

## تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية

### Impact of e-banking services on enhancing commercial bank's financial performance

سلماني عادل

مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة  
جامعة الجلفة ( الجزائر )

[adelselmani7@yahoo.fr](mailto:adelselmani7@yahoo.fr)

سعداوي عبدالقادر

مخبر الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من أجل التنمية المستدامة  
جامعة الجلفة ( الجزائر )

[abdelkader.saadaoui@univ-djelfa.dz](mailto:abdelkader.saadaoui@univ-djelfa.dz)

المعلومات المقال	الملخص:
تاريخ الارسال: 2024/07/06	<p>هدفت الدراسة إلى تبيان آلية تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال عرض وتحليل العوامل المدعّمة من خلال هذه الخدمات، والتي تؤدي إلى تعزيز الأداء المالي البنكي. وتوصلت الدراسة إلى أن لهذا النوع من الخدمات تأثير غير مباشر في تعزيز الأداء المالي، نظرا لمساهمتها في رفع حجم الخدمات المقدمة؛ جذب زبائن جدد، ما يؤدي إلى رفع الإيرادات، هذا من جهة، ومن جهة أخرى، المساهمة في تدنيّة المخاطر وتقليل الخسائر، وبالتالي تحسين نتائج قياس الأداء المالي.</p>
تاريخ القبول: 2024/08/06	
الكلمات المفتاحية: ✓ خدمات بنكية إلكترونية ✓ بنوك تجارية ✓ أداء مالي	
Article info	Abstract :
Received 06/07/2024.	<p>The study aimed to demonstrate the mechanism of the impact of electronic banking services on enhancing the financial performance of commercial banks, by presenting and analyzing the factors supported through these services, which enhance the bank's financial performance.</p> <p>The study found that this type of service has an indirect impact on enhancing financial performance, as it contributes to increasing the volume of services provided; Attracting new customers, which leads to higher revenues, on the one hand, and on the other, contributing to lower risks and lower losses, thereby improving the results of measuring financial performance.</p>
Accepted 06/08/2024	
Keywords: ✓ Electronic Banking services ✓ Commercial Banks ✓ Financial Performance	

## مقدمة:

تقدم البنوك التجارية خدمات مالية مختلفة أهمها ما يسمى بالخدمات الكلاسيكية والتي تتمثل في استقبال الودائع بمختلف أنواعها، ومنح التسهيلات الائتمانية للمشروعات والأفراد، وفي الوقت الحالي لا تقتصر البنوك على ذلك فقط بل تتعدى لتقديم خدمات حديثة إلى جانب باقي الخدمات المالية التقليدية.

ونحو سعي البنوك على الاستفادة من مخرجات التكنولوجيا، لأغراض تنافسية، ترويجية وتسويقية، تبنت البنوك التجارية تقديم خدمات جديدة، منها ما أُطلق عليها الخدمات البنكية الإلكترونية، وهذه الأخيرة تعتمد بدرجة كبيرة على التقنيات التكنولوجية الحديثة. ونظرا لما تمتاز به من خصائص كالسرعة في التنفيذ، الديناميكية، الأمان، والوفرة، أصبحت لها تأثير كبير على الأداء البنكي، كزيادة عمليات السحب والإيداع واستيعابها، دون وجود طوابير الانتظار، مما يؤدي إلى الرفع من الإيرادات، تخفيض المخاطر الناتجة جراء أخطاء الموظفين، وبالتالي تخفيض الخسائر، أي بمعنى آخر أن الخدمات البنكية الإلكترونية لديها القدرة على التأثير الإيجابي على أداء أي بنك تجاري، أي إمكانية قدرتها على تعزيز الأداء البنكي بشكل عام والأداء المالي بشكل خاص.

## الإشكالية:

## كيف يمكن للخدمات البنكية الإلكترونية التأثير على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية؟

## التساؤلات الفرعية:

- ماهي الخدمات البنكية الإلكترونية؟ ماهي مميزاتها وأنواعها؟
- ما هو الأداء المالي؟ كيف يمكن تقييمه؟
- ما هي آلية تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية؟

## فرضيات الدراسة:

الفرضية القائمة هي أن تبني الخدمات البنكية الإلكترونية من طرف البنوك التجارية يساهم في تعزيز الأداء المالي لها بطريقة غير مباشرة، حيث أنه يفترض أنها تساهم في تدعيم العوامل والمتغيرات المساعدة على تعزيز الأداء المالي، كزيادة العوائد الناتجة، استيعاب حجم السحوبات والإيداعات المالية، وكسب رضا وولاء الزبائن، وكذا دعم تسيير السيولة، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تساهم في تخفيض وتدنية العوامل التي تضعف الأداء المالي كارتفاع التكاليف، نقص تداول الخدمات التي تقدمها هذه البنوك، زيادة حجم المخاطر والخسائر، صعوبات تسيير السيولة.

## أهداف الدراسة:

- يستهدف الدراسة الى التطرق الى الخدمات البنكية الإلكترونية وخصائصها ومميزاتها.
- التطرق للأداء المالي باعتباره مؤشر لقياس الوضعيات المالية والتشخيص المالي للمؤسسات الاقتصادية.
- تبيان تأثير الخدمات البنكية لإلكترونية على أداء المصارف نظرا لأثرها على جانبي العوائد والمخاطر وإتاحة فرص حسن التسيير وتقليص التهديدات.

### أهمية الدراسة:

– تتجلى أهمية الدراسة من خلال أن الدراسات ذات العلاقة للعوامل المؤثرة بشكل مباشر أو غير مباشر على وضعية البنوك التجارية تحت البيئة والظروف المحيطة به تعد متنوعة ومتجددة، نظراً للتغيرات التي تطرأ على بيئة البنوك مع مرور الزمن، ولتغير الأهمية النسبية لكل عامل حسب الظروف الزمانية والمكانية لكل مصرف.

– إن دراسة الأداء المالي من وجهة محاسبية بحتة لم يعد كافياً في تزويد الإدارات العليا والإدارات التنفيذية على تحليل نقاط القوة ونقاط الضعف بصفة دقيقة وموضوعية، بغرض الاستفادة منها في اتخاذ القرارات المستقبلية، وهذا ما يؤكد على ضرورة دراسة كافة العوامل المؤثرة على الأداء المالي، لأن ذلك يعبر عن تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة موارد وإمكانيات المؤسسات.

### الدراسات السابقة:

رقية الطيب علي أحمد، أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك - بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية (2021):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بينها وبين الربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بهذه الخدمات وانعكاس ذلك على الربحية. وذلك بالاعتماد على أسلوب الاستبيان على 40 فرد من العاملين في عينة من البنوك السودانية، حيث توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية موجبة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والربحية، كذلك وجود علاقة موجبة بين تقليل مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية، وأن التميز في تقديم هذه الخدمات يؤدي إلى رفع القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب وكسب ولاء الزبائن.

ديدوش هاجرة، حريوي عبد الغني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية (2021):

هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، والتطرق إلى واقعها بالبنوك الجزائرية العامة والخاصة، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث توصلت الدراسة إلى أن العمل المصرفي الجزائري يقدم خدمات مصرفية إلكترونية، بحيث تم ملاحظة أن المصارف العاملة في القطاع المصرفي الجزائري العامة والخاصة تمتلك مواقع إلكترونية تساعدها في الترويج لخدماتها المصرفية.

*Samuel Godadaw Ayinaddis, Birhan Ambachew Taye, and Bantie Getnet Yirsaw, Examining the effect of electronic banking service quality on customer satisfaction and loyalty: an implication for technological innovation, journal of innovation and entrepreneurship, volume 12, number 22, 2023*

هدفت الدراسة إلى دراسة تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية على ارتياح العملاء للصناعة البنكية الناشئة في إثيوبيا، وذلك باستخدام استبيان منظم مغلق مما مجموعه 385 مشاركاً تم اختيارهم باستخدام تقنية أخذ العينات الملائمة. تم استخدام الترددات والتوزيعات المئوية وأوضاع المجموعة والانحرافات القياسية وارتباطات Chi-square والانحدار اللوجستي متعدد الحدود لتحليل البيانات الكمية، وأظهرت النتائج تأثيراً كبيراً لمتغيرات الاستجابة والموثوقية والأمن والخصوصية والسرعة والراحة على رضا العملاء.

وخرجت الدراسة بتوصية تركيز البنوك على العوامل المتعلقة بالاستجابة والموثوقية وتوافر النظام والسرعة لتحقيق أقصى قدر من رضا

العملاء وولائهم.

## 1. الخدمات البنكية الإلكترونية:

مع التطور التكنولوجي ومواكبته من طرف منظمات الأعمال في عصرنا الحالي، وخصوصا من طرف البنوك التجارية التي أصبح مطلوب منها استخدام مخرجات وتقنيات التكنولوجيا في تقديم خدماتها البنكية، ومن بينها ما أصبح يطلق عليها بالخدمات البنكية الإلكترونية.

### 1.1. تعريف الخدمات البنكية الإلكترونية:

هي إجراء العميل للمعاملات المصرفية إلكترونيا دون زيارة موقع البنك، أي التسليم الآلي الجديد والمنتجات والخدمات المصرفية التقليدية مباشرة للعملاء من خلال قنوات اتصال إلكترونية تفاعلية. وبالتالي، تشير المصطلحات التالية إلى شكل أو آخر من أشكال الأعمال المصرفية الإلكترونية: الأعمال المصرفية للحواسب الشخصية؛ والخدمات المصرفية عبر الإنترنت؛ والأعمال المصرفية الافتراضية؛ والأعمال المصرفية عبر الإنترنت؛ والخدمات المصرفية المنزلية؛ والخدمات المصرفية الإلكترونية عن بعد والخدمات المصرفية عبر الهاتف. (Imiefoh, 2012, p. 291)، حيث يؤكد هذا التعريف على خاصية استخدام القنوات الإلكترونية المتنوعة في تقديم الخدمات البنكية وكذا الاستفادة منها من طرف كل من البنوك التجارية من طرف العملاء على التوالي.

### 2.1. خصائص الخدمات البنكية الإلكترونية:

تشير (ديدوش و حريري، 2022، صفحة 24) إلى أن الخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بما يلي:

#### 1.2.1. ليس لها قيود زمنية:

ويقصد به أن عدم وجود أية معوقات من أي نوع لأي نوع من الخدمات التي تقدمها تلك المصارف الإلكترونية، فهي تقدم كافة خدماتها طيلة أيام الأسبوع وطوال ساعات اليوم 24/07.

#### 2.2.1. سهولة الاتصال بالمصرف:

حيث يمكن للزبائن الاتصال بالمصرف عن طريق الأنترنت أو الهاتف الشخصي، حيث يمكن تأكيد هويته عن طريق رقم سري معطى له مسبقا، ويتم طلب إدخاله عند كل عملية اتصال، وبعد ذلك يمكنه الاستفادة من الخدمات البنكية دون الحاجة إلى التنقل إلى موقع المصرف.

#### 3.2.1. الاستغناء عن الوثائق الورقية في المعاملات:

إذ أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة (العميل، مقدم الخدمة) المصرفية تتم بطريقة الكترونية دون اللجوء إلى استخدام الأوراق والوثائق الرسمية.

وتضيف (دغوش العطرة، 2017، صفحة 130) إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتميز كذلك بما يلي:

#### 4.2.1. فتح المجال أمام البنوك صغيرة الحجم:

حيث تكون الفرصة مواتية لهذا النوع من البنوك لتوسيع نشاطها عالميا دون اللجوء إلى زيادة عدد الفروع أو زيادة الطاقم البشري الموظف أو زيادة التكاليف.

#### 5.2.1. مواكبة سرعة تغير القواعد الحاكمة:

من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية، يمكن للبنوك مواكبة ومسايرة التطورات والتغيرات التي تحدث على قطاع الخدمات المصرفية بشكل سريع ومرن وآمن.

### 6.2.1. إمكانية تسليم الخدمات الكترونياً:

يتم تسليم هذا النوع من الخدمات للعملاء إلكترونياً دون التوجه إلى مقر البنك للاستفادة منها. ومن خلال ما سبق نستنتج أن الخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بعدد الخصائص التي تؤهلها لتكون استراتيجية فعالة نحو تحقيق أهداف البنوك التجارية على المستوى الجزئي والكلبي وكذا أهداف العملاء معاً بشكل سلس ومرن اتجاه التغييرات الجديدة الممكنة أن تطرأ على النظام المصرفي.

### 3.1. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تنقسم الخدمات البنكية الإلكترونية إلى الأنواع التالية:

#### 1.3.1. البطاقات البنكية:

أداة يمنحها المصرف المصدر لها لشخص يسمى الحامل بناء على عقد بينهما، بحيث تمكنه من شراء السلع والخدمات من التاجر المورد، مع أو بدون تسديد الثمن في الحين، كما تمكنه أيضاً من سحب النقود، وتحويل الأموال بين الحسابات، عمليات الاطلاع على الحساب، (الديبسي، 2010، صفحة 62)

#### 2.3.1. الشيكات الإلكترونية:

هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى مستلم الشيك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك، ليقوم هذا الأخير بتحويل قيمة الشيك إلى حساب حامله أولاً، ثم يقوم بإلغاء الشيك وإعادة إلكترونيته إلى مصدر الشيك بحيث يكون دليلاً على أن الشيك قد تم صرفه بالفعل، ويمكن للمستفيد التأكد إلكترونياً من تحويل مبلغ الشيك إلى حسابه. (نور برهان و الخطاب، 2015، صفحة 314)

#### 3.3.1. المحافظ الإلكترونية:

عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغطاة (مزودة بشريحة - رقاقة - حوسبية Chip)، يمكن تثبيتها على الكمبيوتر الشخصي، أو تكون قرصاً مرناً يمكن إدخاله في فتحة القرص المرن في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية (منه أو إليه) عبر الإنترنت باستخدام برامج معينة، كما يمكن استخدامها للدفع عبر الإنترنت وفي الأسواق التي تتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني. (بختي، 2005، صفحة 72)

#### 4.3.1. البنوك الإلكترونية:

هي عبارة عن بنوك تقدم خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة، عبر شبكة الإنترنت على مدار 24 ساعة طيلة أيام الأسبوع، من خلال جهاز الحاسوب الشخصي للعملاء، وذلك بهدف إتاحة كافة المعلومات التي يحتاجونها، كحصولهم على خدمات محدودة والتعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم، وكذا تمكينهم من طلب تنفيذ عمليات مصرفية. (عامر إبراهيم قنديلجي، 2016، صفحة 171)

#### 5.3.1. النقود الإلكترونية:

هي نقود غير ملموسة، تأخذ صورة وحدات إلكترونية وتخزن في مكان آمن جداً على الكمبيوتر الخاص بالعميل، حيث يستخدمه في إتمام عمليات الشراء أو البيع والتحويل وغير ذلك من العمليات. (زهير بشق، 2006، صفحة 251)

#### 6.3.1. الهاتف المصرفي:

هو نوع من تطور الخدمات البنكية المقدمة للعملاء، يعمل طوال 24 ساعة، بحيث يستطيع العميل عن طريق رقم سري خاص به من خلال الكمبيوتر الخاص به ودون التوجه لموقع البنك سحب مبالغ من حسابه وتحويلها لسداد التزاماته المالية أياً كانت، وكذا يمكنه طلب الحصول على قروض وطلب فتح اعتمادات مستندية. (محمود حسين منصور، 2003، صفحة 107)

### 7.3.1. أجهزة الصراف الآلي (DAB):

هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلفا تلبي العديد من حاجات العملاء البنكية على مدار الساعة، ويكون ذلك عن طريق استخدام بطاقة الصراف الآلي، بحيث يقدم خدمات سحب النقود، الإطلاع على الرصيد وتحويل الأموال. (خالد أمين عبدالله و إسماعيل إبراهيم الطراد، 2006، صفحة 207)

### 8.3.1. الشبكات الآلي البنكي (GAB):

يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، طلب شيكات... الخ. (بن جدو أمينة و دقيش سمية، 2020، صفحة 91)

### 9.3.1. نقاط البيع الإلكترونية (TPV):

هي الآلات التي توضع لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، حيث يمكن للعميل استخدام بطاقات الدفع من أجل دفع مقابل مشترياته، من خلال تمرير البطاقة داخل هذه الآلات، وهنا قد تم خصم المبلغ من حسابه إلكترونيا. (بولحية شهيرة و عزوز صباح، 2021، صفحة 06)

## 2. الأداء المالي:

يعبر الأداء المالي عن مدى تحقيق المنظمة لأهدافها المسطرة، حيث يعتبر من أهم معايير وأدوات الرقابة على نشاط منظمات الأعمال، كما هو الحال بالنسبة للبنوك التجارية.

### 1.2. تعريف الأداء المالي:

يعرف الأداء من طرف الكاتبان ميلر وبروملي : انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها. (سحنون خالد، 2016، صفحة 224)

يعرّف الأداء المصرفي على أنه (حاكم محسن الربيعي و حمد عبد الحسين راضي، 2012) : "العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، حيث تشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع وخدمات، أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بمقارنة بين مدخلات ومخرجات فترة زمنية معينة."

### 2.2. مؤشرات قياس الأداء المالي:

يعتبر استخدام النسب المالية من الأدوات المستخدمة في تقييم أداء البنك، ومن أهمها ما يلي:

#### 1.2.2. مؤشرات السيولة:

يقصد بها مدى توافر أصول سريعة التحويل إلى نقدية دون خسائر في قيمتها، وذلك لمواجهة الإلتزامات المستحقة في مواعيدها

المحددة، وتتمثل فيما يلي:

#### 1.1.2.2. السيولة النقدية:

ويمكن حسابها كما يلي: (أحلام بوعبدلي، 2015، صفحة 19)

المعيار النقدي = (نقدية + أرصدة لدى البنوك والمراسلين) - (ودائع + أرصدة مستحقة للبنوك والمراسلين)



### 2.1.2.2. السيولة القانونية:

تعتبر من أهم المؤشرات التي تبين مدى سيولة البنك، حيث يحدد البنك المركزي مكونات هذه السيولة ونسبتها، والتي ينبغي على البنك التجاري الاحتفاظ بها، وارتفاع نسبة مكونات السيولة عن نسبة السيولة القانونية يوفر ضمان أكبر لحقوق المودعين وييسر مالي لدى البنك، في حين أن انخفاضها يشير إلى عسر مالي، بالإضافة إلى مساءلة البنك المركزي عندما تقل النسبة الفعلية عن النسبة القانونية للسيولة، (فليح حسين خلف، 2006، صفحة 350) وتقاس كما يلي:

$$\text{نسبة السيولة القانونية} = (\text{النقدية} + \text{شبه النقدية}) \div (\text{مجموع الودائع})$$

### 2.2.2. مؤشرات الربحية:

تعتبر مؤشرات الربحية من أهم أدوات تقييم الأداء المالي لمنظمات الأعمال، وفيما يلي أهم مؤشرات الربحية لقياس الأداء المالي للبنوك التجارية:

#### 1.2.2.2. نسبة هامش الربح:

تقيس هذه النسبة العائد الصافي من الفوائد **Net Interest Margin** التي حققتها الموجودات للمصرف، وزيادتها تعني زيادة قدرة الموجودات **Assets** على توليد الأرباح أو هامش ربح للمصرف، والعكس صحيح، (نصر حمود مزنان فهد، 2009، صفحة 58) وتحسب بالعلاقة الآتية:

$$\text{نسبة هامش الربح} = (\text{هامش الربح} \div \text{إجمالي الموجودات}) \times 100$$

$$\text{إذ أن: هامش الربح} = \text{الفوائد المحصلة} - \text{الفوائد المدفوعة}$$

#### 2.2.2.2. نسبة العائد على حقوق الملكية:

تقيس هذه النسبة مقدار ما يتحصل عليه المالكون جراء استثمارهم لأموالهم من نشاطات المصرف، وارتفاع هذه النسبة يدل على كفاءة إدارة المصرف، ويدل أيضاً على المخاطرة العالية المترتبة عن زيادة الرافعة المالية، (علاء فرحان طالب و إيمان شيحان المشهداني، 2011، صفحة 81)، وتقاس بالعلاقة التالية:

$$\text{نسبة العائد على حقوق الملكية} = \text{صافي الأرباح بعد الضرائب} \div \text{حق الملكية}$$

#### 3.2.2.2. معدل العائد على إجمالي الموجودات:

يعبر عن ربحية المصارف من كافة أنشطتها القصيرة وطويلة الأجل، فارتفاعها يدل على كفاءة إدارة المصرف وسياساتها المختلفة المتبنية، (علاء فرحان طالب و إيمان شيحان المشهداني، 2011، صفحة 81) وتقاس بالعلاقة التالية:

$$\text{معدل العائد على إجمالي الموجودات} = (\text{صافي الأرباح بعد الضرائب} \div \text{إجمالي الموجودات})$$

#### 4.2.2.2. نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات:

تبين هذه النسبة الأهمية النسبية لصافي الأرباح التي حققها المصرف التجاري بالنسبة إلى مجموع الإيرادات، وزيادتها تعني زيادة كفاءة الأداء المالي بالنظر إلى زيادة تحقيق معدلات أكبر من الأرباح بالنسبة إلى إجمالي الإيرادات، (نصر حمود مزنان فهد، 2009، صفحة 59) وتحسب بالعلاقة الآتية:

$$\text{نسبة صافي الربح إلى إجمالي الإيرادات} = (\text{صافي الربح بعد الضرائب} \div \text{إجمالي الإيرادات})$$

## 3.2.2. معدلات ملائمة رأس المال:

تتضمن معدلات ملائمة رأس المال معدلات كفاية حقوق الملكية بالنسبة للودائع وبالنسبة للاستثمارات، وكذا معدل الأصول الخطرة، وتستعرض كما يلي:

## 1.3.2.2. كفاية حقوق الملكية بالنسبة للودائع:

تعبر عن مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية كمصدر من مصادر التمويل، ومدى قدرته على رد الودائع التي حصل عليها من الأموال المملوكة له، حيث كلما زادت هذه النسبة كان ذلك مصدر أمان للمودعين، (عبد الغفار حنفي، 2007، صفحة 445) وتحسب كما يلي:

$$\text{كفاية حقوق الملكية بالنسبة للودائع} = \text{حقوق الملكية} \div \text{الودائع}$$

$$\text{كفاية حقوق الملكية بالنسبة للودائع} = (\text{رأس المال} + \text{الاحتياطات} + \text{الأرباح غير الموزعة}) \div (\text{ودائع وحسابات جارية} + \text{ودائع البنوك والمراسلين})$$

## 2.3.2.2. علاقة حقوق الملكية بالاستثمارات:

تفيد هذه النسبة في التعرف على قدرة البنك على مقابلة مخاطر الاستثمار، ويقصد بالاستثمارات كافة أوجه الاستخدام لأموال البنك، حيث تشمل: اذونات الخزنة، الأوراق المالية، الأوراق التجارية المخصومة، القروض والسلفيات، حيث تمكّن هذه النسبة من التعرف على مدى كفاية حقوق الملكية لمقابلة الخسائر المتوقعة والناجحة عن الاستثمار دون المساس بالودائع، (عبد الغفار حنفي، 2007، صفحة 445) وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{علاقة حقوق الملكية بالاستثمارات} = \text{حقوق الملكية} \div \text{الاستثمارات}$$

## 3.3.2.2. معدل الأصول الخطرة:

تبين هذه النسبة مدى قدرة حقوق الملكية على مقابلة مخاطر الاستثمار الناشئة عن احتمال عدم الوفاء، ويقصد بالأصول الخطرة الأوراق التجارية المخصومة والقروض والسلفيات، فهي تبين قيمة الانخفاض الناشئ عن عدم الوفاء في الاستثمارات التي يمكن مقابلتها عن طريق حقوق الملكية دون المساس بالتزامات البنك قبل الغير، (عبد الغفار حنفي و عبد السلام أبو قحف، الإدارة الحديثة في البنوك التجارية، 1993، صفحة 233)، وتحسب كما يلي:

$$\text{معدل الأصول الخطرة} = (\text{حقوق الملكية} \div \text{الأصول ذات المخاطر}) = (\text{رأس المال} + \text{الاحتياطات} + \text{الأرباح غير الموزعة}) \div (\text{الأوراق التجارية المخصومة} + \text{القروض والسلفيات})$$

## 4.3.2.2. معيار مخاطر التوظيف:

تشير هذه النسبة إلى مدى إمكانية تغطية القروض الممنوحة دون ضمان عيني عن طريق حقوق الملكية. وكلما كانت النسبة أقل أو مساوية للواحد كان ذلك مقبولاً، أما إذا تجاوزت هذه النسبة الواحد الصحيح كلما عبر ذلك عن ارتفاع احتمال عدم قدرة البنك على رد أموال مودعيه، وتحسب بالعلاقة الآتية:

$$\text{معيار مخاطر التوظيف} = \text{القروض بدون ضمان عيني} \div \text{حقوق الملكية}$$



### 3. آلية تأثير الخدمات البنكية الإلكترونية في تعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية

نظرا لخصائص ومميزات الخدمات البنكية الإلكترونية والتي نستعرضها كما يلي:

- الخدمات البنكية الإلكترونية متوفرة لدوام 24/24، وعدم استعمال الوسائل الورقية فيها؛
- استخدام البطاقات البنكية كوسيلة لتسوية المدفوعات دون الحاجة إلى النقود خاصة؛
- عدم اضطرار العملاء للتوجه نحو مقر البنك لتسوية المعاملات والاستفادة من الخدمات وإنما أصبح يتم ذلك إلكترونيا وعن بعد، وبالتالي تفادي عناء التوجه وتفادي طوابير الانتظار؛
- سهولة التحويل المالي بين الحسابات سواء كانت تابعة لنفس البنك أو لنفس البلد الواحد، أو حتى خارج دولة المرسل، ومن أمثلة ذلك استخدام البطاقات الدولية بطاقات فيزا (VISA) وماستر كارد (MASTER CARD) وكذلك عن طريق خدمة (WESTERN UNION) ونظام (SWIFT)؛
- إمكانية سحب الأموال من الصرافات الآلية (DAB) التابعة للبنك أو للجهاز المصرفي الذي ينتمي إليه البنك التجاري المصدر لها؛
- نظرا لسهولة التعاملات وأمنها وعدم تطلب إتمامها لوقت أطول نسبيا مقارنة مع باقي الخدمات البنكية الأخرى، فإن كل هذه الخصائص والمميزات ستحدث تأثيرا بالضرورة على العوامل الآتية:

#### 1.3. تأثير الخدمات البنكية على النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك:

- تساهم الخدمات البنكية الإلكترونية على النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك، ذلك أنها تساهم في تحقيق الأهداف المسطرة من ممارسة النشاط التسويقي والترويجي، حيث تساهم هذه الخدمات في:
- زيادة عدد زبائن البنوك التجارية الجدد وكذا الحفاظ على الزبائن الحاليين.
- الرفع من مستويات الرضا والولاء لدى الزبائن الحاليين.
- دعم أنشطة النشاط التسويقي والترويجي لخدمات البنوك التجارية.

مع افتراض ثبات باقي العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية، فإن هذه المجموعة من مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في دعم النشاط الترويجي لأنشطة وخدمات البنوك ستؤدي إلى زيادة طلب الزبائن للخدمات البنكية الإلكترونية واعتمادهم عليها بشكل كبير، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة العمولات التي تتلقاها البنوك، معناه زيادة ربحية البنوك وبالتالي دعم مؤشرات الأداء في مجال الربحية.

#### 2.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في إدارة السيولة وتدنية المخاطر البنكية:

للخدمات البنكية الإلكترونية مساهمة في إدارة المخاطر البنكية، نظرا لأنها تساهم في زيادة حجم ودائع البنوك التجارية ونقص السحوبات المالية، أي بمعنى آخر امتصاص السيولة النقدية خارج القطاع البنكي، والتي بالضرورة تؤدي إلى حسن إدارة السيولة، معناه تخفيض مخاطر السيولة وما ينجر عنها من مخاطر مصاحبة لها كمخاطر السمعة، وبالتالي تخفيض حجم الخسائر المتحققة، معناه المحافظة على الهامش بين الإيرادات الكلية والتكاليف الكلية، وبالتالي دعم مؤشرات الربحية، هذا من جهة، ومن جهة أخرى تحقيق مؤشرات أعلى من السيولة النقدية والقانونية.

### 3.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك التجارية:

حيث تؤدي زيادة حجم الودائع في البنوك التجارية إلى زيادة حجم الأموال الموجهة كقروض، والتي تؤدي إلى الزيادة في العوائد التي يجنيها البنك من القروض خاصة أن القروض تعتبر المصدر الأكبر في تحقيق العوائد بالنسبة للبنوك التجارية وبالتالي تحقيق عوائد أكبر ومنه إلى تحقيق مؤشرات أكبر من مؤشرات الربحية.

### 4.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في دعم المركز المالي للبنوك التجارية:

وحققت البنوك التجارية عوائد أعلى، كلما كانت قادرة على تدعيم حقوق الملكية، وهذا يعني تدعيم المركز المالي لها، لأنه حسب قانون كفاية رأس المال حسب اتفاقية بازل فإنه كلما كانت البنوك تحتفظ بحقوق ملكية أكبر كلما كانت قادرة على استقبال ودائع أكبر، وهذا يعني القدرة على توجيه أموال مودعة للقروض بشكل أكبر وبالتالي وجود فرص تحقيق عوائد أكبر، وهذا ما يدعم الأداء المالي للبنوك التجارية فيما يخص معدلات السيولة وكذا معدلات الربحية وكذا معدلات رأس المال والعوائد على الأصول.

### 5.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في فعالية الوظائف الإدارية:

تساعد الخدمات البنكية الإلكترونية على توفير بيانات ومعلومات دقيقة، خاصة تلك التي تستخدم في عمليات التخطيط وعمليات التنظيم لأنشطة البنوك التجارية، وما يعني إمكانية الوصول إلى الاستخدام الأمثل لمواردها المالية والبشرية، وهو ما يجسد مبدأي الكفاءة والفاعلية.

### 6.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في تحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنوك التجارية:

تحقيق البنك التجاري لمعدلات ربحية أكبر يمكنه من الوصول إلى القدرة على تحقيق الاستقرار في الأداء المالي للبنوك التجارية على وتيرة منتظمة ومقبولة مقارنة بالبنوك الأخرى أو مقارنة بالمؤشرات المتعارف عليها كحد مقبول.

### 7.3. مساهمة الخدمات البنكية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية:

كلما كان الهيكل المالي للبنوك التجارية أكبر كلما كانت قادرة على تقديم خدماتها بجودة وبشكل أوسع، مع زيادة القدرة التنافسية لها، وتحقيق الميزة التنافسية، وذلك يمكن أن يكون راجع إلى قدرة البنك على التحكم في التكاليف مع مراعاة جودة وتوفر خدماتها، وأيضاً الأخذ بعين الاعتبار متطلبات الربحية.

## 4. الخاتمة:

تعتبر الخدمات البنكية الإلكترونية أحد أهم نواتج مواكبة البنوك للتطورات الحاصلة في مجال الابتكار والتطوير التكنولوجي، بحيث كانت لهذه المواكبة أثر كبير وفعال على أداء البنوك التجارية ووظائفها.

حيث تشتمل هذه الخدمات على البطاقات البنكية، المواقع الإلكترونية، الأجهزة المختلفة، والتي يتم إتاحتها للزبائن بغرض الاستفادة منها ومن مزاياها، هذا من جهة، ومن جهة أخرى إحداث تأثير على وظائف وأداء البنك، من خلال توفر عوامل السرعة والدقة، الجودة والديناميكية في الخدمات البنكية الإلكترونية.

حيث يعتبر الأداء المالي من أهم معايير تقييم نشاط ووضعية منظمات الأعمال أيا كان نوعها، فهو يقيس حجم كفاءة وفاعلية استخدام الموارد والامكانيات المالية المتاحة للمنظمة في تحقيق الأهداف المسطرة، وبالتالي فإنه عند قياس الأداء المالي من خلال أدوات القياس سيتم لحكم على مدى الفاعلية الكفاءة في تسيير نشاطات المنظمة وكذلك كشف الأخطاء ونقاط الضعف بغية تصحيحها مستقبلاً، وكذلك اكتشاف نقاط القوة لتعزيزها.

يتعزز الأداء المالي البنكي انطلاقاً من تبني الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال قدرتها على رفع أرقام تداولها، تخفيض المخاطر والخسائر المصاحبة لعمليات الإيداع والسحب التقليديين، وكذا توفير موارد مالية وبشرية لغرض الاستفادة منها من باقي الوظائف البنكية الأخرى، وكذلك تساهم في رفع حجم الإيرادات المحققة، وبالتالي تدعيم المركز المالي.

### 1.4. نتائج الدراسة:

يمكن أن نستنتج من خلال الدراسة إلى بعض النتائج والتي نلخصها فيما يلي:

- تبني الخدمات البنكية الإلكترونية يساعد في تدعيم العوامل الوسيطة والمعززة للأداء المالي ومؤشراته، كمؤشرات السيولة ومؤشرات الربحية.
- الخدمات البنكية الإلكترونية تعتبر من بين أهم آليات دعم الديناميكية في تأدية وظائف وأنشطة البنك التجاري، مما يقلص الوقت في تأديتها مع توفر عاملي الجودة والدقة، إضافة إلى تخفيض حجم المخاطر والخسائر المترتبة.
- تساعد الخدمات البنكية الإلكترونية في مرونة النظام المالي داخل البنك التجاري، نظراً لأنها تساعد في تحسين تسيير السيولة وتدنية صعوباتها، مع بعض الظروف الخارجية والتي تمس عمليات السحب والإيداع من البنك التجاري.
- تساعد الخدمات البنكية الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية، كسب رضا وولاء الزبائن، كما تعتبر آلية لصنع استراتيجية تسويقية مناسبة لعمل البنوك ومن شأنها تحقيق أهدافه المسطرة، وتساهم بشكل أوفر في كسب زبائن جدد نظراً لسهولة التعامل بأدواتها وتقنياتها.
- تساعد الخدمات البنكية الإلكترونية في تحقيق ميزة تنافسية، كسب رضا وولاء الزبائن، كما تعتبر آلية لصنع استراتيجية تسويقية مناسبة لعمل البنوك ومن شأنها تحقيق أهدافه المسطرة، وتساهم بشكل أوفر في كسب زبائن جدد نظراً لسهولة التعامل بأدواتها وتقنياتها.

### 2.4. توصيات الدراسة:

انطلاقاً من هذه الدراسة وكذلك النتائج المتوصل لها، يمكن أن نخرج بعدة توصيات نوجزها فيما يلي:

- العمل على الرفع من فعالية النشاط التسويقي والترويجي لخدمات وأنشطة البنوك، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تفعيل آليات تعزيز الأداء المالي من خلال الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- العمل على تنظيم الحملات التحسيسية لمميزات وفوائد الخدمات البنكية الإلكترونية لدى جميع المتعاملين الاقتصاديين؛
- تنظيم وتوفير التسهيلات والحوافز التي من شأنها رفع متعاملي الخدمات البنكية الإلكترونية؛
- دعم البحوث والنشاطات الرامية إلى تطوير وتفعيل الجوانب المعلوماتية والبرمجية والتكنولوجية فيما يتعلق بالجانب البنكي والمالي والنقدي؛
- تكثيف البحوث حول رضا عملاء البنوك التجارية حول جودة الخدمات البنكية الإلكترونية وإمكانية الاستفادة من نتائج هذه البحوث في رسم السياسات المالية والنقدية للدولة، وكذا السياسات الترويجية للبنوك التجارية سواءً العمومية منها أو الخاصة

### 5. قائمة المراجع:

#### • المؤلفات:

1. إبراهيم بختي. (2005). التجارة الإلكترونية. الجزائر: ديوان المطبوعات الجامعية.
2. أحلام بوعبدلي. (2015). سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها. عمان، الأردن: دار الجنان.
3. حاكم محسن الربيعي، و حمد عبد الحسين راضي. (2012). حوكمة البنوك وأثرها في العائد والمخاطرة. دار اليازوري.
4. خالد أمين عبدالله، و إسماعيل إبراهيم الطراد. (2006). إدارة العمليات المصرفية - المحلية والدولية - (الإصدار 1.1) عمان، الأردن: دار وائل.
5. زهير بشنق. (2006). العمليات المالية المصرفية الإلكترونية. بيروت، لبنان: اتحاد المصارف العربية.

6. عامر ابراهيم قنديلجي. (2016). التجارة الالكترونية وتطبيقاتها. عمان، الأردن: دار المسيرة.
  7. عبد الغفار حنفي. (2007). إدارة المصارف. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
  8. عبد الغفار حنفي، و عبد السلام أبو قحف. (1993). الإدارة الحديثة في البنوك التجارية. الاسكندرية، مصر: المكتب العربي الحديث.
  9. علاء فرحان طالب، و إيمان شيحان المشهداني. (2011). الحوكمة المؤسسية والأداء المالي والاستراتيجي للمصارف. عمان، الاردن: دار صفاء.
  10. فليح حسين خلف. (2006). النقود والبنوك. الاردن: عالم الكتب الحديث.
  11. محمد نور برهان، و عزالدين الخطاب. (2015). التجارة الالكترونية (الإصدار 4.0). القاهرة، مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
  12. محمود حسين منصور. (2003). المسؤولية الإلكترونية. الاسكندرية، مصر: دار الجامعة الجديدة.
  13. نصر حمود مزنان فهد. (2009). أثر السياسات الاقتصادية في أداء المصارف التجارية. عمان، الاردن: دار صفاء.
  14. وائل الديسي. (2010). دليل العمليات الإلكترونية في القطاع المصرفي - الواقع والآثار القانونية. لبنان: اتحاد المصارف العربية
- الأطروحات:

1. سحنون خالد. (2016). تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك دراسة حالة : مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية. تلمسان، جامعة أبو بكر بلقايد، الجزائر.
  2. دغوش العطرة. (2017). استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية - حالة البنوك الجزائرية. بسكرة، الجزائر: جامعة محمد خيضر.
- المقالات العلمية:

1. Imiefoh, P. (2012, April 25). *Towards Effective Implementation of Electronic Banking in Nigeria*. *African Research Review*, 6(2), 290-300. doi: <http://dx.doi.org/10.4314/afrev.v6i2.26>

2. بن جدو أمينة، و دقيش سمية. (2020). ممارسات خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية - دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. - *BNA* مجلة العلوم الادارية والمالية، 04(02)، 85-101.
  3. هاجرة ديدوش، و عبد الغني حريري. (2022). واقع الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنوك الجزائرية. مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، 01(04)، 21-40.
- الملتقيات:

1. بولحية شهيرة، و عزوز صباح. (2021). الصيرفة الالكترونية: دراسة في المضامين النظرية للمفهوم. الصيرفة الالكترونية والتنمية الاقتصادية، (الصفحات 46-65). *Guelma*.