الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة فرحات عباس – سطيف01 –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قســـــــــــم علوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة

إشكالية استقلالية النوافذ الإسلامية وأثرها على رضا العملاء في البنوك التقليدية

دراسة حالة بنك BEA وكالتي سطيف 36 و العلمة 87

تخصص: تمويل وبنوك إسلامية

من إعداد الطالب:

كرميش الحاج صلاح لطفي

تحت إشراف الأستاذ:

غدار رفيق

لجنة المناقشة		
الرئيس	شودار حمزة	أستاذ
المشرف	غدار رفيق	أستاذ
المناقش	بن علقمة مليكة	أستاذ

تاريخ المناقشة:

الأربعاء 23 سبتمبر 2026

السنة الجامعية: 2025/ 2026

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة فرحات عباس – سطيف01 –
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قســـــــــــم علوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة

إشكالية استقلالية النوافذ الإسلامية وأثرها على رضا العملاء في البنوك التقليدية

دراسة حالة بنك BEA وكالتي سطيف 36 و العلمة 87

تخصص: تمويل وبنوك إسلامية

من إعداد الطالب:

كرميش الحاج صلاح لطفي

تحت إشراف الأستاذ:

غدار رفيق

لجنة المناقشة		
الرئيس	شودار حمزة	أستاذ
المشرف	غدار رفيق	أستاذ
المناقش	بن علقمة مليكة	أستاذ

تاريخ المناقشة:

الأربعاء 23 سبتمبر 2026

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معالجة إشكالية استقلالية النوافذ الإسلامية في البنوك التقليدية وأثرها على رضا العملاء، من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري (BEA). ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، بالاستناد إلى استبيان وُزّع على عينة مكونة من 41 عميلاً من عملاء النافذة الإسلامية بوكالتي سطيف والعلمة. وتم قياس استقلالية النافذة من خلال أربعة أبعاد، هي: الاستقلالية الشرعية، والاستقلالية التشغيلية، والاستقلالية المعلوماتية، والاستقلالية الهيكلية، إلى جانب قياس مستوى رضا العملاء.

أظهرت النتائج أن الاستقلالية المعلوماتية جاءت بمستوى مرتفع، في حين جاءت الأبعاد الأخرى بمستويات متوسطة، كما سجل رضا العملاء مستوى مرتفعاً. وأثبت تحليل الانحدار الخطي البسيط وجود أثر ذي دلالة إحصائية لكل أبعاد الاستقلالية على رضا العملاء بصورة منفردة. كما أظهر الانحدار الخطي المتعدد وجود أثر ذي دلالة إحصائية للاستقلالية بأبعادها مجتمعة، مع احتفاظ الاستقلالية الشرعية والاستقلالية المعلوماتية بدلالة مستقلة داخل النموذج.

وخلصت الدراسة إلى أن استقلالية النوافذ الإسلامية تمثل عاملاً مهماً في تفسير رضا العملاء، مع تفاوت مساهمة أبعادها في هذا الرضا.

الكلمات المفتاحية : نو افذ إسلامية، بنوك تقليدية، رضا العملاء، البنك الخارجي الجز ائري.

Abstract:

This study aims to investigate the issue of Islamic windows' independence within conventional banks and its effect on customer satisfaction, through a case study of the Algerian External Bank (BEA). To achieve the study objectives, a descriptive-analytical approach was adopted, based on a questionnaire administered to a sample of 41 customers of the Islamic window at the Sétif and El Eulma branches. The independence of the Islamic window was measured through four dimensions: Sharia independence, operational independence, informational independence, and structural independence, in addition to measuring customer satisfaction.

The results showed that informational independence reached a high level, while the other dimensions were at moderate levels, and customer satisfaction was also found to be high. Simple linear regression analysis revealed a statistically significant effect of each independence dimension on customer satisfaction when examined separately. Multiple linear regression further indicated a statistically significant overall effect of Islamic window independence on customer satisfaction, with Sharia and informational independence retaining statistically significant independent effects within the model.

The study concludes that the independence of Islamic windows represents an important factor in explaining customer satisfaction, although the contribution of its different dimensions varies.

***Keywords**: Islamic windows, conventional banks, customer satisfaction, Banque Extérieure d'Algérie (BEA).*

Résumé *:*

Cette étude vise à étudier la question de l'indépendance des fenêtres islamiques au sein des

banques conventionnelles et son impact sur la satisfaction des clients, à travers une étude de cas de la Banque extérieure algérienne (BEA). Pour atteindre les objectifs de l'étude, une approche descriptive-analytique a été adoptée, basée sur un questionnaire administré à un échantillon de 41 clients de la fenêtre islamique des agences Sétif et El Eulma. L'indépendance de la fenêtre islamique a été mesurée à travers quatre dimensions : l'indépendance de la charia, l'indépendance opérationnelle, l'indépendance informationnelle et l'indépendance structurelle, en plus de la mesure de la satisfaction client. Les résultats ont montré que l'indépendance informationnelle atteignait un niveau élevé, tandis que les autres dimensions étaient modérées, et la satisfaction client était également élevée. Une analyse linéaire simple de régression a révélé un effet statistiquement significatif de chaque dimension d'indépendance sur la satisfaction client lorsqu'elle était examinée séparément. La régression linéaire multiple a également indiqué un effet global statistiquement significatif de l'indépendance des fenêtres islamiques sur la satisfaction client, la charia et l'indépendance informationnelle conservant des effets indépendants statistiquement significatifs dans le modèle.
L'étude conclut que l'indépendance des vitrines islamiques représente un facteur important pour expliquer la satisfaction des clients, bien que la contribution de leurs différentes dimensions varie.
***Mots-clés** : fenêtres islamiques, banques conventionnelles, client*