### خامسا: أهمية الدراسة

يكتسي موضوع أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي أهمية بالغة، كونها تشخص الواقع الحالي لوسائل الدفع الالكترونية وأثرها على زيادة الأداء المالي للبنوك، لذلك فإن هذه الدراسة تكتسب أهميتها من خلال:

\_ عرض معلومات وبيانات حول واقع وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الأداء المالي للبنك.

\_ إمكانية الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول موضوع وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الأداء المالي للبنك و الاستفادة منها في شكل اقتراحات .

\_ إبراز أهمية وسائل الدفع الالكترونية في البنوك الجزائرية.

### سادسا: أهداف الدراسة

\_ التعرف على أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك.

\_ التعرف على أنواع وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة ببنك القرض الشعبي الجزائري وأهم مميزاتا وعيوبها.

\_ التعرف على بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - وأهم وسائل الدفع الالكترونية التي يتعامل بها. معرفة آراء الموظفين لتحديد الجوانب الإيجابية والمساعدة على زيادة الأداء المالي للبنك والوقوف على سلبياتها.

\_ الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية حول أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك والاستفادة منها.

### سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة

لتحقيق الأهداف المرجوة من هذه الدراسة، استخدم المنهج الوصفي في بعض أجزاء البحث، حيث يعتبر الأسلوب الوصفي مناسباً لتقرير الحقائق و التعريف بمختلف المفاهيم ذات الصلة بالموضوع، إلى جانب الأسلوب التحليلي في إطار دراسة حالة لاستخلاص النتائج التي تخدم أغراض هذا البحث.

### ثامنا: حدود الدراسة

يمكن تحديد مجال وحدود الدراسة من خلال:

1. الإطار المكاني: اخترنا لدراسة الموضوع الجزائر، وتحديدًا بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-

2. الإطار الزمني: تحديد الإطار الزمني المعتمد بين الفترة من مارس 2023 إلى ماي 2023.

### تاسعا: الدراسات السابقة

1. الدراسة التي قامتا بها الباحثتين (مليكاوي حجيبة، مسعودان سهيلة)، تحت عنوان " وسائل الدفع الالكترونية وأثرها على الأداء المصرفي - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة المدية - " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية، تخصص مالية المؤسسة، جامعة يحي فارس، المدية، 2019، مع مقارنة حيث طرحوا الإشكالية التالية ما مدى تأثير استخدام وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري لوكالة المدية ؟

او قد توصلتا الباحثتين إلى النتائج نذكر منها:

\_ إن استخدام أدوات الدفع الالكترونية أصبحت واقع لا مفر منه مما يلزم تطوير وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المقدمة.

\_ هناك ضعف كبير في حجم الخدمات التي يقدمها البنك من خلال أدوات الدفع الالكترونية بالإضافة إلى حجم ما تملكه من الأدوات.

\_ يوفر تقييم الأداء للبنك معلومات تساعده في مراقبة نشاطه و توجيهه.

\_ تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات، وتكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل تكلفة المواد الورقية.

\_ إن تطبيق وسائل الدفع في الجزائر يشهد صعوبات نظرا لارتفاع تكاليف وصعوبة تقبله من قبل الجمهور. حيث نلاحظ اشتراك هذه الدراسة مع الدراسة التي قمنا بها في كلا المتغيرين .

2. الدراسة التي قامت بها الباحثة ( بشرى مذكور) تحت عنوان " اثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية - وكالة أم البواقي 324- " مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص مالية البنوك، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي-، الجزائر، 2017، حيث طرحت الإشكالية التالية: على أي مدى يمكن أن تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك ؟ وقد توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

\_ تحقق وسائل الدفع الالكترونية التي يستخدمها بنك BADR مزايا عديدة للعملاء كالسرعة والأمان فهي أداة من الأدوات الجيدة للبنك إضافة إلى ذلك فهي تغني عن ملء الاستمارات و إجراء الاستعمالات البنكية عبر الهاتف.

\_ تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على زيادة ربحية البنك من خلال التأخر في السداد و غرامة ضياع البطاقة.

\_ تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على خفض تكاليف البنك كتكلفة معالجة الشيكات و تكلفة المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة و تقليل تكلفة المواد الورقية و الطباعة.

\_ تؤثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي من خلال زيادة الربحية و خفض التكاليف.

حيث نلاحظ اشتراك هذه الدراسة مع الدراسة التي قمنا بها في كلا المتغيرين وصولنا إلى نفس نتائج .

3. الدراسة التي قام بها الباحثين ( سدرات ياسمين، عاشوري بدر الدين) تحت عنوان " أثر استخدام نظام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة عينة من البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية و محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، حيث طرحوا الإشكالية التالية: ما هو أثر استخدام نظم الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر؟ وقد توصل الباحثين إلى:

\_ تؤثر نظم الدفع على الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الربحية و خفض التكاليف.

\_ تؤثر نظم الدفع الإلكتروني على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد و السرعة في إنجاز العمليات و الاستجابة لمتطلبات العملاء.

\_ تلعب نظم الدفع الإلكتروني دورا هاما في إدارة السيولة و تقليل مخاطرها.

يمكن الاختلاف في شمولية عنوان هذه الدراسة أن وسائل الدفع الإلكترونية هي جزء من نظم الدفع الإلكترونية ، والأداء المالي للبنك هو جزء من الأداء البنكي.

ولقد توصلنا من خلال المقارنة نتائج الدراساتين حققوا نفس النتائج .

4. الدراسة التي قام بها الباحث ( يحي بن الصديق) تحت عنوان " الحماية الجنائية لوسائل الدفع الإلكترونية " رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم الحقوق، جامعة أحمد درارية ، أدرار، الجزائر، 2021، حيث طرحت الإشكالية التالية: ما مدى كفاية النصوص التقليدية في قانون العقوبات الجزائري، خاصة المتعلقة منها بجرائم الأموال وجرائم التزوير، في حماية وسائل الدفع الإلكترونية، والحقوق والمصالح المرتبطة بها، أم أن الأمر يقتضي استحداث نصوص جنائية خاصة بتجريم حالات الاعتداء عليها ؟ وقد توصل الباحث إلى النتائج نذكر منها:

\_ ضبط مفهوم مصطلحي ( الدفع الإلكتروني)، و (وسائل الدفع الإلكترونية) سواء من الناحية الفقهية أو من الناحية التشريعية.

\_ عدم اختلاف وسائل الدفع التقليدية عن نظيرتها الإلكترونية المتمثلة في السفتجة، والشيك الإلكتروني، والسند لأمر، والتحويل المصرفي، بحيث أن وسائل الدفع الإلكترونية المذكورة توا منها ما هو معالج إلكترونيا بصفة كلية و منها ما هو معالج إلكترونيا بصفة جزئية.

تتشترك هذه الدراسة مع الدراسة التي قمنا بها في متغير الأول وسائل الدفع الإلكترونية كما توصلنا لنفس النتائج من حيث المفهوم و الاختلاف بين وسائل الدفع التقليدية ووسائل الدفع الإلكترونية.

#### عاشرا: التعريفات الإجرائية

من أهم المصطلحات المذكورة في الدراسة :

-وسائل الدفع الإلكتروني: وهي تطور لوسائل الدفع التقليدية، فأصبحت المعاملات والتحويلات المالية تعالج إلكترونيا وأكثر سهولة وأمان.

-نظم الدفع: هو نظام يمكن القيام بعمليات الوفاء باستعمال الكلي أو الجزئي لوسيلة الكترونية.  
-الأداء المالي: هو دراسة لوضعية المالية للمصرف والبنك من أجل تعيين نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها والاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المسيطرة .

### حادي عشر: هيكل الدراسة

للإجابة عن الإشكالية والأسئلة الفرعية تم تقسيمه إلى ثالث فصول كما يلي:  
تناولنا في الفصل الأول أساسيات حول وسائل الدفع الالكترونية وذلك من خلال تعاريف و أنواعها ومخاطر التي تواجهها.

وتناولنا في الفصل الثاني الإطار المفاهيمي للأداء المالي وذلك من خلال تعريفه و التطرق لأهم مؤشرات تقييمه

تناولنا في الفصل الثالث دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة ميلة - .

### ثاني عشر: صعوبات الدراسة

- \_ اتساع الموضوع وكثرة المعطيات و أبعاده، مما سبب لنا صعوبة التحكم بمعلوماته و الإلمام بكل جوانبه.
- \_ عدم وجود تسهيلات من طرف البنك محل الدراسة، حيث لم يكن لنا القدرة على الإطلاع الكافي على المعلومات اللازمة.
- \_ صعوبة حصر المعلومات.
- \_ صعوبة التنقل من أجل الحصول على مادة علمية.



الفصل الأول:  
أساسيات حول وسائل الدفع  
الإلكترونية

## تمهيد:

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي من خلالها يستطيع الأفراد تسوية التزاماتهم، ودفع أثمان الخدمات والسلع التي يحصلون عليها، وقد عرفت تطورا عبر العصور انطلاقا من نظام المقايضة الذي عرف عيوب كثيرة، مما دفع الإنسان للبحث عن طريقة أخرى لتسوية التزاماته، فظهرت النقود التي بدورها تطورت لأشكال تحظى بالقبول العام كالشيك والسفتجة.

ومع التطور التكنولوجي الذي مس القطاع المصرفي، والذي أدى إلى تطور وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل دفع الكترونية، تتماشى مع طبيعة المعاملات الحديثة، وأهمها البطاقات البنكية ورغم النجاح الذي عرفته، إلا أنها تتعرض لمخاطر كثيرة.

وقد تطرقنا في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

- \_ المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية.
- \_ المبحث الثاني: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية.
- \_ المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية.

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع التقليدية

تعتبر النقود أداة ضرورية في حياة الإنسان، لتسهيل تسوية احتياجاته اليومية ومع التطور الاقتصادي و زيادة احتياجات الإنسان، أدى إلى ظهور وسائل دفع تتماشى مع الحياة الاقتصادية، وتتمثل هذه الوسائل في وسائل الدفع، والتي خفت من الاستخدام الكثير للنقود، وسنتطرق إلى أهم المراحل التي مرت بها وسائل الدفع التقليدية.

### المطلب الأول: نشأة و تطور وسائل الدفع التقليدية

اختلف المؤرخون حول تحديد تاريخ دقيق لظهور وسائل الدفع، والتي عرفت تطوراً كبيراً عبر الزمن، هذا ما تطرقنا إليه في النقاط التالية:

#### أولاً: نشأة وسائل الدفع

لم يتفق المؤرخون على تاريخ محدد أو مكان محدد لظهور النقود، بل ومن يبحث في تاريخ النقود يجد أن بعض المؤرخين يرجعه إلى آدم عليه السلام، أي أنه نشأ مع بداية المجتمع البشري.<sup>1</sup> وتعد النقود في الوقت الحاضر أداة اقتصادية واجتماعية مهمة وحيوية يصعب الاستغناء عنها في تسيير شؤون الحياة والقيام بالمعاملات اليومية.<sup>2</sup> ومع التطورات التي شهدتها الاقتصاديات و المجتمعات المختلفة، كان من الطبيعي أن تشهد النقود بدورها تطورات تعكس وتجاوب التطورات السابقة.<sup>3</sup> مع استمرار التطور المادي لفترة من الوقت فإنه يؤدي إلى حدوث تطور نوعي في نوعية السلع و الخدمات التي يتم إنتاجها، ومنه يحدث تطور نوعي في وسائل التعامل بالتحول من الوسائل التقليدية إلى وسائل أخرى أكثر تطوراً و تقدماً.<sup>4</sup>

#### ثانياً: تطور وسائل الدفع

مرت المجتمعات الإنسانية بمراحل متتالية من التطور في مجال استخدام النقود وهي:

**1. مرحلة الاكتفاء الذاتي (اللامبادلة):** بدأ الإنسان حياته على وجه الأرض معتمداً على فطرته في الحصول على حاجاته و حاجات أسرته التي يعولها، وبدأت الأسرة الصغيرة تتوسع وتأخذ شكل القبيلة، وكانت مطالب الحياة بسيطة ومحدودة، لذلك كانت القبيلة تستهلك ما تنتجها لقلّة حاجاتها التي تريد إشباعها.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> رديم حسين، النقود والسياسة النقدية، دار المناهج لنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص18.

<sup>2</sup> سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، النقد والبنوك والمصارف المركزية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص19.

<sup>3</sup> أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، الطبعة الثانية، جامعة المنصورة، مصر، 2008، ص151.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص03.

<sup>5</sup> محمد فاتح، محمود بشير المغربي، النقود والبنوك، دار الجنان لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016، ص07.

**2. مرحلة المقايضة:** مع زيادة حاجات الإنسان و تنوع السلع التي ينتجها، لجأ الأفراد إلى أسلوب المقايضة في إشباع حاجاته من السلع التي لا يقومون بإنتاجها، وبذلك عرف الإنسان نظام المقايضة (التخصص).<sup>1</sup> وفي ظل هذا النظام يقوم الأفراد بمبادلة السلع ببعضها البعض مباشرة دون وجود أي وسيط للمبادلة.<sup>2</sup> مع مرور الزمن اكتشف الإنسان عيوب نظام المقايضة أهمها:<sup>3</sup>

\_ صعوبة توافق رغبات الأطراف المتبادلة؛

\_ عدم قابلية السلعة للتجزئة؛

\_ صعوبة تقدير قيمة السلعة المعدة للتبادل؛

\_ تعدد نسب تبادل السلع؛

\_ صعوبة احتفاظ الأفراد بثرواتهم.

**3. مرحلة الاكتفاء النقدي:** بعد معاناة الإنسان مع نظام المقايضة، بدأ يبحث عن مادة نافعة يتم بواسطتها تبادل السلع و الخدمات، ويقدر بها قيم الأشياء، ويسهل بها التعامل، فكانت النقود الحل الذي وجده الناس ملاذاً من عيوب المقايضة.<sup>4</sup>

للنقود وظائف عديدة نذكر منها:<sup>5</sup>

\_ النقود كوحدة للحساب ومعيار للقيمة؛

\_ النقد كوسيط للتبادل وكأداة للدفع؛

\_ النقود تعمل كمخزون للقيمة؛

\_ النقود تعمل كمعيار للمدفوعات الآجلة.

### المطلب الثاني: تعريف وسائل الدفع التقليدية

هناك عدة تعريف لوسائل الدفع ولكن كلها تصب في معنى واحد و من بين هذه التعاريف:

"وسيلة الدفع هي تلك الأداة المقبولة اجتماعياً من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون".<sup>6</sup> التعريف الأول ركز على وظيفة وسيط للمبادلات، واشترط خاصية القبول.

وعرفها المشرع الجزائري: "تعتبر وسائل الدفع كل الأدوات التي تمكن كل شخص من تحويل أمواله مهما

يكن السند أو الأسلوب التقني المستعمل".<sup>7</sup>

<sup>1</sup> السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود و المصارف، دار الفكر لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص15.

<sup>2</sup> حسين محمد سماح، إسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود و المصارف، صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص15.

<sup>3</sup> محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات النقود و البنوك، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر و التوزيع، الإسكندرية، 2014، ص8-9.

<sup>4</sup> محمد الفاتح، محمود بشير المغربي، مرجع سابق، ص8.

<sup>5</sup> السيد متولي عبد القادر، مرجع سابق، ص16-19.

<sup>6</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، دراسة في استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة لتجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة

السادسة، 2011، ص31.

<sup>7</sup> المادة 69 من الأمر 11/03، المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية، العدد52، الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003،

ص11.

كما عرفها الاقتصادي و الكاتب Bonneau Thiery على أنها: " كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة، تسمح لكل شخص بتحويل الأموال".<sup>1</sup> أما التعريف الثاني و الثالث ركزوا على تحويل الأموال بشتى الوسائل.

وقد ذهب البعض إلى تعميم مصطلح وسيلة الدفع على أنها كل شيء يمكن قبوله اجتماعيا من أجل المعاملات الخاصة بتبادل السلع و الخدمات وكذلك تسديد الديون.<sup>2</sup> هذا التعريف أضاف خاصية تسديد الديون (المدفوعات الآجلة).

ومنه يمكن القول أن وسائل الدفع هي كل شيء يعمل عمل النقود يحظى بالقبول من قبل الأفراد ومقياس لقيمة السلع أو الخدمة المقدمة، لتسهيل العمليات الاقتصادية و التبادلية بين مختلف فئات المجتمع.

### المطلب الثالث: الأشكال التقليدية لوسائل الدفع

تعددت الأشكال التقليدية لوسائل الدفع لتسهل تمكن الأفراد من إبرام الصفقات و المبادلات بسهولة، وتمثل فيما يلي:

#### أولاً: النقود

**1. مفهوم النقود:** هي أي شيء يحظى بالقبول العام في التبادل وله قوة شرائية عامة، ويستخدم كوسيط للتبادل و مقياس للقيمة.<sup>3</sup>

وعرفت أيضا أنها كل وسيلة دفع مقبولة قبولا واسعا و تنتقل بحرية من يد إلى يد أخرى، كوسيط للمبادلة و كمقياس للقيمة ف إطار حدود سياسية معينة.<sup>4</sup>

**2. أنواع النقود:** يمكن تقسيم النقود حسب تطورها التاريخي إلى ثلاث أنواع هي :

**أ. النقود السلعية Commodity Money:** تعتبر النقود السلعية أقدم أنواع النقود التي عرفتھا المجتمعات البشرية، حيث لجأ إليها الناس للتخلص من مشاكل نظام المقايضة. وقد شملت هذه السلع القمح، والشاي، والماشية، القماش، بالإضافة إلى سلع أخرى؛

ولكن مع تطور البشرية ظهرت عيوب كثيرة للنقود السلعية، حيث يصعب تجزئتها لوحدات متجانسة، و صعوبة تخزينها لمدة طويلة دون تلف أو إنقاص في قيمتها، و مع تطور استخدام الإنسان للمعادن، تم اللجوء إلى بعضها كالعملة النقدية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> Bonneau Thiery, **Droit Bancaire**, Edition Montchrestien, paris 1994, p41.

<sup>2</sup> لرجان وريدة، قلال مريم، **ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي**، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، العدد الرابع، بومرداس، الجزائر، 2018، ص 89.

<sup>3</sup> أنس البكري، وليد الصافي، **النقود والبنوك بين النظرية و التطبيق**، دار المستقبل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 17- 18.

<sup>4</sup> هيل عمي جميل الجنابي، رمزي ياسين يسع أرسلان، **النقود و المصارف و النظرية النقدية**، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2009، ص 15.

<sup>5</sup> سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، مرجع سابق، ص 22- 23.

ب. **النقود المعدنية Metallic Money**: انتقلت النقود إلى مرحلة أخرى من مراحل تطورها فانتشر استعمال المعادن نقوداً، ومن أقدم النقود التي شاع استعمالها في العصور القديمة هي النقود البرونزية و النحاسية، ومع اتساع نطاق حجم التبادل التجاري، وشمل عددا كبيرا من السلع و المنتجات، استخدمت الفضة ثم الذهب بعد ذلك، وقد أظهر هذان المعدنان من الخصائص ما يساعد على تلافي عيوب نظام المقايضة و النقود السلعية.<sup>1</sup>

ج. **النقود الائتمانية Credit Money**: يقصد بالنقود الائتمانية هي أي نقود يتم تداولها عند قيمة أعلى من القيمة السلعية للمادة المصنوعة منها هذه النقود.<sup>2</sup>

ومن أهم أنواع النقود الائتمانية هي:<sup>3</sup>

\_ **النقود القانونية**: وهي النقود التي تصدر بقانون يفرض التزام التعامل بها، وتتمثل النقود القانونية بالأوراق النقدية، و النقود المساعدة والتي تتمثل في المسكوكات؛

\_ **نقود الودائع**: مع اتساع النشاطات الاقتصادية، اقتضى الأمر بالعمل على استخدام أنواع جديدة من النقود وهي نقود الودائع، أي ودائع الطلب والودائع الجارية.

### ثانياً: الأوراق التجارية

وتتمثل في الأدوات الائتمانية قصيرة الأجل وتتميز بسرعة تداولها، وعدم وجود قيود قانونية كثيرة عليها، حيث يلعب العرف دوراً في إضافة الثقة عليها.<sup>4</sup> ومن أهم الأوراق التجارية ما يلي:

**1. السفتجة (الكمبيالة)**: هي محرر كتابي وفق شرائط مذكورة في القانون، يتضمن أمراً صادراً من شخص هو الساحب إلى شخص آخر المسحوب عليه، بأن يدفع لأمر شخص ثالث وهو المستفيد أو حامل السند مبلغاً معيناً بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين أو قابل لتعيين. وعليه تفرض السفتجة وجود ثلاث أشخاص:<sup>5</sup>

\_ **الساحب**: هو من يحرر الورقة ويصدر الأمر الذي يتضمنها؛

\_ **المسحوب عليه**: هو من يصدر إليه الأمر؛

\_ **المستفيد**: هو من يصدر الأمر لصالحه.

**2. الشيك**: الشيك هو أمر صادر من صاحب الوديعة (الدائن) إلى بنك (المدين) بدفع مبلغ معين للمودع، ولذلك يعتبر الشيك أداة ملموسة لتسوية الديون و الخدمات و السلع، بمجرد تطهيره من قبيل الشخص الذي يترتب عليه تسديد الالتزامات بدمته.<sup>6</sup>

<sup>1</sup> احمد زهير شامية، **النقود و المصارف**، دار زهران للنشر و التوزيع، عمان،الأردن،2010، ص27.

<sup>2</sup> رشاد العصار، رياض الحلبي، **النقود والبنوك**، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص18.

<sup>3</sup> فليح حسن خلف، **النقود والبنوك**، جدارا للكتاب العالمي، وعالم الكتب الجديد لنشر و التوزيع، عمان،الأردن، 2006، ص34-35.

<sup>4</sup> محمد ابراهيم عبد الرحيم، مرجع سابق، ص80.

<sup>5</sup> نعيمة مولفرفة، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية**، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، العدد السادس،جامعة التكوين المتواصل، مركز تيارت، 2016، ص482.

<sup>6</sup> هيل عجمي جمل الجنايبي، رمزي ياسين يسع ارسلان، مرجع سابق،ص31.

- وبحكم الضرورة ظهرت أشكال عديدة للشيكات و نلخصها فيما يلي:<sup>1</sup>
- أ. **الشيك المسطر**: يتميز بوضع خطين متوازيين على صدر الشيك، مما يترتب عليه امتناع البنك عن الوفاء بمبلغ الشيك إلا إلى مؤسسة بنكية، أو إحدى أشكالها ليتولى استفاء المبلغ لحساب هذا العميل؛
- ب. **الشيك المعتمد**: هو شيك محرر بشكل عادي بالإضافة إلى أنه يحمل توقيع البنك المسحوب عليه على صدر الشيك، بما يفيد اعتماده مع ذكر التاريخ، و يترتب على اعتماد الشيك تجسيد مقابل الوفاء لصالح الحامل فيصبح الوفاء بالشيك مؤكداً؛
- ج. **الشيكات السياحية**: وهي شيكات معدة لأغراض سياحية لتسهيل نقل النقود على المسافرين عبر مختلف البلدان، وهو أمر يدفع مبلغ معين بعملة قابلة للتحويل، صادرة باسم المستفيد وتحمل توقيعها، إضافة إلى توقيع المصرف المسحوب عليه، ولمدة لا تتجاوز سنة كحد أقصى؛
- د. **الشيك المتداول**: وهو الشيك الذي يقبل الدفع نقداً من طرف المسحوب عليه بأمر من الساحب بمجرد الإطلاع إلى المستفيد.
3. **سند الأمر**: هو ورقة تجارية، يتعهد بواسطتها شخص معين بدفع مبلغ معين لشخص في تاريخ لاحق و هو تاريخ الاستحقاق؛
4. **سند الرهن**: عبارة عن سند إذني له طابع خاص لأنه مضمون بسلعة، مثل أن يودع تاجر ما سلع في المخازن و يسلم مسيرها شهادة بذلك، يعرف بسند الرهن.<sup>2</sup>
5. **سند الصندوق**: عبارة عن سند إذني محرر عن المؤسسات و البنوك ليكتتب به الأفراد، وفيه يلتزم البنك أو المؤسسة التي قامت بدفع قيمة السند إلى المكتتبين عند أجل الاستحقاق، وتقوم هذه الهيئات بإصدار سندات الصندوق كلما كانت بحاجة إلى موارد مالية في الأجل القريب، لأن مدة استحقاق سند الصندوق محدودة.<sup>3</sup>

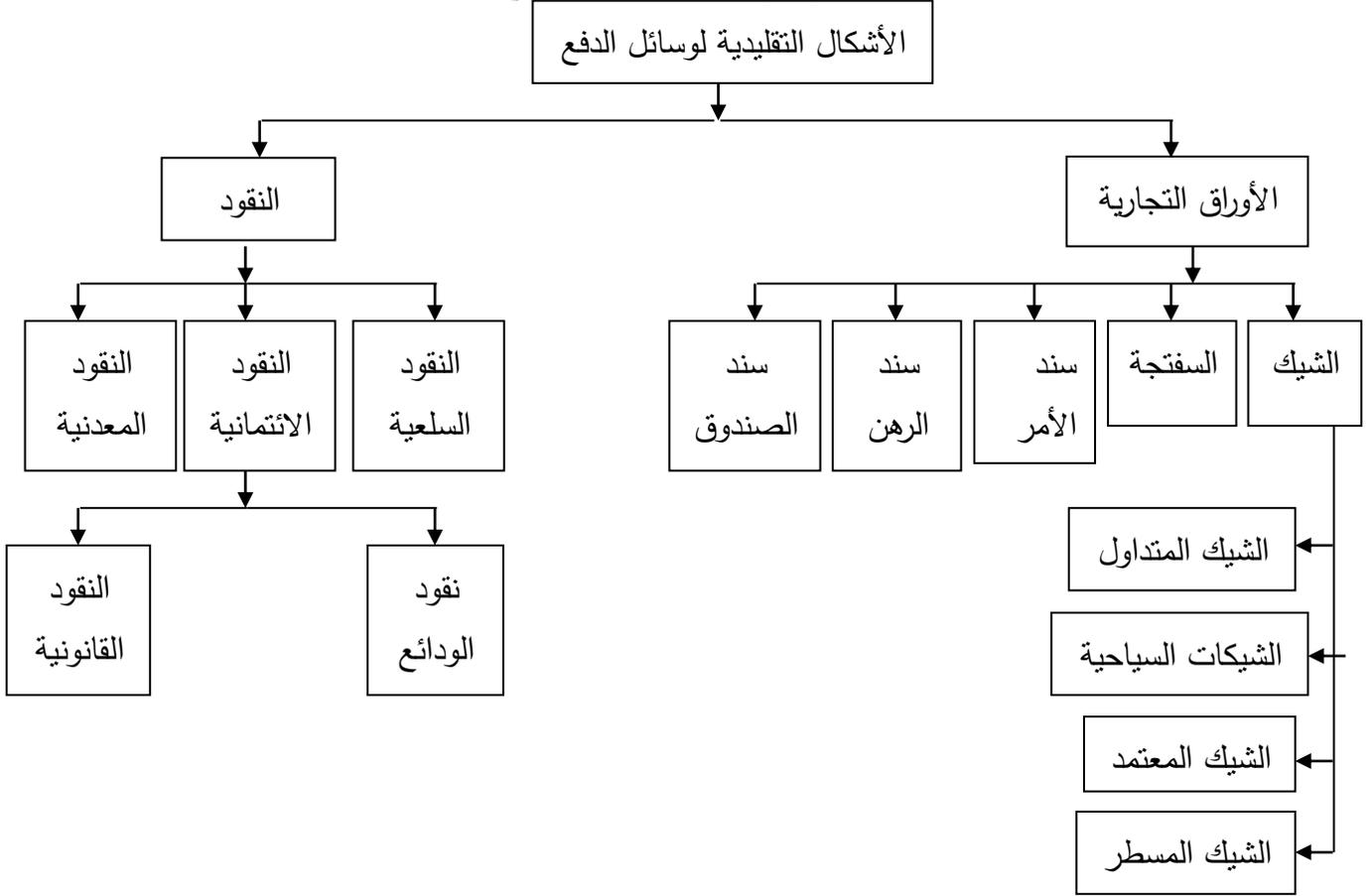
<sup>1</sup> مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني، دراسة قياسية لبنك قرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، العدد التاسع، بويرة، الجزائر، 2013، ص56.

<sup>2</sup> طاهر لطرش، مرجع سابق، ص32.

<sup>3</sup> خياطة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة لنشر، الإسكندرية، 2009، ص44-45.

ويمكن تلخيص أشكال وسائل الدفع التقليدية من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (01) : أشكال وسائل الدفع التقليدية



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على معلومات السابقة

## المبحث الثاني: مدخل إلى وسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية نتيجة للتطور التكنولوجي، كحل للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، وتعتبر الوجه الإلكتروني للوسائل التقليدية فيتم التعامل بها إلكترونياً عبر شبكة الإنترنت.

### المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الإلكترونية

يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكترونية انطلاقاً من تعريف وسائل الدفع التقليدية، إلا أنها تتمتع بخصائص تختلف عن الخصائص التقليدية.

#### أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكترونية

"هي وسيلة لتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية، مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة، وبأقل التكاليف الممكنة"<sup>1</sup>. ركز هذا التعريف على التسهيلات التي تقدمها وسائل الدفع الإلكترونية.

وعرفها البنك المركزي الأوروبي: "الدفع الإلكتروني بأنه كل عملية دفع صدرت و عولجت بطريقة إلكترونية، و تتم عملية الدفع من خلال مجموعة الأدوات و التحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات الائتمانية"<sup>2</sup>. هنا يمكن القول أنها التحويلات والعمليات المالية التي عولجت إلكترونياً.

وسائل الدفع الإلكترونية، هي عبارة عن الصورة أو الوسيلة الإلكترونية لوسائل الدفع التقليدية التي نستعملها في حياتنا اليومية، الفرق الأساسي بين الوسيلتين هي أن وسائل الدفع الإلكترونية تتم كل عملياتها وتسير إلكترونياً.<sup>3</sup> ركز التعريف الثالث على إظهار الفرق بين وسائل الدفع التقليدية و الإلكترونية.

أما المركز العربي للبحوث القانونية و القضائية لجامعة الدول العربية عرف الدفع الإلكتروني في قراره بتاريخ 19 نوفمبر 2009 أنه: "كل نظام وبرنامج يمكن من القيام بعمليات الوفاء بالاستعمال الكلي أو الجزئي لوسيلة إلكترونية"<sup>4</sup>.

ومما سبق يمكن القول أن وسائل الدفع الإلكترونية هي تطور لوسائل الدفع التقليدية، فأصبحت المعاملات والتحويلات المالية تعالج إلكترونياً وأكثر سهولة و أماناً.

#### ثانياً: خصائص وسائل الدفع الإلكترونية

تعددت خصائص الدفع الإلكتروني نتيجة تعدد أشكاله والتي يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. تتسم بالصفة الدولية: أي أنها وسيلة مقبولة في جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية العمليات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين مختلف المستخدمين في أنحاء العالم؛

<sup>1</sup> رمزي بن الصديق، الحماية الجنائية لوسائل الدفع الإلكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، ادرار، الجزائر، 2021، ص18.

<sup>2</sup> د. رحيم حسين، مرجع سابق، ص28.

<sup>3</sup> العشابى فاطيمة الزهراء، التجارة الإلكترونية و النقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية و محاولة علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية، العدد الأول، عين تموشنت، الجزائر، 2001، ص5.

<sup>4</sup> فطيمة الزهرة المفيدة بن اوجية، عبد الرزاق تيطراوي، آلية الدفع الإلكترونية بالبطاقات الائتمانية و العلاقات التعاقدية المنبثقة عنه، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد الرابع، العدد الثالث، الجزائر، 2021، ص1193.

2. استخدام النقود الإلكترونية: يتم الدفع باستخدام نقود إلكترونية محفوظة بشكل إلكتروني بين المستخدمين ويتم الوفاء بها إلكترونياً؛

3. تشترك أنظمة الدفع الإلكترونية في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص لآخر، ومن مجموعة إلى أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة إلى اللقاء وجها لوجه.<sup>1</sup>

4. اعتماد النقد المخصص أو البطاقات البنكية، وتتميز بأسلوبين:

أ. من خلال نقود مخصصة لهذا الغرض يكون الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكي ومن ثم فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة؛

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

5. إلزامية تواجد نظام مصرفي: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.<sup>2</sup>

6. يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ. شبكة خاصة: يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات و علاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

ب. شبكة عامة: حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم روابط من قبل، وهذه الخصائص تسمح بخفض تكاليف العمليات التجارية، إضافة إلى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين إدارة العقد و الشركات التجارية بين الممولين.<sup>3</sup>

### المطلب الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

نتيجة للتطورات التي عرفتتها الصيرفة حولت البنوك أغلب وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل دفع إلكترونية، وتعددت هذه الأخيرة و أخذت أشكال تتلاءم مع طبيعة المعاملات عبر شبكة الانترنت، وتتمثل هذه الوسائل الحديثة في:

<sup>1</sup> قطاف عقبة، بومعارف فاطيمة الزهراء، الواقع المحاسبي لوسائل و أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الشركة الوطنية لتسويق و توزيع المواد البترولية(نفطال- بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، المجلد السابع، العدد الأول، بسكرة، الجزائر، 2021، ص309.

<sup>2</sup> بوهلالة سعاد، وآخرون، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية بالجزائر في ظل مخاطر وسائل الدفع الحديثة و إحصائيات الويبو 2018، ملتقى دولي الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية و تحديات التنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2019، ص180.

<sup>3</sup> فاروق بهلول، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة المستر، تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص16.

## أولاً: البطاقات البنكية

1. **تعريف البطاقات البنكية:** هي بطاقات بلاستيكية بحجم بطاقة إثبات الهوية تقريباً صادرة عن مؤسسة مالية مصرفية، تستخدم في المدفوعات عوضاً عن النقود.<sup>1</sup>

2. **أنواع البطاقات البنكية:** هناك عدة تصنيفات للبطاقات البنكية، منها التصنيف الأول:

أ. **البطاقة الائتمانية Credit Carte:** هي بطاقات تصدر بواسطة مؤسسات مالية باسم أحد الأشخاص، وتقوم تلك البطاقة بوظيفتي الوفاء والائتمان، أي أنا حاملها يملك إمكانية تتبع سداد المبالغ التي استخدمها في الاعتماد المفتوح من جانب مصدر البطاقة.<sup>2</sup> وهي نوعان؛ البطاقات المتجددة وغير المتجددة.

\_ **البطاقات الائتمانية المتجددة:** وتصدر هذه الأنواع من البطاقات من جميع بنوك العالم المشاركة في عضويتها، فتصدر برعاية منظمة عالمية.<sup>3</sup> ومن أشهرها:

. **بطاقة فيزا Visa Carte:** هي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع، موجهة للزبائن ذوا حسابات مفتوحة بالعملة الصعبة أو لموكلهم بحيث يمكنهم دفع أو سحب أموالهم في أي مكان في العالم وتقدر صلاحيتها بـ 24 شهراً، وهي نوعان بطاقة فيزا الكلاسيكية، و بطاقة فيزا الذهبية.<sup>4</sup>

. **بطاقة الماستر كارد Master Carte:** وهي بطاقة ائتمانية تصدر لعملاء البنك ضمن شروط معينة وبسقف محددة، تخول حاملها القيام بعمليات شراء السلع و الخدمات من خلال الكاونتر وأجهزة الصارف الآلي، كما تمنح حاملها مميزات لسداد المبالغ المسحوبة على أقساط شهرية بحيث رفع سقف البطاقة بالمبالغ المسددة مما يتيح للعميل استغلال المبالغ المسددة مرة أخرى.<sup>5</sup>

\_ **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** وتنقسم إلى نوعين هما:

. **أمريكان اكسبريس American Express:** هذا النوع من البطاقات يصدر من مؤسسات مالية واحدة، و هي التي تشرف على عملية إصدارها، وتعمل على تسوية عملياتها مع التجار، كما أن هذه المؤسسة لا تمنح أي تراخيص إصدار البطاقات البنكية أو المؤسسات المالية الأخرى، فتستخدم هذه البطاقات من خلال فروعها ولكن يمكن تفويض البنك لسداد قيمتها مباشرة من حساب العميل.<sup>6</sup>

. **بطاقة الدينرز كلوب Diners-Club:** هي من شركات البطاقات الائتمانية الرائدة في العالم، على الرغم من صغر أعداد حملة بطاقتها، حيث تتميز البطاقة بمرونة معاملاتها وتصدر الدينرز كلوب ثلاث أنواع

<sup>1</sup> زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الخارجية، مجلة ضياء لدراسات القانونية، مجلد الثالث، العدد الثاني، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2021، ص59.

<sup>2</sup> جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، رسالة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في القانون، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان العربية، عمان، 2005، ص4.

<sup>3</sup> جلال عابد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الأردن، 2009، ص33.

<sup>4</sup> آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق استخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، العدد الرابع، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، 2019، ص13.

<sup>5</sup> وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية و الإلكترونية، دار المسير للنشر و التوزيع و الطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2012، ص166.

<sup>6</sup> جلال عابد الشورة، مرجع سابق، ص34.

من البطاقات، بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء، بطاقة الأعمال التجارية لرجال الأعمال، بطاقة خاصة بالتعاون مع الشركات الكبرى.<sup>1</sup>  
ب. البطاقات غير الائتمانية:

\_ **بطاقة الدفع:** هي البطاقة التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المسحوبات المتوقعة للعميل طالب البطاقة.<sup>2</sup>

\_ **بطاقات السحب:** وهي بطاقات بلاستيكية أو معدنية، تخول لصاحبها تحويل قيمة مالية معينة من حسابه لحساب الطرف الآخر، وتصدر هذه البطاقات من المصارف لأحد العملاء، ويتم استعمالها بواسطة جهاز مخصص يكون موجود عند نقاط البيع أو الخدمة.<sup>3</sup>

\_ **بطاقات مسبقة الدفع:** وهي البطاقات التي يشتريها العميل ويدفع خصمها مسبقاً دون أن يكون له حساب مصرفي لدى مصدر البطاقة، ويكون لهذه البطاقة سقف عام محدد، ولا تتيح لحاملها الاستفادة من أي ائتمان، وهي نوعان:

. البطاقة مسبقة الدفع غير القابلة للتجديد: حيث يتم إتلاف البطاقة بمجرد انتهاء القيمة المخزنة فيها؛

. البطاقة مسبقة الدفع القابلة للتجديد: حيث يمكن لحاملها إعادة تمويلها بعد انتهاء القيمة المخزنة فيها.<sup>4</sup>

\_ **بطاقات الخصم الفوري:** ويتميز هذا النوع من البطاقات بأنه لا يتضمن ائتمان بل يتم خصم قيمة الصفقة من حساب العميل في البنك في الحال، مثلما هو الحال بالنسبة لبطاقات الصراف الآلي ATM. يشهد استخدام هذه البطاقات أعلى معدل نمو في وسائل الدفع الإلكترونية خاصة في الاقتصادات المتقدمة.<sup>5</sup>  
أما التصنيف الثاني للبطاقات البنكية يكون حسب الجهة المصدرة وهو ما يوضحه المخطط التالي:

<sup>1</sup> زايد محمد، مرجع سابق، ص 69.

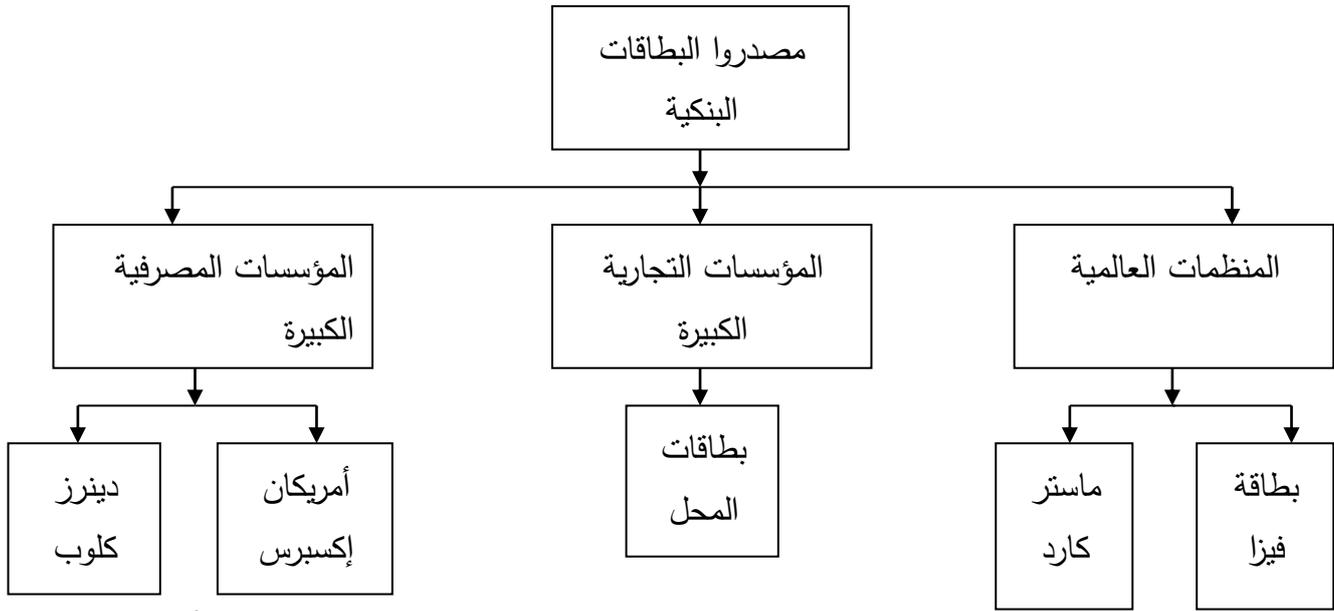
<sup>2</sup> محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص 91.

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007، ص 91.

<sup>4</sup> المرجع نفسه، ص 233.

<sup>5</sup> السيد احمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص 164.

الشكل رقم (02): الجهات المصدرة للبطاقات البنكية.



المصدر: ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008، ص 74.<sup>1</sup>

### 3. خصائص البطاقات البنكية :

تتميز بخصائص التالية:

- \_ وسيلة تيسير وتسهيل وتنشيط التعامل في السوق، وتوفر الوقت والنفقات للمستهلك؛
- \_ تكون مقرونة بمنح ائتمان للمستهلك.<sup>2</sup>
- \_ حماية النقود من الضياع و السرقة، حيث يقوم حاملها بتبليغ الجهة المصدرة في أي مكان في العالم عن وقوع حادث السرقة أو الضياع؛
- \_ استفادة المصرف من الرسوم التي يدفعها طالب البطاقة؛
- \_ ارتفاع عدد عملاء المصارف التي تتعامل بأنظمة البطاقات المصرفية؛
- \_ انخفاض عبء متابعة التجار لتحصيل ديون زبائنهم، حيث يتحول هذا العبء على عاتق المصارف و الشركات المصدرة للبطاقات.<sup>3</sup>

#### ثانيا: البطاقات الذكية

1. تعريف البطاقات الذكية: هي بطاقات بلاستيكية مزودة بشريحة Chip حوسبية، وهي قادرة على تخزين البيانات تعادل 500 ضعف ما يمكن أن تخزنه البطاقة البلاستيكية، وتعد من البطاقات الجديدة التي يختار العميل طريقة التعامل بها، سواء كان التعامل ائتماني أو عن طريق الدفع الفوري.<sup>4</sup>
2. أنواع البطاقات الذكية: يوجد نوعين من البطاقات الذكية هي:

<sup>1</sup> ابراهيم بختي، التجارة الإلكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008، ص 74.

<sup>2</sup> السيد أحمد عبد الخالق، مرجع سابق، ص162.

<sup>3</sup> نادر عبد العزيز الشافي، مرجع سابق، صص239- 243.

<sup>4</sup> محمد عبده الحافظ، التسويق عبر الانترنت، دار الفجر لنشر و التوزيع، القاهرة، 2009، صص144- 145.

أ. **بطاقة الاتصال المباشر:** ويحتوي هذا النوع من البطاقات على صفيحة معدنية ذهبية قطرها نصف إنش تقع في المقدمة، عندما تمرر البطاقة على القارئ يحدث اتصال إلكتروني، ويتم تمرير البيانات من خلال القرص؛

ب. **بطاقة الاتصال غير المباشر:** وهذا النوع إضافة إلى وجود قرص محفور على البطاقة يوجد هوائي محفور أيضا، وهنا المعلومات تمر من وإلى البطاقة عن طريق الهوائي إلى هوائي آخر مربوط بقارئ البطاقة أو أداة أخرى، ويستخدم هذا النوع من البطاقات في التطبيقات التي تحتاج إلى معالجة سرية.<sup>1</sup>

**3. خصائص البطاقات الذكية:** تتميز بمجموعة من الخصائص هي:

- \_ متماز بالحماية ضد التزوير و التزييف، وعدم تقليدها؛
- \_ سهولة الحمل لأي مكان، كما تتيح هذه البطاقة الفرصة لصاحبها لطلب خدمات شخصية متعددة؛
- \_ سهولة الحصول عليها من منافذ الصرف الإلكتروني ومراكز البيع التجارية والهواتف و أجهزة التليفزيون؛
- \_ تتصف بالمرونة، لأنها تأخذ دور النقود من مختلف الفئات،
- \_ اعتبارها بمثابة بطاقة شخصية أو بطاقة صحية أو بطاقة أمنية، أو أنها بمثابة تذكرة يمكن استخدامها للتنقل بوسائل النقل.<sup>2</sup>

### ثالثا: النقود الإلكترونية

**1. تعريف النقود الإلكترونية:** هي مجموعة من البروتوكولات و التوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعليا محل تبادل العملات التقليدية، بعبارة أخرى هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية.<sup>3</sup> حيث يقوم العميل بشراء العملات الإلكترونية من البنك المصدر لها، يتم تحميل هذه العملات على حساب خاص بالمشتري و تكون في صورة وحدات عملات صغيرة القيمة، ولكل عملة رقم خاص، أو علامة خاصة من البنك المصدر، وتعمل هذه العملات محل العملات العادية وتسمى **TOKENS**.<sup>4</sup>

**2. أنواع النقود الإلكترونية:** يوجد نوعان أساسيان من النقود الإلكترونية هي:

- أ. **النقود الإلكترونية الاسمية:** وتتضمن وحدة النقد الإلكتروني الخاصة بها معلومات تتعلق بهوية كل الأفراد الذين تداولوها، وبالتالي تستطيع البنوك أن تتابع وحدة النقد التي أصدرتها أثناء تداولها؛
- ب. **النقود الإلكترونية غير الاسمية:** حيث يتم تداول وحدة النقد دون الإفصاح عن حاملها إلا إذا أنفقها فرد ما أكثر من مرة واحدة.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفاتح زهير العبدالات، **الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات و معيقات التوسع**، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008، ص49.

<sup>2</sup> أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص245-246.

<sup>3</sup> ابراهيم بختي، مرجع سابق، ص72.

<sup>4</sup> يوسف حسن يوسف، **التجارة الإلكترونية و أبعادها القانونية و الدولية**، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2011، ص16.

<sup>5</sup> أحمد محمد غنيم، مرجع سابق، ص237.

### 3. خصائص النقود الإلكترونية: من خصائصها مايلي:

- \_ قيمة نقدية مخزنة الكترونياً؛
- \_ النقود الإلكترونية ثنائية الأبعاد أي يتم نقلها إلى المستهلك و إلى التجار دون الحاجة إلى وجود طرف ثالث بينهم كمصدر لهذه النقود؛
- \_ النقود الإلكترونية ليست متجانسة أو متماثلة، حيث كل مصدر يقوم بخلق و إصدار نقود الكترونية مختلفة.<sup>1</sup>
- \_ بالإضافة إلى الخصائص السابقة تتميز ب:
  - \_ السرية و الخصوصية؛
  - \_ سهولة الاستخدام وسرعة التعامل؛
  - \_ إتاحة فرصة التعامل بالعديد من العملات.<sup>2</sup>

### رابعاً: الشيك الإلكتروني

1. **تعريف الشيك الإلكتروني:** هو عبارة عن رسالة تحتوي جميع البيانات الموجودة في الشيك الورقي العادي، حيث يقوم أحد طرفي العلاقة بتحريره للطرف الثاني و إرساله له عبر البريد الإلكتروني، وتكون جميع التوقيعات التي يتضمنها الشيك توقيعات الكترونية.<sup>3</sup>
2. **خصائص الشيك الإلكتروني:** للشيك الإلكتروني خصائص تختلف عن الشيك التقليدي وهي:<sup>4</sup>
  - \_ خفض تكاليف المصروفات الإدارية من خلال زيادة السرعة وتقليل كلفة المواد الورقية والطباعة؛
  - \_ زيادة كفاءة انجاز عمليات حسابات الودائع للتجار والمؤسسات المالية؛
  - \_ تسريع عمليات الدفع والمحاسبة التي يقوم بها الزبون؛
  - \_ تزويد الزبون بمعلومات وتفصيلات أكثر في كشف الحساب.

### خامساً: المحافظ الإلكترونية

1. **تعريف المحافظ الإلكترونية:** هو برنامج يقوم المستخدم بتصميمه على جهاز الحاسوب الشخصي، ويتم تخزين المعلومات الشخصية و أرقام بطاقات الائتمانية في هذا البرنامج، وعندما يقوم المستخدم بعملية الشراء يضغط على كبسة واحدة على هذا البرنامج ليتم تعبئة المعلومات المطلوبة آلياً، وظهرت هذه الطريقة بدلا من قيام العميل بتعبئة نموذج الشراء عن كل عملية.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد عبده الحافظ، مرجع سابق، ص144- 145.

<sup>2</sup> نادر عبد العزيز الشافي، مرجع سابق، ص 86- 88.

<sup>3</sup> محمود محمد أبوفروة، **الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الإنترنت**، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009، ص50.

<sup>4</sup> محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، **تجارة الإلكترونية**، دار الحامد للنشر و التوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2012، ص251.

<sup>5</sup> ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفاتح زهير العبد اللات، مرجع سابق، ص48.

## 2. خصائص المحافظ الإلكترونية: تتميز بخاصيتين هما:

\_ تعتبر المحفظة الإلكترونية خدمة قدمت للعديد من الشركات لتسهيل عمليات الطلبات و المعالجة لبطاقات الاعتماد Credit Carte؛

\_ توفير الوقت والجهد بحفظ كل المعلومات عبر بطاقة معينة بحيث بنقرة واحدة يتم إدراج كل هذه المعلومات.<sup>1</sup>

### سادسا: التحويلات المالية الإلكترونية

**1. تعريف التحويلات المالية الإلكترونية:** هي عملية مصرفية، يتم بمقتضاها نقل مبلغ مالي من حساب مصرفي إلى حساب آخر بواسطة قيد المبلغ آليا، حيث يتم قيد المبلغ المحول في الجانب المدين من حساب الأمر بالتحويل، و في الجانب الدائن من حساب المستفيد المحول إليه.<sup>2</sup>

## 2. خصائص التحويلات المالية الإلكترونية:

\_ تنظيم الدفعات: يكفل الاتفاق على وقت اقتطاع وتسديد قيمة التحويلات المالية وتنظيم عمليات الدفع؛

\_ تسهيل العمل: ألغيت عملية المقاصة الآلية حاجة العميل و التاجر إلى زيارة البنك لإيداع قيمة التحويلات البنكية؛

\_ السلامة و الأمن: ألغيت المقاصة الآلية والتحويلات المالية الإلكترونية الخوف من سرقة الشيكات الورقية، والحاجة إلى تناقل الأموال السائلة؛

\_ تحسين التدفق النقدي: رفع إنجاز التحويلات المالية الكترونيا وموثوقية التدفق النقدي، وسرعة تناقل النقد.<sup>3</sup>

### سابعا: السفتجة الإلكترونية (الكمبيالة الإلكترونية)

**1. تعريف السفتجة الإلكترونية:** لا يختلف تعريف السفتجة الإلكترونية عن مثيلتها الورقية، ومنه تعرف بأنها محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بصفة كلية أو جزئية يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه، بأن يدفع مبلغا من النقود لشخص ثالث يسمى المستفيد لدى الإطلاع أو في تاريخ معين.<sup>4</sup>

## 2. أنواع السفتجة الإلكترونية: للسفتجة الإلكترونية نوعين هما:

أ. **السفتجة الإلكترونية الورقية:** وهي التي تصدر منذ البداية في شكل ورقة كأبي ورقة تقليدية، تتم معالجتها الكترونيا عند تقديمها إلى البنك لتحصيلها أو بمناسبة تطهيرها لطرف آخر؛

<sup>1</sup> وسيم محمد الحداد، مرجع سابق، ص179.

<sup>2</sup> نادر عبد العزيز الشافي، مرجع سابق، ص185.

<sup>3</sup> محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سابق، ص91.

<sup>4</sup> سعيد عزوز، الأمن التقني للدفع الإلكتروني أي فعالية، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد الثاني، جامعة بليدة، ، 2017، ص166.

ب.السفتجة الإلكترونية الممغنطة: يصدر هذا النوع منذ البداية على دعامة ممغنطة، وليس دعامة ورقية بحيث يتم الإطلاع عليها و معاملتها على طريق الكمبيوتر فقط دون أن يوفر إمكانية الإطلاع عليها مباشرة.<sup>1</sup>

3.خصائص السفتجة الإلكترونية: للسفتجة الإلكترونية خصائص مشتركة مع الأوراق التجارية الإلكترونية والتقليدية، وهناك خصائص تنفرد بهم.

\_ الخاصية العملية للسفتجة الإلكترونية، حيث تعتبر السفتجة الإلكترونية الورقية أثر موافقة للنظام الحالي لأنها تصدر على صك ورقي محرر وهو أحد الأمور التي تشترط لتكون السفتجة معتبرة في العالم؛  
- الخاصية الاختيارية للسفتجة الإلكترونية، يعني التعامل بالسفتجة الإلكترونية الاختيار المطلق للأطراف واتفاقهم مقارنة مع العادية؛  
- التداول المنظم للسفتجة الإلكترونية.<sup>2</sup>

ثامنا: السند لأمر

1.تعريف السند لأمر: هو محرر شكلي ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بصورة كلية أو جزئية، يتضمن تعهدا من محرره بدفع مبلغ من النقود بتاريخ معين لإذن شخص آخر يسمى المستفيد.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: الوسائط المالية لوسائل الدفع الإلكترونية

هناك العديد من الوسائط البنكية الإلكترونية التي تساعد في عملية تسوية المدفوعات و الخدمات الكترونيا وهي:

#### أولاً: آلة الصراف الآلي Automatic Teller Machine

وهي تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن العامة المختلفة، سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة حاسوب المصرف، ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل: السحب النقدي، الإيداع النقدي.

ومن الإرشادات لمستخدمي الصراف الآلي ما يلي:

- المحافظة على بطاقة الصراف الآلي و التأكد من وجودها مع العميل دائما؛
- الإبلاغ بسرعة في حالة فقدانها،
- التأكد من صحة الوصل في حالة إجراء أي عملية مالية؛
- اختيار رقم سري للبطاقة يختلف عن رقم الهاتف أو رقم الوطني.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بلحاج محجوبة، تدخل المصرف في عملية السفتجة الإلكترونية، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد الرابع، جامعة تلمسان، 2018، ص131-132.

<sup>2</sup> بلحاج محجوبة، مرجع نفسه، ص134.

<sup>3</sup> سعدي عزوز، مرجع سابق، ص118.

<sup>4</sup> ناظم محمد نوري، عبد الفاتح زهير العبدلات، مرجع سابق، ص30.

### ثانيا: الصيرفة المنزلية Home Banking

هو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بالحاسوب المصرفي ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما، من إتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يضمن السرية العالية في التعامل؛

### ثالثا: نقاط البيع الإلكترونية Electronic Point Sofsale

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية بمختلف أنواعها و أنشطتها، ويمكن للعميل استعمال بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الإلكتروني بتمرير هذه البطاقة في الآلة المتصلة إلكترونيا بحواسيب المصرف.<sup>1</sup>

### رابعا: الصيرفة المحمولة Mobile Banking

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول، من خلال إدخال العميل لكلمة السر تتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده، وكذلك تنفيذ لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.<sup>2</sup>

### خامسا: خدمة الرسائل البنكية

أول ما بدأت به هذه الخدمة أن يرسل البنك للعميل رسالة في نهاية اليوم البنكي يخبره عن الحركات التي تمت في حسابه لهذا اليوم، ورسالة أخرى تخبره عن رصيد الحساب، ثم تطورت الخدمة حيث أصبحت ترسل للعميل رسالة فور حدوث حركات معينة مثل: وصول رواتب، رفض شيك. والآن أصبحت هذه الخدمة ترسل رسالة للعميل عن حدوث أي حركات مالية على حسابه وتخبره بأي خدمات مثل: استحقاق وديعة، استحقاق كمبيالة، أو قرض.<sup>3</sup>

### سادسا: المقاصة الإلكترونية

عبارة عن نظام لإجراء عملية التقاص بين المصارف إلكترونيا، وهي عبارة عن عملية تبادل المعلومات التي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات بوسائل إلكترونية من خلال مركز المقاصة الإلكترونية في البنك المركزي، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية، العادية، غير العادية، الإلكترونية، دار الفجر للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2016، ص118.

<sup>2</sup> وسيم محمد الحداد، وآخرون، مرجع سابق، ص64.

<sup>3</sup> محمد الصيرفي، مرجع سابق، ص219.

<sup>4</sup> ابتهاج جاسم محمد الحديدي، المقاصة الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الماجستير في القانون الخاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2020، ص15.

## المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكترونية

ظهرت وسائل الدفع الإلكترونية كتطور لوسائل الدفع التقليدية، ولحل المشاكل والعراقيل التي واجهت هذه الأخيرة، إلا أن وسائل الدفع الإلكترونية رغم المزايا و التسهيلات التي قدمتها إلا أنها لا تخلو من العيوب والمخاطر التي تحتاج إلى تأمين.

### المطلب الأول: مزايا و عيوب وسائل الدفع الإلكترونية

تتميز وسائل الدفع الإلكترونية بجملة من المزايا، وتشوبها بعض العيوب، هذا ما تتضمنه العناصر

التالية:

#### أولاً: المزايا

تميزت وسائل الدفع بمزايا كثيرة تعود بالفائدة سواء على الفرد أو التاجر أو المصارف و المؤسسات المالية.

**1. بالنسبة لحاملها:** تحقق لحاملها سهولة الاستخدام، كما تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية، وتفادي السرقة و الضياع، كما أن لحاملها فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترات محددة، كما تمكنه من إتمام صفقاته فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة؛

**2. بالنسبة للتاجر:** تعد أقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما أنها أزاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على عاتق البنك و الشركة المصدرة.<sup>1</sup>

**3. بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات العائدة عنها من الأرباح التي تحققها المصارف و المؤسسات المالية. و تعتبر استثماراً للشركات التي تصدرها وبالتالي يمكن للدولة التي تحتضن هذه الشركات أن تنقاسمها الأرباح، بالإضافة إلى تخفيض نفقات البنك المركزي في طباعة النقود الورقية، كما أن الشركات المصدرة تكون بذلك قد اقتسمت مع البنك المركزي مسؤولية حماية النقود من التزوير؛

#### ثانياً: العيوب

**1. بالنسبة لحاملها:** من المخاطر الناجمة عن استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض و الإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد، يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> خليفي أحمد، المعتز بالله لخداري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة زياد عاشور، الجلفة، 2018، ص62.

<sup>2</sup> أبو بكر بوسالم، قاجة أمانة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكترونية - التجربة الماليزية نموذجاً -، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد الأول، العدد الأول، الجزائر، 2016، ص51.

2. بالنسبة للتاجر: إن مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه أو عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه،<sup>1</sup> ودفع التاجر للرسوم و تحمله أعباء مكلفة بخصوص تجهيزات التعامل بالبطاقة، مع إمكانية حدوث عطل في الخطوط الهاتفية أو الربط مع البنك مما يوقف عملية الدفع.<sup>2</sup>
3. بالنسبة لمصدرها: إن أهم خطر يواجه مصدرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل البنك المصدر لنفقات ضياعها،<sup>3</sup> و تواجهه أيضا مخاطر القرصنة والتزوير، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ببطاقات مزورة، واسترجاع هذه الأموال لن يكون إلا بعد فترة، كما أن بنك التعاملات قد يكون عائقا في حالة عدم قيام أحد البنوك المشاركة في الشبكة بدوره في إرسال المعلومات الخاصة بالتعاملات في أوقاتها.<sup>4</sup>

### المطلب الثاني: مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية

قدمت وسائل الدفع الإلكترونية العديد من الإيجابيات التي سهلت خدمة الدفع، كما كانت حلا للمشاكل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية، إلا أنها هي الأخرى لا تخلو من مخاطر كثيرة.

#### أولا: المخاطر القانونية

تتبع هذه المخاطر أساسا من خلال انتهاك القوانين و اللوائح مثل: جرائم غسيل الأموال، إفساء أسرار العميل و انتهاك السرية، من ناحية أخرى فإن المخاطر القانونية قد تتولد أيضا عندما تقنن حقوق و والتزامات الأطراف المختلفة المتعاملة بالنقود الإلكترونية بطريقة غير دقيقة، وأيضا تزايد جرائم التهرب الضريبي، حيث سيكون من الصعب على الجهات الحكومية المكلفة بتحصيل الضرائب القيام بربط الضريبة على تلك الصفقات.<sup>5</sup>

#### ثانيا: مخاطر الأمن و الحماية

تتميز عمليات الدفع بوسائل الدفع الإلكترونية بإمكانية اختراقها من قبل قرصنة شبكة المعلومات، إلا أن التطور يقدم كل يوم حلول للسيطرة على مثل تلك المخاطر بدءا من استعمال كلمة السر Password، إلى الرقم الشخصي Pin Number، إلى برامج مؤمنة، إلى حوائط نارية؛

<sup>1</sup> مسعودة بوالعيش، كنزة جليد، دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020، ص40.

<sup>2</sup> سدرات ياسمينية، عاشوري بدر الدين، اثر استخدام نظام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة عينة من البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية و محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020، ص15.

<sup>3</sup> مسعودة بوالعيش، كنزة جليد، مرجع سابق، ص41.

<sup>4</sup> سدرات ياسمينية، عاشوري بدر الدين، مرجع سابق، ص15.

<sup>5</sup> مسعودة بوالعيش، كنزة جليد، مرجع سابق، ص38.

### ثالثاً: مخاطر التشغيل

تتشأ هذه المخاطر نتيجة عدم توفر وسائل التأمين الكافية للنظام أو عدم تصميمها أو إنجازها أو نتيجة خطأ في المعلومات، أو خطأ في تشغيل البرمجيات ويمكن أن تتمثل فيما يلي:

- \_ عدم التأمين الكافي للنظام؛
- \_ عدم ملائمة تصميم النظام أو إنجاز العمل أو عمال الصيانة؛
- \_ إساءة الاستخدام من طرف العملاء.<sup>1</sup>

### رابعاً: مخاطر السمعة

كلما ازداد اعتماد البنك على قنوات تقديم الخدمة الكترونياً ازدادت احتمالات مخاطر السمعة، وإذا ما واجه أحد البنوك مشاكل الكترونية تؤدي بالعملاء إلى فقدان الثقة في قنوات تقديم الخدمة الكترونية، أو اعتبار فشل البنوك قصوراً في الإشراف على النظام كله؛

### خامساً: المخاطر التنظيمية والفنية

نظراً لأن الخدمات الإلكترونية تسمح بتقديم الخدمات من أي مكان في العالم أدى ذلك إلى طرح عدد من قضايا التنظيم و الإشراف و نذكر منها:

- \_ علاقة البنك الإلكتروني بالبنك المركزي: إن النقود الإلكترونية تجعل من الصعب على البنوك المركزية مراقبة وتحديد الكتلة النقدية، كما أن تداول عدة أشكال من النقود الصادرة عن المؤسسات المصرفية أو غير المصرفية، فإن الكثير من هذه المبالغ لن تكون في متناول الدولة من الناحية التنظيمية؛
- \_ صعوبة مراقبة المؤسسات المالية: إن استخدام وسائل الدفع الإلكترونية سيؤدي إلى صعوبة تطبيق التنظيمات و القوانين المطبقة على المصارف و المؤسسات المالية، إن كانت المؤسسات غير المالية لا تقبل الضوابط التنظيمية التي تتخذها المصارف ومعاييرها؛
- \_ صعوبة تحصيل الضرائب.<sup>2</sup>

### المطلب الثالث: تأمين وسائل الدفع الإلكترونية

يمكن تأمين الحماية لوسائل الدفع الإلكترونية من خلال وضع آليات من شأنها أن تؤدي إلى معالجة تلك المخاطر، وزيادة ثقة الأشخاص بالتعامل بوسائل الدفع الإلكترونية دون الخوف من ضياع أموالهم، وتتمثل هذه الآليات في:

### أولاً: التوقيع الإلكتروني

يعرف التوقيع الإلكتروني بأنه البيانات التي تتخذ هيئة حروف و أرقام أو رموز أو إشارات، أو غيرها وتكون مدرجة بشكل الكتروني أو رقمي أو صوتي أو أي وسيلة أخرى مماثلة، في رسالة معلومات أو مضافة

<sup>1</sup> علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، غزة، 2010، ص524-525.

<sup>2</sup> نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق و التحديات)، ملتقى البحث العلمي، جامعة ورقلة، ص15-16.

عليها أو مرتبطة، ولها طابع يسمح بتحديد هوية الشخص الذي وقعها، وهناك ثلاث أنواع للتوقيع الإلكتروني:

- التوقيع الرقمي: وهذا النوع من التوقيع يمثل ضمان و الأمان الحقيقي، وهو أشهر أنواع التواقيع الإلكترونية، والكثير من الشركات في دول العالم اعتمدت على هذا التوقيع في معاملاتها وأهمها البنوك والشركات المالية.<sup>1</sup>

- التوقيع المحمي: وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بالتوقيع الرقمي المشفر، وتقوم بتشخيص المستخدم "الموقع" الذي قام بتوقيع ووقت التوقيع و معلومات الشخص نفسه وهو عادة مميز لأصحاب التوقيع؛

- التوقيع البيومتري: يقوم الموقع هنا باستخدام قلم الكتروني يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر، ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يجلب نمط حركات يد الشخص أو أصابعه، ولكل منا نمط مختلف عن الآخر حيث يتم تحديد هذه السمة وهنا نقودنا إلى البصمة الإلكترونية التي تعمل بنفس التقنية.<sup>2</sup>

### ثانيا: البصمة الإلكترونية

هي بصمة الكترونية يتم اشتقاقها وفق خوارزميات معينة تدعى دوال أو إقترانات الترميز، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على رسالة توليد بصمة، تمثل ملفا كاملا أو رسالة تدعى البيانات الناتجة عن البصمة الإلكترونية، وتتكون البصمة الإلكترونية من بيانات لها طول ثابت ( يتراوح عادة بين 128 و 160 بت) تؤخذ من الرسالة المحولة ذات الطول المتغير، وتستطيع هذه البصمة أن تميز الرسالة الأصلية والتعرف عليها بدقة، حتى أن أي تغيير في الرسالة ولو كان في بت واحد سيفضي إلى بصمة مختلفة تماما.<sup>3</sup>

### ثالثا: التشفير

يقصد بالتشفير القيام بمزج المعلومات الحقيقية بمعلومات وهمية ينتج عنها توليد معلومات جديدة لا يمكن معرفة المعلومات الحقيقية فيها، دون معرفة طريقة التشفير المتبعة و المفتاح السري المستخدم في ذلك، وهذا المفتاح يتم الاتفاق عليه بين طرفي عملية التراسل، ويستخدمه كل طرف من أجل تغيير البيانات الحقيقية عند الإرسال، ويعيد البيانات إلى مضمونها الحقيقي بإزالة البيانات الوهمية عند الاستلام وهذا ما يسمى بفك التشفير.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، مرجع سابق، ص 214-217.

<sup>2</sup> ولقد يوسف، النظام القانوني للدفع الإلكتروني، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011، ص 155.

<sup>3</sup> يوسف حسن يوسف، مرجع سابق، ص 212-213.

<sup>4</sup> محمد عبده حافظ، مرجع سابق، ص 209.

#### رابعاً: استخدام تكنولوجيا الجدران النارية

هي عبارة عن برنامج وأجهزة توصل بشبكة المعلومات والأنظمة الداخلية للمستخدم مع شبكة الانترنت، حيث يحافظ المضيف على اتصال من جانب واحد، واتصال مع الشبكة الداخلية من الجانب الآخر، حيث يتم إعداد قواعد لمراقبة كافة التيارات الالكترونية فيتم إخفاء جميع العناوين الموجودة على الأجهزة في الشبكات الداخلية من الخارج.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> عبد الرحيم وهبية، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني، جامعة تمنراست، الجزائر، 2010، ص193.

### خلاصة الفصل:

ساهم التطور التكنولوجي الذي مس المجال الاقتصادي والمصرفي في نمو وتطور وسائل الدفع التقليدية إلى وسائل دفع حديثة إلكترونية، مثل النقود الإلكترونية، البطاقات البنكية والذكية، التحويلات المالية الإلكترونية، حيث سهلت هذه الوسائل إجراء المعاملات المالية واختصار الجهد والوقت، وتتم هذه العمليات بتدخل مجموعة من الوسائط المالية كصراف الآلي، والصيرفة المحمولة. حيث حققت كثير من المزايا لم تكن وسائل الدفع التقليدية تتمتع بها، إلا أنها هي الأخرى لا تخلو من بعض العيوب والمخاطر، ومن أجل فتح آفاق أمام هذه الوسائل لابد من تزويدها بما يزيد من درجة الأمان، والضمان، والسرية والفعالية.



الفصل الثاني:  
الإطار المفاهيمي للأداء

### تمهيد:

يحتل الأداء المالي للبنوك مكانة بالغة الأهمية في غالبية الاقتصاديات، وإن الحكم على كفاءة الأداء المالي للبنك سواء على مستوى البنك ككل أو على مستوى الأنشطة الداخلية له لا تتم إلا من خلال دراسة الأرقام والمؤشرات ومقارنتها حتى تتمكن من متابعة أعمالها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستوياتها وهذا ما يساعدها على تحقيق الأهداف المخططة لها، يعتمد تقييم الأداء المالي على مصادر وشروط الأساسية لنجاح عملية الأداء المالي للبنك، مما يهدف تقييم الأداء المالي للبنك في بنوك العامة إلى قياس مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لها، وتعظيم أرباحها ولتحقيقها يجب التعرف على الوضعية المالية لها والتنبؤ بمستقبلها المالي مما يضمن استمرارها وقدرتها على مواجهة المنافسة ويبقيها جاهزة لتستوعب الإمكانيات والتطورات التقنية والتكنولوجية.

سيتم التطرق في هذا الفصل إلى عموميات حول الأداء البنكي، الأداء المالي وكيفية تقييمه مقسمة كما

يلي:

المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي

المبحث الثاني: مدخل الأداء المالي للبنك

المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للبنك

## المبحث الأول: عموميات حول الأداء البنكي

يعتبر الأداء الدافع الحقيقي والرئيسي لوجود أي بنك، كما يمثل أهم الموضوعات التي تحدد درجة تطور وتنظيم الاقتصاد، وهو أحد الركائز الأساسية التي تعتمد عليها البنك لمعرفة مدى نجاح أو فشل القرارات وخطط البنك.

### المطلب الأول: مفهوم الأداء

يعد الأداء مفهوما شموليا وهاما بالنسبة لجميع منشآت الأعمال بشكل عام، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع وحقول المعرفة المحاسبية والإدارية، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولت الأداء وتقييمه، إلا أنه لم يتم الوصول إلى إجماع حول مفهوم محدد الأداء، ومن بين هذه التعاريف نذكر ما يلي:<sup>1</sup>

"رأى بعض الباحثين أن مفهوم الأداء يعني قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله ولتبرير هذا الرأي، أو أن المفهوم الأداء يرى chevalier وآخرون معه أن الإنتاج الإجمالي للمؤسسة ينتج عن التوفيق بين العديد من العوامل ك رأس المال، العمل، المعرفة " .<sup>2</sup>

"الأداء هو القيام بالشيء أو تأدية عمل محدد أو إنجاز مهمة أو نشاط معين، بمعنى أن الأداء هو قيام شخص ما بسلوك معين، وذلك لتحقيق هدف محدد، فقد يكون إشباع حاجة معينة، وحل مشكلة ما أو التخطيط لمشروع ما".<sup>3</sup> من التعريف الأول والتعريف الثاني يمكن القول بأن الأداء هو نتيجة عمل كل فرد داخل البنك أو مؤسسة.

" الأداء يعرف بأنه هو تقييم المقوم باستخدام الكفاءة الفاعلية، أو أي عمل اجتماعي آخر، لدى فإنه من ممكن أن يكون أداء المنشأة جيد في بعض الأحيان وضعيف من جهة أخرى " .<sup>4</sup> ومنه من خلال هذا التعريف يمكن القول بأن نتيجة الأداء يمكن أن تكون سالبة أو موجبة.

بصفة عامة يمكننا تعريف الأداء على أنه قدرة المؤسسة على استخدام الموارد المتاحة والتحقيق من تنفيذ الأهداف المخططة ومناسبة لمستخدامها، وكذلك أيضا يتمثل في العمليات التي تعمل على التخطيط والتنظيم والتوظيف والتوجيه والرقابة، باستخدام أساليب ووسائل التي من خلالها تعمل على القيام بالنشاطات للوصول إلى الأهداف هذه النشاطات .

<sup>1</sup> حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق لنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2011، ص89.

<sup>2</sup> عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2000، ص86.

<sup>3</sup> مدحت أبو النصر، الإدارة الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012، ص65.

<sup>4</sup> فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل النشر والتوزيع، طبعة الرابعة، الأردن، عمان، 2008، ص222.

## المطلب الثاني: مفهوم الأداء البنكي ومبررات الاهتمام به

يشير مفهوم الأداء البنكي إلى مجموعة الوسائل اللازمة والأنشطة المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بعملها، وتنفيذ وظائفها في ظل مختلف العوامل الداخلية والخارجية المؤثرة عليها.

### أولاً: مفهوم الأداء البنكي

"يعرفها بعضهم بأنها التيقن من الاستخدام الكفاء لموارد والبنك، ويمكن القول بأنها عملية شاملة تستعمل فيها كل البيانات المحاسبية والمعلومات الأخرى للتعرف على حالة المصرف المالية والتعرف على الطريقة التي تم إدارة البنك بها " <sup>1</sup>. ومن هذا التعريف فإن الأداء البنكي هو استغلال الأمثل لكل موارد المتاحة لبنك.

"الأداء البنكي هو قدرة البنك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط . والأهداف المرسومة باستغلاله لموارده المتاحة استغلال أمثل ويعرف أيضا بأنه الاستخدام الهادف والمنتج لكل المعارف والوسائل التي توفرها العلوم والتكنولوجيا والتجربة العلمية، بحيث يمكن البنك من الوصول إلى الأهداف المخصصة. بأقل تكلفة وجهد من خلال ما تقدم يمكن أن نلخص أن الأداء يتمثل في قدرة البنك على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المرسومة بالاستغلال الأمثل للموارد الموضوعة تحت تصرفه، الأداء إذن الكفاءة والفعالية معا " <sup>2</sup>. ركز هذا التعريف على أن الأداء البنكي هو المنهج أو الخطة التي يتبعها البنك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة بأقل تكلفة وأسرع وقت.

ومنه يمكننا القول أن الأداء البنكي هو نتيجة التي يحصل عليها البنك من خلال استغلال الأمثل من موارده المتاحة، سواء كانت مادية أو معنوية أو نشاط موظفين، إلى جانب تأثير البيئة الاجتماعية والاقتصادية من أجل تحقيق الأهداف المسطرة .

### ثانياً: مبررات الاهتمام بالأداء البنكي

هناك العديد من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في تزايد الاهتمام بأداء البنوك سواء من طرف السلطات الإشرافية، المساهمين، المسيرين وأصحاب المصالح الآخرين، نذكر منها: <sup>3</sup>

<sup>1</sup> وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالات الوادي خلال الفترة 2013، 2012، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة القاصدي مرباح، ورقلة، 2014، ص58.

<sup>2</sup> شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ، دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة 2018، 2015، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر اكايمي، تخصص مالية وبنوك، الشعبة علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019، ص37.

<sup>3</sup> محمودي مليك، وآخرون، قياس الأداء البنكي انطلاقاً من مؤشرات الأداء المعدلة بالخطر الربحية الاقتصادية <<RAROC>> نموذجاً، مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي، مجلد الثالث، العدد الأول، جامعة مسيلة، 2021، ص 61 .

1 . التعتد والتنوع المتزايد للعمل البنكي؛

2 . ارتفاع مستوى المخاطر؛

3 . اشتداد حدة المنافسة واتجاه البنوك نحو البحث عن الربحية؛

4 . تأسيس القوانين الاحترازية .

### المطلب الثالث: مجالات الأداء البنكي

تعدد المجالات التي تسعى المصارف لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدفا تسعى إلى تحقيقه وتتمثل هذه المجالات في:<sup>1</sup>

#### أولاً: مجال الأداء المالي والتشغيلي:

يجمع هذا المفهوم بين مفهومي الأداء المالي والعملياتي ويعبر عن هذا المفهوم الواسع للأداء من خلال اهتمامه بأداء العمليات المالية والتشغيلية، إذ يستخدم في قياسه بالإضافة إلى المؤشرات المالية والمؤشرات التشغيلية كالحصصة السوقية ونوعية المنتج عن فاعلية التسويق وغيرها من المقاييس التي تربط بمستوى أداء عمليات المصرف ويبرز هذا الأداء التي لا تستطيع المؤشرات المالية الإفصاح عنه بصورة دقيقة.<sup>2</sup>

#### ثانياً: مجال الفاعلية والتنظيمية:

هو المفهوم الأوسع والأشمل لميادين الأداء ويدخل ضمنه كل من الأداء المالي والتشغيلي، لذا فالفاعلية معيار يقيس مدى تحقيق البنك لأهدافه انسجاماً مع البيئة الخارجية التي يعمل فيها من حيث استغلال الموارد المتاحة وقدرة المصرف على البقاء والتكيف والنمو بغض النظر عن تحقيق الأهداف التي تسعى إليها. وقد تم اعتماده كمؤشر أساسي في تقييم أداء البنك وقياس سبل فاعليته ؛

#### ثالثاً: مجال الأداء المالي:

يرتبط هذا المجال بالجانب المالي ويشير إلى مفهوم ضيق للأداء في منظمات الأعمال لأنه يهتم بالمخرجات المحققة من الأهداف المالية.<sup>3</sup>

### المبحث الثاني: مدخل الأداء المالي للبنك

يمثل الأداء المالي محورا أساسيا وفعالا لمعرفة نجاح أو فشل المؤسسات في قراراتها وخططها، وهو أيضا عبارة عن أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه البنوك التي بدورها تسعى إلى تحسين

<sup>1</sup> رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعية، العدد الحادي و الثلاثون، 2012، ص120.

<sup>2</sup> علاء فرحان طالب، إيمان شيجان المشهداني، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي والمصارف، دار صفاء لنشر وتوزيع، طبعة الأولى، الأردن، 2011، ص67.

<sup>3</sup> بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أم البواقي 324. -، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاديمي تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2017، ص 33-34.

أدائها المالي من أجل الاستمرارية وتحقيق البقاء والنمو، وعليه سنتناول في هذا المبحث إلى مفاهيم الأساسية للأداء المالي للبنك، وأهميته ومعاييره والعوامل المؤثرة الأداء المالي للبنك .

### المطلب الأول: تعريف الأداء المالي وأهميته

يعتبر الأداء المالي من بين التقنيات التي تستعملها أغلب البنوك لتشخيص وتقييم وضعيتها المالية ومقارنتها مع البنوك الأخرى .

#### أولاً: تعريف الأداء المالي

وهناك من الخبراء الماليين والباحثين من حدد مفهوم الأداء المالي بإطاره الدقيق بأنه " وصف لوضع منظمة الحالي والباحثين وتحديد دقيق لمجالات التي استخدمتها للوصول للأهداف من خلال دراسة المبيعات، الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة ".<sup>1</sup> منه فأن هذا التعريف أن الأداء المالي هو وصف لكل أنشطة المالية للبنك.

" ويعرف أيضا على أنه نتائج المخرجات التي يتم الحصول عليها من العمليات والمنتجات، فهو يعبر عن المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها، ويعبر عن المجالات تقويم الأداء المهمة ويمثل نتائج هذا المنظور مقاييس موجهة لتحقيق الأهداف أو الوقوف على مستوى الأرباح المحققة الإستراتيجية الشركة والعمل على تخفيض التكاليف ".<sup>2</sup> ومنه يمكن القول أن الأداء المالي هو نتيجة المعاملات المالية للبنك الذي يسعى إلى القيام بها بأقل تكاليف وتحقيق الأرباح.

" الأداء المالي مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الوحدة الاقتصادية في استثمار مواردها المتاحة، وفق لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من متغيرات الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها المصارف والبنوك في سعيها لتحقيق كفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها ".<sup>3</sup> ومن هذا التعريف يمكننا القول أن الأداء المالي يتعلق بمجموعة من معلومات وبيانات التي يتعامل بها بالبنك من أجل تحقيق أهداف المسطرة. مما سبق يمكن تعريف الأداء المالي هو دراسة لوضعية المالية للمصرف والبنك من أجل تعيين نقاط القوة وتعزيزها ونقاط الضعف ومعالجتها والاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة من اجل تحقيق الأهداف المسيطرة .

#### ثانياً: أهمية الأداء المالي للبنك

بشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي للبنوك في أنه يلقي الضوء على الجوانب الآتية:<sup>4</sup>

<sup>1</sup> علاء فرحان طالب، ايمان شبحان المشهداني، مرجع سابق، ص 67.

<sup>2</sup> بورنيسة مريم، خنفرى خيضر، فعالية المؤشرات الحديثة الأداء المالي في تحديد الملاءة المالية للمؤسسات الصناعية " دراسة حالة المؤسسات الصناعية الأردنية "، مجلة المستقبل الإقتصادي، العدد السادس، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر 2018، ص 101.

<sup>3</sup> ياسر عبد طه الشرفا، محمد ياسر زيدان النحال، أثر تقلبات أسعار الصرف على الأداء المالي للبنوك المدرجة ببورصة فلسطين للوراق المالية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية التجارة، المجلد التاسع، العدد الثامن عشر،،الجامعة الإسلامية، غزة، 2017، ص130.

<sup>4</sup> محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2010، ص47-

1. تقييم ربحية البنك ؛
2. تقييم سيولة البنك ؛
3. تقييم تطور نشاط البنك ؛
4. تقييم مديونية البنك ؛
5. تقييم توسيعات البنك ؛
6. تقييم تطور حجم البنك .

### المطلب الثاني: معايير الأداء المالي للبنك

يعتمد الأداء المالي على مجموعة من المعايير التي تركز على قواعد المحاسبية والاقتصادية والتقنية مما تقدم مؤشرات التي تساعد مقومي الأداء لحساب معايير المعتمدة من تقويم مشروع معين أو الكشوفات المالية التحليلية وحساب الإنتاج والأرباح والخسائر والمعلومات الاقتصادية كالطلب والعرض والقيمة المضافة،<sup>1</sup> وهناك عدة معايير للمقارنة أشار إليها عدة من الكتاب وهي يأتي :

#### أولاً: معايير التاريخية:

تعتمد هذه المعايير على الأداء المصرف لسنوات سابقة، وأهمية هذه المعيار تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن اتجاه العام للمصرف مواضع الضعف والقوة وبيان وضعه المالي مقارنة بالسنوات السابقة؛

#### ثانياً: المعايير القطاعية(الصناعية):

تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من مؤسسات المصرفية في القطاع الواحد، أي مقارنة النسب المالية للمصرف بالنسب المالية للمصارف المساوية لها في الحجم وفي طبيعة تقديم الحزمة.<sup>2</sup>

#### ثالثاً: المعايير المطلقة:

وهي مجموعة من قيم والمعادلات التي درج استعمالها في تحليل المالي ويقصد بمعيار المطلق وجود خاصية متأصلة تأخذ هيئة قيمة ثابتة أو معدل ثابت لنسبة معينة وتقاس بها التقلبات الواقعية؛

#### رابعاً: المعايير مستهدفة:

وهي تلك المعايير التي تقوم بوضعها مؤسسة معينة وتخطط للوصول إليها في ضوء إمكانيتها المادية والبشرية المتاحة، حيث يتوجب أن يكون تخطيط المؤسسة سليم ودقيق، حتى تكون عملية مقارنة مع النتائج متحققة سليمة ودقيقة أيضاً؛

#### خامساً: المعايير الإدارية والمعايير التخطيط:

وهي المعايير المصممة من قبل إدارة المؤسسة المبنية على الميزانيات تقديرية المسبقة للأنشطة المؤسسة المختلفة، كالمبيعات والمشتريات وأجور والتكاليف.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مجيد كرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج لنشر والتوزيع، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007، ص57.

<sup>2</sup> علاء فرحان طالب، ايمان شبحان المشهداني، مرجع سابق، ص 73-74.

### المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنك

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي في :

أولاً: الهيكل التنظيمي:

هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات وأعمالها، وفيه أساليب الاتصالات و الصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية في الشركات والتمايز الرأسي هو عدد المستويات الإدارية في الشركات أما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين؛

ثانياً: المناخ التنظيمي:

هو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح التنظيم إدراك العاملين مهام الشركة وأهدافها وعملياتها ونشاطاتها مع ارتباطها بالأداء، وأما اتخاذ القرار هو أخذه بطريقة عقلانية وتقييمها من مدى تأكد العامل من أدائه وتحقيق مستويات عليا من الأداء.<sup>2</sup>

ثالثاً: التكنولوجيا:

هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المتعمدة في الشركة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات ويندرج تحت التكنولوجيا عدد الأنواع كتكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب وتكون وفقاً للوصفات التي يطلبها المستهلك، وتكنولوجيا الإنتاج المستمر التي تلتزم بمبدأ الاستمرارية، وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة؛

وعلى الشركات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك سبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه الشركات والتي لا بد لهذه الشركات من التكيف مع التكنولوجيا واستعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الموازنة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنويع وبالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية ؛

رابعاً: الحجم:

يقصد بالحجم تصنيف الشركات إلى شركات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركة منها : إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع أو إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية .

<sup>1</sup> نوي سماح، دور نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القطرة، بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2019، ص122- 123.

<sup>2</sup> محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص48- 49.

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للشركات سلبا فقد يشكل الحجم عاقا لأداء المؤسسات، حيث أن بزيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة تصبح أكثر تعقيدا ومنه يصبح أداؤها أقل فعالية، وإجابا من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة زاد عدد المحللين الماليين المهتمين بها، وأن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم المؤسسات، وقد أجريت عدة دراسات حول علاقة الحجم بأداء المؤسسات وبينت أن العلاقة بين الحجم والأداء هي علاقة طردية<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> أسماء بوزاغو، بن عومر سنوسي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في اتخاذ القرارات المالية - (دراسة حالة لشركة توزيع الكهرباء والغاز "معسكر") - مجلة مجامع المعرفة، المجلد السادس، العدد الأول، جامعة معسكر، 2020، ص 327.

## المبحث الثالث: تقييم الأداء المالي للبنك

إن عملية تقييم الأداء المالي للبنك وسيلة ناجحة تسمح بالتعرف على جوانب القوة وتعظيمها وأيضا تسمح بالتعرف على جوانب الضعف ومحاولة علاجها، لذلك اتسعت استخداماته حتى أصبح من أهم العمليات الإدارية والإستراتيجية التي تحظى باهتمام معظم البنوك، ويعتبر أيضا خطوة مهمة ضمن النظام الرقابي، وسنقوم فيما يلي التعرف على عملية تقييم الأداء المالي للبنك من خلال ذكر تعريفه وخطوات التي يتبعها وأهدافه، ثم عرض أهم مؤشرات والنسب التي تستخدم للعمل به بالإضافة إلى توضيح الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي للبنك ومصادره.

### المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي للبنك

يعتبر تقييم الأداء المالي موضوع ذات أهمية كبيرة لدى الباحثين والأكاديميين في مجال الإدارة المالية لأنه بعكس بضرورة النتائج المنتظر تحقيقها من قبل المؤسسة من وراء كل نشاط تقوم به.

#### أولاً: تعريف تقييم الأداء المالي للبنك

"يعرف تقييم الأداء المالي على أنه قياس العلاقة بين العناصر المكونة للمركز المالي للمؤسسة الاقتصادية (الأصول، الخصوم، حقوق المساهمين، النشاط التشغيلي)، للوقوف على درجة التوازن بين هذه العناصر وبالتالي تحديد قوة مركزها المالي".<sup>1</sup> ركز هذا التعريف على أن تقييم الأداء المالي على أنه ربط ودراسة البيانات للوحدات الاقتصادية للبنك تكون متساوية ومتوازنة من أجل تحديد قوة مركزها المالي.

"وعرف أيضا بأنه عبارة عن تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية المالية المتاحة لإدارة المؤسسة وعلى طريقة الاستجابة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة، وبمعنى آخره يعتبر تقييم الأداء المالي هو قياسا للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محدد سلفا، وذلك بغية تحديد ما يمكن قياسه من ثم تحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج مما يسمح بحكم على الفاعلية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة".<sup>2</sup> منه القول من هذا العريف أن تقييم الأداء المالي هو وصف الوضعية المالية للبنك من خلال إتباع شروط محددة الذي يتبعها البنك ومقارنتها مع نتائج .

"يقصد بالتقييم الأداء المالي ذلك العمليات التي تقيس الأداء الجاري وتقوده إلى أهداف معينة محددة سابقا، فهذه العملية تتطلب وجود أهداف محددة مسبقا لقياس الأداء الفعلي، وأسلوبا لمقارنة الأداء المحقق بهدف مخطط، لأنه على أساس نتائج المقارن يوجه الأداء بحيث يتفق مع الهدف أو المعيار المحدد لهذا

<sup>1</sup> نعمان محصول، سراح موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية. دراسة حالة البنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013. 2018، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، مجلد الثالث، العدد الثاني، الجزائر، 2019، ص 123.

<sup>2</sup> قطاف عقبة، دور حوكمة الشركات في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة : شركات المساهمة المدرجة في بورصة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم علوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2019، ص 134.

الأداء من قبل، ويطلق عليها أيضا ( رقابة تقييمية )<sup>1</sup>. ركز هذا التعريف على أن التقييم الأداء المالي هو الأساليب المتبعة لقياس الوضعية المالية للبنك.

" يرى الباحثين والاقتصاديون أن عملية تقييم الأداء المالي على أنها مرحلة لمراحل العمليات المراقبة ويعتبرونها جزء مهم من نتائج وإنجازها المحققة في البنوك، وهو عملية تقوم بتقديم حكم له قيمة وفائدة على إدارة الموارد المتاحة لدى البنك المؤسسة"<sup>2</sup>. ركز هذا التعريف أن تقييم الأداء المالي هو جزء مهم من عملية المراقبة المالية للبنك، ومنه تقرير الوضع المالي للبنك.

ومنه نستنتج من التعاريف السابقة أن تقييم الأداء المالي هو قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا وتقديم حكما على إدارة الموارد المالية المتاحة للبنك (السيولة، رأس المال، الودائع) وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالبنك، ومدى إمكانيتها من تحقيق الأهداف المسيطرة، بالإضافة إلى تحديد العراقيل المالية التي تواجه البنك وإيجاد حلول لها، للوصول إلى الأهداف محققة للأداء المالي للبنك . ولتقييم الأداء لمالي للبنك خطوات يتم إتباعها ما يلي:<sup>3</sup>

1. الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل؛
2. احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط والرفع المالي، والتوزيعات، وتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي؛
3. دراسة تقييم النسب؛
4. وضع توصيات الملائمة معتمدين على عملية تقويم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثرها على الشركات للتعامل معها و معالجتها .

### ثانيا: أهداف تقييم الأداء المالي

- يمكن تحديد أهداف تقييم الأداء المالي في البنوك في نقاط التالية:<sup>4</sup>
1. أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه الشركات الناجحة؛
  2. أداة لتحفيز العاملين والإدارة في البنك لبذل المزيد من الجهد بهدف تحقيق نتائج ومعايير مالية أفضل من سابقتها؛
  3. أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في البنك في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء البنك؛

<sup>1</sup> أمارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء للمصارف الإسلامية دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2010، ص 79.

<sup>2</sup> بن دحو محمد، بكراري محمد زكريا، مؤشر ونماذج قياس الأداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر (2000 . 2018)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021، ص 11.

<sup>3</sup> محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص 51-52.

<sup>4</sup> خنفري خيضر، بورنيسة مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة دراسة اقتصادية، العدد سبعة وعشرون، جامعة بومرداس، الجزائر، ص 59.

4. تقنية تسمح باختيار مدى استغلال الموارد المتاحة و المتوفرة داخل البنك بشكل فعال وفق الأهداف المسطرة؛
5. يسمح بتفادي فوارق الناتجة مستقبلا من سوء توازن في التسيير؛
6. الكشف عن مواطن الخلل والضعف في نشاط الوحدة الاقتصادية وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة لها وتصحيحها؛
7. تشخيص المجالات التي تكون في حاجة إلى إجراءات تصحيحية والعمل على معالجتها؛
8. يهدف إلي تقييم أداء البنك من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في البنك لتحديد جوانب القوة والضعف فيها والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين .

### المطلب الثاني: مؤشرات تقييم المالي للبنك

إن استخدام النسب والمؤشرات المالية لإغراض قياس وتقييم أداء البنوك أصبح من الأمور الواسعة الانتشار إلي درجة يمكن القول بأنه قد لا يتصور أن يتم تحليل أي بيانات أداء المنظمات ومراكزها المالية بدون استخدام المؤشرات المالية بصورة أو بأخرى<sup>1</sup>. ويمكن تقسيم المؤشرات تقييم الأداء المالي إلي مؤشرات تقليدية ومؤشرات حديثة.

#### أولا : مؤشرات تقليدية

وتعتمد هذه المؤشرات على التقييم المالي باعتماد على التوازن المالي والنسب المالية

1 - **توازن المالي:** التوازن المالي هو تساوي حجم الأصول الثابتة مع الأصول الدائمة، وحجم الأصول المتداولة مع ديون قصيرة الأجل، أي لتكون البنية المالية للبنك في حالة توازن مالي يجب أن تمويل أصولها الثابتة بالموارد المالية الدائمة، وتمول أصولها المتداولة عن طريق ديون قصيرة الأجل<sup>2</sup>، ومن أهم مؤشراتهما:

أ. رأس المال العامل (FR)

ويمثل رأس مال العامل الفرق بين الأصول المتداولة والالتزامات المتداولة، لذا فإنه يعرف أيضا بصافي رأس المال العامل، ويستخدم صافي رأس المال العامل كمؤشر للحكم على سيولة المنشآت وقدرتها على سداد التزاماتها، ويستخرج هذا المؤشر من خلال الصيغة التالية:<sup>3</sup>

صافي رأس المال العامل = الأصول المتداولة - الالتزامات المتداولة

<sup>1</sup> وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2009، ص178.

<sup>2</sup> زغيب مليكة، بوشنقير ميلود، التسيير المالي، حسب البرنامج الرسمي الجديد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010، ص47.

<sup>3</sup> مؤيد راضي حنفر، غسان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006، ص138.

ويحسب من أسفل الميزانية: <sup>1</sup>

$$\text{رأس مال العامل الصافي} = \text{الأصول الجارية} - \text{الخصوم الجارية}$$

ويمكن تقسيم رأس المال إلي أنواع:

\_ **رأس مال العامل الخاص:** هو ذلك الجزء من الأموال الخاصة المستعمل في تمويل جزء من الأصول المتداولة بعد تحويل الأصول الثابتة: <sup>2</sup>

$$\text{رأس المال العامل الخاص FRP : الأموال الخاصة} - \text{الأصول الثابتة}$$

\_ **رأس المال العامل الأجنبي:** هو جزء من الأموال الدائمة المستخدم في تمويل جزء من الأصول المتداولة:

$$\text{رأس المال العامل الأجنبي: رأس المال العامل الصافي} - \text{رأس المال العامل الخاص}$$

\_ **رأس المال العامل الإجمالي:** هو مجموع الأصول المتداولة، لذا يرى بعض المحللين الماليين أنه لا داعي لوضع مصطلح آخر بما أنه من الناحية المالية هناك مصطلح يؤدي إلي نفس المعنى، ويحسب بالعلاقة التالية: <sup>3</sup>

$$\text{رأس المال الإجمالي} = \text{الأصول الجارية}$$

ب. **احتياجات رأس المال العامل BFR :**

يتولد الاحتياج المالي للاستغلال عندما لا يستطيع المؤسسة مواجهة ديون المترتبة عن النشاط بواسطة حقوقها لدى المتعاملين ومخزوناتهما أو بالتالي يتوجب البحث عن المصادر أخرى لتمويل هذا العجز، بما يصطلح عليه بالاحتياج في رأس المال العامل. <sup>4</sup>

وينقسم الاحتياج في رأس المال العامل تبعاً لعلاقة عناصره المباشرة بالنشاط أو عدمها: <sup>5</sup>

\_ **الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال (BF<sub>Rex</sub>):**

ويتم حسابه انطلاقاً من الميزانية الوظيفية بإجراء الفرق بين استخدامات الاستغلال الموارد الاستغلال:

$$\text{الاحتياج في رأس المال العامل للاستغلال BF}_{Rex} = \text{استخدام الاستغلال E}_{ex} - \text{موارد الاستغلال R}_{ex}$$

\_ **الاحتياج في رأس المال العامل خارج الاستغلال (BFR<sub>hex</sub>):**

ويعبر عن الاحتياجات المالية الناتجة عن الأنشطة غير الرئيسية وتلك التي تتميز بالطابع الاستثنائي ويحسب من الميزانية الوظيفية وفق القانون التالي:

<sup>1</sup> يوسف بومدين، فاتح ساحل، **تسيير التسيير المالي للمؤسسة**، مكتبة بلقيس، الطبعة الأولى، باب الزوار، الجزائر، 2016، ص 14.

<sup>2</sup> زغيب مليكة، بوشنقير ميلود، مرجع سابق، ص 50.

<sup>3</sup> يوسف بومدين، فاتح الساحل، مرجع السابق، ص 17.

<sup>4</sup> إلياس بن ساسي، يوسف قرشي، **التسيير المالي (الإدارة المالي)**، دار وائل للنشر والتوزيع، جزء الأول، عمان، 2011، ص 104.

<sup>5</sup> مرجع نفسه، ص 104 - 105.

الاحتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال  $BFR_{hex}$  = الاستخدامات خارج الاستغلال  $E_{hex}$  - موارد خارج الاستغلال  $R_{hex}$

ـ الاحتياج في رأس المال العامل الإجمالي  $BFR_g$  :

هو مجموع الرصيدين السابقين ويحسب بعلاقة التالية :

الاحتياج رأس المال العامل الإجمالي  $BFR_g$  = الاحتياج رأس المال العامل الاستغلال  $BFR_{hex}$  - الاحتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال  $BFR_{hex}$

ج. الخزينة الصافية الإجمالية  $(Tng)$  :

يتشكل الخزينة الصافية الإجمالية عندما يستخدم رأس المال الصافي الإجمالي في تمويل العجز في تمويل احتياجات دورة الاستغلال وغيرها، وعليه إذا تمكنت المؤسسة من تغطية هذا الاحتياج تكون الخزينة موجبة، وفي حالة المعاكسة تكون الخزينة سالبة<sup>1</sup>، ويمكن حسابها بطرق التالية:<sup>2</sup>

خزينة الصافية الإجمالية  $Tng$  = رأس المال العامل الصافي  $FR$  - احتياجات رأس المال العامل  $BFR$

خزينة الصافية الإجمالية  $Tng$  = خزينة الخصوم - خزينة الخصوم

خزينة الصافية الإجمالية  $Tng$  = رصيد صندوق الخامس من نظام المحاسبي المالي

2. النسب المالية :

تتمثل النسب المالية العلاقة بين مفردتين أو أكثر من مفردات القوائم والتقارير المالية، ويعتمد القائم بالتحليل على تفسير مدلول تلك العلاقة من خلال مقارنتها مع النسب المعيارية وأنظمة متعارف عليها في مجال تحليل المالي. وهي أداة مفيدة في تخطيط والتنبؤ، وكذلك متابعة والرقابة وتقييم الأداء، وفي دراسة الهيكل التمويلي للمنشأة<sup>3</sup>، ويمكن تقسيم النسب المالية على نحو التالي:

<sup>1</sup> إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، مرجع سابق، ص 105.

<sup>2</sup> يوسف بومدين، فاتح الساحل، مرجع سابق، ص 18.

<sup>3</sup> محمد عباس بدوي، المحاسبة وتحليل القوائم المالية، المكتبة الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009، ص 355.

أ . نسبة الهيكل المالي :

وهي النسب المالية التي تمثل العلاقة بين قيمة بندين أو أكثر من البنود القوائم المالية في لحظة زمنية معينة، وعلى مدار نفس الفترة المحاسبية.<sup>1</sup>

\_ نسبة الأموال الخاصة: تحسب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:

$$\text{نسبة الأموال الخاصة: الأموال الخاصة / مجموع الأصول}$$

\_ نسبة الاستقلالية المالية: وتحسب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:<sup>2</sup>

$$\text{نسبة الاستقلالية المالية = الأموال الخاصة / الديون}$$

\_ نسبة التمويل الدائم: تحسب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:<sup>3</sup>

$$\text{نسبة التمويل الدائم = الأموال الدائمة / الأموال الثابتة}$$

ب . نسبة السيولة :

وهي نسب تقيس القدرة على الأداء بالالتزامات القصيرة الأجل وتعبّر عن قابلية المنشأة على تحويل موجوداتها المتداولة إلى سيولة نقدية لإيفاء بالتزاماتها المستحقة الأداء خلال القدرة المالية (سنة واحدة) وتستخدم مؤشرات عديدة لقياسها وأهم هذه المؤشرات:<sup>4</sup>

\_ نسبة التداول : وهي العلاقة بين الأصول المتداولة وبين الخصوم المتداولة. وتحسب هذه النسبة بموجب المعادلة التالية:

$$\text{نسبة التداول = الأصول المتداولة / الخصوم المتداولة = نسبة المطلقة أو \%}$$

\_ نسبة السيولة السريعة: وهي عبارة عن قسمة الأصول النقدية وشبه نقدية على الخصوم المتداولة وتحسب هذه النسبة وفق ما يلي:<sup>5</sup>

$$\text{نسبة السيولة السريعة = الأصول النقدية وشبه النقدية / الخصوم المتداولة}$$

\_ نسبة جاهزية النقدية : تدرس هذه النسبة مقدار ما يتوفر من النقدية وما هو في حكمها (كالاستثمارات في الأوراق المالية ) لسداد الالتزامات المتداولة، وتحسب بالعلاقة التالية:<sup>6</sup>

$$\text{نسبة جاهزية النقدية = نقدية + استثمارات في أوراق المالية / الالتزامات المتداولة}$$

<sup>1</sup> حمزة محمود الزبيدي، مرجع سابق، ص 71.

<sup>2</sup> يوسف بومدين، فاتح ساحل، مرجع سابق، ص 67- 68.

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص 94.

<sup>4</sup> عدنان تايه النعيمي، وآخرون، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2007، ص 102- 103.

<sup>5</sup> أيمن شنطي، وآخرون، مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص 155.

<sup>6</sup> مؤيد راضي خنفر، غسان فلاح المطارنة، مرجع سابق، ص 132.

ج . نسبة النشاط:

تستخدم هذه النسب لتقييم مدى نجاح إدارة المنشأة في إدارة الأصول والخصوم، وتقيس مدى كفاءتها في استخدام الأمثل لهذه الأصول وتحقيق أكبر حجم ممكن من المبيعات، وتحقيق أعلى ربح ممكن.<sup>1</sup> وأهم هذه النسب نجد:<sup>2</sup>

$$\text{معدل دوران المخزون} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{المخزون السلعي}}$$

$$\text{معدل دوران المدينين} = \frac{\text{المبيعات الآجلة}}{\text{الذمم المدينة}}$$

$$\text{معدل دوران الموجودات} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{مجموع الموجودات}}$$

$$\text{معدل دوران الموجودات الثابتة} = \frac{\text{المبيعات}}{\text{الموجودات الثابتة}}$$

د . نسبة الربحية:

هي استخدام إجمالي الربح وإجمالي المبيعات لاستخراج إجماليات الربح المتوقع للمشروع خلال السنة أو خلال عمره الإنتاجي وهو كالتالي:<sup>3</sup>

$$\text{نسبة الربحية} = \frac{\text{إجمالي الربح المتوقع}}{\text{صافي المبيعات}}$$

كما يمكن قياس ربحية البنك من خلال المؤشرات التالية:

**معدل العائد على إجمالي الأصول (ROA):** فهو يقوم بتقييم وقياس قدرة البنك على توظيف الأموال توظيفاً أمثلاً، أي يقيس كفاءة البنك في استخدام إجمالي أصوله، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة. ويحسب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية:<sup>4</sup>

$$\text{ROA} = \frac{\text{النتيجة الصافية}}{\text{الأموال الخاصة}}$$

<sup>1</sup> عبد الحليم كراجة، وآخرون، **الإدارة والتحليل المالي (أسس مفاهيم ، تطبيقات)**، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2006، ص195.

<sup>2</sup> عبد الستار الصباح، سعود العامري، **الإدارة المالية**، أطروحة نظرية وحالات تعليمية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2010، ص 61-62.

<sup>3</sup> خالد توفيق الشمري، **التحليل المالي في دراسات تقييم وجدوى المشاريع** ، دار وائل للنشر والتوزيع ، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010، ص60.

<sup>4</sup> نعمان محصول، مرجع سابق، ص 124.

\_ **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):** تعتبر هذه النسبة أحد أهم النسب المالية التي يتم تداولها في سوق الأوراق المالية كونها تعكس ربحية السهم الواحد. وتحسب وفق العلاقة التالية:<sup>1</sup>

$$\text{ROE} = \text{صافي الربح بعد الضريبة} / \text{حق الملكية}$$

\_ **نسبة الهامش:** تحسب من خلال قسمة صافي الربح قبل الفائدة والضريبة على صافي المبيعات. وتحسب وفق العلاقة التالي:

$$\text{نسبة الهامش} = \text{صافي الربح قبل الفائدة والضريبة} / \text{صافي المبيعات}$$

هـ. **نسبة المديونية والرفع المالي:**

تقيس هذه المجموعة من النسب مقدار مساهمة الديون ورأس المال تمويل شراء الموجودات وتتكون هذه المجموعة من النسب التالية:<sup>2</sup>

$$\text{نسبة الديون الكلية إلى إجمالي الموجودات} = (\text{إجمالي الديون} / \text{إجمالي الموجودات}) * 100$$

$$\text{نسبة الديون طويلة الأجل إلى رأس المال} = (\text{الديون طويلة الأجل} / \text{حقوق الملكية}) * 100$$

-نسبة التغطية تعرف أيضا برفع المالي وهي :

$$\text{نسبة تغطية الفوائد} = \text{الأرباح قبل حسم الفوائد والضرائب} / \text{الفوائد السنوية المستحقة}$$

$$\text{نسبة تغطية التكاليف الثابتة} = \text{الأرباح قبل الفوائد والضرائب} + \text{الفوائد المدينة} / \text{الفوائد المدينة} + \text{أقساط الديون طويلة الأجل}$$

ثانيا: مؤشرات الحديثة:

**1\_ مؤشر قيمة الاقتصادية المضافة (EVA) :** تعرف القيمة الاقتصادية المضافة على أنها معيار لقياس الأداء من خلال تحديد الأساليب التي تساهم في رفع قيمة المؤسسة، فهي تسمح بتحديد الأرباح المتبقية بعد طرح تكاليف رأس مالية، وتقييم تكلفة الفرص البديلة للمساهمين وهي معيار فعال يدل على نوعية السياسات الإدارية ومؤشر موثوق بيه فيما يتعلق بتحديد طريقة نمو القيمة لكونها تعتمد على مبدئين أساسيين:  
- يجب أن يكون الهدف الأساسي لكل شركة مالية تعظيم ثروة المساهمين ورفع القيمة ؛  
- كل شركة تعتمد على حقيقة أن الأرباح المتوقعة في المستقبل ستكون أقل من تكلفة رأس المال.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة وإتخاذ القرارات -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوتات KANAGHAZ - (2005،2008)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009، ص 88.

<sup>2</sup> علي عباس، الإدارة المالية، إثراء للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008، ص ص 81- 95.

ويعرف مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) بالعلاقة التالية:<sup>2</sup>

$$\text{مؤشر القيمة الاقتصادية المضافة} = \text{النتيجة العلمية} - (\text{تكلفة رأس المال} * \text{رأس المال})$$

**2\_ مؤشر قيمة السوقية المضافة (MVA):** تعرف القيمة السوقية المضافة هي الفرق بين القيمة السوقية

للمؤسسة والقيمة الإجمالية للأموال المستثمرة ، ويعرف بالعلاقة التالية:<sup>3</sup>

$$\text{القيمة السوقية المضافة (MVA)} = \text{القيمة للمؤسسة} - \text{الأموال المستثمرة}$$

$$\text{الأموال المستثمرة} = \text{الأموال الخاصة بالقيمة المحاسبية} + \text{الديون بالقيمة المحاسبية}$$

$$\text{القيمة السوقية للمؤسسة} = \text{القيمة السوقية لرأس المال} + \text{القيمة السوقية للديون}$$

$$\text{القيمة السوقية لرأس المال} = (\text{عدد الأسهم المصدرة}) * (\text{القيمة السوقية للسهم})$$

### المطلب الثالث : الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي للبنك ومصادره

تتعدد مجموعة من الشروط الأساسية لنجاح عملية التقييم الأداء المالي مع تقسيم مصادر المعلومات الأداء المالي للبنك ونذكرها ما يلي:

#### أولاً: الشروط الأساسية لنجاح عملية تقييم الأداء المالي للبنك

تتطلب عملية تقييم الأداء المالي بعض الشروط الأساسية التي تساعد على اتخاذ القرارات السليمة في تصحيح الانحرافات وتحديد المسؤوليات والارتفاع بالنتائج إلى المستويات المرغوبة ومن هذه الشروط نذكر ما يلي:

1. أن يكون الهيكل التنظيمي واضحا تحدد فيه المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تحفظ؛

2. أن يتوفر نظاما متكاملًا وفعالًا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقييم الأداء المالي.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> بوسالم أبو بكر، ودينة عبد الخالق، دور الأساليب الحديثة لتحليل المالي في تقييم الأداء ورفع من قيمة السوقية للمؤسسة دراسة تحليلية مقارنة بين القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) مؤشرات المالية (ROI، ROE) ، مجلة التكامل الاقتصادي ، مجلد التاسع، العدد الأول، الجزائر، 2021، ص 254.

<sup>2</sup> يوسف بومدين، فاتح ساحل، مرجع سابق، ص 32.

<sup>3</sup> عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية : قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل بيسكرة (2000 . 2002)، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في التسيير تخصص المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2002، ص95.

<sup>4</sup> مجيد الكرفي، مرجع سابق، ص 42.

3. أن تكون أهداف الخطة الإنتاجية بيئة واضحة وواقعية وقابلة للتنفيذ وهذا لا يتم دون دراسة هذه الأهداف ومناقشتها مع كل مستويات داخل الوحدة الاقتصادية لكي تأتي الأهداف المتوازنة تجمع بين الطموح المطلوب والإمكانات المتاحة لتنفيذ؛

4. وجود نظام حوافز فعال سواء كانت هذه الحوافز مادية أو معنوية أو كانت إيجابية؛

5. أن تكون الإجراءات والأولية الموضوعية لمسار عمليات تقويم الأداء بين الإدارات المسؤولة عن تقويم الأداء في هيكل التنظيمي واضحة ومنظمة ومتناسقة إبتداء من الإدارة في مركز المسؤولية وصعودا إلي الوزارة وبالعكس.<sup>1</sup>

### ثانيا: مصادر تقييم الأداء المالي للبنك

تعددت المصادر المعلومات التي تعتمد عليها تقييم الأداء المالي وانقسمت إلى مصادر خارجية وأخري داخلية.

**1. المصادر الخارجية:** تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي، وهذه المعلومات يمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات؛

**أ . المعلومات العامة :** تتعلق هذه المعلومات بالظرف اقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة، وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثير نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط؛

**ب . المعلومات القطاعية:** تقوم بعض المنظمات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف دراسات المالية والاقتصادية.<sup>2</sup>

**2. المصادر الداخلية:** هي مصادر داخل المؤسسة، والتي تتمثل بالمعلومات المحاسبية الإحصائية و الإدارية والاقتصادية، وتقدمها مصلحة المحاسبة، وتتمثل هذه المعلومات في: الميزانية، جدول حسابات النتائج، وقائمة التدفقات النقدية، والملاحق؛

**أ . الميزانية :** تعرف الميزانية بصفة منفصلة عناصر الأصول وعناصر الخصوم، يبرز غرض الأصول والخصوم داخل الميزانية و الفصل بين العناصر الجارية و العناصر غير الجارية.<sup>3</sup>

**ب . جدول حسابات النتائج:** هي القائمة التي تظهر تفصيلات الإيرادات والمصروفات خلال الفترة المحاسبية الواحدة، بحيث إذا زادت مجموع الإيرادات على مجموع المصروفات فتكون نتيجة عمليات المنشأة صافي ربحا، والعكس تكون النتيجة النهائية صافي الخسارة للدورة المحاسبية.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> عمر على كامل الدوري، **تقييم الأداء المصرفي الإطار المفاهيمي والتطبيقي**، المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، بغداد، 2013، ص08.

<sup>2</sup> عادل عشي، مرجع سابق، ص 39.

<sup>3</sup> ديملي بشرى، سالمى مروة، **قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة "بريماتك"-المسيلة-**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021، ص23 .

<sup>4</sup> عدنان تايه النعيمي وآخرون، مرجع سابق، ص 76.

ج . قائمة التدفقات النقدية: وهي تلك الأداة الدقيقة المستخدمة في الحكم على فعالية تسيير الموارد المالية واستخداماتها، وذلك اعتمادا على عنصر الخزينة الذي يعد المعيار الأكثر موضوعية في الحكم على نجاعة التسيير المالي للمؤسسة.<sup>1</sup>

د . الملاحق: هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة، وهدفه الأساسي هو تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج، فهو يمكن أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول النتائج بأسلوب آخر، ويجب على الملاحق أن تمكن الأطراف الموجه إليها الميزانية وجدول النتائج من فهم الجيد لها.<sup>2</sup>

---

<sup>1</sup> إلياس بن الساسي، قريشي يوسف، مرجع سابق، ص 222.

<sup>2</sup> عادل عشي، مرجع سابق، ص 41.

### خلاصة الفصل:

يمكن القول أن الأداء والأداء البنكي هو الوصول والتفوق والتميز، وأما الأداء المالي يحظى بالاهتمام كبير من طرف البنوك لأنه يعتبر من المقومات الأساسية لنجاح هذه الأخيرة، ما يلعب دورا هاما في توفير المعلومات وذلك عن طريق توفير ومتابعة نشاط البنوك ومقارنتها مع مختلف المعايير الأداء وثم واستكشاف أدائها المستقبلي من أجل تحسين الوضع المالي لتحقيق الأهداف المسطرة، وبالتالي يمكن القول أن تقييم الأداء المالي للبنك واحد من أهم الموضوعات التي نتناولها للدراسة الاقتصادية للبنوك التي تستخدم العديد من المؤشرات والمعايير لتقييم أدائها المالي، لذلك فإن تقييم المالي يعتمد على الدراسة التفصيلية للبيانات المالية، مما يساعد على اكتشاف نقاط القوة والضعف في السياسات المالية للبنوك، مما تعمل هذه الأخيرة على في المستقبل على تدعيم نقاط القوة وتفاذي نقاط الضعف من أجل تحسين أدائها المالي للبنوك واتخاذ القرارات الرشيدة.

## الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لأثر وسائل  
الدفع الالكترونية على الأداء  
المالي لبنك القرض الشعبي  
الجزائري - وكالة ميلّة.

**تمهيد:**

بعد التطرق لمختلف المفاهيم والمبادئ والأساسيات حول موضوع الدراسة، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تناولناه في الجانب النظري على الواقع العملي، من خلال إجراء دراسة ميدانية في بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -، حيث قمنا في هذا الفصل بإعداد استبيان من أجل توضيح العلاقة بين المتغيرين، ومعرفة أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي، بالإضافة إلي استخدام مجموعة من المؤشرات والنسب، حيث تناولنا في هذا الفصل ثلاث مباحث أساسية هي:

المبحث الأول: نظرة عامة لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA ووسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها.

المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك.

المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

## المبحث الأول: نظرة عامة لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA ووسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها

في هذا المبحث سنتناول نشأة وتعريف لبنك القرض الشعبي الجزائري بصفة عامة، وتعريف لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - بصفة خاصة، مع التطرق إلى هيكله التنظيمي، وأهم مهامه، ووسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها.

### المطلب الأول: تقديم حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

نتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتعريف لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

#### أولاً: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 14/05/1967، وهو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، وقد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، عنابة وقسنطينة، والصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه ثلاث بنوك أجنبية أخرى هي:<sup>1</sup>

1.البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968؛

2.الشركي المرسييلية للبنوك(SMC) بتاريخ 30 جوان 1968؛

3.الشركة الفرنسية للإقراض و البنوك(CFCB) سنة 1971؛

4.البنك المختلط ميسر(MISR) (BMAM) ؛

وبعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985، وتحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 8900 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات التالية:<sup>2</sup>

1.أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية "مؤسسة ذات أسهم" يحكمها القانون التجاري منذ 22/02/1989، حيث قدر رأسماله الاجتماعي ب 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة اسمية 01 مليون دج؛

2.تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره هو إدارته؛

3.يتكون مجلس الإدارة من 10 أعضاء مفوضين من قبل المساهمين؛

4.يتخذ مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك، أما الأنشطة المتعلقة PDG. على رأسها الرئيس المدير العام DG بالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة.

#### ثانيا: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -  
<sup>2</sup> المرجع نفسه.

## الفصل الثالث:..دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة.

يعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات رأسمال يقدر ب 4800000000 دج، يعتبر بنك ودائع حيث يقوم بتقديم كل أشكال القروض لمختلف القطاعات.<sup>1</sup> إن القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاملا وشاملا مع الغير، ويتخذ هذا الأخير من نهج عميروش بالجزائر العاصمة مقرا له؛ يضم هذا الأخير مجموعة من الفروع والوكالات والمكاتب التي تحقق نشاطاته المختلفة. ومن أهم المهام التي يقوم بها:<sup>2</sup>

1. القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية؛
  2. إقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات ( غير الزراعية) في ميدان الإنتاج أيا كان نوعها، وكذلك إقراض للمهن PME التوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسط الحرة وقطاع المياه والري؛
  3. تقديم قروض متوسطة وطويلة الأجل خاصة تمويل السكن، البناء والتشييد؛
  4. تمويل القطاع السياحي والأشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري؛
- وبالإضافة إلى الوظائف المذكورة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسيرة هذا التطور منها:

1. تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والزبائن؛
2. تحسين و جعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة؛
3. التوسع و نشر الشبكة و اقترابه من الزبائن؛
4. تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة؛
5. التسيير الديناميكي لخزينة البنك؛
6. تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية.

### المطلب الثاني: مدخل للقرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-

في هذا المطلب نتطرق لتعريف ونشأة للقرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - 333 وأهم الأنشطة التي يقوم بها.

**أولا: نشأة وتعريف للقرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -**

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - .

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

## الفصل الثالث:..دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة.

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 333 في سنة 1984 كواحدة من بين الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال بقسنطينة رقم 834 وكالة من الرتبة الثانية، حيث تقع بشارع لخضر بن قربة، ولاية ميلة. بلغ عدد المستخدمين فيها 26 فردا؛ في البداية كان مقرها حي 333 مسكن ونظرا لتوسع نشاطاتها وزيادة عدد زبائنها، أدى بالوكالة إلى تغيير مقرها سنة 1994 لحي لخضر بن قربة؛ وكالة ميلة 333 عرفت تطوراً كبيراً خلال السنوات عن طريق دعم الأنشطة النقدية التي أدخلت منذ 1990 أو الانطلاق في أنواع جديدة من التمويل والمؤسسات الصغيرة والقروض العقارية وأخرى موجهة بشكل خاص نحو الزبائن؛

تقوم هذه الأخيرة بنفس الوظائف المذكورة أعلاه.<sup>1</sup>

### ثانيا: الأنشطة التي يقوم بها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -

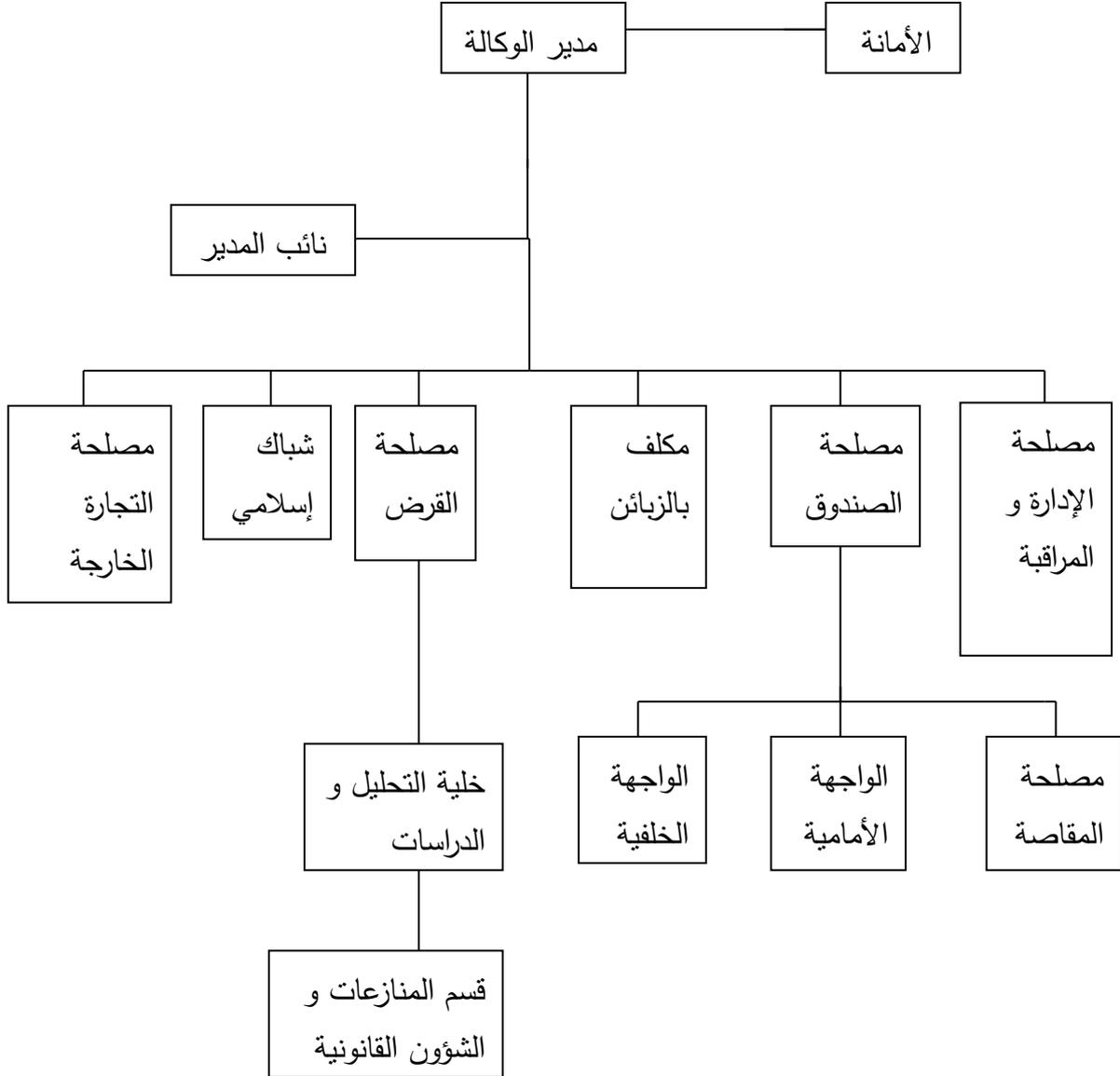
1. قبول الودائع: يستقبل القرض الشعبي الجزائري الودائع من المودعين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات بالعملة الوطنية كانت أو العملة الأجنبية؛
2. تقديم القروض: أي أن القرض الشعبي الجزائري يقوم بتقديم قروض قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل للقطاع العام و الخاص؛
3. مختلف عمليات التجارة الخارجية: حيث يمول القرض الشعبي الجزائري عمليات التجارة الخارجية من خلال توفيره لوسائل الدفع المختلفة، منها الاعتماد المستندي، التحصيل المستندي و التحويل الحر أو المباشر؛
4. تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع استخدام الإعلام الآلي؛
5. مواكبة التطورات الجديدة التي يشهدها العالم، و ذلك بتطوير منتجات مصرفية، و الاعتماد على التكنولوجيا في إنتاج منتجات و خدمات مصرفية جديدة؛
6. توفير مختلف بطاقات السحب و الدفع للزبائن.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - .

<sup>2</sup> المرجع نفسه.

ثالثا: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على الوثائق المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري

- وكالة ميلة -

وبين الشكل رقم (03): أن القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - يتكون من عدة مصالح، مصلحة خاصة بالزبون و أربعة مصالح أخرى تتمثل فيما يلي:

**1. مصلحة الإدارة و الرقابة:** تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى (مراقبة داخلية) وتقوم هذه المصلحة بعملية مراجعة أو عملية تفحص العمليات للزبائن، أو حسابات و تطبيق الأوامر القانونية و متابعة وتسديدات القروض من طرف المستفيدين، كذلك المتابعة القضائية في حالة حدوث مشكل ما بين البنك و الزبون.

**2.مصلحة الصندوق:** تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع الزبائن، سواء كانت عمليات سحب و إيداع و يشترط على العميل أن يكون له حساب جاري بنكي، إذا كان خاص بالتجارة أو حساب الصكوك بالنسبة لغير التجار، كما تقوم بالعمليات بالعملة الصعبة.

**3.مصلحة القروض:** تعتبر أهم المصالح في الوكالة لأن لها مردودية مالية عالية من جراء منحها للقرض مقارنة مع باقي المصالح.

**4.مصلحة الاجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بعمليات الاستيراد و التصدير والتي تكون بالعملة الأجنبية، كما تقوم بدراسة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية مع تحديد أهميتها.

### المطلب الثالث: وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري

#### - وكالة ميلة -

تماشيا مع التطور الاقتصادي، يوفر البنك مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية لتسهيل تقديم الخدمات البنكية.

#### **أولاً: البطاقات البنكية:**

يوفر البنك عدة أنواع من البطاقات منها المحلية، وبطاقات دولية، التي تستخدم كوسيلة سحب و دفع في نفس الوقت.

**1.البطاقات المحلية:** يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - ثلاث أنواع من البطاقات المحلية المتمثلة في بطاقة CIB، ( البطاقة الكلاسيكية، و البطاقة الذهبية، و بطاقة كوربوراييت ) ويتم استخدامها في عمليات السحب و الدفع و التحويل بالعملة المحلية، عبر جميع الموزعات الآلية النقدية و الشبايك الآلية البنكية، و نقاط البيع الالكترونية، أو عبر الصيرفة المحمولة أو الإنترنت، وذلك باستخدام كلمة مرور، و رقم سري يحصل عليه الزبون من طرف البنك، وكل بطاقة تحمل مجموعة من الأرقام خاصة بها تميزها عن غيرها من البطاقات، ولطلب هذي البطاقة يجب أن يتوفر للزبون حساب بنكي، ومدة التعامل مع البنك لا تقل عن 3 أشهر.<sup>1</sup>

أ. **البطاقة الكلاسيكية CIB CPA:** ويطلق عليها أيضا البطاقة الزرقاء تقدم للأجراء ذات الدخل المحدود، من خصائصها:<sup>2</sup>

\_ صلاحية البطاقة لمدة سنتين؛

\_ تجديد البطاقة يكون تلقائيا، إلا في حالة إلغاء من طرف البنك، وكل طلب إلغاء يتم تقديمه شهرين قبل تاريخ نهاية الصلاحية؛

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01)، ص 99.

<sup>2</sup> <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/> date de consultation (28/05/2023)

## الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة - ميله-

- \_ عمليات الدفع التي تتم بالبطاقة، عبر منصات الدفع الالكتروني أو داخل البنوك، أو تسديد الفواتير، تتم مجاناً بدون رسوم؛
  - \_ أن يكون للزبون رصيد بنكي لا يقل عن 5000 دج؛
  - \_ الحد الأقصى للسحب بالبطاقة هي 40000 دج في الأسبوع؛
  - \_ لطلب هذه البطاقة يجب على زبون ملاً الاستمارة المقدمة من طرف البنك.<sup>1</sup>
  - ب. **البطاقة الذهبية CIB GOLD**: تمنح هذه البطاقة لأصحاب الدفع المرتفع و التجار، تحت حد أقصى للسحب 80000 دج في الأسبوع، لديها نفس خصائص البطاقة الكلاسيكية، ولطلب هذه البطاقة يجب على زبون ملاً الاستمارة المقدمة من طرف البنك.<sup>2</sup>
  - ج. **بطاقة كوربورايت CORPORATE**: هي بطاقة تمنح لشخص طبيعي مؤهل أو مفوض من قبل الشركة التي تملك حساب البطاقة للقرض الشعبي الجزائري، ويحدد عدد بطاقات القرض الشعبي الجزائري للدفع بين البنوك، المؤسسة حسب احتياجاتها، من خصائصها:
    - \_ عمولة الدفع بين البنوك و داخل البنك مجاني لحامل البطاقة،
    - \_ عمولة السحب من أجهزة الصراف الآلي التابع للقرض الشعبي الجزائري 25 دج،
    - \_ عمولة السحب من أجهزة الصراف الآلي التابعة للبنوك الأخرى 40 دج؛
    - هناك خدمات غير مرخص بها لهذه البطاقة وهي :
      - \_ الإطلاع على أرصدة الحسابات المرتبطة بها؛
      - \_ التحويل كم حساب إلى حساب آخر؛
      - \_ طباعة وصل صغير للعمليات؛
      - \_ طباعة رقم التعريف البنكي؛
      - \_ طلب دفتر الشيكات؛
      - \_ خدمة الرسائل القصيرة SMS؛
      - \_ الخدمات البنكية الالكترونية.<sup>3</sup>
- يصدر بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - نوعين من البطاقة، بطاقة CORPORATE، و CORPORATE +، الفرق بينهما في يتمثل في الحد الأقصى للسحب، والحد الأقصى للدفع، والحد الأقصى لكل مبلغ يخص عميلة.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (02)، ص 100.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (03)، ص 101.

<sup>3</sup> <https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/> date de consultation (28/05/2023).

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة -ميلة-

الجدول رقم (1): الفرق بين بطاقة CORPORATE+ ، CORPORATE

CORPORATE+	CORPORATE	
50.000 دج _ 80.000 دج	50.000 دج	الحد الأقصى للسحب
999.999 دج	300.000 دج	الحد الأقصى للدفع
حسب البنك المصدر للبطاقة	80.000 دج	الحد الأقصى لكل مبلغ يخص عملية دفع

المصدر: من أعداد الطالبتين بناء على المعلومات المقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري-وكالة ميله -

من الجدول رقم (01) أن الفرق بين بطاقة CORPORATE+ ، CORPORATE يكون في حجم المعاملات المالية التي تتم بالبطاقتين ( الحد الأقصى للسحب ،الحد الأقصى للدفع، الحد الأقصى لكل مبلغ يخص عملية دفع) حيث بطاقة CORPORATE+ المبالغ المالية أكبر من بطاقة CORPORATE.

2. البطاقات الدولية: يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - لزيائنه بطاقة VISA الدولية، وهي بطاقة انتمانية تستخدم للسحب داخل وخارج الجزائر، أما عمليات الدفع بها تتم خارج الجزائر فقط، يتم إصدار البطاقة بالاشتراك مع منظمة فيزا العالمية، وتتضمن البطاقة شعار منظمة فيزا، وشعار البنك المصدر لها، كما تحمل اسم الزبون ومدة الصلاحية، ولطلب هذه البطاقة يجب أن يكون للزبون حسابين بنكيين، حساب بالعملة المحلية، وحساب بالعملة الصعبة، وفتح حساب يجب دفع عمولة 15000 دج، وملاً الاستمارة المقدمة من طرف البنك.<sup>1</sup>

يصدر البنك نوعين من بطاقة فيزا، بطاقة فيزا كلاسيك VISA CLASSIC، وبطاقة فيزا الذهبية VISA GOLD،<sup>2</sup>

من خصائص البطاقات الدولية:<sup>3</sup>

\_ يقدر أجل الحصول على بطاقة VISA للقرض الشعبي الجزائري بحوالي 15 يوماً؛

\_ مدة صلاحية البطاقة سنتين؛

\_ بطاقة VISA مزودة بشريحة الكترونية مطابقة للمعايير الدولية EUROPAY MASTERCARD VISA ما يجعلها تتمتع بدرجة عالية من الأمان؛

\_ توفير السيولة النقدية للزبون على مدار اليوم، والأسبوع، عند كل أجهزة الصراف الآلية التي تحمل شعار قبول بطاقة VISA الدولية؛

\_ الكلفة السنوية لبطاقة VISA CLASSIC تقدر ب 6000 دج سنوياً، أما بطاقة VISA GOLD تقدر ب 9000 دج.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (04)، ص102.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم(05)، ص 103.

<sup>3</sup><https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/> date de consultation (28/05/2023) .

### ثانيا: الشيك الالكتروني

يستخدم هذا النوع من الشيكات في عملية المقاصة الالكترونية، ولتسديد الالتزامات المالية للزبائن بين البنوك أو المؤسسات البريدية و المؤسسات المالية، وهو عبارة عن شيك عادي ورقي يقدمه الزبون للبنك من أجل تسوية التزاماته المالية، حيث يقوم موظف البنك المسؤول عن عملية المقاصة بالتأكد من أن الشيك المقدم يخلو من أي أخطاء ( التاريخ، المكان، لأمر، تطابق كتابة المبلغ بالأرقام و الحروف )، ثم يقوم بتحويل الشيك الكترونيا عن طريق جهاز scanner، ليصبح الشيك في نسخته الالكترونية.<sup>1</sup>

### ثالثا: التحويلات المالية الالكترونية

يوفر بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - خدمة التحويلات المالية الالكترونية لزيائنه بطريقتين

هما:

- 1.بنتقل الزبون للبنك وملاً استمارة طلب التحويل من حسابه لحساب آخر.
- 2.يقوم الزبون بتحويل الأموال من حسابه لحساب آخر بواسطة الهاتف أو الإنترنت، دون عناء التنقل للبنك ويحصل الزبون على هذه الخدمة بتوقيع بعقد الانتساب المصرفي عبر الهاتف المحمول.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة -

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم(06)، ص 104.

## المبحث الثاني: أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك

قدمت وسائل الدفع الالكترونية تسهيلات كثيرة، في إجراء المعاملات المالية سواء للزبون أو للبنك، فهي تقدم خدمات بأقل التكاليف وأكبر عائد، وبهذا فهي تأثر مباشر على الأداء المالي أي هناك علاقة مباشرة بينهما، وهذا ما سنتعرف عليه في هذا المبحث.

### المطلب الأول: الطريق المنهجي للدراسة وخصائص العينة

نستعرض من خلال هذه الدراسة أهم الخطوات و الإجراءات المنهجية التي تم الاعتماد عليها من خلال توضيح: مختلف الأدوات الإحصائية المستعملة، مجتمع الدراسة، وعينة الدراسة.

#### أولاً: أداة جمع البيانات

نظرا لعدم القدرة على الحصول على الميزانية الخاصة بالأداء المالي للبنك بسبب تحفظ مسؤوليه ، كان من الضروري اعتماد الأسلوب الاستبيان لجمع البيانات التي تساعد على معرفة لعلاقة بين متغيري البحث، من خلال تصميم استبيان موجه لموظفين البنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- للإجابة عليه.

#### 1.الهدف من الاستبيان

كان هدفنا من تصميم هذا الاستبيان هي معرفة أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنك محل الدراسة وذلك من أجل الإحاطة بالنقاط التالية:

\_ التعرف على أثر البطاقات البنكية على الأداء المالي للبنك محل الدراسة.

\_ التعرف على أثر الشيكات الالكترونية على الأداء المالي لبنك محل الدراسة.

\_ التعرف على أثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك محل الدراسة.

#### 2.تحديد مجتمع الدراسة وعينتها

تم في هذه الدراسة اختيار بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - كميدان لدراسة الحالة، وبطريقة المسح الشامل حيث يتألف مجتمع الدراسة من الموظفين بهذه المؤسسة البالغ عددهم 30 عامل. أما فيما يتعلق بعينة الدراسة فتم اختيار العينة ككل 30 فردا، حيث قمنا بتوزيع 30 استمارة، وتم استردادها كلها بنسبة 100%.

#### ثانيا: المعالجة الإحصائية والأدوات المستعملة

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان المقدم إلى الموظفين باستخدام برمجية SPSS الذي يعتبر من أكثر البرامج الإحصائية استخداما في مجالات عديدة منها البحث العلمي، وكذلك الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة، والوصول إلى نتائج لتوضيح أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - .

#### 1.تصميم الاستبيان

تكون الاستبيان من قسمين:

**القسم الأول:** تناول البيانات الشخصية لعينة الدراسة، الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، الوظيفة.

**القسم الثاني:** اشتمل على محورين:

أ.المحور الأول مزايا وسائل الدفع الالكترونية: اشتمل على 18 عبارة موزعة على 5 أبعاد وهي:

\_ البعد الأول: البطاقات البنكية ويظم الأسئلة: 1+2+3+4+5.

\_ البعد الثاني: الشيكات الالكترونية ويظم الأسئلة: 6+7+8.

\_ البعد الثالث: التحويلات المالية الالكترونية ويظم الأسئلة: 9+10+11.

ب.المحور الثاني الأداء المالي: اشتمل على 13 عبارة مرتبطة بالأداء المالي.

بعد تفريغ الاستمارة و ترميز البيانات وإدخالها للحاسوب باستعمال برنامج SPSS كانت كل فقرة من أبعاد الدراسة وفق أسلوب ليكارت الخماسي كما يلي:

\_ (1) تشير إلى غير موافق بشدة.

\_ (2) تشير إلى غير موافق.

\_ (3) تشير إلى محايد.

\_ (4) تشير إلى موافق.

\_ (5) تشير إلى موافق بشدة.

## 2.أدوات التحليل الإحصائي للبيانات و المعلومات

من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان، تم استخدام البيانات الإحصائية الوصفية، والأساليب الإحصائية الاستدلالية.

أ.مقاييس الإحصاء الوصفي: استخدمنا منها:

\_ التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات و النسب المئوية، ومن خلاله يمكن الحصول على مختلف الأشكال البيانية.

\_ الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة.

\_ الانحراف المعياري: من أجل معرفة تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن الوسط الحسابي.

\_ تحليل الانحدار المتعدد و البسيط لمعرفة العلاقة والتأثير بين متغيرات الدراسة.

ب.أساليب الإحصاء الاستدلالي: استخدمنا اختبار  $\alpha$  كرونباخ CRONBACHS ALFA، من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.

**ثالثا: صدق أداة الدراسة وثباتها**

سننظر إلى الصدق الظاهري بالإضافة إلى ثبات أداة الدراسة.

**1.الصدق الظاهري:** للتحقق من الصدق الظاهري للاستبيان تم عرضه على مجموعة من المحكمين تألفت من 04 أساتذة من أعضاء الهيئة التدريسية بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة متخصصين في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، وأسماء هؤلاء المحكمين مذكورة.<sup>1</sup>

وقد تم الاستجابة لآراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف و تعديل في ضوء الاقتراحات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان بصورته النهائية.<sup>2</sup>

**2.ثبات أداة الدراسة:** تم اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب  $\alpha$  كرونباخ.<sup>3</sup>

**الجدول رقم (02):** معامل صدق وثبات الاستمارة

محاور الاستبيان	البعد	عدد الفقرات	قيمة $\alpha$ كرونباخ
1	مزايا وسائل الدفع الالكترونية	11	0.50
2	الأداء المالي	13	0.562
	الاستبيان ككل	24	0.683

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول رقم (02) نلاحظ أن معامل الثبات العام للاستبيان هو 0.683 أي 68.3% وهي نسبة قريبة من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين ، وهذا ما يدل على أن الاستبيان يتمتع بدرجة متوسطة من ثبات.

### المطلب الثاني: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم الموظفين لأبعاد وسائل الدفع الالكترونية

من خلال الإجابات المقدمة من طرف الموظفين، فإن عينة الدراسة تتميز بالخصائص التالية:<sup>4</sup>

**أولاً: تحليل البيانات حسب متغير الجنس:**

من خلال الجدول رقم (03) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الجنس ( ذكر أو أنثى ):

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (08)، ص109.

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (07)، ص105.

<sup>3</sup> أنظر الملحق رقم (09)، ص110.

<sup>4</sup> أنظر الملحق رقم(10)، ص111.

جدول رقم (03): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

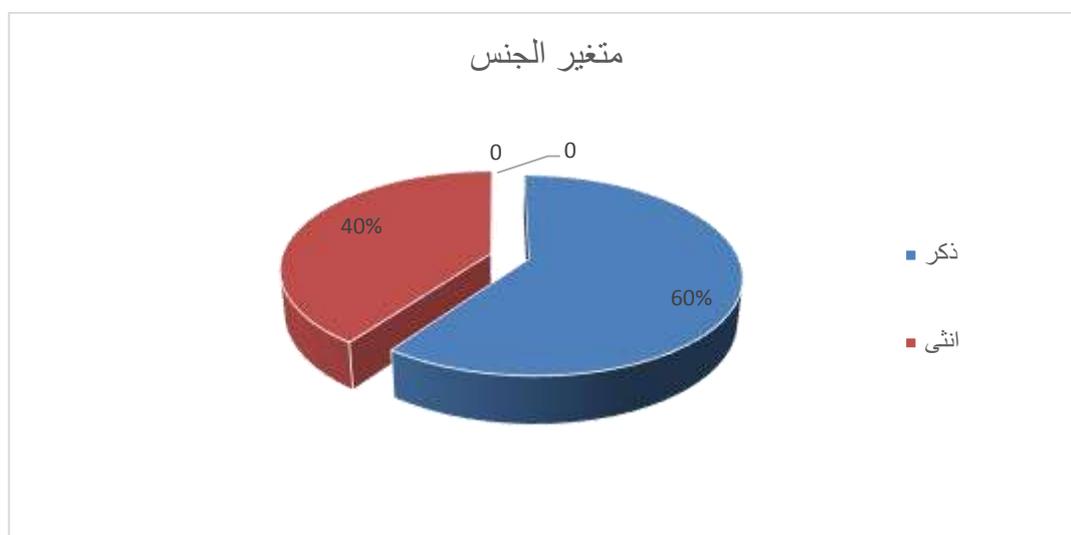
الجنس	التكرارات	النسب المئوية
ذكر	18	%60
أنثى	12	%40
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

أظهرت النتائج أن أغلب المشاركين من الذكور بنسبة بلغت %60 وهي نسبة مرتفعة مقارنة بنسبة الإناث و التي بلغت %40، ويرجع ذلك إلى أن الذكور عادة هم القوى العاملة الأكثر في البنوك مقارنة مع الإناث.

ونبين ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (04): رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ثانيا: تحليل البيانات حسب متغير الفئة العمرية:

من خلال الجدول رقم (04) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الفئة العمرية  
جدول رقم (04): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرارات	النسب المئوية
من 20 الى 30 سنة	8	26.7%
من 31 الى 40 سنة	10	33.3%
من 41 الى 50 سنة	12	40%
اكبر من 51 سنة	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين التي تتراوح أعمارهم ما بين 41 إلى 50 سنة يملكون أكبر نسبة والمقدرة ب40%، ثم تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة بنسبة تقدر ب33.3%، ثم تليها الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة 26.7%، أما الفئة أكبر من 51 سنة تقدر ب 0% أي لا توجد، وهذا معناه أن البنك يعتمد على فئة الكهول في معاملات أكثر من باقي الفئات وهذا أمر مهم لمستقبل البنك. ونبين ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (05): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية.



المصدر: من اعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS

ثالثا: تحليل البيانات حسب المستوى التعليمي:

من خلال الجدول رقم (05) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث المستوى التعليمي:

جدول رقم (05): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

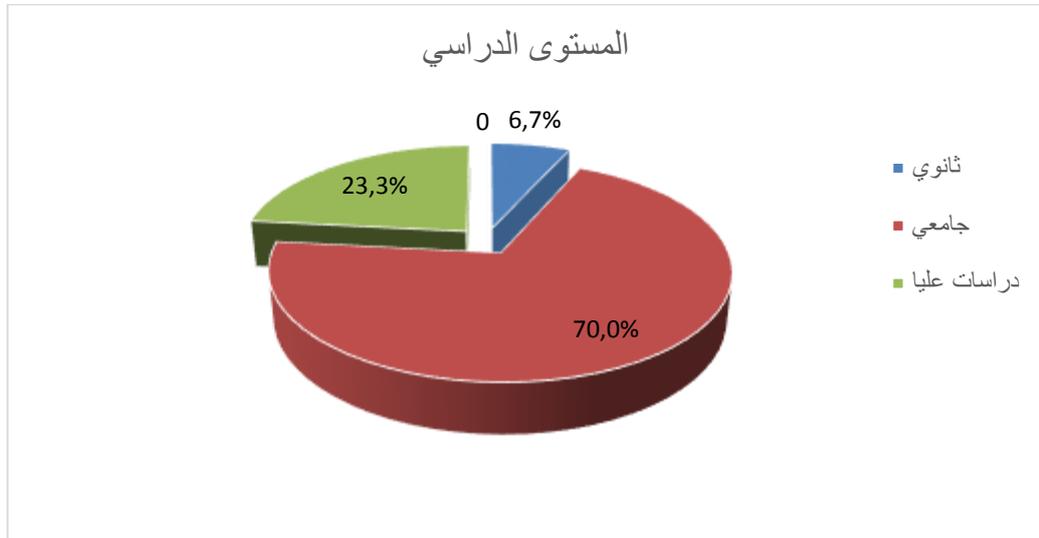
المستوى الدراسي	التكرارات	النسب المئوية
ثانوي	2	6.7%
جامعي	21	70%
دراسات عليا	7	23.3%
اخرى	0	0%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول نلاحظ أغلبية العملاء مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 70%، وتليها الفئة مستواهم الدراسات العليا بنسبة 23.3%، ثم تليها الفئة التي مستواها الثانوي بنسبة قليلة 6.7%، أما دراسات أخرى نسبتها 0%، أي لا توجد، وهذا ما يدل على أن البنوك تعتمد على الفئة التي مستواها ليسانس فما فوق وذلك لأن العمل في البنوك يتطلب مستوى عالي وأن النشاط البنكي تغير حيث أصبح يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجيا متقدمة.

ونبين ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (06): رسم بياني يوضح توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

رابعاً: تحليل البيانات حسب متغير الخبرة المهنية:

من خلال الجدول رقم (06) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الخبرة المهنية:

جدول رقم (06): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرارات	النسب المئوية
اقل من 5 سنوات	4	13.3%
من 5 سنوات الى 10 سنوات	18	60%
من 11 سنة الى 15 سنة	6	20%
اكثر من 15 سنة	2	6.7%
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن أكثر فئة كانت سنوات عملهم في البنك تراوحت بين 5 إلى 10 سنوات بنسبة قدرت ب60%، و تليها الفئة التي تمتلك خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 20%، ثم الفئة التي تمتلك خبرة أقل من 5 سنوات بنسبة 13.3%، أما أقل فئة هي فئة أكثر من 15 سنة خبرة بنسبة 6.7% هي نسبة ضعيفة جدا ما يدل على أن أغلبية أفراد العينة لديهم خبرة جيدة في العمل البنكي، مما يجعلنا نتوقع أن الكثير منهم لديهم القدرة على التحكم في وسائل الدفع الالكترونية من حيث الإيجابيات و السلبيات، إذ أنهم عايشوا الفترتين: فترات التعاملات باستخدام وسائل الدفع التقليدية، وفترة استخدام وسائل الدفع الالكترونية. ونبين ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم(07): رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

#### خامسا: تحليل البيانات حسب متغير الوظيفة:

من خلال الجدول رقم (07) سيتم التعرف على توزيع أفراد العينة من حيث الوظيفة:

جدول رقم (07):توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة

الوظيفة	التكرارات	النسب المئوية
اطار	26	%86.7
اطار عالي	4	%13.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن فئة التي تشغل وظيفة إطار قدرت بنسبة %86.7، معظم هذه الفئة مكفون بالاهتمام بالزبائن، تليها فئة إطار عالي بنسبة %13.3، تمثل نسبة المدراء باعتبارهم ملمين بكل نشاطات البنك من مختلف الجوانب. نبين ذلك في الشكل التالي:

شكل رقم (8): رسم بياني يوضح توزيع افراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

#### المطلب الثالث: التحليل الإحصائي لعبارات محاور الاستبيان

سوف يتم التعرف على درجة تأثير كل متغير من متغيرات الاستبيان و ذلك من خلال معرفة الوسط الحسابي و الانحراف المعياري والاتجاه لكل متغير ولكل بعد، وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات ( غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وهو متغير ترتيبي.

$$\text{طول الفئة} = (\text{الحد الأعلى البديل} - \text{الحد الأدنى البديل}) / \text{عدد المستويات} = 5 / 4 = 5 / (1-5) = 0.80$$

وبما أن الإجابة تقيّم بوزن 1 فإن المستوى الخاص بالمقياس الترتيبي غير موافق بشدة يكون من 1 إلى أقل من 1.80، أي من 1 إلى 1.79 ويصبح التوزيع كما يلي:

جدول رقم (08): الأهمية النسبية لمقياس ليكرت

المتوسط المرجح	المستوى
من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة
من 1.80 إلى 2.59	غير موافق
من 2.60 إلى 3.39	محايد
من 3.40 إلى 4.19	موافق
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين

أولاً: تحليل فقرات المحور الأول من الاستبيان

سيتم التعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول المتعلق بمزايا وسائل الدفع الالكترونية، إذ تم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد كالآتي:

#### 1. تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بالبطاقات البنكية

يوضح الجدول (09) النتائج الخاصة بفقرات البعد الأول البطاقات البنكية.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (11)، ص 109.

جدول رقم (09): المتوسط الحسابي والانحراف للبعد الأول البطاقات البنكية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	توفير الجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن	4,8000	,406840	موافق بشدة
2	تستقطب عدد كبير من المتعاملين	4,1667	,698930	موافق
3	تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمة وفوائد التأخر في السداد	4,3667	,764890	موافق بشدة
4	توفير درجة عالية من الامان	4,5000	,508550	موافق بشدة
5	تخفيض التكاليف الادارية وكتابة الشيكات	4,3667	,668680	موافق بشدة
	المجموع	4.44002	0.60957	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (09) أعلاه أن أعلى متوسط حسابي قدر ب (4.8000)، كانت لعبارة البطاقات الالكترونية توفر الجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن، والانحراف المعياري مقداره (0.40684)، ولقد جاء في المرتبة الثانية عبارة توفر درجة عالية من الأمان بمتوسط حسابي قدر ب (4.5000) وانحراف معياري (0.50855)، أما العبارة التي جاءت في المرتبة الثالثة عبارتين تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمة والفوائد التأخر في السداد، وتخفيض التكاليف الإدارية و كتابة الشيكات، بمتوسط حسابي قدر ب (4.43667) وانحراف معياري قدره (0.66868)، أما أقل متوسط حسابي قدر ب (4.1667) لعبارة تستقطب عدد كبير من المتعاملين وانحراف معياري (0.69893)، وعموماً أن متوسط حسابي للبطاقات الالكترونية قدر ب(4.44002). بالرجوع إلى الجدول رقم(09) نلاحظ أن القيمة مقابلة موافق بشدة، وانحراف معياري قدر ب(0.60957) ما يدل على قلة تشتت أفراد العينة، ويدل هذا المؤشر على أن موظفين البنك راضون عن استخدام البطاقات البنكية كونها توفر الجهد والمال و الأمان.

## 2. تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق بالشيكات الالكترونية

يوضح الجدول (10) النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني الشيكات الالكترونية.<sup>1</sup>

الجدول رقم (10) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثاني الشيكات الالكترونية.

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
6	تسهيل وتسريع العمليات المحاسبية التي يقوم بها العميل	4,4333	,626060	موافق بشدة
7	تزيد كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع	4,0000	,742780	موافق
8	تخفيض تكلفة المواد الورقية	4,4000	,621460	موافق بشدة
	المجموع	4.27770	0.66343	موافق بشدة

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (10) أن أعلى متوسط حسابي قدر بـ (4.4333) كان للعبارة تسهيل وتسريع العمليات المحاسبية التي يقوم بها العميل، وانحراف معياري (0.62606)، أما المرتبة الثانية كانت لعبارة تخفيض تكلفة المواد الورقية بمتوسط حسابي قدر بـ(4.4000) وانحراف معياري قدر بـ (0.62146) أما أقل مرتبة كانت لعبارة تزيد كفاءة انجاز العمليات الحسابات والودائع بمتوسط حسابي قدر بـ (4.0000) عند مستوى موافق و انحراف معياري قدر بـ (0.74278).

وتدل هذه النتائج على أن غالبية أفراد العينة توافق بمستوى موافق بشدة على الشيكات الالكترونية وهذا ما يعكسه المعدل العام للمتوسطات الحسابية قدر بـ ( 4.27770 )، وانحراف معياري قدر بـ (0.66343) وهي نسبة منخفضة مقارنة مع المعدل العام للمتوسطات الحسابية مما يدل قلت تشتت أفراد العينة، أي أن هناك توافق بين آراء الموظفين.

## 3. تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بالتحويلات المالية الالكترونية

يوضح الجدول (11) النتائج الخاصة بفقرات البعد الثالث التحويلات المالية الالكترونية.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(11)، ص110.

<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص111.

الجدول رقم (11) : المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثالث التحويلات المالية الالكترونية

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
9	توفر الجهد والوقت	4,8333	,379050	موافق بشدة
10	انخفاض تكلفة التعامل بها، ما يحقق رضا العميل	4,6333	,668680	موافق بشدة
11	تقلل التعامل بالنماذج الورقية كالشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية	4,2667	,907190	موافق بشدة
	المجموع	4.5777	0.65164	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (11) أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي قدرت ب (4.8333) لعبارة توفر الجهد والوقت وانحراف معياري قدر ب (0.37905)، أما المرتبة الثانية فكانت لعبارة انخفاض تكلفة التعامل بها، ما يحقق رضا العميل بمتوسط حسابي قدر ب (4.6333) وانحراف معياري قدر ب (0.66868)، أما أدنى نسبة للمتوسط الحسابي قدرت ب (4.2667) للعبارة تقلل التعامل بالنماذج الورقية كالشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية وانحراف معياري قدر ب (0.90719) وهي نسبة مرتفعة نوعا ما وهذا ما يدل عن اختلاف رأي أفراد العينة حول صحة العبارة.

وتدل هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة توافق بمستوى موافق بشدة حول التحويلات المالية الالكترونية وهذا ما يعكسه المعدل العام للمتوسطات المحاسبية وقدر ب (4.5777) وبانحراف معياري قدر ب (0.65164)، وهذا ما يدل على وجود توافق بين الآراء الموظفين حول أن التحويلات المالية الالكترونية توفر الجهد والوقت وتخفيض التكاليف مما يحقق رضا العميل.

ثانيا: تحليل فقرات المحور الثاني من الاستبيان

سيتم التعرف على إجابات عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني من الاستبيان المتعلق بالأداء المالي، إذ تم قياسه من خلال ثلاثة أبعاد كالاتي<sup>1</sup>:

**الجدول رقم (12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني الأداء المالي.**

رقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
1	مؤشرات الاداء المالي في تطور خلال السنوات الاخيرة	4,0000	,946860	موافق
2	البنك قادر على التحكم في ميزانيته بهدف تعظيم العائد والتقليل من التكاليف	3,8333	,912870	موافق
3	يطبق البنك سياسة مالية واضحة في وضع الاهداف وتقييمها	3,9667	,718400	موافق
4	تقييم الوضع المالي للبنك من اجل اجراء الرقابة والاشراف عليه	4,0333	,718400	موافق
5	يقوم البنك بدراسة مردوده المالي لتقييم الانشطة الاكثر ربحية	4,0333	,999430	موافق
6	تهتم ادارة البنك بقياس المؤشرات المتعلقة بالربحية	4,2667	,944430	موافق بشدة
7	تسعى الادارة الى تحقيق التوازن بين ادارة النقدية والاصول وراس المال العامل	3,7333	,739680	موافق
8	يقوم البنك بتحديد الاهداف المالية المراد تحقيقها سابقا	3,8667	1,13664	موافق
9	يعتبر معيار نمو الارباح من المعايير الاساسية للحكم على الاداء	4,3333	,802300	موافق بشدة

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(11)، ص112.

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة - ميلة-

	المالي للبنك		
10	عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في اعمال المدفوعات	4,0000	,982610 موافق
11	ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الاداء المالي للبنك	4,5000	,572350 موافق بشدة
12	يقوم بإجراء فحص دوري لمراجعة انظمتة وسياسته النقدية	4,1667	,833910 موافق
13	تساهم وسائل الدفع الالكتروني في زيادة ايرادات البنك السنوية	4,4333	,727930 موافق بشدة
	المجموع	4.08973	0.84890 موافق

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات برنامج spss .

يشير الجدول رقم(12) أن أعلى نسبة للمتوسط الحسابي كانت لعبارة ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك وقدر ب (4.5000) و انحراف معياري قدر ب (0.57235) هو نسبة ضعيفة مقارنة مع الوسط الحسابي ما يدل على قلت تشتت العينة، أي توافقه في رأي حول صحة العبارة أما المرتبة الثانية كانت للعبارة رقم(13) بمتوسط حسابي قدر ب (4.4333) وانحراف معياري (0.72793) أما في المرتبة الثالثة كانت للعبارة رقم (9) بمتوسط حسابي (4.3333) وانحراف معياري (0.80230)، أما المرتبة الرابعة كانت للعبارة رقم (6) بمتوسط حسابي قدر ب (4.2667) وانحراف معياري قدر ب (0.94443)، أما المرتبة الخامسة كانت للعبارة رقم (12) بمتوسط حسابي قدر (4.1667) وانحراف معياري قدر ب (0.83391)، أما المرتبة السادسة كانت للعبارة رقم (4) و(5) بمتوسط حسابي متساوي قدر ب (4.0333)، وانحراف معياري قدر ب (0.71840) و(0.99943) على التوالي عند مستوي متوافق أما المرتبة السابعة كانت للعبارة رقم (1) ورقم (10) بمتوسط حسابي متساوي قدر ب (4.0000) وانحراف معياري ب (0.94686) و(0.98261) على التوالي عند مستوي موافق، تم تليها المرتبة الثامنة كانت لعبارة رقم (3) بمتوسط حسابي قدر ب(3.9667) وانحراف معياري قدر ب(0.71840)، تليها المرتبة التاسعة للعبارة رقم (8) بمتوسط حسابي (3.8667) وانحراف معياري قدر ب (1.13664) هو نسبة مرتفعة مقارنة مع المتوسط الحسابي ما يدل على تشتت رأي أفراد العينة حول صحة هذه العبارة، ثم تليها المرتبة العاشرة العبارة رقم (2) بمتوسط حسابي قدر ب(3.8333) وانحراف معياري قدر ب (0.91287)، تليها المرتبة الحادية عشر للعبارة رقم (7) بمتوسط حسابي قدر ب (3.7333) وانحراف معياري (0.73968).

نلاحظ من المحور الثاني المتعلق بالأداء المالي فإن المستوى العام للمتوسطات الحسابية قدر بـ (4.08973) عند مستوى موافق وانحراف معياري قدر بـ (0.84890) وهذا يدل على أن أفراد العينة راضون على أن لوسائل الدفع الالكترونية أثر على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-.

### المبحث الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

من أجل التأكد من صحة الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية، نقوم باختبار الفرضيات حيث من خلاله يتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المبحث

#### المطلب الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

لقد تم وضع مجموعة من الفرضيات لاختبارها، وسوف يتم تأكيد أو نفي الفرضيات اعتمادا على نتائج تحليل الانحدار البسيط.

#### أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيتين:

\_ الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

\_ الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام الانحدار البسيط للتحقق من أثر البطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - كما موضح في الجدول رقم (13).<sup>1</sup>

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(12)، ص117.

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة - ميله-

الجدول رقم (13): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر لبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	(F) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	Ddl درجات الحرية	معامل الانحدار (β)	(T) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الأداء المالي	0.417	0.174	5.885	0.022	الانحدار	الثابت	6.357	0.000
					البواقي	البطاقات البنكية	2.426	0.022
					المجموع			

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول رقم (13) أثر البطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله -، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.417)، عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.174) أي أن ما قيمته (0.174) من التغير في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ناتج عن تغير في بطاقات البنكية ، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (1.614) هذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في البطاقات البنكية يؤدي إلى الزيادة في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ، بقيمة (1.614)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (5.885) وهي دالة عند ( $\alpha \leq 0.05$ )، كما بلغ T المحسوبة (2.426)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الصفرية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبطاقات البنكية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله - عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله - عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيتين:

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة -ميلة-

\_ **الفرضية الصفرية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

\_ **الفرضية البديلة:** لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام الانحدار البسيط للتحقق من أثر شبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - كما موضح في الجدول رقم (14) <sup>1</sup>.

**الجدول رقم (14) نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر الشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -**

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	(F) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	Ddl درجات الحرية	معامل الانحدار (β)	(T) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الأداء المالي	0.630	0.397	18.442	0.000	الانحدار	الثابت Constante	6.515	0.000
					البواقي	الشبك الالكتروني	4.294	0.000
					المجموع		4.017	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على نتائج مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول رقم (14) أثر الشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله-، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله-، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.630)، عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد R<sup>2</sup> (0.397) أي أن ما قيمته (0.397) من التغير في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ناتج عن تغير في الشبك الالكتروني، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (4.017) هذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في الشبك الالكتروني يؤدي إلى الزيادة في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -، بقيمة (4.017)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (18.442) وهي دالة عند ( $\alpha \leq 0.05$ )، كما بلغ T المحسوبة (4.294)، وهذا ما يؤكد صحة

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(12)، ص118.

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة -ميلة-

الفرضية الصفرية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبك الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

يوجد أثر ذو دلالة للتحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، ويمكن تقسيم هذه الفرضية إلى فرضيتين:

\_ الفرضية الصفرية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

\_ الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ولاختبار هذه الفرضيات تم استخدام الانحدار البسيط للتحقق من أثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - كما موضح في الجدول رقم (15).<sup>1</sup>

الجدول رقم (15): نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء

المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد $R^2$	(F) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	Ddl درجات الحرية	معامل الانحدار ( $\beta$ )	(T) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الأداء المالي	0.566	0.321	13.216	0.001	الانحدار	الثابت	6.963	0.000
					المجموع	التحويلات المالية الالكترونية	3.635	0.000
					29	3.236	0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ .

يوضح الجدول رقم (15) أثر التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ، إذ أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير ذو دلالة إحصائية للتحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله -، إذ بلغ معامل الارتباط

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(12)، ص119.

الفصل الثالث...دراسة ميدانية لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة -ميلة-

R (0.630)، عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، أما معامل التحديد  $R^2$  (0.566) أي أن ما قيمته (0.566) من التغيير في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ناتج عن تغيير في التحويلات المالية الالكترونية، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  (3.236) هذا يعني الزيادة بدرجة واحدة في التحويلات المالية الالكترونية يؤدي إلى الزيادة في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - ، بقيمة (3.236) ، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (13.216) وهي دالة عند ( $\alpha \leq 0.05$ )، كما بلغ T المحسوبة (3.635)، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الصفرية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

**المطلب الثاني : اختبار الفرضية الرئيسية**

يتم اختبار الفرضية الدراسة الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد.

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية (البطاقات البنكية، الشيك الالكتروني التحويلات المالية الالكترونية، النقود الالكترونية، المحافظ الالكترونية) على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله -، كما موضح في الجدول رقم (16).<sup>1</sup>

**الجدول رقم (16):** نتائج اختبار الانحدار المتعدد لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك

القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -

المتغير التابع	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد ( $R^2$ )	Sig (F) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	Ddl الحرية	درجات	معامل الانحدار ( $\beta$ )	(T) المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	
الأداء المالي	0.875	0.765	15.610	0.000	الانحدار	5	ثابت Constante	12.839	0.942	0.355
						24	بطاقات البنكية	1.110	2.797	0.010
						29	المجموع	2.256	3.047	0.006
							التحويلات المالية الالكترونية	1.819	2.677	0.013

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات برنامج spss.

يكون التأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

يوضح الجدول رقم (16) أثر وسائل الدفع الالكترونية (البطاقات البنكية، الشيك الالكتروني، التحويلات المالية الالكترونية) على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله -، إذ بلغ معامل الارتباط

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (13)، ص 121.

R (0.875) عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ )، كما بلغ معامل التحديد  $R^2$  (0.765) أي ما قيمته (0.765) من التغيرات في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- ناتج عن التغير في وسائل الدفع الالكتروني، كما بلغت قيمة درجة التأثير  $\beta$  للبطاقات البنكية (1.110)، والشيكات الالكترونية (2.256)، والتحويلات المالية الالكترونية (1.819)، وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في وسائل الدفع الالكتروني يؤدي للزيادة في الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - بقيمة (1.110) للبطاقات البنكية، وقيمة (2.256) لشيكات الالكترونية، وقيمة (1.819) لتحويلات المالية الالكترونية ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة (15.610) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ).

وهذا ما يبين عدم صحة الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تؤكد:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكتروني ( البطاقات البنكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات المالية الالكترونية) على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله- عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ).

### خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل حاولنا معرفة أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- وهذا الأخير يعمل على تحسين الخدمات التي يقدمها وذلك بتطويرها وتحويلها دائما للأفضل عن طريق إدخال وسائل الدفع الالكترونية حديثة من أجل إرضاء مختلف الزبائن لديه وزيادة حجم متعامليه وأيضا زيادة حجم إيراداته، حيث قمنا بالاعتماد على أسلوب الاستبيان ، هذا الأخير تم من خلاله وضع مجموعة من الأسئلة وأبعاد تشمل أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي لبنك قرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- التي شملت 30 عينة

وبعد القيام بالمعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان برمجية SPSS، واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة وجدنا أن العملاء لبنك موافقين على أنه هناك أثر إيجابي لوسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله - من خلال توفر الجهد والوقت، وتسهيل وتسريع العمليات المحاسبية التي يقوم بها العميل، وتساهم في تأمين وسرعة عمليات الدفع وتوفير درجة عالية من الأمان، وتقليل تكاليف البنك وزيادة ربحيته.

الخاتمة

كانت البنوك تعتمد في تقديم خدماتها على وسائل الدفع التقليدية، لكن مع التطورات التكنولوجية التي مست القطاع الاقتصادي ألزم البنوك على الانتقال من الأدوات التقليدية إلى أدوات دفع تتأقلم مع تطور التكنولوجيا تتمثل في وسائل الدفع الالكترونية، التي تأخذ عدة أشكال تتلاءم وطبيعة المعاملات وخدمات المصرفية المقدمة، حيث حققت السرعة والأمان والجهد وزيادة ربحية البنك وخفض التكاليف في المعاملات المالية المصرفية، وبالتالي حققت مزايا سواء لزبون أو للبنك.

ومن خلال الأهمية البالغة لوسائل الدفع الالكترونية تم الاعتماد في هذه الدراسة على دراسة ميدانية لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة - لمعرفة مدى أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنك.

**نتائج الدراسة:**

من خلال هذه الدراسة تم الإجابة على أثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنك ويمكن استخلاص بعض النتائج المتوصل إليها:

#### أولاً: الجانب النظري

- وسائل الدفع الالكترونية هي الصورة المعالجة إلكترونيا لوسائل الدفع التقليدية.
- وسائل الدفع الالكترونية سهلت المعاملات المالية بين البنوك والزيائن والتجار لتلبية حاجياتهم.
- سهلت الانترنت والصيرفة المحمولة اختصار الوقت والجهد في تقديم الخدمة المصرفية.
- ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- الأداء المالي هو نتيجة لمعاملات المالية البنكية قد يكون إيجابيا أو سلبيا .
- يعتمد تقييم الأداء المالي للبنك على مؤشرات تقليدية وحديثة لمعرفة الوضع المالي للبنك، وتحديد نقاط الضعف والقوة .

#### ثانياً: الجانب التطبيقي

- تستقطب وسائل الدفع الالكترونية عدد كبير من الزبائن.
- توفر وسائل الدفع الالكترونية درجة عالية من الأمان .
- توفر وسائل الدفع الالكترونية الجهد والوقت والمال سواء للزبون أو للبنك.
- تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تنوع إيرادات البنك .
- تزيد وسائل الدفع الالكترونية من ربحية البنك وخفض التكاليف.

#### التوصيات والإقتراحات

- على البنك توفير وتنوع مختلف أنواع وسائل الدفع الالكترونية لتسهيل تقديم الخدمات.
- على البنك القيام بحملات اشهارية لوسائل الدفع الالكترونية للاستقطاب الزبائن .
- خلق وعي مصرفي لدى الزبائن لتوسيع استخدام البطاقات البنكية.
- أخذ بعين اعتبار تجارب السابقة لدول المتقدمة في مجال تحديث وسائل الدفع الالكترونية .
- وضع قوانين يحمي كل الأطراف المتعاملين بوسائل الدفع الالكترونية.

## أفاق الدراسة

بعد تناولنا موضوع البحث من مختلف الجوانب والتي نراها ضرورية، نرجو أن تكون دراستنا امتدادا لبحوث ودراسات مستقبلية أخرى.

عقب الانتهاء من موضوع بحثنا يتبين لنا العديد من المسائل والجوانب التي تحتاج لمزيد من البحث والدراسة نذكر منها :

- المعوقات التي تتلقاها وسائل الدفع الالكترونية في الجزائر والتي تحد من انتشارها.
- إيجاد طرق وآليات تخفف من المخاطر الناتجة عن هذه الوسائل.
- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تطوير الخدمة البنكية.



# قائمة المصادر والمراجع

### المراجع باللغة العربية

#### أولاً: الكتب

1. ابراهيم بختي، التجارة الالكترونية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 2008.
2. أحمد زهير شامية، النقود والمصارف، دار زهران للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
3. أحمد عبد الخالق، التجارة الإلكترونية و العولمة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية بحوث و دراسات، الطبعة الثانية، جامعة المنصورة، مصر، 2008.
4. إلياس بن ساسي، يوسف قريشي، التسيير المالي (الإدارة المالي)، دار وائل للنشر والتوزيع، جزء الأول، عمان، 2011.
5. أنس البكري، وليد الصافي، النقود والبنوك بين النظرية والتطبيق، دار المستقبل لنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
6. أيمن شنطي، وآخرون، مقدمة في الإدارة والتحليل المالي، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
7. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
8. حسين محمد سماح، إسماعيل يونس يامن، اقتصاديات النقود والمصارف، صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
9. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي لأغراض تقييم الأداء والتنبؤ بالفشل، الوراق لنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2011.
10. خالد توفيق الشمري، التحليل المالي في دراسات تقييم وجدوى المشاريع، دار وائل لنشر والتوزيع، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2010.
11. خبابة عبد الله، الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة لنشر، الإسكندرية، 2009.
12. رحيم حسين، النقود والسياسة النقدية، دار المناهج لنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2006.
13. رشاد عصار، ريتض الحلبي، النقود والبنوك، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
14. زغيب مليكة، بوشنقير ميلود، التسيير المالي، حسب البرنامج الرسمي الجديد، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010.
15. سعيد سامي الحلاق، محمد محمود العجلوني، النقد والبنوك والمصارف المركزية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
16. السيد متولي عبد القادر، اقتصاديات النقود و المصارف، دار الفكر لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2011.

17. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، دراسة في استخدام النقود من طرف البنوك مع الإشارة لتجربة الجزائرية، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة السادسة، 2011.
18. عبد الحليم كراجه، وآخرون، الإدارة والتحليل المالي ( أسس مفاهيم ، تطبيقات )، دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، 2006.
19. عبد الستار الصياح، سعود العامري، الإدارة المالية أطروحة نظرية وحالات تعليمية، دار وائل لنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن، 2010.
20. عدنان تايه النعيمي، وآخرون، الإدارة المالية النظرية والتطبيق، دار النشر المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2007.
21. علاء فرحان طالب، إيمان شيحان المشهداني، الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي والمصارف، دار صفاء لنشر وتوزيع، طبعة الأولى، الأردن، 2011.
22. علي عباس، الإدارة المالية، إثراء للنشر والتوزيع، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2008.
23. عمر على كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي الإطار المفاهيمي والتطبيقي، المكتبة الوطنية، الطبعة الأولى، بغداد، 2013.
24. فلاح حسن الحسيني، مؤيد عبد الرحمن الدوري، إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل النشر والتوزيع، طبعة الرابعة، الأردن، عمان، 2008.
25. فليح حسن خلف، النقود والبنوك، جدارا للكاتب العالمي، وعالم الكتب الجديد لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
26. مجيد كرخي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج لنشر والتوزيع، طبعة الأولى، عمان، الأردن، 2007.
27. محمد إبراهيم عبد الرحيم، اقتصاديات النقود و البنوك، دار التعليم الجامعي للطباعة و النشر والتوزيع، الإسكندرية، 2014.
28. محمد الصيرفي، إدارة العمليات المصرفية، العادية، غير العادية، الالكترونية، دار الفجر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2016.
29. محمد عباس بدوي، المحاسبية وتحليل القوائم المالية، المكتبة الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2009.
30. محمد عبده الحافظ، التسويق عبر الانترنت، دار الفجر لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، القاهرة، 2009.
31. محمد فاتح، محمود بشير المغربي، النقود والبنوك، دار الجنان لنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2016.
32. محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، عمان، 2010.

33. محمد نور صالح الجداية، سناء جودة خلف، تجارة الالكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن، 2012.
34. محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار صفاء للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان.
35. محمود محمد أبو فروة، الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الانترنت، دار الثقافة للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2009.
36. مدحت أبو النصر، الاداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة، 2012.
37. مؤيد راضي حنفر، غسان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، 2006.
38. نادر عبد العزيز الشافي، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان، 2007.
39. ناظم محمد نوري الشمري، عبد الفاتح زهير العبدلات، الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع، دار وائل للنشر و التوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2008.
40. هيل عجمي جميل الجنابي، رمزي ياسين سيع أرسلان، النقود والمصارف والنظرية النقدية، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، عمان، 2009.
41. وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالبي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، 2009 .
42. وسيم محمد الحداد، وآخرون، الخدمات المصرفية و الإلكترونية، دار المسير للنشر و التوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2012.
43. يوسف بومدين، فاتح ساحل، تيسير التسيير المالي للمؤسسة، مكتبة بلقيس، الطبعة الأولى، باب الزوار، الجزائر، 2016.
44. يوسف حسن يوسف، التجارة الإلكترونية و أبعادها القانونية و الدولية، المركز القومي للإصدارات القانونية، الطبعة الأولى، القاهرة، 2011.

#### ثانياً: المذكرات ورسائل

1. ابتهاج جاسم محمد الحديدي، المقاصة الإلكترونية دراسة مقارنة، رسالة مقدمة لاستكمال متطلبات الماجستير في القانون الخاص، قسم القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2020.

2. أمارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء للمصارف الإسلامية دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، رسالة مقدمة لنيل الماجستير في إدارة الأعمال، قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب، 2010.
3. بشرى مذكور، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الأداء المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة أم البواقي 324 -، مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، 2017.
4. بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرارات -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لإنجاز القنوات KANAGHAZ - (2005،2008)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، علوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2009.
5. بن دحو محمد، بكرابي محمد زكريا، مؤشر ونماذج قياس الأداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر (2000 . 2018)، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021.
6. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، رسالة مقدمة للحصول على شهادة الماجستير في القانون، كلية الدراسات العليا، جامعة عمان العربية، عمان، 2005.
7. ديملي بشرى، سالمى مروة، قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة "بريماتك"-المسيلة-، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021.
8. رمزي بن الصديق، الحماية الجنائية لوسائل الدفع الإلكترونية، رسالة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الحقوق، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أحمد دراية، الجزائر، 2021.
9. سدرات ياسمين، عاشوري بدر الدين، أثر استخدام نظام الدفع الإلكتروني على أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة عينة من البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية و محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2020.
10. شيماء بن محسن، عفاف هباز، دور أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، دراسة حالة للبنك الوطني الجزائري BNA وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ورقلة للفترة 2015،2018، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي، تخصص مالية وبنوك،

- الشعبة علوم مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2019.
11. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل بسكرة (2000، 2002)، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، قسم التسيير، جامعة محمد خضير، بسكرة، 2002.
12. فاروق بهلول، واقع وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة المسيلة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة المستر، تسويق مصرفي، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.
13. قطاف عقبة، دور حوكمة الشركات في تحسين أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية دراسة حالة : شركات المساهمة المدرجة في بورصة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد وتسيير المؤسسة، قسم علوم الاقتصادية، كلية علوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، 2019.
14. مسعودة بوالعيش، كنزة جليد، دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و والتجارية و علوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020.
15. نوي سماح، دور نظام المعلومات المحاسبي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة ،بسكرة، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية، تخصص محاسبة، قسم العلوم التجارية من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خضير ، بسكرة ، 2019.
16. ولقد يوسف، النظام القانوني للدفع الالكتروني، مذكرة مقدمة لنيل درجة الماجستير في القانون العام، تخصص قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تيزي وزو، الجزائر، 2011.
17. وليد مرتضى نوه، نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها، دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري (CPA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)، البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالات الوادي خلال الفترة 2013، 2012، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة القاصدي مرباح، ورقلة، 2014.

## ثالثا: المجالات والجرائد

1. أبو بكر بوسالم، قاجة آمنة، قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكترونية - التجربة الماليزية نموذجا -، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات، المجلد الأول، العدد الأول، المركز الجامعي ميله، جامعة ورقلة، الجزائر، 2016.
2. أسماء بوزاغو، بن عومر سنوسي، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية في اتخاذ القرارات المالية - دراسة حالة لشركة توزيع الكهرباء والغاز "معسكر" -، مجلة مجامع المعرفة، مجلد السادس، العدد الأول، جامعة معسكر، 2020.
3. آيت شعلال نبيل، البطاقات البنكية وعوائق واستخدامها في الجزائر، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، العدد الرابع، المركز الجامعي سي الحواس، بركة، 2019.
4. بلحاج محجوبة، تدخل المصرف في عملية السفتجة الإلكترونية، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد الرابع، جامعة تلمسان، 2018.
5. بورنيسة مريم، خنفري خيضر، فعالية المؤشرات الحديثة الأداء المالي في تحديد الملاعة المالية للمؤسسات الصناعية " دراسة حالة المؤسسات الصناعية الأردنية "، مجلة المستقبل الاقتصادي، العدد السادس، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2018.
6. بوسالم أبو بكر، ودينة عبد الخالق، دور الأساليب الحديثة لتحليل المالي في تقييم الأداء ورفع من قيمة السوقية للمؤسسة دراسة تحليلية مقارنة بين القيمة الاقتصادية المضافة (EVA) مؤشرات المالية (ROI، ROE)، مجلة التكامل الإقتصادي، مجلد التاسع، العدد الأول، الجزائر، 2021.
7. خليلي أحمد، المعتز بالله لخذاري، واقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية في البنوك الجزائرية دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، العدد الثاني، جامعة زياد عاشور، الجلفة، 2018.
8. خنفري خيضر، بورنيسة مريم، دور النسب والمؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة دراسة اقتصادية، جامعة بومرداس، الجزائر، العدد سبعة وعشرون.
9. رجاء رشيد عبد الستار، تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الحادي و الثلاثون، 2012.
10. زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الخارجية، مجلة ضياء لدراسات القانونية، مجلد الثالث، العدد الثاني، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2021.
11. سعدي عزوز، الأمن التقني للدفع الإلكتروني أي فعالية، مجلة معالم للدراسات القانونية و السياسية، العدد الثاني، جامعة بليدة، 2017.
12. عبد الرحيم وهبية، تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد الثاني، جامعة تمنراست، الجزائر، 2010.

13. عبد المالك مزهوده، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2000.
14. العشابي فاطيمة الزهراء، التجارة الإلكترونية و النقد الإلكتروني: أزمة الثقة في وسائل وطرق الدفع الإلكترونية و محاولة علاجها، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية، العدد الأول، عين تموشنت، الجزائر، 2001.
15. علي عبد الله شاهين، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، مجلة جامعة الأزهر بغزة، سلسلة العلوم الإنسانية، المجلد الثاني عشر، العدد الأول، غزة، 2010.
16. فطيمة الزهرة المفيدة بن اوجية، عبد الرزاق تيطراوي، آلية الدفع الإلكترونية بالبطاقات الائتمانية و العلاقات التعاقدية المنبثقة عنه، مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد الرابع، العدد الثالث، الجزائر، 2021.
17. قطاف عقبة، بومعراف فاطيمة الزهراء، الواقع المحسبي لوسائل و أنظمة الدفع الإلكتروني في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الشركة الوطنية لتسويق و توزيع المواد البترولية(نفطال - بسكرة)، مجلة ميلاف للبحوث و الدراسات، المجلد السابع، العدد الأول، بسكرة، الجزائر، 2021.
18. لرجان وريدة، قلال مريم، ضرورة مواكبة وسائل الدفع الإلكتروني لتطورات العصر الحالي، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، بومرداس، الجزائر، العدد الرابع، 2018.
19. المادة 69 من الأمر 11/03، المؤرخ في 26 أوت 2003 المتعلق بالنقد و القرض، الجريدة الرسمية، العدد 52، الصادرة بتاريخ 27 أوت 2003.
20. محمودي مليك، وآخرون، قياس الأداء البنكي انطلاقا من مؤشرات الأداء المعدلة بالخطر الربحية الاقتصادية <<RAROC>> نموذجا، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي ، مجلد الثالث، العدد الأول، جامعة مسيلة، 2021 .
21. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني، دراسة قياسية لبنك قرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، العدد التاسع، بويرة، الجزائر، 2013.
22. نعمان محصول، سراح موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية - دراسة حالة البنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013. 2018 ، مجلة نماء للاقتصاد و التجارة، مجلد الثالث، العدد الثاني، الجزائر، 2019.
23. نعيمة مولفرعة، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية، مجلة البحوث في الحقوق و العلوم السياسية، جامعة التكوين المتواصل، مركز تيارت، العدد السادس، 2016.

24. ياسر عبد طه الشرفا، محمد ياسر زيدان النحال، أثر تقلبات اسعار الصرف على الأداء المالي للبنوك المدرجة ببورصة فلسطين للوراق المالية، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية التجارة ، المجلد التاسع، العدد الثامن عشر، الجامعة الإسلامية ، غزة، 2017.

رابعا: الملتقيات

1. بوهلالة سعاد، وآخرون، واقع و آفاق التجارة الإلكترونية بالجزائر في ظل مخاطر وسائل الدفع الحديثة وإحصائيات الوبو 2018، ملتقى دولي الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية و تحديات التنمية المستدامة، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2019

2. نوال بن عمرة، وسائل الدفع الالكترونية(الأفاق والتحديات)، ملتقى البحث العلمي، جامعة ورقلة، .....

خامسا: مواقع إلكترونية

<https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar/>

المراجع باللغة الفرنسية

أولا: الكتب باللغة الفرنسية:

1. Bonneau Thiery, Droit Bancaire, Edition Montchrestien, paris 1994, p41.

# قائمة الملاحق

الملحق رقم (01): البطاقات المحلية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله -

1. البطاقة الكلاسيكية CIB CPA



2. البطاقة الذهبية CIB GOLD



3. بطاقة CORPORATE

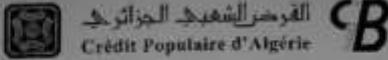


4. بطاقة CORPORATE+





الملحق رقم (03): استمارة المعلومات لطلب بطاقة CIB CPA GOLD



**القرص الشعبي الجزائري**  
**Crédit Populaire d'Algérie**

**CONTRAT PORTEUR DE CARTE INTERBANCAIRE CPA/CIB CORPOR@TE**

AGENCE: \_\_\_\_\_ CODE: \_\_\_\_\_

Nous soussigné, soussignée auprès du CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE pour l'octroi d'une Carte Interbancaire CPA/CIB

Type de carte:  Fonctionnaire  Paiement  Corpor@te  Corpor@te +  Retrait

Plafond Mensuel de Paiement: \_\_\_\_\_ (Max Classique 300 000 DA & Gold 999 999 DA)  
 dont plafond mensuel de retrait: \_\_\_\_\_ (Max Classique 50 000 DA & Gold 80 000 DA)

**Désignation du titulaire du compte**

Nom de Raison Sociale: \_\_\_\_\_  
 Adresse du siège: \_\_\_\_\_  
 N° du Régistre de Commerce: \_\_\_\_\_  
 N° de l'Identifiant Fiscal: \_\_\_\_\_  
 N° de Compte: \_\_\_\_\_  
 Représenté par: \_\_\_\_\_  
 Agissant en qualité de: \_\_\_\_\_  
 N° Téléphone: \_\_\_\_\_  
 N° Mobile: \_\_\_\_\_  
 Email: \_\_\_\_\_

En vertu des pouvoirs qu'ils lui sont conférés, et conformément au « contrat cadre cartes CIB Corpor@te » aff N° \_\_\_\_\_, j'ai, sans aucun équivoque, je sollicite la banque à la délivrance d'une carte CIB Corpor@te adossée au compte courant n° \_\_\_\_\_ au porteur cité ci-après:

Désignation du porteur de la carte. Mse  Mlle  MK

Nom: \_\_\_\_\_  
 Nom de jeune fille: \_\_\_\_\_  
 Prénoms: \_\_\_\_\_  
 Date et lieu de naissance: \_\_\_\_\_  
 Adresse personnelle: \_\_\_\_\_  
 Code Postal: \_\_\_\_\_  
 Numéro de portable: \_\_\_\_\_  
 E-Mail: \_\_\_\_\_

Les soussigné, reconnaissant avoir bien connaissance des Conditions Générales d'utilisation de la Carte Interbancaire CPA/CIB Corpor@te décrites au verso et déclare y adhérer sans réserves.

Date et signature du titulaire du compte <sup>1</sup>	Signature du porteur de la carte <sup>2</sup>	Signature (s) autorisée (s) de la banque

Cette carte porteur de la carte CPA/CIB est délivrée en trois (03) exemplaires.  
 L'exemplaire N°(1) est conservé dans le dossier client, l'exemplaire N°(2) est remis au Titulaire du compte et l'exemplaire N°(3) est remis au porteur.  
 (Ces trois parties de la relation « le et approuvé »)

Cet usage à sans fin  
 Banque Populaire d'Algérie - Société par actions à capital de 99 999 999 999 DA  
 Siège Social: 42 Boulevard Central, Alger - Algérie - RC N° 999999 99 999999 99 999999 99 999999 99 999999  
 Téléphone: 021 42 42 42 - 021 42 42 42 - 021 42 42 42 - 021 42 42 42 - 021 42 42 42 - 021 42 42 42  
 Site Internet: www.cpa-banq.dz

## الملحق رقم (04): استمارة المعلومات لطلب بطاقة فيزا VISA

 **القرض الشعبي الجزائري**  
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

**DEMANDE DE LA CARTE INTERNATIONALE – CPA/VISA**

Groupe d'Exploitation : ..... Code : .....  Première demande  
Agence : ..... Numéro demande : .....  Demande de renouvellement

M.  Mme.  Me.

Nom en majuscule : .....  
Prénoms : ..... Né (e) le ..... à : .....  
Adresse : ..... Tél : .....  
Passport n° : ..... Délivré à : ..... Le : .....  
Employeur et Adresse : ..... Tél : .....  
Profession : ..... Poste occupé : ..... Ancienneté : .....

N° Compte Devises : ..... Date ouverture : ..... Nat Monnaie : .....  
Montant avoir : ..... au : .....  
N° Compte Dinars : ..... Date ouverture : ..... M<sup>l</sup> avoir : ..... au : .....

- Quel montant comptez-vous maintenir dans votre compte Devises (contre-valeur DA) ?  
200 000 à 300 000 DA  300 000 à 1 000 000 DA  + de 1 000 000 DA

- Quel montant comptez-vous maintenir dans votre compte Dinars ?  
20 000 à 100 000 DA  100 000 à 300 000 DA  300 000 à 1 000 000 DA   
+ de 1 000 000 DA

Les montants retenus en Devises et en Dinars doivent être maintenus dans vos comptes pendant toute la période de la Carte et 03 mois après.

- Combien d'opérations comptez-vous effectuer annuellement avec la Carte ?  
1 à 10 opérations  10 à 20 opérations  + de 20 opérations

- Dans quelle tranche se situe votre revenu net ?  
20 000 à 30 000 DA  30 000 à 50 000 DA  + de 50 000 DA

Je demande à être titulaire de la Carte Internationale CPA/VISA et m'engage à respecter les informations que j'ai mentionné ci-dessus.  
Je reconnais avoir pris connaissance de toutes les clauses portées au dos de la présente demande, j'y souscris sans réserves.  
Je reconnais en outre le droit discrétionnaire au CPA d'effectuer l'enquête d'usage, d'étudier ma demande et le cas échéant de ne pas donner suite à la présente demande sans indiquer les raisons de sa décision.

Fait à ..... le .....  
Signature du demandeur

Signature du Directeur d'Agence

الملحق رقم (05): البطاقات الدولية التي يوفرها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة مالية -

1. بطاقة فيزا VISA



2. بطاقة فيزا VISA GOLD



الملحق رقم (06): عقد الانتساب للخدمة المصرفية عبر الهاتف.


 الفروع والشعبان: الجزائر  
 «OCAN» «YIOM» «REK» «FIO»  
 CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

**عقد انتساب الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول**

**« MOBILE CPA »**

الرجوع المسبق لسطح

حقل من طرف: السيد / الأسماء / السيد /

الاسم: \_\_\_\_\_

العنوان: \_\_\_\_\_

الترخيص و مكان الأيدي: \_\_\_\_\_

المعنوان الشخصي: \_\_\_\_\_

العنوان المهني: \_\_\_\_\_

عنوان المقعد الاجتماعي: \_\_\_\_\_

الشكل القانوني: \_\_\_\_\_

النشاط التجاري ورقم: \_\_\_\_\_

رقم الانتساب المهني: \_\_\_\_\_

رقم الهاتف: \_\_\_\_\_

البريد الإلكتروني: \_\_\_\_\_

يسمح له بريد الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب أو الحسابات المذكورة لسطح كما للترويض العامة الواردة على ظهر هذا التطور

رقم الحساب المبرمج للتصير	الخدمة	شعبة الخدمة
رقم: _____	Mobile CPA	- خدمة الاطلاع
رقم: _____		- خدمة لوائح التعويبات الاحادية
رقم: _____		- من بعد بواسطة الخدمات البنكية
رقم: _____		الالكترونية Mobile CPA
رقم: _____		
رقم: _____		

حضور فني: \_\_\_\_\_

إمضاء العميل المؤهل مع عنوانه المصطب اليد: \_\_\_\_\_

إمضاء و ختم الوكالة: \_\_\_\_\_

(1) الاسم واللقب أو التسمية الاجتماعية

(2) الاسم واللقب أو التسمية الاجتماعية

الملحق رقم (07): نموذج الاستبيان

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميله -

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي و بنكي

استبيان حول اثر وسائل الدفع الالكتروني على الأداء المالي للبنوك التجارية

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة و بعد:

في إطار التحضير لمذكرة التخرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة ماستر اقتصاد نقدي وبنكي، تحت عنوان " أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية - دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله -"

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان بهدف الحصول على آرائكم حول ما تضمنه من تساؤلات، و نرجو من حضرتكم التكرم بتعبئة الاستبيان باعتبار أن نتائج الدراسة مبنية على صدق إجاباتكم، و نحيطكم علما أن ما تدلون بيه من معلومات سيتم التعامل معها في إطار علمي و بشكل موضوعي، ولن يستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم منا فائق الاحترام و التقدير.

تحت إشراف الأستاذ:

حمود حيمر

من إعداد الطالبتين:

\_ بن صالح سلمى

\_ عينوس نسيمة

السنة الجامعية 2023/2022

الرجاء وضع علامة (x) في الخانة الموافقة للإجابة التي تراها مناسبة:

القسم الأول: البيانات الشخصية لعينة الدراسة

1. الجنس: ذكر  أنثى

2. الفئة العمرية:

من 20 إلى 30 سنة  من 31 إلى 40 سنة  من 41 إلى 50 سنة

أكبر من 51 سنة

3. المستوى التعليمي:

ثانوي  جامعي  دراسات عليا  أخرى

4. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات  من 5 سنوات إلى 10 سنوات  من 11 سنة إلى 15 سنة

أكثر من 15 سنة

5. الوظيفة:

إطار  إطار عالي

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: مزايا وسائل الدفع الالكترونية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	توفير الجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن					
2	تستقطب عدد كبير من المتعاملين					
3	تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمة، وفوائد التأخر في السداد					
4	توفير درجة عالية من الأمان					
5	تخفض التكاليف الإدارية وكتابة الشيكات					
6	تسهيل و تسريع العمليات المحاسبية التي يقوم بها العميل					
7	تزيد كفاءة إنجاز عمليات					

					الحسابات و الودائع		
					تخفيض تكلفة المواد الورقية	8	
					توفر الجهد والوقت	9	التحويلات المالية الالكترونية
					انخفاض تكلفة التعامل بها، ما يحقق رضا العميل	10	
					تقلل التعامل بالنماذج الورقية كالشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية	11	

## المحور الثاني: الأداء المالي

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	مؤشرات الأداء المالي في تطور خلال السنوات الأخيرة					
2	البنك قادر على التحكم في ميزانيته بهدف تعظيم العائد و التقليل من التكاليف					
3	يطبق البنك سياسة مالية واضحة في وضع الأهداف و تقييمها					
4	تقييم الوضع المالي للبنك من أجل إجراء الرقابة و الإشراف عليه					
5	يقوم البنك بدراسة مردوده المالي لتقييم الأنشطة الأكثر ربحية					
6	تهتم إدارة البنك بقياس المؤشرات المتعلقة بالربحية					
7	تسعى الإدارة إلى تحقيق التوازن بين إدارة النقدية، و الأصول ورأس المال العامل					
8	يقوم البنك بتحديد الأهداف المالية المراد تحقيقها مسبقا					
9	يعتبر معيار نمو الأرباح من المعايير الأساسية					

					للحكم على الأداء المالي للبنك	
					عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في أعمال المدفوعات	10
					ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك	11
					يقوم بإجراء فحص دوري لمراجعة أنظمتة وسياسته النقدية	12
					تساهم وسائل الدفع الالكتروني في زيادة إيرادات البنك السنوية	13

الملحق رقم (08): قائمة أسماء الأساتذة محكمي الاستبيان

الرقم	الاسم و اللقب	الرتبة	التخصص	الجامعة
01	صديقي سعاد	أستاذ مساعد قسم "أ"	اقتصاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
02	ببراز نوال	أستاذ محاضر قسم "أ"	اقتصاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
03	ابراهيم رحيم	أستاذ محاضر قسم "ب"	اقتصاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-
04	لمزاودة رياض	أستاذ محاضر قسم "أ"	اقتصاد	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف -ميلة-

الملحق رقم (09): معامل  $\alpha$  كروباچ لقياس ثبات الاستبيان

محور الثاني: الأداء المالي

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,562	13

محور الأول: مزايا وسائل الدفع

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,506	11

الاستبيان ككل

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,683	24

## الملحق رقم (10): وصف الخصائص الشخصية والمهنية لأفراد العينة

## الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ذكر	18	60,0	60,0	60,0
	انثى	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## الفئة العمرية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	من 20 الى 30 سنة	8	26,7	26,7	26,7
	من 31 الى 40 سنة	10	33,3	33,3	60,0
	من 41 الى 50 سنة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## المستوى التعليمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	ثانوي	2	6,7	6,7	6,7
	جامعي	21	70,0	70,0	76,7
	دراسات عليا	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## الخبرة المهنية

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	اقل من 5 سنوات	4	13,3	13,3	13,3
e	من 5 سنوات الى 10 سنوات	18	60,0	60,0	73,3
	من 11 سنة الى 15 سنة	6	20,0	20,0	93,3
	اكثر من 15 سنة	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## الوظيفة

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	اطار	26	86,7	86,7	86,7
e	اطار عالي	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## الملحق رقم (11): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية

## المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الأول البطاقات البنكية

## توفير الجهد والمال المخصص لخدمة الزبائن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	موافق	6	20,0	20,0	20,0
	موافق بشدة	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## تستقطب عدد كبير من المتعاملين

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	2	6,7	6,7	10,0
	موافق	18	60,0	60,0	70,0
	موافق بشدة	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تزيد من إيرادات البنك لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمة وفوائد التأخر في

## السداد

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	محايد	5	16,7	16,7	16,7
	موافق	9	30,0	30,0	46,7
	موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## توفير درجة عالية من الامان

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	موافق	15	50,0	50,0	50,0
e	موافق	15	50,0	50,0	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

## تخفيض التكاليف الادارية وكتابة الشيكات

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	محايد	3	10,0	10,0	10,0
e	موافق	13	43,3	43,3	53,3
	موافق	14	46,7	46,7	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

## المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثاني الشيكات الالكترونية

## تسهيل وتسريع العمليات المحاسبية التي يقوم بها العميل

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	محايد	2	6,7	6,7	6,7
e	موافق	13	43,3	43,3	50,0
	موافق	15	50,0	50,0	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

## تزيد كفاءة انجاز عمليات الحسابات والودائع

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
--	--	---------------	-----------------	------------------------	------------------------

Valid e	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	5	16,7	16,7	20,0
	موافق	17	56,7	56,7	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## تخفيض تكلفة المواد الورقية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	محايد	2	6,7	6,7	6,7
	موافق	14	46,7	46,7	53,3
	موافق بشدة	14	46,7	46,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري للبعد الثالث التحويلات المالية الإلكترونية

## توفر الجهد والوقت

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid e	موافق	5	16,7	16,7	16,7
	موافق بشدة	25	83,3	83,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## انخفاض تكلفة التعامل بها، ما يحقق رضا العميل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valid	محايد	3	10,0	10,0	10,0

e	موافق	5	16,7	16,7	26,7
	موافق	22	73,3	73,3	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

تقلل التعامل بالنماذج الورقية كالتشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	غير	2	6,7	6,7	6,7
e	موافق				
	محايد	3	10,0	10,0	16,7
	موافق	10	33,3	33,3	50,0
	موافق	15	50,0	50,0	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لمحور الأداء المالي

مؤشرات الاداء المالي في تطور خلال السنوات الاخيرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	10	33,3	33,3	36,7
	موافق	7	23,3	23,3	60,0
	موافق	12	40,0	40,0	100,0
	بشدة				
	Total	30	100,0	100,0	

البنك قادر على التحكم في ميزانيته بهدف تعظيم العائد والتقليل من التكاليف

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
--	--	---------------	-----------------	------------------------	------------------------

Valid e	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	9	30,0	30,0	36,7
	موافق	11	36,7	36,7	73,3
	موافق بشدة	8	26,7	26,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يطبق البنك سياسة مالية واضحة في وضع الاهداف وتقييمها

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	محايد	8	26,7	26,7	26,7
	موافق	15	50,0	50,0	76,7
	موافق بشدة	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تقييم الوضع المالي للبنك من اجل اجراء الرقابة والاشراف عليه

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	1	3,3	3,3	10,0
	موافق	21	70,0	70,0	80,0
	موافق بشدة	6	20,0	20,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بدراسة مردوده المالي لتقييم الانشطة الاكثر ربحية

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق	3	10,0	10,0	10,0
	محايد	5	16,7	16,7	26,7
	موافق	10	33,3	33,3	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

تسعى الإدارة الى تحقيق التوازن بين ادارة النقدية والاصول وراس المال العامل

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	10	33,3	33,3	36,7
	موافق	15	50,0	50,0	86,7
	موافق بشدة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

يقوم البنك بتحديد الاهداف المالية المراد تحقيقها سابقا

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق بشدة	2	6,7	6,7	6,7
	محايد	9	30,0	30,0	36,7
	موافق	8	26,7	26,7	63,3
	موافق بشدة	11	36,7	36,7	100,0

Total	30	100,0	100,0	
-------	----	-------	-------	--

يعتبر معيار نمو الأرباح من المعايير الأساسية للحكم على الأداء المالي للبنك

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	محايد	6	20,0	20,0	20,0
e	موافق	8	26,7	26,7	46,7
	موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

عدم فرض رسوم على خدمات الدفع والتحويل يقلل من الربح في اعمال  
المدفوعات

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	غير	2	6,7	6,7	6,7
e	موافق				
	محايد	8	26,7	26,7	33,3
	موافق	8	26,7	26,7	60,0
	موافق بشدة	12	40,0	40,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

ساهمت وسائل الدفع الالكترونية في تحسين الاداء المالي للبنك

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid	محايد	1	3,3	3,3	3,3
e	موافق	13	43,3	43,3	46,7

موافق	16	53,3	53,3	100,0
بشدة				
Total	30	100,0	100,0	

## يقوم بإجراء فحص دوري لمراجعة انظمتة وسياسته النقدية

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق بشدة	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	2	6,7	6,7	10,0
	موافق	17	56,7	56,7	66,7
	موافق بشدة	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

## تساهم وسائل الدفع الالكتروني في زيادة ايرادات البنك السنوية

		Fréquenc e	Pourcenta ge	Pourcentag e valide	Pourcentag e cumulé
Valid e	غير موافق	1	3,3	3,3	3,3
	محايد	1	3,3	3,3	6,7
	موافق	12	40,0	40,0	46,7
	موافق بشدة	16	53,3	53,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم (12): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي  
 نتائج اختبار الانحدار البسيط لأثر البعد الأول البطاقات البنكية على الأداء المالي

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,417 <sup>a</sup>	,174	,144	6,93967

Prédicteurs : (Constante), بعد\_البطاقات\_البنكية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	283,413	1	283,413	5,885	,022 <sup>b</sup>
de Student	1348,453	28	48,159		
Total	1631,867	29			

Variable dépendante : محوِر\_الاداء\_المالي

Prédicteurs : (Constante), بعد\_البطاقات\_البنكية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
	B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1 (Constante)	94,237	14,824		6,357	,000
بعد_البطاقات_البنكية	1,614	,665	,417	2,426	,022

Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر البعد الثاني للشبكات الالكترونية على الأداء المالي

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard
				de l'estimation
1	,630 <sup>a</sup>	,397	,376	5,92771

Prédicteurs : (Constante), بعد\_الشبكات\_الالكترونية

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	648,011	1	648,011	18,442	,000 <sup>b</sup>
de Student	983,856	28	35,138		
Total	1631,867	29			

Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي

Prédicteurs : (Constante), بعد\_الشبكات\_الالكترونية

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	t	
1 (Constante)	78,520	12,052		6,515	,000
بعد_الشيكات_الالكترونية	4,017	,935	,630	4,294	,000

a. Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لأثر البعد الثالث التحويلات المالية الالكترونية على الأداء المالي

## Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,566 <sup>a</sup>	,321	,296	6,29232

a. Prédicteurs : (Constante),

بعد\_التحويلات\_المالية\_الالكترونية

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	523,256	1	523,256	13,216	,001 <sup>b</sup>
de Student	1108,611	28	39,593		
Total	1631,867	29			

Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي  
 Prédicteurs : (Constante), بعد\_التحويلات\_المالية\_الالكترونية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		T	Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	s		
1	(Constante)	85,580	12,291		6,963	,000
	بعد_التحويلات_المالية_الالكترونية	3,239	,891	,566	3,635	,001

Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي

الملحق رقم (13): نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي  
نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لأثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي

### Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,875 <sup>a</sup>	,765	,716	3,99888

a. Prédicteurs : (Constante),  
بعد\_البطاقات\_البنكية,  
بعد\_الشيكات\_الالكترونية, بعد\_التحويلات\_المالية\_الالكترونية  
b. Variable dépendante :  
محور\_الاداء\_المالي

### ANOVA<sup>a</sup>

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1248,082	5	249,616	15,610	,000 <sup>b</sup>
de Student	383,785	24	15,991		
Total	1631,867	29			

a. Variable dépendante :  
محور\_الاداء\_المالي  
b. Prédicteurs : (Constante),  
بعد\_البطاقات\_البنكية, بعد\_الشيكات\_الالكترونية,  
بعد\_التحويلات\_المالية\_الالكترونية

### Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	
	B	Erreur standard	Bêta	t
1 (Constante)	12,839	13,625		,942
بعد_البطاقات_البنكية	1,110	,397	,287	2,797
بعد_الشيكات_الالكترونية	2,256	,740	,354	3,047
بعد_التحويلات_المالية_الالكترونية	1,819	,680	,318	2,677

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle	Sig.	Corrélations		
		Corrélation simple	Partielle	Partielle
1 (Constante)	,355			
بعد_البطاقات_البنكية	,010	,417	,496	,277
بعد_الشيكات_الالكترونية	,006	,630	,528	,302
بعد_التحويلات_المالية_الالكترونية	,013	,566	,480	,265

a. Variable dépendante : محور\_الاداء\_المالي