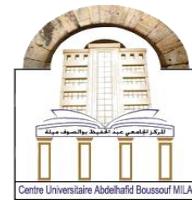




الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة  
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية  
المراجع: ..... 2022

## مذكرة بعنوان:

### دور المقاقة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية

دراسة عينة من البنوك لولاية ميلة

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية  
تنص على "لاقتصاد نقدية وبنكية"

تحت إشراف:

د. ضيف روفية

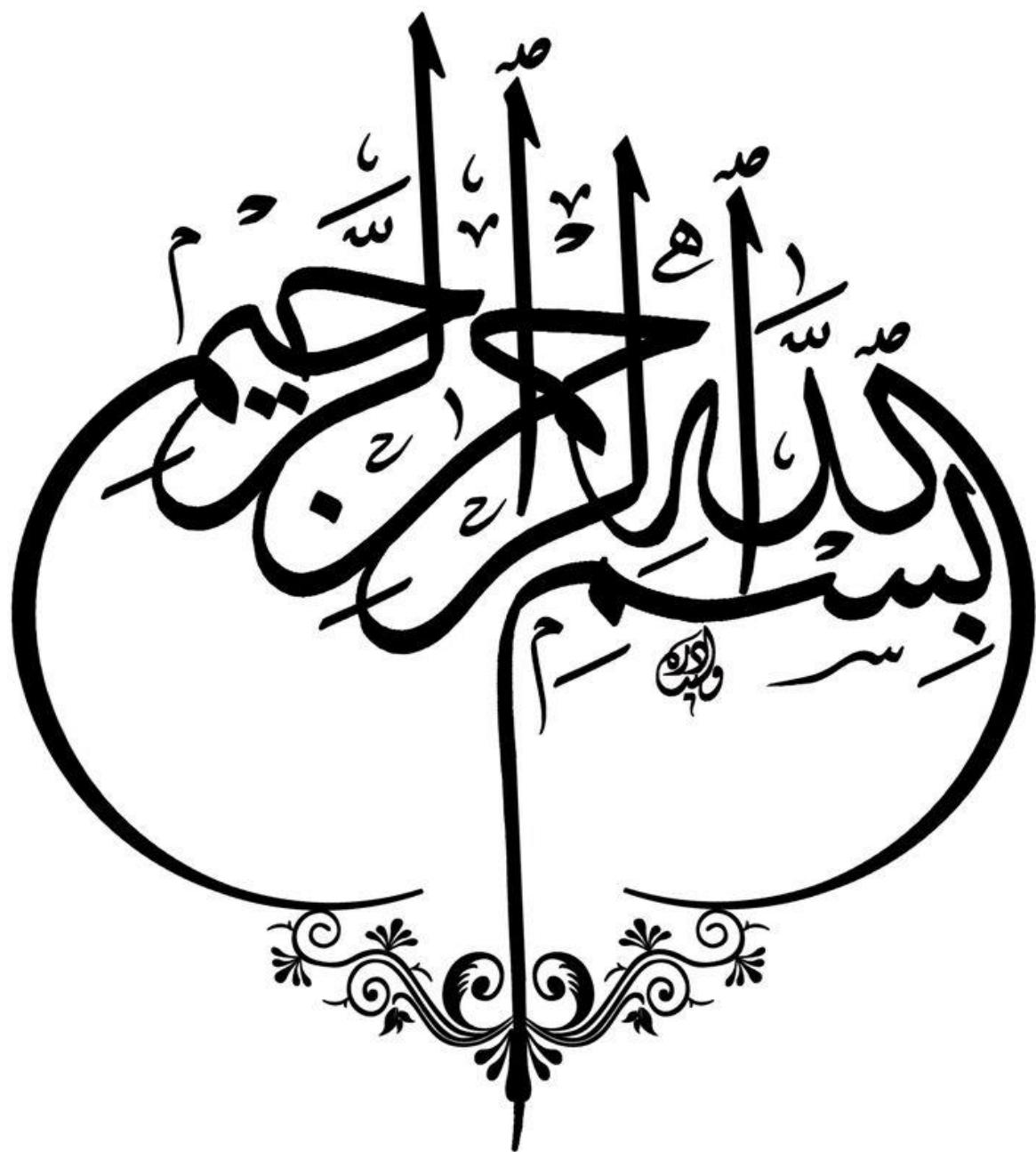
إعداد الطالبة:

- فنوش إيمان

## لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	بوبحة سعاد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. ضيف روفية
مناقش	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	لفيلف عبد الحف

السنة الجامعية 2021/2022



# شكر وعرفان

قال الله تعالى "لَئِن شَكْرَتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ"

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء  
هذا الواجب ووفقنا في إنجاز هذا العمل.

في مثل هذه اللحظات يتوقف اليراع ليفكر قبل أن يحط الحروف ليجمعهما في  
كلمات... تتبعثر الأحرف وعبثاً أن نحاول تجميعهما في سطور... سطوراً كثيرة تمر في  
الخيال ولا يبقى لها في نهاية المطاف إلا قليلاً من الذكريات وصوراً تجمعنا برفاق كانوا  
إلى جانبنا... فواجب علينا شكرهم  
ونحن خطو خطوتنا الأولى في غمار الحياة...  
إلى كل من أشعل شمعة في دروب عملنا...  
وأخص بذكر الأستاذة الفاضلة والكريمة "ضيف روفية" التي لم تخل عن بتوجهها  
وصائحها القيمة.

سدد الله خطاهما وحفظها من كل سوء  
وإلى كل من مد يد العون من قريب وبعيد وأخص بالذكر الأستاذ "مشري فريد"  
والاستاذ "بودرجة رمزي" الذي كانا خير معين، أدعوا الله أن يحفظهما ويحدد خطاهما  
كما أتقدم إلى السادة أعضاء لجنة المناقشة بالشكر الجليل على تشريفهم لنا بتقييمهم  
ومناقشتهم للبحث

إلى كل من ساهم بجهد قل أو كثُر في إتمام هذا المشروع ولو بكلمة طيبة.

# إهدا

وصلت رحلتي الجامعية إلى نهايتها بعد تعب ومشقة ...

وها أنا اختم بحث تخرجي بكل همة ونشاط.

وأؤمن لكل من كان له فضل في مسيرتي، وساعدني ولو باليسير، وأولى الناس بالشكر هما الأبوين  
لما لهما من الفضل ما يبلغ عنان السماء

إلى من كانوا سندًا لي في ضعفي وقوتي

"أبي" و "أمي"

إلى من ترعرعت معهم وفرحت بقربهم إلى من أري التفاؤل بأعينهم والسعادة في صحباتهم، إلى من  
كانوا الدرع الواقي لي في محنتي  
"سمية"، "نجاة"، "سيف"

إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئة النجوم الساطعة دوماً إلى أبناء اختاي الغاليين

واحباء قلبي

"إن شراح"، "عبد المنعم"، "أنس"، "أصيل"

إلى من لم تلدتها أمي إلى من تميزت باللوفاء والعطاء وسرنا في دروب الحياة رفقتا متماسكين  
متحابين

صديقتي "نوال"

إلى عائلتي وصديقاتي وزميلاتي بالعمل ورفيقات دربي إلى من قضيت معهم أمتع الأوقات وأجمل  
اللحظات وأحلى الذكريات

إلى كل من دعمني من قريب أو من بعيد وكان سندًا لي وحفظني في  
مشواري الدراسي شكرًا  
وأطال الله في أعماركم

وان جف حبري عن التعبير وذكركم فان قلبي به صفاء الحب  
تعبيراً يكفيكم لكم  
لكم مني هذا العمل المتواضع

# إيمان

## **ملخص**

هدفت الدراسة إلى فحص الواقع الحالي لنظام المقاصلة الالكترونية ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك، وذلك من خلال أبعادها (نظام المقاصلة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية الموارد البشرية)، حيث تم التركيز على المقاصلة الالكترونية التي هي امتداد للمقاصلة التقليدية ولاقت انتشاراً واسعاً وسريع في مجال العمليات المصرفية، نظراً لفوائده التي تتحققها من تقليل في جهد وتكلفة، بالإضافة إلى إمكانية التخلص من المعاملات الورقية التي كانت تستغرق وقتاً طويلاً.

وقد تم استخدام المنهج الوصفي والاستبيان كأداة لجمع المعلومات الأولية صمم بالنظر إلى موضوع الدراسة وفرضياتها وزع على عينة من موظفي البنوك بولاية ميلة، وقد تم توزيع (50) استبيان على موظفين البنوك بولاية ميلة. بين برنامج spss أن هناك موافقة عالية من طرف أفراد عينة الدراسة من أهل الاختصاص على دور المقاصلة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

كما أظهرت نتائج الاستبيان موافقة عالية من طرف أفراد العينة على أهمية لاستخدام المقاصلة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاصلة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية)، حيث احتل بعد نظام المقاصلة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي، تلاه بعد القواعد التنظيمية بمتوسط حسابي وتلاه بعد الموارد البشرية بمتوسط حسابي، فيما احتل الإمكانيات الفنية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي.

وعليه خلصت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجميع مكونات نظام المقاصلة الالكترونية من خلال أبعادها (نظام المقاصلة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية).

## **الكلمات المفتاحية:**

المقاصلة، المقاصلة التقليدية، المقاصلة الالكترونية، الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية.



## **Summary:**

The purpose of this study is to examine the current state of the electronic clearing system and its role to improve the quality of banking services provided to banks through its various dimensions (clearing system, regulatory rules, technical capabilities, and human resources), with a focus on electronic clearing, which is a variation of traditional clearing and has spread widely.

Due to the benefits, they acquire from decreasing effort and expense, as well as the possibility of removing paperwork that used to take a long time, in the sphere of banking operations. The descriptive-analytical approach and the questionnaire were employed to collect primary data, and they were constructed with the study's subject and hypotheses in mind.

It was given to a random sample of bank employees in the state of Mila, and (50) questionnaires were distributed to bank employees in wilaya of Mila.

The results of this study showed that the high approval by the sample members on the importance of using electronic clearing in improving the quality of banking services through its four dimensions (the clearing system, organizational rules, technical capabilities, and human resources), where the results showed high approval by the study sample members from the specialists on the role of electronic clearing in improving the quality of banking services, and the results of the questionnaire showed high approval by the sample members on the role of electronic clearing in improving the quality of banking services through its four dimensions (the clearing system, The arithmetic mean of the latter is Accordingly.

The study concluded that there is a statistically significant effect for all components of the electronic clearing system through its dimensions (clearing system, organizational rules, technical capabilities, human resources).

## **Keywords:**

clearing ,Traditional clearing, electronic clearing, banking, quality banking.

# فهرس المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع
I	البسمة
II	شكر وتقدير
III	إهداء
IV	ملخص الدراسة باللغة العربية
V	ملخص الدراسة باللغة الانجليزية
VII	فهرس المحتويات
IX	فهرس الجداول
X	فهرس الأشكال
أ- و	المقدمة
<b>الفصل الأول: الإطار النظري المقاصة الإلكترونية</b>	
2	تمهيد
3	<b>المبحث الأول: مدخل نظري ل المقاصة التقليدية</b>
3	المطلب الأول: ماهية المقاصة التقليدية
7	المطلب الثاني: غرفة المقاصة التقليدية
9	المطلب الثالث: آلية التسوية في غرفة المقاصة التقليدية
12	<b>المبحث الثاني: مدخل نظري ل المقاصة الإلكترونية</b>
12	المطلب الأول: ماهية المقاصة الإلكترونية
20	المطلب الثاني: أنواع المقاصة الإلكترونية
25	المطلب الثالث: آلية العمل في المقاصة الإلكترونية
28	<b>خلاصة الفصل الأول</b>
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية</b>	
30	تمهيد
31	<b>المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية</b>
31	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية
36	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية
40	المطلب الثالث: ابعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأساليب قياسها
45	<b>المبحث الثاني: دور المقاصة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية</b>
45	المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية والمقاصة الإلكترونية

## فهرس المحتويات

49	المطلب الثاني: أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على المقاصلة الإلكترونية
51	المطلب الثالث: أهمية المقاصلة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية
53	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الدراسة الميدانية أثر استخدام المقاصلة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك بولاية ميلة	
55	تمهيد
56	المبحث الأول: واقع المقاصلة الإلكترونية في الجزائر
56	المطلب الأول: نظام المقاصلة الإلكترونية في الجزائر
61	المطلب الثاني: إسهامات المقاصلة الإلكترونية في الجزائر
63	المطلب الثالث: أنظمة المقاصلة الإلكترونية ببنك الجزائر
74	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
74	المطلب الأول: منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة
79	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة
89	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
96	خلاصة الفصل الثالث
98	الخاتمة
102	قائمة المراجع
110	الملاحق

## فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
11	آلية التسوية عبر غرفة المقاصلة	1-1
42	نموذج الفجوة Servqual	1-2
44	نموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية	2-2
65	هيكل تخطيطي عام لنظام المقاصلة الإلكترونية	1-3
67	مخطط يوضح حركة الذهاب والإياب	2-3
90	منحنى بياني لتوزيع الطبيعي	3-3

### فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
16	الفرق بين المقاصلة التقليدية والمقاصلة الإلكترونية	1-1
77	تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح	1-3
79	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة مقياس ألفا كرونباخ	2-3
80	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس	3-3
80	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة	4-3
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي	5-3
81	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر	6-3
82	توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية	7-3
83	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد نظام المقاصلة مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	8-3
84	استجابات أفراد عينة الدراسة وبعد القواعد التنظيمية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	9-3
85	استجابات أفراد عينة الدراسة وبعد الإمكانيات الفنية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	10-3
86	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الموارد البشرية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	11-3
88	استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات محور جودة الخدمات المصرفية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة	12-3
89	إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار كولمجروف - سمنوف)	13-3
90	نتائج تحليل التباين للإنحدار لإختبار الفرضية الرئيسية	14-3
91	نتائج تحليل الإنحدار لأثر المقاصلة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	15-3
92	نتائج تحليل الإنحدار لأثر نظام المقاصلة في تحسين جودة الخدمات المصرفية	16-3
93	نتائج تحليل الإنحدار لأثر القواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	17-3
94	نتائج تحليل الإنحدار لأثر الإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	18-3
95	نتائج تحليل الإنحدار لأثر الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية	19-3



# **مقدمة**

يشهد العالم منذ نهاية القرن العشرين وبدايات القرن الحالي تغيرات واسعة النطاق، وذلك نتيجة التطورات الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الإتصالات، والتي إنعكست على كافة نواحي الحياة وقطاعاتها المختلفة بما فيها قطاع المصارف الذي أصبح يعمل على تحديث أنظمته وأساليبه وأالية العمل فيها مما ينعكس على الأفراد، وعلى كل من المؤسسات العامة والخاصة في صورة إنجاز خدمات بشكل أكثر تطولاً وفعالية. ومن هذه المؤسسات التي ينعكس عليها التطور التكنولوجي هو القطاع المصرفي، حيث يعد هذا القطاع في الاقتصاديات الحديثة من أهم القطاعات، والذي يعد حلقة إتصال الأكثر أهمية بين العميل أو المستثمر ومصادر التمويل، وبفعل اتساع وتشعب أنشطته، أصبح تطوره ومتانة مراكزه المالية، المعيار المهم الذي يحكم على سلامة الاقتصاد.

لذا، بعد التطور التكنولوجي من بين المواضيع الهامة التي تطرح نفسها بقوة داخل البنوك، خاصة بعد حصول تطور كبير في التزاوج بين البنوك والتكنولوجيا؛ أي بناء واستخدام نظم مصرافية متقدمة جداً تسخير آخر التطورات في القرن الواحد والعشرين، لتقديم خدمات تتفق مع رغبات العملاء. وأدت الابتكارات التقنية المتواصلة إلى التنافس الشديد بين البنوك في تقديم الخدمات المصرافية الإلكترونية لتعزيز حصتها في السوق المصرفي أو تخفيض التكاليف وتوسيع نشاطاتها داخل أو خارج حدودها الوطنية.

والقطاع المصرفي في معظم بلدان العالم ومنها الجزائر تؤمن بالเทคโนโลยيا وقدرتها على مساعدة البنوك في الانطلاق والتحول السريع، فاستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبح مطبقاً على نطاق واسع في البنوك الجزائرية، بحيث أدركت هذه البنوك باكراً ضرورة صياغة رؤية مستقبلية تتسمج وواقع التطورات التكنولوجية الحديثة للصناعة المصرافية والمالية.

لذلك عملت الجزائر على إدخال نظام المقاصة الإلكترونية، ويعتبر هذا النظام من أحدث الأنظمة في البنوك وأكثرها تطويراً، بحيث يعمل هذا النظام على تنفيذ عملية التقادس للشيكات إعتماداً على صور ومعلومات الشيكات المتداولة من خلال شبكة إتصالات آمنة وسريعة تربط فروع البنك المرخصة ومركزاً لها الرئيسية بمركز التقادس الرئيسي في بنك الجزائر، وبالتالي فقد تم التوقف عن تداول الشيكات الورقية لأغراض التقادس الإلكتروني، وقد استوجبت المقاصة الإلكترونية للشيكات إعادة طباعة الشيكات ضمن مواصفات مناسبة تحدد القياسات ونوع الورق ومواصفات خط الترميز ونوع الطباعة، حيث تم سحب الشيكات القديمة وغير المتفوقة مع المواصفات المطلوبة من التداول تدريجياً بعد أن أصبحت غير قابلة للتقديم.



## 1- إشكالية الدراسة:

نظراً لأهمية المقاقة الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري سيتم دراسة هذا الموضوع وأثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، التي تعتبر جوهر العمل المصرفي والشريان الحيوي الذي يمد المؤسسة البنكية بدماء جديدة متدفقة، مثل المزيد من العملاء الموالين، والمزيد من الربحية، علاوة على دور الجودة في تحقيق الميزة التنافسية عن غيره من البنوك الجزائرية.

ويمكن تحديد معالم الإشكالية البحثية الراهنة في التساؤلات التي تدور حول سؤال محوري مؤداته: ما أثر استخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك بولاية ميلة؟

## 2- الأسئلة الفرعية:

وحتى يسهل لنا التحكم في جوانب الموضوع ارتأيت إلى تجزئة الإشكالية الأساسية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما واقع المقاقة الإلكترونية في الجزائر؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟
- هل هناك أثر ذو دلالة إحصائية للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

## 3- فرضيات الدراسة:

وعلى ضوء الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية قمنا بصياغة الفرضيات التالية وتمثل فرضيات الدراسة

في:

### الفرضية الرئيسية:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاقة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات، الفنية، الموارد البشرية).

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاقة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات، الفنية، الموارد البشرية).

وتترىق هذه الفرضية الرئيسية إلى الفرضيات الفرعية التالية:

### الفرضية الفرعية الأولى:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.



- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاصلة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرضية الفرعية الثانية:**

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرضية الفرعية الثالثة:**

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الفرضية الفرعية الرابعة:**

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**4- أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التالية:

- التعرف على المقاصلة الإلكترونية.
- التعرف على جودة الخدمة المصرفية.
- بيان دور المقاصلة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- التعرف على واقع المقاصلة الإلكترونية في البنوك بولاية ميلة.
- تقديم التوصيات الازمة من أجل تعزيز دور نظام المقاصلة الإلكترونية في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية

- دراسة الإمكانيات الفنية والموارد البشرية والقواعد التنظيمية المتوفرة لدى البنوك بولاية ميلة والتي تساهم على استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية.

- تساهم الدراسة في التعرف على آلية نظام المقاصلة الإلكترونية في البنوك؛
- بيان أهمية نظام المقاصلة الإلكترونية كأحد الأنظمة الإلكترونية الحديثة في قطاع البنوك عالميا وفي الجزائر خاصة؛



- الاطلاع على واقع المقاصلة الإلكترونية في الجزائر.

#### 5- أهمية الدراسة:

تكمّن أهمية الدراسة من خلال دور المقاصلة الإلكترونية في تحصيل قيمة الشيكات بكافأة وفعالية وما له من أثر في تحقيق الخدمات المصرفية ذات الجودة العالية، وأن يؤثر على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك، مما يعزز دورها في الرقابة على جميع الأعمال والخدمات المصرفية، وعلى استمرارية وتطوير أداء تلك البنوك إيجاباً، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حصتها السوقية وقدرتها التنافسية.

#### 6- حدود الدراسة:

- الحد المعرفي: ينحصر في دراسة دور المقاصلة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية وخاصة بنك الجزائر وبالتحديد البنوك بولاية ميلة.

- الحد المكاني: ولاية ميلة

- الحد الزماني: 3 أشهر.

#### 7-أسباب اختيار الدراسة:

كل البحوث والدراسات العلمية لها أسباب ودوافع كحب التطلع العلمي ومعرفة الحقائق التي تشكل تساؤلات جديدة، ومما لا شك فيه أن لكل باحث أسباب ودوافع تجعله يختار مشكلة من أجل دراستها والكشف عن مختلف خبائها ومن الأسباب والدوافع التي أدت إلى اختيار هذا الموضوع ذكر ما يلي:

- طبيعة التخصص والميول الشخصي لمعالجة الموضوع وحداثة الموضوع في ميدان البحث العلمي، ناهيك إلى محاولة تطبيق بعض المعاشر الشخصية العملية والنظرية؛  
- إثراء المكتبة الجامعية بدراسة عن المقاصلة الإلكترونية ودفع الباحثين للتعقب والبحث عن خبايا الموضوع أكثر؛

- قلة الدراسات والأبحاث التي تناولت نظام المقاصلة الإلكترونية، فهي محاولة من قبل الباحثة لإثراء الموضوع ومعالجته؛

#### 8-الدراسات السابقة:

تناولت عدة دراسات للمقاصلة الإلكترونية، ومحاولات مني لحل الإشكالية المطروحة تم الإعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة والتي تصب في موضوع البحث أو جانب واحد منه، ونجد منها:

1- صفاء يوسف القواسمي، **المسوؤلية القانونية الناشئة عن عمليات القاصة الإلكترونية للشيكات في القانون الأردني**، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية الحقوق، جامعة الشرق الأوسط، 2009: انطلقت هذه الدراسة حول الإشكالية التالية: الدراسة تهدف هذه إلى تحديد المسؤوليات الناشئة عن عمليات المقاصلة



الالكترونية للشيكات لكل من البنك المودع (البنك المقدم) للشيكات والبنك المسحوب عليه هذه الشيكات، وذلك في ظل عدم وجود تنظيم قانوني كامل لهذا الموضوع، والاكتفاء بتعليمات الصادرة عن البنك المركزي الأردني الخاص بالمقاصة، وكان من نتائجها أن الرسائل الالكترونية التي ترسل بواسطة العضو المصرف (عبر النظام إلى عضو آخر (المصرف) تعتبر صادرة عن مرسليها وملزمة له، وتعطي المرسل إليه الصلاحية في التصرف في ضوء ما ورد فيها، وفي حالة حدوث نزاع حول الشيك يكون السجل الالكتروني هو المعتمد.

8- دراسة ابتهاج فضل الله الخضر حمودة، أثر تطبيق نظام المقاصة الالكترونية في زيادة ربحية البنوك، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الدراسات العليا للبحث العلمي، جامعة شندي السودان، 2015: انطلقت هذه الدراسة من الاشكالية التالية: ماهي المخاطر التي تتعرض لها نظم التشغيل الالكترونية والمتمثلة في استخدام المقاصة الالكترونية في زيادة ربحية البنوك؟ واعتمد الباحث في حل الاشكالية على المنهج التاريخي والمنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات البحث باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية. بحيث توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن وسائل الدفع الالكترونية توفر قدرًا كبيرًا من الأمان والسرعة والدقة للعملاء، إضافة إلى إن إدخال المقاصة الالكترونية في البنوك السودانية تساهم في تقليل مصروفات العميل كما أنها لها أثر ايجابي في زيادة ربحية البنوك.

8- محمد شايب، أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية الحديثة والمقاصة الالكترونية لبناء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني بالجزائر، رسالة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف 1، 2017: انطلقت هذه الدراسة من الاشكالية التالية: ما أهمية تطوير وتشغيل أنظمة الدفع الإلكترونية والمقاصة الالكترونية في الاقتصاد الجزائري من أجل إنشاء بنية تحتية لنظام مصرفي ومالي إلكتروني؟ وتوصلت هذا الدراسة أن البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية بعيدة كل البعد عن واقع التكنولوجيا الحديثة في البنوك الأجنبية وحتى العربية. اختصار الزمن اللازم لصرف الشيك بحوالي 7 مرات من نحو 21 يوم في المتوسط وقد تصل إلى 3 أشهر في المتوسط قبل 2005 إلى فترة تتراوح بين 3 أيام، ومن أهم ميزات تشغيل هذا نظام تشريع عملية تحصيل الشيكات وإبداع الأموال في حساب العميل في فترة وجيزة جداً وتم استبدال الشيكات التقليدية بالمعيارية بنسبة 100%.

#### 8- الصوف وآخرون 2011:

**Exploring Electronic cheque clearing systems Acceptance by Jordanian Commercial Banks : A Theoretical Integration of Technology User Satisfaction and Delone and Mclean Model Acceptance Model,journal of business administratio ,volume 7 ,no.3,“2011 .**

مدى تقبل البنوك التجارية الأردنية لنظام المقاصة الالكترونية (الإطار نظري يدمج أنموذجي رضا المستخدم وقبول التكنولوجيا ونموذج دلون وملكين)، حيث انطلقت الدراسة من الاشكالية التالية: كيفية تحليل تطبيق نظام المعلومات عموماً وانظمة شيك المقاصة الالكترونية خصوصاً؟ بحيث توصلت هذه الدراسة إلى النتائج التالية: وجود ارتباط وثيق بين نوعية المعلومات واقتضاء المستعمل، يزود بتركيب فهم نجاح ECCS و



اكتشاف أثراها ونوعية الالكتفاء، كذلك إضافة إلى المطبوعات بتحديد مستوى ECCS، الهيكل المبني من البحث النظري والتطبيقي يعطي تأسيس البحث المستقبلي.

#### 9- صعوبات الدراسة:

- سرية المعلومات حول موضوع الدراسة.
- عدم تعاون بعض البنوك مع الدراسة.

#### 10- منهج وأدوات الدراسة:

إن المنهج المستخدم في هذا البحث هو المنهج الوصفي التحليلي للنظر إلى طبيعة الموضوع إضافة إلى استخدام دراسة حالة لعينة من البنوك بولاية ميلة، وهذا من خلال جمع مختلف البيانات والمعلومات المرتبة بالموضوع ومحاولة تحليلها ومناقشتها للوصول إلى عدة نتائج وذلك بالاعتماد على الأدوات التالية:

- الزيارات الميدانية، المقابلات الشخصية وموقع البنك الإلكتروني.
- استخدام برنامج SPSS24 لتحليل بيانات الدراسة.

#### 11- هيكل الدراسة:

من أجل معالجة الدراسة تم البحث في ثلاثة فصول حيث تناولنا في كل فصل مجموعة من العناصر وكانت على النحو التالي:

- الفصل الأول يتناول الإطار النظري للمقاقة الإلكترونية حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مدخل نظري للمقاقة التقليدية والمبحث الثاني إلى مدخل نظري للمقاقة الإلكترونية
  - الفصل الثاني يتمحور حول الإطار النظري للخدمات المصرفية تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار المفاهيمي للخدمة المصرفية أما في المبحث الثاني إلى دور المقاقة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية.
  - الفصل الثالث يتمحور حول الدراسة التطبيقية أثر استخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية للبنوك بولاية ميلة تناولنا في المبحث الأول على واقع المقاقة الإلكترونية في الجزائر أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.
- لختتم الدراسة بخاتمة وفرضيات وأهم نتائج الدراسة التي توصلنا إليها حول دور المقاقة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية بالبنوك بولاية ميلة.



**الفصل الأول:**

**الإطار النظري للمقاومة**

**الإلكترونية**

## تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا مفتاح النجاح المالي للمؤسسات بمختلف أنواعها ومن أهمها البنوك، ويشكل التقدم فيها تحدياً وفرصاً لكل البنك، بما يكفل أداء الخدمات البنكية بكفاءة عالية، ومع التطور وزيادة حجم المعاملات المالية وسرعتها بين المؤسسات المصرفية جعل من وظائفها التقليدية غير قادرة على تلبية حاجيات القطاع البُنكِي كما أن ارتفاع تكاليف تحصيل الأموال عن طريق المقاصلة التقليدية، إضافة إلى عدم الأمان جعلها غير قادرة على الاستجابة لمتطلبات البنك الحدي، لذلك نجد تقوم بالتوجه نحو تطوير وظائفها التقليدية بالاعتماد على وسائل أكثر حداثة من بينها التوجه نحو المقاصلة الإلكترونية كبديل على نسختها التقليدية، ومن خلال هذا الفصل سنتناول المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** مدخل نظري للمقاصلة التقليدية.
- **المبحث الثاني:** مدخل نظري للمقاصلة الإلكترونية.

## **المبحث الأول: مدخل نظري للمقاومة التقليدية**

يقوم العملاء بعمليات سحب وإيداعات يومية مع البنوك التي يتعاملون معها باستخدام الشيكات، وتتولى البنوك عملية التقاص بين عملائها بمساعدة البنك المركزي، وتم هذه المهمة في قسم خاص في البنك هو "قسم المقاصة"، ومن خلال هذا البحث سننطرق إلى مختلف جوانب المقاصة التقليدية.

## **المطلب الأول: ماهية المقاومة التقليدية**

سنتطرق في هذا المطلب إلى نشأة وتعريف المقاومة التقليدية وتحديد شروطها ودورها.

## ١- نشأة المقاومة التقليدية

يعود تاريخ عمليات المقاصلة إلى المراحل المتقدمة لنشأة الأعمال المصرافية في مطلع القرن العشرين، وإن كانت تمارس هذه العمليات على نطاق ضيق لم يكن كافياً لرسم الصورة الكاملة وراء مكاتبهم الخشبية التي تعرف باسم "banco" (وهي كلمة إيطالية تعني المنضدة أو الطاولة، ويقصد بها المكان الذي يتم فيه الصرف، ويقابلها كلمة "بنك" ذات الأصل الأوروبي والمشتقة من الكلمة الإيطالية) ليتبادلوا أعمال الصرافة فيما بينهم وبين فئات التجار في ذلك الحين، وكان الدور الذي قامت به بعض المنظمات الكنائية في ذلك العهد لاسيما "رهبات رجال المعبد" التي أُسست عام 1118م في إيطاليا يدل بوضوح على أن هذه الرهبات كانت تمارس عمليات التصفية أو التناقص باعتبارها كانت تتلقى الودائع وتقوم بدور الوسيط في تسوية الديون بين المدن المختلفة بطريقة الحالات. وقد جاء مولد فكرة المقاصلة تابعاً لنشأة وتطور العمليات المصرافية وعرفت عمليات التناقص بمفهومها الحديث بعد ظهور الشيكات بمراحل، وإن كان أول شيك بالشكل المتعارف عليه ظهر عام 1275م وهو الشيك الذي سحب على أحد الصياغة في ندن، إلا أن عمليات المقاصلة جاءت لاحقة لظهور الشيكات المطبوعة عام 1722م.<sup>1</sup>

تقوم المقاصلة بتسوية الأرصدة عن طريق نقل الحسابات على دفاترها بين حسابات البنوك، حيث تقييد فيها قيمة الشيكات المسحوبة على أي بنك من البنوك مع قيمة الشيكات المسلمة إليه للتحصيل منسائر البنوك، وكما تكون النتيجة بالنسبة للبنوك جميعاً أن مقدار ما عليها يساوي مقدار ما لها وتحصر نتيجة المقاصلة في تغيير مراكز البنوك دون تغيير في مركز الجهاز البنكي في المجموعة.

## 2- تعریف المقاشه التقليدية

أختلف في تعريف المقاصلة على عدة تعريفات كل حسب توجهه وهي كالتالي:

المقاومة لغة: -1-2

تقاص، مقاصة، تسوية وتعويض، المقاصلة بضم الميم وفتح القاف، والصاد المفتوحة المشددة في اللغة العربية معانٌ عدّة منها: القطع، تتبع الأثر<sup>2</sup>، البيان، العدل، سقوط الحسابات، وهي مصدر للفعل

<sup>1</sup>- فؤاد توفيق ياسين، أحمد عبد الله درويش "المحاسبة البنكية"، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، 1996، ص 75.

<sup>2</sup>- ابن منظور "لسان العرب", ط2، ال جزء 11، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ الإسلامي، لبنان، 1992، ص190.

(قصص) وهو من الألفاظ المشتركة في اللغة، إذ يدل على: المساواة والمقابلة في الحساب، يقال: تقاص القوم إذا قاصل كل واحد منهم صاحبه في الحساب، أي مماثلة دينك على فلان لدینه عليك، ومساواته له والمقابلة بينهما<sup>1</sup>.

## 2-2- المقاصلة إصطلاحاً:

بصفة عامة المقاصلة هي انقضاء دينين متقابلين من نفس الطبيعة بقدر الأقل منهم.<sup>2</sup>

فالمحض بالمقابلة العادية هي عملية تبادل الشيكات والتحويلات بين البنوك، أين يتم من خلالها تسديدات متبادلة بين البنكين المعنيين بالمقابلة في ذلك اليوم، لإصدار نتيجة إما البنك يسد أو يستلم والآخر العكس، وسميت بنظام المقابلة العادية لأن عملياتها تتم بطريقة إن صح التعبير تقليدية، أي أن في يوم إجراء عملية المقاصلة يذهب كل موظف من بنك ما إلى البنك المركزي لتتبادل الشيكات مع موظف آخر<sup>3</sup>، من بنك آخر، ويوجد نوعين من المقابلة العادية:

- مقاصلة محلية **Bilatérale**: أين يكون مقر البنك بعيدة عن البنك المركزي.

- مقاصلة مركبة **Central**: أين يكون مقر البنك بجانب البنك المركزي.

والم مقابلة العادية إذا أصبح المدين دائناً لدائنه، وكان محل كل من الدينين المتقابلين ما في ذمة المدين للدائن وما في ذمة الدائن للمدين نقوداً أو مثيلات متحدة في النوع والجودة وكان كل من الدينين خالياً من النزاع مستحق الأداء صالحًا للمطالبة به قضاء انقضى الدينان بقدر الأقل منهما عن طريق المقاصلة.<sup>4</sup>

## 2-3- المقاصلة في لغة البنوك:

عملية تبادل الشيكات المصرفية ونحوها بين بنك وآخر، بمعنى هي طريقة لانقضاء الالتزامات بين شخصين كل منهما دائن للأخر ومدين له، وإذا كان الساحب المستفيد يتعاملان مع بنوك مختلفة، فإن تسوية قيمة الشيكات المسحوبة عليها تحصل بينهما بطرق المقابلة كذلك، حيث يعبر عنها الاقتصاديون به: "التسوية بين المتماثل".<sup>5</sup>

<sup>1</sup>- نعيم جهاد عيادة اللحام "المقاصلة في الفقه الإسلامي ومدى تطبيقها في بنوك قطاع غزة"، مذكرة ماجستير في الفقه المقارن، الجامعة الإسلامية، غزة، 2004، ص43.

<sup>2</sup>- Cabrillac Remy, **Droit des obligations**, 12 eme ed, Dalloz, La France, 2016, p414.

<sup>3</sup>- معطي سيد أحمد "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على أنشطة البنوك" - دراسة تحليلية استنباطية-، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحكومة الشركات، جامعة تلمسان، الجزائر، 2011-2012، ص68.

<sup>4</sup>- عبد الرزاق السنوري "الوسيط في شرح القانون المدني المصري الجديد نظرية الالتزام بوجه عام، الاوصاف-الحالة-الانقضاء"، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 2007-2008، ص ص 873-875.

<sup>5</sup>- نعيم جهاد عيادة اللحام، مرجع سابق ذكره، ص47.

وعرفت أيضاً بأنها بنك التسوية العالمي (BRI) على أنه النظام الذي يسمح بتحويل الأموال بين المشاركين في هذا النظام، حيث يتم عقد اتفاق بين المشاركين ومشغل هذا النظام، يقوم على التحويل التقني للأموال بينهم بالاتفاق الجماعي.<sup>1</sup>

وعرفت أيضاً بأنها بمجموعة الإجراءات والاتفاقات والتدابير التي تحكم المبادلات، بغرض التسوية بين أعضاء النظام، تتم مبادلة الأموال على مستوى.<sup>2</sup>

كذلك تعرف المقاقة على أنها طريق لانقضاء دينين متقابلين في ذمة شخصين كل منهما دائن ومدين للأخر في نفس الوقت، بقدر الأقل منهما.<sup>3</sup>

على هذا الأساس، تعد المقاقة من وسائل انقضاء الالتزام، فهي سبب لانقضاء دينين متقابلين بين نفس الشخصين، كل منهما دائن ومدين للأخر، وبدلاً من أن يوفي كل منهما دينه للأخر، ينقضي الدين بقدر الأقل منهما. لمقاصة فائدتان رئيسيتان:

- أنها أداة للوفاء، لأنها تسهل الوفاء، ويقادى الطرفان بها نقل الأموال وما يصاحبها من مخاطر لأن المقاقة في حقيقتها عبارة عن اختزال لوفاء مزدوج، لأن الدينان المتقابلان ينقضيان بقدر الأقل منهما.

- أنها أداة ضمان، لأن الدائن الذي يستوفي حقه من الدين الذي في ذمته، يستأثر بهذا الدين وحده، فيقادى بذلك مزاحمة الدائنين الآخرين.

ومن خلال النظر في هذه التعريفات المتعددة لمقاصة، يمكن تعريفها بأنها: "مساواة دين بدين وإسقاطهما في مقابل بعضهما البعض".

### 3- شروط المقاقة التقليدية:

تتمثل شروط المقاقة التقليدية في عدة عناصر، والتي تمثل في:

- أن تكون الديون القابلة لمقاصة متقابلة، بحيث يفترض أن يكون الدينان اللذان تتحقق بينهما بين الشخصين نفسهما وفي الوقت نفسه، ويقصد به أن يكون كل من الطرفين دائناً للأخر ومديناً له في نفس الوقت وبذات الصفة.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> – Malek Rania, "la modernisation du système de paiement en Algérie" état des lieux et étude, mémoire de magistère en science de gestion, école supérieure de commerce, Alger, 2003.

<sup>2</sup> – Association canadienne de paiement, guide du risque afférent au système de paiement appartenant et exploité par l'ACP, banque du Canada, juillet 2005, p 07

<sup>3</sup> – أنور سلطان "أحكام الالتزام الموجز في النظرية العامة للالتزام"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 1974، ص 419.

<sup>4</sup> – رمضان محمد أبو السعود "أحكام الالتزام"، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر، 1998، ص 722.

- أن تكون الديون القابلة للمقاصلة متماثلة، بحيث يجب أن يكون الدينان موضوعهما نقوداً أو مثيلات متحدة في النوع وفي درجة الجودة، أي أنها يشترط لعمل المقاصلة أن يكون محل كل من الدينين متماثلاً من جهة، وأن يكون عبارة عن التزام بنقل الملكية من جهة أخرى، فلا مقاصلة في الالتزام بعمل ولا في الالتزام بالامتناع عن عمل ولو وجد شرط التماض.<sup>1</sup>
- أن تكون الديون القابلة للمقاصلة خالية من النزاع، فلا تتحقق المقاصلة إذا كان هناك خلاف حول وجود أحد الدينين أو مقداره.
- أن تكون الديون القابلة للمقاصلة مستحقة الأداء، فلا مقاصلة بين دين لم يحن ميعاد استيفاءه وبين حال الأجل.
- أن تكون الديون القابلة للمقاصلة صالحة للمطالبة بها قضاء وللحجز عليها، فإذا كان أحد الدينين ديناً بنفقة فلا تتحقق المقاصلة، لأن دين النفقة لا يجوز الحجز عليه.

إن تأثير الارتباط بين الدينين المتقابلين على الطبيعة القانونية للمقاصلة، لا يؤثر على النظام القانوني لها، فوجود الارتباط أو عدمه لا يؤثر على شروط المقاصلة التي لا تتغير، فللمقاصلة شروط محددة لميدان تطبيقها، تمثل في ضرورة أن تكون الالتزامات متقابلة ومتماثلة، مع استبعاد الديون غير القابلة للحجز، والديون التي يكون مصدرها جنحة أو التي يكون موضوعها استرجاع وديعة، لذا ضيق وحصر المشرع ميدان تطبيق المقاصلة إلى أبعد حد، فيجب أن توفر شروط صحتها، وأن يقع الاحتجاج بها.

تتميز شروط صحة المقاصلة، باشتاء شرط ثبوت الدينين، بأنها شروط من الممكن تداركها والعمل على تحقيقها إذا تخلف زمن التمسك بها، فيمكن للطرفين وللقاضي استكمال شرطي تحديد مقدار الدينين واستحقاقهما، فلا يمكن أن تقع المقاصلة إذا تخلف أحد شروطها، ولا تقع ولا تتم إلا إذا وقع الاحتجاج بها، سواء عن طريق طلب أصلي، أو عن طريق طلب عارض.

#### 4- دور المقاصلة التقليدية:

- يقتصر دور المقاصلة التقليدية فيما يلي:<sup>2</sup>
- تفادي مخاطر نقل النقود المحصلة من بنك إلى آخر؛
  - تفادي عملية تحصيل الشيكات المسحوبة على البنوك الأخرى بشكل مباشر، لأنه ليس من الممكن عملياً أن تقوم البنوك بإرسال محصلين لتحقيل الشيكات المتجمعة لديها والمحسوبة على البنوك الأخرى، وذلك لعدم توافر العدد الكافي من المحصلين لتحقيل هذا العدد الكبير من الشيكات؛

<sup>1</sup> عبد الرزاق أحمد السنوري، مرجع سبق ذكره، ص 890-891.

<sup>2</sup> جعفر عبد الله نعمة "النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين"، دار المنهاج، عمان، 2010، ص 113.

- تتم التسوية بين الشيكات المسحوبة على كل بنك والشيكات المسحوبة لصالحه دون الحاجة إلى إنتقال الأموال فعلياً من بنك إلى آخر؛
- تحديد النتيجة النهائية لكل بنك على حدي في وقت واحد ومكان واحد، لإنعكاس النتيجة النهائية على أرصدة البنوك لدى البنك المركزي<sup>1</sup>؛
- تجنب البنوك مشاكل المراجعة والصرف والقبض والنقل وما يترتب على ذلك من مضيعة للوقت والجهد علاوة على المخاطر المختلفة<sup>2</sup>.

## المطلب الثاني: غرفة المقاقة التقليدية

إن جزءاً كبيراً من إيداعات عملاء البنك تكون في شكل شيكات يقوم البنك بتحصيلها نيابة عنهم وإيداعها في حساباتهم الجارية أو غيرها حسب طلبهم. إن الذي يقوم بهذه العملية هو قسم المقاقة في البنك. بحيث يقوم قسم المقاقة بتسوية هذه الحسابات عن طريق غرفة المقاقة الموجودة بالبنك المركزي لأجل هذا الغرض، وسنعرف من خلال هذا المطلب على تعريف غرفة المقاقة واهم وظائفها.

### 1- تعريف غرفة المقاقة التقليدية:

فال مقاقة تعني تبادل وسائل الدفع بين ممثلي أعضاء غرفة المقاقة "ممثلي البنوك في اجتماع المقاقة، ثم تسوية الرصيد المستحق للعضو أو عليه عن طريق حساب ذلك العضو مع البنك المركزي.

وسائل الدفع قد تكون في شكل شيكات أو حوالات أو أي وسيلة أخرى تمكن المستفيد منها من الحصول على المبلغ الموجود فيها، وقد يتم عدم قبول أو رفض بعض وسائل الدفع، وفي مثل هذه الحالة يقوم العضو الرافض لوسيلة الدفع ببيان السبب الذي أدى به إلى رفض الوسيلة في استماراة مخصصة لهذا الغرض حتى يمكن الرجوع إلى صاحب ومقدم وسيلة الدفع هذه وبيان أسباب رفضها.

وبالتالي فإن غرفة المقاقة هي المكان الذي يجتمع فيه ممثلو البنوك "الأعضاء في الغرفة" لتبادل وسائل الدفع المختلفة المسحوبة لصالحهم وكذلك المسحوبة عليهم لصالح البنوك الأخرى، وهذه الغرفة يتم إدارتها عن طريق البنك المركزي. إذا هذه الغرفة تقوم بدور فعال ومهم في تسوية الحسابات بين البنوك دون الحاجة إلى نقل الأموال من بنك إلى آخر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>- أسماء بنت لشهب، باسم محمد ملحم " التنظيم القانوني للمقاقة الإلكترونية للشيكات وللعلاقات القانونية الناشئة عنها في القانون الأردني" ، مجلة دراسات، علوم الشريعة والقانون، المجلد 40، العدد 2، الأردن، 2013، ص458.

<sup>2</sup>- خالد أمين عبد الله "العمليات البنكية -الطرف المحاسبية الحديثة" ، ط7، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014 ص 113.

<sup>3</sup>- الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج "محاسبة البنوك" ، المؤسسة العامة لتصميم وتطوير المناهج، المملكة العربية السعودية، 2008م (1429هـ) ص106.

## 2- وظائف غرفة المقاقة التقليدية

إن مهام ووظائف غرفة المقاقة تهدف أساساً إلى تسهيل العمليات المالية اليومية للمشتركيين فيما بينهم بغض النظر عن الوسائل المستعملة عادية كانت أو إلكترونية، يتحمل مصاريف تسبيّرها المشتركيين فيها حسب الشروط المقررة من طرف بنك الجزائر<sup>1</sup>، ويمكننا تلخيص وظائف ومهام غرفة المقاقة فيما يلي:<sup>2</sup>

- إسلام الشيكات المودعة من قبل عملاء البنك بحساباتهم والمسحوبة على حسابات جارية لدى البنك
- الأخرى وفروعها؛
- تبويب هذه الشيكات وفروعها إلى مجموعات حسب البنك المسوحوبة عليها شيكات كل مجموعة؛
- تغريم هذه الشيكات في كشف خاص بكل بنك يسمى إرسالية شيكات المقاقة، فمثلاً إذا كان لدى البنك شيكات مسوحوبة على خمس بنوك أخرى فيجب تنظيم خمس إرساليات؛
- بعد تنظيم الإرساليات السابقة لكل بنك ولكل فرع يتم تنظيم إرسالية موحدة بتلك الشيكات المسوحوبة على البنك المعنى وفروعه؛
- تعبئة نموذج "تقديم الشيكات إلى غرفة المقاقة" المعد لهذه الغاية على نسختين ويتضمن هذا النموذج أسماء جميع البنوك الأعضاء في غرفة المقاقة، وبمحاذة إسم كل بنك عدد ومبالغ الشيكات المسوحوبة عليه، بالإضافة إلى خانة أخرى تتضمن مبلغ الشيكات المستلمة منه، علماً بأن هذه الخانة الأخيرة تتم تعيينها أثناء جلسة المقاقة<sup>3</sup>؛
- بعد عودة مندوب البنك من غرفة المقاقة ومعه نسخة ثانية من نموذج التقديم يتم إعداد المستندات والإشعارات الالزامية تمهدًا لإثبات قيود اليومية، تمهدًا لاستكمال إجراءات المعاينة قيود المحاسبية الالزامية.

<sup>1</sup> وقد يوسف "النظام القانوني للدفع الإلكتروني"، مذكرة شهادة الماجستير في القانون، جامعة تizi وزو، الجزائر، 2011، ص 64.

<sup>2</sup> فائق شقير وآخرون "محاسبة البنك"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2000، ص 56.

<sup>3</sup> خالد أمين عبد الله، مراجع سبق ذكره، ص 114.

### **المطلب الثالث: آلية التسوية في غرفة المقاصة التقليدية**

سنتطرق في هذا المطلب إلى نظام العمل بغرفة المقاصة، ثم الإجراءات المتعلقة بالمقاصة التقليدية بغرفة المقاصة.

#### **1- نظام العمل بغرفة المقاصة التقليدية**

إن أكثرية العمليات المحاسبية التي تقوم بها البنوك تتجزأ عن عمليات مقاصة الشيكات فيما بينها وعملية المقاصة تتم بتظام عملية التحصيل ما بين البنوك.<sup>1</sup>

تبعاً للمادة 18 من النظام 97-03 فإن جلسات المقاصة تجري إجبارياً في مقر غرفة المقاصة للمنطقة بحضور الأعضاء تحت رئاسة ممثل بنك الجزائر، الذي يسهر على إحترام الأعضاء للسير الحسن لهذه الجلسات، ويحق للأعضاء حق تحديد عدد الجلسات اليومية ويعين على كل واحد أن يرسل في كل جلسة ممثلاً واحداً على

ال المقاصة، مجموع عمليات التبادل اليومية بين بنك الجزائر والأعضاء وفيما بين هؤلاء الآخرين لصالح أصحاب الحسابات المدونة في سجلاتهم، بما في ذلك وسائل الدفع الكتابية أو الإلكترونية ومن ضمنها الشيكات والسدادات التجارية الأخرى المستحقة يومياً لبعض الأعضاء وكذا التحويلات، وتتم هذه العمليات الأقل إلى هذه المصلحة، ولو لم يكن لديهم أظرفه يسلموها.

#### **2- إجراءات التسوية في غرفة المقاصة التقليدية**

يقصد بعمليات إجبارياً في مقر غرفة المقاصة بحضور ممثلي الأعضاء<sup>2</sup>، وهناك عدة إجراءات تتم في قسم المقاصة يمكن توضيحها فيما يلي:<sup>3</sup>

**1- عندما ترد الشيكات تحت التحصيل لقسم المقاصة مرفقاً بما صورة حافظة إيداع شيك تحت التحصيل يتم الآتي:**

- فرز الشيكات، وتجميع الشيكات المسحوبة على كل بنك على حدى؛

<sup>1</sup>- ناجي جمال "محاسبة والعمليات البنكية"، ط 2، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع، بيروت، لبنان، 2002، ص 141.

<sup>2</sup>- المادة 18 من النظام 97-03 مؤرخ في 16 جب عام 1418 الموافق 17 نوفمبر 1997، العدد 17، الصادرة بتاريخ 26 ذو القعدة عام 1418، الموافق لـ 25 مارس 1998، الجريدة الرسمية الجزائرية، يتعلق بغرفة المقاصة، ص 40.

<sup>3</sup>- حسن جميل البديري "البنوك مدخل محاسبي وإداري"، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 86-88.

- إعداد حافظة إضافة تفصيلية بالشيكات المسحوبة على كل بنك مصحوب بأصل وصورتين لكل مجموعة من هذه الشيكات، ويوضع بالحافظة أرقام الشيكات ومبلغ كل شيك والمجموع الكلي وإنما الممسحوبة الشيكات لصالحة والبنك المسحوب عليه؛
- إعداد حافظة إضافة إجمالية من أصل وصورتين تحتوي البيانات الواردة بالحافظة التفصيلية كما يوضح بما أسماء البنوك المسحوبة عليها الشيكات والمبلغ المستحق على كل بنك، ويعبر مجموع هذه الحافظة الإجمالية عن المبلغ المستحق للبنك على البنوك الأخرى؛
- يرسل مع مندوب البنك في غرفة المقاصة الشيكات مرفقة بأصل ونسخة من حافظة إضافة التفصيلية الخاصة بكل بنك على حدي ويحتفظ قسم المقاصة بأصل وصورة حافظة الإضافة الإجمالية.

## 2-2- في غرفة المقاصة بالبنك المركزي يتم ما يلي:

- يتبادل مندوبي البنوك الشيكات المسحوبة على بنوكهم مقابل التوقيع على أصل مسیر الإضافة لتفصيلية، مع احتفاظ مندوب البنك بالأصل بعد التوقيع عليه وتترك الصورة في غرفة المقاصة كمستند بتسلیم الشيكات المذکورة بالحافظة؛
- في الاجتماع اليومي الأخير لغرفة المقاصة يرد مندوب كل بنك الشيكات المرفوضة، ويقوم بعمل حافظة إضافة تفصيلية بالشيكات المعادة لكل بنك من البنوك، كما يقوم بعمل حافظة إجمالية بمجموع الحافظة التفصيلية ويتسليم من البنوك الأخرى الشيكات المعادة منهم ويعلم بمجموعها حافظة خصم إجمالية؛
- يقوم مندوب كل بنك بتسلیم لقسم المقاصة في بنكه الشيكات المسحوبة على عملاء البنك مرافقا بها أصل مسیر الخصم، حيث تم مطابقتها مع بيانات الشيكات؛
- يلتزم مندوبي البنك بتسلیم نسخة من حافظة الإضافة والخصم الإجمالية إلى مراقب غرفة المقاصة مقابل التوقيع على الأصل.

## 2-3- يقوم مراقب غرفة المقاصة بما يلي:

- إعداد كشف عام لحركة المقاصة من واقع حافظة الإضافة والخصم الإجمالية؛
- تسلیم صورة من هذا الكشف الإجمالي لمندوب كل بنك؛
- إرسال صورة من الكشف الإجمالي للبنك المركزي.

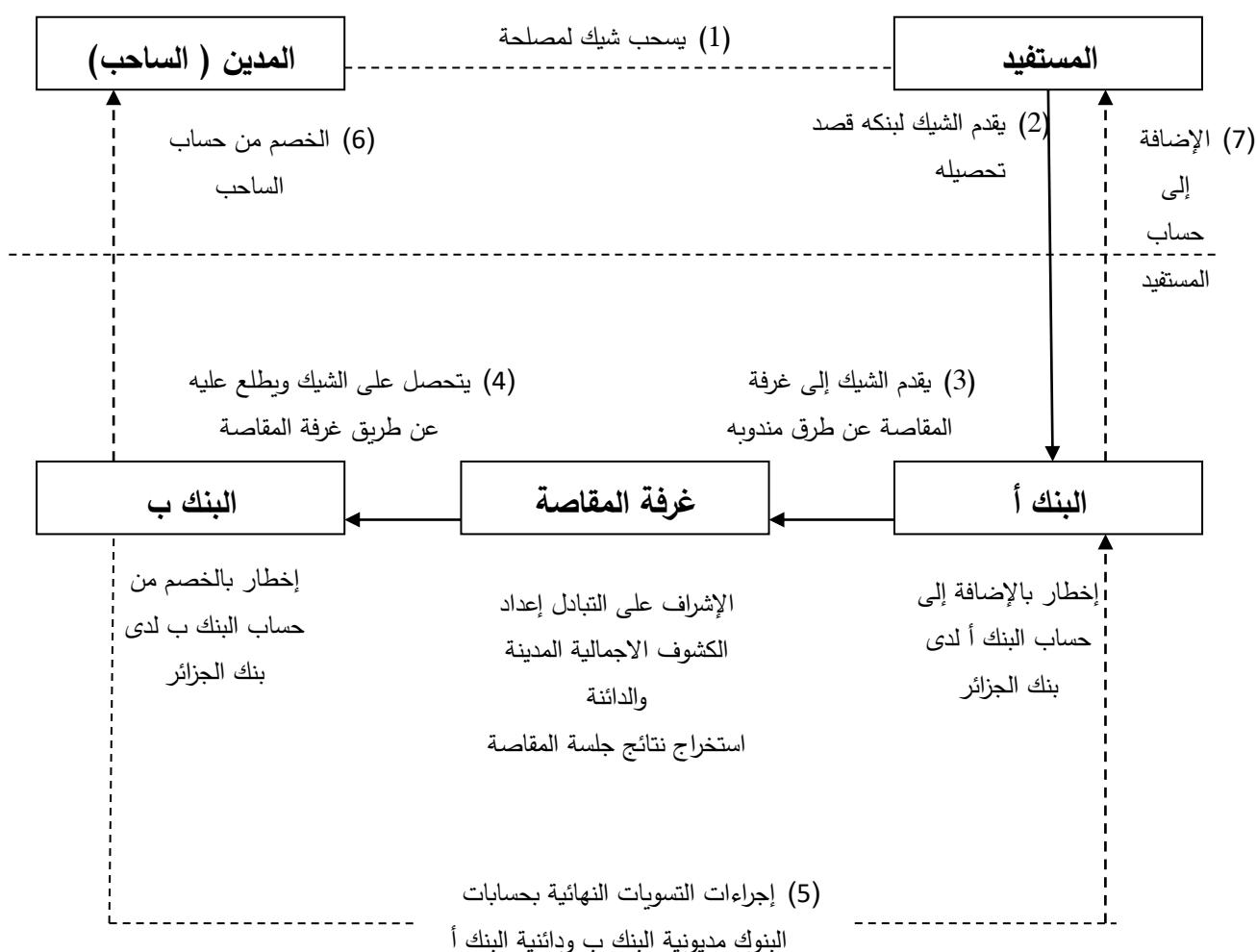
## 2-4- يقوم البنك المركزي بما يلي:

- تحديد المركز الصافي للمقاصة لكل بنك على حدي من واقع الكشف الإجمالي للمقاصة؛

- إرسال إشعارات إضافة للبنوك ذات المراكز الصافية الدائنة وإشعارات خصم للبنوك ذات المراكز الصافية المدينة؛
- تسوية حسابات البنك عن طريق الحسابات الجارية الدائنة المفتوحة لدى البنك المركزي.

وفيما يلي شكل توضيحي لإجراءات التسوية عبر غرفة المقاصلة:

الشكل رقم (1-1): آلية التسوية عبر غرفة المقاصلة



المصدر: حدوم ليلي "أنظمة الدفع ما بين البنوك"، أطروحة دكتوراه تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2013، ص 72.

## المبحث الثاني: مدخل نظري للمقاقة الإلكترونية

إن التطور التكنولوجيا المستمر والزيادة في حجم المعاملات المالية من أهم الموارد التي تغزو العالم بقوة وخاصة في القطاع المصرفي، حيث يعتبر نظام المقاقة الإلكترونية قفزة نوعية في مجال العمل البنكي الذي سهل عملية تحصيل ونقل الأموال والشيكات المتداولة بين البنوك.

### المطلب الأول: ماهية المقاقة الإلكترونية

بعد مرحلة المقاقة التقليدية، بدء العمل في نظام المقاقة الإلكترونية في البنوك، حيث تعتمد المقاقة الإلكترونية على تداول صور ومعلومات الشيكات فيما بينها وبين البنوك من خلال شبكة اتصالات سريعة وأمنية، وتنفيذ عملية التناقض فوراً والكترونياً.

#### 1-مفهوم المقاقة الإلكترونية:

وسنعرف إلى المقاقة الإلكترونية إلى أهم خصائصها من خلال مايلي:

##### 1-1-تعريف المقاقة الإلكترونية:

تعددت تعريف المقاقة الإلكترونية ذكر منها مايلي:

- تعد المقاقة الإلكترونية إحدى أهم التطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك حيث أن هذه العمليات ترتبط بتقديم كافة الخدمات وإنجاز كافة العمليات سواء كان ذلك بشكل تقليدي أو الإلكتروني<sup>1</sup>.

- تأسست أول مرة سنة 1960، وهي تشير إلى تحويل النقود من حساب الزبون إلى حسابات الأفراد آخرين أو منظمات أخرى في أي فرع لأي بنك في الدولة، مثل هذا الدفع الأجر وتحويلها من حساب صاحب العمل إلى حساب الموظفين، وقد تطورت هذه الخدمات لتصبح مشتملة على نظام تسوية الاجمالية والوقت الحقيقي خلال تبني نظام المدفوعات الإلكتروني للمقاقة، والذي يوفر عناصر اليقين في المعاملات من خلال تسوية المعاملات بشكل فوري.<sup>2</sup>

- تعرف أيضاً على أنها إجراء قص الشيكات من البنك عن طريق البنك المركزي بموجب صور الكترونية للشيكات، وبدون أن يجري تبادل الشيكات فعلياً بين البنوك، والشيك الصورة هو عملية تحويل

<sup>1</sup>- عبد الرزاق بين حبيب، خديجة خالدي "أسسات العمل البنكي"، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2015، ص108.

<sup>2</sup>- احمد محمد غنيم "إدارة البنوك التقليدية الماضي الإلكتروني المستقبل"، المكتبة العصرية، مصر، 2017، ص67.

المستند الورقي (الشيك) إلى صورة إلكترونية عبر الشبكة المصرفية تنتقل إلى البنك المركزي لتم عملية المقاصة الإلكترونية.<sup>1</sup>

- تعرف بأنها نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الإلكترونية بين البنوك بدلاً من المدفوعات الورقية في غرف المقاصة، ثم تسجيل المدفوعات الإلكترونية على شريط ممغنط.<sup>2</sup>

- يتعلّق هذا النّظام بإدخال الإعلام الآلي عن بعد، حيث تستخدّمه البنوك فيما بينها تبادل عمليات الدفع ذات المبالغ الصغيرة سواء عن طريق عملية بعملية، أو إتمام كل العمليات دفعه واحدة، أو مجموعة بمجموعة. وتكمّن خاصيّته في انه يسحب عند نهاية كل مرحلة تبادل الأرصدة الصافية التي تسمى أرصدة التسديد ويقوم بإرسالها إلى نظام تسخير حسابات التسديد المفتوحة لدى البنك المركزي لتدوينها في حسابات البنوك<sup>3</sup>، فالمقاصة الإلكترونية عبارة عن آلية يتم فيها تعويض الشيكات الورقية بالتحويلات الإلكترونية، كما تسمح بتحويل الأموال بين البنوك ودور مقاصة الكترونية أخرى كافية انتشاراً في البلاد بشكل آمن ومضمون.

من خلال هذه التعاريف نجد أن المقاصة الإلكترونية هي عبارة عن عملية تبادل وتسوية الشيكات بالصور الإلكترونية بين البنوك، تسير وفق نظام الكتروني يتناسب مع تطورات تكنولوجيا الإتصال والمعلومات.

## 1-2- خصائص المقاصة الإلكترونية

يختص هذا النّظام بـمميزات تعنى بمتطلبات النظام البنكي (البنك المركزي والبنوك التجارية والمؤسسات المالية التي تدخل في دائرة المقاصة الإلكترونية، ومن أهم خصائص هذا النّظام ذكر :<sup>4</sup>

- هذا النّظام يعمل على الاستمرار في العمل نسبة لوجود نظم تأمين قائمة على المبادئ العالمية؛
- يقوم هذا النّظام في نهاية كل يوم عمل بحساب الأرصدة الجانبية المدنية المتعددة والتي يتم مراقبتها باستمرار، ومن ثم تحويلها إلى نظام RTGS ؛
- يعمل على تحديد الحد الأقصى المعمول به للأرصدة الجانبية المدينة المتعددة من خلال القيام بإرسال إنذار الكتروني للمدير والمشارك المعنى في حالة اقتراب الحد المسموح به؛
- تحصيل قيمة أي شيكل معتمد وإيداعه في حساب العميل؛

<sup>1</sup>- أسماء بنت لشّهب، *مراجع سبق ذكره*، ص 485.

<sup>2</sup>- حازم الصمادي "المسوّلية في العمليات البنكية الإلكترونية"، دار وائل، عمان، الأردن، ص 32.

<sup>3</sup>- حميزي سيد أحمد "تحديث وسائل الدفع كعنصر أساسى لتأهيل النظام البنكي الجزائري"، رسالة ماجستير، تخصص التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002، ص 121.

<sup>4</sup>- سلانوني حنان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية" ، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 11، مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدينة، 2013، ص 92-93.

- التأمين ضد الاختراق باعتباره نظاماً مؤمناً ضد مخاطر الاحتيال والتلاعب والغش، حيث أن المبادرات تتم من خلال تبادل ملفات مختومة والاعتماد على بروتوكولات مؤمنة ومشفرة مدمجة مع النظام центральный والبنية التحتية، بالإضافة إلى كونه لا يسمح إلا بدخول المستخدمين فقط.

## 2- المفاضلة بين المقاصة التقليدية والمقاصة الإلكترونية:

يقوم العملاء يومياً بإيداع العديد من الشيكولات المسحوبة من البنوك التي يتعاملون معها ل تقوم بدورها بتحصيلها لهم وإيداعها في حساباتهم. لذلك نجد أن المؤسسات المالية تتمسك بحساب المقاصة لرصد كل العمليات المالية التي تتم ما بين العملاء سواءً لسداد أو خصم أو إرفاق المستندات الخاصة بها. عملية المقاصة تبدأ أولاً من البنك التجاري وذلك بتلقّيه شيكات من عملائه المسحوبة على بنوك أخرى ثم تتم عمليات المقاصة بدءاً من التسجيل في دفاتر البنك التجاري ثم دفاتر غرفة المقاصة ثم دفاتر البنك центрالي، لذلك نجد عملية المقاصة بدأت تتطور من شكلها التقليدي إلى شكلها الحالي الحديث. إن شكل المقاصة السابق هو الشكل التقليدي. والشكل الحالي هو الشكل الحديث الإلكتروني الذي

جعل المقاصة تتغير بحيث<sup>1</sup>:

- في المقاصة التقليدية: يقوم البنك بتجميع شبكات المقاصة الواردة والمسحوبة على بنوك أخرى ومن ثم يقوم عامل المقاصة بفرزها وتصنيفها حسب كل بنك على حدى، ومراجعتها لمعرفة الشيكولات المقبولة والمرفوضة ومن ثم إعداد إشعار إضافة للشيكولات الواردة للعملاء واضافتها لحساباتهم، وإشعار خصم للشيكولات المستخدمة وخصيمها من حساباتهم ومن ثم يقوم بتوريد الشيكولات للبنوك الأخرى بواسطة غرفة المقاصة بالبنك центрالي.

- في المقاصة الإلكترونية: يقوم العميل بملاء استمارة شيكات من أصل وصورة تتضمن اسمه، ورقم حسابه والمبلغ المطلوب سحبه أو إيداعه بالأرقام والأحرف، بحيث يحفظ البنك بالأصل ويسلم العميل الصورة.

وعليه يمكن القول أن المقاصة الإلكترونية (الحالية) تتم عن طريق نظام الإلكتروني يهدف إلى خدمة العميل وتخفيف أعبائه وتقليل مهامه، بالإضافة إلى كسب وقته وتوفير أتعاب حمل النقود (في حالة التسوية النقدية) بالإضافة إلى حمايتها من الأخطار التي تتعرض لها".

- في نظام المقاصة التقليدية: كانت عملية المقاصة في حالة البنك أو الفروع داخل أو خارج المدينة تتم بالفاكس أو المخاطبة أو البريد، أما في حالة عدم وجود الفرع بالمدينة يتم إرسال عامل المقاصة حيث تدفع له مصاريف مقابلة لذلك، تتم في شكل خصم قيمة من حساب العميل محددة متفق عليها.

<sup>1</sup>- نوال شيشة، زيني فريدة "المقاصة الإلكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها"، مداخلة في الملتقى الدولي حول عصرنة أنظمة الدفع، جامعة خميس مليانة، 19 أبريل 2016، ص12.

- أما في ظل نظام المقاصة الإلكترونية: تتم جميع الإجراءات السابقة لعملية المقاصة بين البنوك والفروع سواء داخل المدينة أو خارجها بواسطة نظام الكتروني.
- أيضاً تختلف المقاصة التقليدية عن المقاصة الإلكترونية في الآتية:
- **المقاصة التقليدية:** تتميز بالتعقيد في الإجراءات المتعلقة بمعالجة الشيكات والمترتبة بتزايد حاد في عدد الشيكات بدون رصيد، مما زاد من القضايا المرفوعة بسبب التلاعب بالشبكات والغش والتحايل في استخدام هذه الأداة لذلك أصبح العملاء غير راغبين بالتعامل بها (فقدان الثقة).
- **المقاصة الإلكترونية:** قدمت تطورات تقنية أتاحت التغيير من هذه الطريقة التقليدية (الممارسات التقليدية) وذلك من خلال التعامل مع بيانات وصور الكترونية للشبكات يتم نقلها بين المؤسسات المالية عن طريق وسائل الاتصال الحديثة في وقت حقيقي.
- **أما المقاصة التقليدية:** تحتاج إلى تغييرات جذرية خاصة مقامة الشيكات وأنظمة الدفع الوطنية في حالة سيئة والممارسات التقليدية شاقة للغاية تتطلب الكثير من الجهد وتستغرق الكثير من الوقت والأموال وغير فعالة وتزيد من المخاطر خاصة من ناحية تعطيل الزمن والتكلفة.
- **أما المقاصة الإلكترونية:** فهي نظام أوتوماتيكي الكتروني يعمل بواسطة الأنترنت مستخدماً حاسبات آلية وهذا النظام يقوم بتغيير الطريقة التقليدية بحيث يقوم بنقل المعلومات بكفاءة ما بين البنك الدافع والبنك المدعي في نفس الوقت له فوائد الكترونية عديدة وطرق متعددة للتعامل مع الشيكات المحفوظة ويمكن من الاحتيال والنصب ومتابعة الشيكات وإعادة طباعتها وطباعة الكشوفات وأن جميع الشبكات المحفوظة الكترونياً لها سرعة أكبر في تحسين إدارة الأموال كما يقلل من التكلفة والزمن والمخاطر.<sup>1</sup>
- نلاحظ من خلال المقارنة بين المقاصة التقليدية والمقاصة الإلكترونية أن هناك فرقاً واضحاً بين النظام التقليدي والنظام الإلكتروني (الآلي)، حيث نجد أن المقاصة الإلكترونية قد ساهمت اسهاماً واسعاً في القليل من إجراءات الوقت والتكلفة) المصرفية، كما ساهم النظام في تطوير الخدمات المصرفية حيث برزت الصيرفة عبر الأنترنت والهاتف، وكذلك عمر وسائل وبنكية الكترونية مقدمة من طرف البنك.
- تحمل المقاصة الإلكترونية رسالة مفادها تحصيل الشيكات ووسائل الدفع الأخرى بأسرع وقت وأقل تكلفة، وأكثر كفاءة للبنوك في إدارة السيولة الداخلية واستخدام الإمكانيات العملية في تطوير التقنيات الحديثة التي تعتمد على أجهزة الحاسوب، وتكنولوجيا الاتصال، والموارد البشرية المؤهلة.

من خلال ما سبق يمكن إجمال أهم الفروقات بين المقاصة التقليدية والمقاصة الإلكترونية في الجدول الموالي:

<sup>1</sup> - نوال شيشة، زيني فريدة، مرجع سبق ذكره، ص12.

**الجدول رقم (1-1): الفرق بين المقاقة التقليدية والمقاقة الإلكترونية:**

وجه المقارنة	المقاقة التقليدية	المقاقة الإلكترونية
النظام	- نظام يدوي	- نظام آلي
الاتصال	- اتصال مباشر بين أطراف الخدمة	- اتصال غير مباشر بين أطراف الخدمة
الرقابة	- صعوبة عملية الرقابة من طرف البنك المركزي.	- تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك المركزي . - تطوي على عنصر اليقين.
الأدوات	- يتم التعامل تعويضها بوسائل الدفع	- يتم التعامل مع صور بوسائل الدفع
الوقت	- تحتاج إلى مدة زمنية طويلة نسبيا لإتمامها.	- اختصار الوقت والجهد
التكليف	- ارتفاع حجم التكاليف لأن كل عملية تعالج على حدي.	- تخفيض التكاليف وتنمية الودائع
الامن والاخفاء	- تطوي على مخاطر نقل النقود	- تحقيق الأمان والسرعة في تتبع الشيكات وطباعة الكشوفات (كل شيء مسجل الكترونيا)
الغش والاحتيال	- زيادة احتمالات التزوير والغش	- تقليل عمليات النصب والاحتيال
تسريع مدة التقاص والتحصيل	3-2 يوم عمل (نفس يوم التقديم).	15 سنة (خاصية الاثرية)
توفير أرشيف وطني للصور والمعلومات	30 يوم	

المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على:

- لوصيف عمار "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الواحد والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية"

مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة منوري قسنطينة، الجزائر، 2008-2009، ص.33.

- محرز نور الدين، صيد ريم "نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى

حالة الجزائر"، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية

وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أبريل 2011، ص 06

- صبا عيد سليم فاخروري "أثر استخدام المقاقة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة

للعملاء"، مذكرة شهادة ماجستير في تخصص إدارة الأعمال، جامعة البلقاء التطبيقية السلط، الأردن،

ص.21.

يبين الجدول رقم (1-1) الفرق بين المقاقة التقليدية والمقاقة الإلكترونية بمميزات كل منها، حيث

تبين لنا أن المقاقة الإلكترونية هي الحل الأفضل لتطوير عملية التقاص.

### 3- الإنقال من المقاقة التقليدية للمقاقة الإلكترونية:

إن التطور الذي حصل على آليات عمل غرفة المقاقة كانت متبعة في النوع الأول لنظام المقاقة اليدوي (التقليدي)، إلى تعديل التشريعات التي سمحت باعتماد الصور الإلكترونية للشيكات بدلاً من الأصل الورقي للشيك، وإلى إمكانية تحويل الشيك إلى أمر تحويل الكتروني، وكذلك مواكبة التطور الإلكتروني الحديث بشكل أفضل، وفي هذا الجزء سوف نكتفي بانتقال نظام المقاقة التقليدية إلى نظام المقاقة الإلكترونية بشكل مختصر دون التدخل في التفاصيل التقنية.

#### 3-1- نظام المقاقة اليدوية (المقاقة التقليدية):

وهو أول نموذج أو طريقة تم فيها تبادل الشيكات بين أعضاء غرف المقاقة<sup>1</sup> كما سبق التطرق إليه (المقاقة التقليدية):

#### 3-2- نظام المقاقة الآلي (ACH):

تم تقديمها للمرة الأولى في العام 1970 عندما تبين أن الارتفاع الكبير في عدد الشيكات المقدمة من طرف المؤسسات المالية والشركات والأفراد سيتعذر قدرة استيعاب النظام القائم آنذاك، في العام 1974 تم إنشاء مراكز للمقاقة الآلية في المناطق الـ (12) في الولايات المتحدة، وأعتمد النظام في البداية على الشراطط والأقراس المعنونة إلى جانب تبادل الشيكات الورقية فعلياً.

يقوم هذا النظام على استخدام آلات لفرز وترتيب الشيكات مبرمجة ومربوطة بحاسوب رئيسي مهمته استخلاص التقارير والتي هي مماثلة تماماً للتقارير المستخدمة في النظام اليدوي والاحتفاظ بها بشكل تاريخي، كما وكان بمقدور هذه الآلات تصوير الشيكات والاحتفاظ بالصور في أرشيف إلكتروني، إلا أن الشيكات الورقية استمرت في التبادل حيث أنه يجب أن تسلم للبنك المسحوب عليه، وفي النهاية إما أن تسلم للعميل مصدر الشيك وإما أن تتلف حسب الاتفاق معه.

#### 3-3- نظام التبادل الإلكتروني لمعلومات الشيكات (Truncation) :

يعرف بنك التسويات الدولية هذه العملية بأنها استبدال تسخير معاملات الدفع الورقية (مثل الشيكات) في بنك بين البنوك أو بين البنك وزبائنه وتحويل هذه المعاملات إلى معاملات وسجلات إلكترونية سواء بشكل جزئي أو بالكامل ومن ثم معالجتها وإرسالها.

هذا النظام في الحقيقة مبني على التنوع السابق ACH وبفارق أن معلومات الشيكات أصبحت ترسل لمركز المقاقة عن بعد عبر شبكة الاتصالات، كما وأصبحت البنوك تحصل على نتيجة جلسة المقاقة أيضاً من خلال الشبكة وهذا ما فعله البنك الاحتياطي الفدرالي، ففي العام 1995 فرض على جميع المشاركين نقل المعلومات إلكترونياً بدل الشراطط المعنونة، وفرض على جميع المؤسسات التي تتعامل مع

<sup>1</sup>- صندوق النقد العربي، اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية "مقاصة الشيكات في الدول العربية"،أمانة مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبو ظبي، 2008، ص 13-15.

الاحتياطي الفدرالي أن تكون موصولة إلكترونيا مع مركز المقاقة الآلي، أما حركة الشيكات فقد اختزلت جزئيا.

#### 4-3 نظام المقاقة بالتصوير الضوئي (CITS):

في استمرار لمراحل تطوير أنظمة المقاقة التي تقوم على استخدام أوسع للتقنيات، يأتي هذا النظام بإضافة تبادل صور الشيكات إلكترونيا بين الأطراف المعنية، ويمكن هذا النظام كافة الأعضاء من إرسال صور الشيكات وبياناتها لمركز المقاقة، ومن ثم يستطيع كل عضو الاطلاع على الشيكات المسحوبة عليه من كافة الأعضاء. يستطيع البنك المسحب عليه أن يقوم بكافة عمليات المقاقة للشيكات من خلال البيانات وصورة الشبك وبالتالي اتخاذ القرار المناسب بالرفض أو القبول

وكما هو في النوع الأول من أنظمة المقاقة اليدوية (التقليدية) فلا بد من الحصول على نتيجة التسوية للجلسة، حيث يوفر النظام إمكانية الحصول على التقارير الخاصة بالجنة، ويساهم مثل هذا النظام بتسريع دورة التحصيل والاستغناء عن التبادل الورقي للشيكات بين الأعضاء ويوفّر مركز أرشفة الكتروني لصور وبيانات الشيكات، وهو ما يعرف بنظام المقاقة الإلكترونية.<sup>1</sup>

#### 4-5 المقاقة الإلكترونية:

يشهد النظام البنكي تطورا ملحوظا من حين لآخر، حيث ساهم هذا الأخير في ظهور خدمات لم تكن موجودة من قبل وذلك باستخدام تقنيات متقدمة، تمكن العملاء من إجراء عملياتهم المصرفية والتجارية وغيرها بشكل الكتروني مما وفر كثيرا من الوقت والجهد، وقلل من تكاليف العمليات المصرفية والتي تعد المقاقة الإلكترونية من أهم صورها حيث تعمل على تبادل الصور والبيانات المعنونة بدلا عن الورقية.

### 4- أهمية وأهداف المقاقة الإلكترونية

ولإبراز أهمية وأهداف المقاقة الإلكترونية سنتطرق إلى:

#### 4-1 أهمية المقاقة الإلكترونية:

إن المتواصل من أجل استعمال المقاقة المصرفية وذلك للأهمية التي تتحققها بحيث أنها توفر بدائل للدفع والتسوية بتكلفة أقل مقارنة بالوسائل التقليدية مثل: الشيكات.

- من بين المزايا التي توفرها المقاقة الآلية تسهيل المبادرات المالية بين المشتركين من خلال تخفيض أماكن الاجتماعات بين ممثلي البنك.<sup>2</sup>
- المقاقة الآلية تقضي على ضياع أو تلف الشيكات.

<sup>1</sup> - صندوق النقد العربي، المرجع سبق ذكره، ص 15.

<sup>2</sup> - Marcel Aucoin, **VERS L'ARGENT ELECTRONIQUE Banque d'hier, d'aujourd'hui et demain**, Préface de Jacques de LA ROSIERE, SEFI, Québec, 1996, P 117.

- تخفض من الوقت والتكلفة المطلبة لإيداع ومعالجة وتحصيل الشيكات.
- توفير أداة فعالة وآمنة للدفع، خاصة وأنها أصبحت كبديل أكثر أمنا في مراقبة المبالغ ذات القيمة الكبيرة وهذا بفضل التحسينات المستمرة في هذه التقنية بفضل استعمال تقنية التشفير؛ وهذا في مقابل تزايد الشيكات المزورة.
- تحسين إدارة النقد.
- المحافظة على النقود وتخفيف كلفة العمليات التشغيلية والإدارة.
- تأدية العمليات بين البنوك للعمليات التي يقوم بها المشاركون.
- مرکزة أرصدة التسوية وتحسين تسيير الخزينة.<sup>1</sup>
- تستعمل كبديل في تسوية المبالغ الكبيرة وذلك من خلال وضع المؤسسات المصرفية آلية تتم من خلالها التحكم في الدفعات ذات القيمة الكبيرة.
- التحويل السريع للمبالغ بين البنوك في أوقات قياسية دون تأخير كما كانت عليه أثناء المعالجة الورقة للمعلومات.
- الإيداع الإلكتروني المباشر للأموال يزيل خطر الضياع أو الأخطاء الممكن ارتكابه أثناء التحويلات.

## 4-2- أهداف المقاقة الإلكترونية

يسمح نظام المقاقة الإلكترونية بتحقيق مجموعة من الأهداف ينحصر بحملها في:

- التسيير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقة عن وضعية الخزينة في السوق المالية والوطنية.
- تقليل آجال المعالجة حيث يتم قبول أو رفض العملية في أجل أقصاه 05 أيام، على أن يتم اختزال هذه المدة إلى 03 أيام ثم 48 ساعة؛
- تأمين أنظمة الدفع العام؛
- إعادة الثقة للزبائن في وسائل الدفع خاصة الصكوك؛
- مواجهة عملية تبييض الأموال في الجزائر؛
- تخفيض مدة تعطية القيم وحماية التبادلات<sup>2</sup>؛
- تسهيل الإجراءات وتخفيض خطر الخطأ؛

<sup>1</sup>- حميري سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص121.

<sup>2</sup>- آيت زيان كمال وآيت زيان حورية "الصرفحة الإلكترونية في الجزائر" ، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26/27 أفريل 2011، ص12.

- تحسين تسير الخدمة؛
- التوقف عن تداول الشيكات الورقية لغاية التقاص عند مرحلة إيداعها في البنوك؛
- الحد ما أمكن من زيادة حجم الشيكات العادي؛
- تمكين البنك المركزي من التحكم ومراقبة الكتلة النقدية؛
- تخفيض ملموس لمصاريف التقاص.<sup>1</sup>

ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك، إذ سيمكن البنوك المحلية من تقديم خدمات أفضل للعاء حيث تمكّنها التسوية الفورية من دفع وتحصيل الأموال عبر حساباتها الجارية لدى البنك المركزي وتوفير دفع فوري لعملائها.

## المطلب الثاني: أنواع المقاصة الإلكترونية

تتعدد صور المقاصة الإلكترونية في التطبيق البنكي، بل وتخالف تقسيمات الفقهاء الماليين للمقاصة الإلكترونية على حسب الزاوية التي ينظر إليها، ويبدو أنه من المناسب تقسيمها بالاعتماد على معيار وقوعها داخل غرفة المقاصة بالبنك المركزي من عدمه، وعلى هذا الأساس يوجد نوعان من المقاصة الإلكترونية أولاًهما يتم خارج غرفة المقاصة وثانيهما يتم على مستوى غرفة المقاصة وبإشرافها.

### 1- المقاصة الإلكترونية الواقعة خارج غرفة المقاصة

لا تقتصر إمكانية إجراء التقاص الإلكتروني على غرفة المقاصة الموجودة بالبنك المركزي للدولة، وإنما يمكن تصور وقوع مقاصة إلكترونية خارج الغرفة سابقة الذكر، ففي عصر الثورة التكنولوجية الحالي شاع استعمال الكمبيوتر وأنظمة الاتصال الحديثة، ولذلك يتصور أن يقوم بنك أو أكثر باستعمال تقنية المقاصة الإلكترونية فيما بينهم لتسوية الالتزامات المترابطة، ويتم ذلك باتفاق بين البنوك المعنية فقط بعيداً عن غرفة المقاصة. وفي مثل هذه الأحوال، تظل المقاصة عرفية محضة، إذ لم ينظمها المشرع في القانون المقارن بنصوص خاصة.

مثال هذا النوع من المقاصة نظام "SIT" في فرنسا، وهو نظام دفع بالمقاصة متعددة الأطراف ويعالج العملية ما بين المشتركين على ثلاث مراحل: تبادل مستمر لأوامر الدفع ما بين مراكز الإعلام الآلي والمراكز الإلكترونية المصرفية المباشرة، ثم إجراء مقاصة متعددة الأطراف من طرف مركز المحاسبة، ثم

---

<sup>1</sup>- السعيد بريكة "واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر"، أطروحة شهادة دكتوراه في البنوك والتأمينات، جامعة العربي بن مهيدى، أم البوقي، الجزائر، 2010/2011، ص153.

دفع المبالغ الصافية في نظام "TBF"<sup>1</sup>، على أن المقاقة الإلكترونية الواقعة خارج غرفة المقاقة تتفرع بدورها إلى الأنواع الثلاثة الآتية:

**1-1- المقاقة الإلكترونية البسيطة:** يقصد بالمقاقة الإلكترونية البسيطة تلك المقاقة الإلكترونية الواقعة بين حسابين بنكين لشخص واحد أو بين حسابين بنكين لشخصين مختلفين على مستوى نفس البنك.<sup>2</sup> فقد توجد مصلحة معينة في التناقص الإلكتروني بين حسابين بنكين لنفس الشخص، فيطلب نقل النقود من حساب بنكي إلى آخر في بعض العمليات أو العكس، كأن يكون أحد الحسابين البنكين خاصاً بتجارته والآخر خاصاً بتصرفاته المالية الشخصية، فيفضل صاحبها عدم الخلط بين أصول وخصوم الحسابين. وفي فرض آخر، قد يكون الشخصين حسابين في بنك واحد، وتكون هناك تعاملات رتبت بينهما ديوناً متقابلة، فيفضلان تسويتها جمياً وفق عملية مقاقة إلكترونية واحدة تتم على مستوى بنكهما المشترك، فيتجنبان بذلك مساوى الوفاء المزدوج أو المتعدد.

**1-2- المقاقة الإلكترونية الثانية:** تسمى المقاقة الإلكترونية ثنائية متى تمت بين حسابين مفتوحين في بنكين مختلفين، سواء كان الحسابان لنفس الشخص أو لشخصين مختلفين<sup>3</sup>، وكل ما يشترط في هذه العملية هو وجود ديون متقابلة بين الحسابين أولاً، ووجود اتفاق لتسويتها عن طريق المقاقة الإلكترونية ثانياً.

وفي هذه الصورة من المقاقة، يصدر العميل أمراً إلى البنك فاتح الحساب مضمونه وضع مبلغ معين تحت تصرف البنك الذي فيه حساب دائرته، فيقوم بنك الأمر بقيد المبلغ المطلوب تحويله في الجانب المدين لحساب الأمر، ويكون بذلك قد وضع تحت تصرف بنك المستفيد ائتماناً بمبلغ يساوي المبلغ محل التحويل البنكي، ثم يبادر بنك المستفيد بقيد هذه العملية في الجانب الدائن لحساب عميله وأخيراً تتم تسوية العلاقة بين البنكين بإجراء عملية مقاقة إلكترونية.

**1-3- المقاقة الإلكترونية المركبة:** يشترك في هذا النوع من المقاقة ثلاثة بنوك على الأقل، إذ يقوم البنك الأول بقيد المبلغ المطلوب تحويله في الجانب المدين من حساب الأمر وفي الجانب الدائن من حساب البنك الثاني مع إشعاره هذا الأخير بذلك، ثم يقوم البنك الوسيط بتنفيذ عملية التحويل بقيد المبلغ ذاته في الجانب المدين من حساب صندوقه وفي الجانب الدائن من حساب البنك الثالث، الذي يقوم بدوره

<sup>1</sup>- يوسف واقد "النظام القانوني للدفع الإلكتروني"، رسالة ماجستير قانون التعاون الدولي، كلية الحقوق، جامعة مولود معمري، تizi وزو، الجزائر، 2010-2011، ص.65.

<sup>2</sup>- صفاء يوسف القواسمي "المؤهلات القانونية الناشئة عن عمليات المقاقة الإلكترونية للشركات في القانون الأردني"، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية القانون، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2009، ص.30.

<sup>3</sup>- جمال الدين علي عوض "عمليات البنوك من الوجهة القانونية" دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 2000، ص.184.

بقيد المبلغ ذاته في الجانب المدين من حساب صندوقه وفي الجانب الدائن من حساب المستفيد، ثم يشعر العميل بذلك، وتجدر الإشارة إلى أن هذه التقنية المصرفية يمكن أن تتفق بين بنوك في نفس الدولة أو بين بنوك في دول مختلفة.

**4-المقاقة في بطاقات الدفع الإلكتروني:** ظهر حديثاً في العمل البنكي ما يعرف ببطاقات الدفع الإلكتروني، وهي وسيلة دفع حديثة أدت إلى التقليل من التعامل النقدي، بل وحدث من التعامل بالأوراق التجارية (كالشيك والسفتحة وغيرها).

ويمكن تعريف بطاقة الدفع الإلكتروني بأنها مستند بلاستيكي بأبعاد قياسية معينة مدون عليها بيانات مرئية وغير مرئية، يمنحه البنك (مصدر البطاقة) لعميله بناء على عقد بينهما، فيمكنه بذلك من شراء السلع والخدمات من يعتمد المستند (التجار المتعاقدون مع مصدر البطاقة على قبولها في الوفاء بمشتريات حامل هذه البطاقة)، دون دفع الثمن نقداً، بل بإجراء قيد سلبي في حساب العميل حامل البطاقة.<sup>1</sup>

فبطاقة الدفع الإلكتروني تقوم على مبدأ وجود رصيد دائن في حساب جاري مفتوح لصالح العميل لدى البنك، لكي يتم خصم مقابل عمليات السحب أو الشراء التي قام بها هذا العميل باستخدام البطاقة، وتعد هذه الأخيرة مناسبة للتجار والأعمال التجارية التي قوامها السرعة. ومن أمثلة بطاقات الدفع الأكثر شيوعاً على الصعيد العالمي الماستر كارد والفيزا والأمريكان إكسبريس والداينرز كلوب.<sup>2</sup>

أما المشرع الجزائري، فقد أورد تعريفاً لبطاقات الدفع الإلكترونية لما عدل القانون التجاري سنة 2005<sup>3</sup>، إذ خصص لها فصلاً كاملاً تحت عنوان: "بطاقات الدفع والسحب"، وهذا نص المادة 543 مكرر 23 من القانون التجاري الجزائري:

تعتبر بطاقة دفع كل بطاقة صادرة عن البنوك والهيئات المالية المؤهلة قانوناً وتسمح لصاحبها بسحب أو تحويل أموال....".

غير أن المشرع الجزائري حصر صلاحية إصدار بطاقة الدفع الإلكتروني على البنوك دون سواها، إذ تنص المادة 71 من الأمر 11-03 المتضمن قانون النقد والقرض على أنه "لا يمكن للمؤسسات المالية

<sup>1</sup>- فداء يحيى أحمد الجمود "النظام القانوني لبطاقة الائتمان" ، دار الثقافة، عمان، الأردن، 1999، ص 14.

<sup>2</sup>- محمد بن ذهبية وصلاح قري "أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الانترنت على ديناميكية الاقتصاد الوطني" مجلة اقتصاد المال والاعمال، ع1، المركز الجامعي ميلة، 2017، ص 14.

<sup>3</sup>- المادة رقم 02-05 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425هـ الموافق لـ 6 فبراير 2005م، ج.ر 11، المؤرخ في 30 ذو الحجة عام 1425هـ الموافق لـ 9 فبراير 2005م، الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون المعدل والمتمم للقانون التجاري الجزائري.

تلقي الأموال من العموم، ولا إدارة وسائل الدفع أو وضعها تحت تصرف زبائنها، وبإمكانها القيام بسائر العمليات الأخرى".

هذا ويعرف الواقع العملي في الجزائر تطورا ملحوظا في إرساء وتعيم بطاقات الدفع الإلكتروني وإن كان هذا التطور جديرا بالثنين إلا أنه يظل بعيد عن المستوى المطلوب، فقد تم سنة 1990 إصدار بطاقة دفع دولية "VISA" من طرف بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) ، لتشهد سنة 1995 1995 خطوات إيجابية على درب تعليم استعمال بطاقات الدفع الإلكتروني في الجزائر، فقد أصدر بنك "BADR" بطاقة دفع إلكترونية معتمدة من طرف عدة متعاملين اقتصاديين، كما أنشأ بنك "CPA" ما يقارب 1600 بطاقة دفع دولية "VISA" وجهز 300 تاجر بجهاز قراءة بطاقات الدفع الإلكتروني، كما ظهرت في نفس السنة شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "SATIM" ، بهدف إصدار البطاقات لمختلف المؤسسات المالية الجزائرية ومعالجة ومراقبة كل المعاملات التي تتم عن طريق هذه البطاقات. وفي سنة 2010 تحصلت شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك "SATIM" على اعتمادها من طرف شركة "فيزا" العالمية". أما في سنة 2016 فقد تم إطلاق البطاقة الذهبية من طرف بريد الجزائر، وهي بطاقة دفع وسحب في نفس الوقت.

وتقوم بطاقات الدفع الإلكتروني على نظام تعاقدي مركب، يضم ثلاث علاقات عقدية مستقلة عن بعضها البعض: إذ تربط العلاقة الأولى المصدر والحامل (عقد الانضمام)، وتجمع العلاقة الثانية المصدر والتاجر (عقد التوريد)، وتضم العلاقة الثالثة الحامل والتاجر (عقد التزويد).

وعلى سبيل التبسيط، تتيح بطاقة الدفع الإلكتروني لحامليها التوجه إلى المحلات التجارية التي ترتبط بعقود توريد مع مصدر البطاقة لاقتناء مشترياته دون دفع قيمتها نقدا، وإنما يكتفي بتقديم البطاقة وتوقيع الفاتورة، ثم يرجع التاجر بعد ذلك على البنك لاستيفاء قيمة المشتريات، فيسدها البنك، عن طريق إيداع مبلغ نقدى في حساب التاجر، ثم يقطع هذا البنك قيمة تلك المشتريات من الرصيد الدائن لحساب الحامل لديه أو عن طريق مطالبته بتغذية حسابه البنكي بإيداعات جديدة إذا لم يكفل رصيده للوفاء بقيمة ما اشتراه.

بناء على كل ما سبق، يتضح لنا وقوع عملية مقاقة في العلاقات الناجمة عن بطاقة الدفع الإلكتروني، تتم بين مصدر البطاقة (البنك) وحامليها (المشتري)، من خلال قيام الأول بخصم قيمة المشتريات من رصيد الثاني، فإن لم يكفل الرصيد الدائن للمشتري طالبه البنك بإيداع جديد بقيمة الفرق بين رصيده وقيمة المشتريات على الأقل.

## 2- المقاصة الإلكترونية الواقعة على مستوى غرفة المقاصة

تم عملية التقاص الإلكتروني في هذه الصورة - حسرا - على مستوى غرفة خاصة موجودة بالبنك المركزي للدولة. وبعبارة أخرى، يجري هذا النوع من المقاصة بإشراف تام من جهة وحيدة مخولة بذلك هي غرفة المقاصة بالبنك المركزي، والجدير بالبيان في هذا المقام أن القانون المقارن لا يتم إلا المقاصة الإلكترونية الواقعة على مستوى غرفة المقاصة.

عمليات انتقال ودفع الشبكات الإلكترونية تستلزم وضع نظام مركزي لمعالجتها وهذا ما يسمى بغرفة المقاصة (**La chambre de compensation**) الواقعة على مستوى البنك المركزي، والوظيفة الأساسية لهذا النظام هو تحويل مبلغ الشيك من حساب المستهلك أو الزبون المدين إلى حساب التاجر الدائن. والهدف من إرساء هذا النظام هو تسهيل وتسريع عمليات الوفاء والاستيفاء التي تستعمل فيها الأشرطة المغناطيسية (الشيكولات الإلكترونية، أوامر الدفع الإلكترونية، السفاج الإلكترونية، البطاقات المصرفية).<sup>1</sup>

وعلاوة على أن غرفة المقاصة هي الجهة الوحيدة المخولة بالإشراف على المقاصة الإلكترونية في هذه الصورة، يشترط أن يتم التقاص الإلكتروني بين البنوك الأعضاء في غرفة المقاصة فقط من جهة وأن ترد المقاصة الإلكترونية على الشيكولات وأوامر الدفع الإلكترونية دون سواها من جهة أخرى.

وبدورها، تنقسم المقاصة الإلكترونية التي تتم على مستوى غرفة المقاصة إلى عدة أنواع، وسيتمأخذ النظام البنكي الجزائري كنموذج عن صور المقاصة الواقعة في بنك الجزائر، ويحصي النظام البنكي الجزائري صورتين أساسيتين داخل غرفة المقاصة ببنك الجزائر وهما:

### 2-1- نظام التسوية الإجمالية الفورية:

تنص المادة 02 من النظام رقم 05-04 المتعلق بنظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل على: "يعتبر نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل، الذي وضعه بنك الجزائر، والمسمى بنظام الجزائر للتسوية الفورية "Settlements Time Real Algeria" أرتس ARTS" نظاماً للتسوية بين البنوك لأوامر الدفع عن طريق التحويلات المصرفية أو البريدية للمبالغ الكبيرة أو الدفع المستعجل التي يقوم بها المشاركون في هذا النظام".

<sup>1</sup> – Toreing Jean Pierre et Brion François, les moyens de payments, 1<sup>er</sup> ed, PUF, la France, 1999, p82.

## الإطار النظري للمقاصة الإلكترونية

إذا فهذا النظام عبارة على تقنية مصرافية يتم من خلالها تسوية أوامر الدفع الضخمة بين البنوك التي تفوق قيمتها مليون دينار جزائري، عن طريق التحويل البنكي أو البريدي، بهدف ربح الوقت وخفض التكاليف الإجمالية للمدفوعات، وبناء شبكة علاقات قوية بين البنوك.<sup>1</sup>

وقد تم تفعيل نظام آرتس في الجزائر منذ شهر فيفري 2006 في إطار تنمية وتطوير الجهاز البنكي الجزائري لمساعدة التطورات الحاصلة على مستوى دولي بهدف إلى تحسين النظام البنكي من مخاطر السيولة والسرعة في تسوية العمليات البنكية، بالإضافة إلى تشجيع المصارف الأجنبية على خوض تجاربها في الجزائر.<sup>2</sup> وبعث الثقة في التعاملات البنكية باتباعها أنظمة تتماشى مع المعايير الدولية.

### 2- نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك

نصت المادة 02 من النظام رقم 05-06 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريض الأخرى على: "ينجز بنك الجزائر نظام المقاصة الإلكترونية الذي يدعى "نظام الجزائر للمقاصة المسافية بين البنوك" ATCI" ، ويتعلق الأمر بنظام ما بين البنوك للمقاصة الإلكترونية للصكوك والسدادات والتحويلات والاقطاعات الآوتوماتيكية والسحب والدفع باستعمال البطاقات المصرفية".

وعلى عكس النظام الأول فهذا النظام لا يقبل إلا التحويلات التي تقل قيمتها الاسمية عن مليون دينار جزائري، أين يتم تسويتها وفقا لمبدأ المقاصة متعددة الأطراف لأوامر الدفع التي يقدمها المشاركون في هذا النظام. ومن أهداف هذا النظام تحسين منظومة التسخير المحاسبي اليومي وإعطاء نظرة شاملة وحقيقة عن وضعية الخزينة في السوق المالية الوطنية، وتقليل آجال المعالجة، بقبول أو رفض العملية في أجل 5 أيام، وتحسين طرق الدفع، وإضفاء الثقة أكثر في وسائل الدفع، ومكافحة عمليات غسيل الأموال.<sup>3</sup>

### المطلب الثالث: آلية العمل في المقاصة الإلكترونية

تم المقاصة الإلكترونية للصكوك والسدادات والتحويلات والاقطاعات الآوتوماتيكية السحب والدفع بإستعمال البطاقة المصرفية، ولكن يجب ألا تتخ trifى القيمة الاسمية لهذه التحويلات مبلغ مليون دينار جزائري.

يتم حساب أرصدة المقاصة المتعددة الأطراف من قبل نظام ATCI، بغرض تسويتها في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل المسمى ARTS (الفقرة الثانية من المادة 02) كما يتم

<sup>1</sup>- مسيري سيد أحمد "نظام القانوني للمقاصة بين البنوك"، أطروحة شهادة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر 2017-2018، 149.

<sup>2</sup>- سيد أحمد معطي "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية" ، دراسة تحليلية استبيانية، حالة بنوك سعيدة رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسخير، تلمسان الجزائر، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011-2012، ص 65.

<sup>3</sup>- مسيري سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص ص 153-154.

تقديم الصكوك ، الكمبيالات والسدادات الأمر في نظام ATCI في شكل غير مادي، ويفترض هذا أن المشارك المقدم يحوز مسبقا أدوات الدفع هذه في شكلها الورقي ، وأنه تحقق من صحتها الورقية وعلى المشارك أن يضمن أن المعطيات المقدمة في شكل غير مادي مطابقة للمعلومات الواردة في الصكوك والكمبيالات والسدادات الأمر (المادة 08)، كما أنه يمكن للحالة وفقا للشروط المنصوص عليها في نظام ATCI أن تكون موضوع رفض فني يصدر عن النظام أو رفض بنكي يصدر عن المشارك المرسل إليه (المادة 29).<sup>1</sup>

وتتمثل خطوات تنفيذها في ما يلي:

- حسب المادة 24 والمادة 25 يبعث المشاركون إلى نظام ATCI حوالات القيم مقومة بالدينار في شكل رسائل إلكترونية طبق للمقاييس الخاصة بالرسائل الإلكترونية (التي اعتمتها لجنة التقييس لوسائل الدفع والتعليمات الواردة في مرشد المستعمل لنظام ATVI)،<sup>2</sup>
- يعلم نظام ATCI باستلام الحالات التي أرسلها المشارك المقدم للعمليات ويحولها في كل جلسة للمشارك المرسل إليه، ويصبح تاريخ التقديم يوم التقديم (المادة 28)<sup>3</sup> إلى غاية أحل التسوية يمكن تقديم رفض في العمليات وبعد انقضاء هذا الأجل يتعدى إصدار الرفض البنكي (الفقرة الأخيرة من المادة 29)<sup>4</sup>،
- يكون تاريخ التسوية هو تاريخ إرسال أرصدة المقاصة في نظام التسوية الإجمالية الفورية للمبالغ الكبيرة والدفع المستعجل ARTS، بغرض التسوية يتم تحديد هذا التاريخ على النحو الآتي (المادة 31)<sup>5</sup>:
  - ✓ بالنسبة للتحويلات: يوم التقديم.
  - ✓ بالنسبة للبطاقة المصرفية: يوم التقديم.
  - ✓ بالنسبة للصكوك بما في ذلك الصكوك المصرفية: يومان بعد يوم التقديم.
  - ✓ بالنسبة للسدادات (الكمبيالة والسدادات لأمر): اليوم الذي يلي يوم التقديم.
  - ✓ بالنسبة للاقطاع الآلي: اليوم الذي يلي يوم التقديم.

<sup>1</sup>- **الماد 02، 08، 29، من النظام رقم 05-06** مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005، العدد 26، بتاريخ 23 أفريل 2006 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، ص ص 23، 25.

<sup>2</sup>- **الماد 24 و 25 من النظام رقم 05-06** مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق تكره، ص 26، 27.

<sup>3</sup>- **المادة 28 من النظام رقم 05-06** مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق تكره، ص 26، 27.

<sup>4</sup>- **المادة 29 من النظام رقم 05-06** مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق تكره، ص 26، 27.

<sup>5</sup>- **المادة 31 من النظام رقم 05-06** مؤرخ في 13 ذي القعدة 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق تكره، ص 26، 27.

- ✓ بعد إجراء المقاصة المتعددة الأطراف يرسل النظام معلومة للمشاركين حول أرصادتهم وفقاً للكيفيات الواردة في " مرشد المستعمل" ، ويعلن بعد ذلك مركز المقاصة المسبقة المصرفية عن نهاية يوم التبادل (المادة 33)<sup>1</sup>؛
- تعد التسديدات في نظام ATCI نهائية بمجرد قيد الأرصدة المطابقة للمقاصة المتعددة الأطراف في حساب التسوية الخاص بالمشاركين (المادة 36)<sup>2</sup>؛
- في حالة نقص في الرصيد الدائن لحساب التسوية بمشاركة واحد أو بعده مشاركين، تؤجل تسوية رصيد المقاصة لفترة قصيرة حتى يتسمى للمشارك المعنى أو المشاركون المعنيين إحضار القروض اللازمة (المادة 37)<sup>3</sup>؛
- في حالة نقص أو إنعدام الأموال عند انتهاء الأجل الممنوح، يرسل مسیر نظام ATCI للمديرية العامة للشبكة وأنظمة الدفع لبنك الجزائر، مسیر نظام ARTS ، التعليمات الضرورية ليقوم هذا الأخير بقيد جانب الدين لحساب صندوق الضمان بغرض قيد الجانب الدائن لحساب التسوية الخاص بالمشارك المعنى أو المشاركين المعنيين (المادة 38)<sup>4</sup>؛
- وفي حالة ما إذا لم تسمح الآلية المنصوص عليها في المادة 38 أعلاه بتسوية رصيد المقاصة المدين لمشارك معنى أو لعدة مشاركين معنيين، تجتمع لجنة التحكيم التي تحدد تعليمات من بنك الجزائر كيفية إنشائها وإشغالها، بغية التوصل إلى حل في حالة إنعدام الحل، يشرع النظام في عكس المقاصة (المادة 39)<sup>5</sup>.

١- **المادة 33 من النظام رقم ٥٥-٥٦** مؤرخ في ١٣ ذي القعدة ١٤٢٦ الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠٠٥ المتعلقة بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦، ٢٧.

٢- **المادة 36 من النظام رقم ٥٥-٥٦** مؤرخ في ١٣ ذي القعدة ١٤٢٦ الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠٠٥ المتعلقة بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦، ٢٧.

٣- **المادة ٣٧ من النظام رقم ٥٥-٥٦** مؤرخ في ١٣ ذي القعدة ١٤٢٦ الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠٠٥ المتعلقة بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦، ٢٧.

٤- **المادة ٣٨ من النظام رقم ٥٥-٥٦** مؤرخ في ١٣ ذي القعدة ١٤٢٦ الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠٠٥ المتعلقة بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦، ٢٧.38

٥- **المادة ٣٩ من النظام رقم ٥٥-٥٦** مؤرخ في ١٣ ذي القعدة ١٤٢٦ الموافق ١٥ ديسمبر ٢٠٠٥ المتعلقة بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى، مرجع سبق ذكره، ص ٢٦، ٢٧.

## خلاصة الفصل الأول:

نحوصل في الأخير أن المقاصلة الإلكترونية ما هي إلا نسخة الكترونية للمقاصلة التقليدية، وتعد من المشاريع التي تمكن من قياس درجة التطور في القطاع البنكي، فعندما تقوم العديد من البنوك بالمشاركة في شبكة كومبيوتر يتولها التداول الإلكتروني لملايين القيد لملايين المقيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنة فيما بين البنوك، فهي وغيرها بذلك تؤدي الدور التقليدي لغرفة المقاصلة المصرفية ولكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة، حيث يتم حساب أرصدة الحسابات على مستوى نظام المقاصلة الإلكترونية، بغية تسوية هذه التدفقات على المستوى نظام آخر مكمل لها يدعى بنظام التسوية الإجمالية الفورية.

## **الفصل الثاني:**

**الإطار النظري للخدمات**

**المصرفية**

## تمهيد:

لقد إزداد إدراك المؤسسات الخدمية عامة والمصرفية خاصة لضرورة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء كأساس لتحقيق التميز في مواجهة المنافسين في المصادر والمؤسسات المالية، وأصبحت جودة الخدمة هي الأساس في المفاضلة بين مصرف وآخر، وبالتالي أصبح مستوى جودة الخدمات المصرفية أحد الأسلحة التنافسية القوية في تأسيس الاستمرار والنمو لمؤسسات الخدمات عموماً والمصارف على وجه الخصوص.

وسنحاول من خلال هذا الفصل إلى الإمام ببعض المفاهيم العامة بجودة الخدمة المصرفية ودور المقاقة الإلكترونية في تحسين جودتها والتي جاءت حسب المباحث التالية:

- **المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية**
- **المبحث الثاني: دور المقاقة الإلكترونية بتحسين الخدمات المصرفية**

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للخدمات المصرفية

تعتبر الخدمة المصرفية أهم عنصر من عناصر المزيج التسويقي لما تتمتع به من خصائص مميزة تتعكس آثارها على بقية العناصر الأمر الذي يحتم على إدارة البنوك ضرورة تقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات المصرفية الشاملة، بحيث يتم تقديم مزيج خدمي متكامل لأفضل جودة ممكنة.

### المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تمثل الخدمات المصرفية نقطة الارتكاز الأساسية التي تضفي لمسة التفرد على البنوك، وللإحاطة بمحتوى وماهية هذه الخدمات، يمكن عرضها ومناقشتها في النقاط التالية:

#### 1- مفهوم الخدمات المصرفية:

لقد تعددت وتتنوعت تعاريف الخدمات المصرفية من نظام إلى آخر، حيث أنها تعتبر خدمة تقدمها مؤسسة مالية من نوع خاص تسمى بالبنوك، وسنعرف عليها كما يلي:

#### 1-1- تعريف الخدمات المصرفية:

قبل التطرق إلى مفهوم الخدمة المصرفية سوف نستعرض مفهوم الخدمة بشكل عام:  
يمكن تعريف الخدمات بأنها "مجموعة الأنشطة أو التصرفات أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعتبر غير ملموسة ولا يتربّط إليها نقل ملكية أي شيء، كما أن التقديم قد يكون مرتبًا أو غير مرتب بموجب مادي ملموس"<sup>1</sup>، أي أن الخدمة هي تلك الأنشطة والفعاليات الغير ملموسة التي تهدف إلى إشباع حاجات المستهلك الآخر أو المستعمل (المشتري) مقابل دفع مبلغ من المال دون تقترب هذه الخدمات ببيع السلع.<sup>2</sup>

هناك عدة تعريفات للخدمة المصرفية ذكر منها:

- تعرف الخدمة المصرفية على أنها: مجموعة من الخدمات التي تقدمها البنوك للعملاء، وعادة ما ترتبط بخدمات الإيداع، الائتمان، والاستثمار.

- كما تعرف كذلك بأنها المنتجات التي تقدمها البنوك والمنظمات المالية الأخرى سواء الخاصة أو العامة لحفظ أموال المودعين وتسهيل العمليات المالية لطالبيها.

- كما عرّفت أيضًا بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي، الذي يتصرف بتغلب العناصر غير الملموسة (intangible) على العناصر الملموسة، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال

<sup>1</sup>- وصفى عبد الرحمن النعمة "التسويق البنكي"، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص126.

<sup>2</sup>- محمد الصالح المؤذن "مبادئ التسويق"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص207.

دلالتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية البنك، وذلك من خلال علاقة تبادلية بين الطرفين<sup>1</sup>. يتجسد المضمون المنفعي للخدمة المصرفية في بعدين أساسيين هما البعد المنفعالي، والبعد السماتي. حيث يتمثل البعد الأول هي مجموعة المنافع المادية المباشرة التي يسعى العميل للحصول عليها من خلال شرائه للخدمة المصرفية.

أما البعد الثاني فيتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي يتتصف بها المضمون المنفعالي المباشر للخدمة أي أنها الخصائص والصفات المميزة التي تتتصف بها الخدمة المقدمة للعميل وبدورها تشمل البعد المنفعالي مضافاً إليه خصائص أخرى.

- في تعريف آخر تعرف بأنها منتجات غير ملموسة يتم التعامل بها في أسواق معينة، تهدف إلى تلبية احتياجات، ورغبات المستفيدين وتقدم لهم المنفعة، ويحمل مصطلح الخدمة المصرفية مفهومين:

- ✓ **الأول التسويقي:** كونها تقدم لإشباع حاجات ورغبات العملاء.

- ✓ **الثاني المنفعالي:** يتمثل في مجموع المنافع التي يسعى العميل لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة. ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة وتنظر أهمية هذا البعد باعتبار أن العميل هو النقطة المركزية في الجهد المصرفية، وأن الخدمات المصرفية تقدم الإشباع احتياجاته ورغباته وتحقيق المطابقة بين الخدمة المصرفية المقدمة وهذه الرغبات. من خلال التعريف السابقة يمكن القول أن تعريف الخدمة المصرفية لا يختلف في الحقيقة عن باقي الخدمات، فالخدمة المصرفية هي:

- نشاط تقدم من قبل البنك إلى العميل؛
- ترتبط بالمنتج البنكي؛
- مضمونها يتميز بالمنفعة وعدم الملموسة؛
- الاختلاف في الأسلوب المنبع لتقديمها.

## 1-2- خصائص الخدمات المصرفية:

تطبق خصائص الخدمات بشكلها العام على الخدمات المصرفية، ولكنها تختلف عنها بالأداة والإجراءات المتتبعة لتقديم الخدمة المصرفية وطريقة الأداء والعاملين والمعدات المستخدمة في تقديمها كذلك تختلف من حيث طبيعة المستفيدين واختلاف حاجاتهم ورغباتهم وطبيعة المنافع التي يرغبون في الحصول عليها، ويمكن إيجاز خصائص الخدمات المصرفية بما يلي:

<sup>1</sup>- ناجي ذيب معلا "الأصول العلمية للتسويق البنكي" ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015، ص 74.

- **عدم الملمسية:** معنى ذلك بان الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي، وبالتالي لا يمكن إدراكتها بالحواس... الخ، وبناء على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء فمن الناحية العملية أن إشباع واستهلاك الخدمة تحدث في نفس الوقت لذلك يصعب علينا معاينتها<sup>1</sup>؛
- **الاعتماد على الودائع:** تعتمد البنوك على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية والتي تمثل المصدر الأساسي لتمويل البنوك وتحقيق الأرباح للبنك؛
- **تعدد وتنوع الخدمات المصرفية:** إن الخدمات التي تقدم من قبل البنوك كثيرة ومتنوعة لتلبية مختلف احتياجات الزبائن خاصة الاحتياجات التمويلية والائتمانية باختلاف أنواعهم وتواجدهم الجغرافي؛
- **الانتشار الجغرافي:** أي امتلاك شبكة فروع في أي بنك ذو حجم و المجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة، بحيث تنتشر جغرافيا بشكل يتلاءم ورغبات واحتياجات الزبائن إلى الخدمات والمنتجات المصرفية، وكل هذا من أجل تحقيق المنفعة المكانية للعميل وبشكل فعال سواء على المستوى المحلي حيث يمارس نشاطه، أو على المستوى القومي حيث تنتشر معاملاته، وحتى على المستوى الدولي بحيث يحتاج إلى من يساعدته على اختراق السوق الدولية والتصدير إليها بفعالية كبيرة؛
- **تكامل الخدمة المصرفية في ذاتها:** الخدمة المصرفية تتصف بعدم قابليتها للتجزئة، أو التقسيم أو الانفصال فهي كل متكامل في ذاته وأجزائه وعناصره، من المعروف أن منفعة الخدمة المصرفية تنتهي عند تقديمها في كل مرة تقدم فيها، حيث لا يمكن تخزين الخدمة لتقديمها مرة أخرى للزبون فهي تستهلك في نفس اللحظة التي تنتج وتقدم فيها، وهذا ما أدى إلى الاهتمام بجودة تقديم الخدمة والمهارة في التعامل مع الزبائن؛
- **صعوبة تقييم الخدمات المصرفية:** وترجع هذه الصعوبة إلى أن الخدمات المصرفية غير ملموسة يصعب لمس الخصائص المادية والمنفعة لها، ولعدم قدرة البنك على تقديم عرض ملموس للخدمة المصرفية فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمة المصرفية قبل الحصول عليها، وهذا يؤثر على برامج الترويج والتوزيع للخدمة المصرفية؛
- **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود ضيقة جداً ولهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه والنمطية، مثلاً الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في بنوك مختلفة: الحساب الجاري، القروض بمختلف أنواعها، الاعتمادات المستددة، خطابات الضمان حساب التوفير... الخ؛
- **التوازن بين النمو والمخاطر:** بمعنى أن أي عمل بنكي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسيع نشاطه ودرجة المخاطر التي يتحملها البنك، باعتبار أن البنك مؤسسة تمارس نشاطها في ظل

<sup>1</sup> - علي توفيق الحاج "تسويق الخدمات" ، الإعصار العلمي ، الأردن، 2011، ص43.

سيادة ثقة تامة ومتبادلة بين الزبون وبين البنك، إذن من أولى مسؤوليات البنك أن يجري نوعاً من التوازن بين توسيع النشاط البنكي وبين أعباء هذا التوسيع؛

- إشباع رغبات الزبون: يتعمّن أن تكون هذه الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن خدمات كاملة الإشباع أي ترضي الزبون تماماً ولا تدع له مجالاً للبحث عن خدمات بنك آخر، فالعلاقة ما بين البنك والزبون علاقة دائمة ومستمرة قائمة على تقديم الإشباع لدى الزبون؛

- صعوبة تحديد السوق المصرفية بدقة: وخاصة في الدول النامية وذلك لعدم استقرار الأوضاع الاقتصادية والسياسية من جهة، والقصور الواضح في الجهود والأنشطة التسويقية للبنك من جهة أخرى.

## 2- أهمية الخدمات المصرفية

يعتبر تقديم الخدمات المصرفية من أهم الأعمال التي يقوم بها البنك، ويتميز تقديمها بتوفير عدة إيجابيات تعود على العملاء وعلى البنك نفسه، ونذكر منها ما يلي:

- تحويل مدخلات الأفراد إلى استثمارات كالآلات والمعدات والبني التحتية الضرورية وهذا ما يساعد على نمو الاقتصاد؛

- تنمية موارد البنك وتوظيفها وامتصاص أية فوائد في مداخليل الأفراد، وبالتالي توجيهها نحو التنمية؛

- الاقتصادية والاجتماعية من خلال مساهمة البنك بطريقة أو بأخرى في تمويل المشاريع؛

- تسهيل عملية التبادل، واستيعاب نسبة كبيرة من اليد العاملة سواء في الخدمات القائمة أو تأسيس خدمات جديدة مما يعكس آثار ايجابية على الاقتصاد كما يلي:

- تخفيض نسبة البطالة وتوفير العديد من فرص العمل للأفراد وبالتالي تحسين المستوى المعيشي؛

- التغيرات التكنولوجية التي حدثت في منظمات الأعمال، فالتسويق الإلكتروني واستخدام التكنولوجيا أدى إلى زيادة الحاجة إلى الخدمات المدعمة لهذه الأنشطة.

كما تتجلى أهمية الخدمة المصرفية في العصر الحديث بتأثيرها لأرصدة ضخمة من خلال:<sup>1</sup>

- إيجاد المستثمر المطلوب دون وسيط؛

- تشجيع الأسواق المالية الأولية التي تستثمر وتتصدر الأصول المالية التي ينفر منها الأفراد خوفاً من المخاطر.

<sup>1</sup>- محمد عبد الفتاح الصيرفي " إدارة البنك" ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 19.

### 3- أنواع الخدمات المصرفية

تنوع الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك لزيائتها، ويعتبر أمر صعب حصرها وجميعها نظراً لكثرتها وتتنوعها، ونظراً إلى أن عددها يعتمد على البنك نفسه وعلى الظروف المحيطة به. إلا أنه يمكن تقسيمها من المنظور الزمني إلى خدمات تقليدية وخدمات حديثة. والتي تتمثل في ما يلي:

#### 3-1- الخدمات التقليدية: يمكن حصر الخدمات المصرفية التقليدية في الأنواع التالية:

- **قبول الودائع:** الودائع الجارية، الحسابات التجارية، أو الحسابات تحت الطلب، والودائع الادخارية الودائع لأجل محدد، وودائع التوفير وشهادات الإيداع؛
- **خدمة الإقراض والتسليف:** وهي خدمة تزود الأفراد والمؤسسات بالأموال اللازمة على أن يتبعه المقترض بسداد هذه الأموال وفوائدها المستحقة عليها والبنوك دفعه واحدة أو على أقساط وفي تاريخ محددة.<sup>1</sup>
- **بيع وشراء العملات الأجنبية:** وذلك لأن عملات معظم الدول لا تستخدم في التعاملات الخارجية، وهذا يقتضي القيام بعمليات شراء وبيع للعملات الأجنبية، والتي تعنى تبادل العملة المحلية بعملة أجنبية أو تبادل عملة أجنبية بعملة أخرى. وعادة تقوم البنوك بهذه الخدمات مقابل الحصول على فرق بين سعر شراء هذه العملات وسعر بيعها.
- **خدمات خصم الأوراق التجارية:** خصم الأوراق التجارية هي شكل من أشكال التسليف البنكي، إذ يتقدم المستفيد من الورقة التجارية ذات الأجل المحدد قبل موعد استحقاقها إلى البنك، ليحصل على قيمتها مسبقاً، بعد استرداد الدفع حتى يوم الاستحقاق مع حصول البنك على خصم تعجيل الدفع.
- **خدمات خصم الكمبيالات على أساس البيع:** يقوم المستفيد بتقديم الكمبيالة إلى البنك طالباً خصمها، أي بيع الدين الذي تمثله الورقة فيملك البنك بموجب هذا البيع الذي كان المستفيد يملكه في ذمة محرر الكمبيالة لقاء الثمن الذي يدفعه فعلاً إليه.

#### 3-2- الخدمات المصرفية الحديثة:

شهدت البنوك في السنوات الأخيرة تطورات هامة في مجالات تقديم خدماتها، إذ أصبحت تسعى إلى رفع رقم أعمالها والتقليل من أعبياتها، وذلك ما أدى بها إلى إبداع خدمات جديدة يؤديها للمتعاملين معه. ونذكر من بينها:

- التحول في فلسفة العمل البنكي والتسويق البنكي حيث أصبحت البنوك تستهدف شريحة واسعة من الزبائن وتحول التركيز من أداء الخدمة المصرفية إلى التركيز على إشباع حاجات العملاء؛

<sup>1</sup>- رعد حسن الصرف "علومة جودة الخدمات المصرفية" ، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع دمشق، ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2007، ص 297.

- تعدد أشكال تقديم الخدمة المصرفية الحديثة أدى إلى الاعتماد على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الائتمان وألات الصرف الآلي، ونظم التحويل الإلكتروني للأموال والخدمات المصرفية عن طريق ما يسمى بالبنوك الإلكترونية؛
- دخول البنوك في صناعة التأمين من خلال تقديم كافة الخدمات الخاصة بالحسابات الآلية كالاستثمار المشترك، السمسرة وإصدار بواصص التأمين بأنواعها المختلفة؛<sup>1</sup>
- الخدمات المتعلقة بالاستثمار في الأوراق المالية وتمثل في الاستثمار بالأوراق المالية، إدارة محافظ الأوراق المالية لصالح العملاء، المساهمة في رؤوس أموال المشاريع الاستثمارية خدمات الهندسة المالية، تقديم الاستثمارات المالية.

وهناك من يقسم الخدمات المصرفية تقسيماً آخر كما يلي:

- خدمات ميسرة: وهي التي تكون في متناول العميل متى احتاج إليها، مثل خدمات السحب والإيداع وكذلك الاستخدام الآلي من خلال التقنيات والمعدات المتوفرة في البنك وخارجه وعادة ما تكون أجورها قليلة نسبياً أو تقدم مجاناً؛
- خدمات التسوق: غالباً ما يبذل الزبون جهداً من أجل الحصول عليها وهذه الخدمات لا تتكرر إلا بفترات زمنية متباعدة نسبياً، أو تستخدم وقت الحاجة أو في مواسم معينة؛
- خدمات خاصة: هذه الخدمات لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها، ولها خصوصية معينة ينفرد بها البنك عن غيره من البنوك الأخرى، قد لا يقبل الودائع أو فتح حسابات لديها إلا من خلال تحويل العملاء الأجر مقابل هذه الخدمة أو تكون مقتنة بتوصية من العملاء إذ يتم تصميم الخدمة وفق ما يطلبه، والذي يتوقف مع ما يراه العملاء مناسباً لعمله.

### المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

تقوم المؤسسات المصرفية الإلكترونية بتوفير مجموعة من الخدمات الحديثة، والتي ذاع انتشارها بشكل كبير في الآونة الأخيرة بسبب النجاحات المحققة في هذا المجال.

#### 1- مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

ولإبراز مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية سنتطرق إلى:

##### 1-1- تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

هناك عدة تعاريف للخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن عرض البعض منها فيما يلي:

<sup>1</sup>- سامر جلدة "البنوك التجارية والتسوقي البنكي"، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص 150.

- عرفت الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها "إجراء العمليات المصرفية بطرق إلكترونية، أي استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً للتوجه إلى البنك إذا أمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من بنكه من أي مكان وفي أي زمان<sup>1</sup>.

- كما تعرف كذلك بأنها قيام البنوك بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة، أو بما يعرف من خلال شبكات اتصال إلكترونية، وتقصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها لشروط العضوية التي تحدها البنوك وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة اتصال العملاء.<sup>2</sup>

ومن خلال التعريف السابقة للخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن تعريفها بأنها تقديم الخدمات المصرفية مباشرة للعملاء من خلال التفاعل الآلي مع القنوات الإلكترونية المختلفة التي يوفرها البنك لجميع العملاء (الأفراد والشركات) على مدار الساعة، وهي العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو ترويجها بواسطة الوسائل الإلكترونية أو الصوتية (مثل الهاتف، الحاسوب، الصراف الآلي، والأنترنت وغيرها)، وكذلك العمليات التي يجريها مصدرو بطاقات الوفاء أو الدفع أو الائتمان الإلكتروني على أنواعها، وأيضاً المؤسسات التي تتعاطى التحويلات النقدية للأدوات المالية على مختلف أنواعها ومراكز التسوية والملاحة العائد إليها.

## 1-2- خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية:

كما تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص يمكن إبرازها فيما يلي:

- أنها خدمات تتم عن بعد دون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة؛
- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف حدود جغرافية؛
- أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية وهذا ما يطرح عدداً من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات؛<sup>3</sup>
- منح العملاء قدر أكبر لاختيار الخدمة المصرفية الأكثر ملائمة لهم، وهذه الميزة التي يوفرها الأنترنت تعتبر نقلة نوعية في علاقة البنك مع عملائه، أي إذا كانت الخدمة المطلوبة غير متوفرة لدى البنك المختار على الأنترنت أو أن سعرها غير تنافسي فإن العميل سيتحول بسهولة إلى بنك آخر له موقع على الأنترنت؛

<sup>1</sup>- وسيم محمد الحداد وشقيري نوري موسى "الخدمات البنكية الإلكترونية"، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2012، ص.55.

<sup>2</sup>- المرجع نفسه، ص.56.

<sup>3</sup>- أحمد بوراس "العمليات المصرفية الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خضر، بسكرة، المجلد 11، العدد 11، مאי 2007، ص.197.

- تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الأسبوع وعلى مدار 24 ساعة بمعنى 365 يوم في السنة بما فيها العطل والأعياد، ودعم التزام بمواعيد عمل البنك الرسمية؛
- تمكين العميل من الاطلاع على الحساب بالإضافة إلى معرفة أسعار الفائدة، أسعار الصرف، مواعيد استحقاق أقساط القروض...؛
- سهولة إجراء التحويلات المالية من حساب لأخر؛
- توفر درجة الأمان والسرية بدرجة عالية من الدقة؛
- إمكانية الحصول على خدمات بنكية سريعة ومرήكة وبتكليف منخفضة؛
- زيادة المنافسة بين البنوك والسماح لها بالتلغلل إلى أسواق جديدة ومن ثم إلى زيادة انتشارها جغرافياً؛
- إيجاد الولاء البني لعملاء الحاليين لحفظهم عليهم من جهة، وجذب عملاء مرتبين من جهة أخرى.<sup>1</sup>

## 2- أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

للخدمات المصرفية الإلكترونية أنواع متعددة ذكر منها ما يلي:

### 2-1- الوحدات الطرفية عند نقاط البيع:

يعتمد هذا النظام على شبكة اتصالات الحاسوب الآلية وعملية التحويل وإعادته، وعلى عملية الاتصال في نظام الوحدات الطرفية بين الحاسب الآلي للبنك وبين المحطة الطرفية الموجودة داخل المتاجر الكبرى والأسواق المركزية وذلك بدلاً من الحسابات الشخصية الموجودة داخل منازل العملاء وطبقاً لهذا النظام يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال هذه الوحدات الطرفية لتخصم من رصيد حسابه المسجل داخل الحاسب الآلي بالبنك وينطبق عليها عملية الخصم المدين، وفي المقابل تتم إضافة نفس القيمة لحساب المنجز بالبنك.<sup>2</sup>

### 2-2- خدمات إدارة الحساب عبر الهاتف:

تتيح هذه الخدمات للزبون إجراء اتصال من خلال هاتف أرضي أو خلوى والقيام بعمليات الإدارة الخاصة بحساباته ومن هذه الخدمات الاستعلام عن الأرصدة، والحسابات الشخصية، التحويل ما بين الحسابات الشخصية، التحويل من حساب الزبون إلى حساب عميل آخر، إضافة إلى باقة من الخدمات التي تتفرد بها بنوك عن أخرى.

<sup>1</sup>- بن العابد محمد سمير وسماح أحمد، **التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية**، الملقي الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية، جامعة بشار، 24 و25 أبريل، ص ص 13-14.

<sup>2</sup>- شيروف فضيلة "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة البنكية -دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر-", مذكرة ماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010، ص 24.

**2-3- خدمات رسائل الهاتف:**

تسمح هذه الخدمات للزبون من مراجعة البنك وإدارة حسابه من خلال رسائل الجوال بإرسال رسائل إلى رقم يحدده البنك الخاص بالزبون ويكون على نوعين، رسائل الجوال push التي تمكن المستخدم من معرفة الرصيد والحساب بشكل عام، ورسائل الجوال pull والتي تستخدم للتحويل بين الحسابات وإيقاف صرف الشيكات.

**2-4- الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت:**

تسمح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية، من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغله المؤسسة المصرفية عبر الأنترنت، حيث تسمح هذه الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات للسحب الآلي من الدخول إلى معلوماتهم المصرفية من أي مكان على مدار الساعة سواء من المنزل أو المكتب، وذلك بأن يفتح العميل الموقع الإلكتروني للبنك ويدخل إلى الموقع المخصص للخدمة ثم يدخل رقم البطاقة والرقم السري، وهناك بعض البنوك التي تتطلب معلومات إضافية لمزيد من السرية والحماية، كما يتم إعطاء العميل رقم شخصي تعريفي pin لتسهيل الدخول واجراء المعاملات المالية، وتشمل هذه المعاملات التحقق من أرصدة الحسابات والودائع، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ودفع الفواتير الإلكترونية، تسديد فواتير بطاقات الائتمان... الخ.

**2-5- محركات البحث:**

يقوم العملاء وطالبي الخدمة المصرفية عادة بالبحث عن المؤسسات المصرفية او لطلب خدمات بنكية إضافية من خلال محركات البحث المنتشرة على شبكة الأنترنت، وهذه المحركات توصل العملاء لأهدافهم البحثية بتزويدهم بعدد كبير من البديل المتوفرة ويخترع العميل منها ما يناسبه ويلائمها.

**2-6- البريد الإلكتروني:**

يمكن استخدام البريد الإلكتروني في العمليات المصرفية لإرسال الوثائق المطلوب إلحاقها بالرسائل، أو استلام الوثائق المطلوب استلامها، ويتم ذلك عن طريق تأمين الوثائق الإلكترونية وإرسالها كملحق او كمرفق.

**2-7- التلفزيون الرقمي:**

وهو عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حساب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حساب البنك أو شبكة الأنترنت، وتنفيذ العمليات المطلوبة. وبعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكرارها، والتي تمكن البنك من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسوب، ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في إيطاليا، السويد وفرنسا.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- نادية رحيم "تطور الخدمات البنكية تحقيق الاستهلاك المتكافئ ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر -" ، رسالة ماجستير في نقود وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011، ص70.

### المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأساليب قياسها

قبل التطرق إلى أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية وأساليب قياسها، نعرف جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية بأنها "ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة".

#### **1-أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

حسب الدراسة التي قام بها ( zeithmal and berruy ، Parasurman1985 ) هناك تسعه أبعاد لجودة الخدمة وهي:<sup>1</sup>

- 1- الاعتمادية: وهي تشير إلى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى، ودقة الإنجاز للخدمة المطلوبة بشكل يعتمد عليه، ووفاء المنظمة بوعودها أيضاً.
- 2- قابلية الوصول: إمكانية الوصول للخدمة بسهولة ومدى توفرها من حيث الزمان والمكان، وإمكانية الحصول عليها دون انتظار، وسهولة الاتصال بين الزبون ومقدم الخدمة.
- 3- المصداقية: وتعني أن تتصف العلاقة بين مقدم الخدمة والزبون بالثقة والأمانة والوفاء، وأن تتضمن الاهتمام بمصلحة العملاء، وبما يساهم في مصداقية اسم وسعة المنظمة.
- 4- درجة فهم مورد الخدمة للمستفيد: وتعني كم من الوقت والجهد يحتاج مورد الخدمة، لفهم حاجات ومتطلبات الزبون. الاستجابة: مستوى استعداد ورغبة مورد الخدمة في تقديم الخدمة المطلوبة للزبون ومساعدته في حل مشاكله المحددة، ضمن الإطار الزمني المناسب وبشكل سريع.
- 5- الجدارة: وتعني مستوى الجدارة والكفاءة الذي يتمتع به القائمون على تقديم الخدمة، من المهارات والقدرات والمعارف التي تمكنهم من أداء مهامهم بشكل أمثل، بالإضافة إلى توفر مهارات الاتصال الشخصية.
- 6- الأشياء الملموسة: وتتضمن التسهيلات المادية، المعدات، الأجهزة، الأفراد، وسائل الاتصال ومظهر الأفراد القائمين على إيصال الخدمة والتي بدورها تعكس جودة الخدمة
- 7- الاتصالات: وتعني التواصل بين مورد الخدمة والزبائن بلغة سهلة وبسيطة، والقدرة على الاستماع للزبون وتنويره حول تفاصيل الخدمة المقدمة، وكيفية معالجة المشاكل حال وقوعها.
- 8- الكياسة: وتعني مستوى الطاقة والمجاملة التي يتتصف بها مزود الخدمة، وقدرته على بناء علاقات ودية مع الزبائن، وأن يقدم الخدمة بإحترام وأن يظهر بمظهر أنيق.

---

<sup>1</sup>- صلاح الدين مفتاح سعد الياهي "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن-دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان" ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2015-2016، ص ص41-46.

إضافة إلى الأبعاد سابقة الذكر هناك أبعاد أخرى لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهي الأبعاد التالية:

- سهولة الاستخدام: هي التوافق في قدرة موقع البنك مع متطلبات العميل لتكون الخدمة بسيطة وسهلة.
- توفير الوقت: هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو مهم للتأثير في تفضيل العملاء، لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- السرية: هي المحافظة على معلومات العملاء في خدمات البنوك، وعدم إساءة استخدام المعلومات الشخصية، أو السماح للأخرين بالاطلاع عليها، وتوفير الحماية العالية للمعلومات المتعلقة بالمعاملات المصرفية بين العميل والبنك.<sup>1</sup>
- الأمان: ويستخدم كمؤشر عن درجة الشعور بالأمان، والثقة في الخدمة ومن يقدمها، أي يتعلق بمدى المخاطر المدركة لنتائج تلقي الخدمة من هذه المؤسسة أو من مقدمها أو كلاهما.<sup>2</sup>

## 2- أساليب قياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

هناك عدة نماذج لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ذكر منها ما يلي:

- 2-1- نموذج ال فجوة Servqual:** يعتمد مقاييس الفجوة في تقسيمه لجودة الخدمة على الفرق بين توقعات الزبائن والخدمة المدركة ويمكن تقسيمه إلى خمسة فجوات كما يلي:<sup>3</sup>
- **الفجوة الأولى:** بين الخدمة المتوقعة وإدراكات الإدارة التوقعات العملاء، وتتتج عن عجز الإدارة المعرفة احتياجات العميل ورغباته وتوقعاته، لذا تحتاج إلى معالجة إدارية مناسبة وإلى أدوات وإدراكات تحليل السوق.
  - **الفجوة الثانية:** بين إدراكات الإدارة التوقعات العملاء وتحديد درجة ثقة الموصفات الخاصة بالخدمة، وتتتج عن عدم تطابق الموصفات الخاصة بالخدمة مع إدراك الإدارة التوقعات العملاء، بمعنى أن البنوك في بعض الأحيان غير قادرة على ترجمة توقعات العملاء الخصائص جودة الخدمة، بسبب قيود تتعلق بموارد البنك أو التنظيم أو عدم القدرة على تطبيق مفاهيم الجودة
  - **الفجوة الثالثة:** بين أداء الخدمة ومواصفات الخدمة، فإذا تمكنت البنوك من وضع مواصفات الخدمة وفقاً لتوقعات العملاء، فإن هناك إمكانية حدوث انحراف عند التسلیم بسبب مستوى مهارة القائمين

<sup>1</sup>- الردادية رمزي طلال حسن، تأثير جودة الخدمة المصرفية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن، دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2011، ص 29

<sup>2</sup>- الضمور هاني، تسويق الخدمات، ط 3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 195

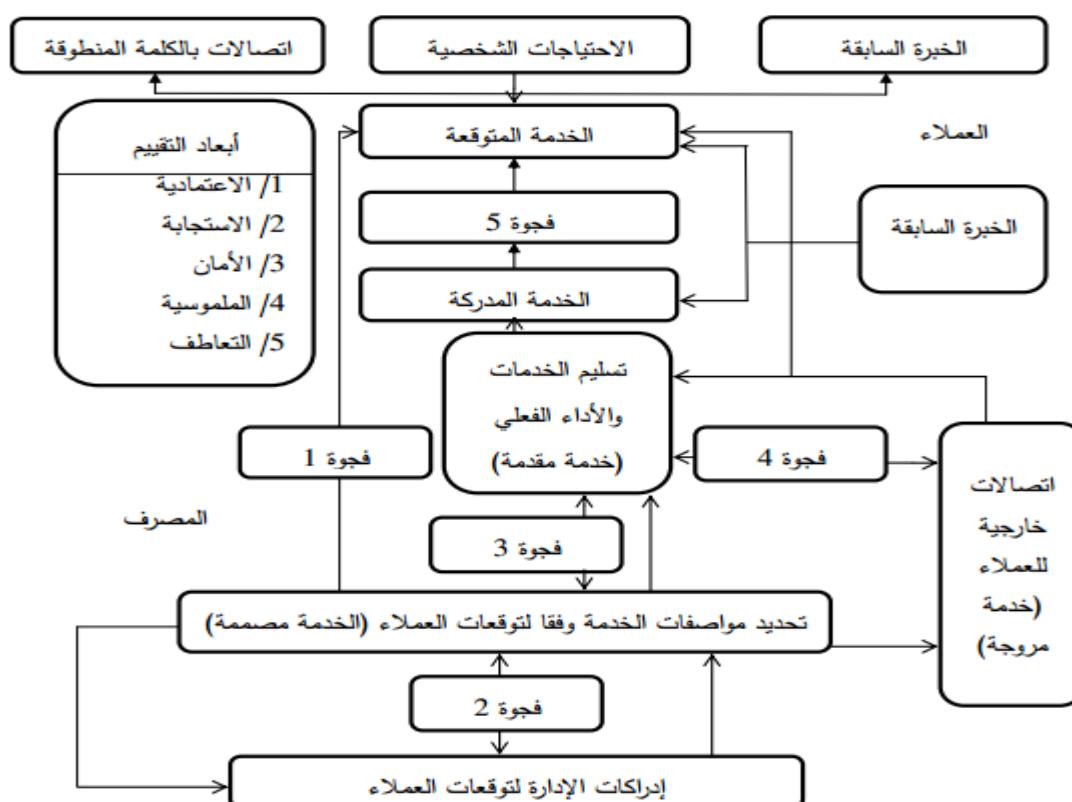
<sup>3</sup>- شيروف فضيلة، مراجعة سبق ذكره، ص 35.

على أدائها، أو نتيجة لتعقيد هذه المواصفات وعدم مرؤتها، وقد يرجع السبب إلى انعدام الوعي بأهمية جودة الخدمة بالنسبة للعميل، وضعف الحافز لديه.

- **فجوة الرابعة:** بين أداء الخدمة والاتصال الخارجي، وتعني أن الوعود المعطاة من خلال الاتصال الترويجي لا تتطابق مع الأداء الفعلي للخدمة، وقد يرجع السبب للضعف أو عدم تنسيق العمليات والتسويق الخارجي للبنك، أي وجود خلل في مصداقية البنك.
- **الفجوة الخامسة:** بين الخدمة المدركة والخدمة المتوقعة، تتعلق بالفرق بين توقعات العملاء وإدراكاتهم للخدمة المقدمة بالفعل، وتكون محصلة لجميع الفجوات السابقة بحيث يتم على أساسها الحكم على جودة أداء البنك ككل.

ويمكن توضيح هذه الفجوات حسب الشكل التالي:

شكل رقم(2-1): نموذج الفجوة Servqual



المصدر: شيروف فضيلة "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة البنكية - دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر"-  
مذكرة ماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوبي، قسنطينة  
الجزائر، 2009-2010، ص34.

## 2-2- نموذج الأداء الفعلي للخدمة : Servperf

ظهر هذا المقياس سنة 1992، يقوم على أساس رفض فكرة الفجوة في تقييم جودة الخدمة، ويركز على الأداء الفعلي للخدمة، أي التركيز على جانب الإدراكات الخاصة بالعميل فقط، فالرضا حسب هذا النموذج يعتبر عاملًا وسيطاً بين الإدراكات السابقة للخدمة والأداء الحالي لها.

ويتضمن هذا المقياس كأسلوب لتقييم جودة الخدمة الأفكار التالية:

- أن الأداء الحالي للخدمة يحدد بشكل كبير تقييم العميل لجودة الخدمة المقدمة فعلياً من المؤسسة الخدمية؛ به ارتباط الرضا بتقييم العميل لجودة الخدمة أساسه الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة أي أن عملية التقييم عملية تراكمية طويل الأجل نسبياً؛

- تعتبر المؤشرات المحددة لمستوى الجودة ركيزة أساسية لتقييم مستوى الخدمة وفق هذا النموذج.<sup>1</sup>

## 2-3- نموذج العميل الموجه بالقيمة : user value quality measures

يفترض هذا المقياس أن ما يحدد القيمة هو العلاقة بين المنفعة والسعر ، بعبارة أخرى فإن العميل يدرك المنفعة المقدمة ويدفع ثمنها لهذه الخدمة، حيث أنه إذا زاد السعر المطلوب عن المنفعة، فإن القيمة المدركة للخدمات تصبح دون المستوى، ما قد يدفع العميل إلى التحول إلى مؤسسة أخرى، وبالتالي يقع على عاتق المنظمة زيادة المنفعة المدركة لخدماتها مع مراعاة علاقة ذلك بالسعر.

للوصول إلى هذا المقياس، يجب استقصاء مستخدمي الخدمة للحكم على التكلفة معبراً عنها بحجم من النقود قياساً بالخدمات التي يقدمها المنافس، وفي نفس الوقت تقوم المنظمة مقدمة الخدمة بتقسيم تكلفة الجودة نسبة لما لدى منافسيها.<sup>2</sup>

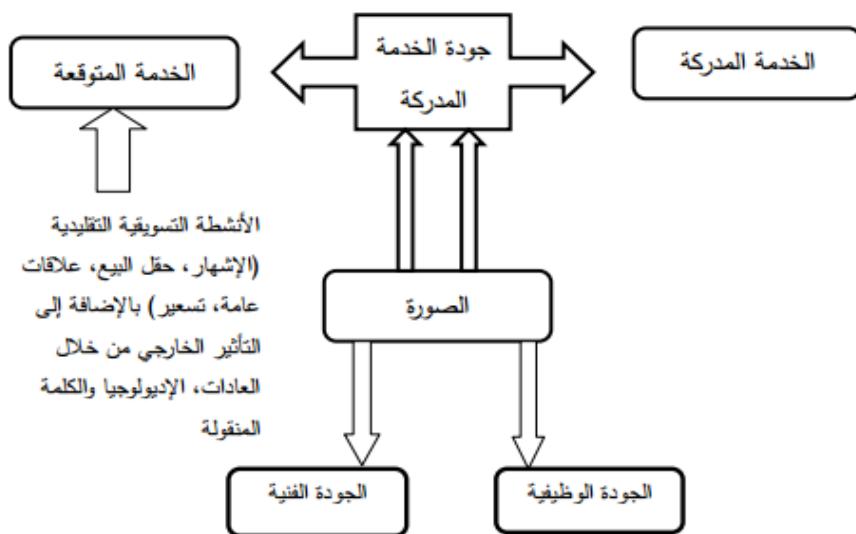
## 2-4- نموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية :

يرجع هذا النموذج إلى الباحث (Gronroos 1984)، الذي اقترح ثلاث أبعاد لجودة الخدمة تتمثل في: الجودة الوظيفية، الجودة الفنية والصورة الذهنية للمنظمة، والتي على أساسها يتم تقييم جودة الخدمة والشكل المعايير يوضح هذا النموذج.

<sup>1</sup>- إيلا فتحي العالون "قياس جودة الخدمات التي تعدتها شركة حوال من وجهة نظر الزبون قطاع غزة"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010-2011، ص 19.

<sup>2</sup>- فيروز قطاف "تقييم جودة الخدمات البنكية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي- دراسة حالة بنك الفلاحه والتعميمه والريفية لولاية سكراة" ، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد خضر، بسكرة، 2010-2011، ص 110.

## الشكل رقم (2-2): نموذج الجودة الوظيفية والجودة الفنية



المصدر: جبلي هدى "قياس جودة الخدمة المصرفية"-دراسة حالة بنك البركة الجزائري-", مذكرة ماجستير، تخصص تسويق  
جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2007، ص 102.

فحسب هذا النموذج فإن جودة الخدمة المدركة هي دالة لتقدير العملاء للخدمة عن طريق الفرق بين إدراكاتهم وتوقعاتهم حول الخدمة، كما يوضح النموذج العناصر المؤثرة على الخدمة المتوقعة والمتمثلة في: عوامل داخلية هي أنشطة التسويق التقليدية، ومجموعة عوامل خارجية تمثل في العادات، الإيديولوجيا،  
الكلمة المنقوله.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- جبلي هدى "قياس جودة الخدمة البنكية"-دراسة حالة بنك البركة الجزائري-", مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2005-2007، ص: 102.

## **المبحث الثاني: دور المقاقة الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية**

إن ظهور عصر الخدمة الإلكترونية كان نتيجة التوسع الهائل والسرع في اقتصاد المعلومات والشبكات الإلكترونية، التي أعطت دفعاً لمنظمات الأعمال عامة والبنوك على وجه الخصوص للتركيز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصاً وقدرات تمكّنهم من الوصول إلى العملاء وتقدمها لهم خدمات شخصية مفصلة على مقاساتهم وبمستويات من الجودة تتناسب وإدراكاتهم وتتفوق توقعاتهم أحياناً.

### **المطلب الأول: العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية والمقاقة الإلكترونية**

ستطرق من خلال هذا المطلب إلى العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية بالمقاقة الإلكترونية:

#### **1-العلاقة بين الجودة والخدمة والمصرف**

إن العمليات الخدمية المصرفية تنشأ في كل أنحاء العالم ولنجاح العلاقة بين الجوانب المختلفة للنموذج المقترن لابد من وضع إجراءات تأسيس العمليات الخدمية المصرفية العالمية والتي تمثل في:<sup>1</sup>

- تحديد ما إذا كانت التسهيلات المصرفية كافية لدعم جودة الخدمات المصرفية على المستوى العام وبشكل خاص تطبيقات تقانة المعلومات والانترنت والاتصالات إضافة إلى التقنيات الرقمية والصوتية والتأكد من تزويدهم بأفراد البنك باللغات الأجنبية المناسبة لدعم ذلك؛
- تحديد الأسواق المالية الخارجية المفتوحة إذ يمكن للبنوك أن تمارس أعمالها المصرفية العالمية فيها وتقدم كافة أنواع خدماتها، لأن هذه الأسواق متاحة نسبياً من القيود المالية كونها تمارس أعمالها في ظل اتفاقية تحرير تجارة الخدمات المالية؛
- تحديد ما تقدمه الخدمات المصرفية من فوائد للزيائين الخارجيين لذلك لابد من الاهتمام بعملية التطوير والتحسين المستمر بجودة الخدمات المصرفية على المستوى العالمي؛
- تحديد كيفية الوصول إلى الزيائين العالميين، وتتضمن المداخل الرئيسية لهذا الأسلوب استغلال الانترنت ووضع قوائم للزيائين والحصول على المعلومات الازمة عن السوق البنكي الأجنبي المعرفة درجة جودة الخدمات التي يمكن منحها له.

إن الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية يحقق للبنوك فوائد متعددة أهمها تعزيز ولاء الزيائين من خلال تحقيق رضاهم، مما يؤدي إلى جذب زيائين جدد إلى جانب الزيائين الحاليين الأمر الذي يزيد من فاعلية الأعمال المصرفية العالمية، ويوفر التكاليف نتيجة الحصول على الأشياء والأعمال الصحيحة في الوقت المناسب.

<sup>1</sup> - رعد حسن الصرن، علومة جودة الخدمات المصرفية ، مرجع سبق ذكره، ص 99-101.

ومن جهة أخرى زيادة إمكانية تقديم فوائد إضافية للخدمات المالية الناتجة عن زيادة فرص البيع، وتوحيد ودمج البنوك الشاملة والمعارف المتعلقة بالخدمات المصرفية وإدارتها وطرائق تحسين جودتها من خلال عولمتها، وتمكن الموظفين من تحديد احتياجات الزبائن وتقديم الخدمات الملائمة التي تلبي هذه الاحتياجات.

إن الجودة المتميزة للخدمات المصرفية تعزز سمعة البنك وتخفض تكاليفه، وتعزز ولاء الزبون مما يؤدي إلى زيادة الحصة السوقية والربحية والدقة في الأعمال المصرفية.

كما تدرس جودة الخدمة بشكل أساسي من خلال وجهتي نظر، الأولى: وجهة نظر جودة خدمة الزبون التي تميز بين الجودة المدركة والجودة المطلوبة والثانية وجهة نظر مقدم الخدمة التي تميز بين الجودة المستهدفة والمسلمة.<sup>1</sup>

#### - وجهة نظر الزبون:

يعد الزبون العامل الأكثر أهمية في تصميم وتقديم وتقدير مستوى الجودة، خصوصاً في الصناعات الخدمية التي تكون أكثر حساسية وعرضة للتقبيلات، فالجودة المطلوبة هي مستوى جودة الطلب الصريح أو الضمني للزبائن الذي يتوقعه مقدمو الخدمة، أي أنها تشكل توقعات الزبائن التي تتراوح بتأثير عوامل متعددة، أهمها التجربة الشخصية السابقة للزبون مع الخدمة، وتوقعات المستعملين الآخرين للخدمة، وسمعة البنك أيضاً. في حين تعني الجودة المدركة الانطباع الكلي للزبون، والتجارب عن مستوى الجودة بعد التحقق من الخدمة، ويعطي الاحتمال بين الجودة المدركة والجودة المطلوبة مقدمة فرصة هامة لقياس رضا الزبون بناءً على صياغة وتشكيل معيار دقيق وفعلي على أساس نتائج تقييم الزبائن للخدمة.

ولتعزيز جودة الخدمة المصرفية عبر شبكة الانترنت بشكل فعال، يجب على الصيرفيين أن يفهموا اولاً الخصائص والمواصفات التي يستعملها الزبائن الحكم على جودة الخدمة. فالمفاهيم التقليدية للجودة الخدمية خلقت للحصول على الطبيعة الشخصية المتبادلة للتصادمات الخدمية. لذا تم القيام بالعديد من الدراسات التي حللت الأبعاد الرئيسية للجودة في البيئة المصرفية التقليدية.

وفي الوقت الحالي، يمثل بحث جودة الخدمة في البيئة الإلكترونية جزءاً هاماً من أنشطة وبحوث علوم الإدارة والمعلومات، كما أنه لا يعطي شكلًا وصيغة موحدة لتوقعات جودة خدمة الزبائن وإدراكاتهم للتجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في الأعمال المصرفية. وهناك ما يطلق عليه حالياً اسم إدارة علاقات الزبائن والتي تهدف لإدارة علاقات الزبائن عبر شبكة الانترنت. لذا فقد سميت بالإدارة الإلكترونية لعلاقات الزبائن. وأكثر من ذلك، فإن جزءاً مناسباً من أدوات البحث العلمي تطبق على التجارة الإلكترونية بشكل عام، ولا يوجد هناك صيغة معينة لجمع وتحليل توقعات وإدراكات الزبائن لجودة الخدمة الإلكترونية، كما أنه لا يوجد مفهوم

<sup>1</sup> - رعد حسن صرن، "أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة البنكية -دراسة نظرية-", مجلة العلوم الإنسانية، العدد 8، فيفري 2005، بسكرة، الجزائر، ص ص 11-09.

شامل لجودة الخدمة الإلكترونية التي تقدم مجموعة أبعاد للجودة تدعم مدير الأعمال المصرفية الإلكترونية الذي يسعى لإيجاد معيار للجودة برضى زبائن الأعمال المصرفية عبر شبكة الأنترنت بشكل كامل. أي أن الانترنت تمنع الزبون الفرصة ليحدد الوقت والمكان والطريقة التي يشتري بها الخدمة المصرفية وتعد الأعمال المصرفية الإلكترونية بمثابة سلعة تمويلية وبنكية تخص مجموعة الخدمات الموصوفة ضمنيا من خلال توجيهه مجموعة من العناصر غير الملمسة عبر الشبكة، ومن خلال الاتصال غير المباشر مع الزبائن الذي يدعم بشكل كامل عن طريق تبادل المعلومات والمعارف بين البنك وزيائنه. ومن جهة أخرى تلعب الأعمال المصرفية الإلكترونية بالضرورة دورا هاما في التجارة الإلكترونية بحيث أنها لا تشكل فقط جزءا من نماذج الأعمال الإلكترونية ولكن تخلق بشكل عام الأساس لتغيفي أي نوع من معاملات التجارة الإلكترونية. ولدى البنوك هذه الأيام معارف كافية لجميع تقنيات التجارة الإلكترونية والدعم الفني المقدم في هذا المجال أيضا.

#### - وجهة نظر مقدم الخدمة:

إن التركيز على العملية المصرفية أو عرض الختمة قاد إلى تعريف الجودة داخلية على أنها المطابقة للمتطلبات، وهذا يؤكّد على أهمية الإدارة والجودة من جانب عرض الخدمة، أو أن هناك دورا هاما للعملية في تحديد جودة النتائج، وتمثل جودة المطابقة ادراك الجودة من وجهة نظر مقدم الخدمة، وبعد حاملو الأسهم المساهمين وإدارة البنك والعمال بمثابة مقدمي خدمات ويعتمد تحقيق جودة المطابقة بين مستوى الجودة المخطط المستهدف) والجودة الحقيقة المسلمة للزبائن على نظام إدارة جودة الخدمة في البنك، وبعد نظام الجودة لأي مشروع كنظام فرعى من النظام التنظيمي العالمي الذي يراقب ويؤكّد على جودة الخدمة المصرفية من الضوري أن يرتبط هذا النظام الفرعى للجودة بالوظائف المناسبة للنظام العالمي، ويتضمن نظام الجودة عناصر فرعية من طبيعة مختلفة مثل الأهداف الشخصية، أو الأهداف الموضوعة للخدمة المصرفية، والقواعد التشغيلية، ومؤشرات الأداء وشبكة الإتصالات.

وينظر إلى الوضع الحالي للأعمال المصرفية عبر شبكة الأنترنت على أنها سلعة منفصلة ومعقدة عبر وسائل إدارية كثيرة يمكن الاستفادة منها بشكل مذهل. وبعد مدير الأعمال المصرفية لأنترنت بمثابة دليل شامل يجب أن يشارك في اتخاذ القرارات المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية نظرا للدور الفاعل الذي يلعبه في هذا المجال الذي يمكنه من الوصول لإرضاء متطلبات الزبائن، وهذا المدير لديه خيارات مضاعفة، إذ يقع على عاتقه شراء وقراءة عدد من النشرات والدوريات المتعلقة بهذا المجال، ومتابعة جميع أخبار تقانة المعلومات، واتجاهات الخدمات الإلكترونية أو التعرف على أفضل الممارسات العالمية في ميدان جودة الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت.

ومن الممكن أيضا الاستعانة بمجموعة استشارية ل القيام بهذا العمل، ويواجه الصيرفيون اليوم مشكلة الاستفادة من الموارد البشرية المتوفرة لديهم ومن الموارد الخارجية المتعددة، وبرغم ذلك من المهم الإجابة على المشكلة الأساسية التي قد يتعرض لها مدير الأعمال المصرفية عبر شبكة الأنترنيت.<sup>1</sup>

## 2- علاقة المقاقة الإلكترونية بتحسين الخدمات المصرفية

المقاقة الإلكترونية هي إحدى الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك المركزية، نتيجة التطور في الإتصالات والتكنولوجيا، وان ذلك يتطلب توفير مستوى عالي من جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك بشكل عام.

ان التطور في الإتصالات وما ترتب عليه من انتقال الثقافات وتبادل المعلومات جعل العميل يسعى للحصول على الخدمات الأفضل في مستوى الجودة ليس على أساس المعروض أمامه منها محلياً فقط ولكن المتاح عالمياً، ومن ثم تسعى جميع المنشآت الإنتاجية والخدمية ومنها المنشآت المصرفية إلى تقديم الخدمات بمستوى عال من الجودة عن طريق تصميم وتحسين نظام الجودة لما يحققه هذا النظام من مزايا عديدة في رفع مستوى الخدمات المقدمة وزيادة الربح وتخفيف التكاليف وزيادة فرصة المنافسة حتى تصل المنشآت الأعلى أداء في تأدية خدماتها.<sup>2</sup>

وهذا يتطلب منهج واضح لمراجعة هذا النظام من قبل نظام الرقابة الداخلية للتأكد من سلامة وكفاءة تطبيق نظم الجودة الشاملة ومدى استفادة المنشآة من النظام في النواحي الخاصة بتحسين الخدمات والمنتجات من خلال مجموعة من الإجراءات المكتوبة وقوائم المراجعة وفي ضوء المواصفات القياسية لمراجعة الجودة.

إن نجاح تطبيق نظام الجودة الشاملة في جميع القطاعات الإنتاجية والخدمية أدى إلى اتجاه كثير من البنوك إلى تطبيق هذا النظام لتحقيق الأهداف التالية:

- زيادة رضا العميل عن الخدمة المصرفية من خلال تحقيق متطلباته وتوقعاته الحالية والمستقبلية؛
- زيادة الحصة السوقية للبنك من خلال مواجهة المنافسة الشديدة في السوق المصرفية؛
- تحقيق الكفاءة والفاعلية في أداء الأنشطة والعمليات المصرفية مما أدى إلى تقديم خدمات بنكية ذات جودة مرتفعة؛
- الاتجاه إلى تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية من خلال خفض نسبة فقد العملاء والعمل على اجتذاب عملاء جدد مما يؤدي إلى زيادة الأرباح.

<sup>1</sup>- رعد حسن صرن، أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة البنكية - دراسة نظرية-، مرجع سبق ذكره، ص 09-11.

<sup>2</sup>- أحمد محمد سمير "الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان، 2009، ص 11.

- وبالرغم من الأهمية السابقة للجودة إلا أنه وجد زيادة في عدد الشكاوى بين العملاء وهذا يرفع السؤال إلى أهمية الدور الذي تقوم به نظام الرقابة الداخلية لتقديم نظام الجودة الشاملة من حيث الإجراءات والعمليات والأنشطة المختلفة للتأكد من مدى سلامة وكفاءة تطبيق النظام وعما إذا كانت المنشآت تستفيد من هذا النظام من النواحي التجارية الخاصة بها ومدى سلامة ودقة المعلومات والبيانات المتعلقة بأنشطة الجودة الشاملة ومدى مطابقة الأداء للقواعد المحددة مسبقاً مع الأخذ في الاعتبار بعض الخصائص الخاصة بالخدمات التي تجعلها تختلف عن المنتجات المادية كما يلي:

- ✓ فهي لا يمكن تخزينها أو استخدامها في وقت لاحق مما يصعب الرقابة على العناصر التي تؤثر في جودتها.
- ✓ ذات طبيعة غير ملموسة فلا يمكن وضع معايير لقياسها أو التحقق منها فهي تقع منفرد من العميل.

كما يجب الأخذ في الاعتبار بعض العوامل بقطاع البنوك كما يلي:

- ✓ الحجم الكبير للعمليات والمعاملات المالية التي تغطي احتياجات جميع أفراد المجتمع وكثرة هذه العمليات تزيد من احتمال عدم أدائها بالجودة المطلوبة.
- ✓ امتداد خدمات البنوك إلى مناطق جغرافية واسعة عن طريق الفروع المنتشرة للبنك الواحد مما يصعب تحديد مستوى الخدمة.
- ✓ قصر مدة تنفيذ العمليات المصرفية مثل التحويلات وغيرها من الأنشطة الوظيفية التي يصعب قياس وتحديد الجودة الخدمية لها.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: أدوات قياس جودة الخدمات المصرفية على المعايير الإلكترونية

لقد تطورت جودة الخدمات من التقليدية إلى الإلكترونية نتيجة توجه العديد من المنظمات إلى عرض خدماتهم على موقع في الإنترنيت، مما دفع العديد من الباحثين إلى إيجاد أدوات قياس تتماشي وهذا التطور.

#### 1- الجودة على الخط :webqual

عرف بأنه الاستبيان على الخط (الاستبيان الإلكتروني) الذي يقدم للعملاء لتقدير جودة الواقع على شبكة الإنترنيت وفقاً لتطوراته. الاستبيان ينجز من قبل العملاء (يجب على التساؤلات في الاستبيان) وتقييم العملاء النوعي تحول إلى مقاييس كمية تعتبر مفيدة لإدارة عملية صنع القرار.

(webqual) يسمح بإجراء مقارنات بين بيئة التجارة الإلكترونية في نفس الميدان ومع مرور الوقت وقد تم تطبيقه في العديد من المجالات منها موقع الجامعة على الشبكة، موقع البيع بالمزاد العلني، موقع بيع الكتب

<sup>1</sup> - أحمد محمد سمير، المرجع سبق ذكره، ص 12.

على الشبكة. كما أنها تعتبر تابع لتقدير جزئي لتقدير جودة المعلومة وانتشارها في بيئة التجارة الإلكترونية، إن وسيلة (webqual) أصبحت سلوك متكرر تتجز وتعديل حسب متغيرات كل ميدان في التجارة الإلكترونية.<sup>1</sup>

## 2- نموذج جودة الخدمة :E. Servqual

نموذج E.servqual عرف بأنه نموذج مفاهيمي لجودة الخدمة في محیط الجدار الالكتروني E-tailingenvirenmenment وهي قائمة على هيكل جودة الخدمات التقليدية خارج الخط المسماة (Servqual) وهي مشتقة من البحث الاستكشافي حول مجموعات التعديل ومرحلتين من مجموعة المعلومة التجريبية والتحليلية، هذا ينتج سبعة خصائص لجودة الخدمة: الكفاءة الاعتمادية الإنجاز، السرية الاستجابة، التعويض، الاتصال المباشر كل هذه الخصائص تمثل مقاييس يستعملها السلام التقييم الخدمات على الخط.

على سبيل المثال: خاصية الاستجابة تقيس قدرة الإجابة على أسئلة العملاء، الأداء السريع تحديث نظام القوانين، ويمكن استعمال (E. Servqual) كهيكل لمديري التسويق لتقييم جودة الخدمات في محیط الجدار الالكتروني.

## 3- نموذج E-Sequal

عرف بأنه هيكل لجودة الخدمة التي تعتبر أساس تجربة وإدماج علاقات العملاء الإلكترونية E-CRM واستراتيجيات HCI للتصميم الفعال وتطوير محیط الجدار الالكتروني E-Tailingenvironments E-Sequal ، يمكن أن يوفر توجيهات وإرشادات التجارة الإلكترونية فيما يتعلق بتكامل الواجهة وإنهاe الإجراءات التجارية back-end، وعبر مختلف نقاط التماس للعملاء مثل : الهاتف، الفاكس البريد الإلكتروني...، ويمكن تطبيقه كوسيلة تقييمية التوجيه مصممي web ومتخصصي التسويق لطريقة استخدام تتماشى مع الشروط الأساسية لإدماج توقعات العملاء التحقيق جودة الخدمة، وقابلية الاستعمال في تصميم محیط الجدار الالكتروني.

## 4- نموذج E-S-Qual

عرفت على أنها مشتقة لقياس جودة الخدمة المقدمة على الخط، ومن المعلومات التجريبية المجمعة اكتشفت وضعيتين مختلفتين وضروريتين لقياس جودة الخدمة الإلكترونية وهي:  
- الوضعية الأولى:( F-S-Qual ) تضم أربعة أبعاد لها 22 صفة وهي الكفاءة، الوفاء، توافر النظام والخصوصية

<sup>1</sup>- شيروف فضيلة، المراجع سبق ذكره، ص ص54-55

- **الوضعية الثانية: F-RecS -Qual** ( تكون مع العملاء الذين ليس لهم لقاء روتيني مع الموقع وتضم ثلاثة أبعاد لهم 11 صفة وهي الاستجابة، التعويض، الاتصال.<sup>1</sup>

### المطلب الثالث: أهمية المقاصة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية

إن توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصارف كان له دور فعال في تحسين الخدمة المصرفية من خلال التوجه نحو المقاصة الإلكترونية، فمن خلال تتبع أسس هذه الأخيرة من خصائص وقنوات نجد أنها تحمل في طياتها العديد من المزايا التي تساهم في تحسين الخدمة المصرفية المقدمة للزبائن ويمكن توضيح ذلك من خلال العناصر التالية:<sup>2</sup>

**1-السرعة:** تعتبر سمة السرعة في تقديم الخدمة عنصر مهم جدا بالنسبة للمتعاملين، ويساعد على الحفاظ عليهم، فالخدمات المصرفية عن بعد ساعدت بصورة واسعة في تحقيق ذلك من خلال تعدد قنوات عرض الخدمة، فالعميل أصبح بإمكانه معرفة كل العمليات التي جرت على رصيده في دقائق معدودة ومن مكانه، كذلك عملية التحويل الإلكتروني للأموال من حساب إلى حساب آخر أصبحت تتم في ظرف ثانٍ.

**2-القضاء على زمن الانتظار وضياع الوقت:** يتيح استخدام المقاصة الإلكترونية من قبل البنك والعملاء إلى خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المصرف لرغبات عدد كبير من العملاء في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب العملاء مشقة الانتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الانتظار.<sup>3</sup>

**3-تقديم الخدمات الحرة:** بواسطة المقاصة الإلكترونية يستطيع العملاء تنفيذ الخدمة بنفسهم مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمصرف، وعلى سبيل المثال اللجوء إلى الأنترنت والدخول إلى موقع المصرف والبحث عن استفسارات، أو طلب خدمة معينة.

**4-تعزيز العلاقة مع العملاء:** لقد أثبتت الدراسات أن غالبية المؤسسات المشاركة في التجارة الإلكترونية قد استخدمت لتعزيز علاقتها مع العملاء المحتملين، أو لزيادة رضا العملاء الحاليين، لهذا نرى أن اعتماد

<sup>1</sup>- شيروف فضيلة، الرجوع سبق ذكره، ص ص 54-55.

<sup>2</sup>- سماح ميهوبي "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية- حالة نشاط البنك عن بعد" أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الاخوة منتوري، الجزائر، 2013-2014، ص 158.

<sup>3</sup>- فؤاد رحال "تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك"، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة بسكرة، الجزائر، 2005-2006، ص 91.

المعاملات المصرفية عبر شبكة الأنترنت يسمح للمؤسسات المالية بتعزيز علاقتها مع عملائها من خلال استخدام قنوات اتصال متعددة ومتكاملة ومتحركة في جميع الأوقات.<sup>1</sup>

**5- تطوير خدمات الاستعلام عن بعد للزبائن:** بفضل الوسائل الرقمية يمكن للمصرف متابعة زبائنه عن بعد من أجل معرفة أراءهم حول خدماته، وهذا يكون عن طريق إرسال رسائل عبر البريد الإلكتروني، أو عبر الهاتف ... إلخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامها، وبالتالي كسب رضاه عنها.

**6- تخفيض التكلفة:** من أهم ما يميز المقاصلة الإلكترونية أن تكاليف تقديم الخدمة الإلكترونية منخفضة مقارنة بتقديم الخدمات التقليدية كما يقدر العاملون في القطاع المصرفي أن تكلفة تقديم الخدمة من خلال القنوات التقليدية يكلف مالا يقل عن ستة أضعاف تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية الحديثة، وبالتالي فإن أهداف العمل المصرفي في تقليل التكلفة، تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بنوعية أفضل، وجودة عالية. وبالتالي تهدف المقاصلة الإلكترونية إلى تقديم الخدمة المصرفية إلى الزبائن بنوعية أفضل وبسرعة، وبكفاءة عالية، وفي أي وقت وهذا ماسهم ذلك في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

<sup>1</sup> - شريف فضيلة، المراجع سبق ذكره، ص 62.

## خلاصة الفصل الثاني:

تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات أهمية بالغة ، وهذا لأن الدخول إلى السوق المصرفية والتميز فيها مرهون ومرتبط ارتباطا وثيقا بالخدمة المقدمة، حيث تعتبر هذه الأخيرة تحدي يواجه البنوك ويدعو إلى ضرورة المراقب والتطور ، وقد اتضح لنا أن نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية تمكن المصرف من تحسين أداء خدماتها، وذلك بالاعتماد على العنصر التكنولوجي، ولهذا تعتبر المقاصة الإلكترونية عنصر فعال في تحسين جودة الخدمات المصرفية ، وذلك خلال معرفة العلاقة بين الجودة والخدمة والمصرف، وأهم أدوات قياس جودة الخدمة المصرفية على المقاصة الإلكترونية.

## **الفصل الثالث:**

**الدراسة الميدانية أثر استخدام  
المقاصلة الالكترونية في تحسين  
جودة الخدمات المصرفية  
لعينة لابنوك بولاية ميلة**

**تمهيد:**

من خلال هذا الفصل سنقوم بتدعيم الفصول النظرية، من خلال التعرف إلى واقع المقاقة الإلكترونية في الجزائر وكذلك لدراسة الميدانية لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك بولاية ميلة، حيث قمنا في هذا الفصل إلى التعرف لنظام المقاقة الإلكترونية في الجزائر واهم الأنظمة التابعة لها، وكذلك قمنا بإعداد استبيان لدراسة الموضوع، والذي تضمن محورين أساسيين هما: المقاقة الإلكترونية، جودة الخدمات المصرفية ولهذا الغرض قمنا بتوزيع الاستبيان على موظف البنوك بولاية ميلة وذلك لمعرفة آراءهم حول موضوع الدراسة.

ولقد تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى مباحثين أساسية هي:

**المبحث الأول:** واقع المقاقة الإلكترونية في الجزائر.

**المبحث الثاني:** الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.

## المبحث الأول: واقع المقاقة الإلكترونية في الجزائر

لقد كانت الجزائر شبه متأخرة في استخدام نظام التسوية الكتروني على غرار الدول المختلفة، ومن هنا سنتطرق في هذا المبحث إلى نشأة ونظام المقاقة الإلكترونية والهيئات التي تسيرها في الجزائر، وانظمتها واهم الاسهامات التي اضافتها المقاقة الإلكترونية.

### المطلب الأول: نظام المقاقة الإلكترونية في الجزائر

وسنتطرق من خلال هذا المطلب إلى نشأة وهيئات وكيفية تسيير نظام المقاقة الإلكترونية:

#### 1- نشأة نظام المقاقة الإلكترونية في الجزائر:

لقد قدم أول طلب لبداية تنفيذ المقاقة الإلكترونية في الجزائر في 14 جانفي 2004 وتم تحصيله بالفعل في 29 نوفمبر 2004، وفي نهاية مارس 2005 تم إمضاء العقد مع مجموعة ATOS (هي شركة عالمية رائدة في خدمة تكنولوجيا المعلومات) Automated Technical Order System وفي 16 جوان 2005 تم تعيين الوسطاء ما بين الرابط والنظام المعلوماتي للمشاركين " البنوك التجارية بريد الجزائر الخزينة العمومية وبنك الجزائر" وهذا حسب المعلومات المقدمة من طرف CPI وتم التنفيذ رسميا في 16 ماي 2006.<sup>1</sup>

وقد عرف بنك الجزائر نظام المقاقة بأنها: "نظام يختص بالمعالجة الآلية لوسائل الدفع العام. صكوك والسدادات والتحويلات والاقتطاعات الأوتوماتيكية، عمليات السحب والدفع بإستعمال البطاقة البنكية، هو نظام مكمل لنظام التسوية الإجمالية الفورية".<sup>2</sup> حيث استخدم النظام في بداية تشغيله لمعالجة الشبكات الموحدة. وقد أدخلت وسائل الدفع الأخرى في النظام تدريجيا.<sup>3</sup>

ويمثل يوم 15 ماي 2006 أول يوم للتبادلات وكانت البداية معالجة الشيكات وتطورت العملية لتمثل باقي وسائل الدفع غاية 2006، حيث عالج نظام "ATCI" 71933 عملية في شهر ماي ما قيمته 51.12 مليار دينار و48943 عملية في ديسمبر من نفس السنة 2006 بقيمة 303.17 مليار دينار.

تم معالجة القيم داخل نظام المقاقة الإلكترونية في إتجاهين من أرضية المشارك المقدم نحو النظام المركزي وتسمى المقاقة الصادرة ALLER COMPENSATION ومن أرضية النظام المركزي نحو أرضية المشارك إلى غاية القيد في الحساب وتسمى المقاقة الواردة RETOUR COMPENSATION. تقوم الجزائر منذ 16 سنة بنظام المقاقة وذلك منذ تفعيله سنة 2006 والجزائر تعتبر حدثة العهد في هذا المجال، ولا يمكن الحكم على هاته التجربة وكان الهدف الأساسي منها عصرنة وسائل التبادل بين

<sup>1</sup>- بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة" واقع المصادرات الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية" ، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر ، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أفريل 2011، ص 10.

<sup>2</sup> - Rapport annuel de la banque d'Algérie 2006, p 109.

<sup>3</sup> - Rapport annuel de la banque d'Algérie 2008, p 180

البنوك لتحسين حلقات التداول المادي للقيم، واكتساب نظام مقاصلة الكتروني عصري وناجح وضمان تسوية عمليات المقاصة في ظرف يومين من العمل فقط.

## 2- الهيئات المنظمة لنظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر

كما تمثل الهيئات المنظمة لنظام المقاصة في الجزائر، لجنة القيادة (Camite de pilotage) الذي يشرف عليها محافظ البنك المركزي، وتمثل فيها البنوك إطارات سامية، يتتأكد من السير على الإستراتيجية المؤسس عليها المشروع، والإشراف على الهياكل العملية التي تتكون من<sup>1</sup>:

**2-1- لجنة التفكير:** تعد نفتر الشروط، ومتابعة الإصلاحات القانونية، وتقسيم الوظائف حسب الصالص

**2-2- لجنة الفرز:** التي تختص بالممونين ودراسة عروضهم فيما يخص البرامج الجديدة المستخدمة.

**2-3- لجنة التنظيم:** التي أوكلت إليها مهمة التكفل بالإجراءات التنظيمية وتحديد النظام الداخلي الذي يجب السير عليه مركز المقاصة الإلكترونية(CCE).

**2-4- لجنة الاختيار والاستقبال:** تهتم باختيار البرامج والتطبيقات، وكذا التحقق من تطابق الأجهزة. وتتلخص مهام اللجان المذكورة سابقا في النقاط التالية:

- إنشاء نظام مقاصلة آلية بين البنوك(Interbancaire)
- إنشاء وسائل التخزين الإلكتروني للقيم.
- تسخير المراسلات الإلكترونية بين البنوك.
- تخزين المعلومات والمعطيات المتبادلة.

الاتصال المعلومات والتنسيق بين مقرات البنك والبريد وكذلك البنك المركزي من خلال شبكة إرسال المعطيات.

- التنظيم اليومي لعمليات التسوية في وقت محدد.

ويجب على كل بنك مشارك في نظام المقاصة الآلية اكتساب التكنولوجية الحديثة الازمة لذلك والمتمثلة في جهاز كومبيوتر خاص بالمقاصة الآلية واكتساب البرامج الازمة لهذا الغرض (المقاصلة الآلية) ومن الأساس أن يدخل البنك في نظام إعلامي متافق مع نظام المقاصة الآلية لكن لا يكون في حالة لا اتصال مع مركز المقاصدة، وأن يكون جاهز للعمل في الآجال المحددة وذلك بإقامة منشآت قاعدية لربط كل أدواته ومعداته وأنظمته الجديدة.

- أيضا تنميط الوثائق الخاصة به (normalisation).

<sup>1</sup> - معمرى حسام الدين، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على المعاملات الاقتصادية، مذكرة ماستر علوم إقتصادية، علوم الاقتصادية علوم التسخير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2013-2014، ص ص53-54.

- تتميّز المعلومات والمعطيات المعلوماتية.

- إنشاء كشف الهوية المصرفية\* والبريدية\*\* :

### 3- وضعية نظام المقاقة الإلكترونية في الجزائر

اخترنا في هذا العنصر للتعرف على الاطر التنظيمية الموضوع من قبل القائمين على تأطير عمل نظام المقاقة الإلكترونية في الجزائر وتسليط الضوء على الإطار القانوني التي تقيد عمل النظام، على خلفية نمط التسيير الخاص بالمؤسسات المالية في:

#### 3-1- الأطر التنظيمية والقانونية المتحكمة في النظام:

لابد لنظام الدفع أن يستجيب للمتطلبات التي يفرضها النظام البنكي والمتعاملين الاقتصاديين والسلطات المالية والنقدية فيما يتعلق باستقرار وفعالية ودقة وأمن النظام.

#### 3-1-1- تقييس وسائل الدفع : la normalisation des instruments de paiement

تنص أحكام تقييس وسائل الدفع المفروضة من قبل بنك الجزائر على الأحكام التالية:

- إمكانية الشيكولات السفتحات بأي وسيلة تبادل الكترونية محددة في التشريع والتنظيم المعهود بها تجريد وسائل الدفع<sup>1</sup> (*démérialisation des moyens de paiement*)

- من خلال المادة السادسة من القانون رقم 02-05 الصادر في 06 فيفري 2005 المعدل والمكمل - الأمر رقم 59-75 المؤرخ في 26 سبتمبر 1975 والمتضمن القانون التجاري المعدلة للمواد 414-502.

- القانون رقم 23-89 الصادر في 19 ديسمبر 1989 المتعلق بتقييس.

- المادة رقم 04 من القانون رقم 12-94 المتعلقة بمبادئ تسيير وتأسيس المعايير في القطاع المالي.

- التعليمية رقم 62-94 المتعلقة بالهوية البنكية، التي تقيس الهوية البنكية، وكل المؤسسات التي تتعامل بوسائل الدفع.

- التعليمية رقم 63-94 المتعلقة بتقييس التحويلات البنكية.

- التعليمية رقم 05-95 المتعلقة بتقييس الشيك المتعلقة بتقييس الشيك على حسب القانون التجاري.

- القرار 04-02 بتكوين لجنة تقييس على مستوى البنك المركزي، تقوم بإعداد مشاريع تقييس التبادلات بين البنوك والمؤسسات والإدارات المالية من ناحية المعلوماتية ووسائل التبادل وأيضا منح الاعتماد للبنوك بعد دراسة ملفاتها.

\* RIB: référence d'identité bancaire

\*\* RIP: référence d'identité postale

<sup>1</sup>- Banque d'Algérie, Séminaire sur les systèmes de paiement, du 18 au 21 décembre 2005.

- التعليمية رقم 02-05 في 24 فيفري 2005 المتعلقة بالتصديق على مقاييس التبادلات من المصارف التي وضعتها لجنة التقييس.<sup>1</sup>

### **3-1-3 قواعد اشتغال النظام وتحديد مسؤوليات مسيريه**

تستثنى المادة 09 من النظام رقم 05-06 المؤرخ في 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الشيكات وأدوات الدفع الأخرى الخاصة بالجمهور العريض العمليات التي يكون بنك الجزائر مشاركا مقدما للعمليات أو المرسل إليه لا يعتبر بنك الجزائر طرفا مقابلا بالنسبة للتزامات الدفع المرتبطة بالقيم المقدمة من قبل المشاركين الآخرين في النظام، ولا بالنسبة لأرصدة الناجمة عن حساب المقاصة المتعددة الأطراف، كما أن بنك الجزائر ليس مسؤولا عن التنفيذ الحسن لأوامر الدفع التي عالجها النظام.

- المادة 10 من النظام السابق تحصر مسؤولية مركز المقاصة المصرفية المسقبقة في الحرص على المسير الحسن للعمليات فلية التي تتحكم في اشتغال النظام.

- المادة 11 من نفس النظام تحمل مسؤولية الأضرار للمشاركين في النظام والتي تحدث في حالة الأخطاء المادية المترتبة في العمليات المحالة على النظام والتأخر بسبب الرفض وأيضا عدم التقيد بالالتزامات المالية.

- المادة 12 من نفس النظام توجب المشاركين في النظام التقيد بمقاييس وشروط اشتغال وامن النظام التي حددها مركز المقاصة المصرفية.

- المادة 13 من النظام السابق تلزم المشاركين بالبقاء أرضييهم شغالة وموصولة بالنظام بشكل مستمر خلال أيام وساعات عمله، كما يجب عليه أن يستخدم كل الوسائل لإرسال حوالات المشتركيين غير المباشرين.

- المادة 14 من نفس النظام حيث لا تلزم المشترك المباشر المسؤولية القانونية عن التدقيق في القيم المقدمة من طرف المشتركيين غير المباشرين.<sup>2</sup>

### **3-2 القواعد الأمنية والوقائية التي تحكم بالنظام:**

تحكم في سير النظام عدة قواعد حددها المشرع الجزائري، تمثل صمامات الأمان بالنسبة للنظام، ستنظرق إليها في شكل نقاط كالاتي:

#### **3-2-3 - القواعد الأمنية النظام المقاصة الالكترونية:**

النظام رقم 05-07 المؤرخ في 28 سبتمبر 2005 المتعلق بأمن أنظمة الدفع:

- المادة 04 منه تتعلق بأمن أنظمة الدفع من وسائل وبنية تحتية، ومصداقية عملها.

<sup>1</sup> - من إعداد الطالبة إعتمادا على معلومات من مقابلة معا المكلف بالدراسات "حيور ياسين"، بينك الجزائر - وكالة ميلة -

<sup>2</sup> - من إعداد الطالبة إعتمادا على معلومات من مقابلة معا المكلف بالدراسات "حيور ياسين"، بينك الجزائر - وكالة ميلة -

- المادة 05 من النظام تشمل من البنية الأساسية الأنظمة الدفع من السرية وتتوفر الأنظمة وكذا صحة المعطيات وقابلية المراجعة بالإضافة إلى كتابة الموظفين الذين يقومون بعمليات النفع.
- المادة 06 تلزم المشاركين في أنظمة الدفع وضع أنظمة النجدة BACKUP .
- المادة 12: يسهر بنك الجزائر على توفير الأمن المادي والمنطقي للبنية الأساسية بأنظمة الدفع، كما يحرص على أنها من غير العملة النقدية وباحترام المعايير المطبقة في مجال أدوات الدفع، كما يمكن له أن يلغى وسيلة الدفع في حالة ما إذا ارته أنها لا تتوفر على الضمانات الكافية أو توقيف إدخالها إلى وسائل الدفع.

التعليمية رقم 14-08 التي تتضمن إنشاء خلية ما بين البنوك التسيير المخاطر والأزمات، يترأسها المدير العام لمركز المقاصلة المصرفية المسقبة، دورها يتمثل في:

- تحديد أنواع المخاطر التشغيلية التي يمكن أن تمس النظام واتخاذ كل إجراءات النجدة الخاصة بكل نوع من المخاطر ووضع خطط النجدة لكل هاته الإخطار.
- اخذ كافة المعلومات من المشتركين المتضررين، من أجلى النظر ما كان هذا الخطر أن يطال باقي المشتركين وتصبح أزمة نظام.

وتفعل الخلية كخلية تسير أزمات في الحالات التالية:

- توقف أو خلل لمدة تزيد عن دورة مقاصلة كاملة للنظام ونظام النجدة أيضا.
- عجز مستمر لمشارك واحد أو أكثر.
- حدوث نزاع بين المشاركين.

في حالة حدوث الأزمة يتمثل دور الخلية وبالتعاون مع مركز المقاصلة المصرفية المسقبة في:

- تقييم الخل وأثره على الحسابات وسير المقاصلة.
- توفير كل الوسائل الازمة للعودة إلى الحالة العملياتية العادية للنظام في أسرع وقت.
- التخطي المؤقت عن بعض التبادلات التي يمكن أن تعيق على النظام كما كان.
- تصحيح الحسابات المتضررة من الخل قبل وبعد عودة النظام.
- في حالة عجز مشارك أو أكثر تقوم اللجنة بتحضير كل المعلومات الازمة ليقوم بلف الجزائر باتخاذ القرارات الأزمة.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> - **النظام رقم 07-05** المؤرخ في 28 سبتمبر 2005، العدد 37، الصادرة بتاريخ 24 جوان 2006، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون يتضمن أمن أنظمة الدفع، ص 22.

### 3-2-3 الأحكام المتعلقة بالوقاية من حوادث الدفع:

- الأحكام المتعلقة بصفة أساسية بالشيك بدون مؤنة أو الشيك بدون مؤنة كافية وفي الإطار القانوني يتعلق الأمر بالأحكام الصادرة عن القانون التجاري وقانون العقوبات بالإضافة إلى الأحكام الواردة في قانون الجنائيات.
- القانون التجاري يعالج الشركات في الجزء المتعلق بالأوراق التجارية، ويشدد العقوبات على قضية الشيك بدون رصيد.
  - قانون العقوبات يعالج قضية إصدار الشيكات بدون رصيد وتزوير الشيكات.
  - قانون الجنائيات يحدد كيفية الطعن لحامل الشيك بدون رصيد أو الشيك برصيد غير كافي.
  - القانون رقم 03-2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 يحدد القواعد العامة الخاصة بالبريد والمواصلات.

### المطلب الثاني: إسهامات المقاقة الإلكترونية في الجزائر

من أهم النقاط التي تلخص إسهامات المقاقة الإلكترونية في بنك الجزائر ذكر مايلي:<sup>1</sup>

- يمثل نظام المقاقة التقنية التي تسمح للنقود بأداء وظيفتها، والتي تعتبر وحدة حساب ووسيلة لسداد الديون بين المتعاملين الاقتصاديين، وتسمح لتداول النقد بصفة قانونية؛
- وبذلك فهي توفر تداول النقد في الإطار الرسمي لها وعبر المسار البنكي، وتمنع التسرب النقدي خارج القطاع المصرفي، وما يترب عليه من فقدان النقد لوظيفتها كمخزن للقيمة، حيث أن التداول للنقد في القطاع الموازي تكون بقيم مختلفة عن التي حددها البنك المركزي؛
- ومن ذلك فإن النظام المصرفي الفعال هو الذي يسير وسائل الدفع بشكل فعال لتداول النقد في الشكل القانوني لها عن طريق وسائل الدفع؛
- وأنظمة الدفع هي المحور الأساسي للمعاملات المالية، وفعالية النظام المالي تتوقف على وجود نظام دفع فعال يسهل تبادل السلع والخدمات ويسمح بتبادل وسائل الدفع كانت معدنية أو ورقية أو كتابية، وأيضاً تحويل العملة وتسيير وسائل الدفع والقيام بالمقاصة بين المصارف؛
- ونظام الدفع الحديث الذي يقوم بتسريع المعاملات المالية والتجارية ضمن بيئه تقنية وقانونية مزمنة يسرع من زيادة حركة رؤوس الأموال وبتكلفة منخفضة واجتناب المخاطر المتعلقة بها.
- ويعطي الصورة الحسنة للنظام المالي للبلد، والتطبيق الناجع للسياسة النقدية فيه، وكذلك ربط النظام الداخلي بنظام الدفع الخاص بالدول الأخرى لجذب الاستثمارات ورؤوس الأموال الأجنبية، والتقدير

<sup>1</sup>- مداخلة محافظ بنك الجزائر محمد لكصاسي أمام المجلس الشعبي الوطني "تطورات الوضعية المالية والنقدية في الجزائر"، 2008 ص 26.

الاقتصادي للدولة مشروط بتوفير نظام تسوية فعال وامن يضمن كافة متطلبات الأعوان الاقتصاديين من تحويل الأموال وتغطية تكاليف معالجتها وفي ظرف قياسي؛

- وتعتبر أحد أهم الميكانيزمات النقدية، باعتبارها أحد أهم التقنيات المتقدمة والفعالة المستخدمة من قبل السلطة النقدية (البنك المركزي والسلطات العمومية)، لتخفيض الطلب على السيولة وزيادة سرعة دوران النقود للزيادة في حجم العمليات المنجزة، وبزيادة حجم أهميتها فإنها قد تسبب عواقب وخيمة للاقتصاد، بحيث إن فشل أو ضعف الأنظمة تسبب فقدان ثقة الجمهور في النظام البنكي ومنه فقدان الثقة في النقود أصلا، فقد النقود خاصية القبول العام.

- ومنذ آن ارتباط السلطات النقدية والمالية إلى تطوير نظام المقاصلة لديها، لما يحتوي نظام المقاصلة التقليدية نفائص عدّة، سعت إلى إدخال نظام المقاصلة الآلية **Télé composassions** المدعم بالنظام **RTGS** الذي مكن من الارتقاء بنظام الدفع إلى أعلى المستويات ويتوفر عدة محسّنات للاقتصاد المصرفي، وذلك كله للتحكم بعامل الوقت الذي يكلف المصارف تكاليف إضافية، ولتوفير الندية في المنافسة بين المصارف، وزيادة العمليات والتقليل من الأخطار المحاسبية والألمانية، الظفر بحصة أكبر من السوق المالية؛

- فمنذ دخول نظامي التسويات الإجمالية للمبالغ الكبيرة ونظام المقاصلة الآلية حيز التنفيذ سنة 2006 جنب الآثار العمليات الدفع التقليدية، بما سمح للمصارف بتحسين الخدمات المصرفية الأساسية لفائدة الزبائن، من بينها خدمات الدفع التي أصبحت أكيدة وموثوقة وأمنة وسريعة التنفيذ.

- فمنذ انطلاق نظام المقاصلة سنة 2006، انتقل عن العمليات المنجزة من قبل المقاصلة من 67928 عملية دفع إلى 195650 عملية وذلك خلال شهر، ثم قفز إلى 477588 خلال 6 أشهر لاحقة و هذا الارتفاع المنظم لعدد العمليات بالنسبة لنظام المقاصلة الشغال مدة 159 يوم دو سجل النظام عند العمليات الدفع بواسطة الشيكات بلغ 2112441 خلال السنة الأولى من العمل، و 202861 عملية تحويل بواسطة النظام، 13628 عملية دفع بواسطة البطاقات المصرفية، كما سجل النظام 74891 عملية رفض للشيكات و 21 عملية مرفوضة من قبل الصراف الآلي، وكانت بسبب الصعوبات التقنية التي واجهها النظام في بداية العمل لحدثه، و تمثل الحصة النسبية من هذه العمليات المنجزة بـ 43.95 بالمائة من إجمالي العمليات.

- بدأت نتائج تطوير أنظمة الدفع في المصارف تصبح فعلية في مجال التنمية المالية، توجد العمليات المعالجة بواسطة نظام **TGRS**، بالقيمة في تطور قوي (97%) في 2008، في الوقت الذي يعالج فيه نظام المقاصلة الآلية عددا متزايدا من العمليات بل غـ 9.32 مليون عملية في 2008، مقابل ما كان عليه الوضع في 2007 المقدر 6.93 مليون عملية.

### **المطلب الثالث: أنظمة المقاقة الإلكترونية بين بنك الجزائر**

إن الإصلاحات الاقتصادية التي بادرت بها الدولة الجزائرية بداية من التسميات: أنتشت تحويلات عميقة على المستوى الاقتصادي وأسفرت عن وجه جديد للقطاع البكي والطائي وذلك عن طريق تطير آفاق جديدة من ناحية التطور في هذين المحالين الاقتصادي والبنكي والمالي، وبالتالي في برنامج نظام الدفع على هامش هذه التغيرات إلى غاية تاريخ 15 ماي 2006 حيث بدأت الدولة الجزائرية وتحت إشراف بنك الجزائر يطبق العمل بنظام معلومات جديد يسمى بنظام الدفع الإجمالي (système de paiement de l'ensemble) حيث ينقسم هذا النظام إلى ثلاثة أقسام أساسية هي:

- نظام التسوية الفورية الإجمالية (RTGS).
- نظام التسوية الفورية الجزائرية (ARTS).
- النظام الجزائري للمقاقة الإلكترونية ما بين البنوك (ATCI).

#### **1- عملية المقاقة الإلكترونية**

لقد دخلت المقاقة الإلكترونية حيز التنفيذ يوم 15 ماي 2006، وهي تعرف على أنها عملية تبادل المعلومات والتي تشمل بيانات وصور ورموز الشيكات، التحويلات، الأوراق التجارية) بوسائل الكترونية من خلال غرفة المقاقة الإلكترونية في بنك الجزائر - وكالة ميلة -، وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد.

وتتم عملية المقاقة الإلكترونية عن طريق النظام الجزائري للمقاقة الإلكترونية ما بين البنوك، وهو يتعلق بجميع وسائل الدفع حيث يرتكز على المبدأ المزدوج لإزالة الصيغة المادية لوسائل الدفع وإضفاء الصيغة الآلية لتبادل المعلومات الإلكترونية للعمليات.

#### **2- مبادئ تشغيل النظام الجزائري للمقاقة الإلكترونية**

هو عبارة عن نظام نت يقوم على مدار كل يوم من المقاقة، بحساب الأرصدة المتعددة لكل مشارك حيث يرسل هذه الأرصدة إلى نظام التسوية الإجمالية الفورية (RTGS) المسير من طرف بنك الجزائر بغرض التسوية. وهو نظام محمي ذاتياً بواسطة حدود قصوى للسماح للأرصدة المتعددة المدينة التي يتم في حالة تجاوزها فإن المشرف على تسيير هذا النظام يتم إبلاغه وإخباره لكي يتخذ الإجراءات اللازمة. إنه نظام مؤمن ضد مخاطر الغش والتلاعب بواسطة تقنيات التثبيت والتشفير، وضد الماطر العملية، يرتكز هذا النظام على تبادل المعاملات الإلكترونية وإلغاء المعاملات المادية للشيكات حتى مبلغ أقصى محدد من طرف لجنة ما بين البنوك وتقدر هذا المبلغ بـ 5.00000 دج.

ما فوق هذا المبلغ 5.00000 دج، فإن البنوك تقوم بعملية تبادل الشبكات فيما بينها عن طريق إرسال المعلومات الإلكترونية التي تم نسخها.

كل الشيكات التي تم نسخها تصبح مجرد قيمات يتم إرسالها إلى البنوك التجارية الساحبة بغرض ترتيبها في الأرشيف وذلك مهما كان مبلغها.

**1-تسوية أرصدة المقاصة:** يتم تسجيل الأرصدة المتعددة للمقاصة محاسبيا على مستوى نظام التسوية الإجمالية الفورية RTGS في حسابات التسوية للمشاركين.

**2-المشاركين في النظام:** يتكون المشاركين الأساسيين في النظام من:

- بنك الجزائر.

- البنوك التجارية ذات الشبكة الكبيرة وذات الشبكة المحدودة.

- بريد الجزائر.

- الخزينة العمومية

**3-النظم الأساسية للمشاركة:**

- **المشارك المباشر:** يتتوفر على قاعدة النظام " مشارك " ويتحمل تجاه المشاركين الآخرين مسؤولية تقنية ومالية من أجل كل العمليات التي تعبر أو تمر على قاعدته.

- **المشارك الغير مباشر:** وهو المشارك الذي يستخدم قاعدة المشارك المباشر ولكن يتحمل فقط المسؤولية المالية لعملياته تجاه المشاركين الآخرين حيث إن المسؤولية التقنية يتحملها المشارك المباشر.

أما من يتكلف بإدارة عمليات نظام التبادلات المقاصة الدفع الشامل فهو مركز ما قبل المقاصة ما بين البنوك " CPI )CENTRE DE PRE COMPENSATION INTER BANCAIRE(، وهو

فرع لدى بنك الجزائر العاصمة والذي يتولى بالضبط أربع مهام هي:

✓ تسيير التبادلات المقاصة الإلكترونية وأرشفة البيانات.

✓ تسيير تدفقات المبادرات وحساب الأرصدة المتعددة للمشاركين المختلفين لنظام RTGS.

✓ الإشراف على عمل النظام.

✓ التحكم في ضمان سرية المعلومات المتبادلة بين البوک.

دور مركز CPI العامل على النظام: يتمثل دور مركز CPI في:

✓ فتح، تشغيل وغلق النظام.

✓ الإشراف على التشغيل الجيد للنظام المركزي والقواعد التابعة للمشاركين وكذلك شبكات الاتصال.

✓ الإشراف على تدخلات الصيانة التي تؤدي إلى حماية النظام.

✓ وضع أو إرساء تجارب منتظمة لمخططات المتحدة التي تسمح باستمرار تشغيل النظام.

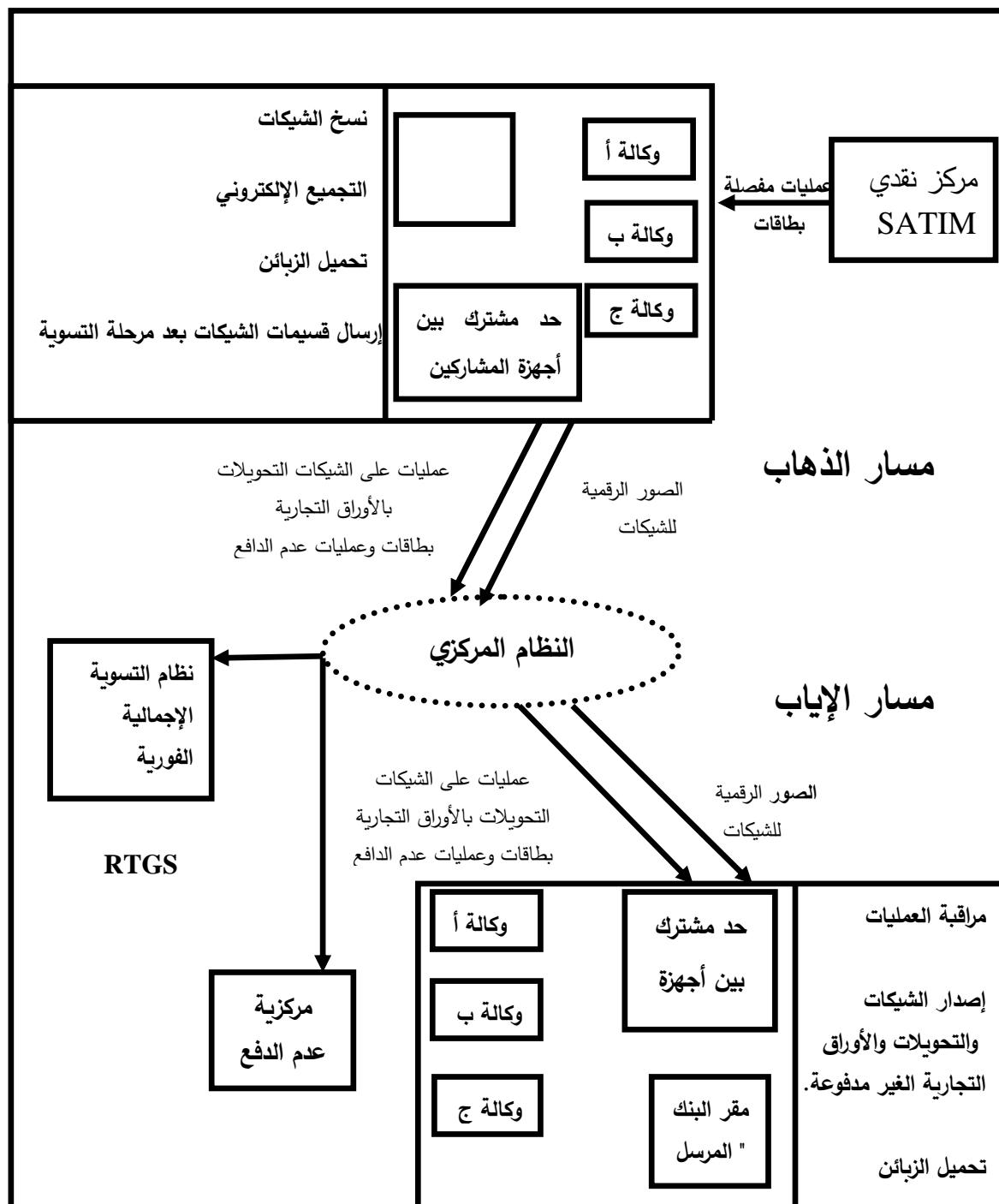
التنسيق بين جميع الأطراف في حالة وقوع خلل أو عطب كبير لإحدى مكونات نظام الإعلام الآلي أو أجهزة الاتصال وبصفة دقيقة تسيير مخطط النجدة القصوى.

**3- كيفيات تشغيل النظام المركزي للمقاصة الإلكترونية:**

قبل التطرق إلى كيفية تشغيل النظام المركزي للمقاصة الإلكترونية نستعرض أولا الهيكل التخططي

لهذا النظام كما هو موضح في الشكل التالي:

**الشكل رقم (3-1): هيكل تخطيطي عام لنظام المقاصة الإلكترونية**



**المصدر:** من إعداد الطالبة إعتماداً على معلومات من مقابلة مع المكلف بالدراسات بنك الجزائر - وكالة ميلة -

يقوم النظام المركزي للمقاصة الإلكترونية بأربع وظائف أساسية هي:

- 3-1-تسير المشاركة في النظام (تسير المقاصة):** يسمح هذا النظام بتسير نوعين من المشاركين:
  - المشاركون المباشر من الذين يمتلكون قاعدة مشارك متصلة أو مرتبطة بالنظام.
  - المشاركون الغير مباشرون الذين يستخدمون قاعدة مشارك مباشر.

### **3-2- تسير التبادلات:**

**طبيعة التدفقات المتداولة:**

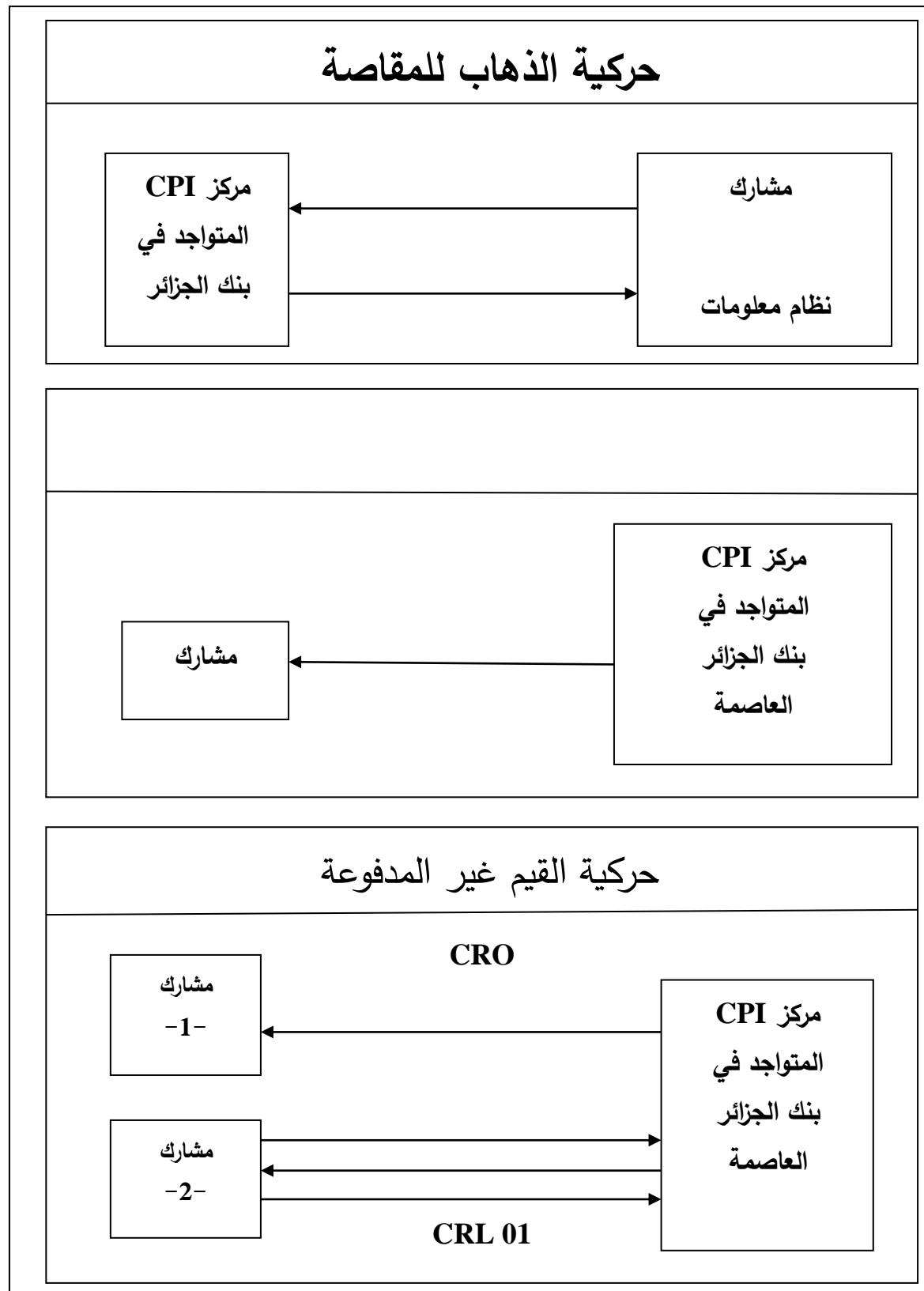
- التدفقات النقدية في (تعليمات الدفع).
- التدفقات المالية (طلبات وأجوبة الوضعيات اليومية أو الجارية).
- ملفات الصور (صور الشبكات التي تم نسخها).
- رسائل المعلومات الخاصة والعامة.
- تدفقات الملخصات اليومية (تواتر التسوية، مجاميع الإبداعات المتعلقة بمرحلة الذهاب والإياب، وكذلك ملخصات التسوية حسب كل مشارك).
- تدفقات الإحصائيات الدورية (الإحصائيات المتعلقة بالتبادلات)
- التدفقات التقنية.

قبل التطرق للمرحلتين (الذهاب والإياب) أضع المخطط التالي الذي ي بدون حركة الذهاب والإياب:  
 . COMPTE RENDU DE LOT: CRL - عرض حال حصة.  
 . COMPTE RENDU ALLER : CRA - عرض حال الذهاب.  
 CONTE RENDU OPERATION : CRO-<sup>1</sup> عرض حال العملية.

---

<sup>1</sup>- من إعداد الطالبة إعتمادا على معلومات من مقابلة معا المكلف بالدراسات "حبور ياسين" ، بنك الجزائر - وكالة ميلة -

## الشكل رقم (3-2): مخطط يوضح حركة الذهاب والإياب



المصدر: من إعداد الطالبة إعتمادا على معلومات من مقابلة مع "حيور ياسين" المكلف بالدراسات بنك الجزائر وكالة ميلة.

### - إيداعات مرحلة الذهاب:

إيداعات مرحلة الذهاب هي عبارة عن ملفات يتم إنتاجها من قاعدة "المشارك" ثم ترسل إلى النظام المركزي، تكون هذه الملفات منظمة حسب نوع العملية المتعلقة بالدفع (التحصيل) أو إرجاع في شكل عملية غير مدفوعة (شيك غير مدفوع أو تحويل غير مدفوع)، يتكون كل إيداع من مجموعة حرص (LOTS) أو إيداعات جزئية تحتوي على ملفات عمليات مرسلة إلى نفس المشترك.

### - إيداعات مرحلة الإياب:

إيداعات مرحلة الإياب هي عبارة عن ملفات متعلقة بعمليات أو عمليات غير مدفوعة، وهي عبارة عن ملفات منتجة من طرف النظام المركزي حسب كل مشارك مرسل إليه وحسب نوع كل عملية.

### 2-2-3-تنظيم فترة التبادلات:

فترة التبادلات في الفترة التي يكون فيها النظام المركزي مفتوحاً من أجل معالجة الإيداعات والإجابة على عمليات المشاركين.

تبدأ فترة التسوية من إرسال ملف الأرصدة المتعددة إلى نظام التسوية الإجمالية القورية RTGS من أجل القيام بعمليات النسوية، وتنتهي هذه الفترة باستقبال التأكيد الذي يثبت عملية التسوية.

### 2-2-4-مراقبة التبادلات:

يقوم النظام المركزي عند تبادلاته بالمراقبات التالية:

- مراقبة الدخول إلى النظام.
- مراقبة التدفقات
- مراقبة صحة جداول الشيكات المودعة، الحرص، والعمليات.
- المراقبة المالية.

في حالة وجود خطأ، يرفض النظام كلية جدول الشيكات ويرسل عرض حال الرفض إلى المشارك.<sup>1</sup>

### 3- مراحل عملية المقاصة الإلكترونية:

بنك الجزائر بصفته أحد المشاركين مباشرة في نظام المقاصة لوسائل الدفع الشامل والمسمى بنظام المقاصة الإلكترونية مابين البنوك الجزائرية، وهو يمثل من الناحية التقنية الخزينة العمومية في هذا النظام فهو بهذه الصفة يوفر لحساب الخزينة العمومية مايلي:

- إفراغ الشيكات من محتواها بعد نسخها وإرسال بياناتها إلى المقاصة.
- إرسال تدفقات الأجوبة بأن هذه الشيكات قد تم قبولها من طرف النظام المركزي للمقاصة.
- تسجيل وارسال (بعث) الشيكات المرفوضة من طرق الخزينة العمومية إلى المقاصة مع ذكر سبب الرفض (مرحلة الإياب).

<sup>1</sup>- من إعداد الطالبة إعتماداً على معلومات من مقاولة معا "حيور ياسين" المكلف بالدراسات بنك الجزائر وكالة ميلة.

- ارسال الشيكات المرفوضة من طرف البنوك التجارية المسحوب عليها (مرحلة الذهاب).
- وتمثل أهم مراحل عملية المقاصلة الإلكترونية فيما يلي:

### 3-1-3 مرحلة الذهاب:

تبين إجراءات ذهاب الشيكات من طرف النظام كما يلي:

#### 3-1-1-3 تحضير وفرز الشيكات المودعة:

إن الخزينة العمومية يجب أن تقوم بمراقبة وتفحص الشبكات كما يلي:

- يجب أن تظهر البيانات التالية على الشيك:

- تسمية الشيك.
- الأمر بتحديد مبلغ محدد.
- اسم صاحب الشيك ومكان الدفع.
- تاريخ ومكان إصدار الشيك.
- إمضاء صاحب الشيك.
- مطابقة صيغة الشيك.
- مراقبة التناقض تاريخ إصدار الشيك.
- التأكيد من صحة احترام سلسلة التطهير.
- تطهير كلي شيك باسم خزينة الولاية (ختم جاف: ادفعوا لخزينة ولاية .....)
- إعداد اجدول الشيكات المودعة في 3 نسخ ويجب أن لا جنون الجدول على أكثر من 25 شيك مندمج، والشيكات الغير المندمجة يتم تسويتها في غرفة المقاصلة التقليدية.

#### 3-1-2-3 إيداع الشيكات:

- الشخص الذي يودع الشيكات في بنك الجزائر سوف يكون مثل من طرف إدارته العليا كتابيا.
- إيداع الشيكات يكون مرة واحدة في الفترة الصباحية قبل الساعة 11.

#### 3-1-3-3 الاعتراف باستقبال الشيكات المودعة:

- التحقق من مطابقة الجدول وذلك بحضور ممثل الخزينة العمومية.
- تطابق عدد وملحوظ الشيكات الظاهرة الحقيقة المودعة مع عدد وملحوظ الشيكات في الجدول.
- مراقبة مبدأ الفصل بين جداول الشيكات (المتعلقة بدفع الضرائب والشيكات المسحوبة على البنك التجاري).
- مراقبة نوع الشيكات (مندمج أو غير مندمج).
- مراقبة حضور بيان هوية البنك RIB للخزينة العمومية المودعة للشيكات.
- مراقبة مقرئية ومطابقة التطهيرات على الجهة الخلفية للشيكات.

- الرفض الفوري للشيكات المودعة من قبل الخزينة العمومية عند التأكيد أنها خاطئة، وذلك بوضع مؤشر على الجدول في المكان المخصص له يحتوي على سبب الرفض، التاريخ والساعة، فيحتفظ بنك الجزائر بنسخة من الجدول.
- قبول الشيكات المودعة، وذلك إذا كانت الجداول المودعة خالية من الأخطاء وإرجاع نسخة من الجدول لممثل الخزينة العمومية، ويحتفظ بنك الجزائر بنسختين.

#### **3-1-4-تسجيل الجداول المودعة:**

إدخال بيانات الشيكات المودعة من طرف بنك الجزائر، طبقاً لمخطط فترة التبادلات وذلك بدأ من الساعة 15:30 من يوم الإيداع إلى غاية الساعة 11 ل يوم الإيداع + 1 (اليوم الموالي)، من أجل تاريخ تسوية إلى تاريخ الإيداع + 3.

#### **3-1-5-عمل برنامج :** NUMERISE

- إدخال العدد والمبلغ الإجمالي للشيكات المسجلة في الجدول.
- نسخ الشيكات.
- إدخال المبالغ بقراءة صور الشيكات.
- مراقبة عدد ومبانغ الشيكات الودعة مع عدد ومبانغ الشيكات المقروءة عن طريق البرنامج.
- بعد التأكيد من تسجيل ونسخ كل الشيكات تقوم بعملية طبع جدول الشيكات المودعة.
- بعد الانتهاء من عملية النسخ تقوم بطباعة جدول الشيكات وتسليم لممثل الخزينة العمومية عندما يتقدم لبنك الجزائر في الفترة المسائية وذلك لإخباره بالتسجيل الجيد لإيداعاته.
- مراقبة عملية إدخال معلومات.<sup>1</sup>

**ملاحظة:**

يومي الجمعة والسبت لا يحسبان أي:

مثلاً ثم إيداع الشيكات يوم الخميس فيكون يوم التبادل الأحد ويوم التسوية الثلاثاء

#### **3-1-6-آلية نسخ الشيكات: (عمل نظام المقاقة الإلكترونية)**

قصد التعرف على آلية نسخ الشيكات سنقوم باستعراض أهم خطوات عمل نظام المقاقة:  
قراءة البيانات والمتمثلة في الشيكات: يقوم النظام بقراءة مختلف الشيكات الموجودة في الماسح الضوئي مجرد الضغط على LIRE.

- **الجزء A:** يوضح صورة الشيك الرقمية ويمكن مشاهدة الشيك من الجهتين الأمامية والخلفية.
- **الجزء B:** يتم فيه إدخال المبلغ الإجمالي للحصة وعدد الشيكات الإجمالي لا يتجاوز 25 شيك.

<sup>1</sup>- من إعداد الطالبة إنتماداً على معلومات من مقابلة معاً المكلف بالدراسات "جبور ياسين"، ببنك الجزائر - وكالة ميلة -

- ✓ الخانة رقم 1: تعني البيانات التي تم إدخالها يدويا.
  - ✓ الخانة رقم 2: تعطي المبلغ الإجمالي للحصة المقرؤة من طرف الحاسوب وكذلك عدد الشبكات الإجمالي للحصة بعد انتهاء عملية النسخ.
  - ✓ الخانة رقم 3: تبين التساوي أو التوازن بين ما تم إدخاله يدويا وما ثم قراءته أوتوماتيكيا عن طريق النسخ، ويجب أن يتحقق التساوي والتوازن بين الخانتين 1 و 2 وإن وجد فرق يجب مراجعة العملية.
  - ✓ الخانة رقم 4: يكتب فيها اسم ولقب الجهة المودعة.
  - ✓ الخانة رقم 5: يكتب فيها عنوان الجهة المودعة.
- **الجزء C:** ويمثل مخرجات النظام حيث بعد قراءة الشيك من قبل النظام تظهر وبطريقة أوتوماتيكية البيانات المالية:
- ✓ الخانة رقم 1: رقم الشيك ب 7 أرقام.
  - ✓ الخانة رقم 2: رقم التعريف البنكي ويرمز له عن طريق الوكالة والبنك.
  - ✓ الخانة رقم 3: رقم الحساب.
  - ✓ الخانة رقم 4: إدخال مبالغ الشيكات يدويا.
- **الجزء D:** يوضح لنا أرقام الشيكات التي تتكون منها الحصة:
- ✓ الخانة رقم 1: رقم الشيك ب 7 أرقام.
  - ✓ الخانة رقم 2: خانة ZIB (ZONE IDENTIFICATION BANCAIRE) يجب أن تتكون من 10 أرقام.
  - ✓ الخانة رقم 3: رقم الحساب ب 10 أرقام.
  - ✓ الخانة رقم 4: تظهر المبالغ هنا أوتوماتيكيا بعد أن تم إدخال مبالغ الشيكات.

فور الانتهاء من عملية المسح الصوتي للشيكات (النسخ) فإن نظام المقاصلة الالكترونية يقوم بمعاينة البيانات بعد قبول الشيك والمموافقة عليه من قبل ممثل الخاصة يقوم هذا الأخير باتخاذ قرار الدفع، حيث تنقل المعلومات الرقمية بشكل تلقائي من بنك الجزائر إلى مركز CPI المتواجد بالجزائر العاصمة يتم استقبال عرض حال الحصص CRL من أجل عملية الفرز وهناك تتم تسوية كافة الأرصدة.

#### **يوم التبادل J+1:**

النظام CPI يقوم بالمعالجة الآلية لجميع الشيكات الواردة من جميع البنوك على مستوى القطر الجزائري بما فيها شيكات بنك الجزائر - وكالة ميلة بعد المعالجة للمرة الثانية لأن لديه قاعدة بيانات عن كل الشيكات يقوم بعملية الفرز وتسوية الأرصدة.

#### **يوم التسوية J+3 :**

وهنا يقوم النظام بإرسال المعلومات حول الشيكات التي تمت تسويتها والشيكات الغير مدفوعة والمقصود بالتسوية إضافة الأرصدة أو إنفاقها من حسابات البنوك المشاركة في المقاصلة.

(وللإشارة هذه العملية كانت تأخذ وقتا طويلا في المقاصة التقليدية).

### 3-1-7-ارجاع قسيمات الشيكات للخزينة العمومية:

- تم إرجاع القسيمات الخاصة بكل الشيكات المودعة التي لا تحتوي على أخطاء لممثل الخزينة العمومية عند عودته، وتكون مصحوبة بنسخة من الجدول فيقدم مثل الخزينة العمومية وصل بين فيه استلام قسيمات الشيكات.
- الاحتفاظ بنسخة لبنك الجزائر.

### 3-1-8-تصحيح الشبكات الودية المرفوعة:

الخزينة العمومية تقوم بتصحيح الشيكات الخاطئة والمرجعة من طرف بنك الجزائر مرفقاً بسبب الرفض، وتقوم الخزينة العمومية في الحصة القادمة بإعادة تقديم الجداول المصححة.

### 3-1-9-إرسال القسيمات إلى البنوك:

استقبال القسيمات، الخزينة تقوم بإرسال القسيمات الشيكات إلى البنوك المسحوب عليها مع إعطاء الأولوية لقسيمات الشيكات التي يتجاوز مبلغها 200000 دج

### 3-1-10-طبع التقارير:

عند مرور مثل الخزينة في الفترة المسائية يقدم له بنك الجزائر - وكالة ميلة - تقارير مرحلة الذهاب لعملية المقاصة الإلكترونية وتكون مصنفة حسب البنك المسحوب عليها وذلك يتكرر في كل عملية:

- رقم الشيك
- بيان هوية البنك RIB المستفيد.
- بيان هوية البنك RIB الساحب.
- تاريخ الإدخال.
- تاريخ التسوية.
- المبلغ.

### 3-2-مرحلة الإياب:

تبين كيفية استقبال الشيكات من طرف النظام كما يلي:

#### 3-2-1-تسجيل صور الشيكات في القرص المضغوط:

بعد عملية المقاصة وبعد الساعة 13:00 النظام المركزي يستقبل ملفات الشيكات المصورة (2 ملفات:

الظهر والوجه)، هذه الملفات تحتوي على:

- اسم الملف.
- رقم الشيك.
- رمز البنك.
- رمز الوكالة.

- رقم حساب الساحب.

وهذه الملفات تسجل في دليل حداد في الجهاز.

بنك الجزائر يسجلها على قرص مضغوط ويسلمها إلى مثل الخزينة العمومية.

### 3-2-3-تسجيل العمليات (مرحلة الإياب على القرص المضغوط):

- يستقبل بنكالجزائر ملفات المقاصة CRO متمثلة في الشيكات الواجبة الدفع من طرف الخزينة العمومية، تحتوي هذه الملفات على رمز الخزينة العمومية ورمز الحصة، نوع العملية (031، 030)، (032)

- يسجل بنكالجزائر هذه الملفات على قرص مضغوط ويسلمه لممثل الخزينة العمومية عند قدومه في الفترة المسائية.

#### ملاحظة:

تصنف الشيكات حسب المبالغ التي تحتوي عليها إلى ثلاثة فلات وهي:

- الشبكات التي تحتوي على مبلغ أقل من 50000 ج تستنسخ عبر جهاز السكانير ولكن لا تظهر على شاشة المقاصة وتأخذ صنف 030.

- الشيكات التي تحتوي على مبلغ من 50000 إلى 200000 ج لدى البنك الخيار في استقبال الصورة أو لا، وتأخذ ملف 031.

- الشيكات التي تحتوي على مبلغ تفوق 200000 ج فلا بد من ظهور صورها المستنسخة على شاشة المقاصة وذلك بغض التأكد منها، وتأخذ صنف 032.

- على أساس قراءة الصور والبيانات الإلكترونية للشيكات تقوم الخزينة العمومية باتخاذ قرار الدفع أو عدم الدفع، وفي حالة قرار عدم الدفع تقوم الخزينة العمومية بإعداد جدول تبين فيه الشيكات المرفوضة وبسبب الرفض وتقدمه إلى بنكالجزائر قبل 24 ساعة من تاريخ التسوية.

### 3-3-الشيكات المرفوضة في مرحلة الذهاب:

- طبعها من طرف بنكالجزائر وإرسالها إلى الخزينة العمومية مصحوبة بتقرير يوضح سبب رفض هذه الشيكات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- من إعداد الطالبة إعتماداً على معلومات من مقابلة معاً المكلف بالدراسات "حيور ياسين"، ببنكالجزائر - وكالة ميلة -

## **المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية**

تهدف هذه الدراسة إلى تبيان دور المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية ولتحقيق هذه الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي، عبر استخدام الأسلوب المتضمن استخدام العديد من الطرق والمعالجات الإحصائية ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذا استعراض مختلف النتائج المتحصل عليها من أفراد العينة إضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة للحكم على صحتها.

### **المطلب الأول: منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة**

من خلال هذا المطلب سنتطرق إلى منهج الدراسة المتبعة إضافة إلى مجتمع الدراسة وعينتها.

#### **1- المنهج المستخدم في الدراسة**

من أجل معالجة موضوع بحثنا والإجابة على الإشكالية المطروحة وكذا اختيار الفرضيات المتبناة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي وهذا لملائمة طبيعة الدراسة، ونقصد به مجموع الإجراءات البحثية التي تتكامل لوصف الظاهرة اعتماداً على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليل دقيقاً، أي المنهج الوصفي التحليلي يتعدى مجرد جمع البيانات الوصفية حول الظاهرة المدروسة إلى التحليل والربط لهذه البيانات واستخلاص النتائج منها.

#### **2- مجتمع وعينة الدراسة**

استهدفت هذه الدراسة مجتمعاً من موظفي البنوك بولاية ميلة، أما بالنسبة لعينة الدراسة فقد اعتمدنا على "العينة العشوائية البسيطة" في اختيار موظفي البنوك الذين وزع عليهم الاستبيان وكان عددهم 50 موظف.

وقد تم توزيع الاستبيان على مفردات الدراسة على موظف البنك، فمن بين 50 استماراة استبيان تم توزيعها استرجعنا 50 أي بمعدل قدره 100%.

#### **3- أداة الدراسة وأساليب المعالجة الإحصائية المستخدمة**

سنتطرق إلى الأداة الرئيسية التي تم من خلالها جمع البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث، كما سنتطرق أيضاً إلى توضيح أدوات المعالجة الإحصائية المستخدمة.

#### **3-1- الأداة الرئيسية لجمع بيانات الدراسة الميدانية**

لقد وظفنا في البحث الاستبيان كأداة رئيسية، والاستبيان هو مجموعة من الأسئلة أو الجمل الخبرية، التي يتطلب من المبحوث الإجابة عليها بطريقة يحددها الباحث، حسب أغراض البحث العلمي. وعليه

فقد تم تصميم الاستبيان ليتم توجيهه إلى موظف البنك بولاية ميلة، وهذا للوقوف على دور المقاصلة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

ولقد تم بناء وتطوير الاستماراة بالإعتماد على الإطار النظري للدراسة وعلى ضوء المراجعة الشاملة للدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، كما تم الاستعانة بآراء بعض الأساتذة الجامعيين لتحكمها، وقد تم تقسيم الاستبيان إلى ثلاثة محاور على الشكل التالي:

### **1-1-3 - المحور الأول:**

يتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة ويحتوي على (5) أسئلة، تمثلت في الجنس، الوظيفة، المستوى التعليمي، العمر، الخبرة المهنية.

### **2-1-3 - المحور الثاني:**

يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه المقاصلة الإلكترونية ويكون من 22 عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة، مقسمة على 4 أبعاد كالتالي:

- البعد الأول: نظام المقاصلة، ويشمل (4) عبارات؛
- البعد الثاني: القواعد التنظيمية، ويشمل (6) عبارات؛
- البعد الثالث: الإمكانيات الفنية، ويشمل (7) عبارات؛
- البعد الرابع: الموارد البشرية، ويشمل (5) عبارات.

### **3-1-3 - المحور الثالث:**

يتناول آراء أفراد عينة الدراسة اتجاه جودة الخدمة المصرفية محل الدراسة، ويكون من (09) عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة.

### **2-3 - أساليب المعالجة الإحصائية**

تختلف أساليب التحليل الإحصائي، من حيث شمولها وعمقها وتعقيدها باختلاف الهدف من إجراءها، ومن أجل الوصول إلى مؤشرات معتمدة ذات دلالات ومعنى، تدعم موضوع الدراسة وتحقق أهدافها وفرضياتها، فقد تم فحص البيانات ثم تفريغها وتبويبها، وجدولتها ليسهل التعامل معها، ومعالجة البيانات لغرض اختبار فرضيات الدراسة، حيث تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية الذي يرمز له "SPSS24" وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية...الخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معدلات الارتباط، والتباين الأحادي، وذلك لتحليل بيانات الاستماراة والحصول على مخرجات لجميع

عباراتها ومعرفة مدى موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات ومحاور الاستبيان المختلفة، وللإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية التالية:

### 1-2-3- التكرارات والنسب المئوية:

تم الاستعانة بالتكرارات والنسب المئوية للتعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابة أفرادها اتجاه عبارات محاور الاستمارة.

### 2-2-3- المتوسط الحسابي المرجح:

لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ويتم حسابه وفق المعادلة الإحصائية التالية:

$$\bar{X} = \frac{\sum n_i x_i}{N}$$

### 3-2-3- الإنحراف المعياري:

يمثل أحد مقاييس التشتت واكثراً شيوعاً وهو يعرف بالجذر التربيعي لتباين، وبمعنى أدق هو الجذر التربيعي لمجموع مربعات الانحراف عن وسطها الحسابي مقسوماً على حجم العينة ويرمز له...، وإن الانحراف المعياري يعتبر أكثر الاستخداماً من التباين وذلك لأن التباين يقيس التشتت بالوحدات مربعة وحسب طبيعة البيانات. وبما أن الأكثر الوحدات المربعة الغير متداولة في الحياة العامة وخارج الاستعمال الرياضي النظري فإن بالإمكان تعريف عن التشتت بالوحدات قياسية الاعتيادية وذلك عن طريق استخدام الانحراف المعياري بالعلاقة الإحصائية التالية:<sup>1</sup>

$$\sigma = \sqrt{\frac{\sum n_i (x_i - \bar{x})^2}{N}}$$

### 4-2-3- اختبار t-test:

لاختبار تأثير كل متغير مستقل في النموذج على المتغير التابع.

### 5-2-3- تحليل التباين الأحادي:

يستخدم هذا الاختبار للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين اتجاهات الأفراد المبحوثين حول موضوع الدراسة باختلاف متغيراتهم الشخصية بمعنى اختبار معنوية آراء أفراد العينة لاختبار فرضيات الدراسة.

<sup>1</sup>- عدنان حسين الجادي، الإحصاء الوصفي في علوم التربية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع للطباعة، عمان،الأردن، 2007،

**3-2-3-تحليل الانحدار البسيط:**

لاختبار الفرضية الرئيسية الموضوعة للدراسة.

**3-2-7-تحليل الإنحدار المتعدد:**

لاختبار الفرضيات الفرعية الموضوعة للدراسة.

**3-2-8-اختبار ألفا كرونباخ:**

لمعرفة ثبات عبارات الاستبيان.

**3-2-9-اختبار كولومجروف-سميرنوف:**

للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

**3-2-10-سلم ليكارت:**

هو أكثر المقاييس شيوعا حيث يطلب فيه من المبحوث ان يحدد درجة موافقته او عدم موافقته على خيارات محددة وهذا المقاييس مكون غالبا من خمسة خيارات متدرجة يشير المبحوث الى اختيار واحد منها على النحو التالي<sup>1</sup>:

(1) غير موافق تماما (2) غير موافق (3) محاب (4) موافق (5) موافق تماما

وقد تم تقييم المتوسطات الحسابية المرجحة وفق الطريقة التالية:

- ايجاد طول المدى الذي يساوي:  $5-4=1$ ؛

- قسمة المدى على عدد الفئات:  $0.8=4/5$ ؛

- بعد ذلك يضاف (0.8) إلى الحد الأدنى للمقاييس، فتصبح طريقة التقييم كما يوضحه الجدول كالتالي:

**الجدول رقم (3-1): تقييم فئة المتوسط الحسابي المرجح**

درجة التقدير في الدراسة	تقييم ليكرت الخماسي	فئة المتوسط الحسابي المرجح
منخفض جداً	موافقة ضعيفة جداً	[1.8-1]
منخفض	موافقة ضعيفة	[2.6 - 1.8]
متوسط	موافقة متوسطة	[3.4-2.6]
مرتفع	موافقة عالية	[4.2-3.4]
مرتفع جداً	موافقة عالية جداً	[5-4.2]

المصدر: بودرجة رمزي "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على صورة المؤسسة من وجهة نظر المستهلك" أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البلدة 448، الجزائر، ص 02.

<sup>1</sup>- محفوظ جودة "التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام spss"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،الأردن، 2008، ص 23.

#### 4- صدق وثبات أداة الدراسة

وذلك من خلال الصدق الظاهري وثبات أداة الدراسة.

##### 4-1- الصدق الظاهري

يعد الصدق من الأمور المطلوب توافرها في الأداة وذلك لبيان مدى قدرة كل عبارة من عباراتها على قياس ما وضعت لقياسه، بما يحقق أهداف الدراسة ويجب على أسئلتها وفرضياتها، وللحاق من صدق الاستمارة الظاهري ومعرفة مدى صلاحية استخدامها، قامت الطالبة بعرض الاستمارة في صورتها الأولية والتي تهدف إلى التعرف على دور المقاومة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية على الأستاذ المشرف الذي كان لتوجيهاته دور كبير في تعديلها وصياغتها بشكلها النهائي.

ثم تم عرض الاستمارة بعد ذلك على مجموعة من الدكتورة المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية بمعهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف من ذوي الخبرة والاختصاص والمعرفة في مجال البحث العلمي وموضوع الدراسة لإبداء رأيهما في مدى دقة ووضوح العبارات لغطية كل محور من محاور متغيرات الدراسة، وقد تم إجراء التعديلات المطلوبة على ضوء الآراء واللاحظات التي طرحتها الأستاذة المحكمين والذي بلغ عددهم 5 أستاذة (قائمة الأستاذة المحكمين انظر الملحق رقم 02).

وقد تم الاستجابة للأراء المحكمين وتم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء الاقتراحات المقدمة وبذلك خرج الاستبيان بصورةه النهائية (في الملحق رقم 01)

##### 4-2- ثبات أداة الدراسة

تم اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحسب ألفا كرونباخ، والذي يشير إلى قوة التماسك بين عبارات الاستبيان، وللحاق من ثبات أداة الدراسة بهذه الطريقة طبقت معادلة ألفا كرونباخ، على أفراد العينة، وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة ألفا كرونباخ لكن من الناحية التطبيقية يعد ( $\text{Alpha} \geq 0.60$ ) مقبولة في الجدول رقم (3-2). يوضح نتائج ثبات لهذه الدراسة.

### **الجدول رقم(3-2): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة مقاييس ألفا كرونباخ**

محاور الاستبيان	البعد	عدد الفقرات	قيمة ألفا كرونباخ
1	المقاومة الإلكترونية	22	0.813
1-1	نظام المقاومة	4	0.752
2-1	القواعد التنظيمية	6	0.711
3-1	الإمكانيات الفنية	7	0.737
4-1	الموارد البشرية	5	0.614
2	جودة الخدمة المصرفية	9	0.800
	الاستبانة كل	31	0.836

المصدر: إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (3-2) أعلاه يتضح لنا أن معاملات الثبات لجميع متغيرات الدراسة مقبولة وتفوق (0.60)، حيث نجد أن قيمة معامل الثبات للمتغير المستقل (المقاومة الإلكترونية) قد بلغت (0.813)، في حين قدرت قيمة معامل الثبات للمتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) (0.836)، بينما بلغت قيمة معامل الثبات للاستمارة كل (0.836)، وهي قيمة ثبات مرتفعة كما أنها أعلى بكثير من النسبة المقبولة (0.60)، وهو ما يشير إلى ثبات وصدق النتائج التي يمكن أن تفسر عنها هذه الدراسة.

### **المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة**

سيتم التطرق ضمن هذا المبحث إلى وصف خصائص عينة الدراسة وتحليل البيانات التي تم التوصل إليها من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS24)، وفي الأخير سيتم اختبار الفرضيات والنتائج المتحصل عليها.

### **1-وصف خصائص وسمات عينة الدراسة**

اشتملت عينة الدراسة على عدد من المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بالخصائص الشخصية لموظفي البنوك بولاية ميلة والمتمثلة في (الجنس، الوظيفة، المستوى التعليمي، العمر، الخبرة المهنية)، وعليه يتم ضمن هذا المطلب وصف عينة الدراسة من خلال المعلومات الواردة في المحور الأول من الاستمارة ونتائج 24 SPSS اعتماداً على جداول التكرارات والنسب المئوية وذلك على النحو التالي:

**1-1- الجنس:**

سيأتي توضيح توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس من خلال ما يلي:

**جدول رقم (3-3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس**

النسبة	التكرار	الجنس
%66	33	ذكر
%34	17	أنثى
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24.

من خلال المعطيات الواردة في الجدول رقم (3-3)، يتضح أن ما نسبته 66 % من عينة الدراسة هم من فئة رجال بمجموع 33 موظف، وأن ما نسبته 34% من عينة الدراسة هم من فئة الإناث، بمجموع 17 طالب، وعليه نستدل إلى أن عدد الموظفين أكبر من عدد الموظفات في بنوك بولاية ميلة محل الدراسة، وهو ما يفسر الطابع الرجالـي الذي غالب على أفراد عينة الدراسة.

**1-2- الوظيفة:**

يمكن توضيح أفراد عينة الدراسة حسب متغير الوظيفة كما يلي:

**جدول رقم (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة**

النسبة	التكرار	الوظيفة
%04	02	مدير
%26	13	مساعد مدير
%26	13	رئيس مصلحة
%44	22	موظف
%100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات الجدول رقم (3-4)، أعلاه أن 04 % من أفراد عينة الدراسة هم من وظيفة مدير بتكرار 02، وأن ما نسبته 26% من عينة الدراسة هم من وظيفة مساعد مدير ورئيس مصلحة، بمجموع 13 موظف لكلا الوظيفتين، وأن 44 % من أفراد عينة الدراسة موظفين بتكرار 22 موظف، وهو ما يفسر أو الموظفين هم أغلب أفراد عينة الدراسة.

**1-3- المستوى التعليمي:**

سيتم توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي من خلال ما يلي:

**الجدول رقم (3-5): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المستوى التعليمي**

النسبة	النكرار	المستوى التعليمي
%22	11	ثانوي
%62	31	جامعي
%16	08	دراسات عليا
<b>%100</b>	<b>50</b>	<b>المجموع</b>

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (3-5)، أعلاه يتضح لنا أن 11 من مجموع أفراد العينة المبحوثة والذين يمثلون نسبة 22% مستواهم التعليمي هو ثانوي، أما الفئة الثانية فقد تكونت من 31 فرد مستواهم التعليمي هو جامعي والتي مثلت نسبتهم 62%， أما الفئة الثالثة فقد تكونت من 08 أفراد مستواهم التعليمي هو دراسات عليا والتي مثلت نسبتهم 16%.

**4-4- العمر :**

يمكن توضيح أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر كما يلي:

**جدول رقم (3-6): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير العمر**

النسبة	النكرار	العمر
%34	17	أقل من 35 سنة
%40	20	من 35 إلى 45 سنة
%26	13	أكثر من 45 سنة
<b>%100</b>	<b>50</b>	<b>المجموع</b>

**المصدر:** من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات الجدول رقم (3-6)، أعلاه أن 34% من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بأقل من 35 سنة، أما النسبة المقدرة بـ 40% فتتراوح أعمارهم من 35 إلى 45

سنة، في حين النسبة المقدرة بـ 26% فتراوح أعمارهم لأكثر من 45 سنة، وهو مؤشر على أن معظم موظفي البنوك بولاية ميلة من الذين يتراوح عمرهم ما بين 35 و45 سنة.

### 1-5- الخبرة المهنية:

سيأتي عرض توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية كما يلي:

**الجدول رقم (3-7): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير الخبرة المهنية**

النسبة	النوع	الخبرة المهنية
%10	05	أقل من سنة
%18	09	من 1 إلى 5 سنوات
%22	11	من 6 إلى 10 سنوات
%20	10	من 11 إلى 15 سنة
%30	15	أكثر من 15 سنة
100	50	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على مخرجات SPSS24

يتضح لنا من خلال ما جاء من معطيات الجدول رقم (3-7)، أعلاه أن 10% من أفراد عينة الدراسة تتراوح خبرتهم بأقل من سنة، أما النسبة المقدرة بـ 18% فتتراوح خبرتهم من 1 إلى 5 سنوات، في حين النسبة المقدرة بـ 22% فتتراوح خبرتهم من 6 إلى 10 سنوات، النسبة المقدرة بـ 20% فتتراوح خبرتهم من 11 إلى 15 سنة، أما النسبة المقدرة بـ 30% فتتراوح خبرتهم لأكثر من 15 سنة، وهو مؤشر على أن معظم موظفي البنوك بولاية ميلة من الذين تتراوح خبرتهم المهنية لأكثر من 15 سنة.

## 2- التحليل الإحصائي لعبارات الاستبيان

من خلال هذا المطلب سنتناول نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة وذلك وفق المقاييس الإحصائية الوصفية الأولية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، الأهمية النسبية، درجة موافقة أفراد العينة المبحوثين)، وذلك ضمن كل بعد من الأبعاد التي تم تصميمها وصياغتها في عبارات الاستمار، حيث سنقوم بتحليل النتائج المتوصل إليها بعد تفريغ البيانات في برنامج SPSS24 كالتالي:

### 2-1- نتائج تحليل المتغير المستقل (المقاصلة الإلكترونية)

تم قياس المتغير المستقل (المقاصلة الإلكترونية) من خلال أربعة أبعاد تمثلت في: نظام المقاصلة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:

**1-1-2 نتائج تحليل بعد نظام المقاصة:** أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على ما يلي:  
**الجدول رقم (3-8): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد نظام المقاصة مرتبة حسب المتوسطات الموافقة**

رقم العbara	العبارات	متوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العbara	مستوى القبول
01	سهولة نظام المقاصة الإلكترونية أحسن من نظام المقاصة التقليدية.	4.62	0.490	1	مرتفع جداً
02	يقوم نظام المقاصة الإلكترونية بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء.	4.56	0.541	2	مرتفع جداً
03	يساعد نظام المقاصة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك.	4.54	0.542	3	مرتفع جداً
04	يحتوي نظام المقاصة الإلكترونية على نظام الكتروني جيد وسهل الاستخدام.	4.24	0.687	4	مرتفع جداً
	الدرجة الكلية للبعد	4.4900	0.43142		مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24 من خلال الجدول رقم (3-8) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد التكوين الجامعي وهو بعد نظام المقاصة ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 4 تمثلت في العبارات (من 1 إلى 4) كما جاء في أداة الدراسة، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة ومتوسط حسابي قدر ب (4.4900) وانحراف معياري بلغ (0.43142)، وقد جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.62) وانحراف معياري ب (0.490)، تلتها العبارة رقم (02) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.56) وانحراف معياري ب (0.541)، لتأتي العبارة رقم (03) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.54) وانحراف معياري ب (0.542)، في حين جاءت العبارة رقم (04) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (4.24) وانحراف معياري بلغ (0.687).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفع، مما يدل على أن أفراد مجتمع الدراسة موقون على بعد نظام المقاصة بدرجة مرتفعة جداً وكافية تماماً.

**2-1-2- نتائج تحليل بعد القواعد التنظيمية:** أسفرت نتائج تحليل هذا البعد على ما يلي:

**الجدول رقم(3-9): استجابات أفراد عينة الدراسة بعد القواعد التنظيمية مرتبة حسب المتوسطات الموقعة**

رقم العبرة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبرة	مستوى القبول
01	تتميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة.	4,34	0.519	2	مرتفع جداً
02	تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك.	4,14	0.729	4	مرتفع جداً
03	يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك.	3,90	0.789	6	مرتفع جداً
04	يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء.	4,14	0.756	3	مرتفع جداً
05	يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وبأقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك.	4,10	0.763	5	مرتفع جداً
06	تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاماً في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.	4,44	0.541	1	مرتفع جداً
	<b>الدرجة الكلية للبعد</b>	<b>4.1767</b>	<b>0.44213</b>		مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (3-9) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الثاني من أبعاد المقاصلة الإلكترونية وهو بعد القواعد التنظيمية، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقسيه هي 6 تمثلت في العبارات (من 1 إلى 6) كما جاء في أداة الدراسة، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي قدر ب (4.1767) وانحراف معياري بلغ (0.44213)، وقد جاءت العبارة رقم (06) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.44) وانحراف معياري ب (0.541)، تليها العبارة رقم (01) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.34) وانحراف معياري ب (0.519)، تليها العبارة رقم (04) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب (4.14) وانحراف معياري ب

(0.756)، تليها العبارة رقم (02) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري بـ(0.729)، لتنليها العبارة رقم (05) في المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي (4.10) وانحراف معياري بـ(0.763)، لتأتي العبارة رقم (03) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي (3.90) وانحراف معياري بـ(0.789)، كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفعة.

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفعة جداً، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الاهتمام وبعد القواعد التنظيمية، وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذا البعد.

### 2-1-3-نتائج تحليل بعد الإمكانيات الفنية: أسرفت نتائج تحليل هذا البعد على ما يلي:

الجدول رقم (3-10): استجابات أفراد عينة الدراسة بعد الإمكانيات الفنية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	يتاسب برنامج المقاقة الإلكترونية المستخدم مع متطلبات العمل في البنك.	4.22	0.507	1	مرتفع جداً
02	يتم تحديث برامج المقاقة الإلكترونية مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك.	4.02	0.714	6	مرتفع جداً
03	يوجد تكامل لنظام المقاقة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى.	4.04	0.755	4	مرتفع جداً
04	يتميز نظام المقاقة الإلكترونية بالمرنة الكافية مع متطلبات أي عمل جديد.	4.06	0.767	3	مرتفع جداً
05	يوفر نظام المقاقة الإلكترونية سرعة استجابة لطلبات المستخدمين.	4.14	0.700	2	مرتفع جداً
06	سهولة استخدام نظام المقاقة الإلكترونية من المرة الأولى.	3.72	0.991	7	مرتفع جداً
07	يوفر نظام المقاقة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تقاص الشيكات.	4.04	0.807	5	مرتفع جداً
	<b>الدرجة الكلية للبعد</b>	<b>4.0343</b>	<b>0.47386</b>		مرتفع جداً

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (3-10) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الثالث من أبعاد المقاصلة الإلكترونية وهو بعد الإمكانيات الفنية ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 7 تمثلت في العبارات (من 1 إلى 7) كما جاء في أداة الدراسة، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفع ومتوسط حسابي قدر ب (4.0343) وانحراف معياري بلغ (0.47386)، وقد جاءت العبارة رقم (01) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.22) وانحراف معياري ب (0.507)، تليها العبارة رقم (05) في الرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.14) وانحراف معياري ب (0.700)، تليها العبارة رقم (04) في الرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدر ب (4.06) وانحراف معياري ب (0.767)، تليها العبارتين رقم (03 و 07) في المرتبة الرابعة والخامسة بمتوسط حسابي قدر ب (4.04) وانحراف معياري ب (0.755) و (0.807) على الترتيب، لتأتي العبارة رقم (02) في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي قدر ب (4.02) وانحراف معياري ب (0.714)، في حين جاءت العبارة رقم (06) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب (3.72) وبانحراف معياري بلغ (0.991).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفعة جداً، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بعد الإمكانيات الفنية، وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذا البعد.

#### 2-1-4-نتائج تحليل بعد الموارد البشرية:

**الجدول رقم (3-11): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات بعد الموارد البشرية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة**

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصلة الإلكترونية مزايا للبنك.	4.26	0.633	1	مرتفع جداً
02	فشل نظام المقاصلة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بالنظام.	3.36	1.453	5	مرتفع جداً
03	يشجع البنك الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية.	4.24	0.744	2	مرتفع جداً
04	يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام	4.14	0.670	3	مرتفع جداً

				المقاقة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات المصرفية.	
مرتفع جدا	4	0.652	4.06	وضوح مفهوم المقاقة الإلكترونية عند موظف البنك.	05
مرتفع جدا		0.48556	4.1020	الدرجة الكلية للبعد	

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (11-3) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل البعد الرابع من أبعاد المقاقة الإلكترونية وهو بعد الموارد البشرية، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 5 تمثلت في العبارات (من 1 إلى 5) كما جاء في أداة الدراسة، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفع ومتوسط حسابي قدر ب(4.1020) وانحراف معياري بلغ (0.48556)، وقد جاءت العبارة رقم (01) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.26) وانحراف معياري ب (0.633) و 1.19 ، تليه العبارة رقم (03) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.24) وانحراف معياري ب (0.744)، لتأتي العبارة رقم (04) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري ب (0.670)، و تليه العبارة رقم (05) في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي قدر ب (4.06) وانحراف معياري ب (0.652)، أما بالنسبة للعبارة رقم (02) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر ب (3.36) وانحراف معياري ب (1.453).

كما يظهر من الجدول أن المتوسطات الحسابية لهذا البعد قد جاءت بدرجة مرتفعة جدا، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من الاهتمام بعد الموارد البشرية، وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذا البعد.

## 2-2- نتائج تحليل المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)

**الجدول رقم (12-3): استجابات أفراد عينة الدراسة لعبارات محور جودة الخدمات المصرفية مرتبة حسب المتوسطات الموافقة**

رقم العبارات	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	مستوى القبول
01	موظفو البنك يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين.	4.06	0.740	7	مرتفع جدا
02	يقوم البنك بتقديم خدماته في الوقت المحدد.	4.02	0.795	9	مرتفع جدا
03	البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة.	4.02	0.769	8	مرتفع جدا
04	يرخص البنك على تقديم خدماته بالشكل الصحيح والمطلوب.	4.16	0.710	4	مرتفع جدا
05	يتتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى قصر وقت إنجاز خدمة إيداع الشيكات	4.30	0.707	2	مرتفع جدا
06	يتتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك.	4.20	0.700	3	مرتفع جدا
07	يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى الاحتفاظ البنك بسجلات دقيقة.	4.14	0.783	6	مرتفع جدا
08	يساهم استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة في الخدمات المصرفية.	4.32	0.551	1	مرتفع جدا
09	يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تقديم خدمة منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل.	4.14	0.639	5	مرتفع جدا
	<b>الدرجة الكلية للبعد</b>	<b>4.1511</b>	<b>0.44317</b>		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبة بالإعتماد على نتائج مخرجات برنامج SPSS24

من خلال الجدول رقم (3-12) أعلاه والذي يتضمن نتائج تحليل المتغير التابع وهو جودة الخدمات المصرفية ، والذي كانت عدد الأسئلة التي تقيسه هي 9 تمثلت في الفقرات (من 1 إلى 09) كما جاء في أدلة الدراسة، حيث يتضح لنا أن الدرجة الكلية لهذا البعد قد حققت مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة ومتوسط حسابي قدر ب (4.1511) وانحراف معياري بلغ (0.44317)، وقد جاءت العبارة رقم (08) في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب (4.32) وانحراف معياري ب (0.551) حيث تشير هذه العبارة إلى أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم موافقة بدرجة مرتفعة ، تليها العبارة رقم (05) في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب (4.30) وانحراف معياري ب (0.707) والتي تؤشر على أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم موافقة بدرجة مرتفعة ، لتأتي الفقرة رقم (06) في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري ب (0.700) والتي تقسر ن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم الدراسة موافقة بدرجة مرتفعة. أما باقي العبارات (09، 07، 01، 03، 02) فجاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي يتراوح بين (4.02، 4.14) وهذا يعني أن هناك موافقة إيجابية من قبل أفراد مجتمع الدراسة على هذا المحور .

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

#### 1-إختبار التوزيع الطبيعي

للتأكد إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أولاً، نقوم بإستخدام اختبار كولمجروف-سمرنوف بحيث تختبر الفرضية الصفرية القائلة بأن "العينة المسحوبة من المجتمع لا تتبع بيانات التوزيع الطبيعي" مقابل الفرضية البديلة القائلة بأن "العينة المسحوبة من المجتمع تتبع بيانات التوزيع الطبيعي" وإذا كانت قيمة (sig) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة (ألفا)، فإنه يخضع للتوزيع الطبيعي.

#### الجدول رقم (3-13): إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار كولمجروف - سمرنوف)

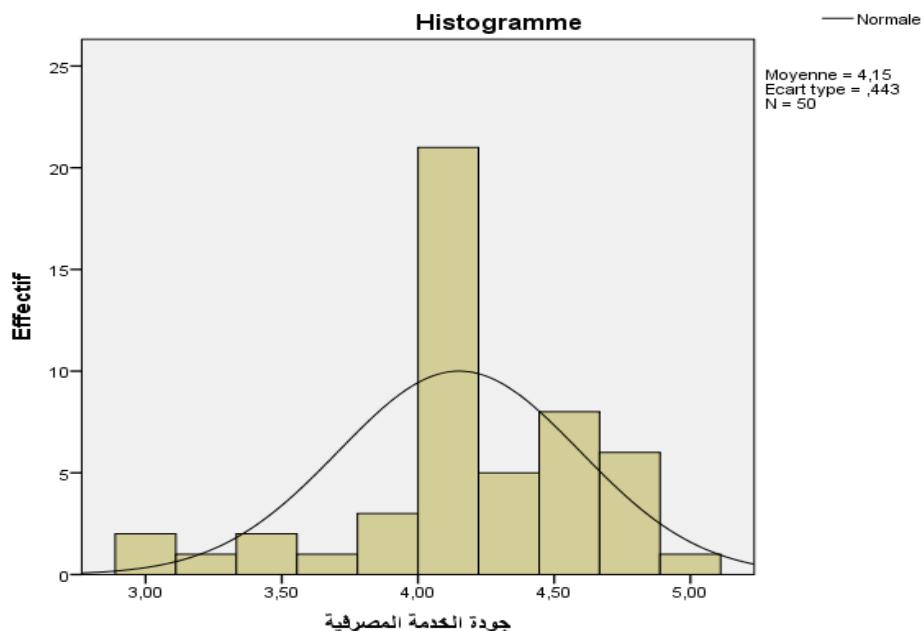
مستوى الدلالة (القيمة الاحتمالية sig)	قيمة Z	البعد	الرقم
0.044	0.459	المقاصلة الالكترونية	01
0.022	1.319	جودة الخدمة المصرفية	02

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من الجدول رقم (3-13) يوضح نتائج الإختبار تبين أن قيمة (sig) كانت أقل من مستوى الدلالة ( $\alpha = 0,05$ ) لجميع الأبعاد، كما يبين الجدول أن درجة المعنوية  $Z$  المحسوبة أكبر من 0,05 فإن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي ومنه نستطيع أن نقوم بدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

وهذا ما يؤكد كذلك شكل منحنى التوزيع الطبيعي، وعليه فإن البيانات تتوزع توزيعاً طبيعياً وعليه يمكن تطبيق مختلف الأساليب الإحصائية.

**الشكل (3-3): منحنى بياني لتوزيع الطبيعي**



المصدر: من إعداد الطالبة إعتماداً على مخرجات SPSS24

## 2-اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

### 2-1-نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاصة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاصة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية).

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج التباين للانحدار والجدول رقم (14) يبيّن ذلك:

**الجدول رقم (3-14): نتائج تحليل التباين للإنحدار لاختبار الفرضية الرئيسية**

مستوى الدلالة	قيمة F المسحوبة	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0,023	5.488	0.987	1	2,279	الإنحدار
		0,180	48	7,243	الخطأ
		49	9,624		المجموع الكلي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

يتبيّن من الجدول رقم (14-3) أن هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث وصلت قيمة  $F$  المحسوبة 5.488 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وبقيمة احتمالية 0,023 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ( $\alpha \leq 0.05$ ) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ومن أجل تحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل الذي يتمثل في المقاصة الإلكترونية والمتغير التابع الممثل في جودة الخدمات المصرفية باستخدام أسلوب الانحدار البسيط، تم تلخيص أهم النتائج في الجدول التالي:

**الجدول رقم (3-15): نتائج تحليل الإنحدار لأثر المقاصة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات**

**المصرفية**

مستوى الدلالة <b>sig</b>	معامل التحديد <b>R<sup>2</sup></b>	معامل الارتباط <b>R</b>	قيمة المحسوبة <b>F</b>	مستوى الدلالة <b>sig</b>	قيمة المحسوبة <b>t</b>	معامل الـ إنحدار <b>B</b>	المتغير المستقل <b>المقاصة الإلكترونية</b>
0,023	0.103	0.320	5.488	0.023	2.334	0.435	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24 21

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (3-15) نجد أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأن استخدام المقاصة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من قيمة  $F$  المحسوبة التي بلغت 5.488 هي أكبر من الجدولية وأيضاً قيمة  $t$  البالغة 2.334 بمستوى دلالة 0,023، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0,320 أي أن قيمته تدل على أن الارتباط ذو علاقة طردية بين المتغيرين أما معامل التحديد البالغ 0.103 أي أن التغيرات الحاصلة في المقاصة الإلكترونية ترجع إلى التغيرات الحاصلة في جودة الخدمة المصرفية ، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.435x + 2.334$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير في جودة الخدمات المصرفية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في  $y$  بمقدار 0.435 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاصة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاده الأربع (نظام المقاصة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية)"، ونقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعاد الأربعة (نظام المقاقة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية).

## 2-2-نتائج اختبار الفرضيات الفرعية:

### 2-2-1-الفرضية الفرعية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الجدول رقم (3-16): نتائج تحليل الانحدار لأثر لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.**

المتغير المستقل	معامل إندار B	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	مستوى الدلالة sig
نظام المقاقة	0.218	1.508	0,038	2.273	0,213	0,045	0,038

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من خلال النتائج الواردة في الجدول(3-17) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات المصرفية وبعد نظام المقاقة حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكده كل من F المحسوبة التي بلغت 2.273 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضا قيمة t البالغة قيمة 1.508 بمستوى دلالة 0,038 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.213 ومعامل التحديد البالغ 0,045 أي أنه توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات المصرفية والبعد الأول من أبعاد المقاقة الإلكترونية (نظام المقاقة )، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.218 X + 3.170$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير جودة الخدمات المصرفية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغير الطردي في Y الذي يمثل بعد نظام المقاقة بمقدار 0.218 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ونقبل الفرضية البديلة أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاصة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

## 2-2-2-الفرضية الفرعية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الجدول رقم (17-3): نتائج تحليل الانحدار لأثر القواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.**

مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الارتباط R	F قيمة المحسوبة	مستوى الدلالة sig	t قيمة المحسوبة	معامل إنحدار B	المتغير المستقل
0,030	0,094	0,307	4.978	0,030	2,231	0,307	القواعد التنظيمية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (17-3) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات المصرفية وبعد القواعد التنظيمية حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكده كل من F المحسوبة التي بلغت 4.978 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضا قيمة t البالغة قيمة 2.231 بمستوى دلالة 0,030 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0.307 ومعامل التحديد البالغ 0,094 أي أنه توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات المصرفية والبعد الثاني من أبعاد المقاصة الالكترونية ( القواعد التنظيمية ) ، أما العلاقة الرياضية لانحدار الخطى البسيط فجاءت من الشكل التالي :

$$y = 0.307 X + 2.868$$

من خلال المعادلة يمكن القول ان التغيير جودة الخدمات المصرفية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y الذي يمثل بعد نظام المقاصة بمقدار 0.307 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ونقبل الفرضية البديلة أي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### 2-2-3- الفرضية الفرعية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الجدول (3-18): نتائج تحليل الانحدار لأثر الإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية**

مستوى الدلالة sig	معامل التحديد R <sup>2</sup>	معامل الإرتباط R	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلالة sig	قيمة المحسوبة t	معامل إنحدار B	المتغير المستقل
0.036	0,092	0,049	4.115	0,036	3,339	0.246	الإمكانيات الفنية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من خلال النتائج الواردة في الجدول (3-18) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات المصرفية وبعد الإمكانيات النافية حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 4.115 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضا قيمة t البالغة قيمة 3.339 بمستوى دلالة 0,036 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، ونلاحظ أن معامل الإرتباط بلغ 0.049 ومعامل التحديد البالغ 0,092 أي أنه توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات المصرفية والبعد الثاني من أبعاد المقاصة الالكترونية (الإمكانيات الفنية)، أما العلاقة الرياضية لانحدار الخطى البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.246 X + 3.967$$

من خلال المعادلة يمكن القول أن التغيير جودة الخدمات المصرفية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغير الطردي في Y الذي يمثل بعد الإمكانيات الفنية بمقدار 0.246 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ونقبل الفرضية البديلة أي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### 2-2-4- الفرضية الفرعية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### الجدول (3-19): نتائج تحليل الانحدار لأثر الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

مستوى الدلاله sig	معامل التحديد $R^2$	معامل الإرتباط R	قيمة المحسوبة F	مستوى الدلاله sig	قيمة المحسوبة t	معامل الـ إنحدار B	المتغير المستقل الموارد البشرية
0.014	0.119	0.345	6.505	0.014	2.550	0.315	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS24

من خلال النتائج الواردة في الجدول رقم (3-19) أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين جودة الخدمات المصرفية وبعد الموارد البشرية حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 6.505 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضا قيمة t البالغة قيمة 2.550 بمستوى دلالة 0.014 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، ونلاحظ أن معامل الإرتباط بلغ 0.345 ومعامل التحديد البالغ 0.119 أي أنه توجد علاقة طردية بين جودة الخدمات المصرفية والبعد الثاني من أبعاد المقاصة الإلكترونية (الموارد البشرية)، أما العلاقة الرياضية لإنحدار الخطى البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$y = 0.315 X + 2.886$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير جودة الخدمات المصرفية بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y الذي يمثل بعد الموارد البشرية بمقدار 0.315 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ونقبل الفرضية البديلة أي: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

### خلاصة الفصل:

توصلنا من خلال هذا الفصل إلى أهم إسهامات المقاقة الإلكترونية في الجزائر فعالية ودقة في انجاز المهام، وكذلك تقليص أجل التسوية بين البنك واحتزاز الإجراءات، معا زيادة في مداخليل البنك بارتفاع العمليات المحصلة، وقد اتضح لنا من خلال دراستنا وتحليلنا لنتائج الدراسة الميدانية التي قمنا بها في هذا الفصل؛ توصلنا إلى النتائج الرئيسية التالية:

- أظهرت النتائج أن هناك موافقة عالية ذات دلالة إحصائية من طرف أفراد عينة الدراسة من أهل الاختصاص على دور المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث بلغ المتوسط الحسابي ما قيمته 4.15 وهي درجة مرتفعة جدا وفق سلم ليكارت الخماسي؛
- أظهرت نتائج الاستبيان موافقة عالية من طرف أفراد العينة على أهمية لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاقة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية)، حيث احتل بعد نظام المقاقة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4,49، تلاه بعد القواعد التنظيمية بمتوسط حسابي بلغ 4.17، تلاه بعد الموارد البشرية بمتوسط حسابي بلغ 4.10، فيما احتل الإمكانيات الفنية المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 4.03؛
- كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (المقاقة الإلكترونية) على المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)، حيث توصلنا إلى وجود علاقة ارتباط ايجابية متوسطة بين المتغير المستقل والتابع وهذا ما يؤكد أثر استخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

**الخاتمة**

## الخاتمة:

لقد أحدثت التكنولوجيا الكثير من المستجدات على الصعيد البنكي، حيث ساهمت في تقدم البنوك ووضعها على سكة التطور الذي يحتاجه العالم في عصرنا هذا، وباعتبار الجهاز البنكي قطاعا حساسا داخل أي إقتصاد لتواجده في مركز النشاطات الإقتصادية فهو يمثل القناة الازمة لإنقال الأموال بين الأعوان الإقتصاديين، وذلك من خلال إتاحة مجموعة من وسائل الدفع التي تعرف تطويرا من شكلها النقدي إلى الشكل الإلكتروني، ولم يقف هذا التطور عند طبيعة وسائل الدفع بل تخطاه إلى طريقة تسويتها، خاصة فيما بين البنوك.

وتعد المقاقة الإلكترونية النسخة الإلكترونية للمقاقة التقليدية، وهي تمثل مؤشرا من مؤشرات دعم وتعزيز جودة الخدمات البنكية، وعمليات نقل الأموال وجذب الإستثمارات، الامر الذي جعل البنوك الجزائرية تسارع التبنيها من أجل النهوض بالمنظومة البنكية ومحاولة المحافظة على مكانتها التافسية بزيادة حصتها في السوق، وذلك من خلال تحسينها لجودة الخدمات المصرفية في الساحة البنكية، و لما نحصيه من مزايا جعلتها تحتل الصدارة في الصناعة المصرفية، فهي تساعد على تحسين أداء البنوك، تيسير المعاملات وسرعة تحصيل الأرصدة فيما بين البنوك، حيث تساهم في توفير أرشيف إلكتروني يحوي كافة الصور ومعلومات الشيكات والحوالات المقدمة للنظام.

### 1- اختبار الفرضيات:

ويمكن أن نستخلص أهم نتائج اختبار الفرضيات فيما يلي:

- الفرضية الفرعية الأولى يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لنظام المقاقة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثانية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للقواعد التنظيمية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الفرعية الثالثة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للإمكانيات الفنية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الفرعية الرابعة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) للموارد البشرية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- الفرضية الرئيسية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لاستخدام المقاقة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال أبعادها الأربع (نظام المقاقة، القواعد التنظيمية، الإمكانيات الفنية، الموارد البشرية).

## 2-نتائج الدراسة:

لقد إستهدفت الدراسة فحص الواقع الحالي لنظام المقاقة الإلكتروني وقياس أثره على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال التعرف على نظام المقاقة والقواعد التنظيمية والإمكانات الفنية والموارد البشرية، الأبعاد الخاصة بنظام المقاقة الإلكتروني دراستها، وبعد تحليل البيانات وتفسيرها، واختبار فرضيات الدراسة يتضح لنا النتائج التالية:

- هناك دور إيجابي لنظام المقاقة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك، ويبين هذا النور من خلال إلتزام البنوك بإنجاز عملية خدمات إيداع شيكات المقاقة الإلكترونية بكفاءة وفاعلية، لما لها من أهمية في إجتذاب العملاء لخدمات مصرفية أخرى؛
- بعد القواعد التنظيمية متوفّرة لتحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وذلك من خلال توفر أصول وقواعد والتعليمات الخاصة بعمل نظام المقاقة الإلكترونية في البنوك بدرجة جيدة جداً ولكنها بحاجة إلى تطوير وتحسين مستمر لمواكبة التطورات في هذا المجال وذلك يعود إلى طبيعة العمل المصرفي واحتياجه بشكل دائم ومستمر لأحكام وشروط تنظيمية فعالة ومتطرفة، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة.
- بعد الإمكانيات الفنية متوفّرة لتحقيق جودة الخدمات المصرفية، وذلك كون البرامج المستخدمة في النظام حديثة وسهلة التعلم، مما يؤدي إلى تقديم خدمة إيداع الشيكات بالسهولة والسرعة والثقة المطلوبين، مما يزيد من الوقت المناخ لدى الموظفين أو العاملين لتقديم خدمات مصرفية أخرى بجودة وفاعلية أكبر، تتوافق هذه النتيجة مع دراسة.
- بعد موارد البشرية الخاصة بنظام المقاقة الإلكترونية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية المقدمة وذلك كون البنك يعمل على توفير مجموعة من الموظفين المؤهلين والمختصين بنظام المقاقة الإلكترونية بشكل جيد يحقق مزايا تنافسية للبنك على المدى البعيد.
- يوجد تكامل بين نظام المقاقة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى، بالإضافة إلى تناسب البرامج المستخدمة في المقاقة الإلكترونية مع متطلبات العمل في البنك.
- يوجد سرعة استجابة نظام المقاقة الإلكترونية لطلبات المستخدم، بالإضافة لتناسب النظام مع الشبكة المستخدمة للعمل، مما ينعكس على جودة الخدمات المصرفية.
- يوجد معايير القياس مدى جودة أداء خدمة المقاقة الإلكترونية داخل البنك.
- يوجد تحسين الأداء العاملين في نظام المقاقة الإلكترونية من خلال التدريب المستمر وبشكل يواكب آخر التطورات التكنولوجية الحديثة.
- تم تكوين فكرة واضحة لدى موظفين البنك عن مفهوم نظام المقاقة الإلكترونية مما يؤدي إلى أداء العمل بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.

- إن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك للعملاء متوفرة بمستوى كفاءة جيد و المناسب، ولكن هي بحاجة بصورة مستمرة إلى التطوير للارتفاع في البيئة المصرفية الخدمية، وخاصة بالبعد المتعلقة بإيداع الشيكات والمفاصدة الإلكترونية وتناسب هذه النتيجة مع نتائج، تبين أن مستوى جودة الخدمات المصرفية.

### **3- التوصيات:**

في ضوء نتائج الدراسة، واختبار الفرضيات فإن الباحثة توصي بما يلي:

- تطوير أصول وقواعد العمل والتعليمات الخاصة بالمفاصدة الإلكترونية ليصبح قانون نافذ لغطاء قانوني لنظام المفاصدة الإلكترونية في البنك الجزائري.
- تعميم وإطلاع كافة موظفين البنك على اختلاف مواقعهم داخل البنك على آخر التطورات والإجراءات والتعليمات الصادرة من قبل بنك الجزائر فيما يختص بنظام المفاصدة الإلكترونية.
- القيام بحملات ترويجية وتسويقية تهدف إلى زيادةوعي العملاء البنك بالمزايا والفوائد التي يحصلون عليها عند تعاملهم مع نظام المفاصدة الإلكترونية لتحصيل أموالهم بدلاً من الصرف النقدي من أجل زيادة الإقبال على هذه الخدمة.
- وضع خطة إستراتيجية لدراسة نظم المعلومات والاتصالات وتحديثها باستمرار لمواكبة التطورات العالمية وذلك من خلال تفعيل دور الرقابة الداخلية ضمن هذه إستراتيجية لتطوير نظام المعلومات والاتصالات في البنك الجزائري من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة لتغطية كافة أنشطة الخدمات المصرفية.

### **4- أفق الدراسة:**

بعد نهاية الدراسة وعلى ضوء النتائج والتوصيات المذكورة يمكن للباحثة اقتراح الدراسات التالية من أجل البحث وهي كالتالي:

- جودة الخدمات الإلكترونية ودورها في تحقيق رضا وولاء العملاء.
- أثر المفاصدة الإلكترونية على المنظومات المالية الجزائرية.
- الولاء الإلكتروني ودوره تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة.
- أثر جودة الخدمات الإلكترونية على اتخاذ قرار الشراء الإلكتروني.
- المفاصدة الإلكترونية في إطار التجارة الإلكترونية كمتطلبات لتحديث وعصرنة النظام المالي والمصرفي الجزائري.

# **قائمة المراجع**

## I. المراجع باللغة العربية:

### 1- الكتب:

- ابن منظور "لسان العرب"، ط2، ال جزء 11، دار إحياء التراث العربي ومؤسسة التاريخ الإسلامي لبنان، 1992.
- أحمد محمد سمير "الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية" دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الأردن، عمان، 2009.
- احمد محمد غنيم "إدارة البنوك التقليدية الماضي الإلكتروني المستقبل"، المكتبة العصرية، مصر 2017
- الإدارة العامة لتصميم وتطوير المناهج "محاسبة البنوك"، المؤسسة العامة لتصميم وتطوير المناهج المملكة العربية السعودية، 2008 م (1429هـ).
- أنور سلطان "أحكام الالتزام الموجز في النظرية العامة للالتزام"، دار النهضة العربية للطباعة والنشر والتوزيع، 1974.
- جعفر عبد الله نعمة "النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين"، دار المنهاج، عمان، 2010.
- جمال الدين علي عوض " عمليات البنوك من الوجهة القانونية" ، دار النهضة العربية، القاهرة مصر، 2000.
- حازم الصمادي "المسؤولية في العمليات البنكية الإلكترونية" ، دار وائل، عمان، الأردن.
- حسن جميل البديري "البنوك مدخل محاسبي وإداري" ، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2013.
- خالد أمين عبد الله "العمليات البنكية -الطرف المحاسبية الحديثة" ، الطبعة السابعة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2014.
- رعد حسن الصرف "علومة جودة الخدمات المصرفية" ، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع دمشق، ومؤسسة الوراق للنشر والتوزيع عمان، 2007.
- رمضان محمد أبو السعود "أحكام الالتزام" ، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر ، 1998.
- سامر جلدة "البنوك التجارية والتسويق البنكي" ، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
- صندوق النقد العربي، اللجنة العربية لأنظمة الدفع والتسوية "مقاصدة الشيكات في الدول العربية" أمانة مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبو ظبي، 2008.
- الضمور هاني "تسويق الخدمات" ، ط3، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2005.

- عبد الرزاق السنهوري "الوسط في شرح القانون المدني المصري الجديد نظرية الالتزام بوجه عام الاوصاف-الحالة-الانقضاء"، دار إحياء التراث العربي، بيروت، لبنان، 2007-2008.
- عبد الرزاق بين حبيب، خديجة خالدي "أساسيات العمل البنكي"، ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر، 2015.
- عدنان حسين الجادري، الاحصاء الوضفي في علوم التربية، ط2، دار المسيرة للنشر والتوزيع الطباعة، عمان،الأردن، 2007.
- علي توفيق الحاج "تسويق الخدمات" ، الإعصار العلمي، الأردن،2011.
- فائق شقير وآخرون "محاسبة البنوك" ، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان،الأردن 2000.
- فداء يحيى أحمد الجمود "النظام القانوني لبطاقة الإئتمان" ، دار الثقافة، عمان،الأردن، 1999.
- فؤاد توفيق ياسين، أحمد عبد الله درويش " المحاسبة البنكية" ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع عمان، 1996.
- محفوظ جودة " التحليل الاحصائي الأساسي باستخدام spss" ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان الأردن، 2008.
- محمد الصالح المؤذن" مبادئ التسويق" ، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان،الأردن، 2008.
- محمد عبد الفتاح الصيرفي " إدارة البنوك" ، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان،2006.
- ناجي جمال "محاسبة والعمليات البنكية" ، ط 2 ، مجد المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر والتوزيع بيروت، لبنان، 2002.
- ناجي ذيب معلا "الأصول العلمية للتسيويق البنكي" ، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان،الأردن .2015.
- وسيم محمد الحداد وشقيري نوري موسى" الخدمات البنكية الإلكترونية" ، دار المسيرة، عمان الأردن، 2012.
- وصفي عبد الرحمن النعسة "التسويق البنكي" ، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، 2010.

## 2-الاطروحات والمذكرات:

- إيلا فتحي العالون" قياس جودة الخدمات التي ترعاها شركة جوال من وجهة نظر الزبون قطاع غزة" ، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2010-2011.
- بريكة السعيد " الواقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطورها في الجزائر" ، أطروحة شهادة دكتوراه في البنوك والتأمينات، جامعة العربي بن مهيدى، أم البوقي، الجزائر، 2010/2011.

- بودرجة رمزي "الأبعاد التسويقية للمسؤولية الاجتماعية وانعكاساتها على صورة المؤسسة من وجهة نظر المستهلك"، أطروحة دكتوراه غير منشورة، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة 02، الجزائر.
- جبلي هدى "قياس جودة الخدمة البنكية-دراسة حالة بنك البركة الجزائري-", مذكرة ماجستير تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، 2005-2007.
- حدوم ليلي "أنظمة الدفع ما بين البنوك"، أطروحة دكتوراه تخصص قانون خاص، كلية الحقوق، جامعة الجزائر، 2013.
- حميزي سيد أحمد "تحديث وسائل الدفع كعنصر أساسى لتأهيل النظام البنكي الجزائري"، رسالة ماجستير، تخصص التحليل الاقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2002.
- رمزي طلال حسن الردادية، "أثر جودة الخدمة المصرفية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الاعمال، كلية الاعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن، 2011.
- سماح ميهوبي "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة الاخوة منتوري، الجزائر، 2013-2014.
- سيد أحمد معطي "واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنك الجزائري دراسة تحليلية استبيانية"، حالة بنوك سعيدة رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، تلمسان الجزائر، جامعة أبو بكر بلقايد، 2011-2012.
- شيروف فضيلة "أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمة البنكية -دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر-", مذكرة ماجستير في التسويق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2009-2010.
- صبا عيد سليم فاخروري "أثر استخدام المقاصلة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء"، مذكرة شهادة ماجستير في تخصص إدارة الاعمال، جامعة البلقاء التطبيقية السلط الأردن.
- صفاء يوسف القواسمي "المؤوليات القانونية الناشئة عن عمليات المقاصلة الإلكترونية للشيكات في القانون الأردني"، رسالة ماجستير في القانون الخاص، كلية القانون، جامعة الشرق الأوسط عمان، الأردن، 2009.

- صلاح الدين مفتاح سعد الباхи "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن- دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان"، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال جامعة الشرق الأوسط، عمان،الأردن، 2015-2016.
- فؤاد رحال "تأثير تحرير تجارة الخدمات المصرفية على تنافسية البنوك" ، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود وبنوك، جامعة بسكرة،الجزائر،2005-2006.
- فيروز قطاف"تقييم جودة الخدمات البنكية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية والريفية لولاية بسكرة-", أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير ، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2010-2011.
- لوصيف عمار "استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الواحد والعشرين مع الإشارة إلى التجربة الجزائرية" ، مذكرة شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة متوري قسنطينة،الجزائر 2009-2008.
- مسيريدي سيد أحمد "النظام القانوني للمقاصلة بين البنوك" ، أطروحة شهادة دكتوراه في القانون الخاص، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان،الجزائر 2017-2018.
- معطي سيد أحمد"واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والإتصال على أنشطة البنوك" -دراسة تحليلية استبيانية-، مذكرة ماجستير في إدارة الأفراد وحكومة الشركات، جامعة تلمسان،الجزائر، 2012-2011.
- معمرى حسام الدين، دور أنظمة الدفع الحديثة في البنوك وتأثيرها على المعاملات الاقتصادية، مذكرة ماستر علوم إقتصادية، علوم الاقتصادية علوم التسيير وعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،الجزائر ، 2013-2014.
- نادية رحيم"تطور الخدمات البنكية تحقيق الاستهلاك المتكافئ ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر-", رسالة ماجستير في نقود وبنوك كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3،الجزائر ، 2010-2011.
- نعيم جهاد عيادة اللحام "المقاصلة في الفقه الإسلامي ومدى تطبيقها في بنوك قطاع غزة" ، مذكرة ماجستير في الفقه المقارن، الجامعة الإسلامية،غزة، 2004.
- يوسف واقد"النظام القانوني للدفع الإلكتروني" ، رسالة ماجستير قانون التعاون الدولي ، كلية الحقوق، جامعة مولود معمرى، تizi وزو،الجزائر ، 2010-2011.

### 3-المجلات:

- أحمد بوراس "العمليات المصرفية الإلكترونية"، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر، بسكرة العدد 11، ماي 2007.
- أسماء بنت لشهب، باسم محمد ملحم "التنظيم القانوني للشبكات وال العلاقات القانونية الناشئة عنها في القانون الأردني"، مجلة دراسات علوم الشرعية والقانون، مجلد 4، العدد 2، 2013.
- رعد حسن الصرن "أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية دراسة نظرية"، دراسة نظرية مجلة العلوم الإنسانية، العدد 8، فيفري 2005، بسكرة، الجزائر.
- سلاوني حنان "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، العدد 11، مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2013.
- محمد بن ذهبية وصلاح قدرى "أثر غياب الدفع الإلكتروني عبر الانترنت على ديناميكية الاقتصاد الوطني"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، ع 1، المركز الجامعي ميلة، 2017.

### 4-الملتقيات العلمية ومداخلات:

- آيت زيان كمال وآيت زيان حورية "الصرافة الإلكترونية في الجزائر"، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 27/26 أفريل 2011.
- بن العابد محمد سمير وسماح أحمد "التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية"، الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات القانونية، جامعة بشار، 24 و 25 أفريل.
- بن عزة محمد أمين، زوهري جليلة، واقع المصارف الجزائرية في تطبيق نظام الدفع الإلكتروني- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، المركز الجامعي خميس مليانة يومي 26-27 أفريل 2011.
- محرز نور الدين، صيد ريم "نظام الدفع الإلكتروني ودوره في تفعيل التجارة الإلكترونية مع الإشارة إلى حالة الجزائر"، مداخلة في الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنة نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 26-27 أفريل 2011.

- نوال شيشة، زيني فريدة "المقاصلة الإلكترونية وتجارب الدول المغاربية فيها"، مداخلة في الملتقى الدولي حول عصرنة أنظمة الدفع، جامعة خميس مليانة، 19 أفريل 2016.

### 5- القوانين والمراسيم:

- المادة 18 من النظام 03-97 مؤرخ في 16 جب عام 1418 الموافق 17 نوفمبر 1997، العدد 17، الصادرة بتاريخ 26 ذو القعدة عام 1418، الموافق ل 25 مارس 1998، الجريدة الرسمية الجزائرية، يتعلق بغرفة المقاصلة.

- المواد 39-38-37-36-33-31-29-28-25-24، من النظام رقم 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعده 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005 المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى.

- المواد رقم 05-02 المؤرخ في 27 ذي الحجة عام 1425 هـ الموافق ل 6 فبراير 2005م، ج.ر 11، المؤرخ في 30 ذو الحجة عام 1425 هـ الموافق ل 9 فبراير 2005م، الجريدة الرسمية الجزائرية، القانون المعدل والمتمم للقانون التجاري الجزائري.

- المواد 02، 08، 29، من النظام رقم 05-06 مؤرخ في 13 ذي القعده 1426 الموافق 15 ديسمبر 2005، العدد 26، بتاريخ 23 أفريل 2006 الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، القانون المتعلق بمقاصة الصكوك وأدوات الدفع الخاصة بالجمهور العريضي الأخرى.

### 6- التقارير:

- Rapport annuel de la banque d'Algérie 2006.
- Rapport annuel de la banque d'Algérie 2008 .

### 7- مدخلات:

- مداخلة محافظ بنك الجزائر محمد لكصاسي أمام المجلس الشعبي الوطني، تطورات الوضعية المالية والنقدية في الجزائر، 2008.

## II. المراجع الأجنبية:

- Association canadienne de paiement, **guide du risque afférent au système de paiement appartenant et exploité par l'ACP**, banque du Canada, juillet 2005.
- Banque d'Algérie, **Séminaire sur les systèmes de paiement** 'du 18 au 21 décembre 2005.
- Cabrillac Remy, **Droit des obligations**, 12 eme ed, Dalloz, La France, 2016.
- Malek Rania "**la modernisation du système de paiement en Algérie**" état des lieux et étude, mémoire de magistère en science de gestion, école supérieure de commerce, Alger, 2003.
- Marcel Aucoin, **VERS L'ARGENT ELECTRONIQUE Banque d'hier, d'aujourd'hui et demain**, Préface de Jacques de LA ROSIERE, SEFI, Québec, 1996.
- Toreing Jean Pierre et Brion François, **les moyens de payments**, 1<sup>er</sup> ed, PUF, la France, 1999.

**ملاحق**

الملحق رقم (01): الاستبيان

تحية طيبة، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة التخرج واستكمالاً لدراستنا لنيل شهادة الماستر تخصص علوم الاقتصادية، تحت إشراف الأستاذة " ضيف روفية "، يشرفني أنا الطالبة "فنوش إيمان" أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان ونأمل منكم التكرم بتخصيص جزء من وقتكم الثمين لملا الاستماراة وهذا بالإجابة على العبارات المناسبة لرأيكم، من خلال وضع العلامة (x) في الخانات المناسبة، علماً أن المعلومات التي سيتم تجميعها سستعمل بسرية تامة، ولأغراض البحث العلمي.

**معلومات شخصية**

الجنس: ذكر  أنثى

الوظيفة: مدير  مساعد مدير  رئيس مصلحة  موظف

**المستوى التعليمي:**

دراسات عليا  جامعي  ثانوي

العمر: - أقل من 35 سنة.

- من 35 إلى 45 سنة.

- أكثر من 45 سنة.

**الخبرة المهنية:** - أقل من سنة.

- من 1 إلى 5 سنوات.

- من 6 إلى 10 سنوات.

- من 11 إلى 15 سنة

- أكثر من 15 سنة

### المتغير المستقل: المقاصلة الإلكترونية

سلم القياس					الفقرات المفسرة
5 موافق تماما	4 موافق	3 محايد	2 غير موافق	1 غير موافق تماما	
<b>البعد الاول: نظام المقاصلة</b>					
					1. سهولة نظام المقاصلة الإلكترونية أحسن من نظام المقاصلة التقليدية.
					2. يقوم نظام المقاصلة الإلكترونية بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء.
					3. يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك.
					4. يحتوي نظام المقاصلة الإلكترونية على نظام الكتروني جيد وسهل الاستخدام.
<b>البعد الثاني: القواعد التنظيمية</b>					
					5. تتميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة.
					6. تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك.
					7. يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك.
					8. يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء.
					9. يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وبأقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك.
					10. تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاما في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة.

**البعد الثالث: الإمكانيات الفنية**

11.	يتناسب برنامج المقاصلة الإلكترونية المستخدم مع متطلبات العمل في البنك.
12.	يتم تحديث برامج المقاصلة الإلكترونية مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك.
13.	يوجد تكامل لنظام المقاصلة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى.
14.	يتميز نظام المقاصلة الإلكترونية بالمرنة الكافية مع متطلبات أي عمل جديد.
15.	يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية سرعة استجابة لطلبات المستخدمين.
16.	سهولة استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية من المرة الأولى.
17.	يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تقاص الشيك.

**البعد الرابع: الموارد البشرية**

18.	يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصلة الإلكترونية مزايا للبنك.
19.	فشل نظام المقاصلة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بالنظام.
20.	يشجع البنك الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية.
21.	يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات المصرفية.
22.	وضوح مفهوم المقاصلة الإلكترونية عند موظف البنك.

**المتغير التابع: جودة الخدمة المصرفية**

					<p>23. موظفو البنك يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين.</p>
					<p>24. يقوم البنك بتقديم خدماته في الوقت المحدد.</p>
					<p>25. البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة.</p>
					<p>26. يحرص البنك على تقديم خدماته بالشكل الصحيح والمطلوب.</p>
					<p>27. يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى قصر وقت إنجاز خدمة إيداع الشيكات</p>
					<p>28. يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك.</p>
					<p>29. يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى الاحتفاظ البنك بسجلات دقيقة.</p>
					<p>30. يساهم استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة في الخدمات المصرفية.</p>
					<p>31. يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تقديم خدمة منح دفاتر الشيكات بشكل أفضل.</p>

**الملحق رقم (02): آراء وملحوظات الأساتذة المحكمين للاستمارءة**

الرقم	اسم ولقب الأستاذ المحكم	الرتب	الجامعة
01	د. مشرى فريد	أستاذ محاضر أ	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
02	د. كنيدة زليخة	أستاذ محاضر أ	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
03	د. لطرش جمال	أستاذ محاضر أ	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
04	د. ميمون معاذ	أستاذ مساعد أ	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
05	د. بوردة رمزي	أستاذ محاضر أ	جامعة عبد الحفيظ بوالصوف ميلة

## الملحق رقم 03: مخرجات spss24

نتائج قياس الثبات أفا كرونباخ

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,737	7

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,836	31

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,752	4

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,711	6

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,614	5

**Statistiques de fiabilité**

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,800	9

## المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري

**Statistiques descriptives**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne
سهولة نظام المقاصة الإلكترونية أحسن من نظام المقاصة التقليدية	50	4	5	4,62
يقوم نظام المقاصة الإلكترونية بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء	50	3	5	4,56
يساعد نظام المقاصة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك	50	3	5	4,54
يحتوي نظام المقاصة الإلكترونية على نظام الكتروني جيد وسهل الاستخدام	50	2	5	4,24
نظام المقاصة	50	3,50	5,00	4,4900
N valide (listwise)	50			

## ملاحق

### Statistiques descriptives

	Ecart type
سهولة نظام المقاصلة الإلكترونية أحسن من نظام المقاصلة التقليدية	,490
يقوم نظام المقاصلة الإلكترونية بالتحويل السريع والمؤمن لأموال العملاء	,541
يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية في تسهيل عملية الرقابة من طرف البنك	,542
يحتوي نظام المقاصلة الإلكترونية على نظام الكتروني جيد وسهل الاستخدام	,687
نظام المقاصلة	,43142
N valide (listwise)	

### Statistiques descriptives

	N	Minimum
تميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة	50	3
تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك	50	2
يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك	50	2
يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء	50	1
يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وباقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك	50	2
تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاما في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة	50	3
N valide (listwise)	50	

### Statistiques descriptives

	N	Minimum
تميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة	50	3
تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك	50	2
يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك	50	2
يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء	50	1
يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وباقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك	50	2
تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاما في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة	50	3
N valide (listwise)	50	

### Statistiques descriptives

	Maximum	Moyenne
تميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة	5	4,34
تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك	5	4,14
يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك	5	3,90
يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء	5	4,14
يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وباقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك	5	4,10
تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاما في سرعة تحصيل الأموال وتقديم الخدمة بالجودة المطلوبة	5	4,44
N valide (listwise)		

**Statistiques descriptives**

	Ecart type
تميز خدمات إيداع الشيكات من خلال المقاصلة الإلكترونية بالسرعة	,519
تؤدي كفاءة وفعالية خدمات المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة ربحية البنك	,729
يوجد معايير لقياس مدى جودة أداء خدمة المقاصلة الإلكترونية داخل البنك	,789
يساعد نظام المقاصلة الإلكترونية على رفع كفاءة العمل والأداء	,756
يساهم نظام المقاصلة الإلكترونية في الاستخدام الأمثل للموارد وبأقل تكلفة إلى زيادة الحصة السوقية للبنك	,763
تلعب المقاصلة الإلكترونية دور هاما في سرعة تحصيل الأموال وت تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة	,541
N valide (listwise)	

**Statistiques descriptives**

	N	Minimum	Maximum	Moyenne
يتنااسب برنامج المقاصلة الإلكترونية المستخدم مع متطلبات العمل في البنك	50	3	5	4,22
يتم تحديث برامج المقاصلة الإلكترونية مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك	50	2	5	4,02
يوجد تكامل لنظام المقاصلة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى	50	2	5	4,04
يتميز نظام المقاصلة الإلكترونية بالمرونة الكافية مع متطلبات أي عمل جديد	50	2	5	4,06
يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية سرعة استجابة طلبات المستخدمين	50	2	5	4,14
سهولة استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية من المرة الأولى	50	1	5	3,72
يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تناقص الشيكات	50	2	5	4,04
الإمكانيات الفنية	50	2,71	5,00	4,0343
N valide (listwise)	50			

**Statistiques descriptives**

	Ecart type
يتنااسب برنامج المقاصلة الإلكترونية المستخدم مع متطلبات العمل في البنك	,507
يتم تحديث برامج المقاصلة الإلكترونية مع الأجهزة التي يتم استخدامها في البنك	,714
يوجد تكامل لنظام المقاصلة الإلكترونية مع الأنظمة المصرفية الأخرى	,755
يتميز نظام المقاصلة الإلكترونية بالمرونة الكافية مع متطلبات أي عمل جديد	,767
يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية سرعة استجابة طلبات المستخدمين	,700
سهولة استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية من المرة الأولى	,991
يوفر نظام المقاصلة الإلكترونية أحدث المعلومات حول عملية تناقص الشيكات	,807
الإمكانيات الفنية	,47386
N valide (listwise)	

## ملاحق

### Statistiques descriptives

	N	Minimum
يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصلة الإلكترونية مزاياً للبنك	50	2
فشل نظام المقاصلة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بالنظام	50	1
يشجع البنك الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية	50	2
يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات المصرفية	50	3
وضوح مفهوم المقاصلة الإلكترونية عند موظف البنك	50	2
الموارد البشرية	50	3,00
N valide (listwise)	50	

### Statistiques descriptives

	Maximum	Moyenne
يحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصلة الإلكترونية مزاياً للبنك	5	4,26
فشل نظام المقاصلة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بالنظام	5	3,36
يشجع البنك الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية	5	4,24
يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات المصرفية	5	4,14
وضوح مفهوم المقاصلة الإلكترونية عند موظف البنك	5	4,06
الموارد البشرية	5,00	4,0120

### Statistiques descriptives

	Ecart type
يتحقق تعيين الموظفين ذو الكفاءة والخبرة بنظام المقاصلة الإلكترونية مزاياً للبنك	,633
فشل نظام المقاصلة الإلكترونية يعود إلى جهل المستخدم بالنظام	1,453
يشجع البنك الموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية	,744
يؤدي تحسين أداء العاملين في نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تحقيق الكفاءة والفعالية في أداء الخدمات المصرفية	,670
وضوح مفهوم المقاصلة الإلكترونية عند موظف البنك	,652
الموارد البشرية	,48556
N valide (listwise)	

### Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum
موظفو البنك يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين	50	1	5
يقوم البنك بتقديم خدماته في الوقت المحدد	50	1	5
البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة	50	2	5
يرحص البنك على تقديم خدماته بالشكل الصحيح والمطلوب	50	1	5
يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى قصر وقت إنجاز خدمة إيداع الشيكات	50	2	5
يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك	50	2	5
يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى الاحتفاظ البنك بسجلات دقيقة	50	1	5
يساهم استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة في الخدمات المصرفية	50	3	5
يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تقديم خدمة من دفاتر الشيكات بشكل أفضل	50	2	5
جودة الخدمة المصرفية	50	3,00	5,00
N valide (listwise)	50		

**Statistiques descriptives**

	Moyenne	Ecart type
موظفو البنك يقدمون الخدمة بالدقة والسرعة اللازمتين	4,06	,740
يقوم البنك بتقديم خدماته في الوقت المحدد	4,02	,795
البنك يعمل على تحقيق الوعود حول الخدمات بدقة	4,02	,769
يحرص البنك على تقديم خدماته بالشكل الصحيح والمطلوب	4,16	,710
يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى قصر وقت إنجاز خدمة إيداع الشيكات	4,30	,707
يتميز استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية بشعور العميل بالأمان عند تعاملاته مع البنك	4,20	,700
يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى الاحفاظ البنك بسجلات دقيقة	4,14	,783
يساهم استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى زيادة الكفاءة في الخدمات المصرفية	4,32	,551
يؤدي استخدام نظام المقاصلة الإلكترونية إلى تقديم خدمة من دفاتر الشيكات بشكل أفضل	4,14	,639
جودة الخدمة المصرفية	4,1511	,44317
N valide (listwise)		

**اختبار التوزيع الطبيعي**

**Test de Kolmogorov-Smirnov à un échantillon**

		المقاصلة الإلكترونية	جودة الخدمة المصرفية
N		50	50
Paramètres normaux <sup>a,b</sup>	Moyenne	4,1782	4,1511
	Ecart-type	,32637	,44317
	Absolue	,065	,187
Différences les plus extrêmes	Positive	,043	,113
	Négative	-,065	-,187
Z de Kolmogorov-Smirnov		,459	1,319
Signification asymptotique (bilatérale)		,984	,062

**اختبار الانحدار البسيط**

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	bالمقاصلة الإلكترونية	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
1	,320 <sup>a</sup>	,103	,084	,42417

a. Valeurs prédictives : (constantes), المقاصة الإلكترونية

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression ,987	1	,987	5,488	,023 <sup>b</sup>
	Résidu 8,636	48	,180		
	Total 9,624	49			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Valeurs prédictives : (constantes), المقاصة الإلكترونية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreurs standard			
1	(Constante) 2,334 المقاصة الإلكترونية ,435	,778 ,186		2,999 ,320	,004 ,023

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	نظام المقاصة <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
1	,213 <sup>a</sup>	,045	,025	,43752

a. Valeurs prédictives : (constantes), نظام المقاصة

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,435	1	,435	2,273
	Résidu	9,189	48	,191	
	Total	9,624	49		

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Valeurs prédictives : (constantes), نظام المقاصة

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés Bêta	t	Sig.
	A	Erreurs standard			
1	(Constante) نظام المقاصة	3,170 ,218	,653 ,145	,213 4,852 1,508	,000 ,038

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	القواعد التنظيمية <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
1	,307 <sup>a</sup>	,094	,075	,42621

a. Valeurs prédites : (constantes), القواعد التنظيمية

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	,904	1	,904	4,978	,030 <sup>b</sup>
1 Résidu	8,719	48	,182		
Total	9,624	49			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Valeurs prédites : (constantes), القواعد التنظيمية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
1 (Constante)	2,868	,578		4,959	,000
القواعد التنظيمية	,307	,138	,307	2,231	,030

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الإمكانيات الفنية <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,049 <sup>a</sup>	,092	-,018	,44723

a. Valeurs prédites : (constantes), الإمكانيات الفنية

## ملاحق

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1	Régression	,023	1	,023	4,115 ,036 <sup>b</sup>
	Résidu	9,601	48	,200	
	Total	9,624	49		

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Valeurs prédictives : (constantes), الإمكانيات الفنية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
1	(Constante) ,246	3,967 ,135	,548 ,449	7,244 ,339	,000 ,036
	الإمكانيات الفنية				

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

**Variables introduites/supprimées<sup>a</sup>**

Modèle	Variables introduites	Variables supprimées	Méthode
1	الموارد البشرية <sup>b</sup>	.	Entrée

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Toutes variables requises saisies.

**Récapitulatif des modèles**

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,345 <sup>a</sup>	,119	,101	,42020

a. Valeurs prédictives : (constantes), الموارد البشرية

**ANOVA<sup>a</sup>**

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	1,149	1	1,149	6,505	,014 <sup>b</sup>
1 Résidu	8,475	48	,177		
Total	9,624	49			

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

b. Valeurs prédictives : (constantes), الموارد البشرية

**Coefficients<sup>a</sup>**

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard			
1 (Constante)	2,886	,500		5,778	,000
الموارد البشرية	,315	,124	,345	2,550	,014

a. Variable dépendante : جودة الخدمة المصرفية

الملحق رقم 03: جدول الشيكات

**Bordereau des Chèques remis par la Trésorerie de Wilaya de MILA**

Le du : 25/05/2022 A ..... H.....

RIB / 008 / 43001 / 4244443001 / 50 / Référence : TW MILA / 2022 ماي 25 536

Nombre de Chèques : 25 Montant Total : 5 720 311,67 DA

Remettant à la Trésorerie de Wilaya : \_\_\_\_\_ / O Fonds particuliers ● Droits, impôts et taxes  
Date de remise à la TW : \_\_\_\_\_ / Référence interne : \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> Chèque à représenter	<input type="checkbox"/> Chèque Certifié	<input type="checkbox"/> Chèque de Banque	<input checked="" type="checkbox"/> Chèque ordinaire			
N° ord	N° du chèque	Libelle Banque tirée	Code Banque du	Code Agence du tiré	Numéro de compte du tiré (10 caractères)	montant
1	7040202	B N A	001	00706	0300101100	40 927,00
2	6902005	B N A	001	00843	0300000553	31 731,00
3	4005270	B N A	001	00846	0300001560	11 308,00
4	4751270	B N A	001	00846	0300102323	26 030,00
5	5838335	B N A	001	00846	0300102325	8 138,00
6	2834136	B N A	001	00846	0300102465	40 238,00
7	1382597	B N A	001	00846	0300102033	20 258,00
8	6068896	B N A	001	00846	0300001781	88 770,00
9	0214443	B N A	001	00846	0300101663	11 188,00
10	9962685	B N A	001	00846	0300000044	1 800 000,00
11	9497260	B N A	001	00846	0300100938	62 337,00
12	0565260	B N A	001	00846	0300101578	23 880,00
13	2837517	B N A	001	00846	0300001630	3 445,00
14	5015099	B N A	001	00846	0300000250	90 666,67
15	01954400	B N A	001	00850	0300000066	175 000,00
16	6226397	B E A	002	00110	1102200280	600 000,00
17	8417015	B E A	002	00043	4304360651	31 306,00
18	8240086	B E A	002	00050	0502200838	54 271,00
19	0427634	B A D R	003	00673	1020983000	18 750,00
20	9144300	B A D R	003	00673	0000385300	91 874,00
21	7885776	B A D R	003	00673	0000395300	11 247,00
22	0401559	B A D R	003	00673	1021363000	76 472,00
23	0000086	B A D R	003	00673	0001917300	1 622 024,00
24	8448594	B A D R	003	00834	0001125300	21 300,00
25	6788140	B A D R	003	00834	0000210300	759 151,00

Vignettes restituées le ..... à ..... H.....

Remise Rejetée le ..... à ..... H.....

Motif de rejet :

**SIGNATURES ACCREDITÉES**

**Bordereau des Chèques remis par la Trésorerie de Wilaya de MILA**

Le du : 25/05/2022 A ..... H.....

RIB / 008 / 43001 / 4244443001 / 50 / Référence : TW MILA / 2022 ماي 25 536

Nombre de Chèques : 25 Montant Total : 14 309 940,88 DA

Remettant à la Trésorerie de Wilaya : \_\_\_\_\_ / O Fonds particuliers ● Droits, impôts et taxes  
Date de remise à la TW : \_\_\_\_\_ / Référence interne : \_\_\_\_\_

<input type="checkbox"/> Chèque à représenter	<input type="checkbox"/> Chèque Certifié	<input type="checkbox"/> Chèque de Banque	<input checked="" type="checkbox"/> Chèque ordinaire			
N° ord	N° du chèque	Libelle Banque tirée	Code Banque du	Code Agence du tiré	Numéro de compte du tiré (10 caractères)	montant
1	8187390	B D L	005	00362	4002189530	19 291,00
2	3690233	B D L	005	00362	4002228250	30 160,00
3	0444919	B D L	005	00362	4002288120	329 103,75
4	0380649	B D L	005	00362	4002243540	65 749,00
5	1105768	B D L	005	00362	0000000596	26 303,00
6	1608178	B D L	005	00362	4160654210	2 054,00
7	2448806	B D L	005	00362	4002363720	13 899,00
8	2995370	B D L	005	00362	4002204930	14 999,00
9	0444043	B D L	005	00362	4002073810	56 442,00
10	3511862	B D L	005	00362	4002045700	22 482,00
11	8854196	B D L	005	00362	4002435560	10 164,00
12	9176366	B D L	005	00362	4002153940	34 040,00
13	9344544	B D L	005	00362	4002195240	103 161,00
14	4750234	B D L	005	00362	4002225710	23 330,00
15	3026956	B D L	005	00362	4002165950	27 778,00
16	3452801	B D L	005	00362	4002208910	176 301,00
17	7273885	B D L	005	00362	4002247740	163 395,63
18	9870100	B D L	005	00362	4002214360	92 602,00
19	38847566	ALG POSTE	007	99999	0000001270	171 000,00
20	110404547	ALG POSTE	007	99999	0018063213	597 712,50 X
21	1087191	ALG POSTE	007	99999	00000373787	25 429,00
22	1087192	ALG POSTE	007	99999	00000373787	300 000,00
23	2683115	ALG POSTE	007	99999	00000313060	11 871 500,00
24	4357571	SG	021	00603	1130049858	100 860,00
25	0964746	HOUSING	031	00104	1400000327	32 185,00

Vignettes restituées le ..... à ..... H.....

Remise Rejetée le ..... à ..... H.....

Motif de rejet :

**SIGNATURES ACCREDITÉES**

**Bordereau des Chèques remis par la Trésorerie de Wilaya de MILA**

Le du 25/05/2022 A H.....

RIB / 008 / 43001 / 4244443001 / 50 / Référence : TW MILA / 2022 55 25 533

Nombre de Chèques :	25	Montant Total :	2 144 809,05 DA			
Remettant à la Trésorerie de Wilaya :	/	O Fonds particuliers	<input checked="" type="checkbox"/> Droits, impôts et taxes			
Date de remise à la TW :	/	Référence interne :	/			
<input type="checkbox"/> Chèque à représenter <input type="checkbox"/> Chèque Certifié <input type="checkbox"/> Chèque de Banque <input checked="" type="checkbox"/> Chèque ordinaire						
N° ord	N° du chèque	Libelle Banque tirée	Code Banque du	Code Agence du tiré	Numéro de compte du tiré (10 caractères)	montant
1	1712388	C P A	004	00333	4002014611	113 016,00
2	9136006	C P A	004	00333	4000008807	46 211,00
3	6457693	C P A	004	00333	4000004525	300 000,00
4	0877112	C P A	004	00333	4000005132	66 868,00
5	0030222	C P A	004	00333	4002070411	46 672,00
6	8107760	C P A	004	00333	4000014300	343 510,00
7	6547373	C P A	004	00333	4000002222	23 058,00
8	2460580	C P A	004	00333	4000044084	50 000,00
9	2310514	C P A	004	00333	4002052311	53 512,00
10	0576352	C P A	004	00333	4000005255	6 905,00
11	0872433	C P A	004	00333	4002207211	28 039,00
12	1050628	C P A	004	00333	4000000239	37 147,00
13	1051014	C P A	004	00333	4000016363	11 884,00
14	2092953	C P A	004	00333	4002058611	135 570,00
15	4250021	C P A	004	00333	4002002411	47 269,00
16	9190399	C P A	004	00333	4000008070	20 359,00
17	9786534	C P A	004	00333	4000005320	7 042,00
18	9931755	C P A	004	00333	4002217511	118 645,00
19	2670065	B D L	005	00321	4002077840	416 833,75
20	9626616	B D L	005	00327	0000001925	161 094,00
21	9270300	B D L	005	00362	4002435600	19 962,00
22	0441159	B D L	005	00362	4002220700	17 599,00
23	9360266	B D L	005	00362	0000001487	16 595,00
24	9467553	B D L	005	00362	4002385530	16 810,00
25	9815734	B D L	005	00362	4002219520	40 208,30

Vignettes restituées le .....

à .....

H.....

Remise Rejetée le .....

à .....

H.....

Motif de rejet .....

Motif de rejet .....

SIGNATURES ACCREDITÉES

**Bordereau des Chèques remis par la Trésorerie de Wilaya de MILA**

Le du 25/05/2022 A H.....

RIB / 008 / 43001 / 4244443001 / 50 / Référence : TW MILA / 2022 55 25 533

Nombre de Chèques :	25	Montant Total :	5 118 671,88 DA			
Remettant à la Trésorerie de Wilaya :	/	O Fonds particuliers	<input checked="" type="checkbox"/> Droits, impôts et taxes			
Date de remise à la TW :	/	Référence interne :	/			
<input type="checkbox"/> Chèque à représenter <input type="checkbox"/> Chèque Certifié <input type="checkbox"/> Chèque de Banque <input checked="" type="checkbox"/> Chèque ordinaire						
N° ord	N° du chèque	Libelle Banque tirée	Code Banque du	Code Agence du tiré	Numéro de compte du tiré (10 caractères)	montant
1	7470743	B A D R	003	00834	0000262300	67 656,00
2	0065705	B A D R	003	00834	3001423000	140 566,00
3	3724051	B A D R	003	00834	0002042300	13 759,35
4	9143464	B A D R	003	00834	0000593300	43 690,00
5	8905242	B A D R	003	00834	0001547300	1 718 633,00
6	7091024	B A D R	003	00834	0002099300	19 546,00
7	6155850	B A D R	003	00834	0000591300	54 923,00
8	6626726	B A D R	003	00834	0000103300	12 964,00
9	9810970	B A D R	003	00840	0000172300	517 725,75
10	9810974	B A D R	003	00840	0000172300	500 000,00
11	6851877	B A D R	003	00840	0033313000	374 541,78
12	9677310	B A D R	003	00841	0000179300	250 000,00
13	8876039	B A D R	003	00841	0000652300	26 967,00
14	0977740	B A D R	003	00841	0000945300	130 000,00
15	9112953	B A D R	003	00842	0001483300	13 131,00
16	8420173	B A D R	003	00842	0000912300	207 649,00
17	9900528	B A D R	003	00842	0000020300	121 480,00
18	8513367	B A D R	003	00842	0000226300	397 140,00
19	8427495	B A D R	003	00842	0000603300	76 349,00
20	8513419	B A D R	003	00842	0001541300	150 000,00
21	2660012	B A D R	003	00842	0002107300	183 416,00
22	0000041	B A D R	003	00842	0002162300	33 949,00
23	2529188	B A D R	003	00842	0001209300	1 206,00
24	7351873	B A D R	003	00842	0000441300	31 268,00
25	8428571	B A D R	003	00842	0000599300	32 112,00

Vignettes restituées le .....

à .....

H.....

Remise Rejetée le .....

à .....

H.....

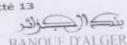
Motif de rejet .....

Motif de rejet .....

SIGNATURES ACCREDITÉES

## الملحق رقم 04: حالة العمليات الواردة

Page 1 sur 1

Opérations Emis						
Connecté 13  BANQUE D'ALGERIE						
SITUATION DES OPERATIONS REMIS						
Agence : TW Mila					date : 01/06/2022 : 10:22:10	
Date de Régiment					Action	
01/06/2022					Calcul	
Nombre d'AGENCE : 1						
Agence	Nb Opération	Mt	Nb Opération Rejeté	Mt	Nb Opération Régisé	Mt
TW Mila	5	2 927 376,00	0	0,00	5	2 927 376,00
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>2 927 376,00</b>	<b>0</b>	<b>0,00</b>	<b>5</b>	<b>2 927 376,00</b>

## الملحق رقم 05: حالة مرحلة الذهاب والإياب

 BANK OF ALGERIA DIRECTION Générale du Réseau et des Systèmes de Paiement									
MILA, LE : 30/05/2022									
ANNEXE 01									
Etat des Chèques Présentés en Compensation (Phase ALLER)									
Date de remise par TW	Heure de Saisie	Date règlement Prévue	Remises Chèques Trésor			Rejets Techniques (A)		Chèques acceptés par le système (11 (B))	
29/05/2022	10:23:04	01/06/2022	Nbr de bord	Nbr Chèques	Montant	Nbr de bord	Nbr Chèques	Montant	Nbr Chèques Montant
TOTAL			1	5	2 927 376,00		0	0,00	5 2 927 376,00

BANQUE D'ALGERIE AGENCE DE MILA DIRECTION Générale du Réseau et des Systèmes de Paiement			
ANNEXE 02			
Etat des Chèques Reçus du Système (Phase RETOUR)			
Date de réception du Système	Remises à la TW (1) (A)		
30/05/2022	Date de Remise	6	74 914 697,04

**الملحق رقم 06: جدول تسوية الشيكات مرحلة الذهاب والإياب**

BANQUE D'ALGERIE		BANK OF ALGERIA		MILA, LE : 30/05/2022	
Etat des Chèques rejetés ou réglés par les participants		(Phase Aller)		ANNEXE 03	
Date de remise PAR TW	Heure DE SAISIE	Date de règlement PREVUE	Rejet Bancaires (2) ( c ) nbrs	MONTANT	Chèques réglés (1-2) ( D ) NBRS
25/05/2022	10:23:04	30/05/2022			2 726 000,00
25/05/2022	10:13:56	30/05/2022			25 5 720 311,67
25/05/2022	10:35:34	30/05/2022	1	374 541,78	24 1 770 267,27
25/05/2022	10:18:25	30/05/2022			25 8 739 869,10
25/05/2022	10:20:23	30/05/2022			25 5 118 671,88
25/05/2022	10:22:48	30/05/2022	1	597 712,50	24 13 712 228,38
25/05/2022	10:25:23	30/05/2022			1 25 260,48
<b>TOTAL</b>		/ 30/05/2022	2	972 254,28	126 35 812 608,78

BANQUE D'ALGERIE  
AGENCE DE MILA

Etat des chèques rejetés ou réglés par la TW		(Phase Retour)		ANNEXE 04	
Date de réception du système	Rejet par la TVV (2) (B) Date de rejet par la TW Nbr de chèques Montant	Nbr Chèques	Montant	Chèques réglés par la TW (1-2) ( C )	
26/05/2022		7	583 164,95		

*[Handwritten signature over the table]*

BORDEREAU D'ENVOI DE LOTS DE REMISES					
Agence :	00843001	Trésorerie WILAYA MILA			
Référence du Lot :	010084300120220529001	Date et heure de Clôture du lot:	29/05/2022	10:28:30	
Nombre total de remises :				1	
Nombre total de chèques :				5	
Montant total du lot :				2 927 376,00	
Réf remise	Numéro de compte	Date & heure	Nombre de chèques	Montant de la remise	
1	4244443001	29/05/2022	5	2 927 376,00	

*[Handwritten signature over the bottom right of the form]*