

## فهرس المحتويات

| الصفحة                                                                         | العنوان                                                                  |
|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| -                                                                              | تشكرات                                                                   |
| -                                                                              | الإهداء                                                                  |
| -                                                                              | قائمة المحتويات                                                          |
| -                                                                              | قائمة الجداول، الأشكال والملاحق                                          |
| أ-هـ                                                                           | المقدمة العامة                                                           |
| <b>الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية الالكترونية وولاء الزبائن</b> |                                                                          |
| 07                                                                             | تمهيد                                                                    |
| 08                                                                             | المبحث الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية .                       |
| 09                                                                             | المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية الإللكترونية.                       |
| 13                                                                             | المطلب الثاني: مزايا وعيوب الخدمات المصرفية الالكترونية.                 |
| 15                                                                             | المطلب الثالث: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الإللكترونية ومتطلبات نجاحها. |
| 17                                                                             | المطلب الرابع: أدوات الخدمات المصرفية الإللكترونية.                      |
| 24                                                                             | المبحث الثاني: : ماهية ولاء الزبون.                                      |
| 24                                                                             | المطلب الأول: جودة الخدمة المصرفية.                                      |
| 25                                                                             | المطلب الثاني: مفهوم ولاء الزبون.                                        |
| 28                                                                             | المطلب الثالث: النظريات المفسرة للولاء.                                  |
| 34                                                                             | المطلب الرابع: استراتيجيات الولاء.                                       |
| 38                                                                             | خلاصة الفصل الأول                                                        |

## فهرس المحتويات

| الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الخليج الجزائر(وكالة المسيلة) |                                                             |
|------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| 40                                                         | تمهيد.                                                      |
| 41                                                         | المبحث الأول: تقديم بنك خليج AGB ودراسة أنشطته ووظائفه      |
| 41                                                         | المطلب الأول: تقديم عام لبنك الخليج الجزائر                 |
| 44                                                         | المطلب الثاني: نشأة وتعريف بنك الخليج الجزائر               |
| 47                                                         | المطلب الثالث: تقديم وكالة بنك الخليج الجزائر وكالة المسيلة |
| 50                                                         | المطلب الرابع: مهام وخدمات بنك الخليج الجزائر (AGB)         |
| 54                                                         | المبحث الثاني: وصف وتحليل عينة الدراسة                      |
| 54                                                         | المطلب الأول: وصف عينة الدراسة                              |
| 54                                                         | المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي للبيانات             |
| 55                                                         | المطلب الثالث: تحليل البيانات ونتائج الدراسة                |
| 67                                                         | خلاصة الفصل الثاني                                          |
| 68                                                         | الخاتمة العامة                                              |
| 71                                                         | قائمة المراجع                                               |
| -                                                          | الملاحق                                                     |