أهمية أنظمة الدفع الالكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

-دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة 458، البويرة، 2022-2024

كهينة رشام* ، أحمد جميل**

الإرسال: 2025/09/10
القبول: 2025/10/26
النشر: 2025/11/17

ملخص : *تهدف هذه الدراسة إلى تحليل آليات استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني في تطوير الخدمات المصرفية في عصر التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي، أين تبحث البنوك على الوصول الى أكبر شريحة ممكنة من العملاء وتحقيق رضاهم، بما تقدمه من خدمات تؤمن السرعة والديمومة والثقة، من خلال تطبيق الحلول الرقمية المبتكرة في المجال المصرفي.*

وتوصلت الدراسة الى أن اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني مثل البطاقات البنكية، الصراف الآلي ونظام الدفع الإلكتروني TPE قد مكنته من تحقيق تحسن نسبي في عدة مؤشرات خدمية أبرزها، سرعة تنفيذ العمليات تقليص الطوابير داخل الوكالة، تحقيق درجة أكبر من رضا الزبائن وتعزيز التواصل معهم. الا أن تفاوت مستوى الوعي والتفاعل الرقمي لدى الزبائن، وضرورة تطوير البنية الرقمية والحاجة للتكوين لفائدة كل من الموظفين والزبائن يبقى مطلبا أساسيا لضمان تحقيق استغلال أمثل لهذه الأنظمة وتعزيز جودة الخدمات المصرفية بشكل مستدام.

الكلمات المفتاحية : أنظمة الدفع الالكترونية، جودة الخدمات المصرفية، البطاقات البنكية، التحويلات المالية الالكترونية، جهاز الدفع الإلكتروني *TPE*.

تصنيف JEL: E42, E59

The Importance of Electronic Payment Systems in Improving the Quality of Banking Services in Algerian Banks
-A Field Study at the Bank of Agriculture and Rural Development, Agency 458, Bouira, 2022-2024

الملخص بالإنجليزية: Abstract:

This study aims to analyze the mechanisms for using electronic payment systems and methods to develop banking services in the age of technology and artificial intelligence. Banks seek to reach the largest possible segment of customers and achieve customer satisfaction by providing services that ensure speed, sustainability, and trust, through the implementation of innovative digital solutions in the banking

* أستاذ ،جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ، الجزائر ، k.recham@univ-bouira.dz
** أستاذ، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة ، الجزائر، djemilahmed@yahoo.fr

sector. The study concluded that the Bank of Agriculture and Rural Development's reliance on electronic payment systems and methods, such as ATM cards and the electronic payment system (TPE), has enabled it to achieve relative improvements in several service indicators, most notably the speed of transaction execution, reduced queues within branches, greater customer satisfaction, and enhanced communication with customers. However, the varying levels of digital awareness and interaction among customers, the need to develop the digital infrastructure, and the need for training for both employees and customers remain essential requirements to ensure optimal utilization of these systems and enhance the quality of banking services on a sustainable basis.

Keywords: Electronic payment systems, quality of banking services, bank cards, electronic money transfers, electronic payment device (TPE).

JEL Classification : E42, E59.

1.مقدمة

مع تسارع التحولات العالمية في العصر الرقمي، برزت التكنولوجيا ووسائل الاتصال الحديثة كسمة محورية تميز هذا العصر حيث أحدث الاعتماد المتزايد على هذه التقنيات في شتى المجالات تحولاً جذريًا في أنماط العمل، مدفوعًا بما توفره من مزايا كالسرعة في الإنجاز وخفض التكاليف. و لم يكن القطاع المصرفي بمنأى عن هذه التغييرات، بل اضطرت المؤسسات المصرفية إلى تطوير استراتيجياتها وبنيتها التحتية، مما دفع البنوك للتنافس في تقديم خدمات متميزة لجذب العملاء وتعزيز ولائهم. وأصبحت أنظمة الدفع الإلكتروني إحدى الركائز الأساسية في تطوير الخدمات المصرفية ورفع جودتها، خاصة في البنوك التجارية.

وبهذا فقد ساهمت أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في تسهيل وتسريع العمليات المالية، وتقديم حلول دفع آمنة وفعالة تتماشى مع تطلعات العملاء والتقدم التكنولوجي. كما وفرت هذه الأنظمة خدمة مستمرة طوال اليوم، وخفضت الاعتماد على التوجه الشخصي للفروع، مما عزز الكفاءة التشغيلية. حيث أن الغاية الأساسية ليست تقنية بحتة، بل هي تطوير الخدمات المصرفية وتحسينها.

وفي خضم هذه التطورات كان لزاما على البنوك الجزائرية التكيف مع المتغيرات العالمية المعاصرة في عصر التقنية والتكنولوجيا المالية، حيث اتخذ من جانبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية استراتيجيات ترمي إلى تبني العمل بأنظمة ووسائل الدفع الالكتروني، حرصا منه على تطوير العمل المصرفي وتقديم خدمات متميزة تتماشى وتطلعات العملاء. من هذا المدخل تتبلور إشكالية البحث على النحو التالي:

كيف تساهم أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

1.1. الأسئلة الفرعية: تتفرع عن الإشكالية الرئيسية الأسئلة الفرعية التالية:

- فيما تتمثل اهم أنواع أنظمة الدفع الالكتروني؟
- ماهي أهم نماذج قياس جدودة الخدمات المصرفية؟
- ما مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية على الأنظمة والوسائل الإلكترونية في تقديم خدماته؟

2.1. فرضيات البحث: للإجابة الأولية على الأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية:

- تقتصر أنظمة الدفع الالكتروني أساسا على نظام التحويلات المالية ونظام سويفت، باعتبارهما الأكثر استعمالا في البنوك التجارية.
- يعتبر نموذج *crosby* الأكثر فعالية في قياس جودة الخدمات المصرفية، بحيث يتضمن إنجاز العمل بشكل صحيح من المحاولة الأولى لتحقيق الإتقان، معتمدا على الأربعة عشر مبدئ لتحقيق العيب الصفري.

– تحتل البطاقات البنكية ونظام *TPE* جزء كبير من الخدمات البنكية الالكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إلا أن هناك نقص في فعالية الأداء بسبب ضعف التكوين.

3.1. هدف وأهمية البحث: يتمثل الهدف الأساسي للبحث في التحقق من فروضه والتوصل إلى نتيجة معينة بشأن تساؤلات مشكلة البحث، من خلال تحليل واقع استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458 البويرة خلال الفترة 2022 –2024 ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال التعرف على أنظمة ووسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في البنوك التجارية، وضرورة إسهام البنك الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، والوقوف على واقع تطور استخدام التقنيات الرقمية في البنك محل الدراسة، والتحديات التي تواجهه.

4.1. المنهج المتبع: تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف متغيرات الدراسة وتحليل مختلف أبعادها، من خلال التطرق إلى المفاهيم المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني ومناهج قياس جودة الخدمات المصرفية، وتقييم أثرها تحسين جودة الخدمات المصرفية وتم الاعتماد على المنهج التحليلي ودراسة الحالة لتحليل تفسير مختلف الجوانب المتعلقة بالتطور المتعلق باستخدام أدوات وأنظمة الدفع الالكتروني وكل ما تعلق ببياناتها في الفترة المدروسة.

5.1. الدراسات السابقة:

– سلطاني حميد، مفهوم الدفع الالكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، السنة12، المجلد11، العدد02، هدفت هذه الدراسة الى معرفة أهمية وسائل الدفع الالكتروني ومدى تطبيقها في الجزائر، خاصة في ظل الانتشار الواقع لتكنولوجيا الاعلام والاتصال، واقتصاد المعرفة، اين أثبتت هذه الوسائل أنها الأداة المثلى لتسهيل وتيسير المعاملات التجارية من عمليات البيع والشراء في أغلب دول العالم، وتوصلت الدراسة الى أن المشرع لم يخصص نصوص قانونية وقواعد تنظم كل وسائل الدفع، لذلك فمن المهم اصدار قانون خاص بها ، مع ضرورة توضيح حقوق والتزامات كل طرف من اطراف العقد.

– شرون حسينة، سفار طبي سعاد، الاطار القانوني لأنظمة الدفع الالكتروني، مجلة صوت القانون، المجلد السابع، العدد02، نوفمبر 2020، هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية مواكبة التطور التقني واستخدام الحاسب الآلي وشبكة الانترنيت، الذي فرض على المؤسسات المالية والمصرفية ضرورة إيجاد أنظمة دفع الكترونية، للتوافق مع طبيعة التصرفات القانونية والعقود التي تتم باستخدام الوسائل التقنية الحديثة. وتوصلت الدراسة الى ان التكييف القانوني لبطاقة الدفع لا يمكن رده الى قواعد قانونية تقليدية كونها وسيلة حديثة، كما انها وسيلة لنقل الأموال بطريقة الية باستخدام التكنولوجيا.

6.1. تقسيمات البحث: للإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم تناول المحاور التالية:

– المحور الأول: أنظمة الدفع الالكتروني

– المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

– المحور الثالث: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458 – البويرة –

2.المحور الأول: أنظمة الدفع الالكتروني

تشكل أنظمة الدفع الإلكترونية اليوم حجر الأساس في النظام المالي الحديث، حيث أحدثت تحولا جذريا في طبيعة الخدمات المصرفية وطريقة تعامل الأفراد والمؤسسات مع الأموال. لم تعد المعاملات المالية تقتصر على النقود الورقية أو الشيكات المصرفية بل توسعت لتشمل مجموعة متنوعة من الحلول الرقمية التي توفر السرعة والأمان والمرونة.

أولا: تعريف وأهمية أنظمة الدفع الالكتروني

1. تعريف أنظمة الدفع الالكتروني

لتعريف أنظمة الدفع علينا أولا أن نتعرف على النظام بصفة عامة:

النظام: هو مجموعة من الخطوات والأساليب التي ترتبط ببعضها ومع البيئة المحيطة، وتعمل هذه الأجزاء من أجل تحقيق أهداف النظام.

تعرف أنظمة الدفع الإلكتروني بأنها: "الوسائل التي توفرها البنوك لتقديم الخدمات المصرفية، سواء كانت تقليدية أو مدمجةمن خلال استخدام شبكات الاتصال الإلكتروني. تتيح هذه الأنظمة للعملاء إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية وفق شروط وضوابط محددة، حيث تُعد شبكة الإنترنت الوسيلة الأساسية لتنفيذ هذه العمليات". (وجدان ، حرب، و عماد احمد، 2011، صفحة 19)

كما تعرف بأنها: "نظام متكامل من الأدوات والتقنيات التي تتيح إجراء عمليات الدفع وتحويل الأموال ويتم إصداره من قبل البنوك والمؤسسات المالية كوسيلة حديثة للتعاملات المالية". (السعدي و حجاب، 2020، صفحة 132)

مما سبق نستخلص أن أنظمة الدفع الإلكترونية هي عبارة عن حلول تقنية متكاملة تمكن من إجراء المعاملات المالية رقميا عبر وسائل آمنة وسريعة، تعمل كوسيط رقمي بين الأفراد والمؤسسات المالية ضمن إطار تنظيمي يضمن السرية والكفاءة وتوفر سرعة التنفيذ مع دقة التسجيل مع ضمان أعلى مستويات الحماية المالية. ومن خصائص أنظمة الدفع الإلكترونية نذكر: (صلاح الدين، 23 ربيع الاول 1440، صفحة 63، 67)

سهولة الدفع الإلكتروني.

- سرعة الدفع والتحويل الإلكتروني.
- الأمان والسرية فالدفع.
- تقوم على نظام التشفير للبيانات واستخدام الأرقام السرية.

2. أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني (السعدي و حجاب، 2020، صفحة 132)

إن أنظمة الدفع الإلكتروني تُعد وسيلة ذات طابع عالمي، مما يجعلها قابلة للاستخدام في مختلف الدول. وتتيح هذه الأنظمة تسوية الحسابات المتعلقة بالمعاملات التي تتم عبر الفضاء الرقمي بين المستخدمين، مما يشمل مختلف الأنشطة التجارية العابرة للحدود، وبالتالي تساهم في تحسين كفاءة توزيع السلع والخدمات والسيطرة على عمليات النقل.

تقوم أنظمة الدفع الإلكتروني على استخدام أدوات رقمية، مثل البطاقات الذكية أو أنظمة الذاكرة الإلكترونية، التي تعتبر بديلًا عن النقود التقليدية في تنفيذ وإدارة عمليات التبادل التجاري. كما تتميز هذه الأنظمة بقدرتها على إتمام المعاملات الإلكترونية عن بُعد، حيث يتم تبادل البيانات بين الأطراف عبر الإنترنت من خلال وسائل اتصال إلكترونية آمنة ومباشرة، بما يضمن تسهيل وتسريع عمليات الدفع.

ثانيا: أنواع أنظمة ووسائل الدفع الالكتروني

تشهد البيئة المالية المعاصرة تنوعا ملحوظا في أشكال أنظمة الدفع الإلكترونية ووسائلها، حيث تطورت هذه الأدوات لتواكب الاحتياجات المتغيرة للمتعاملين في القطاع المصرفي.

1. أنواع أنظمة الدفع الإلكترونية

تشكل أنظمة الدفع الإلكترونية البنية التحتية الأساسية للتعاملات المالية الحديثة، حيث تتنوع هذه الأنظمة في تصميمها وآليات عملها لتلبي احتياجات مختلفة من المعاملات المالية، وفيما يلي تحليل لأهم هذه الأنظمة:

1.1. نظام التسوية الفورية الإجمالية *ARTS*: يُعد نظام التسوية الفورية الإجمالية ***ARTS*** أحد الأنظمة الحديثة المستخدمة في عمليات الدفع بين الشركاء، حيث يهدف إلى تحسين كفاءة الخدمات المصرفية وتسريع عمليات الدفع، يُعرف هذا النظام عالميًا باسم "*RTGS*" ويتميز بتوافقه مع المعايير الدولية المعتمدة. من أبرز خصائص هذا النظام: (أحمد و حميدي، 2014، صفحة 01، 08)

- تنفيذ التحويلات المحلية بشكل فوري، مما يضمن إتمام العمليات فوراً دون تأخير، مما يسهم في تسهيل المعاملات المالية.
- تسوية المدفوعات على أساس إجمالي ولحظي، حيث يتم تنفيذ أوامر التحويل بشكل مستمر وفوري دون الحاجة إلى إجراءات إضافية، مع إمكانية المتابعة من خلال حسابات المصارف المركزية.

يهدف نظام الدفع *ARTS* إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أبرزها:

- مواكبة المعايير والمقاييس الدولية في إدارة مخاطر أنظمة الدفع وتعزيز كفاءة القطاع المصرفي.
- الحد من مخاطر عمليات الدفع وتقليص الفجوة الزمنية بين المعاملات.
- توفير مستوى عالٍ من الأمان والسرعة في المعاملات المالية، بما يتماشى مع المعايير العالمية.
- تعزيز تكامل واندماج المصارف المحلية مع نظيراتها الأجنبية.

2.1. نظام *SWIFT*: يستعمل هذا النظام كوسيلة أساسية لتنفيذ المعاملات المالية الدولية، حيث تعتمد البنوك عليه لتسهيل الاتصالات مع نظيراتها حول العالم. يتم ذلك من خلال إرسال أوامر الدفع والإشعارات المالية بطريقة موحدة ومعتمدة عالميًا بين البنوك الأعضاء، مما يضمن تواصلًا فعالًا وآمنًا.

التحقت معظم البنوك بشبكة سويفت *SWIFT*، وهي شبكة متطورة تتيح للمصارف التفاعل فيما بينها وفقًا لنظام منظم يعزز السرعة والكفاءة والأمان في الاتصالات المالية. وقد انضم النظام المصرفي الجزائري إلى هذه المنظومة العالمية منذ عام 1991.

3.1. نظام المقاصة: يُعد نظام المقاصة الإلكترونية وسيلة تعتمد على المعالجة عن بُعد لتسوية المعاملات بين البنوك والمؤسسات المالية. وهو آلية إلكترونية تتم فيها عمليات المقاصة بين البنوك باستخدام الربط الشبكي، وذلك تحت إشراف وإدارة البنك المركزي وعند تنفيذ عمليات الدفع ضمن هذا النظام، يتم إنشاء نظام تكميلي لنظام *RTGS* يُعرف باسم نظام *ACTI* بهدف تحسين أدائها وتعزيز كفاءة عملياتها. ويتميز ب:

- يحل المعاملات عبر التسوية الإلكترونية أو المحاسبية وبالتالي يقلل من الحاجة إلى النقد.
- يتكامل مع أنظمة الدفع الأخرى مثل التحويلات الإلكترونية.
- يقلل من مخاطر السيولة عبر آلية التسوية المركزية أو الضمانات المالية.
- يحسن كفاءة النظام المالي عبر توحيد آليات التسوية بين البنوك والمؤسسات.
- يخضع لإشراف الجهات الرقابية لضمان السلام والشفافية في المعاملات.

إذن فالمقاصة المصرفية هي تقنية تنفذها البنوك لموازنة المستحقات والديون التي تدين بها لبعضها البعض. إنها تسمح للبنوك بمعرفة الطلبات التي يقدمها عملاؤها بالتفصيل وتنظيم المعاملات المقابلة. تتم مركزية جميع هذه العمليات بواسطة محور واحد، وهو غرفة المقاصة بين البنوك. بمعنى آخر، المقاصة المصرفية هي الآلية التي تقوم بها المؤسسات المصرفية بتسوية رصيد معاملات عملائها فيما بينها. (La Compensation Bancaire، 2025)

4.1. نظام التحويلات المالية الإلكترونية: هو نظام يوفر وسيلة آمنة لإجراء تحويلات مالية بين حسابات مختلفة أو من حساب بنكي إلى آخر. ويتم ذلك مع ضمان سرية المعلومات المتداولة خلال عمليات التحويل. وتتم عملية التحويل بناءً على نموذج معين يقدمه العميل لتحديد وجهة التحويل. يشمل الإجراء مرحلتين رئيسيتين: (صلاح الدين، 1440، صفحة 82، 85)

– وجود وسيط مالي: يقوم العميل بتعبئة نموذج التحويل المالي، وإرساله إلى الوسيط المسؤول عن تنفيذه مثل البنك. يتم التأكد من توفر المبلغ المطلوب ثم إرساله إلى الحساب المستهدف، سواء كان في نفس البنك أو بنك آخر.

– تحصيل المبلغ: يتم اقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله إلى حساب المستفيد. يتم ذلك بسرعة ودقة، مما يقلل الحاجة إلى التحقق اليدوي من رصيد الحساب.

5.1. نظام الصراف الآلي (منصة ترويج الوعي المالي،، 2025)**:** أجهزة الصراف الآلي أنظمة إلكترونية متطورة تمكن عملاء البنوك من تنفيذ معاملاتهم المصرفية في الأماكن العامة دون مراجعة الموظفين. وتستخدم البطاقات البلاستيكية (ذات الشريط الممغنط أو الرقاقة الذكية) التي تحمل بيانات مثل رقم البطاقة وتاريخ انتهائها، إلى جانب إدخال رمز *PIN* الخاص بالمستخدم، للتحقق من هويته في الأجهزة الحديثة.

لاستخدام أجهزة الصراف الآلي، يجب أن يكون لدى العميل بطاقة إلكترونية صادرة من البنك المعني ورقم التعريف الشخصي *PIN*تبدأ العملية بإدخال البطاقة في الجهاز، متبوعًا بإدخال الرقم السري. بعد التحقق من صحة الرقم، يتاح للعميل إدارة حسابه والاستفادة من الخدمات المتوفرة، والتي تتضمن: السحب النقدي، الإيداع النقدي، إيداع الشيكات، الاستعلام عن الرصيد، طلب كشوف الحساب (المختصرة أو المفصلة)، التحويلات بين الحسابات، طلبات دفاتر الشيكات، وخدمات متنوعة أخرى.

2. أنواع وسائل الدفع الإلكترونية

تتنوع وسائل الدفع الالكتروني حسب طريقة استخدام كل وسيلة، وسيتم التطرق لأهمها وأكثرها استعمالا فيما يلي:

1.2. البطاقات البنكية: هي بطاقات بلاستيكية صغيرة تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية الدولية للأفراد الذين لديهم حسابات مصرفية نشطة. تعتبر من أشهر الخدمات المصرفية في العصر الحديث حيث أنها تمكن حاملها من الاستفادة من الخدمات المتعددة للمتاجر المتعاقدة مع البنك. (وجدان، حرب، و عماد أحمد ، 2011، صفحة 130)

1.1.2. بطاقات الائتمان: هي وسيلة دفع تُمكن حاملها من شراء السلع والخدمات فوراً مع تأجيل السداد لاحقًا. في حال عدم سداد الرصيد بالكامل عند نهاية الشهر، يمكن تحويل جزء من الدين إلى الشهر التالي مع تطبيق فائدة على المبلغ غير المسدد. وتُصنّف هذه البطاقات بشكل أساسي إلى نوعين رئيسيين:

– **بطاقات الائتمان المتجددة:** مثل فيزا كارد، ماستر كارد لها رسوم تدفع في نهاية كل فترة محددة لذلك سميت بالمتجددة.

– **بطاقات الائتمان غير المتجددة:** يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية دون اشتراط جود حساب جاري لدى البنك المصدر حيث عند استخدامها يحصل الفرد على قرض مساوي لقيمة السلعة أو الخدمة ولكل زبون حد أعلى للقرض يحدده العقد ويمسى خط الائتمان، وعلى حامل البطاقة الالتزام بشروط الإصدار بتسديد كامل مبلغ الفاتورة خلال 30 يوم من تاريخ الاستلام وإذا خالف هذا الشرط يحق للمصرف أن يسحب البطاقة من حاملها.

2.1.2. البطاقات غير الائتمانية :هي بطاقات تتيح الدفع أو التسوية فقط إذا كان رصيد الحساب البنكي المرتبط بها كافٍ مسبقًا، ولا تمنح حاملها أي شكل من أشكال الائتمان.

– **البطاقات المدينة *Débit cardes*:** تعمل بطاقات السحب المباشر (بطاقات الخصم) بناءً على الرصيد المتاح فعليًا في الحساب الجاري للعميل لدى البنك. تُستخدم لسحب الأموال مباشرة من هذا الحساب، حيث تتم تسوية المبالغ وفقًا لنظام التشغيل:

– إذا كانت المعاملة **خلال اتصال مباشر** (عبر الشبكة المصرفية): تنتقل الأموال في نفس يوم الشراء.

– إذا كانت المعاملة **بدون اتصال مباشر** (خارج الشبكة): تستغرق عملية التحويل عدة أيام لاحقة. وتنقسم إلى البطاقات المحلية والبطاقات الدولية.

– **بطاقة الخصم الفوري *Débit Cardes – DC*:** تتميز بطاقات الخصم الفوري بعدم وجود رصيد ائتماني، حيث تُخصم المشتريات فوراً من الحساب البنكي للعميل – تماماً كمعاملات الصراف الآلي *ATM*، وهي متوافقة مع شبكات أجهزة الصراف الآلي ذاتها، مما يُسهل استخدامها ويُوفر راحة كبيرة.

– **بطاقات السحب الآلي *ATM cardes*:** ظهرت هذه البطاقات للحد من المعاملات داخل البنوك وتوفير خدمات عدة كالسحب النقدي (ضمن الحد المتفق عليه)، والاطلاع على الرصيد، والتحويلات المالية، وطلب كشوف الحساب أو دفاتر الشيكات. بذلك تساعد البطاقات في تقليل زحام شبابيك الصرف وتسهيل إجراء المعاملات في أي وقت.

2.2. البطاقات الذكية *Smart Cards*: عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي شريحة إلكترونية مدمجة. تستخدم هذه الشريحة لتخزين بيانات المستخدم (الاسم، العنوان)، المعلومات المالية (معلومات الحساب، البنك المصدر)، سجل المعاملات (طريقة السحب، المبلغ المسحوب تاريخ المعاملة). هذا التخزين المتكامل والآمن يمنح البطاقات الذكية ميزتي الأمان والسهولة في الاستخدام. (يوسف كافي، 2013، صفحة 154، 155)

تمثل هذه البطاقات ابتكاراً حديثًا يمنح المستخدمين حرية اختيار طريقة الدفع المناسبة، سواءً ائتمانيًا أو فوريًا. بفضل هذه المرونة أصبحت هذه البطاقة أداة مالية متقدمة انتشر استخدامها على نطاق واسع في أوروبا وأمريكا. ومن بين الأمثلة البارزة على هذه البطاقات الذكية، بطاقة *Mondex Card* التي أطلقتها بعض البنوك لعملائها.

3.2. النقود الإلكترونية: "هي قيمة نقدية مُخزنة مسبقًا على جهاز إلكتروني يمتلكه المستخدم. تُستخدم كوسيلة دفع مباشرة دون الحاجة للاتصال بالمصدر في كل عملية، مما يُتيح تحويل مدفوعات فورية ضمن حدود مُعينة. تتميز بعدم الحاجة لإدخال بيانات بنكية، ويحق لحاملها استرداد قيمتها النقدية عند الرغبة". (السيد لبيب إبراهيم، 2009، صفحة 05)

وهي "أموال رقمية تمثل قيمًا محددة تصدرها البنوك (تقليدية أو افتراضية)، حيث يحصل العملاء عليها مُخزَّنة في بطاقات ذكية على هيئة نبضات كهرومغناطيسية". (كتانة، 2009، صفحة 191)

بناء على ما سبق يمكن القول أن النقود الإلكترونية أنها عبارة عن نقود رقمية تخزن وتتداول إلكترونيا، يتم استخدامها للدفع عبر الانترنت أو من خلال الأجهزة الذكية دون الحاجة إلى نقود ورقية. وتتميز النقود الالكترونية بمجموعة من الخصائص هي:

– رقمية وغير ملموسة.

– سهولة التحويل والاستخدام عن بعد.

– عدم الارتباط المباشر بحساب مصرفي.

– سهولة الحمل والتخزين.

– إمكانية التعرض للمخاطر التقنية والأمنية.

– تصدرها جهات غير حكومية.

4.2. الشيكات الالكترونية: تُعد الشيكات الإلكترونية من أبرز التطورات الحديثة في مجال وسائل الدفع، حيث تُسهِّل التعاون بين جهات متنوعة مثل: المؤسسات الحكومية، والبنوك، وشركات التكنولوجيا، بالإضافة إلى العاملين في قطاع التجارة الإلكترونية. (خويلدات و لهوازي، 2022، صفحة 67)

تُستخدم هذه الشيكات وفقًا للبروتوكولات القانونية المعتمدة للشيكات الورقية، مما يجعلها بديلاً رقميًا متطوراً في تنفيذ المعاملات المالية.

تتميز الشيكات الإلكترونية بأنها وسيلة فعالة، آمنة وسريعة، حيث تجمع بين أعلى معايير الأمان وسهولة الاستخدام، مما يجعلها أكثر كفاءة في معالجة عمليات الدفع عبر الإنترنت مقارنةً بالشيكات التقليدية.

5.2. المحافظ الإلكترونية: تعمل المحفظة الإلكترونية كحل طورته شركات عديدة لتبسيط المعاملات المالية والدفع. آلية عملها تقوم على تخزين بيانات بطاقات الائتمان إلكترونيًا، مما يلغي الحاجة لإدخالها يدويًا في كل مرة. وبهذا توفر الوقت والجهد، حيث يصبح استخدام البطاقة المطلوبة ممكناً بمجرد البحث عنها وتحديدها بنقرة واحدة. (محمد الحداد و إبراهيم نور، 2012، صفحة 181، 182)

3. المحور الثاني: جودة الخدمات المصرفية

تشكل الخدمات المصرفية اليوم نواة النظام المالي العالمي، حيث تجسد التكامل بين الثقة المالية التقليدية والابتكار التكنولوجي. وهي الخدمات لم تعد تقتصر على الإيداع والسحب بل تطورت لتصبح منظومة متكاملة تقدم حلولا مالية ذكية تلبي احتياجات العصر الرقمي.

أولا: تعريف جودة الخدمة المصرفية وعناصرها

قبل التطرق لجودة الخدمة المصرفية لا بد من تعريف الخدمة المصرفية أولا، حيث تعرف حسب *Kolter و Armstrong* بأنها: "أداء أو نشاط يقدمه مُنْتِجٌ (البائع) إلى مستفيدٍ (المشتري)، ينتج عنه منفعة غير مادية دون انتقال ملكية سلعة ملموسة، مع تركيزه على تلبية حاجة محددة عبر تجربة المستهلك". (بريش، 2018، صفحة 253)

أما جودة الخدمة المصرفية فهي تعني:"بدرجة استجابة الخدمات الفعلية لاحتياجات وتوقعات العملاء، وينبغي على البنوك أن تسعى جاهدة لتجاوز توقعات العملاء من خلال تقديم خدمات مميزة ومتميزة. فهي مدى تلبية الخدمات المصرفية لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم". (راخ و قصري، 2024، صفحة 108، 109)

وعرفها *Parasuraman* وزملاؤه في (1991)، فقد وضعوا نموذج الفجوات وهو من أحدث الدراسات في هذا المجال، عرف بنموذج (*PZB*) اختصارا لأسماء الباحثين الثلاثة الذين طوروه، ووفقا لهذا النموذج فإن الأبعاد الرئيسية التي تقاس بها جودة الخدمة المصرفية هي: الاعتمادية، سرعة الاستجابة، القدرة أو الكفاءة، سهولة الحصول على الخدمة، اللباقة، الاتصال، المصداقية، الأمان، معرفة وفهم العميل الجوانب المادية الملموسة (المكونات المادية). (بريش، 2018، صفحة 255، 256)

ذلك أن الخدمات المصرفية هي تشكيلة من الخدمات التي تقدمها البنوك للأفراد أو المؤسسات بهدف تلبية احتياجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشمل الخدمات المصرفية العناصر الملموسة وغير الملموسة التالية:

- المنتجات المصرفية: الحسابات المصرفية، القروض، الاستثمارات، إلخ.
- الخدمات المصرفية: خدمات العملاء، التحويلات المالية، والمدفوعات الإلكترونية.

وتساعد هذه الأخيرة البنوك على تحقيق الربحية من خلال العلاقة المتبادلة بين الاثنين، حيث تحصل البنوك على مقابل مالي نتيجة تقديم هذه الخدمات المصرفية. وبالتالي يمكن استنتاج أن جودة الخدمات المصرفية هي الدرجة التي تلبي بها الخدمات المصرفية احتياجات وتوقعات العملاء ومدى تلبية متطلباتهم.

من خلال التعريفات السابقة نستخلص أن جودة الخدمة المصرفية تعكس مدى تلبية البنوك لاحتياجات العملاء وتوقعاتهم من خلال تقديم خدمات مالية دقيقة، آمنة وفعالة، تقوم على الدقة في التنفيذ والأمان في المعاملات وكذا الجودة في التعامل مع العملاء.

ثانيا نماذج قياس جودة الخدمات المصرفية

هناك عدة نماذج لقياس جودة الخدمات المصرفية نورد أهمها فيما يلي:

1. نموذج دورة الجودة *Cycle de Qualité CYQ*

نموذج *CYQ* هو عبارة عن إطار عملي ووظيفي، يستخدم عند مستويات منطقية مختلفة:

يشكل إدراك العميل ومقدم الخدمة معًا حقلًا ذهنيًا يتشكل من معتقدات العميل وخبراته ومعلوماته، وهو ما يحدد تجربته مع الخدمة. في هذا الحقل تلتقي صورة الخدمة التي توقعها العميل بالخدمة الفعلية التي تلقاها، لينتج عن هذا التفاعل مشاعر وأحاسيس تجاه جودة الخدمة المقدمة.

تعمل المجالات الأربعة لنموذج *CYQ* ذات الأسس المفاهيمية على تحديد دورة الجودة من خلال تحويلها من تمثيل ثابت إلى نموذج ديناميكي. هذا التحول يمكن المؤسسة من استيعاب مساهماتها الحالية واستحداث مساهمات جديدة. حيث يُستثمر كل مجال من المجالات الأربعة لعرض مساهمة محددة تعكس جانباً من خبرة الشركة. ويأتي تنسيق هذه المساهمات ليجمع وظائف المؤسسة المختلفة في عمل مشترك يهدف إلى تطوير العرض المقدم للعملاء. (Kotler و Armstrong، 2000، صفحة 43)

الفضاء الاول: من الخدمة المنتظرة الى الخدمة المرغوبة: يمثل هذا الفضاء النطاق الأكثر جاذبية في التسويق، إذ يُبنى العرض على تحويل الخدمة التي يتوقعها العميل إلى خدمة يرغب فيها بشد

الفضاء الثاني: بين الخدمة المرغوبة والخدمة المنفذة: صمم هذا المجال لقياس مدى توافق إنتاج الخدمة مع المتطلبات، مع تجنب حصره في مراقبة العمليات الداخلية فقط. وهو الحيز الأمثل لتحسين إجراءات تقديم الخدمة عبر تحليل المسارات التشغيلية الحالية وتطويرها وتوثيقها. كما تُطبق فيه المواصفات والدلائل الإرشادية التي يضعها المهنيون.

الفضاء الثالث: من الخدمة المقدمة إلى الخدمة المدركة: بعد استيعاب مفهومي الفضاءين الأول والثاني، يتضح أن تحسين رضا العملاء يعتمد على تضييق الفجوة بين عناصر محددة في دورة الجودة. كما يمكن تقليص الفجوة بين الخدمة الفعلية المقدمة وإدراك العملاء لها، حيث يعد جعل الخدمة الفعلية واضحة ومفهومة للعميل مجالاً حاسماً للتواصل الفعال.

الفضاء الرابع: بين الخدمة المدركة والمنتظرة: هنا ننطلق من منظور العميل ومرجعيته وخبرته وتقييمه. وتوضح تسمية النموذج "بدورة الجودة" أن جميع الخطوات السابقة تساهم في هذا الفضاء الحاسم لتقييم الرضا النهائي.

مما سبق نستنتج ان نموذج *CYQ* او دورة الجودة يبحث في مختلف الاوقات الرئيسية التي تمر بها الخدمة ويقدم نقاط التدخل في تحسين جودة الخدمة.

2. نموذج *Crosby*

يعد *Crosby* من الروّاد الذين طرحوا مفهوم ***"العيب الصفري Zéro Défaut "***في الإدارة، والذي يعني إنجاز العمل بشكل صحيح من المحاولة الأولى لتحقيق الإتقان. وفي سياق الخدمات، لا يقتصر "العيب الصفري *Zéro Erreur*" على مجرد تجنب أخطاء المقدم في الإجراءات أو تدهور الجوانب الملموسة، بل يشمل السعي للإتقان من خلال تبسيط العمليات في الوقت والمكان المناسبين، وهو ما يُعرف بـــالإثراء، الذي يفترض به تلبية احتياجات العميل زمانيًا ومكانيًا (Crosby، 2009)، حدد *Crosby* أربعة عشر مبدء لتحقيق العيب الصفري، موزعة على مراحل متتالية. وركزت هذه المبادئ بشكل أساسي على العاملين الداخليين – كالمدراء وموظفي الخدمات ومقدميها – باعتبارهم الأكثر مسؤولية عن تحقيق مستوى الجودة المثالي المقدم للعميل. ويمكن تطبيق هذه المراحل بما يتناسب مع طبيعة الخدمات المصرفية كما يلي:

– جودة الإدارة: تعتمد جودة أداء الإدارة على التزامها بالرقابة الشاملة لأنشطة المصرف، مما يُؤهلها للتدخل التصحيحي الفعال عند الضرورة.

– فريق تحسين جودة الخدمة: يتجسد دور المدير في هذا الفريق بتحديد مسؤوليات الأعضاء واختيار منسق منهم ليكون نقطة الاتصال معه، وذلك للتعامل الفعّال مع المستجدّات والتحديثات الطارئة.

– قياس الجودة: يقوم مبدأ قياس الجودة على تحديد أهمية الأقسام وتأثيرها في جودة الخدمات، عبر مساهمتها في توثيق احتياجات الجودة وترتيب أولوياتها.

– تقييم تكلفة جودة الخدمة المصرفية: على الرغم من أن التكاليف المبدئية لتحسين الخدمة المصرفية قد تبدو مرتفعة بشكل مفاجئ إلا أنها تظل منخفضة نسبيًا إذا ما قورنت بعوائدها المستقبلية المتمثلة في الحفاظ على قاعدة العملاء.

– نشر الوعي بالجودة وترسيخ ثقافتها: يتم ذلك عبر تدريب العاملين، وخاصة من يتعاملون مع العملاء مباشرة أو يشغلون وظائف حساسة، على ممارسات التوجيه والنصح. وتساعد هذه الوسائل الإدارة على ضمان مشاركة كافة الأفراد في برنامج الجودة.

– العمل التصحيحي: على الإدارة الفعالة حث الموظفين على كشف المشكلات المؤثرة في الجودة، بتركيزٍ على التصحيح والتقييم الذاتي بدلاً من نهج التفتيش.

– تكوين لجنة متخصصة لبرنامج "الخدمة بلا أخطاء": يقصد بالخدمة الخالية من الأخطاء بشكل أساسي التخلص من أي مواصفات لا تُقدِّم قيمة ملموسة للعميل.

الاسعاد
الرضا
الاستياء
الخدمة نوع من المستفيدين عدد

Source: (Bellows, April 2003, p. 15)

الشكل (01): مراحل القيمة التي يحصل عليها الزبون

– تدريب المدراء والمشرفين: يجب أن يُدار البرنامج التدريبي بواسطة متخصصين مؤهلين في الإدارة، يتمتعون بالمعرفة والخبرة الكافية لضمان نقل المفاهيم التدريبية وتطبيقها بنجاح على أرض الواقع.

– تحديد يوم للخدمات الخالية من الأخطاء: يساهم في تنمية ثقافة تكون فيها الجودة راسخة لدى كل العاملين، وتظهر هذه الثقافة جليا في أسلوب تعامل الموظف.

– يدفع المدير الموظفين لتحديد أهداف شخصية وتحمل مسؤولية بذل الجهد والموارد (وقت، كلفة) لتحقيقها، مما يعزز الابتكار الفردي في المؤسسة.

– منع الأخطاء وتعزيز التواصل: عبر مراجعة أوصاف الوظائف، يشرك المدير الموظفين في اقتراح حلول تمنع وقوع الأخطاء أثناء العمل.

– الاعتراف والتقدير: لتعزيز دعم الموظفين لبرامج الجودة، يقترح تأسيس نظام جوائز غير مالية يرتبط بتحقيق أهداف محددة كالمساهمة في انتشار الخدمات أو ترشيد النفقات.

– مقترح تشكيل مجلس للجودة: يعقد أعضاؤه (خبراء الجودة + رؤساء الفرق) اجتماعات دورية لتطوير برنامج الجودة – سواء بالتوسيع أو التعديل أو الإثراء – وذلك عبر إنشاء قاعدة معلومات منظمة للأفكار والمبادرات.

– يستمر البرنامج بالتطبيق المتكرر دون كلل، معتمِدًا على العمل الجماعي لتحقيق النتائج المرجوة بغض النظر عن التحديات.

جوهر نموذج *Crosby* هو تقييم النتائج ومدى الالتزام بمبادئه، واكتشاف نقاط الضعف فيها. هذا النموذج هو منهجية إدارية تهدف إلى تحديد معايير الأداء النوعي من خلال تحليل عناصره، وتطبيقها بشكل فعال، واستخدام الأدوات المناسبة.

3. نموذج كانو *Kano's model*

لقد وضع العالم الياباني *Noriaki Kano* وفريق عمل مكون من ثلاثة علماء هم*(N.Seraku,F.Takahah, S.Tsuji)* مخطط للنموذج يوضح متطلبات الزبون لجودة المنتجات على وفق دراسة " *Attractive quality & must-be quality* " والمنشورة في

مجلة المجتمع الياباني للرقابة على الجودة عام 1992 حسب هذه الدراسة التي ميزت ست مجاميع لخواص أو صفات الجودة المرتبطة برضا الزبون. (Lee, Wan &Chang, & Tien-Hsiang & Chao, 2007, pp. 81, 95)

طور *Sourewein et al*,1996 نموذج كانو ليوحد صفات الجودة ضمن ثلاث فئات. يميز هذا النموذج بين ثلاثة أنواع من متطلبات المنتج تؤثر بدرجات متفاوتة على رضا العملاء وهي: (Sommerville & James & Craig, 2002, p. 04)

– المتطلبات الضرورية: خصائص أساسية لا غنى عنها لتحقيق قيمة الخدمة، وتوصف بأنها: ضمنية، بديهية، عامة (غير خاصة) وواضحة.

– متطلبات أحادية البعد: هي متطلبات خاصة يطلبها العميل، وتتميز بكونها مرتبطة بالجودة، محددة، قابلة للقياس، وفنية.

– متطلبات الجذب: تتمثل في تلك الميزات الاستثنائية للمنتج أو الخدمة، والتي تساهم بشكل كبير في رضا العملاء. وتوصف هذه المتطلبات بأنها: متميزة، جاذبة للانتباه، ومبهجة للعميل.

يقدم نموذج *Kano* إطارا فعالا لتصنيف خصائص المنتج المرغوبة من العملاء، وتحديد مستويات رضا العميل بشكل مستقل. كما يساعد في وضع المتطلبات الأساسية الدقيقة لأنشطة تطوير المنتج. ومن الجدير بالذكر أن نموذج كانو يتميز بطابعه الديناميكي فما يبهر العميل اليوم من مستوى خدمة يصبح توقعا روتينيًا غدًا. إضافة إلى ذلك، فإن تقديم منتجات تبهج العملاء سرعان ما تجدها قد حُذِيَت على نطاق واسع من قبل المنافسين. (Pawitra,T & K,Tan, 2003, pp. 399-411)

يؤكد "*Sommerville & Craig*" على أن تصنيف متطلبات العملاء في إطار نموذج كانو يُسفر عن فوائد جمة، يأتي في مقدمتها صياغة الأولويات التنافسية. ويتم ذلك عبر التحسين المستمر للمتطلبات ذات البُعد الواحد والمتطلبات الجاذبة، نظرًا لدورها المحوري في تعزيز رضا العملاء. كما يُساعد الالتزام بهذه المتطلبات في تكوين فهم دقيق لجودة المنتج، إضافة إلى قابلية تطبيق النموذج في القطاعين الصناعي والخدمي على حد سواء.

ثالثا: آليات مساهمة أنظمة الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية

سعيا لتحسين تجربة العملاء، تتبنى المصارف الحلول التكنولوجية الحديثة لتطوير خدماتها المصرفية ومواكبة احتياجات العملاء المتغيرة، حيث تسهم وسائل الدفع الإلكتروني في رفع جودة الخدمات المصرفية بشكل ملحوظ، وذلك بفضل المزايا العديدة التي توفرها المعاملات الإلكترونية. كما ساهمت هذه الوسائل في توسيع قاعدة عملاء البنوك، نظراً لما تقدمه من إيجابيات تشمل:

– **الاستمرارية :**تمكن وسائل الدفع الإلكتروني العملاء من استخدام الخدمات على مدار الساعة، بخلاف الخدمات التقليدية المحدودة بمواعيد العمل والتواجد الفعلي.

– **تقليل التكاليف:** تتميز الوسائل الإلكترونية بكفاءة عالية في تقديم الخدمات، مما يُقلل تكلفة كل معاملة بشكل ملحوظ.

– **تلبية متطلبات العملاء:** تمكن هذه الحلول البنك من تلبية متطلبات العملاء عبر توفير وصولٍ مستمر وسهلٍ للخدمات المصرفية أينما كانوا وفي الوقت الذي يناسبهم.

– **توسيع نطاق الانتشار:** يساعد استخدام الوسائل الإلكترونية في التواصل على الوصول إلى عدد أكبر من العملاء، وبجهد وتكلفة أقل بكثير مما يتطلبه التواصل المباشر.

– **الأمان والخصوصية:** نظراً لأهمية الحفاظ على أمان وخصوصية بيانات العملاء كعامل حاسم في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، تُصر البنوك على توفير منصات آمنة تكفل سرية المعاملات وحماية المعلومات.

– **التطور التكنولوجي:** يساهم اعتماد البنوك المستمر على التطورات التكنولوجية في أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز ثقة العملاء ورفع مستوى رضاهم.

حسب ما سبق نستنتج أن وسائل الدفع الإلكتروني تسهم بشكل كبير في تمكين البنوك من تحسين جودة خدماتها وتعزيز ولاء عملائها، عبر خدمات مصرفية آمنة، سهلة، مرنة، ومتطورة تكنولوجيا.

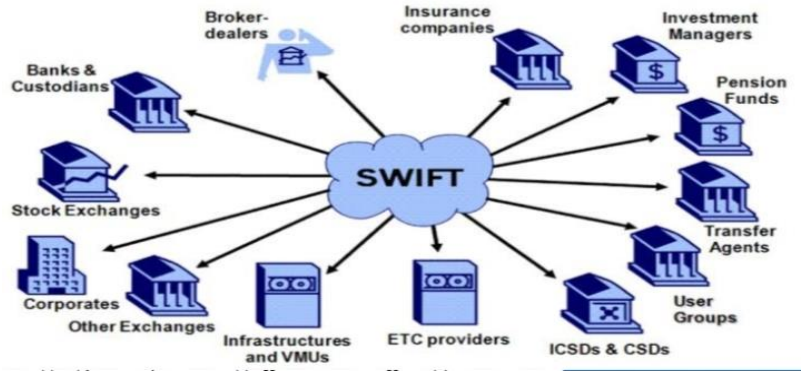
4. المحور الثالث: دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة 458 – البويرة –

يتوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالبويرة على بنية التقنية، تركز على أنظمة الدفع الإلكتروني والاليات التكنولوجية المعتمدة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة.

أولا: الأنظمة الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتكون الأنظمة الالكترونية المستخدمة في *BADR* من:

1. **نظام *SWIFT*:** وهو إختصار لجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك *the society for Worldline Interbank Financial télécommunications* ويستخدم نظام سويفت لإرسال رسائل موحدة حول عمليات تحويل المبالغ فيما بينها وتحويلات المبالغ للعملاء وأوامر الشراء والبيع للأصول. كما يوضحه الشكل الموالي:



المصدر: (أسواق العرب، 2025)

الشكل (02): شبكة نظام سويفت

هذا ويحتوي نظام *SWIFT* على كود هو عبارة عن رمز code معترف به دوليا يستخدم لتعريف البنوك والمؤسسات المالية ويختلف من بنك لآخر ويتكون من 11 خانة:

AAAA	BB	CC	DDD
رمز البنك	رمز الدولة	رمز الموقع	رمز الفرع
حروف فقط	حروف فقط	حروف وأرقام	حروف وأرقام

هذا وقد ساهم نظام *SWIFT* في تحسين جودة الخدمات المصرفية بشكل كبير من خلال تسريع ودقة المعاملات المالية حيث يقوم بنقل الرسائل المالية بسرعة كبيرة بين البنوك، كما يوفر أمان عالي من خلال تقنيات تشفير متطورة لحماية البيانات من أي تلاعب أو اختراق ويضمن دقة العمليات المالية باعتماده على رسائل رقمية موحدة مما يقلل الأخطاء البشرية، وفي نفس الوقت يعزز الشفافية في هذه المعاملات لتمكين البنوك من تتبع حالات المعاملات المالية بشكل دقيق، إلى جانب ما سبق يدعم نظام سويفت التكامل بين البنوك العالمية ويسهل التعاون ويوفر خدمات مالية متنوعة للعملاء في أسواق مختلفة بحيث يعزز استقرار النظام المالي العالمي من خلال دعم الابتكار في الخدمات المصرفية بتسهيل تقديم حلول مالية حديثة ومرنة.

2. **نظام أوراكل فلكس كوب *Oracle Flexcube*:** يعتبر أول وأهم نظام يعتمد عليه بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهو برنامج مصرفي أساسي عالمي يستخدم على نطاق واسع في صناعة الخدمات المالية وتم تصميمه للمؤسسات المالية والبنوك ، حيث أنه يوفر استخدامات

مصرفية أساسية تتمحور حول العملاء تشمل إدارة العمليات المصرفية و التحويلات المالية و القروض و إدارة الأصول و الخزينة و التحليل المصرفي و غيرها، ومن بين أنظمة الدفع الإلكترونية المستخدمة في هذا النظام هي البطاقات وذلك حسب حالة أو وضع البطاقة فيما يتعلق بمراحل معالجتها أو إصدارها مثل، بطاقة محظورة أو مقفلة *carte bloquée*، بطاقة مطلوبة *Carte commandée*، بطاقة تالفة *carte endommagé*، عدم تجديد البطاقة*non renouvellement de carte*، استبدال البطاقة *remplacement carte*، تسليم رمز PIN والبطاقة للزبون *pin et carte remis au client*. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية)

حيث يتم معالجة وملئ البيانات حسب كل حالة من الحالات المذكورة أعلاه، ويقوم نظام *Oracle Flexcube* بتحسين جودة الخدمات المالية من خلال، قدرتها على توفير تجربة مصرفية متكاملة ومبتكرة للعملاء وتحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقديم خدمات مصرفية امنة وموثوقة.

3. نظام بدر امتياز *Badr Imtiyaz*: هو نظام إلكتروني أطلقه بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 2017، يتضمن خوادم ويقوم بأخذ المعلومات من نظام أوراكل فلكس كوب *Oracle Flexcube* وإظهارها على نظام بدر امتياز ككشف الراتب واستخراج رقم الحساب وكشف الحساب ... إلخ. وبهذا يتضح جليا أن *Flexcube* هو الأساس ومنه يعمل بدر امتياز، فهما نظامين متصلين ببعضهما البعض. فنظام بدر امتياز يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك من خلال تسهيل العمليات المصرفية وكذا تحسين سرعة ودقة الإجراءات، حيث يوفر حلولا مبتكرة في مجال إدارة الحسابات، القروض، مما يتيح للبنك إجراء العمليات البنكية بكل سهولة وأمان للعميل وبذلك، يساهم النظام في تحسين دقة التقارير المالية وإمكانية متابعة الأنشطة المالية والامتثال للتشريعات المحلية والدولية.

4. نظام الصراف الآلي: يدخل نظام الصراف الآلي في إطار خدمة العملاء، كسحب الأموال وتصفح الرصيد، ونجد لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية صرافين آليين الأول يعمل بتقنية رقمية *digital* والثاني بالمفاتيح (أزرار). حيث يقوم رئيس مصلحة الصراف الآلي بتوقيف الصراف الآلي كل 24 ساعة عبر الشاشة الخلفية له ووضع النقود فيه ونزع قصاصات ورقية فيها جميع العمليات التي حدثت خلال اليوم. والشكل الموالي يوضح صورة للنوعين المعمول بهما.



المصدر: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة 458 البويرة.

الشكل (03): صراف آلي بالمفاتيح **الشكل (04):** صراف آلي رقمي

5. نظام التحويلات المالية: يعتبر العمود الفقري للنظام النقدي بين مختلف الحسابات المصرفية ويعتمد على شبكات مصرفية إلكترونية آمنة لضمان سرعة وكفاءة العمليات. للتحويلات المالية عدة أنواع هي: (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مقابلة مع موظفي مصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 _ يوم 24 / 06 / 202، 2025/06/24)

1.5. تحويل الأموال من حساب إلى حساب أخر في نفس البنك: يرمز لعملية تحويل الأموال من حساب إلى حساب مفتوح في نفس البنك ب 1006، حيث أنها لا تستغرق وقت طويل بل تحدث مباشرة وتحتاج إلى تصريح من رئيس المصلحة أو مدير البنك.

2.5. تحويل الأموال بين حسابين وبنكين مختلفين: يرمز للعملية التي تحدث بين حسابين مختلفين ب 1008، حيث تستغرق العملية حوالي 72/24 ساعة وتحتاج أيضا إلى تصريح من رئيس المصلحة أو مدير البنك.

3.5. نظام التحويل *RTGS*: هو اختصار ل *Real time Gross settlement system* فهو عملية تحويل الأموال من بنك إلى بنك اخر بشكل فوري وسريع كتحويل الأموال من بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى البنك الخارجي في الوقت نفسه.

4.5. وهناك أيضا عملية خاصة بزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بدر وكالة البويرة -458- ويطلق عليها اسم *BATCH* وتشمل حالتين:

1.4.5. التحويل المالي الخاص بزبائن بدر وكالة البويرة: أول خطوة هي تسمية العملية مع إعطاء رمز خاص بها، بعدها ننشئ خانات حسب عدد المستفيدين(*crédit*) ويكون واحد منهم فقط مصدر للأموال (*débit*) مع تسجيل المبلغ يتم التحويل بعد النقر على *calculer* وتتم بعد المصادقة عليها من طرف رئيس المصلحة أو مدير البنك.

2.4.5. التحويل المالي الخاص بزبائن بدر مع الوكالات الأخرى للبنك: نفس الخطوات السابقة الاختلاف الوحيد يكمن في أن كل زبون يسجل حسب الوكالة التي ينتمي إليها مثل: وكالة سور الغزلان، وكالة الهاشمية.....

كما توجد ميزة للتحويلات المالية في تطبيق *my Badr*، حيث توجد خانة للمستفيدين الدائمين لكثرة التعامل معهم كإرسال شخص لابنه مبلغ 1000 دينار جزائري كل شهر تكون العملية مسجلة تلقائيا ويقوم بملىء المبلغ مع التاريخ فقط وتتم العملية، أما إذا كان المستفيد لأول مرة يقوم بملىء رقم حسابه واسمه الكامل مع بريده الالكتروني وملئ باقي المعلومات ويتم التحويل مباشرة أو اختيار تاريخ العملية.

هذا وتعد التحويلات المالية من أهم الأنظمة التي تساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية، كونها وسيلة سريعة وآمنة لإجراء المعاملات المالية إلى خارج وداخل الوطن، الى جانب تقليل الوقت والجهد اللازمين لإتمام المعاملات المصرفية، كما تساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال أتمتة العمليات وتقليل الأخطاء البشرية، وتقديم مستوى عال من الأمان بحيث يتم تنفيذ هذه التحويلات بتقنيات تشفير متقدمة تضمن حماية للأموال والمعلومات الشخصية، هذا ما يعزز رضا الزبائن وزيادة ولائهم وثقتهم في البنك.

6. البنك الرقمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: يعرف البنك الرقمي على أنه بيئة توفر الخدمات المالية والأنشطة المصرفية من خلال قنوات إلكترونية وذلك بالاعتماد بشكل أساسي على الأنترنت واللوحات وكذا الشاشات الإلكترونية، تقدم هذه البنوك الرقمية خدمات مصرفية متنوعة مثل: إدارة الحسابات وتحويل الأموال، دفع الفواتير، تقديم شكاوى، طلب فتح حسابات بنكية وكذا البطاقات وغيرها من الخدمات دون الحاجة للتنقل إلى البنوك التقليدية. (بنك الفلاحة والتنمية الرفية، 2025)

تتميز البنوك الرقمية بالعديد من الخصائص التي تجعلها أكثر جاذبية مقارنة بالبنوك التقليدية فهي نموذج مبتكر يواكب التغيرات المتسارعة في سلوك المستهلك وتوقعاته في العصر الرقمي وتتمثل هذه الخصائص في:

- سهولة الاستخدام يعزز الشعور بالراحة والمرونة لدى الزبون.
- السرعة في تنفيذ العمليات يساهم في تحسين تجربة الزبون.
- تخصيص الخدمات المالية مما يزيد من شعور العميل بأنه محل الاهتمام.
- التفاعل الفوري والدعم الرقمي.
- الاعتماد على تقنيات التشفير المتقدمة لضمان أمان المعاملات.
- الاستجابة لتطلعات الجيل الرقمي الجديد لتوافقها مع نمط حياة الزبائن الشباب الذين يفضلون حلول رقمية يرفع نسب الرضا والولاء.

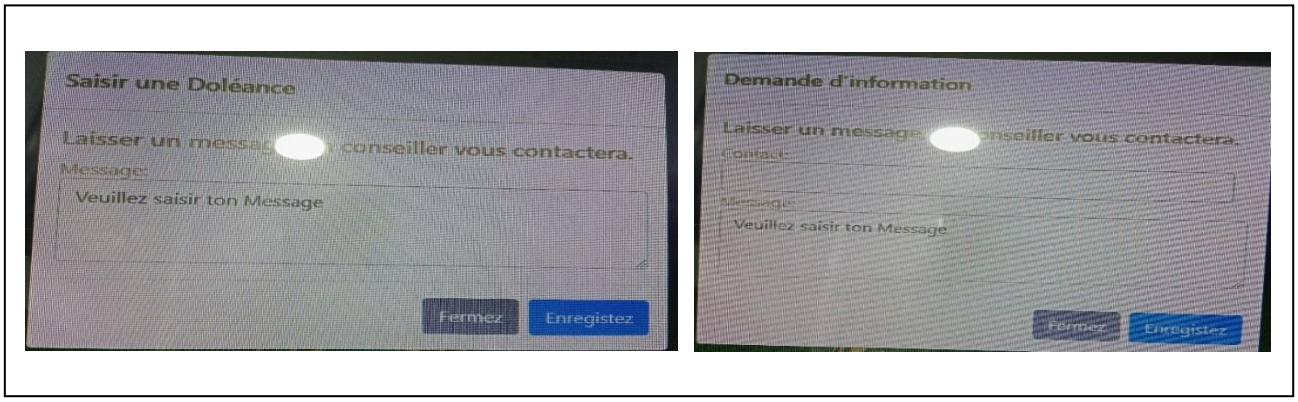
أما فيما يخص الخدمات المتوفرة لدى البنك الرقمي في بنك الفلاحة والتنمية الريفة " وكالة البويرة " فيمكن ذكر أهمها فيما يلي:

1.6. مكالمة فيديو *Appel Visio*: حيث يقوم الزبون بالاتصال مباشرة بالمركز الرئيسي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية " بدر" المتواجد في الجزائر العاصمة وتقديم أي تساؤلات عن الخدمة التي يرغب فيها.

2.6. اتصل بالبنك عن بعد *contactez la banque à distance* : في هذه الخدمة لدى الزبون خيارين:

1.2.6. طلب معلومات *demande d'information*: يقوم الزبون بطلب المعلومات المرغوب فيها عن طريق ملئ معلوماته الشخصية ثم تقديم محتوى طلبه وحفظها وانتظار الرد.

2.2.6. شكوى *doléance*: يقوم الزبون بتقديم شكواه عن طريق ترك رسالة وحفظها كالرغبة في توفير خدمات أخرى أو الزيادة في سرعة الخدمات أو خلل في شبكة الاتصالات ... إلخ.



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات البنك الرقمي.

الشكل (05): نموذج طلب معلومات **الشكل (06):** نموذج طلب شكوى

3.6. استمارات للطباعة *formulaires à imprimer*: تقدم هذه الخدمة العديد من الاستمارات الخاصة بكل أنواع الزبائن وهي كالتالي: شركة مصرفية أو أي مؤسسة تعمل في المجال المصرفي، الخدمات المصرفية الإلكترونية لشخصية معنوية، الخدمات المصرفية الإلكترونية للأفراد، الخدمات المصرفية الإلكترونية لعميل فردي أو خاص، شخص طبيعي، ثم يقوم الزبون باستخدام أي وثيقة حسب نوع طلبه ويقوم بملئها وطباعتها عبر الطابعة المتصلة بالشاشة أو اللوحة الرقمية للبنك الرقمي.

4.6. حجز موعد *Prendre RDV* : في هذه الخدمة يقوم الزبون بأخذ موعد حسب نوع طلبه كفتح الحساب، استلام بطاقته بنكية أو شيك ... إلخ وملئ معلوماته الشخصية الاسم واللقب ورقم الهاتف وحفظها وانتظار الرد.

وعلى صعيد تحسين جودة الخدمات المصرفية فإن البنوك الرقمية تمكن العملاء من إجراء كافة العمليات المصرفية (مثل التحويلات فتح الحسابات، ودفع الفواتير) بشكل فوري وطوال الوقت، مما يوفر وقت وجهد مقارنة بالخدمات المصرفية التقليدية. كما تساهم في تعزيز الشفافية من خلال تمكين العملاء من متابعة حساباتهم ومعاملاتهم. كما يؤدي التحول الرقمي إلى خفض التكاليف التشغيلية، مما يتيح للبنك تقديم خدمات أكثر تنافسية ومرونة ويسرّع من وتيرة التوسع وإطلاق خدمات مبتكرة (مثل القروض الرقمية والأدوات الاستثمارية عبر الإنترنت). وبالتالي، يعزز هذا التحول القدرة التنافسية للبنك ويفتح المجال أمام الابتكار المستمر في تقديم منتجات مالية رقمية متطورة تلاحق التغيرات السريعة في قطاع المال والأعمال.

رغم الفوائد الواضحة للبنوك الرقمية في تحسين الخدمات المصرفية، لا يزال الإقبال عليها محدوداً في الوكالة محل الدراسة. ويعود ذلك أساسًا إلى صعوبة تأقلم شريحة كبيرة من العملاء – خاصة كبار السن ومنخفضي الخبرة الرقمية – مع التحول السريع. حيث ينتابهم القلق حيال أمن الخدمات الإلكترونية وصعوبة استخدام الأنظمة الحديثة. كما يُفضّل كثيرون العادات التقليدية كزيارة الفروع والتواصل

المباشر مع الموظفين، مما يزيد ترددهم في تبني الخدمات الذاتية عبر التطبيقات الرقمية. ويُفاقم هذه المشكلة نقص التوعية والتدريب الكافي على استخدام الخدمات الجديدة، الأمر الذي يتطلب من البنوك بذل جهود إضافية لتعزيز الثقة ورفع الوعي الرقمي لدى العملاء.

ثانيا: الوسائل والخدمات الإلكترونية البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

نميز هنا العديد من الوسائل التقنية والخدمات الإلكترونية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية التي لها دورا كبيرا في تطوير الخدمات المصرفية وتبسيط المعاملات المالية للعملاء نجد منها:

1. **بطاقات الدفع الإلكترونية المستخدمة في *BADR*:** تعتبر البطاقات البنكية أداة مالية شائعة الاستخدام في العصر الحالي، وتتيح للمستخدمين إجراء عمليات الدفع والشراء بسهولة وسرعة وأصبحت تشكل إحدى الحاجات الأساسية للأشخاص في معاملاتهم.



المصدر: المجموعة الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية *charge de clientèle BADR BANQUE* بتاريخ 2025/06/25.

الشكل رقم (07): شبكة بطاقة الدفع الإلكتروني *CIB*.

لطلب البطاقة يجب على الزبون فتح حساب لدى البنك مما يتطلب عليه جلب الوثائق المطلوبة والتي تختلف حسب نوع الحساب المعني به، حيث نجد: حسابات بنكية غير التجارية (الأفراد / الوكلاء، الجمعيات الخاصة غير الهادفة للربح (غير ربحية))، الحسابات البنكية التجارية (الأشخاص الطبيعيون، المهن الحرة، الفلاحون، الحرفيون، الأشخاص الاعتباريون (شركات ومؤسسات)، الجمعية التعاونية). (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، قرار تنظيمي من الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية، لإجراءات فتح حساب بنكي رقم 45 / 2019 ، الصادر بتاريخ 13 / 10 / 2019، 2019)

أما بالنسبة **لأنواع بطاقات الدفع الإلكترونية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، فتعتبر البطاقات الائتمانية ذات أهمية كبيرة في قطاع البنوك كونها حاجة أساسية في معاملات الزبون حيث تقوم بتسهيل العمليات البنكية بينه وبين البنك وتختلف باختلاف منصبه ومنها:

1.1. **بطاقة الدفع ما بين البنوك *la carte interbancaire (CIB)*:** تعتبر بطاقة سحب ودفع ما بين البنوك داخل التراب الوطني يتم التعرف عليها في البنوك بشعار *CIB* وباسم البنك المصدر لها ويمكن لأي مواطن جزائري طلبها، وتنقسم إلى نوعين:

1.1.1. **بطاقة الدفع الكلاسيكية la carte interbancaire Classique (CIBC):** وهي بطاقة محلية مرتبطة بالحساب البنكي توفر خدمات الدفع والسحب البنكي، تقدم لزبائن البنك وفق شروط محددة كالمداخيل الشهرية للزبائن، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين البنك والزبون يتضمن مجموعة من الشروط والمواصفات، وأعلى حد للسحب من البطاقة الكلاسيكية 50000 دينار جزائري، مدة صلاحيتها 3 سنوات قابلة للتجديد.

2.1.1. بطاقة الدفع الذهبية *la carte interbancaire gold (CIBG)*: وهي مرتبطة بالحساب البنكي ولها سقف سحب محدد 90000 دينار جزائري، صالحة للاستخدام لمدة 3 سنوات قابلة للتجديد، وهذه البطاقة مخصصة لزبائن البنك الذي يتجاوز دخلهم 100000 دينار جزائري.





المصدر: من مخرجات البنك

الشكل (08): البطاقة البنكية الكلاسيكية. **الشكل (09):** البطاقة البنكية الذهبية

2.1. بطاقة الأعمال *Carte d'affaire*: هي بطاقة خاصة بالتجار والحرفيين والفلاحين والمؤسسات التجارية والخدماتية.... إلخ وهي أداة مهمة للتواصل بين الأفراد والشركات، يدفع عليها رسوم الطلب ومدة صلاحيتها سنتين قابلة للتجديد (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بطاقة الأعمال، 2025)، وتنقسم إلى نوعين:

1.2.1. بطاقة الأعمال الكلاسيكية *Carte d'affaire classique (CACL)*: لطلب البطاقة على الزبون دفع الرسوم بقيمة 2500 دج، والحد الأعلى للسحب هو 90000 دج والحد الأعلى للدفع هو 2500000 دج.

2.2.1. بطاقة الأعمال الذهبية *Carte d'affaire gold (CAGD)*: لطلب البطاقة على الزبون دفع الرسوم بقيمة 4000 دج، الحد الأعلى للسحب هو 90000 دج والحد الأعلى للدفع 5000000 دج.

3.1. البطاقة البنكية الدولية *Mastercard* (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بطاقة - ماستركارد ، 2025)**:** وهي بطاقة دولية تعمل للسحب والدفع موجهة للزبائن ذوي الحسابات المفتوحة بالعملة الصعبة ولطلب هذه البطاقة يجب فتح حسابين بنكيين الأول بالعملة المحلية والثاني بالعملة الأجنبية، تسمح للزبون القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني في جميع أنحاء العالم تتيح لحاملها:

– القيام بعملية السحب من الموزعات الآلية والشبابيك الآلية في الخارج والتي تحمل شعار ماستر كارد.

– عملية تسديد المشتريات، السلع والخدمات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الإلكترونية *TPE* الخاصة بالخارج وتكون التكلفة 2,5 % من الدينار كرسوم.

– عمليات الدفع من الانترنت في المواقع الالكترونية المؤمنة التي تحمل شعار ماستر كارد.

1.3.1. ماستر كارد الكلاسيكية *MasterCard classic (MCDC)*: عند طلب البطاقة تدفع الرسوم بقيمة 12000 ديج خلال سنتين والحد الأعلى للسحب 800 أورو كل أسبوع والحد الأعلى للدفع 2500 أورو كل أسبوع.

2.3.1. ماستر كارد تيتانيوم *MasterCard titanium (MCDT)*: عند طلب البطاقة تدفع الرسوم بقيمة 17000 دج لمدة سنتين والحد الأعلى للسحب 1000 أورو كل أسبوع والحد الأعلى للدفع 5000 أورو كل أسبوع.

4.1. البطاقة البنكية الإسلامية *la carte bancaire islamique (CBIS)*: هي بطاقة بنكية تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية وتقدم خدمات مالية تتوافق مع القيم الإسلامية ولها نفس خصائص بطاقة الدفع ما بين البنوك *CIB* ويمكن لأي مواطن جزائري طلبها وتستخدم داخل التراب الوطني، والحد الأعلى للسحب هو 50000 دج ومدة صلاحيتها 3 سنوات قابلة للتجديد.

أما فيما يخص تحسين جودة الخدمات المصرفية، فان استخدام البطاقات البنكية تمكن من إجراء عمليات مالية سريعة وآمنة (كالسحب والدفع والمعاملات الإلكترونية)، مما يُقلل الحاجة للنقد. كما تسرع عمليات الشراء بدءاً من المتاجر التقليدية وصولاً للمتاجر الإلكترونية، بما يتناسب مع متطلبات الحياة العصرية. أخيراً، تسهم البيانات الدقيقة التي تُوفرها عن أنماط إنفاق العملاء في تصميم خدمات مالية شخصية تتناسب مع احتياجاتهم.

3. **جهاز الدفع الإلكتروني *TPE*:** *TPE* هو إختصار لكلمة *terminal de paiement électronique* وهو وسيلة أو جهاز دفع يسمح لمستخدميه الدفع بواسطة البطاقة الإلكترونية البنكية CIB بطريقة أوتوماتيكية آمنة وسريعة لتفادي التزوير والسرقة والدفع في أقل وقت ممكن ويمكن التسديد بطريقة سلسة، يتميز جهاز الدفع الإلكتروني بأن عملية الدفع مؤمنة بفضل إدخال الرقم السري، والحد الأدنى لمبلغ معاملات الدفع محدد ب 200 دينار جزائري. (بنك الفلاحة والتنمية الريفية، رئيس مصلحة الزبائن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 _ ،البويرة.، 2025)



المصدر: المجموعة الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية*charge de clientèle BADR BANQUE* بتاريخ 2025/06/26.

الشكل (10): جهاز الدفع الإلكتروني *TPE*.

يسهم **نظام الدفع الإلكتروني *TPE* في رفع جودة الخدمات المصرفية** بشكل ملحوظ، حيث يتيح للعملاء إتمام مشترياتهم بسرعة وسهولة باستخدام البطاقات البنكية. هذا النظام يُسرع الإجراءات المصرفية ويُقلل الاعتماد على النقد، كما يعزز كفاءة المعاملات المالية عبر تسريع عمليات الدفع داخل المتاجر وتقليل الأخطاء البشرية المرتبطة بالمعاملات النقدية. بالإضافة إلى ذلك، يضمن نظام *TPE* مستويات أمان عالية بفضل تقنيات التشفير والحماية المتقدمة، ما يعزّز ثقة العملاء في التعاملات الإلكترونية. كما يُوفر للبنوك بيانات مالية دقيقة وفورية عن المعاملات، مما يمكنها من تقديم عروض وخدمات مُخصصة تلائم احتياجات شتى فئات العملاء.

أخيراً، يدعم انتشار أجهزة *TPE* الشمول المالي عبر تشجيع الأفراد والتجار الصغار على الاندماج في النظام المصرفي، مما يُوسّع قاعدة العملاء ويُحفّز النشاط الاقتصادي على نطاق أوسع

3. الخدمات البنكية المتوفرة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية: هناك عدة خدمات أخرى يقدمها *BADR* لعل أهمها:

1.3. خدمة بدر أونلاين *Badr online*: خدمة بدر أونلاين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية هي عبارة عن بوابة إلكترونية يتم فيها عرض الخدمات الإلكترونية للبنك وتتيح هذه الخدمة للزبائن التمكن من تسيير حساباتهم البنكية عن طريق الهاتف النقال أو الكمبيوتر بدلا من التفاعل البشري ويتم ذلك عبر الموقع الالكتروني التالي: *WWW.BADR-BANQUE.DZ* .

2.3. خدمة الرسائل التلقائية *SMS*: هي خدمة تتيح للمستخدمين استلام رسائل نصية تلقائية على هواتفهم المحمولة والاطلاع على حساباتهم بطريقة سهلة وبسيطة والتعرف على رصيد حساباتهم مثل تفاصيل السحب والايداع.

3.3. تطبيق *My Badr*: هو تطبيق بنكي إلكتروني يقدمه بنك الفلاحة والتنمية الريفية يسمح للمستخدمين بالوصول الى حساباتهم البنكية والقيام بالعمليات المالية المختلفة عبر الانترنت أو عبر الهاتف المحمول من بينها:

- التحويلات المالية (تسديد الفواتير والرسوم.... الخ).
- التحويلات المالية بين الحساب والحسابات الأخرى للمستخدم.
- التحويلات المالية بين البنوك وبريد الجزائر.
- طلب الشيك.
- معرفة الرصيد لجميع الحسابات المتعلقة بالمستخدم.
- يمكن طلب كشف الحساب لمدة 3 أشهر على الأكثر.

ثالثا: تطور عدد البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية " وكالة البويرة ".

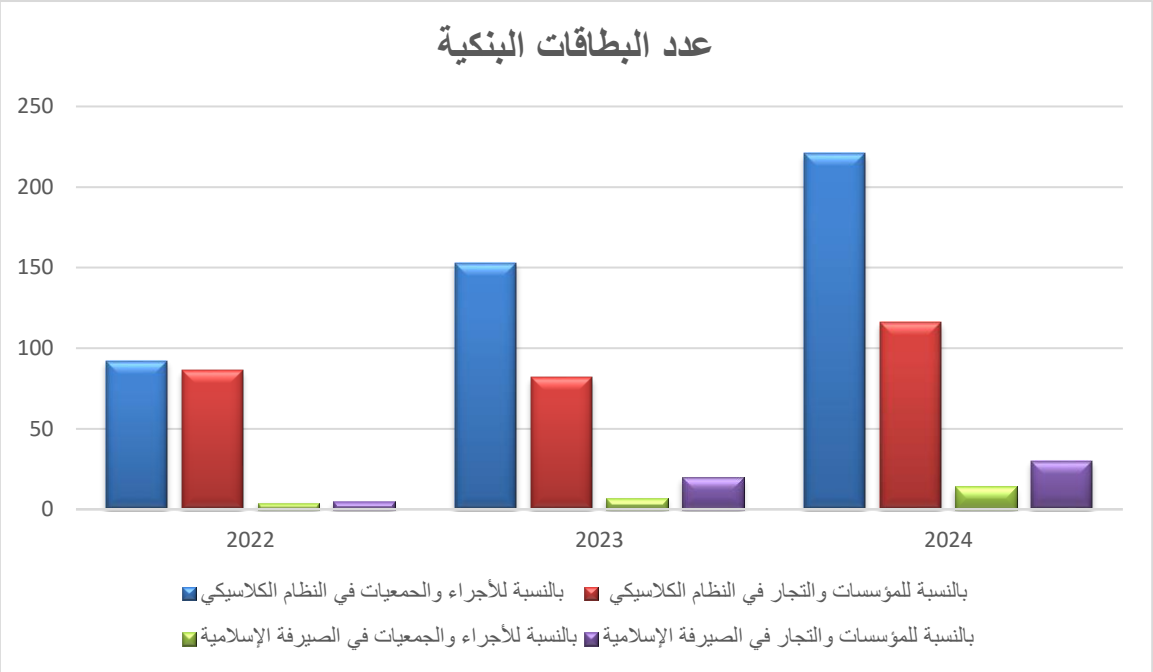
يشكل تحليل البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة البويرة– مدخلاً أساسياً لتقييم واقع الخدمات المصرفية الرقمية، وذلك بالاعتماد على البيانات الرسمية للبنك والمعالجة الإحصائية له حسب ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول (01): عدد البطاقات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية "*BADR* " وكالة البويرة

	عدد البطاقات البنكية	2022	2023	2024	المتوسط للبطاقات	الانحراف للبطاقات
النظام الكلاسيكي	بالنسبة للأجراء والجمعيات	92	153	221	155,33	37,18
النظام الكلاسيكي	بالنسبة للمؤسسات والتجار	86	82	116	94,66	15,17
الصيرفة الإسلامية	بالنسبة للأجراء والجمعيات	4	7	14	8,33	4,18
الصيرفة الإسلامية	بالنسبة للمؤسسات والتجار	5	20	30	18,33	10,27

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من خلال الجدول رقم (01) يتبين لنا الإقبال الواسع للعملاء على استخدام البطاقات البنكية الكلاسيكية مقارنة بالبطاقات البنكية في الصيرفة الإسلامية، حيث نلاحظ زيادة مستمرة في عدد البطاقات البنكية الكلاسيكية بالنسبة للأجراء والجمعيات خلال هذه الفترة 2022_2024 مقارنة بالصيرفة الإسلامية نظرا للإقبال الطفيف جدا، مما يدل على اهتمام كل من الأجراء والجمعيات باستخدام هذا النوع من البطاقات في النظام الكلاسيكي في معاملاتهم المالية، أما بالنسبة للمؤسسات والتجار في النظام الكلاسيكي نلاحظ أنها في ارتفاع رغم انخفاضها الطفيف في سنة 2023 مقارنة بالصيرفة الإسلامية التي تشهد تزايد خلال الفترة رغم قلة التعامل معها كونها حديثة النشأة، من خلال هذا يتضح لنا أن عملية طلب البطاقات في تزايد مستمر في الفترة الحالية والقادمة نظرا لوعي العملاء بأهمية استخدامها لانتشارها الواسع في المعاملات المالية كنظام الدفع الإلكتروني *TPE* وال *GAB* وكذا الدفع الإلكتروني عبر الانترنت . وفيما يلي شكل يوضح بيانات البطاقات البنكية خلال الفترة المدروسة.



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الجدول رقم (01) ومخرجات برنامج EXCEL.

الشكل (11): أعمدة بيانية لعدد البطاقات البنكية.

رابعا: التقييم الإحصائي للأداء التشغيلي: دراسة لمؤشرات الخدمات المصرفية.

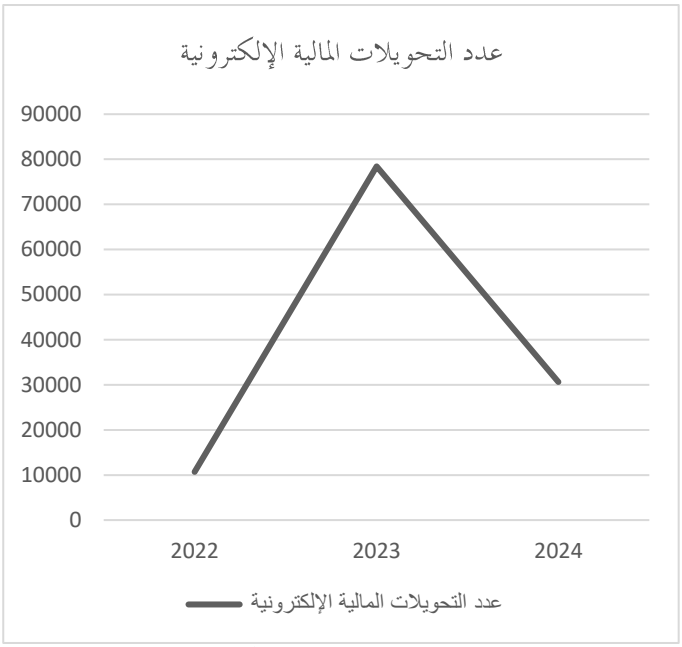
سيتم فيما يلي تحليل المؤشرات التشغيلية الأساسية، بهدف تقييم الكفاءة التشغيلية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحديد فرص التحسين انطلاقاً من بيانات تعكس واقع الأداء متضمنا في الجدول الموالي:

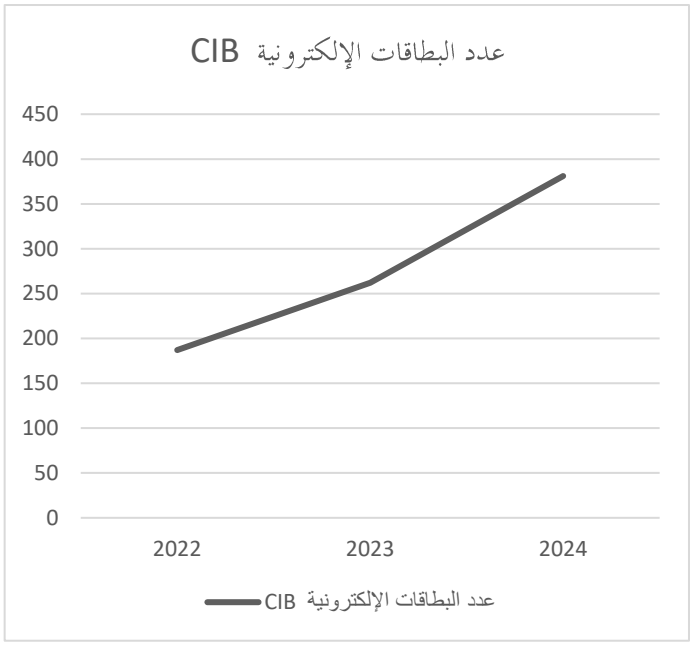
الجدول (02): تطور عدد البطاقات البنكية والتحويلات المالية الإلكترونية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "BADR" وكالة البويرة _458_ خلال فترة 2022_2024.

السنوات	2022	2023	2024
عدد البطاقات الإلكترونية *CIB*	187	262	381
عدد التحويلات المالية الإلكترونية	10689	78421	30642

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المقدمة من طرف البنك.

من خلال الجدول أعلاه يتبين أن البطاقات البنكية الإلكترونية (*CIB*) في زيادة مستمرة خلال هذه الفترة لبلوغ عددها 262 بطاقة في 2023 و381 بطاقة في 2024، مما يشير أن البنك يشهد نمواً ملحوظاً في إصدار البطاقات البنكية الإلكترونية التي تعكس الشمول المالي الرقمي. في المقابل، شهدت التحويلات المالية الإلكترونية نمو غير منتظم وتقلب حاد مع تسجيل ذروة في 2023 (78421 تحويلاً) ثم انخفض في 2024 إلى (30642 تحويلاً)، مما يشير إلى تغير في سلوك العملاء أو السياسات البنكية المعمول بها، ولتوضيح أكثر لتطور عدد البطاقات الالكترونية والتحويلات الالكترونية خلال الفترة المدروسة تم وضع الشكل الموالي.





المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الجدول رقم (02) ومخرجات برنامج *EXCEL*.

الشكل (12): منحنيات بيانية تمثل عدد التحويلات الإلكترونية وعدد البطاقات الإلكترونية.

أما فيما يخص استخدام البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "*BADR*" وكالة البويرة _458_خلال الفترة 2022_2024، فقد أظهرت ديناميكية مثيرة للاهتمام نتيجة تحليل استخدام البطاقات المصرفية تناقصاً تراكمياً في عمليات الدفع الإلكترونية، في المقابل تشهد عمليات السحب النقدي تراجعاً طفيفاً في 2023 كما يوضحه الجدول الموالي.

الجدول (03): استخدامات البطاقات البنكية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "*BADR*" وكالة البويرة _458_خلال الفترة 2022_2024.

عمليات الدفع			عمليات السحب		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
7565	6721	4995	308568	297612	557397

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المقدمة من طرف البنك.

يلاحظ من خلال الجدول أعلاه ارتفاع كبير في عمليات السحب في سنة 2024(557397 عملية) وهذا التحول أدى إلى تضخم الفجوة بين السحب والدفع وبالتالي اختلال متزايد في الميزان المالي. مما يشير إلى تحول جذري في سلوكيات العملاء الذي يعكس أزمة ثقة في الخدمات المالية الإلكترونية.

خامسا: التحليل الكمي لتوزيع وأداء أجهزة الدفع الإلكترونية *TPE* والموزعات الآلية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

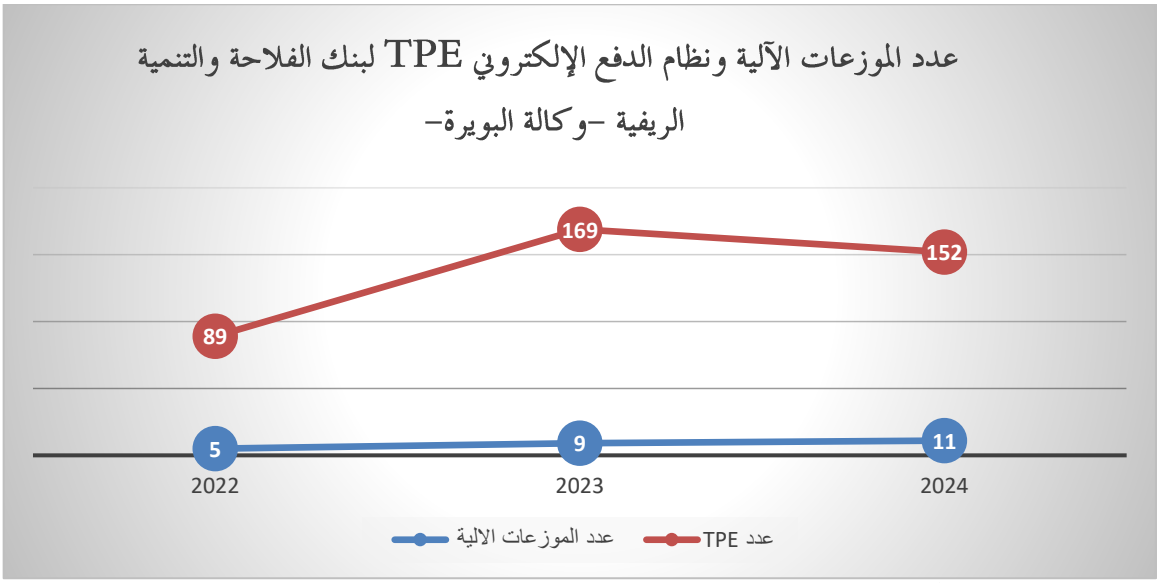
لدراسة التحليل الكمي لهذه الأنظمة نضع الجدول الموالي.

الجدول (04): عدد الموزعات الآلية ونظام الدفع الإلكتروني *TPE* لبنك الفلاحة والتنمية الريفية "*BADR*" ولاية البويرة فترة 2022_2024.

عدد الموزعات الآلية			عدد *TPE*		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
05	09	11	89	169	152

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على المعلومات المقدمة من طرف البنك.

يوضح الجدول رقم (04) أداء وتوزيع أجهزة الدفع الإلكترونية *TPE* والموزعات الآلية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة البويرة– من خلال منهجية كمية تعتمد على مؤشرات تشغيلية والتوزيع الجغرافي بهدف تقديم توصيات عملية لتحسين الخدمات المصرفية الرقمية وضمان التوازن بين الكفاءة التشغيلية والشمول المالي. ويظهر ذلك جليا من خلال الشكل الموالي.



المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على الجدول رقم (04) ومخرجات برنامج *EXCEL*.

الشكل (13): منحنى بياني لعدد الموزعات الآلية ونظام الدفع الإلكتروني *TPE*.

من خلال البيانات الواردة في الجدول رقم (04) والمترجمة في الشكل رقم (13). يتضح أن هناك تطورا ملحوظا في البنية التحتية الرقمية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة البويرة خلال الفترة 2022_2024، حيث تضاعف عدد الموزعات الآلية من 05 إلى 11 وحدة بنمو ملحوظ يعكس استراتيجية التوسع المدروسة. في المقابل، شهدت أجهزة الدفع الإلكترونية (*TPE*) تطور غير منتظم بحيث زاد عددها في 2023 إلى 169 جهازاً تلاها انخفاض إلى 152 جهازاً في 2024، حيث تؤكد هذه المؤشرات توجه البنك نحو التحول الرقمي، ويُستدل من البيانات أن البنك أعطى أولوية للتوسع في البنية التحتية الأساسية (الموزعات الآلية) وبالتالي يستلزم هذا التطور الرقمي تقييماً شاملاً عبر قياس تأثيره على رضا العملاء، تحليل انعكاساته المالية ومقارنة أدائه بمعايير القطاع المصرفي لضمان فاعلية التحول الرقمي وتحقيق أقصى استفادة منه.

5. الخلاصة

ساهمت أنظمة الدفع الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات المصرفية عبر تقليل الوقت والجهد المبذول في المعاملات وتعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية، وكذا رفع مستويات الأمان والموثوقية في التنفيذ المالي بتقنيات تشفير ذات جودة عالية. وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج هي:

– تمثل الخدمة المصرفية مجموعة من الأنشطة التي تهدف إلى تلبية احتياجات العملاء، وجودة هذه الخدمات تعد عاملا حاسما في تعزيز رضا العملاء وزيادة ولائهم للمؤسسة المصرفية.

– تحسين جودة الخدمات المصرفية يستند إلى توفير بنية تحتية تقنية فعالة ومتكاملة، تتبنى نماذج قياس لتقييم أبعاد الجودة من حيث الموثوقية، الاستجابة والتفاعل مع احتياجات العملاء.

– لوسائل الدفع الإلكترونية دورا محوريا في الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية من خلال توفير الوقت والجهد، وزيادة الكفاءة والموثوقية في تقديم الخدمات.

– تطور وتنوع أنظمة الدفع الإلكترونية ساهم في تحسين كفاءة المعاملات رغم استمرار التحديات المرتبطة بالأمان والثقة.

– انتشار استخدام أجهزة *ID BOX* ضمن أجهزة الكمبيوتر تساعد على ابتكار خدمات مصرفية جديدة تضمن السرعة والفعالية إضافة إلى تعزيز الثقة في النظام المصرفي ككل.

– ساعدت الخدمات الإلكترونية التفاعلية البنوك لتصبح أكثر قرباً من عملائها بفضل إمكانية التواصل الفوري وتخصيص الخدمات.

– دفعت أنظمة الدفع الإلكترونية باتجاه تقليل الاعتماد على النقد، مما ساهم في تعزيز الشفافية ومحاربة التهرب الضريبي.

– ساعدت الخدمات المصرفية الإلكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية على جذب شرائح جديدة من العملاء، خاصة فئة الشباب ورواد الأعمال الذين يفضلون الحلول الرقمية.

– قدمت أنظمة الدفع الالكترونية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية العديد من الخدمات للزبائن كخدمة *My Badr* التي تمكن الزبائن من الوصول إلى خدماتهم في أي وقت ومن أي مكان، مما زاد من رضاهم وثقتهم بالمؤسسات المصرفية. وبالرغم من التحديات التقنية والتنظيمية التي تواجه تطبيق هذه الأنظمة إلا أن ذلك لا يقلل من قيمتها، بل تشكل دوافع للابتكار والتطوير المستمر والبنك الرقمي مثال ذلك، حيث يوفر العديد من الخدمات البنكية بأقل وقت وجهد دون اللجوء للبنوك التقليدية، ومع ذلك لم يتجرأ أحد من الزبائن لاستخدامه نظرا لنقص الوعي الرقمي.

– رغم ما قدمته أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية المعمول بها في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إلا أن العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية ورفع الوعي المصرفي وتشجيع استخدام الوسائل الحديثة للدفع، يبقى ضرورة حتمية لتحقيق التكامل بين الرقمنة والقطاع المصرفي.

– هناك اقبال كبير من قبل المتعاملين على استخدام البطاقات البنكية، لكن يبقى التعامل بها في النظام الكلاسيكي أكبر مما هو مقارنة بالنظام الإسلامي، نظرا لحداثة تجربة التعامل بالأدوات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية في البنوك الجزائرية.

– لقد كان هناك حركة ديناميكية في استخدام البطاقات البنكية خلال الفترة المدروسة، حيث سجل تناقصاً تراكمياً في عمليات الدفع الإلكترونية، في المقابل شهدت عمليات السحب ارتفاع كبير في عمليات السحب وصلت إلى 557397 عملية في سنة 2024.

– المعالجة الإلكترونية للمدفوعات قللت من فرص حدوث الأخطاء اليدوية في تسجيل وتنفيذ المعاملات.

على ضوء النتائج المتوصل إليها تم اقتراح التوصيات التالية:

– رفع الوعي الرقمي لدى الزبائن ومساعدتهم على استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية دون تخوف وذلك بتنظيم البنك لحملات إعلامية لتعريف المواطنين بمزايا أنظمة الدفع الإلكترونية وكيفية استخدامها بأمان، بهدف تعزيز الثقة في هذه الأنظمة.

– تطوير واجهات أكثر بساطة لكبار السن.

– تعزيز التعاون بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.

– توفير حوافز لجذب العملاء لاستخدام القنوات الإلكترونية بدلاً من المعاملات الورقية (مثل خصومات أو نقاط مكافأة).

– تشجيع التعليم المالي والرقمي في المناهج التعليمية لرفع مستوى الثقافة المصرفية والرقمية لدى الأجيال القادمة.

المراجع

.*Why Zero Defects Always Works, the Crosby Company* .(2009 ,2025/06/19) David Crosby.

Gary Marketing an introduction Printed in Prentice Hall Upper .(2000) Armstrong. و ،Kotler Philip .*River New Jersey 07458 5th* Saddle.

أبو البصل وجدان، يسرى حرب، و أبو شنب عماد أحمد . (2011).

La Compensation Bancaire. (15 06, 2025). تم الاسترداد من https://fr.scribd.com/document/616967247/La-Compensation-Bancaire

The relation between quality of healthcare .(2007) Chao. & Tien-Hsiang و ،Chang, & Lee, Wan
Journal of the Chinese Institute of Industrial Engineers services and customer satisfaction.
. ,*Vol.24, No1*

Tourist satisfaction in Singapor-a perspective from Indonesian tourists. .(2003) K,Tan. و ،Pawitra,T
.*Managing Services Quality ,Vol 13, N05*

The Application of QFD in the IT/ Construction Industries. .(2002) Craig. & James و ،Sommerville
.*Glasgow UK,*

Conformance to Specifications, Zero Defects and Six Sigma Quality A April 2003).) William J, Bellows.
.*International Journal of Internet and Enterprise Management* Closer Look.

أبو البصل وجدان ، يسرى حرب، و أبو شنب عماد احمد. (2011). *الخدمات الإلكترونية*. دار الكتاب الثقافي.

أحمد السيد لبيب إبراهيم. (2009). *الدفع بالنقود الإلكترونية الماهية والتنظيم القانوني*. مصر: دار الجامعة الجديدة للنشر والتوزيع.

أسواق العرب. (21 06, 2025). تم الاسترداد من www.asswak-alarab.com

بنك الفلاحة والتنمية الرفية. (2025). *خلية الإعلام الآلي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 _ وكالة البويرة، بتاريخ 25 / 06 / 20*. البويرة.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (2019). *قرار تنظيمي من الإدارة العامة لبنك الفلاحة والتنمية، لإجراءات فتح حساب بنكي رقم 45 / 2019 ، الصادر بتاريخ 13 / 10 / 2019*. الجزائر.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (27 06, 2025). *بطاقة - ماستركارد* . تم الاسترداد من https://badrbank.dz/ar

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (2025). *رئيس مصلحة الزبائن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 _ ،البويرة*. البويرة.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (27 06, 2025). *بطاقة الأعمال*. تم الاسترداد من https://badrbank.dz/ar

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (2025/06/24). *مقابلة مع موظفي مصلحة الزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 _ يوم 24 / 06 / 202*. البويرة.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية. (بلا تاريخ). *من مخرجات نظام Oracle Flexcube لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية _ 458 .* البويرة.

خيري كتانة. (2009). *التجارة الإلكترونية*. الأردن: دار المسيرة.

زغدار أحمد ، و كلثوم حميدي. (2014). *تقييم نظام الجزائر للتسوية الفورية ARTS في النظام المصرفي الجزائري*. جامعة المدية، الجزائر.

سفيان راخ، و سعد قصري. (2024). أثر وسائل الدفع الإلكترونية في تحسين ورفع جودة الخدمات المصرفية. *مجلة المقريزي للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 8، العدد 1، جامعة الجلفة الجزائر*.

صالح خويلدات، و نور الدين لهوازي. (2022). تطور أنظمة الدفع الالكترونية في عصر الاقتصاد الرقمي. *المجلة الجزائرية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد2، العدد1، جامعة تامنراست*.

صلاح الدين. (1440).

صلاح الدين. (23 ربيع الاول 1440). *أنظمة الدفع الإلكترونية المعاصر غير الائتمانية في الفقه الإسلامي*. المكتبة الشاملة السنية.

عبد القادر بريش. (2018). جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 1، العدد 3، شلف*.

عبد القادر بريش. (2018).

عياد السعدي، و إكرام حجاب. (2020).

عياد السعدي، و إكرام حجاب. (2020). تحديات نظام الدفع الإلكتروني وواقع تطبيقه في البنوك الجزائرية. *مجلة الاقتصاد الدولي والعولمة، المجلد 3، العدد2، جامعة الجلفة، الجزائر*.

مصطفى يوسف كافي. (2013). *النقود والبنوك الإلكترونية في ظل التقنيات الحديثة*. دار المنهل للنشر والتوزيع.

منصة ترويج الوعي المالي،. (12 06, 2025). *أجهزة الصراف الآلي ATMs*. تم الاسترداد من www./finapp.jo/.com

وسيم محمد الحداد، و محمود إبراهيم نور. (2012). *الخدمات المصرفية الإلكترونية*. عمان: دار الميسرة للنشر والتوزيع .