

الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنوك التجارية الجزائرية
-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري- خلال الفترة 2017-2021

Digital banking services and their role in the profitability of Algerian commercial banks-Study the case of the National Bank of Algeria- during the period 2017-2021

سندس بن عبد الله¹

¹ جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، مخبر العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،

soundes.benabdallah@univ-biskra.dz

تاريخ الاستلام: 2023/09/10 تاريخ القبول: 2024/04/16 تاريخ النشر: 2024/04/30

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور الخدمات المصرفية الرقمية في ربحية البنوك التجارية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017-2021، بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق للجانب النظري لكل من الخدمات المصرفية الرقمية و ربحية البنوك وتحليل نسب الربحية، توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أن الخدمات المصرفية الرقمية لها دور ولكن بسيط وضعيف في زيادة ربحية البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال انعكاس حجم الودائع والقروض وليس دورا مباشرا يساهم في ربحية البنك، كما أن قياس ربحية البنك يتأثر بالعديد من العوامل الملموسة وغير الملموسة التي لا يمكن قياسها أثناء الدراسة.

كلمات مفتاحية: خدمات مصرفية رقمية، نسب مالية، ربحية البنك الوطني الجزائري.

تصنيفات JEL: G21، G29

Abstract:

This study aims to know the role of digital banking services in the profitability of commercial banks by applying to the National Bank of Algeriaduring the period 2017-2021, based on the descriptive analytical approach by touching on the theoretical aspect of both digital banking

services and banking banks and the analysis of profitability, this study reached a group Among the results, the most important of which are that digital banking services have a role but simple and weak in increasing the profitability of the National Bank of Algeria, through the reflection of the volume of deposits and loans and not a direct role that contributes to the profitability of the bank, and that the measurement of the bank's profitability is affected by many concrete and increparable factors that can not be measured while studying.

Keywords: Digital Banking Services; Profitability; Financial ratios; Bna.

Jel Classification Codes: G21, G29

1. مقدمة:

تلعب الخدمات المصرفية دورها هاما في نشاط البنك التجاري، وتشغل حيزا كبيرا في سياساته التسويقية، نظرا لأنها عنصر رئيسي ومهم في استقطاب زبائن جدد للبنك وتلبية الاحتياجات المختلفة لزبائنه القدماء ونبيل رضاهم، إن زيادة عدد العملاء لدى البنك واكتساب ثقتهم بشكل أكبر يؤدي بالضرورة إلى زيادة حجم الودائع التي يتحصل عليها البنك والتي تعد مصدرا رئيسيا من مصادر الحصول على الأموال بالنسبة إليه، ومن أجل ذلك أصبحت البنوك توفر خدماتها عبر الانترنت وعن طريق الهواتف المحمولة أي عن بعد ويطلق عليها الخدمات المصرفية الرقمية، والتي تستطيع أن تصل للزبون بشكل أكبر وأسرع مع توفير الجهد و الوقت في عصر السرعة.

تسعى البنوك التجارية الجزائرية إلى تحسين أدائها المالي الذي يمثل محورا مركزيا لمعرفة نجاح وفشل البنوك في قراراتها وخططها وتسعى خاصة إلى زيادة ربحيتها من خلال الأنشطة التي تقوم بها بحيث تعتبر الربحية من أهم الموضوعات التي تهتم بها البنوك وتعكس كفاءة السياسات والإجراءات والقرارات التي يتخذها البنك، تقاس ربحية البنوك من خلال مجموعة من المؤشرات أو النسب التي يتم تحليلها من أجل اتخاذ القرار الصائب من قبل إدارة البنك بالاعتماد على القوائم المالية للبنوك.

ومن خلال هذه الدراسة سنقوم بمعرفة ما إذا كانت الخدمات المصرفية الرقمية تساهم في ربحية البنوك التجارية باعتبار الخدمات المصرفية من الأنشطة الرئيسية لدى البنك التجاري الذي يهدف إلى تعظيم أرباحه بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017–2021، وعليه سنطرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة ربحية البنوك التجارية الجزائرية؟

الفرضية الرئيسية: ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة نصيغ الفرضية الرئيسية الآتية:

تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة ربحية البنوك التجارية من خلال زيادة حجم الودائع والقروض

الفرضيات الفرعية: تنبثق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- تساعد الخدمات المصرفية عن بعد في زيادة حجم الودائع لدى البنك وتمكنه من منح القروض بشكل أكبر.

- ارتفاع حجم الودائع الناجم عن تأثير الخدمات المصرفية الرقمية لدى البنك يؤدي إلى ارتفاع معدل العائد على الودائع لدى البنك الوطني الجزائري.

- ارتفاع حجم القروض والذي سببه الخدمات المصرفية الرقمية يساهم في زيادة نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة للبنك الوطني الجزائري.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على النسب المالية والمؤشرات التي تمكن من قياس ربحية البنوك التجارية.

- التعرف على الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري عبر الانترنت.

- قياس وتحليل ربحية البنك الوطني الجزائري.

- معرفة العلاقة بين الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك التجاري بربحيته.

منهجية الدراسة: من أجل القيام بهذه الدراسة ولتحقيق للهدف منها اعتمدنا على المنهج الوصفي من

خلال التطرف إلى الجانب النظري للخدمات المصرفية الرقمية من تعريفها و أنواعها وخصائصها، وكذا

التعرف على ربحية البنوك ومؤشرات قياسها ومعدلات توظيف الأموال من طرف البنوك التجارية، كما

اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تحليل نسب الربحية ومعدلات توظيف الأموال بالاعتماد على

المعطيات والبيانات التي تحصلنا عليها بعد تجميع القوائم المالية الخاصة بالبنك الوطني الجزائري وخلال الفترة

2017-2021.

2. الخدمات المصرفية الرقمية: في هذا الجزء سنقوم بالتطرق إلى تعريف الخدمات المصرفية الرقمية

وخصائصها وأهم أنواعها كالآتي:

1.2 تعريف الخدمات المصرفية الرقمية:

تعرف بأنها خدمات مصرفية عبر الانترنت أي قائمة على شبكة الويب العالمية حيث يمكن

للمستخدمين الوصول على حساباتهم المصرفية باستخدام الانترنت ويمكنهم إجراء معاملات مالية كدفع

فواتير الكهرباء ومراجعة كشف حساباتهم المصرفية الخاصة على مدار 24 ساعة. (Rahi & Mazuri, 2018, pp. 3-4)

و قد تم تعريف الخدمات المصرفية الرقمية في إطار الخدمات المالية الرقمية كما يلي:
"بأنها تلك الخدمة المالية التي تشمل خدمات معلوماتية وخدمات عبر شبكة الانترنت". (محمد عبد الرحمان، 2022، صفحة 575)

تعرف بأنها تلك الخدمات التي توفر القدرة على إجراء المعاملات المصرفية من المنزل (أو المكتب) باستخدام الهاتف أو التلفزيون أو الكمبيوتر الشخصي، مثل مراجعة أرصدة الحسابات الجارية، ودفع الفواتير، فتح حسابات جديدة، والتقدم بطل الحصول على قروض... (cronin, 1998, p. 33)

2.2 أنواع الخدمات المصرفية الرقمية: تسعى المصارف إلى تنويع خدماتها من اجل كسب عدد اكبر من الزبائن، وخاصة في ظل الرقمنة التي تتيح الإبداع و الابتكار في هذا المجال، ومن بين أهم وأحدث الخدمات المصرفية الرقمية التي تتيحها المصارف ما يلي:

➤ الصيرفة المنزلية أو المكتبية (المصرف المنزلي أو المكتبي): يتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية كعرض أرصدة العميل، تحويل مبلغ من حساب لآخر، ويتم حاليا توظيف شبكة الإنترنت في تقديم خدمات المصارف المنزلية. (سعود و محمد بن احمد، 2020، الصفحات 72-73)

➤ مصارف الانترنت (المصارف الالكترونية): (Web Banking) وهي مصارف تعمل على الانترنت و يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدونها والحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى (مصطفى، 2011، صفحة 113)

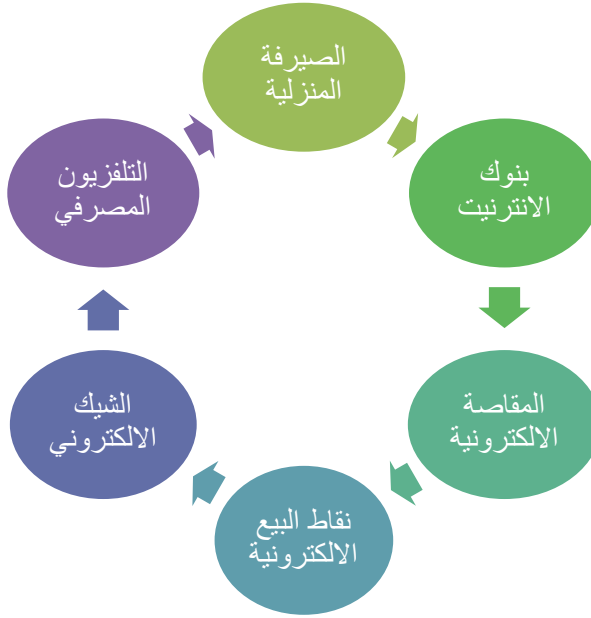
➤ خدمات المقاصة الالكترونية: يتم تحويل النقود من حساب المتعاملين إلى حساب أشخاص، منظمات. هذا النظام عملية آمنة لنقل و تحويل الأموال من حساب مصرفي إلى آخر حيث تتم المدفوعات في نفس اليوم وبنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير. (ابو شنب، بدون ذكر سنة النشر، صفحة 125)

➤ التلفزيون المصرفي: ربط جهاز التلفاز المنزلي وحاسب المصرف بواسطة الأقمار الصناعية أو عن طريق شبكة الإنترنت يمكن للعميل الدخول إلى جهاز التلفاز وإدخال رقم سري خاص لفتح حسابه لدى المصرف وتنفيذ العمليات المطلوبة. (سعود و محمد بن احمد، 2020، صفحة 73)

➤ الشيك الإلكتروني: عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، والشيك الإلكتروني يحتوي على معلومات المساعد الرقمي الشخصي، أو المحمول، ويتم التوقيع إلكترونيا. (مومني، 2020، صفحة 132)

➤ نقاط البيع الإلكترونية: ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات. (وافي، بوزيان، و سعيد، 2022، صفحة 04)

الشكل 1: أنواع الخدمات المصرفية الرقمية



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على معطيات سابقة

3.2 خصائص الخدمات المصرفية الرقمية: تتميز الخدمات المصرفية الرقمية عن التقليدية بمجموعة من الخصائص أهمها: (حلايلي و بن بوزيان، 2022، الصفحات 103-105)

- ليس لها قيود زمنية (اختصار الزمن): تتميز بقدرتها للوصول إلى قاعدة أوسع من الزبائن، كما توفر الخدمة في أي وقت وعلى مدار الأسبوع، إضافة إلى سرية المعاملات والتي تزيد من ثقة الزبون
- سهولة الاتصال: يسمح استخدام الوسائل الإلكترونية والرقمية كالهاتف والانترنت سهولة اتصال الزبون بالبنك والتعرف على الخدمات التي يقدمها عبر الانترنت
- خفض التكاليف: تعتبر تكاليف تقديم الخدمة الرقمية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية.

- سرعة التحديث: خاصية التحديث تعني القدرة على تكوين مصادر معلومات من خلال تحديث المعلومات المجمعة من طرف الزبائن ومن التفاعلات التي تحدث بين الزبون والبنك بشكل متواصل، مما يعزز كفاءة وفعالية قواعد البيانات.

3الربحية في البنوك:

1.3 تعريف الربحية:هي العامل الموجه لأداء القطاع المصرفي وهي عبارة عن العلاقة بين الأرباح التي يحققها البنك والاستثمارات التي ساهمت في تحقيق هذه الأرباح، وتعد الربحية هدفا للبنوك ومقياسا للحكم على كفاءته، سواء أكان ذلك على مستوى البنك بشكل إجمالي أو على مستوى الأقسام بشكل جزئي (قروش، فضيلي، و عز الدين، 2021، صفحة 34) وتعرف الربحية على أنها النسب التي تقيس كفاءة إدارة البنك في استغلال الموارد استغلالا أمثل لتحقيق الأرباح وهي مؤشر لتحسن أداء البنك المالي ويؤكد مدى قدرة البنك على مواكبة النمو والتطور العالمي (الخطيب، 2010، صفحة 59) من خلال الدور الرائد والأساسي للأرباح المحصلة في تحقيق النمو المستمر مما يعزز قدرتها على البقاء، المنافسة، وضمان الاستقرار من خلال تعزيزها لثقة الزبائن والمتعاملين معها، وكلما كانت نسب الربحية أكبر نسبيا من البنوك المنافسة دل ذلك على أداء أفضل للبنك التجاري. (بودشيشة و كحول، 2021، صفحة 138)، كما تعتبر نسب توظيف الأموال من أكثر النسب الدالة على الأداء المالي ومن أهم النسب المستخدمة في تقييم نشاط البنك في هذه الدراسة وعليه سنتطرق لمؤشرات كليهما فيما يأتي.

3.2نسب قياس الربحية في البنوك: هناك العديد من المؤشرات والنسب التي تقيس الربحية، أهمها:

معدل العائد على حقوق الملكية (ROE): يعتبر العائد على حق الملكية أو الربح إلى حق الملكية هو المؤشر الأكثر أهمية للربحية، والذي يقيس أداء الإدارة المصرفية بجميع أبعادها، ويقدم صورة عن طريقة استخدام رؤوس الأموال التي يجلبها المساهمون، وتأثير الاحتفاظ بها في البنك (العبودي و البناء، 2022، صفحة 221)، ويتم حساب هذا المؤشر وفق العلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{حقوق الملكية}) \times 100$$

معدل العائد على الأصول (ROA): هو واحد من أهم النسب المستخدمة لقياس ربحية البنوك، و تقيس هذه النسبة الربح الناتج عن كل وحدة واحدة من عملة الصول، حيث يعبر هذا المؤشر عن كفاءة الإدارة في تحقيق الأرباح عبر استثمار أصولها(بن بعيش و بن ساعد، 2022، صفحة 58) ويحسب كالاتي:

$$\text{معدل العائد على الأصول} = (\text{النتيجة السنوية الصافية} \div \text{إجمالي الأصول}) \times 100$$

معدل العائد على الودائع: تقيس مقدرة البنك على تحقيق الأرباح من خلال الودائع التي تحصل عليها، حيث أنه يبين حصة الوحدة الواحدة من الودائع إلى الأرباح الصافية المتحققة للبنك بعد دفع الضرائب. (حسين، 2020، صفحة 168)، ويحسب هذا المؤشر كما يلي:

$$\text{معدل العائد على الودائع} = (\text{نتيجة السنة المالية الصافية} \div \text{إجمالي الودائع}) \times 100$$

نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة: يبين هذا المؤشر نسبة الفوائد المكتسبة نتيجة لعمل البنك التجاري في منح القروض، إلى الفوائد المستحقة على القروض التي حصل عليها البنك من الآخرين، وكلما ارتفعت النسبة دل ذلك على تحقيق إيرادات أكبر للبنك التجاري. (فهد، 2009، صفحة 61) ويحسب كالتالي:

$$\text{نسبة الفوائد المكتسبة إلى المستحقة} = (\text{الفوائد المكتسبة} \div \text{الفوائد المستحقة}) \times 100$$

3.3 معدلات توظيف الأموال: ومن أهم هذه النسب ما يلي:

معدل إقراض الودائع: وهي توضح حجم الأموال التي استخدمها ووظفها البنك من إجمالي ودائع العملاء، وزيادة النسبة تعني زيادة قدرة البنك التجاري على توظيف الأموال. (فهد، 2009، صفحة 67)، وتعتبر مؤشراً لقياس نشاط البنك، وذلك فيما يتعلق بالأموال الممنوحة للاقتصاد الوطني في شكل قروض و سلفيات مقارنة بالودائع المتحصل عليها (سلام، 2004، صفحة 284)، ويتم حساب هذا المعدل كما يلي:

$$\text{معدل إقراض الودائع} = (\text{إجمالي القروض} \div \text{إجمالي الودائع}) \times 100$$

معدل توظيف الودائع: وتفيد هذه العلاقة في الكشف و الحكم على سياسة البنك هل هي توسعية أو انكماشية وذلك بالاعتماد على قياس مدى توظيف البنك لودائعه، كما توضح مدى استخدام البنك للودائع في تلبية حاجات الزبائن من الاستثمارات، فكلما ارتفعت هذه النسبة دل ذلك على أن مقدرة البنك في منح القروض جيدة (كلاش و نايلي، 2021، صفحة 620)، وتحسب هذه النسبة كما يلي:

$$\text{معدل توظيف الودائع} = \{ (\text{الاستثمارات في الأوراق المالية} + \text{قروض}) \div \text{إجمالي الودائع} \} \times 100$$

معدل توظيف الموارد: يوضح هذا المعدل نسبة ما يوظفه البنك التجاري من قروض وسلفيات من مصادر التمويل الخارجية والذاتية، بذلك يشير إلى نمط السياسة الإقراضية للبنك. (فهد، 2009، صفحة 68)، وهي تحسب كما يلي:

$$\text{معدل توظيف الموارد} = \{ (\text{الاستثمارات في الأوراق المالية} + \text{قروض}) \div (\text{الودائع} + \text{حقوق الملكية}) \} \times 100$$

4. الخدمات المصرفية الرقمية ودورها في ربحية البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017-2021:

1.4 الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري

قام البنك الوطني الجزائري خلال سنة 2017 بإطلاق خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال التي تسمح بالاطلاع على رصيد الحساب البنكي، بهدف تمكين مختلف المنخرطين في هذه الخدمة من تحويل الأموال ما بين وكالات البنك باستعمال هواتفهم المحمول، والانهاء من مشروع اعتماد دفتر التوفير الإلكتروني. (التقرير السنوي، 2017)

خلال سنة 2018 تم تدشين أول وكالة رقمية للبنك الوطني الجزائري مزودة بموزع أوتوماتيكي للأوراق المالية وشباك أوتوماتيكي للبنك وكذا فضاء رقمي يضمن باقية من الخدمات في متناول الجميع، وتوسيع شبكة الفضاءات الآلية للبنك من خلال وضع قيد الخدمة أربعة 04 شبائيك أوتوماتيكية جديدة للبنك. (التقرير السنوي، 2018)

خلال سنة 2019 تم إطلاق تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال BN@TIC، ووضع حيز الخدمة خدمات الرسائل النصية والتي يتم إرسالها إلى الهواتف المحمولة لحاملي بطاقات (sms-card). (التقرير السنوي، 2019)

أما في سنة 2020 قام البنك بافتتاح إحدى عشر وكالة رقمية، وإطلاق بطاقات التوفير و بطاقات الأعمال، وخدمة الرسائل النصية القصيرة وكذا رسائل الرقم السري المتغير (SMS-OTP) وأيضا الفتح المسبق للحسابات المصرفية عن طريق الانترنت، وفي إطار الجهود المبذولة لتعزيز وتدعيم النظام المعلوماتي تم تحديث شبكات الاتصالات في 249 موقع للبنك، ومراقبة زيادة التدفق في روابط الاتصالات الرسمية على مستوى مقرات البنك، وأيضا تفعيل نظام للعمل عن بعد. (التقرير السنوي، 2020)

وفي إطار مواكبته للتحول نحو العصر الرقمي، قام البنك سنة 2021 بالتوقيع على اتفاقية مع شركة سونلغاز وبروتوكول اتفاق مع الاتحاد العام للتجار الحرفيين الجزائريين لتطوير الدفع الإلكتروني، افتتح سبع فضاءات رقمية ليصبح عددها تسع عشر فضاء، بهدف تحسين جودة الخدمة و التوسع لخصص سوقية جديدة وعليه قد أحرز البنك عدة تطورات بإطلاق منتجات جديدة من بينها: تطبيق الدفع عبر الهاتف النقال WIMPAY-BNA، وخدمة إشعار أرصدة الحسابات الجديدة (SMS Banking) وبطاقة النخبة وخدمة طلب التمويل عن بعد. (التقرير السنوي، 2021)

قام البنك الوطني الجزائري بتوفير مختلف الخدمات الرقمية لعملائها كما يلي: (الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري)

1. خدمة البنك عن بعد: تتيح منصة الخدمات البنكية الإلكترونية (البنك عن بُعد) للمتعاملين البقاء على اتصال دائم بحساباتهم المصرفية، كما يمكنهم الولوج إلى هذه الخدمة في أي وقت وأي مكان عبر منصة ويب (web) أو عن طريق تطبيق BN@tic بحيث يحمل مجانا من على Play Store و App Store، تتوفر هذه الخدمة على حزمتين، حزمة موجهة للزبائن الأفراد والمهنيين تعرف بالحزمة (net) تمكن الزبون من الاطلاع على الأرصدة وتاريخ أرصدة الحسابات لمدة 23 شهراً على معاملات الحساب والبحث عليها وتحرير كشوفات الحساب وتحميلها. وأخرى موجهة للمؤسسات يطلق عليها الحزمة (net+) توفر التحويل لمرة واحدة من حساب إلى حساب نفس الزبون، والتحويل إلى مستفيدين مؤطنين في وكالات البنك الوطني الجزائري والبنوك الأخرى، وكذا لتحويلات المتعددة (EDI).

2. خدمة الدفع بدون تلامس (WIMPAY-BNA): هي خدمة للدفع بدون تلامس تعتمد على تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة، يمكن تحميلها مجاناً من Play Store و App Store ، هي خدمة بنكية يعرضها البنك الوطني الجزائري على زبائنه من فئة الأفراد، المهنيين والمؤسسات موجهة للزبائن المشتركين في خدمة "البنك عن بعد" أو المشتركون في خدمة "حزمة الدفع بدون تلامس" أو حاملي بطاقات CIB البنكية ومستخدمى خدمة رسائل الرقم السري المتغير (الخاصة بعمليات الدفع الإلكتروني)، وبذلك تم تسجيل 4226 مشترك في هذه الخدمة خلال سنة 2021 ما يمثل 2046 معاملة شملت 1849 عملية تحويل و 197 عملية دفع.

3. خدمة الدفع الإلكتروني: خدمة الدفع الإلكتروني تسمح بالتسديد عبر الانترنت المشتريات والفواتير من المؤسسات وعلى مواقع الانترنت التي تقبل وسيلة الدفع هذه.

4. خدمة البطاقات البنكية: يوفر البنك الوطني الجزائري هذه الخدمة من خلال البطاقات التالية:
البطاقة البنكية CIB: هي بطاقة ما بين البنوك مدعمة بحساب بنكي، وتأتي في شكلين حسب دخل حامل البطاقة (البطاقة البنكية الكلاسيكية والبطاقة البنكية الذهبية)، وهي بطاقة للسحب والدفع تسمح بإجراء العمليات البنكية، بطاقة مجانية وصالحة لمدة ثلاث سنوات وتسهل وبشكل آمن معاملات الدفع والسحب، وكذا المزيد من الأمان بفضل الرسائل النصية القصيرة: إشعاركم برسالة حول رصيد حسابكم البنكي، وإشعاركم برسالة حول العمليات المنجزة في وقتها الفعلي.

البطاقة البنكية للدفع المسبق: هي بطاقة سحب ودفع بين البنوك يتم تعبئتها عن طريق التحويل من الحساب الرئيسي للزبون (من الأفراد)، تسمح للزبون بإجراء نفس عمليات بطاقة CIB البنكية الكلاسيكية أو الذهبية، كما يمكن للزبون الحصول على ما يصل إلى عشرة (10) بطاقات مسبقة الدفع لعشرة أقارب مختلفين، مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

بطاقة النخبة: هي بطاقة بين البنوك مدعومة بحساب الشيك، أطلقت هذه البطاقة بالشراكة مع "AGLIC ASSURANCE" وتأتي في شكلين: بطاقة النخبة الموجهة للأفراد وبطاقة النخبة الأعمال الموجهة للمهنيين والمؤسسات.

بطاقة التوفير: هي بطاقة سحب مدعومة بحسابات التوفير؛ حساب التوفير بفائدة أو بدون فائدة، حساب التوفير "مستقبلي" للخصم بفائدة أو بدون فائدة، حساب التوفير ذو عائد تصاعدي، تتميز هذه البطاقة بأن عمليات السحب مؤمنة برمز سري، ووفرة رأس المال المدخر في أي وقت، وأنها بطاقة مجانية وصالحة لمدة ثلاث (03) سنوات.

5. خدمة طلب التمويل عن بعد: هي صيغة مجانية وحصرية، تسمح بطلب التمويل الخاص بالزبون مباشرة عن بعد وتحديد موعد مع الوكالة الأقرب إليه لإنهاء معاملات طلب التمويل، ويمكنه الولوج إلى خدمة "طلب التمويل عن بعد" عن طريق: تطبيق BN@ tic ، أو منصة الخدمات المصرفية ، أو من خلال موقع طلب التمويل عن بعد

6. خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت: هي خدمة مجانية ومتوفرة خلال اليوم بالكامل، تسمح للزبائن بفتح حساب مصرفي عبر الإنترنت مسبقاً وتحديد موعد لدى وكالة البنك الوطني الجزائري لإنهاء فتح الحساب عن طريق القنوات الرقمية للبنك والتي تسمح بتحسين مستوى الخدمات المصرفية وتسريع وتيرة الشمول المالي، وعليه فقد تم تسجيل 1970 طلب فتح حساب بنكي عبر الانترنت خلال سنة 2021، يمكنك الولوج إلى خدمة "الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت" عن طريق: تطبيق BN @ tic ، منصة الخدمات المصرفية الإلكترونية BNA ، أو عن طريق موقع الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت.

الجدول 1: الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف البنك الوطني الشعبي خلال الفترة 2017-2021

الخدمات	2017	2018	2019	2020	2021
بطاقة بنكية قيد الخدمة	214643	234122	248832	278315	258411
وكالة رقمية	/	01	01	12	19
شباك أوتوماتيكي للبنك	95	97	98	100	160
جهاز دفع الكتروني	2136	3771	4096	5221	7875
موزع أوتوماتيكي للأوراق المالية	145	145	130	100	100
منخرط في خدمة البنك عن بعد	33545	41158	58758	65952	82349

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية (من 2017 إلى 2021) للبنك الوطني الجزائري

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن عدد البطاقات البنكية قيد الخدمة في ازدياد خلال فترة الدراسة إلى أن وصل عددهم إلى 278315 بطاقة سنة 2020، وانخفض في العام الموالي بما يعادل 19904 بطاقة.

و أن عدد الوكالات الرقمية ارتفع بشكل كبير حيث بلغ 12 وكالة سنة 2020 و 19 وكالة سنة 2021 بعد ما كانت وكالة واحدة فقط في السنوات السابقة 2019 و 2018.

كما نلاحظ أن عدد الشبايك الأوتوماتيكية الخاصة بالبنك ارتفعت تدريجيا بمعدل شبايكيا تقريبا خلال السنوات 2017 حتى 2020، ثم وصلت إلى 160 شباك أوتوماتيكي وذلك سنة 2021. أما بالنسبة لأجهزة الدفع الالكتروني فقد عرف عددها ارتفاعا بشكل كبير خلال الفترة حيث قدر ب 7875 جهاز وذلك سنة 2021.

كما نلاحظ من الجدول أن عدد الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق المالية قد بلغ 145 موزع خلال السنتين 2017 و 2018 ثم انخفض تدريجيا إلى 130 موزع سنة 2019 و استمر في الانخفاض خلال السنتين المواليتين 2020 و 2021 بقيمة 30 موزع حيث بلغ عددهم 100 موزع.

أما بالنسبة لعدد الأفراد المنخرطين في خدمة البنك عن بعد فقد كان في تزايد خلال هذه الفترة خاصة سنة 2018 و 2021 فقد ارتفع عددهم بما يقارب 17000 مشترك في خدمة البنك عن بعد.

2.4 تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على أداء البنك الوطني الجزائري:

1.2.4 تطور حجم الودائع والقروض في البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017-2021

تمثل الودائع والقروض النشاط الرئيسي للبنك، لذا تلعب دورا هاما في ممارسته لنشاطه وبديهيها لها تأثير كبير على أدائه المالي وخاصة ربحيته لما لها علاقة مباشرة بها، الودائع يستخدمها البنك ويعتمد عليها في منح الأموال للمقرضين، وكذا القروض تدر عوائد للبنك، لذا سنتطرق لتطور هاذين الأخيرين خلال فترة الدراسة من خلال الجدول والشكل المواليين:

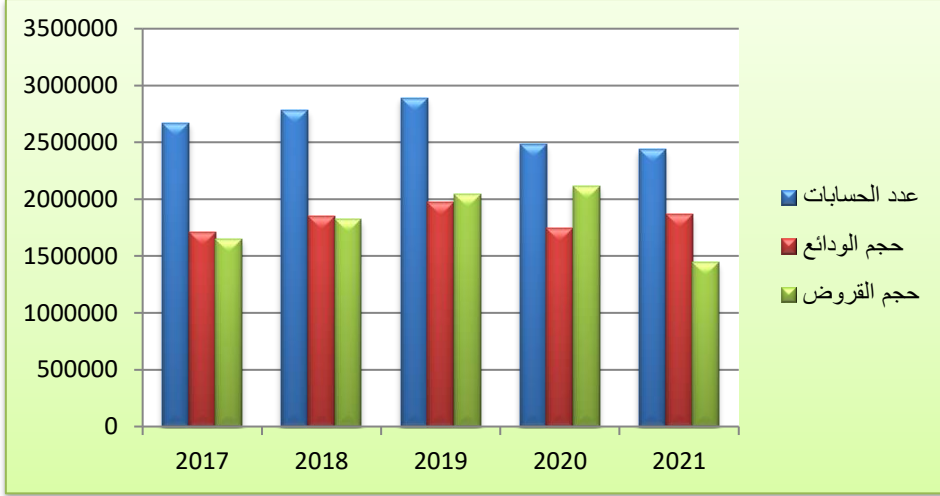
الجدول 2: تطور الحسابات و الودائع والقروض لبنك الBNA خلال الفترة 2017-2021

السنوات	2017	2018	2019	2020	2021
حسابات الزبائن	2672056	2780481	2888826	2483757	2435221
ودائع الزبائن (م دج)	1708524	1849643	1970947	1741443	1866649
قروض الزبائن (م دج)	1650275	1822444	2046448	2117885	1439863

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية (من 2017 إلى 2021) للبنك الوطني الجزائري

من خلال الشكل في الأعلى نلاحظ أن عدد الحسابات لدى البنك الوطني الجزائري قد ارتفع من 2672056 حساب سنة 2017 إلى 2780481 سنة 2018 بفضل الإجراءات المتخذة من أجل استمالة زبائن جدد من خلال تخفيف إجراءات فتح الحسابات، استمر عدد حسابات الزبائن في الارتفاع خلال السنة الموالية ليصل إلى 2888826 حساب سنة 2019 أي ما يعادل فتح 108345 حساب جديد على مستوى شبكة البنك، ثم انخفض مباشرة في السنتين المواليتين حتى بلغ 2435221 حساب في سنة 2021

الشكل 2: تطور الحسابات والودائع والقروض الموجهة للـ BNA خلال الفترة 2017-2021



المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد التقارير السنوية (من 2017 إلى 2018) للبنك الوطني الجزائري

أما حجم الودائع لدى البنك فقد عرف ارتفاع من 1708524 مليون دينار سنة 2017 إلى 1849643 مليون دينار سنة 2018 بسبب زيادة التدفقات المالية لأجل المحققة في مجال استقطاب الزبائن، واستمرت في الارتفاع أيضا خلال السنة التي بعدها 2019 حيث قدرت ب 1970947 مليون دينار وهي أعلى قيمة وصلت إليها حجم الودائع خلال فترة الدراسة ويرجع هذا الارتفاع المسجل إلى الديناميكية التجارية التي اعتمدها البنك في السنوات الأخيرة، والتي تركز أساسا على استقطاب الموارد من خلال تطوير الخدمات المصرفية المقدمة وتنويعها، عرفت بعدها مباشرة حجم الودائع انخفاض بقيمة 229504 مليون دينار سنة 2020 هذا الانخفاض كان سببه الانعكاس السلبي للأزمة الصحية الناتجة عن كوفيد19 على تطور النشاط التجاري للبنك، ثم ارتفع مجددا إلى 1866649 دج خلال سنة 2021 بسبب الزيادة في الودائع لأجل و الودائع تحت الطلب.

وبالنسبة لحجم القروض فقد عرفت ارتفاعا هي الأخرى من 1650275 مليون دينار سنة 2017 إلى 1822444 مليون دينار في السنة الموالية، هذا النمو يعود إلى نجاعة عمليات استقطاب المتعاملين الجدد التي قام بها البنك والتي أرفقها بالدعم والمرافقة المالية لزبائنه بصفة عامة، حريصا في ذلك على تقديم مختلف الصيغ التمويلية الكفيلة بالاستجابة لاحتياجاتهم، وقد استمرت في الارتفاع سنة 2019 لتصل إلى 2046448 مليون دينار أي بزيادة 224004 مليون دينار، ووصلت لذروتها في

سنة 2020 حيث بلغت 2117885 دج بحيث أنه لم يتأثر نشاط القروض بشكل كبير بالأزمة الصحية بسبب نظام الدعم الذي أقرته السلطات العمومية وطبقته كل البنوك، لكنها عرفت انخفاضا بقيمة 678022 دج لتبلغ 1439863 دج سنة 2021، يعود هذا الانخفاض إلى عملية إعادة الشراء من قبل الخزينة العمومية لتحصيل الحقوق البنكية وذلك في إطار مختلف التمويلات الجماعية المشتركة للبرامج الاستثمارية الخاصة بالشركات العمومية الكبرى. (التقرير السنوي ، 2021)

من خلال ما سبق نستنتج أن تطور وزيادة الخدمات المصرفية الرقمية وتنوعها وانتشارها ينعكس على حجم الودائع لدى البنك و عدد الحسابات وكذا القروض الممنوحة، من خلال جذب عدد أكبر من العملاء واستقطاب زبائن جدد أي زيادة التعاملات لدى البنك، حجم الودائع والقروض لهما دور رئيسي و أساسي في تقييم الأداء المالي للبنك وخاصة في ربحيته والتي يسعى البنك إلى تعظيمها وكذا مدى توظيف البنك، لذا سنقوم بدراسة دور الودائع والقروض لدى البنك في ربحية البنك من أجل القيام بدراستنا والمتمثلة في دور الخدمات المصرفية الرقمية في ربحية البنوك التجارية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري وذلك بعد حساب نسب الربحية و معدلات توظيف الأموال اللازمة لدراستنا.

2.2.4 قياس وتحليل توظيف الأموال والربحية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017-2021

من أجل دراسة دور الخدمات المصرفية الرقمية في ربحية البنك الوطني الجزائري ومدى توظيف الموارد من طرف البنك وانعكاس ذلك على مردوديته اخترنا المؤشرات التالية وذلك لارتباطها بالودائع والقروض البنكية: معدل العائد على الودائع ونسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة بالنسبة لمؤشرات ربحية البنك، ومعدل توظيف الودائع(معدل استثمار الودائع) و معدل إقراض الودائع وكذا معدل توظيف الموارد بالنسبة لمؤشرات توظيف الأموال، وفيما يلي سنقوم بعرض النتائج وتحليلها:

1.2.4 قياس وتحليل معدلات توظيف الأموال للبنك الوطني الجزائري: يمثل الجدول الموالي معدلات

توظيف الأموال التي يتم حسابها بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري وخلال الفترة 2017-2021، وفيما يلي سيتم قراءة نتائج الجدول وتحليل هذه النسب

الجدول 3: نتائج حساب معدلات توظيف الأموال لبنك الBNA خلال الفترة 2017-2021

2021	2020	2019	2018	2017	
75,4%	107,1%	96,3%	99,4%	95,3%	معدل إقراض الودائع
130,9%	107,7%	96,9%	100,1%	105,1%	معدل توظيف الودائع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية (2018، 2020، 2021) للبنك الوطني الجزائري من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معدل إقراض الودائع ارتفع سنة 2018 حيث بلغ 99,4% بينما كان 95,3% في سنة 2017 وذلك نتيجة لزيادة الحجم الودائع لدى البنك والتي قام بتوظيفها في منح القروض بشكل أكبر وهو ما سينعكس على زيادة نسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة، انخفاض معدل الإقراض بشكل بسيط في السنة الموالية إلى 96,3% بالرغم من زيادة كلا من حجم الودائع وحجم القروض لدى البنك هذا يدل على أن البنك قام بتوظيف أقل لودائع الزبائن في منح القروض وقام بتوظيفها في أوجه أخرى كالاستثمار لصالح الزبائن أو غيرها..، ارتفع معدل إقراض الودائع سنة 2020 حتى وصل إلى أعلى قيمة 107.1% وتشير هذه النسبة إلى أن البنك قام بعملية إقراض أكبر من حجم الودائع التي تحصل عليها خلال هذه السنة بسبب انخفاض قيمة ودائع الزبائن وارتفاع الطلب على القروض بسبب تأثير الأزمة الصحية كوفيد 19 أي زيادة الأموال الممنوحة للاقتصاد الوطني في شكل قروض و سلفيات مقارنة بالودائع المتحصل عليها، ثم انخفض معدل إقراض الودائع لدى البنك إلى 75,4% في سنة 2021 وهذا ما يفسر انخفاض حجم القروض الذي يقابل ارتفاع حجم الودائع أي أن البنك قام بإقراض أقل للودائع المتحصل عليها قد يكون بسبب انخفاض الطلب على القروض .

أما بالنسبة لتوظيف الودائع لدى البنك الوطني الجزائري فإن معدل هذه الأخيرة عرف نسبة قيمتها 105,1% سنة 2017 وانخفضت هذه القيمة ب5% خلال السنة الموالية سنة 2018، واستمرت في الانخفاض سنة 2019 إلى أن بلغت 96,9% ثم عرفت ارتفاعا بسيطا في السنة التي تليها سنة 2020 إلى 107,7% هذا التذبذب في معدل التوظيف خلال السنوات الأربع الأولى يرجع إلى استقرار وثبات قيمة الاستثمارات المالية والتغير فقط في قيمة الودائع والقروض وهذا ما يفسر النسبة المتحصل عليها سنة 2020 بحيث ارتفعت بسبب زيادة حجم القروض و ثبات حجم الاستثمارات المالية في البسط وانخفاض قيمة الودائع في المقام، أما في سنة 2021 فقد عرف معدل توظيف الودائع ارتفاعا بشكل ملحوظ حيث قدر ب 130,9% وهذا راجع إلى ارتفاع قيمة الاستثمارات المالية بشكل كبير خلال هذه السنة بالرغم من انخفاض في قيمة القروض وارتفاع في حجم الودائع لدى البنك.

قياس وتحليل نسب ربحية البنك الوطني الجزائري: يمثل الجدول الموالي نتائج حساب نسب الربحية المعتمدة في الدراسة والتي تم الحصول عليها بالاعتماد على القوائم المالية للبنك الوطني الجزائري، وفيما يلي سنقوم بقراءة نتائج حساب نسب الربحية في الجدول وتحليلها

الجدول 4: نتائج حساب نسب الربحية للـ BNA خلال الفترة 2017-2021

نسب الربحية	2017	2018	2019	2020	2021
معدل العائد على الودائع	1,5%	1,60%	0,74%	0,93%	1,72%
نسبة الفوائد المكتسبة إلى المستحقة	294,1%	301,3%	286,6%	253,3%	261,8%

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك الوطني الجزائري

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن معدل العائد على الودائع كان 1,5% سنة 2017 وارتفع إلى 1,60% في سنة 2018 وذلك يرجع إلى زيادة الودائع لأجل لدى البنك مما أدى إلى زيادة العائد عليها، ثم انخفضت في السنة الموالية سنة 2019 إلى 0,74% بالرغم من ارتفاع حجم الودائع وذلك بسبب انخفاض قيمة النتيجة الصافية لسنة 2019 نتيجة تأثير تكوين مخصصات الذمم المدينة، ثم ارتفعت بنسبة ضئيلة خلال سنة 2020 حيث بلغ معدل العائد على الودائع 0,93% بالرغم من انخفاض قيمة الودائع ويعود ذلك لزيادة الأرباح الصافية للبنك بمقدار 3983470 دج مقارنة بالسنة الماضية أي ارتفاع قيمة البسط، بعدها ارتفع معدل العائد على الودائع لدى البنك إلى 1,72% أي نمو بمعدل 0,8% تقريبا مقارنة بالسنة التي قبلها نتيجة لارتفاع حجم الودائع بشكل ملحوظ خلال هذه السنة وكذا ارتفاع قيمة النتيجة الصافية للبنك أي انه عدة عوامل ساعدت على ارتفاع قيمة العائد على الودائع خلال هذه السنة.

أما بالنسبة لمعدل الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة من خلال الجدول نلاحظ أنها بلغت 294,1% سنة 2017 تشير هذه النسبة إلى أن البنك من خلال القروض التي قام بمنحها خلال هذه السنة حقق فوائدا تغطي قيمة الفوائد التي سيمنحها للدائنين أي أن القروض حققت إيرادات جيدة للبنك نتيجة لزيادة حجم القروض، وارتفعت إلى أكثر من ذلك في السنة الموالية سنة 2018 حيث بلغت 301,3% نتيجة لارتفاع الفوائد المكتسبة بسبب زيادة حجم القروض لدى البنك وذلك بالرغم من ارتفاع الفوائد المستحقة على البنك أيضا لكن بنسبة أقل، ولكن انخفضت النسبة بشكل بسيط سنة 2019 وقدرت بـ 286,6% بالرغم من ارتفاع قيمة كلا من الفوائد المكتسبة و المستحقة على حد سواء، ولكن السبب في ذلك هو زيادة حجم الودائع المتحصل عليها البنك بمعدل أكبر من حجم

القروض التي قام البنك بمنحها خلال هذه السنة، واستمرت نسبة الفوائد المكتسبة إلى المستحقة بالانخفاض حتى بلغت 253,3 % سنة 2020 وذلك راجع إلى زيادة الإيداعات الخاصة بالهيئات المالية، ثم ارتفعت النسبة إلى 261,8 % سنة 2021 بسبب ارتفاع الفوائد المكتسبة بما يقارب ستة أضعاف زيادة الفوائد المستحقة على البنك وذلك نتيجة لزيادة القروض الممنوحة للهيئات المالية بسبب نظام الدعم الذي أقرته السلطات العمومية وطبقته كل البنوك لصالح المؤسسات.

5. خاتمة: تضمنت هذه الدراسة دور الخدمات المصرفية الرقمية في ربحية البنوك التجارية بالتطبيق على البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2017-2021 فتحصلنا على النتائج التالية:

- تسعى البنوك إلى مواكبة الرقمنة من خلال تقديم خدمات مصرفية رقمية إما بتطوير خدمات لديها وتقديمها إلكترونيا أو بإنشاء خدمات مصرفية رقمية جديدة.
- تساعد الخدمات المصرفية الرقمية البنوك في جذب عدد أكبر من العملاء خاصة بعد الأزمة الصحية كوفيد 19 والإجراءات والتدابير الوقائية المتخذة، أدى ذلك إلى زيادة الحاجة للخدمات المصرفية عبر الانترنت بحيث لاقت رواجاً كبيراً.
- أن البنك الوطني الجزائري يسعى إلى تنويع خدماته الرقمية التي يقدمها للزبائن عن طريق الانترنت والهاتف المحمول بهدف تلبية احتياجاتهم.
- أن البنك الجزائري الوطني قدم العديد من الخدمات المصرفية الرقمية خلال الفترة 2017-2021 أهمها: خدمة البنك عن بعد، خدمة الدفع بدون تلامس ، خدمة الدفع الإلكتروني، خدمة البطاقات البنكية، خدمة طلب التمويل عن بعد، خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت.
- أن قام البنك الوطني الجزائري بتنويع البطاقات البنكية التي يوفرها مجاناً لزملائه تتمثل في: البطاقة البنكية CIB، والبطاقة البنكية للدفع المسبق، بطاقة النخبة، بطاقة التوفير، تساعد هذه البطاقات الزبائن في الدفع الإلكتروني و الاطلاع على رصيد الحساب على أجهزة الصراف الآلي والسحب من على هذه الأخيرة وكذا التحويلات... وغيرها من العديد من الخدمات والمزايا.
- أن تطور وازدياد مختلف الخدمات المقدمة من طرف البنك من وكالات رقمية وشبائيك أوتوماتيكي وأجهزة دفع الكترونية وكذا عدد المنخرطين في خدمة البنك عن بعد خلال فترة الدراسة يدل على أن سياسة البنك المعتمدة من خلال تقديم الخدمات رقمياً وعبر الانترنت ناجحة في جذب الزبائن.
- ساهم التخفيف في إجراءات فتح الحساب من زيادة عدد الحسابات المفتوحة لدى البنك مما استدعى إلى إطلاق خدمة فتح الحساب المصرفي عبر الانترنت.

- أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت في زيادة حجم الودائع وكذا حجم القروض لدى البنك الوطني الجزائري ولكن بشكل بسيط قد يرجع ذلك لحداثة تلك الخدمات أو لتكاليف تقديمها أو وعي وثقة الأفراد اتجاه الرقمنة.
- أن الخدمات المصرفية الرقمية ليس لها دور مباشر في ربحية البنوك التجارية بل من خلال حجم الودائع التي تجذبها للبنك وكذا حجم القروض.
- أن ربحية البنك تقاس من خلال العديد من المؤشرات أغلبها لا يتأثر بالودائع والقروض ما عدا معدل العائد على الودائع ونسبة الفوائد المكتسبة إلى الفوائد المستحقة والتي اعتمدنا عليها في دراستنا بسبب ارتباطها بالودائع والقروض، بالإضافة إلى معدل إقراض الودائع ومعدل استثمار الودائع من أجل دراسة توظيف البنك للودائع التي يجب أن تدر عوائد للبنك.
- أن البنك الوطني الجزائري قام بتوظيف الودائع بشكل جيد خلال الفترة 2017-2021 بحيث استخدم نسبة كبيرة من الودائع في منح القروض للاقتصاد الوطني في شكل قروض وسلفيات وتلبية احتياجات الزبائن من الاستثمارات وذلك في السنة الأخيرة من فترة الدراسة
- أن البنك لم يستطع توليد أرباح كما ينبغي من الودائع التي تحصل عليها بحيث عند زيادة حجم الودائع قابل ذلك انخفاض في معدلات العائد على الودائع.
- أن البنك استطاع تحقيق إيرادات من خلال الفوائد المكتسبة من منحه للقروض إلا أن ذلك لم يكن متوافقا مع حجم القروض التي قام بمنحها.
- وفي الأخير نستنتج أن الخدمات المصرفية الرقمية لها دور ولكن بسيط جدا بالكاد يظهر في زيادة ربحية البنك الوطني الجزائري وذلك من خلال انعكاس حجم الودائع والقروض، حيث أن قياس ربحية البنك يتأثر بالعديد من العوامل الملموسة وغير الملموسة التي لا يمكن قياسها أثناء الدراسة، كما لا يخفى على أحد صعوبة تفسير وتحليل النسب المالية كونها تكون مظللة في الكثير من الأحيان.

6. توصيات الدراسة:

- على البنك الوطني الجزائري تعزيز التوعية والتثقيف بفوائد ومميزات الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها من أجل جلب زبائن أكثر و لمس شرائح أكبر من فئات المجتمع والمحافظة على ولاء العملاء الحاليين.
- وضع إستراتيجية مدروسة من أجل التسويق للخدمات المصرفية الرقمية المقدمة و تنويعها.
- يجب علة البنك أن يكون حساس لتطلعات عملائه وتقديم حلول مبتكرة وملائمة لهم.

7. قائمة المراجع:

1.7 المؤلفات:

.canada: Wiley. *Banking and Finance on the Internet*. (1998). Mary J. cronin
Does gamified elements influence on user's .(2018). Abd.Ghani Mazuri و Samar Rahi
*The International .intention to adopt and intention to recommend internet banking
Journal of Information and Learning Technology* ، 4-3 .
.Germany: vieweg. *Electronic Banking* .(April,2001). SCN Education B.V
عماد احمد ابو شنب. (بدون ذكر سنة النشر). الخدمات الالكترونية. الاردن: دار الكتاب الثقافي.
عماد صالح سلام. (2004). البنوك العربية والكفاءة الاستثمارية. بيروت: اتحاد المصارف العربية.
محمد محمود الخطيب. (2010). الاداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.
نصر حمود مزنان فهد. (2009). أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية. عمان: دار صفاء للنشر
والتوزيع.
يوسف كافي مصطفى. (2011). النقود والبنوك الالكترونية في ظل التقنيات الحديثة. سوريا: دار مؤسسة رسلان
للطباعة والنشر والتوزيع.

2.5 المقالات:

أحمد عباس حسين. (2020). تقييم الاداء المالي للمصارف الخاصة المسجلة في سوق العراق للأوراق المالية
(دراسة تحليلية). مجلة ميسان للدراسات الأكاديمية (39).
اشرف عبد الرحمان محمد عبد الرحمان. (افريل، 2022). اثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات
المصرفية-دراسة تطبيقية على الجهاز المصرفي المصري. المجلة العلمية للدراسات التجارية و البيئية، 13 (2).
رميسة كلاش، و إلهام نايلي. (ديسمبر، 2021). مخاطر السيولة وأثرها على ربحية البنوك التجارية الجزائرية
دراسة تطبيقية خلال الفترة 2006-2018. مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، 08 (03).
ريمة بودشيشة، و محمد يزيد كحول. (31 12، 2021). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية من حيث
الربحية والسيولة دراسة احصائية مقارنة بين البنوك الخاصة والبنوك العمومية خلال الفترة 2016-2019. مجلة
دراسات اقتصادية، 21 (02).
سلمان بن بعبيش، و عبد الرحمان بن ساعد. (07 07، 2022). محددات الربحية في البنوك التجارية باستخدام
نموذج CAMELS: دراسة على عينة من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2012-2019). المجلة
الجزائرية للعلوم والسياسات الاقتصادية، 13.
عباس عبد العالي كريم العبودي، و زينب مكي محمود البناء. (كانون الأول، 2022). تقييم الأداء المالي للمصارف
العراقية عبر تحليل مصفوفة (الأداء - الأهمية) دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية المدرجة في سوق
العراق للأوراق المالية للمدة (2006 – 2020). المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 18 (74).
عيسى قروش، سمية فضيلي، و عبد الرؤوف عز الدين. (08 06، 2021). تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية
باستخدام النسب المالية- دراسة مجموعة من البنوك التجارية الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم
التجارية، 14 (01).
محمد الأمين مومني. (جوان، 2020). الشيك الإلكتروني المفهوم والأهمية. المجلة الجزائرية لقانون الأعمال .
نزيهان حلايلي، و محمد بن بوزيان. (13 02، 2022). دور خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز
العلاقة مع الزبون. مجلة العلوم الاقتصادية، 17 (01).
وسيلة سعود، و أسماء محمد بن احمد. (30 09، 2020). واقع توجه عينة من البنوك الجزائرية نحو الخدمات
المصرفية الإلكترونية. مجلة العلوم المالية والإدارية، 04 (02)، الصفحات 72-73.

3.5 المداخلات:

مبلود وافي، وسام بوزيان، و ايمان سعيد. (2022). اثر جائحة كورونا على الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر. واقع و تحديات الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل جائحة كورونا covid 19 (صفحة 04). مغنية: المركز الجامعي مغنية.

4.5 التقارير:

- (2017). التقرير السنوي. البنك الوطني الجزائري.
- (2018). التقرير السنوي. البنك الوطني الجزائري.
- (2019). التقرير السنوي. البنك الوطني الجزائري.
- (2020). التقرير السنوي. البنك الوطني الجزائري.
- (2021). التقرير السنوي. البنك الوطني الجزائري.

5.5 مواقع الانترنت:

الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 08 24 ,2023، من الخدمات البنكية الالكترونية:

<https://www.bna.dz/ar/%d8%a7%d9%84%d8%a8%d9%86%d9%83-%d8%a7%d9%84%d8%a7%d9%84%d9%83%d8%aa%d8%b1%d9%88%d9%86%d9%8a-%d8%a7%d9%84%d8%a3%d9%81%d8%b1%d8%a7%d8%af/>

تجمع النقد الآلي. (بلا تاريخ). نشاط الدفع على الانترنت. تاريخ الاسترداد 08 27 ,2023، من <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>