

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الجزائر 3

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

مشروع البحث التكويني الجامعي PRFU الموسوم بالرقم: F01L01UN160320190001

التسويق المصرفى في الجزائر: الواقع والآفاق

## ال்தقرير العام حول ملتقى الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفى نماج عالمية وممارسات محلية

برعاية مدير جامعة الجزائر 3، الدكتور مزرق مختار، وتحت اشراف عميد الكلية الدكتور سمير عز الدين؛ نظمت فرقة بحث PRFU "التسويق المصرفى في الجزائر الواقع والآفاق" يوم 12 نوفمبر 2022 (عبر تقنية التحاضر عن بعد وحضوريا) الملتقى العلمي الوطني الأول حول: "الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفى نماج عالمية وممارسات محلية" برئاسة الدكتورة الخنساء سعادي، بحضور ومشاركة أستاذة وباحثين من مؤسسات جامعية وطنية وخبراء في مجال البنوك السيد شبوط نور الدين خبير عن المصرف العربي للتنمية الاقتصادية في أفريقيا، والسيد رئيس لجنة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والشؤون الدينية والأوقاف للمجلس الشعبي الوطني السيد جفلول الصالح ومقرر نفس اللجنة السيد بوهناف يزيد. كما تم عرض الأوراق البحثية في ثلاثة (03) جلسات علمية اثنتين منها حضوريتين والثالثة افتراضية من خلال قاعة افتراضية. وقد تم إثراء المحاور المسطرة التالية:

محاور الملتقى:

- المحور الأول: خصوصية البيئة التنظيمية للبنوك وفعالية الأسواق المالية وتأثير المتغيرات الاقتصادية على التسويق المصرفى.
- المحور الثاني: تحليل البيئة الالكترونية للبنوك وتأثير الانترنت والذكاء الاصطناعي على التسويق المصرفى.
- المحور الثالث: المشاكل البيئية المتقاومة ورؤية التنمية المستدامة وأثره على التسويق المصرفى.
- المحور الرابع: المتغيرات الاجتماعية وتبين الأدوار بين الأفراد في المجتمع وأثره على التسويق المصرفى.
- المحور الخامس: الأولوية بين القيم الأخلاقية والاقتصادية وتأثير الجوانب الروحية في التسويق المصرفى.
- المحور السادس: خصوصية الإدراة المصرفية وحماية أصحاب المصالح وتأثيره على التسويق المصرفى.
- المحور السابع: سلوك مستهلك الخدمات المصرفية وخصوصية قرار الشراء.

- المحور الثامن: التوجهات المختلفة للمزيج التسويقي المصرفية بين الفكرة والتحليل.
- المحور التاسع: التوجهات الحديثة للتسويق وإمكانية التطبيق في الجزائر.
- المحور العاشر: نماذج عالمية رائدة في مجال التسويق المصرفية.

أثمرت هذه التظاهرة العلمية عن مفاهيم جديدة بالمناقشة والإثراء، سواءً أكانت متضمنة حلولاً قابلة للتجسيد على أرض الواقع، أو كانت متضمنة تساؤلات جديدة من شأنها أن تفتح آفاقاً للبحث في هذا الموضوع مستقبلاً، وفي كلتا الحالتين تكون قد وفقنا إلى حد بعيد في تقديم مساهمة علمية لها مكانتها في خدمة هذا المجال. وفي هذا الصدد؛ أضفت التقرير الصادر عن اجتماع مقرري الجلسات جملة من التوصيات، نوردها فيما يلي:

## **توصيات الملتقى**

أدنى توصيات الملتقى الذي عقد في كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر 3، حول **الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفية - نماذج عالمية وممارسات محلية** - (12 نوفمبر 2022). نظم الملتقى فرقة البحث: PRFU الموسومة بـ **التسويق المصرفية في الجزائر الواقع والآفاق**، تحت اشراف كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - جامعة الجزائر 3، وشارك في الجلسة الافتتاحية التي كانت تحت رئاسة البروفسور عمير جيلالي، كل من:

- رئيسة الملتقى ورئيسة فرقة البحث الدكتورة سعادى الخنساء،
  - رئيس المجلس العلمي أ.د كريمو دراجي،
  - نائب العميد للدراسات العليا أ.د عبد القادر رياض ممثلاً عن عميد الكلية،
  - ضيف الشرف السيد رئيس لجنة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والشؤون الدينية والأوقاف بالمجلس الوطني الشعبي السيد: جغلو الصالح والذي ألقى كلمة قيمة بخصوص فحوى الملتقى وجهود الدولة الجزائرية من هيئة تشريعية وتنفيذية من أجل النهوض بالقطاع المصرفية في الجزائر؛
  - الافتتاحية التي عقدت في قاعة المناقشات بمكتبة الكلية بدلي إبراهيم والتي نشطت من قبل الخير الأستاذ شبوط ممثلاً عن المصرف العربي للتنمية الاقتصادية في إفريقيا،
- وبعده مباشرةً مداخلة الدكتورة ساسي حسيبة جامعة الجزائر 3 بمعية عامر لامية جامعة معسكر بعنوان : تجربة البنك المحمول في الجزائر حالة بنكسي، ليفتح باب النقاش الذي كان ثريا وبناءً أضفت قيمة نوعية على الملتقى، وبعدها توجه الحضور لاستراحة،

لتستأنف الجلسات متزامنة كما هو مقرر بين الحضورية وعبر الخط

ل يقدم المتذللون ما في جعبهم من أفكار ومعرفة ضمنية يصرح بها بغية اعتمادها وختمت الجلسات بنقاش قوي وثري بين المتذللين ورؤساء الجلسات وهم على التوالي: اد سواكري مباركة، د ساسي حسيبة، د. ناصف حسان

وقد تم تسجيل غياب ثلات متذللين وبالتالي التحفظ على ثلات مداخلات:

Vers le E-banking sécurisé en Algérie	ط.د. دوفي مروة د.نوي نورالدين
مساهمة التسويق البنكي في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية	د. زواغي محمد
استراتيجية الادارة الالكترونية لعلاقات العملاء في بيئة الاقتصاد الرقمي	د. قربني فارس

وقد صدرت عن الملتقى التوصيات التالية:

#### أولا: الموجهة لهيئتي الملتقى العلمية والتنظيمية:

- مواصلة تنظيم الملتقى ولكن بصيغة دولية في المرة في القدمة دون تحديد التاريخ.
- السعي إلى توسيع دائرة الهيئات ذات العلاقة بالموضوع واسراهم في الطبعة القادمة
- نشر كل مداخلات الملتقى في الشبكة [الإنترنت].
- طبع 10 أحسن مداخلات في مجلة القسطاس المدرجة في منصة ASJP

#### ثانيا: موجهة لوزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

- تثمين القيمة الاقتصادية والاجتماعية لدور الجامعة في إرساء البنات الأكاديمية لاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفية ومحاولة تجسيدها في الواقع؛
- تعزيز برامج البحث والتطوير فيما يتعلق بالاستثمارات في البنوك المحمولة بشكل خاص؛

#### ثالثا: الموجهة للدولة

- إعطاء أهمية بالغة للقطاع المصرفي بصفة عامة والصيرفة الالكترونية بصفة خاصة كأحد التوجهات الحديثة للتسويق المصرفية كالبنوك المحمولة، التطبيقات الالكترونية، من خلال تحديث البنية التحتية بما يتواافق واحتياجات الصناعة المصرفية الالكترونية لضمان سرعة وكفاءة تدفق الأنترنيت من أجل ضمان جودة الخدمات المصرفية.
- استحداث ما هو مطلوب، وصيانة ما هو موجود من بنية تحتية ناعمة كأجهزة إلكترونية، حواسيب، برمجيات... وغيرها، بغية تحسين مخرجات القطاع المصرفي.
- تدعيم البنية التشريعية بترسانة من القوانين والمراسيم التي من شأنها ضبط وتنظيم الصيرفة الالكترونية؛ وضمان حقوق الأطراف المختلفة ذات الصلة بالقطاع المصرفي، لاضفاء نوع من الشفافية وزرع الثقة في الزيون من أجل تشجيعه للتعامل مع البنوك، خطوة أولى لإرساء ثقافة مصرفية الكترونية

- فتح قنوات الاتصال لنقريب وجهات النظر بين كل أصحاب المصالح المرتبطين بالبنوك

#### رابعا : الموجهة للبنوك

- على البنوك الجزائرية ولوح عالم البنوك الالكترونية والمحمولة والتطبيقات الالكترونية وتهيئة المناخ المناسب لذلك خاصة من المورد البشري المؤهل،
- ضرورة الاستخدام والاستغلال الأمثل لما تتيحه هذه البيئة من امتيازات لتحسين خدمات البنوك وتوطيد العلاقة مع المستهلكين وكل أصحاب المصالح.
- القيام بدراسات سوقية و- بحوث مستهلك- معمقة لفك شفرة الصناديق السوداء للمستهلكين الجزائريين لدفعهم للتعامل مع البنوك بكل سهولة وسلامة بغية انشاء قيمة بنك - زبون وبالتالي بناء رأسمال علاقي.
- على البنوك ولوح عالم العلامات المشتركة للاستفادة من الامتيازات التي تتحققها هذه الاستراتيجية.
- على البنوك انتهاج خطط واستراتيجيات تسويقية سليمة في المجتمعات الإلكترونية، والتنوع في بناء خطة تسويقية لكل نوع من الشبكات الاجتماعية.
- على البنوك مواكبة رؤية الدولة الجزائرية في تبني التنمية المستدامة من خلال إرساء ثقافة الصيرفة الخضراء لدى الجمهور العام.

رئيسة الملتقى: د سعادي الخنساء

المرفقات:

- 1- ديباجة الملتقى.
- 2- برنامج الملتقى.
- 3- صور عن بعض مجريات الملتقى

# الملتقى الوطني الأول

دور

## الاتجاهات الجديدة

### للتسويق المصرفي

### نماذج عالمية وممارسات محلية



الرئيس الشرفي: د. مختار مزرق (مدير الجامعة)

المشرف العام: د. سمير عز الدين (عميد الكلية)

رئيس(ة) الملتقى: د. سعادى الخنساء

رئيس(ة) اللجنة العلمية: أ.د. جيلالي عمير

رئيس(ة) اللجنة التنظيمية: د. عينوس رضوان

يوم 12 نوفمبر 2022

## إشكالية الملتقى

يشهد العالم تغيرات اقتصادية واجتماعية وتكنولوجية وحتى ايكولوجية معقدة ومتعددة انعكست على اقتصادات الدول. و مختلف متغيرات بيئة الأعمال وتعامليها. بما فيهم البنك بخصائصها ونشاطاتها التي تميزها عن غيرها من المؤسسات: وذلك لما لها من دور أساسى في التمويل. خاصة في تلك الدول التي تعانى من عدم تطور الأسواق المالية. وعلى غراره ذلك فالدول المتقدمة تعي جيدا أن تطورها الاقتصادي مرهون بنجاعة قطاعها البنكي لذلك سعت إلى تطويره وتكييفه مع مستجدات بيئة الأعمال من خلال إعطائها أهمية بالغة للصناعة البنكية باعتبارها صناعة عالية التقنية تتسم بالدقة والتعقيد: مما جعلها مجالاً خصباً للمنافسة الشيء الذي دفع بالإدارة التسويية لهذه البنك إلى البحث عن التفوق وريادة السوق من خلال اعتماد الاتجاهات الحديثة للتسويق البنكي لدعم كيانها وبقائها واستمرارها وذلك بالإدارة الفعالة للعلاقة مع زبائنها المبنية على الثقة والالتزام وجودة وتميز الخدمات التي تقدمها ... إلخ. وذلك بتبني الخطط والبرامج التسويية الموجهة لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.

والجزائر أيضاً تسعى إلى تحقيق قفزة نوعية في هذه الصناعة وفقاً لرؤيتها الاستراتيجية المسطرة لغضون عام 2030. والتي تتمحور حول تحقيق التنمية الاقتصادية خارج قطاع المحروقات بالتوالى بين مختلف الصناعات في إطار التنمية المستدامة: لكن ومنذ الاستقلال وبالرغم من الإصلاحات التي مسست القطاع البنكي. إلا أنه لا يزال يعاني من الركود وعدم الفعالية خاصة بعد المشاكل التي عصفت بالبنوك الخاصة نهاية القرن الماضي.

الأمر الذي أثر سلباً على القطاع بصفة عامة وعلى صورته لدى الزبائن الأفراد والمؤسسات بصفة خاصة. ولتحسين هذه الصورة وإعادة الثقة في هذا القطاع وتكييفه مع المتغيرات البيئية الخارجية في مختلف المجالات. على غرار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وغيرها... لابد من تدعيمه بأفكار تسويقية جديدة مبتكرة وخلافة وتجسيدها من قبل العاملين بالبنوك بطريقة إبداعية مستوحاة من الثقافة الجزائرية: اعتماداً على فهم دراسة سلوك المستهلك الجزائري وموافقه واتجاهاته وتطلعاته تجاه هذا القطاع

## أهداف الملتقى

- تهيئة فضاء علمي للمناقشة وتبادل الآراء والأفكار لطلبة الدكتوراه خاصة تخصص تسويق مصرفي.
- توسيع آفاق وأفكار فرقه البحث من خلال الاحتكاك مع المختصين الأكاديميين والخبراء في الميدان.
- توفير فرصة للمهتمين بالقطاع من أكاديميين وممارسين مهنيين لطرح أفكارهم وإبداعاتهم.
- تشخيص واقع التسويق في البنك الجزائري من خلال الوقوف على نقاط القوة والضعف في بيئتها الداخلية.
- محاولة دفع البنك الجزائري لإعادة النظر في طريقة فهمها وتطبيقها للتسويق لتحقيق الأهداف المرجوة منه بداعياً بتحديد قطاعاتها السوقية المستهدفة حتى يتم خدمتها بشكل فعال باعتبار خصوصية المجتمع الجزائري.
- محاولة الوصول لتبسيير صورة البنك لدى الجمهور الجزائري عامة وتعزيز ثقته فيها بإضفاء الطابع الإنساني في التعاملات بين أفراد البنك والزبائن. من خلال طريقة تقديم الخدمة. الاستقبال. التعامل ... إلخ.
- محاولة جعل الزيون الجزائري يوازن ذهنياً بين الأخطار المتوقعة من التعامل مع البنك والأخطار المدركة من عدم التعامل معه بغية دفعه تلقائياً للتعامل مع البنك.

## محاور الملتقى

- المحور الأول: خصوصية البيئة التنظيمية للبنك وفعالية الأسواق المالية وتأثير المتغيرات الاقتصادية على التسويق المصرفي..
- المحور الثاني: تحليل البيئة الالكترونية للبنوك وتأثير الانترنت والذكاء الاصطناعي على التسويق المصرفي.
- المحور الثالث: المشاكل البيئية المتفاهمة ورؤية التنمية المستدامة وأثره على التسويق المصرفي

## شروط الملتقى

أن تنتهي المداخلة إلى أحد محاور الملتقى، وأن تستوفي الشروط العلمية المتعارف عليها،  
أن يكون الملتقى أصليا، لم يسبق نشره،  
يقدم الملخص باللغة العربية، ولغة أخرى على أن لا يتجاوز 12 سطر، مع 05 كلمات مفتاحية كحد أقصى.  
تقبل المداخلات الفردية أو الثنائية فقط.  
مشاركة طلبة الدكتوراه تكون بمعية الأساتذة المشرفين.

تكتب المداخلات بخط arabic Simplified arabic حجم 14 بالنسبة للمداخلات باللغة العربية وبخط Time New Roman حجم 12 بالنسبة للمداخلات باللغة الأجنبية:  
الاهتماميش يكون بطريقة علم النفس الأمريكية APA،  
ألا يقل عدد صفحات المداخلة عن 15 صفحة وأن لا يتجاوز 20 صفحة.

**أحسن المداخلات سوف يتم نشرها في مجلة القسطاس ASJP ومسطرة إجرائية خاصة بالملتقى.**

آخر أجل لإرسال المداخلات كاملة: **11 سبتمبر 2022**  
تاريخ اشعار قبول المداخلة: **26 سبتمبر 2022**

تاريخ انعقاد الملتقى: **12 نوفمبر 2022**

ترسل المداخلات الى البريد الالكتروني: [mbarp019prfu@gmail.com](mailto:mbarp019prfu@gmail.com)

**بطاقة المشاركة في ملتقى الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفية نماذج عالمية وممارسات محلية:** يمكن تحميلها على الرابط التالي: <https://bit.ly/3MP7bXc>

## اللجنة العلمية للملتقى

الاسم واللقب	الصفة	المؤسسة
جيالي عمير	رئيس	جامعة الجزائر 03
ساكري مباركة	عضو	جامعة الجزائر 03
عاشور مقلاتي	عضو	جامعة برج بوعريريج
عزوز عائشة	عضو	جامعة الجزائر 03
بسطولة خديجة	عضو	جامعة الجزائر 03
بوسليماني صليحة	عضو	جامعة الجزائر 03
عيواج مختار	عضو	جامعة الجزائر 03
بن حدو خديجة	عضو	جامعة وهران 02
بوزندي سعيدة	عضو	جامعة الجزائر 03
ساسى حسيبة	عضو	جامعة الجزائر 03
بريش فايزة	عضو	جامعة الجزائر 03
بن شكين تاج الدين	عضو	جامعة وهران 02
عامر لمياء	عضو	جامعة معسکر
لسود راضية	عضو	جامعة الجزائر 03
شطبي خنان	عضو	جامعة الجزائر 03
سليماني نورة	عضو	جامعة الجزائر 03
إيزتي خديجة	عضو	جامعة الجزائر 03
بوعلام بلقاسم	عضو	جامعة الجزائر 03
حداد سفيان	عضو	جامعة الجزائر 03
الباز كلثوم	عضو	جامعة البويرة
قندوز بلال	عضو	جامعة الجزائر 03
أم حكوح نسيمة	عضو	جامعة الجزائر 03
كيرمانى هدى	عضو	جامعة الجزائر 03
بلخير سميرة	عضو	جامعة الجزائر 03
أيت أوقاسى فتيحة	عضو	جامعة الجزائر 03

**المحور الرابع:** المتغيرات الاجتماعية وتبين الأدوار بين الأفراد في المجتمع وأثره على التسويق المصرفى.

**المحور الخامس:** الأولوية بين القيم الأخلاقية والاقتصادية وتأثير الجانب الروحية في التسويق المصرفى.

**المحور السادس:** خصوصية الإدارة المصرفية وحماية أصحاب المصالح وتأثيره على التسويق المصرفى.

**المحور السابع:** سلوك مستهلك الخدمات المصرفية وخصوصية قرار الشراء.

**المحور الثامن:** التوجهات المختلفة للمزيج التسويقى المصرفى بين الفكرة والتحليل.

**المحور التاسع:** التوجهات الحديثة للتسويق وإمكانية التطبيق فى الجزائر.

**المحور العاشر:** نماذج عالمية رائدة في مجال التسويق المصرفى.

## اللجنة التنظيمية للملتقى

الاسم واللقب	الصفة	المؤسسة
عينوس رضوان	رئيس	جامعة الجزائر 03
قيدوم سهام	منسقة تقنية	جامعة الجزائر 03
بن زيان روميسة	عضو	جامعة الجزائر 03
عامر مصطفى	عضو	جامعة الجزائر 03
بن معمر علي	عضو	جامعة الجزائر 03
طارق زينب	عضو	جامعة الجزائر 03
يوسفى سمية	عضو	جامعة الجزائر 03
بولعسل ليندة	عضو	جامعة الجزائر 03
بن قيدة محمد	عضو	جامعة الجزائر 03
مراقة محمد	عضو	جامعة الجزائر 03
جميعي زهير	عضو	جامعة الجزائر 03
نويشي أمينة	عضو	جامعة الجزائر 03
قربيجي عبد الله	عضو	جامعة الجزائر 03
جميعي صلاح الدين	عضو	جامعة الجزائر 03
حواس مولود	عضو	جامعة الجزائر 03



جامعة الجزائر 3

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



بالتنيق مع

مشروع البحث التكويني الجامعي PRFU

التسويق المصرفي في الجزائر: الواقع والآفاق



الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفي

R.T.I.B.M

**اضغط على الجلسة/ الورشة المراد اختيارها لدخول الغرفة**

الخاصة بالملتقى الوطني بعنوان:

**الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفي**

**نماذج عالمية وممارسات محلية**

**الجلسة الافتتاحية**

**الورشة الأولى**

**الورشة الثانية**

**الورشة الثالثة**

**الجلسة الختامية**



جامعة الجزائر 3

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير



بالتنيق مع

مشروع البحث التكويني الجامعي PRFU

التسويق المصرفي في الجزائر: الواقع والآفاق



الملتقى الوطني الحضوري-افتراضي بعنوان:

## الاتجاهات الحديثة للتسويق المصرفي

### نماذج عالمية وممارسات محلية

12 نوفمبر 2022

مدير جامعة الجزائر 3

عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الرئيس الشرفي: د. مزرق مختار

المشرف العام: د. عز الدين سمير

رئيسة فرقة البحث: د. الخنساء سعادي

رئيسة الملتقى: د. الخنساء سعادي

رئيس اللجنة العلمية: أ.د. عمير جيلالي

رئيس اللجنة التنظيمية: د. عينوس رضوان

## برنامج الملتقى



### الجلسة الافتتاحية

رئيس الجلسة: أ. د. عمير جيلالي

الافتتاح:

- آيات بينات من الذكر الحكيم
- النشيد الوطني

11:30-09:00

#### الكلمة الافتتاحية:

- كلمة السيدة رئيسة الملتقى
- كلمة السيد رئيس المجلس العلمي
- كلمة السيد عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسويير
- كلمة السيد مدير الجامعة.
- كلمة السيد رئيس لجنة التربية والتعليم العالي والبحث العلمي والشؤون الدينية
- والأوقاف بالمجلس الشعبي الوطني

#### المداخلات الافتتاحية

الخبر: موهوب أحمد بنك الإسكان	10:00-9:45
الخبر: نور الدين شبوط - المصرف العربي للتنمية الاقتصادية في إفريقيا BADEA	10:15-10:00
د. سامي حسيبة - د. عامر لامية تجربة البنك المحمول في الجزائر - حالة BANXY	10:30-10:15
مناقشة	10:45- 10:30
استراحة شاي	

### الورشة الأولى

التوقيت: 14:30-12:30

رئيسة الجلسة: أ. د سواكري مباركة

عنوان المداخلة	اسم المتتدخل	التوقيت
تحديات تسويق الخدمات البنكية ذات العلامة التجارية المشتركة في القطاع البنكي الجزائري "عرض تجارب لينولك جزائرية"	ط.د/ طارق زينب د. سعادي الخنساء	12:40-12:30
Vers le E-banking sécurisé en Algérie	ط.د. دوفي مروة د. نووي نور الدين	12:50-12:40

اهتمام البنوك المحلية بالتسويق المصرفي دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة حاسي مسعود	د. سارة بن الشيخ د. العفري جميلة	13:00-12:50
مداخل التوجيهات الحديثة للتسويق المصرفي ومدى تطبيقها في المؤسسات الجزائرية	د. بريش فائزه د. بوسليماني صليحة	13:10-13:00
خصوصية قرار شراء الخدمة المصرفية لدى المستهلك الجزائري	ط.د. قرباجي عبد الله- أ.د. عمير جيلالي	13:20-13:10
إشكالية التمثيل البنكي في الخارج دراسة حالة HSBC	ط.د. مرازقة محمد	13:30-13:20
مساهمة التسويق البنكي في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية	د. زواغي محمد	13:40-13:30
المناقشة		

<b>الورشة الثانية</b>		
الساعة: 14:30-12:30		
رئيسة الجلسة: سامي حسيبة		
عنوان المداخلة	التوقيت	
إشكالية تراجع التفاعل المباشر مع العنصر البشري في العلاقة بنك-زبون لصالح قنوات الاتصال الرقمية- دراسة حالة البنك الوطني الجزائري	ط.د. عامر مصطفى د. لسود راضية	12:40-12:30
أثر تحرير الخدمات المالية والمصرفية على حوكمة البنوك	ط.د. جمبيع زهير	12:50-12:40
استراتيجية الادارة الالكترونية لعلاقات العملاء في بيئة الاقتصاد الرقمي	د. قربني فارس	13:00-12:50
ثقافة المستهلك الجزائري وإشكالية التحول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية دراسة حالة بريد الجزائر	ط.د. يوسفى سومية د. سعادى الخنساء	13:10-13:00
الصيغة الخضراء كأحد سبل تعظيم رضا الزبون بنك الدوحة الأخضر نموذجا-	أ.د. عزوز عائشة ط.د. بولعل ليندة	13:20-13:10
les nouvelles tendances du marketing bancaire : vers la fin du système bancaire traditionnel	د. حداد سفيان أ.د. عمير جيلالي	13:30-13:20
سلوك المستهلك المصرفي وعلاقته بالرضا	ط.د. نوishi يمينة د. عينوس رضوان	13:40-13:30
دور المسؤولية الاجتماعية في تحقيق رضا الزبون - حالة بنك الخليج الجزائري وكالة الجلفة -	ط.د. بن قيدة محمد أ.د. بليل حسيبة	13:50-13:40
المناقشة		13:50-14:00



### الورشة الثالثة

الساعة: 14:30-12:30

رئيس الجلسة: د. ناصف حسان

عنوان المداخلة	التوقيت
تأثير حماية حقوق أصحاب المصالح على التسويق المصرفي من منظور علاني	د. بن معمر علي أ.د. عمير جيلالي 12:40-12:30
الابتكار كتجهيز حديث للتسويق ودوره في تفعيل جودة الخدمة المصرافية دراسة عينة من البنوك الجزائرية	د. عزووزو افية د. نواري خيرة 12:50-12:40
القروض المتناهية الصغر كتجهيز جديد للقضاء على الفقر (عرض تجربة بنك الفقراء)	ط.د. شفي تالية د. رقيق محمد خليفة 13:00-12:50
المزيج التسويقي المصرفي الإلكتروني في ظل أزمة كورونا بنك الإسكان للتمويل والتجارة "الأردن"	ط. د. موسى أمال د. ملاح ونام 13:10-13:00
أثر تكنولوجيا المعلومات على سلوك مستهلك الخدمات المصرافية (دراسة استطلاعية لآراء عينة من الزبائن)	د. بوغرفة رفيقة أ.د. زعابط سامي 13:20-13:10
أثر المزيج التسويقي على التحالفات الاستراتيجية بين البنوك ومؤسسات التأمين كاتجاه حديث في التسويق المصرفي	ط.د. جمحي صلاح الدين د. إيزيق خديجة 13:30-13:20
إعداد الخطة التسويقية الرقمية وفق نموذج سوستاك - دراسة حالة بنك التنمية المحلية-	ط.د. قيدوم سهام د. سعادي الخنساء 13:40-13:30
المناقشة	13:50-13:40

### الجلسة الختامية

التوقيت: 15:00-14:30

قراءة التوصيات من قبل رئيس الملتقى الوطني

كلمة السيد عميد كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

كلمة السيد مدير جامعة الجزائر 3، وإعلانه الرسمي عن اختتام فعاليات الملتقى الوطني

توزيع الشهادات