

Modernization of banking services in Algerian banks – a case study of the National Bank of Algeria–

- **Moussaoui souaad**¹: PHD Student, University of Hassiba bBenbouli, Chlef, Algeria
- **tagrerout Mohamed**²: Professor, University of Hassiba bBenbouli, Chlef, Algeria

Received:13/02/2023

Accepted :04/06/2023

Published :14/06/2023

Abstract :this study aimed to clarify the concepts related to the development of the banking service and to know the development in the means of payment via the internet from the year 2016 / 2022 and to identify the most important developments in banking services in the National Bank of Algeria (BNA) , relying on the descriptive approach and the analytical approach to analyze data related to the development of online payment systems The Internet in Algerian banks, and we have concluded through this study that payment systems via the Internet witnessed a remarkable increase during the years 2021 and 2022 through an the increase in the in payments and withdrawals via ATMs and TPE devices, and the National Bank of Algeria is one of the most developed and challenging Algerian banks for its banking services, it offers mixture of traditional and modern banking services ,in addition

To introducing Islamic banking services within its range of banking services.

Keywords: banks, banking services, National Bank of Algeria (BNA), automated teller machines.

Jel Codes Classification : E58 ,O1.

1 - **Moussaoui souaad**, Isfbpm Labo, sa.moussaoui@univ-chlef.dz

2 - Isfbpm labo , m.tagrerout@univ-chlef.dz

تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري-

- سعاد موساوي¹: طالب دكتوراه، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، الجزائر.

- محمد تقرووت²: أستاذ ، جامعة حسنية بن بوعلي بالشلف، الجزائر.

تاريخ النشر: 2023/06/14

تاريخ القبول: 2023/06/04

تاريخ الإرسال: 2023/02/13

ملخص:

هدفت هذه الدراسة الى توضيح المفاهيم المتعلقة بتحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية ومعرفة التطور الحاصل في وسائل الدفع عبر الأنترنت من سنة (2016-2022)، والتعرف على أهم التطورات في الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري معتمدين على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتحليل البيانات المتعلقة بتطور أنظمة الدفع عبر الأنترنت في البنك الوطني الجزائري. ولقد توصلنا من خلال هذه الدراسة الى أن أنظمة الدفع عبر الأنترنت عرفت تزايدا ملحوظا خلال سنتي (2021-2022) من خلال ارتفاع عمليات الدفع والسحب عبر أجهزة الصراف الآلي ATM، وأجهزة TPE، كما أن البنك الوطني الجزائري من أكثر البنوك الجزائرية تطورا وتحديثا لخدماته المصرفية، وهو يقدم مزيجا من الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة، بالإضافة الى ادخال خدمات الصيرفة الإسلامية ضمن تشكيلة خدماته المصرفية. الكلمات المفتاحية: البنوك، الخدمات المصرفية، البنك الوطني الجزائري BNA، أجهزة الصراف الآلي. التصنيف JEL: E58 ، O1؛

مقدمة: نتيجة للتطورات السريعة في بيئة الأعمال المصرفية والتي تتميز بالمنافسة الشديدة والتحديات غير المسبوقة في الحصول على المكانة التسويقية الجديدة وانتشار تقنيات الدفع الإلكتروني والرغبة في جذب المزيد من الزبائن والمتعاملين من خلال تطوير وتحسين الخدمات المصرفية وتحسين الخصائص التسويقية لها وتدريب الكوادر البشرية على تقديمها، فقد واجهت البنوك صعوبات شتى في مواجهة تلك التحديات وهو ما دفع بالقيادة المصرفية العليا للبحث عن خيارات وبدائل للاستجابة للتطورات المذكورة والإبداع في تقديم الخدمة المصرفية بالجودة المطلوبة، لذلك كان لا بد من اعتماد تقنيات حديثة في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية.

تتزايد أهمية الخدمات المصرفية يوما بعد يوم ولاسيما نتيجة توجه نحو الاقتصاد الرقمي، حيث أن قطاع البنوك هي أحد أهم القطاعات التي يتم رصد التطور التكنولوجي فيها وتستخدم على نطاق واسع حيث من الصعب تطوير منتجات وخدمات للسوق المصرفي كما هو الحال في العديد من الأسواق المالية، وبالتالي فإن الأشكال الجديدة من المنتجات المصرفية الحالية المقدمة للعملاء مهمة جدا، وبالأخص التطبيقات المستندة الى تكنولوجيا مثل الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع توفر مزايا هامة للعملاء عند استهلاك هذه الخدمات ومن بينها: السرعة واختصار حازر الزمان والمكان وانخفاض التكلفة والقدرة على انجاز المعاملات ذاتيا دون الحاجة الى موظف البنك (صايم و بوقناديل ، 2019، صفحة 109).

¹- سعاد موساوي ، مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية ، sa.moussaoui@univ-chlef.dz

²- مخبر الأنظمة المالية والمصرفية والسياسات الاقتصادية الكلية في ظل التحولات العالمية ، m.tagrerout@univ-chlef.dz

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

- كيف يمكن تحديث وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية وما هو واقع الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري؟

أهمية الدراسة: تكمن أهمية هذه الدراسة في أهمية تطوير الخدمات المصرفية، باعتبارها محدد استراتيجي لبقاء المصرف واستمراره وأصبح بذلك ضرورة وحتمية بسبب حدة المنافسة، إذ أن قدرة المصرف على تطوير خدماته المصرفية وتحسينها باستمرار من شأنه أن يضمن له البقاء في ظل المنافسة الشديدة، وتزايد هذه الأهمية خاصة بعد انتشار الابتكارات التكنولوجية واستخدام الآليات الحديثة وظهور البنوك الالكترونية بالإضافة الى انتشار التكنولوجيا المالية وغيرها من المتغيرات التي ظهرت نتيجة الانفجار المعرفي والتوجه نحو التحول الرقمي لمختلف القطاعات.

أهداف الدراسة: نهدف من خلال هذا البحث الى تحقيق العناصر التالية:

- توضيح المفاهيم المتعلقة بتطوير الخدمة المصرفية؛
- معرفة التطور الحالي في استخدام الدفع عبر الانترنت في الجزائر؛
- التعرف على أهم التطورات في الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري؛

منهج الدراسة: استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي باستخدام أداتي الوصف والتحليل، وهذا لوصف وتقديم المفاهيم المتعلقة بالخدمة المصرفية وتحديثها، بالإضافة الى التحليل من خلال جمع البيانات المتعلقة باستخدام الدفع عبر الانترنت، وحجم المعاملات المالية باستخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM)، وحجم المعاملات المالية باستخدام طريفات الدفع (TPE)، بالإضافة الى تحليل بيانات البنك الوطني الجزائري (BNA)، وهذا الاستعانة ببرنامج الاكسيل.

الدراسات السابقة:

أجريت العديد من الدراسات والبحوث التي تناولت تحديث وتطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية والأجنبية نذكر منها:

-دراسة (Sathye ,Miland ,1999) : والتي درس من خلالها:

Adoption of internet banking by consumer: an Empirical Investigation

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل التي تؤثر على تبني عملاء البنوك الأسترالية لبنوك الانترنت، وقد توصلت إلى النتائج التالية: عدم تبني العملاء في البنوك الأسترالية لبنوك الانترنت هي: عدم توفر السرية والأمان؛ وعدم المعرفة والوعي بالخدمة الالكترونية وفوائدها والتي كانت بمثابة العوائق التي تحول دون اعتماد عملاء البنوك الأسترالية لبنوك الانترنت.

-دراسة (White, Helene; 2004) بعنوان " بنوك الانترنت في المملكة المتحدة: لماذا لا ينمو عدد العملاء؟ " وهي دراسة أجريت على عملاء البنوك البريطانية وتوصلت إلى أهمية تأكيد توفر السرية والأمان وإن استخدام الصيرفة الالكترونية يحقق مزايا مثل توفير الوقت والجهد للعميل ومن ثم يشجع العملاء على تبني تكنولوجيا الصيرفة الالكترونية فيما يتعلق ببنوك الانترنت (White, 2004).

ميهوب سماح (2005) بعنوان: "الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية " وهي رسالة ماجستير من جامعة منتوري قسنطينة والتي هدفت إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل المصرفي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا الإعلام والاتصال على البنك، وعمل البنك على إدخالها في تقديم خدماته من خلال اتجاهه إلى العالم الالكتروني، كما تهدف إلى التعرف عن مختلف التأثيرات التي تنتج عن التوجهات الحديثة للخدمة المصرفية في البنك والخدمة بحد ذاتها ولقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي؛ وكان أبرز نتائجها أن البنوك حققت العديد من المزايا نتيجة توجيهها نحو الخدمات الحديثة منها: زيادة القيمة المالية للبنك ؛ تحرير العملاء من قيود المكان والزمان ؛ التعامل بكفاءة مع التطور السريع والهائل لعدد حسابات العملاء في البنوك ؛ تحسين جودة الخدمة المصرفية ؛ تشجيع البنوك من أجل استحداث خدمات مصرفية متطورة مع احتياجات السوق ؛ العمل باستمرار على تأهيل الكوادر البشرية ؛ توسيع مجال الاستثمار في التكنولوجيا المصرفية؛ تخوف البنوك من تبني الخدمات الالكترونية... الخ (ميهوب، 2005).

-بن أحمد الحضرمي (2012/2011): بعنوان متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع والآفاق)، وهي أطروحة دكتوراه في علوم التسيير من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير من جامعة الجزائر3، وقد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على المفاهيم الأساسية للجهاز المصرفي والتعريف بأهميته على المستوى الاقتصادي في ظل التحول نحو اقتصاد السوق والعولمة المالية، البحث في إمكانية انشاء منظومة مصرفية تتماشى والتغيرات الاقتصادية الراهنة والتعرف على دور الإصلاحات المصرفية في تهيئة المناخ لعمل السياسة الائتمانية للقيام بدورها في عملية التنمية والانعاش الاقتصادي، البحث في ضرورة الاهتمام بتطوير وتحديث الخدمات المصرفية بالإضافة الى جودة الخدمة المصرفية وكل المفاهيم المرتبطة بتحقيق التنافسية والتميز في تحقيق الخدمة المصرفية. ولقد توصلت الدراسة الى لنتائج أهمها (بن أحمد ، 2012):

-تطوير الخدمات المصرفية ضرورة ملحة تنبع من التغيرات الهامة في المنافسة بالإضافة الى محفزات التطوير الأخرى كالفرض والتهديدات وارتفاع تطلعات الزبائن؛

-ضرورة توفير بنية تكنولوجية ملائمة لممارسة النشاط المصرفي؛

-توفير مناخ تشريعي مناسب يساعد على تحفيز العمل المصرفي وتطويره.

I- الإطار النظري لتطوير الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية

ان عملية تطوير الخدمات المصرفية الجزائرية عملية متجددة ومعقدة وغير منتهية، فطالما أن القطاع المصرفي العالمي يتطور باستمرار فانه لابد على القطاع المصرفي الجزائري مواكبة هذه التطورات تماشيا مع التغيرات الجديدة بهدف البقاء والنمو والاستمرار والتطور.

I-1-1- مفهوم الخدمة المصرفية: الخدمة المصرفية هي أحد الأنشطة التي يقوم بها البنك التجاري بقصد مساعدة عملائه في نشاطهم المالي واجتذاب عملاء جدد وزيادة موارده المالية، ولا يتعرض عند أدائها لمخاطر التجارة (عبد المطلب، 2010، صفحة 10)، يعرف ردينة عثمان يوسف، ومحمود جاسم الصميدعي "الخدمات المصرفية على أنها كل ما يتعلق بأنشطة وفعاليات متنوعة تتضمن خدمة من الخدمات المصرفية التي تتوفر لدى المصرف يهدف الى تقديمها للزبائن، وبالشكل الذي يحقق لهم حاجاتهم ورغباتهم في هذا المجال (خنفوسي ، 2018، صفحة 149).

كما أن مفهوم الخدمة المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصفة عامة، ولقد ظهرت العديد من التعريفات للخدمات المصرفية نذكر منها:

الخدمة المصرفية بأنها: «نشاط أو منفعة يؤدي أو يوزع من قبل البنك لفرد أو مجموعة من الافراد أو لجهة أخرى يترتب عليه أو عليها مخرجات غير ملموسة لا يمتلكها الفرد أو الجهة المؤدى أو الموزع لها " (أحمد علي محمود، 2019، صفحة 320)؛ كما تعرف الخدمة البنكية على أنها: "حل يشبع حاجة منتظرة دون تجسيد مادي، وهي تمثل مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها عبر خدمات الإيداع، الائتمان والاستثمار وهي خدمات عديدة ومتنوعة وعادة ما ترتبط بالخدمات الرئيسية الثلاث المشار اليها وتشمل مجموعتين من الخدمات هما مجموعة من الخدمات التقليدية ومجموعة من الخدمات الحديثة (خنفوسي ، 2018، الصفحات 149-150).

كما تعرف أنها "مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي والاستثماري، الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة التي يدركها العملاء من خلال دلالتها وقيمها المنفعية وتشكل مصدر لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، كما تشكل مصدرا لربحية البنك من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين" (معاذ و ذيب ، 2007، صفحة 43)

ونذكر بعض الأمثلة للخدمات المصرفية فعند قيام البنك بتقديم خدمة دفتر الشيكات فان المنافع المترتبة على دفتر الشيكات، في أنه وسيلة سهلة للاحتفاظ بسجل كامل لكافة المعاملات التي يقوم بها العميل بدفعها ، كما أنه يوفر الوقت ولا يتطلب الأمر حمل النقود، وباختصار فان قيام العميل بالحصول على دفتر الشيكات فهو يشترى منافع تضمن له حل مشكلة لديه تتعلق بتحويل النقود أو الأموال وبنفس المنطق فان دفع فواتير الكهرباء والهاتف بواسطة البنك تحقق للعميل منفعة محددة تتمثل في نظام من الخصم المباشر والفوري وتحميل حساب العميل في الجانب المدين منه بقيمة تلك

الفواتير الأمر الذي يوفر الوقت والجهد، كما أن استخدام بطاقات الصراف الآلي توفر الراحة للعميل ، إذ تمكنه من إنجاز معاملاته في أي وقت وأي مكان (وصفي عبد الرحمان ، 2010، صفحة 142).

I-1-2 مصادر تطوير الخدمة المصرفية: يعرف تطوير الخدمة المصرفية على أنه: "إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات

بحيث تؤدي هذه المزايا إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات". التطوير هو التغيير أو بالأصح هو التجديد وإدخال أساليب حديثة على كافة الجهاز أو بعض الوحدات التي تحتاج إلى ذلك (كافي، 2020، صفحة 228)

تتطور الخدمة المصرفية عن طريق المصادر الداخلية والمصادر الخارجية وهو مصاحب لمراحل تطور الخدمة المصرفية (من ادخال، نمو، نضج، انحدار) بالإضافة إلى الابتكار (أحمد علي محمود، 2019، صفحة 330).

أولاً: المصادر الداخلية تعد المصادر الداخلية من أهم المصادر فاعلية وقدرة على تغذية المصرف بأفكار ابتكارية تمكن المصرف من تصميم وتقديم خدمات مصرفية أكثر اشباعاً ومن بين المصادر الداخلية نجد ما يلي:

- **إدارة البحوث والتطوير بالمصرف:** تعتبر البحوث التي تقوم بها إدارة البحوث والتطوير بالمصرف وسيلة تمكن المصرف من تطوير الخدمات الحالية، أو ادخال واقتراح خدمات جديدة من شأنها تمكين المصرف بالاحتفاظ بمركزه التنافسي أو اكتساب مزايا تنافسية جديدة.
- **إدارة التسويق بالمصرف:** تعد من أهم المصادر الداخلية كونها تجمع المعلومات من البيئة التسويقية العامة للمصرف مما يساعد المصرف على التعرف على الفرص المتواجدة والمستجدات والمتغيرات التي قد تطرأ على رغبات العملاء بهدف بناء سياسة احتياطية لمواجهة مثل هذه التغيرات.
- **مديري المصرف ورؤساء قطاعاته التنفيذيين:** بحيث يمكن تقديم اقتراحات من شأنها تطوير الخدمات المصرفية نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالمصرف وقدرتهم على تشخيص وضعية خدمات المصرف.
- **موظفي المصرف والعاملين فيه:** نتيجة للاحتكاك المباشر بين عملاء المصرف والموظفين يتعرف الموظف على الانطباعات المتولدة لدى العميل عن الخدمة ومدى وملاءمتها لإشباع احتياجاته ورغباته ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ونواحي هذا التطوير وأوجه القصور التي يمكن تلافيها سواء في الخدمة المقدمة ذاتها أو طريقة تقديمها.
- **جهود تحفيز الابتكار داخل المصرف:** ويقصد بذلك مدى وجود نظام لتشجيع موظفي المصرف على تقديم اقتراحات وأفكار جديدة يمكن معرفتها من خلال اتصالهم المباشر وغير المباشر بالزبائن وذلك بالتعرف على الانطباعات المتولدة لدى الزبون عن الخدمة ومدى وملاءمتها لإشباع حاجاته ورغباته وأوجه القصور التي يمكن تجنبها وبالتالي تطوير هذه الخدمة بمختلف جوانبها (هوارى و عدون ، 2006، صفحة 23)

ثانياً: المصادر الخارجية: وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار أو آراء أو تعليقات أو انتقادات من شأنها تطوير الخدمة ومن أهم هذه المصادر (أحمد علي محمود، 2019، صفحة 331):

- **عملاء المصرف الحاليين:** يعد صندوق الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها ولذلك يجب الاهتمام بتحليله واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو لتطوير وتحسين الخدمات الحالية.
- **المصارف المنافسة:** يواجه كل مصرف نوعاً من المنافسة في مجال الخدمات المصرفية التي يقدمها، ويعد المصرف ناجحاً إذا كان بمقدوره الوفاء بالتزاماته تجاه العملاء وتقديم منتجات ذات جودة عالية من خلال تبني إستراتيجيات لتطوير الخدمات المصرفية استناداً إلى المعلومات التي تحصل عليها عن المصارف المنافسة وبما تقدمه من منتجات في السوق المصرفية.
- **معاهد البحث العلمي:** كثيراً ما تساعد الرسائل الجامعية التي أعدت عن النشاط المصرفي بدراسة الخدمات المصرفية وتحليلها ونقدها واقتراح تطويرها واستخلاص نتائج من شأنها تطوير الخدمات المصرفية.

I - 2 مبررات تطوير الخدمات المصرفية:

إن الخدمات المصرفية كغيرها من أوجه النشاطات الاقتصادية مرت بالعديد من مراحل التطور، حيث تحول النشاط من مجرد القيام بعمليات الإقراض والإيداع في داخل حدود الدولة الواحدة إلى قيام المصارف بالدخول في مجالات الاستثمار وتملكها للكثير من المشروعات الصناعية والخدمية والتجارية وكذلك قيامها بتصدير خدماتها إلى خارج حدود الدولة وانتشار فروع الكثير من المصارف في معظم دول العالم، وظهور المصارف متعددة الجنسيات وهذا التطور كان نتيجة التطور والنمو السريع في مختلف الأنشطة الاقتصادية في دول العالم المختلفة (بن أحمد، 2012، صفحة 187)، يمكن تبرير تطوير الخدمات المصرفية بما يلي (اتحاد المصارف العربية، بلا تاريخ):

- المنافسة من قبل المؤسسات المالية التي أخذت بتقديم خدمات مالية منافسة للخدمات التي يقدمها المصرف، إذ تتنافس هذه الشركات مع المصارف بشكل مباشر فتقدم مجموعة متكاملة من الخدمات التي تتشابه مع ما تقدمه المصارف ومنها الودائع والحساب الجاري؛
- رغبة المصرف في البقاء والحفاظ على انتماء وولاء الزبائن الحاليين المتعاملين مع المصرف مما يدفعه إلى ابتكار وتطوير الخدمات المصرفية التي يقدمها لهم وبمستوى يتغلب على منافسيه؛
- انخفاض الإيرادات التي تحققها المصارف المتخصصة في بعض العمليات المصرفية؛
- وجود أسواق جديدة تحقق أرباحاً جديدة للمصرف؛
- إن تعدد حاجات ورغبات الزبائن المالية والائتمانية تدفع المصرف إلى القيام بالبحث لتطوير الخدمات المصرفية؛
- تنويع الخدمات المصرفية، أي توزيع المخاطر المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية.

I-3-1 مفهوم تحديث الخدمات المصرفية:

يحمل تعبير تحديث الخدمة المصرفية مفهومين الأول تسويقي كونها مصدر لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن والثاني فهو يتمثل في مجموعة من المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية، ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية ألا وهو جودة الخدمة، كما يقصد بتحديث الخدمات المصرفية الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتحديثها بتطبيق تقنيات مساندة للتوجهات العالمية في تسيير البنوك (حدانة و بن عيشي ، 2021، صفحة 232)

I-3-2 أهداف تحديث الخدمات المصرفية: يسعى البنك الى تحديث خدماته المصرفية من أجل تحقيق الأهداف التالية:

- ✓ تخفيض تكلفة الخدمات المماثلة التي تقدمها البنوك المنافسة؛
- ✓ زيادة التعامل مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد؛
- ✓ تحسين الوضع التنافسي؛
- ✓ تدعيم كيان الثقة والفاعلية والقدرة على الاشباع المتنامي والمتطور لحاجات ورغبات الزبائن الحاليين والمرتقبين.

II- تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية:

يعتبر وضع نظام دفع الكتروني فعال من أولويات السلطات العمومية الجزائرية، وهو جزء لا يتجزأ من أدوات عصنة النظام المصرفي الجزائري على غرار نظام التعويض عن بعد لوسائل الدفع الجماعية (تجمع النقد الآلي، 2022) حيث تم اعتماد خدمات الدفع الالكتروني في المحلات التجارية التي اعتمدت أجهزة التحويل الالكتروني المنتشرة في جميع ولايات الوطن بنسب مختلفة ولجميع الأنشطة التجارية، حيث يحتل المرتبة الأولى في قطاع الصحة بـ 497 جهاز بمختلف الولايات تليه قطاع الاتصالات السلكية واللاسلكية بـ 107 جهاز ثم قطاع السياحة والسفر بـ 82 جهاز يليه قطاع النقل والتأجير بـ 74 جهاز ثم المحلات التجارية الكبرى بـ 59 جهاز، وبمتوسط 40 جهاز لكل من الأدوات الكهرو منزلية والذهب والمجوهرات وقطع غيار السيارات والدهون والطلاء والفنادق ونوادي الانترنت والأكشاك والمكاتب والمطاعم ومحطات الغسيل هذا وتتصدر الجزائر العاصمة الترتيب بـ 798 جهاز تليها تلمسان بـ 144 جهاز وقسنطينة بـ 81 جهاز، وبالرغم من هذا التوزيع الجغرافي للأجهزة حسب الولايات فان الأعداد السابقة لا تغطي مستوى الأنشطة التجارية لولايات الوطن ما يعكس النقص الفادح في استغلال البطاقات البنكية للتعاملات التجارية بالنسبة للمحلات للوكالات المربوطة بخدمة التبادل SATIM، أما فيما يتعلق باستغلال البطاقات البنكية لأغراض الصيرفة والتحويلات المالية بين البنوك، أو لصالح المتعاملين فهي الأخرى لا تزال تتراوح مكانها برغم عدد البطاقات المصدرة سواء من بريد الجزائر الذي يغطي ولايات الوطن أو البنوك التي تعرض مختلف البطاقات بأعداد ومواصفات متباينة ومناطق متعددة كذلك (كواسي و قدي، 2022، صفحة 565)

II-1- تطور الدفع عبر الانترنت:

منذ أكتوبر 2016 أصبح الدفع عن طريق الانترنت بواسطة البطاقة البيبنكية عمليا بالجزائر وقد تم فتح هذه الخدمة في المرحلة الأولى للقائمين على الفوترة الكبيرة مثل شركات توزيع الماء والطاقة، الغاز والكهرباء الهاتف الثابت والنقل، شركات التأمين والنقل الجوي وبعض الإدارات (تجمع النقد الألي، 2022)

الشكل رقم (01): تطور الدفع عبر الانترنت بواسطة البطاقة البيبنكية في الجزائر

من اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج الاكسيل على الموقع الالكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>. أطلع عليه بتاريخ: 2022/11/07 على الساعة 13:00.

يمثل الشكل أعلاه تطور الدفع عبر شبكة الانترنت للأنشطة المذكورة والمتمثلة في خدمات الهاتف (الاتصالات)، النقل، التأمين، خدمات إدارية، خدمات مختلفة، رياضة وترفيه وبيع السلع، حققت سنة 2016 أقل نسبة دفع عبر الانترنت للخدمات والسلع السالفة الذكر تلتها سنة 2017، 2018، وسنة 2019 بنسب منخفضة للدفع عبر الانترنت ثم حدث انتعاش وتطور كبير لاستعمال وسائل الدفع عبر الانترنت لسنة 2020 بما يقارب 4593960 معاملة والتي مقدارها 5.423.727.074,80 دج تليها سنة 2021 بأكبر عدد معاملات قدر بـ 7821346 معاملة أي ما يعادل: 11 176 475 535,68 دج، وكانت حصة الأسد لمعاملات الاتصالات والهاتف.

من خلال تحليل تطور الدفع عبر الانترنت من سنة 2016 الى غاية سنة 2021 يمكن ارجاع القفزة النوعية في تطور الدفع عبر الانترنت خلال سنة 2021 الى تداعيات أزمة كوفيد التي شلت الحركة الاقتصادية والتنقلات حيث تم اللجوء الى الدفع الالكتروني بدل الدفع النقدي.

يمثل الشكل الموالي تطور الدفع عبر الانترنت خلال سنة 2022 حسب الشهر.

الشكل رقم 02: تطور نشاط الدفع عبر الانترنت خلال الفترة (جانفي 2022-سبتمبر 2022)

من اعداد الباحثان بالاعتماد على بيانات الموقع الالكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet> اطلع عليه يوم: 2022/11/07 على الساعة: 13:00.

يمثل الشكل أعلاه تطور الدفع عبر الانترنت حسب النشاط (الهاتف والاتصالات، الخدمات الإدارية النقل، بيع السلع والتأمين رياضة وترفيه... الخ) خلال أشهر سنة 2022 الجارية من جانفي الى غاية سبتمبر 2022، عرف شهر جويلية وسبتمبر أكبر مبلغ مالي من حيث الدفع عبر الانترنت بما يقدر بـ 1.774.322.331,97 دج لشهر جويلية و 1.61 (تجمع النقد الألي، 2022) 1.911.764,54. لشهر سبتمبر.

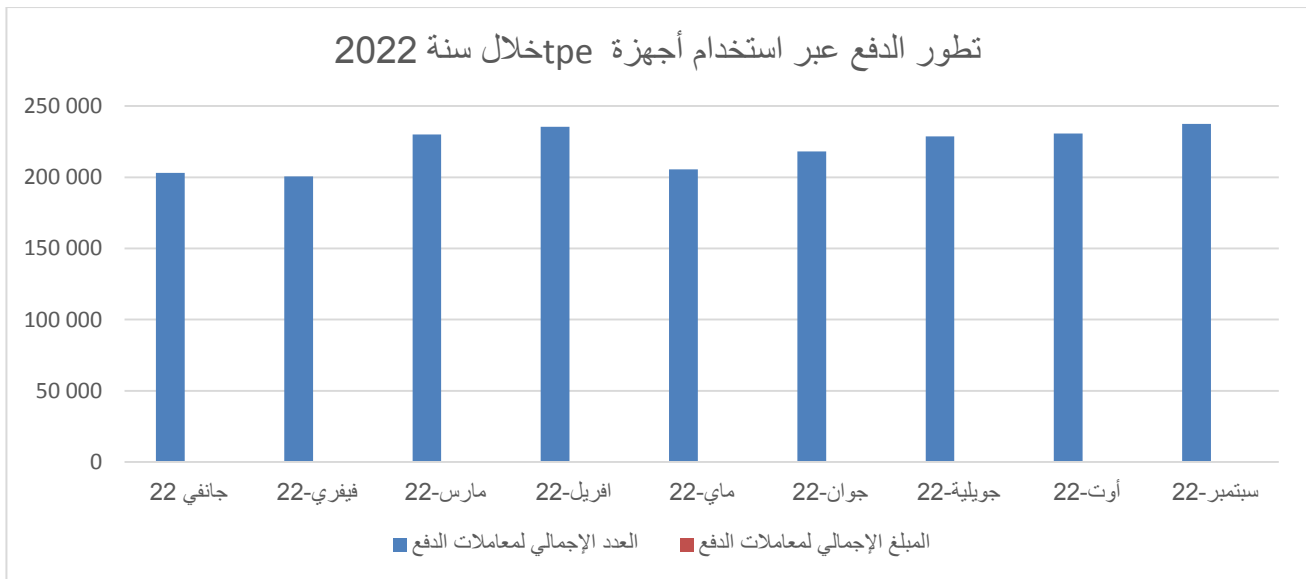
بعد انضمام بريد الجزائر الى تجمع النقد الألي وتحقيق تبادل المعاملات بين البطاقة البيبنكية/ الذهبية، التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي 2020 ستشمل الإحصاءات الاحصائيات المنشورة من الآن فصاعدا نشاط الدفع الالكتروني عن طريق البطاقة البيبنكية والبطاقة الذهبية.

الشكل رقم: 03 المبلغ الإجمالي لوسائل الدفع من سنة 2016 الى غاية سنة 2021

المصدر من: اعداد الباحثان بالاعتماد على برنامج الاكسيل: والموقع الالكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe>

يمثل الرسم البياني أعلاه تطور الدفع من خلال استخدام أجهزة TPE خلال الفترة الممتدة من سنة 2016 الى غاية سنة 2021 حيث قدر المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع عبر أجهزة TPE خلال سنة 2016 ما قيمته 444.508.902,40 دج ليشهد تطورا موجبا مضاعفا خلال سنة 2017 ثم ارتفع بمنحى موجب خلال سنة 2018 وسنة 2019، عرفت سنة 2020 قفزة نوعية في تطور استخدام أجهزة TPE للدفع ما قيمته 4.733.820.043,01 دج تم تطورت وتضاعف لتقريبا أربعة أضعاف خلال سنة 2021، مقارنة بالسنة المرجعية 2016، اذ قدر مبلغ عمليات الدفع عبر جهاز TPE ما قيمته: 15.113.249.499,92 دج وهو تطور مضاعف ويرجع ذلك الى تداعيات أزمة كوفيد -19، الذي فرض على معظم دول العالم التباعد واستخدام الدفع الالكتروني لتفادي العدوى وانتشار الوباء.

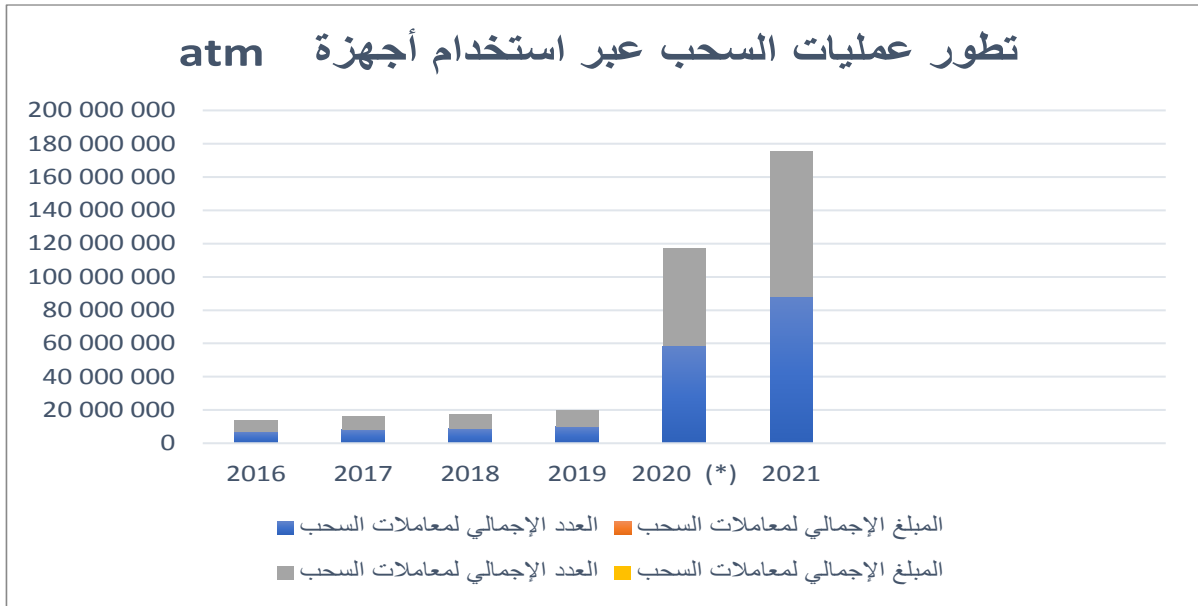
الشكل رقم 03: تطور الدفع عبر استخدام أجهزة TPE خلال سنة 2022.



المصدر: من اعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الالكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-tpe> /اطلع عليه يوم 2022/11/07 على الساعة: 00:14.

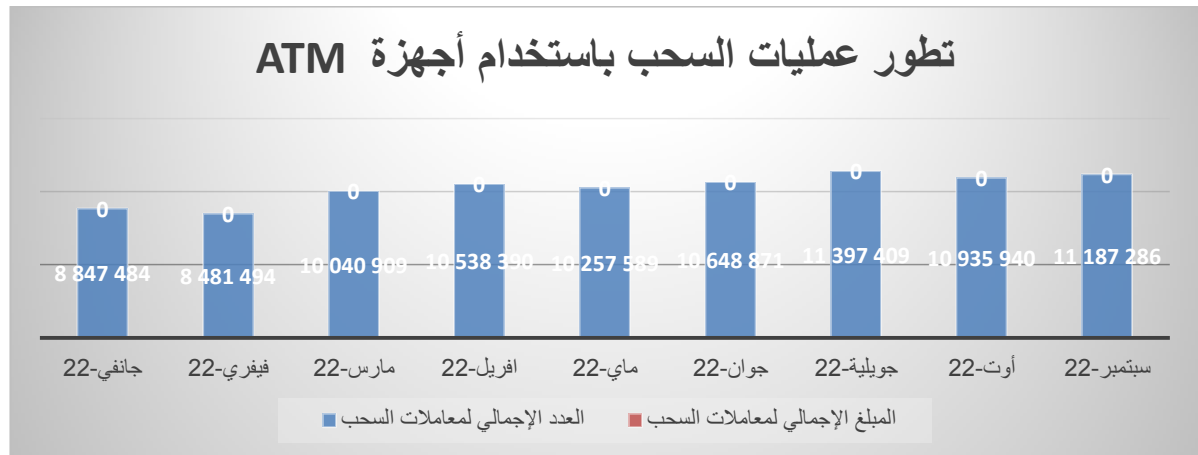
يمثل الشكل أعلاه تطور الدفع باستخدام أجهزة TPE خلال الأشهر الجارية لسنة 2022 بالمبالغ المالية والتي عرفت استقرارا نسبيا خلال ذات السنة.

الشكل رقم 04: تطور عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة 2016-2021



يمثل الشكل أعلاه تطور عمليات السحب باستخدام أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة الممتدة من 2016-2021 في الجزائر، بلغ عدد عمليات السحب عبر استخدام أجهزة ATM سنة 2016، 6.868.031 عملية سحب بمبلغ مالي قدره 98.822.524,500,00 دج ثم ارتفع العدد الإجمالي لعمليات السحب بشكل ملحوظ خلال السنوات 2017، 2018، 2019، لتصل عمليات السحب سنة 2020 الى 58.428.933 عملية سحب أي ما يعادل (1,073.004.953.000,00 دج)، وتضاعفت عمليات السحب بأكثر من عشرة أضعاف مقارنة بالسنة المرجعية 2016، أما في سنة 2021 فاستمرت عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي في التزايد بشكل مطرد حيث بلغ عدد عمليات السحب 87.722.789 عملية سحب بمبلغ إجمالي قدره (1.728.937.064.000.00 دج)، أي ما يعادل أكثر من 17 ضعف مقارنة بالسنة المرجعية 2016. يرجع هذا التطور الى التوجه نحو عصنة الاقتصاد الجزائري والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي، بالإضافة تداعيات الأزمة الصحية العالمية كورونا (كوفيد-19).

الشكل رقم 05: تطور عمليات السحب خلال أشهر سنة 2022 الجارية



المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على الموقع الالكتروني: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm> / أطلع عليه بتاريخ 2022/11/07 على ساعة: 13.00.

من خلال الشكل 05 أعلاه نلاحظ استمرار عمليات السحب عبر أجهزة الصراف الآلي بوتيرة متصاعدة وإيجابية.

II-2- تطور الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري (BNA)

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك التي نشأت بعد الاستقلال، كما يدل عليه اسمه فهو بنك عمومي يختص بالقيام بمختلف العمليات التجارية سواء في الداخل أو الخارج.

- شركات الخدمات البيبنكية والعلاقات التلقائية بين البنوك

أهم شركات الخدمات البيبنكية في الجزائر (البنك الوطني الجزائري، 2022)

1. شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)؛
2. شركة "أمنال" للخدمات ووسائل الأمن (AMNAL)؛
3. معهد التكوين البنكي (IFB)؛
4. المعهد الجزائري للدراسات العليا المالية (IAHEF)؛
5. مركز ما قبل المقاصة بين المصارف (CPI)؛
6. شركة ما بيت المصارف لإدارة الخدمات المالية العقارية (SIGESIM)؛
7. شركة الخدمات المصرفية (SSB).

II-3- بطاقة فنية للبنك الوطني الجزائري:

الجدول رقم: الأرقام المهمة للبنك الوطني الجزائري الى غاية 2021/12/21

المتغيرات	العدد
الوكالات التجارية الموزعة على التراب الوطني	222
المديريات الجهوية للاستغلال	20
DAB الموزع الآلي للأوراق النقدية	160
عدد الموظفين	5000
البطاقات البيبنكية	258411
حساب الزبائن	2435221
عدد الزبائن المشتركين في الخدمات عن بعد	105044
جهاز دفع اليكتروني قيد الخدمة	6385
متعامل منخرط في خدمة الدفع الالكتروني	18

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري على الموقع الالكتروني: <https://www.bna.dz>

تم تصنيف البنك الوطني الجزائري كأفضل بنك في الجزائر ومن بين أفضل البنوك الإفريقية، حسب ترتيب "GLOBAL FINANCE"، وهي مجلة دولية متمركزة بمدينة نيويورك والمقروءة في 163 دولة، كما تناولت المجلة في مقالها تميز البنك الوطني الجزائري، مقارنة مع البنوك الجزائرية الأخرى، من حيث الزيادة في عدد عملائه والقفزة التي حققها في تطوير نشاط البنك عن بعد ونشاط الصيرفة الإسلامية. حيث تقوم "GLOBAL FINANCE" باختبار سنوي لأفضل المؤسسات المالية عبر العالم، وهذا الترتيب من معايير الامتياز المعترف بها والتي يقاس عليها دوليا (Njiraini, 2022).

II-4- الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري:

يقدم البنك الوطني الجزائري عن طريق الانترنت الخدمات التالية: الخدمات البنكية الالكترونية، الخدمات البنكية عن طريق الهاتف، خدمة تبادل المعطيات المرقمنة وخدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت (صايم و بوقناديل ، 2019، الصفحات 120-121)

- **البنك الالكتروني (BNA .net):** اذ يضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه هذه الخدمة الدائمة والانية التي تسمح للزبون بالولوج الى حسابه البكي بنقرة بسيطة وبكل أمان، كما يمكن الولوج الى الحساب من خلال تحميل تطبيق الهاتف المحمول "BN @ tic" من متجر Play Store. (البنك الوطني الجزائري، بلا تاريخ)
- **خدمة تبادل المعطيات المرقمنة:** يمكن لأصحاب المؤسسات والمشاريع تحويل أجور موظفيهم شهريا من خلال والبنك الوطني الجزائري يضع تحت تصرفهم خدمة تبادل المعطيات الآلية EDI اذ تسمح هذه الخدمة بتحويل الأجور بصفة آلية باستعمال تكنولوجيات الاتصال الحديثة.
- **خدمة الدفع الالكتروني عبر الأنترنت e- paiement:** تمكن هذه الخدمة زبائن البنك الوطني الجزائري من الحاملين للبطاقة البنكية CIB الكلاسيكية أو الذهبية من تسديد المعاملات عبر الانترنت، وتتميز هذه الخدمة النوعية بالخصائص التالية:
 - الحماية: الخدمة مؤمنة وتضمن حقوق المشتريين عبر الويب؛
 - السهولة: الدفع عبر الانترنت بكل سهولة؛
 - إمكانية الولوج، اذ بإمكان الزبائن الولوج الى خدمة الدفع الالكتروني؛
 - الرفاهية، اقتصاد الوقت، والطاقة بتفادي التنقلات.
- **خدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت:** يوفر البنك الوطني خدمته الجديدة والمتمثلة في الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت ويمكن فتح الحسابات التالية: حساب ودائع تحت الطلب، حساب توفير كلاسيكي وحساب توفير مستقبلي، حساب إسلامي للودائع تحت الطلب، حساب توفير إسلامي بربح أو بدون ربح، حساب الاستثمار الإسلامي، ويتم ذلك من خلال تسجيل الدخول موقع الخدمات البنكية الالكتروني مباشرة أو الدخول <https://ouverture-de-compte.bna.dz/accounts/signup>

- **تطبيق WIMPAY-BNA:** يمكن لزبائن البنك الوطني الجزائري تسديد المشتريات والفواتير عبر الهواتف الذكية بدون بطاقة أو نقود عن طريق تطبيق WIMPAY-BNA ويتم ذلك عن طريق تصوير (مسح) رمز الاستجابة السريعة الموجهة للأفراد والمهنيين والمؤسسات عن طريق تحميل التطبيق من متجر PLAY STORE، يسمح هذا التطبيق بما يلي: اجراء عمليات الدفع عبر رموز الاستجابة السريعة (QR-code)، اجراء عمليات التحويل وطلب الأموال من مستخدم آخر الى مستخدم WIMPAY-BNA، مشاركة فواتير الاستهلاك، تسيير الميزانية، الاطلاع على الرصيد، الاطلاع على كشف العمليات المنحزة، الاطلاع على كشف طلبات تحويل الأموال (المستلمة/المرسلة).
- **طلب التمويل عن بعد:** تمكن هذه الخدمة المجانية والمتوفرة على مدار 24/سا على 24/ساو 7 أيام من طلب التمويل عبر الأنترنت عن بعد ودون الحاجة للتنقل الى الوكالة البنكية من خلال الولوج الى الموقع <https://www.bna.dz>، أو استعمال تطبيق الهاتف المحمول BN@tic، أو الدخول عبر منصة طلب التمويل عن بعد <https://demandefinancement.bna.dz>.
- **الخدمات الائتمانية للبنك الوطني الجزائري:**

نوع البطاقة	الراتب	الحد الأقصى اليومي للسحب	الحد الأقصى اليومي للدفع
البطاقة الكلاسيكية	120.000 > دج/شهر	100.000 دج	100.000 دج
البطاقة الذهبية	120.000 ≤ دج/شهر	150.000 دج	150.000 دج

جهاز الدفع الالكتروني Tpe: الموجه للتجار والمؤسسات ورجال الأعمال عن طريق استخدام الدفع عبر البطاقة البيبنكية.

نوع البطاقة	الحد الأقصى اليومي للسحب	الحد الأقصى اليومي للدفع
-------------	--------------------------	--------------------------

بطاقة النخبة الأفراد		200.000 دج	250.000 دج	
بطاقة النخبة الأعمال	المهنيين	50.000 دج	400.000 دج	
	المؤسسات	50.000 دج	400.000 دج	

المصدر: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري

<https://www.bna.dz/ar/001%D8%A8%D8%B7%D8%A7%D9%82%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D9%86%D8%AE%D8%A8%D8%A9.html>

بطاقة الاعمال: وهي بطاقة بينكية مخصصة للمهنيين والمؤسسات تمكنهم من اجراء عمليات السحب والدفع عن بعد وعبر الانترنت وهي صالحة لمدة ثلاث سنوات وتسلم مجاناً.

● الخدمات المصرفية الإسلامية في البنك الوطني الجزائري

يطرح البنك الوطني الجزائري مجموعة ثرية من صيغ الادخار والتمويل، الموافقة لتعاليم الشريعة الإسلامية، والتي تمت المصادقة عليها من قبل هيئة الرقابة الشرعية بالبنك ومن طرف الهيئة الشرعية الوطنية للإفتاء للصناعة المالية الإسلامية، ومن بين هذه الخدمات: حساب التوفير الإسلامي وحساب الاستثمار الإسلامي غير المقيد **CIINR**.

تحصل البنك الوطني الجزائري على رخصة تسويق المنتجات المصرفية الإسلامية من يوم الخميس 30 جويلية 2020 (الصيرفة الإسلامية - البنك الوطني الجزائري، 2022)

كما يقدم البنك الوطني الجزائري مجموعة من خدمات الصيرفة الإسلامية نذكر منها:

تمويل الاجارة للمؤسسات يتمثل في عقد ايجار لأمولاك منقولة لفائدة المستأجر (اجارة منتهية بتمليك) تتوافق ومبادئ الشريعة الإسلامية، تتعلق بمعدات وتجهيزات منقولة، دائمة غير قابلة للتلف، يقوم البنك باقتنائها لدى الممولين والوكلاء المحليين وتأجيرها للزبون، في نهاية هذا العقد، يصبح مالكا لهذه المعدات في نهاية العقد.

أما بالنسبة للأفراد فمنتجات التمويل المتوفرة على مستوى البنك الوطني الجزائري هي المراجعة (اقتناء سيارة أو المراجعة العقارية).

خاتمة:

تناولنا من خلال هذه الورقة البحثية المفاهيم المتعلقة بتحديث وتطوير الخدمة المصرفية في البنوك الجزائرية، اذ يمكن تطوير هذه الخدمات اما من مصادر داخلية في البنك تتمثل في: إدارة البحوث والتطوير بالمصرف، إدارة التسويق بالمصرف،

مديري المصرفي ورؤسائه التنفيذيين، موظفي المصرف والعاملين فيه، جهود تحفيز الابتكار داخل المصرف، أما المصادر الخارجية فتتمثل في عملاء المصرف الحاليين، المصارف المنافسة، معاهد البحث والتطوير. عرفت أنظمة الدفع عبر الانترنت تطورا ملحوظا وبالأخص استعمال البطاقة البينيكية والدفع عبر أجهزة الصراف الآلي واستعمال أجهزة TPE، تطورا ملحوظا خلال فترة الدراسة (2016-2022)، وبلغت أقصى قيمة لها سنتي 2021-2022، وهذا راجع الى جهود الدولة الجزائرية التي تبنت عصنة الجهاز المصرفي الجزائري بالإضافة الى تداعيات أزمة كوفيد-19 التي شلت الحركة الاقتصادية وفرضت استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية الى جانب الخدمات المصرفية التقليدية.

يقدم البنك الوطني الجزائري مزيجا من الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة ويعرض خدماته عبر موقعه الإلكتروني الذي يعتبر واجهة ثرية بنشاطات البنك المختلفة ومن بين هذه الخدمات الحديثة خدمة البنك الإلكتروني، خدمة تبادل المعلومات المرقمنة، خدمة طلب التمويل عن بعد، وخدمة الفتح المسبق للحساب المصرفي عبر الانترنت بالإضافة الى مجموعة ثرية من صيغ التمويل والادخار الموافقة لتعاليم الشريعة الإسلامية.

النتائج:

من خلال دراستنا لموضوع تحديث الخدمات المصرفية في البنوك الجزائرية توصلنا الى النتائج التالية:

1. يتوجب على الجزائر العناية بالجهاز المصرفي وتوجيهه نحو أداء وظيفته بالشكل الأمثل لكونه الدعامة الأساسية

في تطوير الاقتصاد الوطني والرفع من مستويات التوظيف لعناصر الإنتاج وخلق القيمة المضافة.

2. اعداد جيل من الطاقات والكوادر البشرية الشابة في البنوك عن طريق التدريب المكثف والفعال وتشجيع

البحث والتطوير R&D؛

3. تشفير البيانات المالية ذات الطبيعة الخاصة والموائمة بين متطلبات تشفير البيانات ومتطلبات الجرائم المالية؛

4. زيادة الانفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المستخدمة في البنوك كونها أحد

الدعامات الأساسية اللازمة لتقديم خدمات مصرفية متطورة؛

5. التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية يساهم في التعريف بالمنتجات المصرفية وزيادة انتشارها؛

6. العمل على خلق نظام ضريبي يدعم صناعة البرمجيات والتطوير التكنولوجي فمثلا إعفاء ضريبي لمدة 5 سنوات

للشركات المزودة للأنترنت، للعمل على تخفيض تكلفة الانترنت في الجزائر، وإعفاءات ضريبية لمدة 10 سنوات

للشركات الناشئة في مجال البرمجة الفنية والتقنية لبرامج الاعلام الآلي كما نشجع على منح إعفاءات ضريبية لمدة

10 سنوات للشركات العاملة في البحث العلمي؛

7. إعفاءات ضريبية على كل الوسائل الداعمة للتحويل الرقمي مثل أجهزة الهاتف المحمول وأجهزة الكمبيوتر

والعمل على انتشارها بتكلفة منخفضة؛

8. تشجيع المعاملات المالية الالكترونية؛ ووضع القوانين والأنظمة التي تحكمها؛

9. وتجدر الإشارة أن الانفاق على التطور التكنولوجي لا تظهر نتائجه إلا على المدى البعيد حتى تتغلغل التقنية في كل نواحي الاقتصاد مع التأهب والاستعداد لخلق أنظمة لحماية البيانات والأمن السيبراني ومكافحة الجريمة الإلكترونية.

قائمة المراجع:

1. (بلا تاريخ). doi:https://www.bna.dz/ar/2016-05-19-13-18-23/%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%83%D9%8A%D8%A9-%D8%A7%D9%84%D8%A7%D9%84%D9%83%D8%AA%D8%B1%D9%88%D9%86%D9%8A%D8%A9-cib.html
2. doi:https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous (2022).
3. John Njiraini. (mai, 2022 07). *World's Best Banks 2022: Africa*. تاريخ الاسترداد 13 11, 2022، من Global finance : <https://www.gfmag.com/magazine/may-2022/worlds-best-banks-2022-africa>
4. White, H. (2004). *بنوك الانترنت في المملكة المتحدة: لماذا لا ينمو عدد العلماء ؟*.
5. اتحاد المصارف العربية. (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 05 نوفمبر, 2022، من تطوير الخدمات المصرفية وخصائصها التسويقية: <https://uabonline.org/ar/%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A7%D8%AA-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A%D8%A9-%D9%88%D8%AE%D8%B5%D8%A7%D8%A6%D8%B5%D9%87%D8%A7-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%B3>
6. أحمد حدانة ، و جميلة بن عيشي . (ديسمبر, 2021). دور الاصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية-دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري cpa في الفترة (2000-2020). *مجلة الاقتصاديات المالية والبنكية وادارة الأعمال*, 02(10)، الصفحات 225-241. doi:https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/181/10/2/170555
7. أحمد زايد، و محمد اعتماد. (2006). *التغير الاجتماعي*. مصر: مكتبة الانجلو مصرية.
8. أحمد نعسة وصفي عبد الرحمان . (2010). *التسويق المصرفي* (المجلد ط1). الأردن - عمان: دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع .
9. البنك الوطني الجزائري. (بلا تاريخ). doi:https://www.bna.dz/ar/%D8%B7%D9%84%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%85%D9%88%D9%8A%D9%84-%D8%B9%D9%86-%D8%A8%D9%8F%D8%B9%D8%AF.html
10. البنك الوطني الجزائري. (31 ديسمبر, 2022). تم الاسترداد من شركات الخدمات البيئية والعلاقات التلقائية بين البنوك.
11. الصيرفة الإسلامية -البنك الوكني الجزائري. (31 ديسمبر, 2022). تم الاسترداد من البنك الوطني الجزائري: <https://www.bna.dz/financeislamique/ar>
12. تجمع النقد الألي. (2022). تاريخ الاسترداد 07 نوفمبر, 2022، من <https://giemonetique.dz/ar>

13. تجمع النقد الآلي. (2022). تاريخ الاسترداد 07 نوفمبر، 2022، من <https://giemonetique.dz/ar/qui-sommes-nous/activite-paiement-sur-internet>
14. توفيق عطية توفيق العجلة. (2009). الابداع الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لمديري القطاع العام، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال. 15، 13. كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
15. جوان فاضل مهدي. (2016). الثقافة التنظيمية والابداع الإداري العلاقة والتأثير. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية والمالية، المجلد 8(العدد 3)، 175، 173، 160.
16. حنان كواشي ، و عبد المجيد قدي. (15 مارس، 2022). نحو تشخيص واقع التجارة الالكترونية في الجزائر: التجارة الالكترونية كحافز الاستخدام البطاقات البنكية وخدمات الدفع الالكترونية. مجلة الاقتصاد الجديد. تاريخ الاسترداد 2023 جانفي ، 27، من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/296/13/1/183319>
17. خالد أحمد علي محمود. (2019). اقتصاد المعرفة وإدارة الأزمات المالية في إطار المؤسسات الاقتصادية (المجلد ط1). دار الفكر الجامعي.
18. سماح ميهوب. (2005). الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية (رسالة ماجستير). قسنطينة، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية جامعة منتوري قسنطينة.
19. عبد الحميد عبد المطلب. (2010). اقتصاديات تكنولوجيا الخدمة المصرفية (المجلد ط1). مصر-القاهرة: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
20. عبد العزيز خنفوسي . (2018). قانون الدفع الالكتروني. مركز الكتاب الأكاديمي.
21. فوزي حبيب حافظ. (2004). القياس وتطبيقاته في البحوث الميدانية. جدة: مكتبة الملك فهد الوطنية للنشر.
22. لخضر بن أحمد . (2012). متطلبات تطوير وتحديث الخدمات المصرفية في الجزائر(دراسة الواقع والافاق). الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والتجاريو وعلوم التسيير-جامعة الجزائر -3.
23. مصطفى يوسف كافي. (2020). الاصلاح والتطوير الاداريين بين النظرية والتطبيق. دمشق-سوريا: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر.
24. مصطفى صايم ، و محمد بوقناديل . (22 10، 2019). مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير أساليب العمل المصرفي"إشارة الى الخدمات الالكترونية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري BNA. مجلة اضافات اقتصادية، 03(12)، الصفحات 108-125. تاريخ الاسترداد 10 نوفمبر، 2022، من <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/443/3/2/101003>
25. ناجي معاذ، و صالح ذيب . (2007). الاصول العلمية للتسويق المصرفي (المجلد 1). الأردن: دار زهران للنشر والتوزيع.