



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي



جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

UNIVERSITE CHADLI BENDJEDID-EL-TARF-

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

Faculté des Science Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion

السنة الجامعية: 2025 / 2024

الرقم التسلسلي: .....

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات لنيل شهادة الماستر

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR - الطارف-

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

تحت إشراف:

د. نوري سميحة

من إعداد الطلبة:

- العمري فاطمة الزهراء.
- فرطاس نسرين.

سورة التوبة

## ملخص

هدفت الدراسة لإبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث تم تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وإبراز أهميتها ودورها في البنوك، بالإضافة إلى التركيز على أهميتها في صناعة الخدمات المصرفية وتحسينها، ورفعها للأداء البنكي، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إجراء دراسة ميدانية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية، كذا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي؛ وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أبرزها أن هناك علاقة قوية جدا بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي حيث ساهمت هذه الأخيرة في تحسين وتطوير جودة الخدمات البنكية وإنتاج خدمات جديدة ومتطورة، وتنويع وتطوير وسائل وأنظمة الدفع، بالإضافة إلى التقليل من التكاليف البنكية للتصدي والتفوق على منافسيها من بقية البنوك في مجال النشاط البنكي، وأوصت الدراسة بضرورة سعي البنوك إلى بذل جهود مكثفة ومتواصلة لدعم وتعزيز الجهود الرامية إلى إثراء دور التكنولوجيا المالية في المصارف وخلق بيئة تنظيمية محفزة لتحقيق الأداء المتميز، بالإضافة إلى ضرورة قيام البنوك الجزائرية بتبني برامج فعالة لتطوير جودة منتجاتها وخدماتها المالية وتقديم خدمات ومنتجات مصرفية جديدة ومبتكرة، بالإضافة إلى تنويع هذه الخدمات والمنتجات قدر الإمكان لتحسين أدائها البنكي ورفع كفاءة البنك ككل للحفاظ على مكانتها في الأسواق المالية.

**كلمات مفتاحية:** تكنولوجيا مالية، أداء بنكي، خدمات مصرفية، وسائل دفع الكترونية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## Résumé

L'étude visait à mettre en évidence le rôle de la technologie financière dans l'amélioration des performances des banques commerciales, où le concept de technologie financière a été mis en évidence et son importance et son rôle dans les banques ont été soulignés, en plus de se concentrer sur son importance dans le secteur des services bancaires et de l'améliorer, et d'augmenter les performances bancaires. Pour atteindre les objectifs de l'étude, une étude de terrain a été menée à la Banque de l'agriculture et du développement rural, et nous nous sommes appuyés sur l'approche analytique descriptive ; L'étude a abouti à un ensemble de résultats, dont le plus important est qu'il existe une relation très forte entre la technologie financière et la performance bancaire, car cette dernière a contribué à améliorer et à développer la qualité des services bancaires, à produire des services nouveaux et avancés, à diversifier et à développer les méthodes et systèmes de paiement, en plus de réduire les coûts bancaires pour affronter et surpasser leurs concurrents d'autres banques dans le domaine de l'activité bancaire. L'étude a recommandé aux banques de s'efforcer de déployer des efforts intensifs et continus pour soutenir et renforcer les efforts visant à enrichir le rôle de la technologie financière dans les banques et à créer un environnement réglementaire qui stimule la réalisation de performances exceptionnelles. En outre, l'étude a recommandé la nécessité pour les banques algériennes d'adopter des programmes efficaces pour développer la qualité de leurs produits et services financiers et fournir des services et produits bancaires nouveaux et innovants, en plus de diversifier ces services et produits autant que

Possible pour améliorer leurs performances bancaires et accroître l'efficacité de la banque dans son ensemble pour maintenir sa position sur les marchés financiers.

**Mots clés :** technologie financière, performance bancaire, services bancaires, moyens de paiement électronique, Banque d'Agriculture et du Développement Rural.

## هَدَاء

إلى من كلل العرق جبينه ومن علمني أن النجاح لا يأتي إلا بالصبر والإصرار وإلى النور الذي أنار دربي وإلى من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي

أبي الغالي **مصباح** أطل الله في عمره

إلى من سهلت لي الشدائد بدعائها إلى الإنسانية العظيمة التي تعبت وسهرت وربت إلى أمني وأماني

أمي الغالية **حورية** أدامك الله تاجا فوق رأسي

إلى من قال الله تعالى فيه "سنشهد عضدك ب بأخيك" وضلعي الثابت الذي لا يميل

أخي الحبيب **حمزة** وفقك الله لما يحبه ويرضاه.

إلى فقيدة قلبي وروحي إلى من لم تفارق ذاكرتي أختي الصغرى

**روميساء** رحمها الله ورزقها جنة الفردوس الأعلى

إلى قرة عيني ومن شددت بهم عضدي فكانوا لي يناييع أرتوي منها إلى خيرة أيامي وصفوتها

أخواتي الغاليين "**مريم، شفاء، روميساء**".

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق للأصدقاء الأوفياء ورفقاء السنين

"**نسرين، بثينة، رزيقة، عبير**"

إليكم عائلتي أهدىكم هذا الإنجاز وثمره النجاح التي لا طالما تمنيتها ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثماراته بفضلته سبحانه وتعالى الحمد لله على ما وهبني وأن يجعلني مباركا وأن يعينني أينما كنت فمن قال أنا لها نالها فأنا لها وإن أبت ورغما عنها أتيت بها فالحمد لله شكرا وحبا وإمتنانا على البدء والختام

"**وآخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين**".

## زهرة



الحمد لله الذي وفقنا ولم نكن لنصل لولا فضل الله علينا أهدي ثمرة جهدي إلى  
من ضحى من أجل أن ينير دربي وطريقي إلى من أشعل مصباح دربي وأطفأ  
ظلمة جهلي وكان خير مرشد لي نحو العلم والمعرفة  
أبي الغالي **محمد** حفظه الله وأطال في عمره؛  
إلى التي حملتني وهنا على وهن حملتني فلم تمل وتعبت لأرتاح إلى التي  
أشرقت شمسي بين يديها  
أشرقت الحياة في دماها المثالية نبع الحنان والحب، فيض البذل والعطاء  
إلى أعلى من كل غالي أمي الحنونة **عبلة** حفظها الله وأطال في  
عمرها؛

إلى من تحلوا حياتي معهم إخواني وأخواتي: **لمنور، نزيه، ريم، نجوى، مروة**  
حفظهم الله؛ إلى جدي الغالية **حبيبة** حفظها الله؛  
إلى كل عائلتي وصديقاتي أخص بذكر صديقاتي: **زهرة، بثينة، عبير** لم  
يسأمن عن السؤال من البداية إلى نهاية مذكرتي؛  
إلى كل من تقاسمت معه بسمتي وفرحتي وحزني إلى كل من طلب العلم وسعى  
وراءه؛  
إلى كل أستاذ علمني وكل معلم وهجني إلى كل من سعتهم ذاكرتي ولم تسعهم  
ذاكرتي؛

**"راجية من الله أن يتقبل منا ثمرة هذا الاجتهاد".**

**نسرين**

# شُكْرٌ وَقَدْرٌ

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت عليّ وعلى والديّ وأن  
أعمل صالحاً ترضاه وأدخلني برحمتك في عبادك الصالحين "

لا أشكر لمخلوق قبل شكر الخالق عز وجل الذي أنار لنا الأبواب وفتح أمامنا  
الأبواب ووصينا القدرة على طلب العلم.

وأوجه بالشكر والعرفان والامتنان إلى كل من ساعدني من قريب أو  
من بعيد على إنجاز هذا العمل وفي تذليل ما واجهته من صعوبات،  
وأخص بالذكر الدكتورة أستاذتي الكريمة " **نوري سميرة** " التي لم تبخل  
عليّ بتوجيهاتها ونصائحها القيمة التي كانت عوناً في هذا البحث.

## قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
(15)	المراحل الثلاث للتكنولوجيا المالية.	الشكل رقم(01-1)
(22)	أهم قطاعات التكنولوجيا المالية بمفهومها الواسع.	الشكل رقم(02-1)
(36)	أكثر أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.	الشكل رقم(03-1)
(42)	أنواع الأداء البنكي.	الشكل رقم(04-1)
(46)	أبعاد الأداء البنكي.	الشكل رقم(05-1)
(73)	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	الشكل رقم(01-2)
(75)	الهيكل التنظيمي لوكالة ولاية الطارف.	الشكل رقم(02-2)
(80)	نموذج لبطاقة CIB الكلاسيكية.	الشكل رقم(03-2)
(80)	نموذج لبطاقة CIB الذهبية.	الشكل رقم(04-2)
(82)	نموذج لبطاقة ماستر كارد الكلاسيكية.	الشكل رقم(05-2)
(82)	نموذج لبطاقة ماستر كارد تيتانيوم.	الشكل رقم(06-2)
(83)	نموذج لبطاقة فيزا كارد.	الشكل رقم(07-2)
(86)	نموذج لجهاز الدفع الإلكتروني TPE.	الشكل رقم(08-2)
(88)	نموذج للموزع الآلي GAB.	الشكل رقم(09-2)
(95)	منحنى بياني يمثل عدد البطاقات المقدمة خلال 2025/2024.	الشكل رقم(10-2)
(96)	المقاصة الإلكترونية 2025/03/31.	الشكل رقم(11-2)

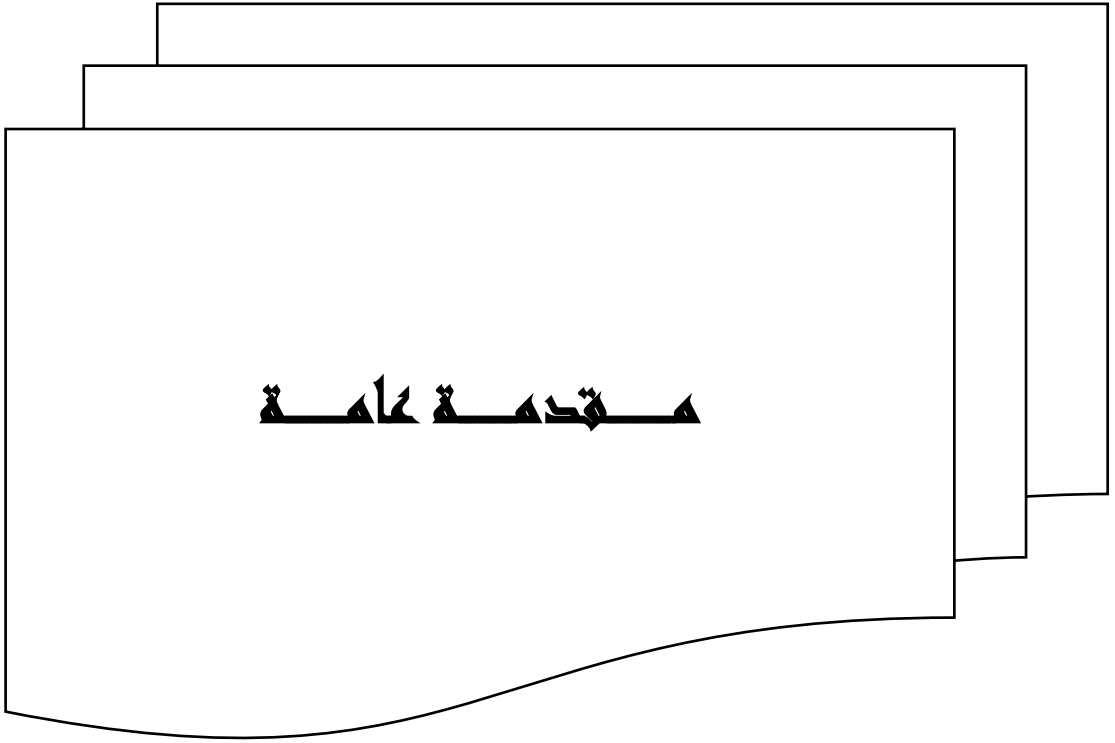
رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
(94)	عدد البطاقات المقدمة 2025/2024.	الجدول رقم (01-2)
(95)	جهاز الدفع الإلكتروني TPE الخاص بوكالة الطارف.	الجدول رقم (02-2)
(96)	المقاصة الإلكترونية 2025/03/31.	الجدول رقم (03-2)
(97)	عدد العمليات الموزعة من طرف الشباك الآلي GAB بتاريخ 2025/03/31.	الجدول رقم (04-2)

الترجمة بالعربية للمختصر	الكلمة الأصلية للمختصر	المختصر	الرقم
بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	Banque d'Agriculture et du Développement Rural	BADR	01
شركة المؤسسة الدولية للحواسيب.	International Business Machines	IBM	02
خدمات المقاصة الآلة للمصرفيين.	Banker's Automated Clearing Services	BACS	03
نظام غرفة المقاصة للمدفوعات بين البنوك.	Clearing House Interbank Payments System	CHIPS	04
جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك.	Society for worldwide Interbank Financial Telecommunication	SWIFT	05
جمعية نوتنغهام للبناء.	Nottingham Building Society	NBS	06
الشبكة العنكبوتية العالمية.	World Wide Web	www	07
التكنولوجيا المالية.	Financial Technology	FinTec	08
تكنولوجيا المعلومات.	Information Technology	IT	09
اللائحة العامة لحماية البيانات.	General Data Protection Regulation	GDPR	10
قانون غرام-ليتش-بلايلي.	Gramm Leach Bliley Act	GLBA	11
بطاقة السحب ما بين البنوك.	Carte Inter Bancaire	CIB	12
جهاز الصراف الآلي.	Distributeur Automatique de Billets	DAB	13
جهاز الصراف الآلي البنكي.	Guichet Automatique de Banque	GAB	14
جهاز الدفع الإلكتروني.	Terminal de Paiement électronique	TPE	15
كلمة مرور لمرة واحدة.	One-Time Password	OTP	16

الصفحة	عموان الملحق	رقم الملحق
(118-117)	وسائل الدفع الإلكتروني	ملحق رقم (01)
(119)	وسائل الدفع الإلكتروني	ملحق رقم (02)
(121-120)	خدمات الدفع الإلكتروني	ملحق رقم (03)

الصفحة	المحتوى
I	ملخص.....
II	Résumé.....
III	إهداء.....
IV	إهداء.....
V	شكر و عرفان.....
VI	قائمة الأشكال.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة المختصرات.....
IX	قائمة الملاحق.....
XI-X	فهرس المحتويات.....
(8-2)	المقدمة.....
(-)	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي.....
(10)	تمهيد.....
(11)	المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية.....
(11)	المطلب الأول: نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية.....
(19)	المطلب الثاني: أهمية وأهداف التكنولوجيا المالية.....
(20)	المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية.....
(30)	المطلب الرابع: معيقات التكنولوجيا المالية.....
(37)	المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء البنكي.....
(37)	المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه.....
(42)	المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي.....
(46)	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي.....
(47)	المطلب الرابع: التقييم البنكي ومؤشراته.....
(57)	المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.....
(57)	المطلب الأول: التكنولوجيا المالية ومزايا استخدامها.....
(58)	المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية.....
(60)	المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك.....
(63)	المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك.....
(66)	خلاصة الفصل.....

(-)	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –الطارف-.....
(68)	تمهيد.....
(69)	المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....
(69)	المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.....
(74)	المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة الطارف-
(77)	المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR –الطارف-.....
(77)	المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية...
(85)	المطلب الثاني: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية..
(94)	المبحث الثالث: : تأثير التكنولوجيا المالية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية.....
(94)	المطلب الأول: : تقييم الخدمات المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني في البنك محل الدراسة.....
(98)	المطلب الثاني: آثار التكنولوجيا المالية على عمل البنوك.....
(102)	خلاصة الفصل.....
(108-104)	خاتمة.....
(115-110)	قائمة المراجع.....
(121-117)	الملاحق.....



يشهد العالم المعاصر تقدما نحو التطور والتحول في شتى المجالات سواء الاقتصادية، السياسية، الاجتماعية، وبشكل خاص القطاع المالي والمصرفي، وذلك لمواكبة التطورات والابتكارات التي تحدث، الأمر الذي أصبح يشكل تنافسا كبيرا بين المؤسسات والمصارف، حيث يسعى كل منهما إلى تحقيق الاستمرارية والبقاء وكذلك الحفاظ على مكانته في السوق ولتحقيق ذلك لابد من ضرورة ابتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين وكذا تلبية احتياجات عملائهم اليومية بشكل أفضل وتضمن لها تقديم الخدمات بشكل مميز، من بين هذه الابتكارات ما عرف بالتكنولوجيا المالية والتي تعتبر بمثابة قوة اقتصادية جديدة.

تعد التكنولوجيا المالية صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية، فهي تعد محرك لنماذج الأعمال الجديدة القائمة على الابتكار والاطاحة والتحرر من قواعد الامتثال التقليدية، بالإضافة إلى ما توفره تقنيات هذه التكنولوجيا والمتمثلة في البيانات الضخمة، سلسلة الكتل، منصات الإقراض من نظير إلى نظير، العملات المشفرة، الذكاء الاصطناعي والخدمات عبر الهاتف من مزايا كالسرعة، والدقة وخفض التكاليف، والأمان، الأمر الذي أثر على سلوك المتعاملين في القطاع البنكي، وأدى إلى ظهور العديد من التطورات في العمليات المصرفية.

يعتبر القطاع البنكي من أهم المحاور التي تركز عليها التنمية الاقتصادية في العالم لكونه يلعب دورا أساسيا في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، وهذا ما أوجب على البنوك حتمية تبني ومواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي وذلك من خلال إدخال التكنولوجيا الحديثة في أنظمتها الخدمية.

ومع هذه التطورات المصرفية والمالية العالمية أصبح لزاما على المصارف عامة والبنوك الجزائرية خاصة تبني أدوات مالية مبتكرة ونظم مصرفية جديدة ومتقدمة لتحسين تنافسيتها وتطوير أدائها لتتماشى جنبا إلى جنب مع التطورات والتقدم التكنولوجي، وكذا تحقيق أقصى العوائد وجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمستثمرين.

## 1. إشكالية الدراسة

من خلال ما سبق، يمكن طرح الإشكالية التالية:

**ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية؟**

تندرج تحت الاشكالية الرئيسية مجموعة من التساؤلات الفرعية وهي كالاتي:

- ✓ هل ساهمت التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين طرق التمويل والخدمات المالية؟
- ✓ هل يعد أمن البيانات واحد من أهم التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية؟
- ✓ كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي؟
- ✓ ما هو واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-الطارف-؟

## 2. فرضيات الدراسة

تم وضع الفرضيات التالية لأجل التوصل لأهداف الدراسة:

✓ **الفرضية الرئيسية:** تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي.

وتندرج تحت هذه الفرضية الرئيسية مجموعة من الفرضيات الفرعية صيغت على النحو التالي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل والخدمات المالية بالإضافة إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يعتبر أمن البيانات واحد من أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك يؤثر بالإيجاب على أدائها وفعاليتها.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف مجموعة معتبرة من وسائل ووسائط الدفع الالكتروني.

## 3. أهمية الدراسة

تكمّن أهمية الدراسة في كونها تتناول جانباً جدياً حساساً في الاقتصاد الوطني، ألا وهو القطاع البنكي الذي يعتبر المركز الأساسي للاقتصاد وكذلك التكنولوجيا المالية التي أصبحت الشغل الشاغل لهذا العصر، فرغبنا أن نربط بينهما لنبرز أهمية استعمال التكنولوجيا في البنك.

#### 4. أهداف الدراسة

- ✓ تحديد مفهوم التكنولوجيا المالية وإبراز أهميتها في المصارف التجارية.
- ✓ تحديد دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.
- ✓ تحديد مفهوم الأداء البنكي وأبعاده وأنواعه ومؤشرات تقييمه.
- ✓ التعرف على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وبين الأداء البنكي.
- ✓ إظهار تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء البنكي.

#### 5. دوافع اختيار الموضوع

ترجع دوافع اختيار الموضوع لأسباب موضوعية وأخرى شخصية وهي:

- ✓ أسباب ذاتية
  - يعتبر الموضوع حديث نسبياً؛
  - ثراء الموضوع وتشعبه وإمكانية مواصلة البحث والتعمق فيه؛
  - الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع لأنه قريب من الاختصاصات التي تم دراستها في السنوات السابقة؛
  - الاهتمام الشخصي بمعالجة المواضيع المتعلقة بالبنوك؛

#### ✓ أسباب موضوعية

- معرفة ما مدى أثر التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية وربطها بأرض الواقع؛
- أردنا معرفة إذا كانت مصارف الوطن مواكبة للتحويلات والتطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية؛
- أهمية مستوى الأداء البنكي في تنمية الاقتصاد الوطني؛
- كون بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين البنوك المتطورة السبّاقة لمواكبة التطورات التكنولوجية التي توافقت متطلبات العصر الحالي؛

#### 6. المنهج المتبع وأدوات الدراسة

✓ المنهج المتبع في الدراسة:

للإجابة على اشكالية الدراسة المطروحة ومعالجة فرضياتها، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وهو الأسلوب المناسب لإعطاء نظرة شاملة على مختلف جوانب الدراسة.

✓ أدوات الدراسة:

-المسح المكتبي: كتب، مجلات، رسائل ماجستير، أطروحات دكتوراه، مواقع أنترنت.

-المقابلة : للحصول على المعلومات الميدانية.

7 . حدود الدراسة

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الزمنية: تمثلت الحدود الزمنية بهذه الدراسة في الفترة الممتدة من أكتوبر 2024 إلى غاية ماي 2025، أما فيما يخص الدراسة الميدانية فامتدت الفترة من 1مارس إلى 20ماي 2025.

الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة الميدانية على وكالة بنكية تنشط في ولاية الطارف والمتمثلة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

8. صعوبات البحث

من الصعوبات التي واجهتنا في إعداد دراستنا هذه هي:

✓ صعوبة تركيب المعلومات والفروق بينهما وذلك لأن المصطلحات شبيهة ببعضها البعض؛

✓ قلة وصعوبة الحصول على مراجع متعلقة بجوهر الموضوع؛

- ✓ الصعوبات المتعلقة بدراسة حالة إذ واجهتنا تحفظات وحذر من قبل المسؤولين فكثيرا ما كنا نطلب بعض المعلومات والبيانات اللازمة للبحث فيحجمون عن مدنا بهذه المعلومات رغم أهميتها بالنسبة لنا ورغم بساطتها؛
- ✓ محدودية المراجع الحديثة في إطار موضوع الدراسة؛

## 9. الدراسات السابقة

- دراسة ميموني بلقاسم وقانون جيلالي بعنوان تقييم أداء البنوك التجارية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري" للفترة 2017/2015: مقال، تناولت هذه الدراسة تقييم الأداء المصرفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بأدرار، كذا البنك الوطني الجزائري بأدرار، خلال ثلاث سنوات (2017/2016/2015)، حيث حاولنا من خلالها استعراض المفاهيم المتعلقة بالأداء المصرفي وطرق قياسه، وكذا الإجابة عن الاشكالية المطروحة المتمثلة في ما مستوى أداء الوكالات البنكية من حيث تعظيم الربحية وتدنئة التكاليف، وتمثلت أهم نتائج الدراسة في أن تقييم الأداء من قبل إدارة البنك يتيح لها امكانية تحديد الانحرافات وتحديد أسباب وكيفية معالجتها ورسم السياسات المناسبة لرفع وتحسين مستوى الأداء، والعكس عند عدم ممارسة تقييم الأداء، من قبل المصرف في ظل الظروف السائدة في اقتصاد السوق والمتمثلة في المنافسة وعدم الاستقرار والتقلبات والأزمات لد يؤدي إلى افلاس هذا المصرف.
- دراسة خالد بيلوطة ورمضان براغشة معنونة بأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة فالمة 2022: مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، تهدف هذه الدراسة إلى تبيان أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك مع الإشارة إلى بعض البنوك الجزائرية من خلال تسليط الضوء على مفاهيم أساسية حول كل من التكنولوجيا المالية وكذا شركاتها لفهم طريقة عملها وأسباب نموها وانتشارها والأداء البنكي ومؤشرات تقييمه وكذا تبيان أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك، حيث توصلت هذه

الدراسة إلى أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك من البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة.

■ **دراسة عبد الكريم مسعودي وقرشي خير الدين بعنوان التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي-دراسة حالة وكالة بنك التنمية المحلية بأدرار—**

**2023:** مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية المجلد 10 العدد 01، تهدف هذه الدراسة إلى محاولة معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي، انطلاقاً من مدى إدراك المصارف لأهمية وجود التكنولوجيا المالية، وذلك اعتماداً على دراسة حالة بوكالة بنك التنمية المحلية بأدرار، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر للتكنولوجيا المالية على جودة الأداء المصرفي بالمؤسسة محل الدراسة.

■ **دراسة قيمش خولة 2024 بعنوان متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة**

**المصرفية في الجزائر مع الإشارة إلى تجارب بعض الدول:** أطروحة دكتوراه، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذه الموجة من التطور في الصناعة المالية التي تفتقر بالتكنولوجيا المالية، وكذا توضيح دور التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص وذلك من خلال الإلمام بالمفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية ومعرفة تأثيرها على الصناعة المصرفية، وقد توصلت الدراسة إلى أن شركات التكنولوجيا المالية هي المحرك الأساسي لقطاع التكنولوجيا المالية،

وبذلك أصبح هدف استقطابها من أهم أهداف العديد من المؤسسات المالية والبنكية وكذا الهيئات التنظيمية الحكومية لريادة هذا المجال، وعليه فاستراتيجية تفعيلها تختلف من دولة إلى أخرى.

■ **دراسة مكي عمارية بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم BDL) 2025:** مجلة الاستراتيجية والتنمية المحلية المجلد 15 العدد 01، تسلط هذه الدراسة الضوء على الدور المحوري للتكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية، واعتمدت الدراسة على أدوات جمع بيانات متنوعة، من بينها الاستبيانات، لتحليل دور التكنولوجيا المالية في هذا السياق وقد أظهرت الدراسة مدى أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير وتسهيل العمليات المصرفية كما تبين أن بنك التنمية المحلية كحالة دراسية، التزاما قويا بتبني التكنولوجيا المالية وتطوير استراتيجيات متكاملة لإدارتها.

## جوانب تميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة:

✓ تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تناولت هذا الموضوع في القطاع البنكي الجزائري حيث تعتبر هذه الدراسة فريدة من نوعها في البيئة الجزائرية؛  
✓ ومن ناحية أخرى تناولت هذه الدراسة موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير أداء البنوك التجارية -دراسة حالة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الطارف-.

### 10. هيكل الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والوصول إلى الأهداف المرجوة من الدراسة اقتضت الضرورة تناولنا الموضوع في فصلين سبقتهم مقدمة لتنتهي بخاتمة، وقد خصص فصل للجانب النظري وفصل للجانب التطبيقي وذلك على النحو التالي:

✓ **الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي:** وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث أساسية، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى مدخل عام للتكنولوجيا المالية، أما في المبحث الثاني تعرضنا إلى مفاهيم أساسية حول الأداء البنكي، والمبحث الثالث تناول علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.

✓ **الفصل الثاني: الإطار التطبيقي: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-الطارف-:** وقد تكون هذا الفصل من ثلاثة مباحث، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، أما في المبحث الثاني تعرضنا إلى واقع استخدام التكنولوجيا المالية بينك الفلاحة والتنمية الريفية BADR-وكالة الطارف-، بينما في المبحث الثالث فتناولنا تأثير التكنولوجيا المالية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

**الفصل الأول:**

**الإطار النظري للتكنولوجيا المالية**

**والأداء البنكي**

**تمهيد**

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تحولاً جذرياً نتيجة للتطورات التكنولوجية المتسارعة، وقد برزت التكنولوجيا المالية كأحد العوامل المحورية التي أثرت على أداء البنوك التجارية، حيث أصبحت أداء استراتيجية لتحسين الكفاءة التشغيلية، وتعزيز رضا العملاء، وزيادة القدرة التنافسية؛ فالتكنولوجيا المالية موضوع معاصر يكسب أهميته من واقع خال الاقتصاد المحلي والعالمي الذي تسعى فيه البنوك التجارية إلى إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال تحسين أدائها البنكي. وهذا ما سنتناوله في هذا الفصل الذي يتضمن ثلاثة مباحث أساسية حول الأداء البنكي كما يلي:

- ❖ **المبحث الأول:** مدخل عام للتكنولوجيا المالية.
- ❖ **المبحث الثاني:** مفاهيم أساسية حول الأداء البنكي.
- ❖ **المبحث الثالث:** علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.

## المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية

ظهرت التكنولوجيا المالية كأحدى الأدوات الحديثة لإعادة تشكيل القطاع المالي، حيث تشمل مجموعة من التقنيات التي تساعد على تحسين الكفاءة وتقديم خدمات أكثر سهولة وفعالية وهو ما سنتطرق له من خلال هذا المطلب بالإضافة إلى ماهية التكنولوجيا المالية ونشأتها وتطورها وأهميتها وأهدافها وأهم قطاعاتها.

### المطلب الأول: نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية

#### أولاً: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل، شهدت كل من هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزاً من التمايز في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم:

**1- التكنولوجيا المالية (1866-1967) من التناظرية إلى الرقمية<sup>1</sup>:** أدى تطوير التكنولوجيا الرقمية للاتصالات ومعالجة المعاملات إلى تحويل التمويل بشكل متزايد من صناعة تناظرية إلى صناعة رقمية.

في أواخر القرن التاسع عشر لقد اجتمع التمويل والتكنولوجيا في القرن العشرين لإنتاج الفترة الأولى من العولمة المالية التي استمرت حتى الحرب العالمية الأولى، وخلال هذه الفترة دعمت التكنولوجيا مثل التلغراف والسكك الحديدية والقنوات والسفن البخارية الروابط المالية عبر الحدود، مما سمح بالانتقال السريع للمعلومات المالية والمعاملات والمدفوعات في جميع أنحاء العالم، وفي الوقت نفسه قدم القطاع المالي الموارد اللازمة لتطوير التكنولوجيات.

<sup>1</sup> ARNER, D., BARBERIS, J., & ROSS. THE EVOLUTION OF FINTEC: ANEW POST-CRISIS PARADIGM? Research Paper No. 2015/047. University of Hong Kong Faculty of Law, 2015, P06 -11.

خلال فترة ما بعد الحرب، وبينما كانت العولمة المالية مقيدة لعدة عقود، فإن التطورات التكنولوجية، وخاصة تلك الناشئة عن زمن الحرب، تقدمت بسرعة، وخاصة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، وفي سياق تكنولوجيا المعلومات، تم تطوير أدوات فك الشفرات تجاريا في أجهزة الكمبيوتر المبكرة من قبل شركات مثل شركة آي بي إم (IBM)، وتم إنتاج الآلة حاسبة المالية المحمولة لأول مرة بواسطة شركة تكساس إنترومننتس في عام 1967. كما شهدت فترة الخمسينات من القرن العشرين أيضا الفترة التي تم فيها تقديم بطاقات الائتمان للأمريكيين (داين رز كلوب) في عام 1950، وبنك أوف أمريكا وأمريكان إكسبرس في عام 1958، وقد حظيت هذه الثورة الاستهلاكية بدعم إضافي من خلال إنشاء جمعية بطاقات الإنترنت (ماستركارد حاليا) في الولايات المتحدة الأمريكية في عام 1966، بحلول عام 1966، كانت شبكة التلكس العالمية جاهزة، مما وفر الاتصالات الأساسية اللازمة لبناء المرحلة التالية من تطوير التكنولوجيا المالية، كما شهد عام 1967 نشر أول جهاز صراف آلي من قبل بنك باركليز في المملكة المتحدة.

**2- التكنولوجيا المالية (1967-2008) تطوير الخدمات المالية الرقمية التقليدية:** خلال هذه الفترة كانت التكنولوجيا المالية تهيمن عليها في المقام الأول صناعة الخدمات المالية المنظمة التقليدية التي تستخدم التكنولوجيا لتوفير المنتجات والخدمات المالية.

في مجال المدفوعات، تم تأسيس مكتب الحواسيب المشتركة في المملكة المتحدة في عام 1968، ليشكل الأساس لخدمات المقاصة للمصرفيين (BACS) اليوم، في حين تأسس نظام المدفوعات بين البنوك في الولايات المتحدة (CHIPS) في عام 1970، أما Fedwire، الذي تأسس في الأصل في عام 1918، فقد أصبح نظاما إلكترونيا بدلا من نظام تلغرافيا في أوائل السبعينات، تأسست جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) في عام 1973، وبعد فترة وجيزة جاء انهيار بنك هيرستات عام 1974، وهو ما سلط الضوء بوضوح على مخاطر زيادة الروابط المالية الدولية.

وفي مجال الأوراق المالية، تم إنشاء بورصة ناسداك في الولايات المتحدة في عام 1971، وقد كانت نهاية العمولات الثابتة على الأوراق المالية والتطور النهائي لنظام السوق الوطنية بمثابة بداية الانتقال من التداول المادي للأوراق المالية الذي يعود تاريخه إلى أواخر القرن السابع عشر إلى التداول الإلكتروني الكامل للأوراق المالية اليوم، وفي مجال المستهلك، تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت لأول مرة في الولايات المتحدة في 1980 (على الرغم من التخلي عنها عام 1983) وفي المملكة المتحدة في عام 1983 من قبل جمعية نوتنغهام للبناء (NBS).

لقد شهد عام 1987 فترة جديدة من الاهتمام التنظيمي بمخاطر الترابطات المالية عبر الحدود وتقاطعها مع التكنولوجيا، ومن بين الصور الرمزية لهذه الفترة صورة المصرفي الاستثماري وهو يحمل هاتفًا محمولًا قديمًا، ولكن في عام 1929، كان هناك اجماع واضح على أسباب الأزمة وبعد مرور حوالي ما يقارب من ثلاثين عامًا، كان التركيز منصبًا في ذلك الوقت على استخدام المؤسسات المالية لأنظمة التداول المحوسبة التي كانت تشتري وتباع آليًا استنادًا إلى مستويات أسعار محددة مسبقًا (التداول المبرمج).

وعلاوة على ذلك، دخل القانون الأوروبي الموحد لعام 1986 حيز التنفيذ، مما أرسى الأفكار لإنشاء سوق مالية واحدة في الاتحاد الأوروبي (منذ عام 1992)، وعملية التحرير المالي الكبرى في المملكة المتحدة عام 1986، إلى جانب معاهدة ماستريخت لعام 1992.

كان ظهور الأنترنت هو الذي مهد الطريق للمستوى التالي من التطور، بدءًا من عام 1955 مع استخدام ويلز لشبكة الويب (WWW) لتوفير خدمة التحقق من الحسابات عبر الأنترنت، ومع حلول عام 2001، كان لدى ثمانية بنوك في الولايات المتحدة مليون عميل على الأقل عبر الأنترنت، وبحلول عام 2005، ظهرت أول البنوك المباشرة بدون فروع مادية.

**3- التكنولوجيا المالية (2008-حتى الآن) هل نهدف إلى إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية؟<sup>1</sup>: بدأت الشركات الناشئة الجديدة وشركات التكنولوجيا الراسخة في تقديم المنتجات والخدمات المالية مباشرة للشركات وعمامة الناس.**

## **الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي**

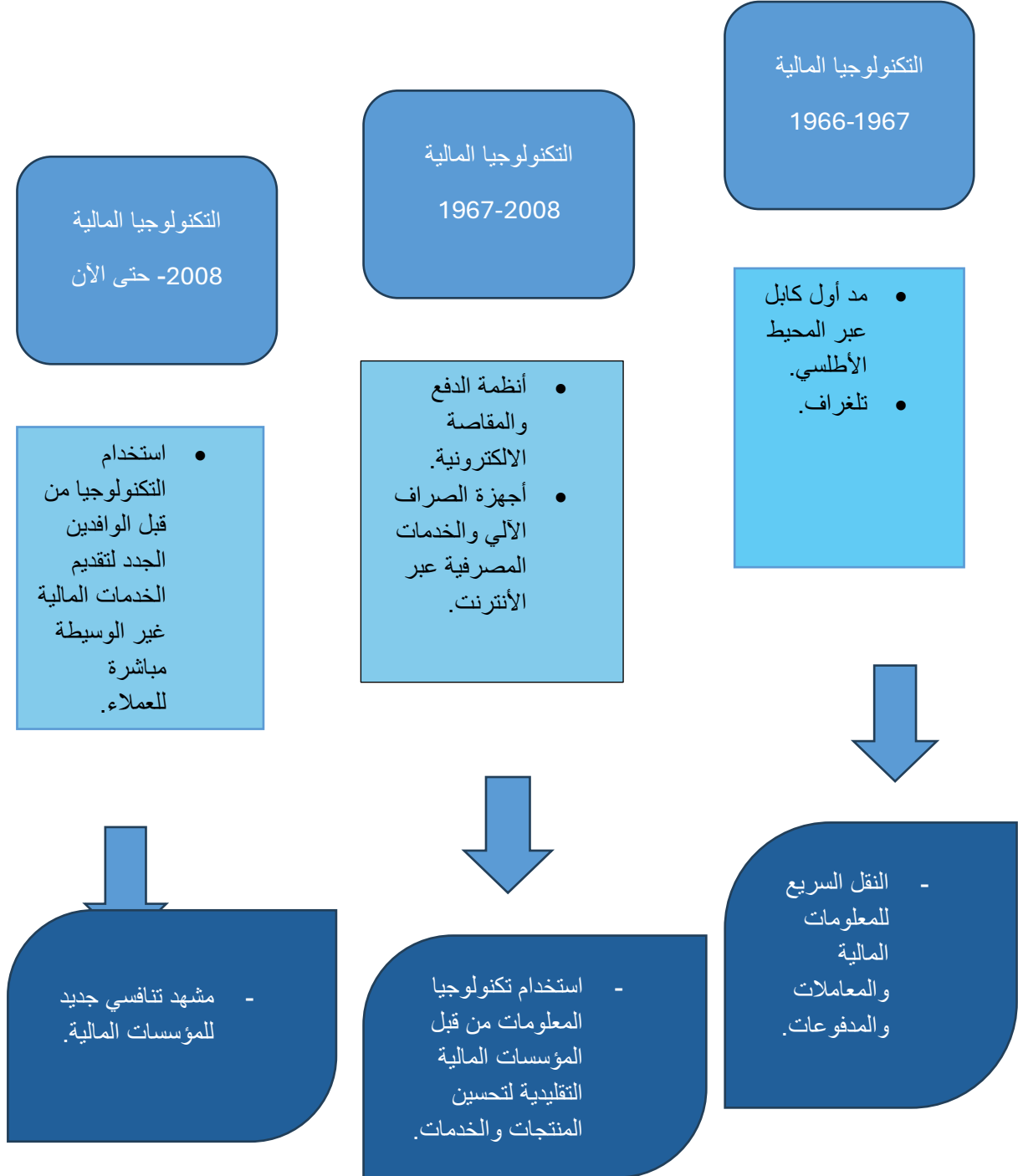
لقد خلفت الأزمة المالية تأثيرين رئيسيين فيما يتصل بالإدراك العام ورأس المال البشري. أولاً، مع اتساع فهم أصول الأزمة، تدهور الإدراك العام للبنوك، على سبيل المثال: أدت أساليب الإقراض إلى الاستغلالية الموجهة إلى المحرومين إلى تدهور الإدراك العام للبنوك. وثانياً، مع تحول الأزمة المالية إلى أزمة اقتصادية فقد ما يقدر بنحو 8.7 مليون عامل وظائفهم.

لقد أدت القواعد التنظيمية التي اعقبت الأزمة المالية إلى زيادة التزامات البنوك بالامتثال وتغيير حوافزها التجارية وهيكلها التجارية، وعلى وجه الخصوص، تعرض نموذج الخدمات المصرفية الشاملة للتحدي المباشر، ولقد أدت الالتزامات المتعلقة بالسياج الرقابي وزيادة رأس المال التنظيمي إلى تغيير الحافز أو القدرة لدى البنوك على إصدار قروض منخفضة القيمة.

إن هذه الالتزامات التنظيمية الجديدة (مثل قانون دود فرانك، وبازل 3) موضع ترحيب في ضوء التأثير الاجتماعي والاقتصادي للأزمة المالية. ومن غير المرجح الآن أن تنجم الأزمة المالية القادمة عن نفس الأسباب والتأثيرات على الجمهور بطرق مماثلة، ولكن هذه الإصلاحات التي أعقبت الأزمة كانت لها عواقب غير مقصودة تمثلت في تحفيز صعود لاعبين تكنولوجيين جدد والحد من قدرة البنوك على المنافسة.

<sup>1</sup>, ARNER, D., BARBERIS, J., & ROSS, the same previous reference p15-17.

الشكل رقم (1-01): المراحل الثلاث للتكنولوجيا المالية



المصدر Anjan v. Thankor, FINTECH AND BANKING: What DO We KNOW ?,Journal of

August , United states, Financial Intermediation, Washington university in st Louis

2019. P. 4.

ومن أبرز العوامل التي ساهمت في احتضان وتطور التكنولوجيا المالية في العالم نذكر: <sup>1</sup>

- التطور التكنولوجي.
- التوافر التمويلي.
- تغيير توقعات العملاء.
- الدعم التنظيمي.

## ثانياً: مفهوم التكنولوجيا المالية

### 1- تعريف التكنولوجيا المالية:

تعددت مفاهيم التكنولوجيا المالية ونذكر أهمها:

مصطلح التكنولوجيا المالية "FinTec" أصله انجليزي تكون من مفهومين الخدمات المالية "Finance" والحلول القائمة على تكنولوجيا الاتصال "Technology". وقد ترجمت هذه العبارة في قاموس أكسفورد كالتالي: التكنولوجيا المالية هي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة والتطبيقات لتدعيم أو تمكين الخدمات المصرفية المالية <sup>2</sup>.

التكنولوجيا المالية من منظور اشتقاقي وعامة هي كلمة منحوتة من كلمتين، وتشير إلى قطاع الخدمات المالية الناشئ والذي أصبح سريعاً ولاغنى عنه للمؤسسات المالية، ويؤثر باستمرار على الطريق تقنيات دعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية، ويصفها فريدمان (ميلتون فريدمان هو عالم اقتصاد أمريكي ولد في 31 يوليو 1912 في بروكلين، نيويورك، وتوفي عام 2006، يعد من أبرز رواد المدرسة النقدية في الاقتصاد، وحاز على جائزة نوبل في الاقتصاد عام 1976 تقديراً لأعماله في تحليل الاستهلاك والنظرية النقدية) بأنها "معنية ببناء الأنظمة التي تصمم المنتجات المالية وتقييمها وتعالجها مثل الأسهم والسندات والأموال

<sup>1</sup> خلد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك- دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (CPA, BADR, BNA)، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم

تجارية، جامعة قالمة، الجزائر، 2022، ص: 06.

<sup>2</sup> سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، سبتمبر 2022، ص: 229.

والعقود"، وعرفها شافل (باتريك شافل وهو أكاديمي وخبير في التكنولوجيا المالية، يعمل أستاذا في جامعة فرونتيرا السويسرية، وله أبحاث عديدة في مجال الابتكار المالي والتكنولوجيا المالية، وهو من أوائل من حاولوا تقديم تعريف أكاديمي شامل للتكنولوجيا المالية) بأنها "صناعة مالية جديدة تطبق التكنولوجيا لتحسين الأنشطة المالية"، والمصطلح الجديد يمكن أن يرتبط بالمشاريع الناشئة والشركات التي تقدم خدمات أو منتجات مالية مبتكرة للغاية ورائدة مع مزيج من تكنولوجيا المعلومات (IT) التي تمكن المشاريع من استخدام أحدث التقنيات المتاحة<sup>1</sup>.

يدمج مصطلح التكنولوجيا المالية ما بين الجانب المالي والجانب التكنولوجي فينتج عن ذلك مجال يختص بالمعاملات المالية، فحسب تعريف معهد البحوث الرقمية للعاصمة البولندية دبلن: "هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة من البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"<sup>2</sup>.

عرفها مجلس الاستقرار المالي، على أنها ابتكار مالي يتم باستخدام التكنولوجيا التي يمكنها تكوير نماذج وتطبيقات الأعمال التي لها تأثير ملموس على الأسواق المالية والمؤسسات المالية، وتقديم الخدمات المالية، وذلك يظهر في العديد من جوانب التمويل، من بينها: مدفوعات التجزئة والجملة، البنية التحتية للأسواق المالية، إدارة الاستثمار، التأمين، توفير الائتمان، زيادة رأس المال<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> عويسي أمين، أساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة (مواضيع مختارة)، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023، ص: 13.

<sup>2</sup> قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر- على ضوء تحارب بض الدول-، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2024، ص: 05.

<sup>3</sup> خالد حمزة، أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية، ليسانس أكاديمي، تخصص: اقتصاد نقدي ومالي، فرع علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، 2023/2022، ص: 03.

وبالتالي يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها: "دمج بين التكنولوجيا والتمويل بهدف تحسين وتطوير الخدمات المالية، أي هي استخدام التكنولوجيا (اختراعات وابتكارات حديثة) في الخدمات المالية قصد تطويرها".

## 2- خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي: <sup>1</sup>

- ✓ التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- ✓ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
- ✓ إن الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ✓ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

وهناك 04 عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل مظاهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي، وهي:

- ❖ الجانب المادي: يمثل الآلات والمعدات المستخدمة.
- ❖ الجانب الاستخدمي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
- ❖ الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.

<sup>1</sup> زواويد لزهارى وحجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 3، الجزائر، 2018، ص: 66.

❖ الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

## المطلب الثاني: أهمية وأهداف التكنولوجيا المالية

### أولاً: أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسي التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد متعددة، يمكن حصرها فيما يلي: <sup>1</sup>

- تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكتروني إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

### ثانياً: أهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها: <sup>2</sup>

<sup>1</sup> مسعودي عبد الكريم، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، مجلد 10، عدد 1، أدرار (الجزائر)، جوان 2023، ص: 424-425.

<sup>2</sup> مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان-أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، العراق، 2020، ص: 129.

- تكلفة أقل: تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين الوصول إلى الخدمات المالية والخاصة بالشركات والأفراد غير المخدومين مصرفياً.
- خصوصية أكثر: إذ إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقاً لطلبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.
- السرعة: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.
- الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية ممكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
- المقارنة: إذ إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.

### المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

**أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية:** مجالات أو قطاعات التكنولوجيا المالية أو قد يطلق عليها البعض خدمات التكنولوجيا المالية وهي ما يسمح بقياس التكنولوجيا المالية وقد اختلف الباحثون والمنظمات في تحديدها سنحاول ذكر أهمها حسب أحدث التقارير: <sup>1</sup>

#### 1- المدفوعات الرقمية:

وهو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، الدفع الرقمي أو الإلكتروني هو تحويل القيمة من حساب دفع إلى آخر باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف المحمول أو نقطة البيع أو

<sup>1</sup> محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، -أبو قير- الإسكندرية، ص: 101، 100.

الكمبيوتر أو القناة الرقمية للاتصالات مثل البيانات اللاسلكية المتنقلة أو نظام SWIFT (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية، وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم وبطاقات المدفوعة مسبقاً، والشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الأنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، وبالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى.

## 2- الإقراض الرقمي:

هو عملية تقديم القروض التي يتم التقدم للحصول عليها وصرفها وإدارتها من خلال القنوات الرقمية، حيث يستخدم المقرضون البيانات الرقمية لإبلاغ قرارات الائتمان وبناء مشاركة ذكية للعملاء.

## 3- التأمين الرقمي:

هو التحول الرقمي في خدمات التأمين أي تحويل كل خدمات التأمين التي تلدها شركات التأمين لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة والسرعة وبمعنى أوضح هو استخدام البرامج وواجهات المستخدم الناشئة لمعالجة أوجه القصور في سلسلة قيمة التأمين، ويستهدف تطوير التفاعل بين شركات التأمين وعملائها.

## 4- التمويل الرقمي:

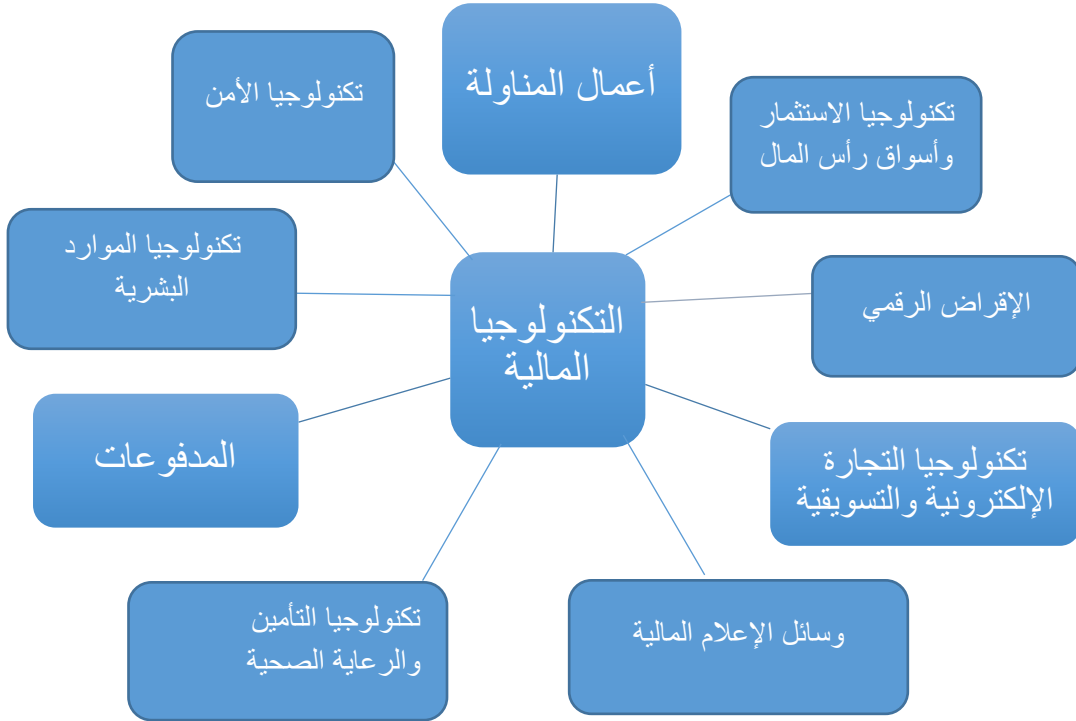
يقصد بالتمويل الرقمي، تمكين كل مواطن من الحصول على الخدمات المالية عن طريق التكنولوجيا الحديثة، والتمويل الرقمي أداة مهمة من أدوات برامج الشمول المالي، إذ يوفر فرصاً هائلة لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية في ظل انتشار استخدام الهواتف النقالة.

وتعرف المفوضية الأوروبية التمويل الرقمي على أنه المصطلح المستخدم لوصف تأثير التقنيات الجديدة على صناعة الخدمات المالية. ويشمل المنتجات والتطبيقات والعمليات التي غيرت الطريقة التقليدية لتقديم الخدمات المصرفية والمالية.

5-التكنولوجيا التنظيمية:

هي إدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية مع استخدام التكنولوجيا. تشمل الوظائف الرئيسية للتكنولوجيا التنظيمية، المراقبة التنظيمية وإعداد التقارير والامتثال أي استخدام التقنيات الجديدة لحل الأعباء التنظيمية والامتثال بشكل أقل فعالية وكفاءة.

الشكل (02-1): أهم قطاعات التكنولوجيا المالية بمفهومها الواسع



المصدر: محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، -أبو قير-الإسكندرية، ص: 102

## ثانياً: تقنيات التكنولوجيا المالية:

تتمثل هذه التقنيات في: <sup>1</sup>

-البيانات الضخمة "Big Data": هي البيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدرة معالجتها باستخدام قواعد البيانات التقليدية، وتتميز البيانات الضخمة بمستويات إنتاجها وتداولها الكبير في وقت قصير وتتميز بقدرتها على تلبية الرغبات والقدرة على صنع القرار، وتقنية البيانات الضخمة هي المعلومات الكبيرة وسريعة التدفق وفائقة الحجم التي تتطلب طرق معالجة حديثة ومجدية اقتصادياً من أجة المساعدة على اتخاذ القرارات، كما أن البيانات الضخمة هي بيانات كبيرة ومعقدة لها خصائصها الفريدة مثل: الحجم، السرعة، التنوع، التباين، والصلاحية، وهي البيانات التي لا يمكن معالجتها، تحليلها، تخزينها، مشاركتها، البحث عنها ونقلها.

## -تعلم الآلة والتحليل التنبئي "Machine learning and predictive analysis"

هو عملية استخراج الآلة لأنماط محددة بناء على كم كبير من البيانات واستيعابها لهذه الأنماط، ويتم تعلم الآلة تحت إشراف مختصين ويعتمد على الربط بين مجموعة من السمات الوصفية من جهة، وسمة مستهدفة من جهة أخرى، ويكون ذلك استناداً إلى مجموعة من الأمثلة أو الأحداث التاريخية ومن ثم يمكن استخدام هذا النموذج لعمل تنبؤات لحالات جديدة.

## -الذكاء الاصطناعي "Artificial intelligence": هو عبارة عن الذكاء الذي تظهره

الآلات على عكس الذكاء الطبيعي الذي يظهره الإنسان، وغالباً من يطلق مصطلح الذكاء الاصطناعي لوصف الآلات أو أجهزة الكمبيوتر التي تقلد الوظائف المعرفية التي يربطها

<sup>1</sup> بالعبيدي عايدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي- دراسة تجارب بعض الدول العربية، جامعة محمد خيضر بكسرة (الجزائر)، 2023/01/31، ص، ص: 1287-1288.

البشر بالعقل البشري مثل التعلم وحل المشكلات، والذكاء الاصطناعي عبارة عن آلة مصممة لأداء المهام وحل المشكلات التي يتم إجراؤها بشكل عام بواسطة ذكاء البشر.

-**العقود الذكية "Smart contract"**: تعرف بعقود سلسلة الكتل أو العقود الرقمية أو المشفرة، ويمكن تعريفها على أنها: "برمجيات حاسوبية بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ، تستخدم في سلسلة الكتل لتحويل أصول أو عملات رقمية بين عدة أطراف في ظل ظروف محددة، ومن أهدافها ما يلي:

- ❖ إيجاد مجموعة من الإرشادات والتوجيهات القابلة للتنفيذ والمعالجة حاسوبياً وهو هدف الأطراف المتعاقدة عند ترتيب التعاقد.
- ❖ العقود الذكية ذاتية التنفيذ، فبمجرد توقيع العقد من قبل الطرفين وتسجيلها في البلوك تشين لا يسمح بإيقافها إلا بموافقة الأطراف على الغائها.
- ❖ تسهيل تنفيذ العقود والتخلص من الطرف الثالث، حيث أن العقود الذكية مؤسسة للتخلص من الثقة واستبدالها ببرنامج يقوم بالعمل بدلاً من الطرف الثالث الذي مضطرب للثقة به.
- ❖ إتاحة الفرصة لطرفين مجهولين الهوية للمتاجرة وتنفيذ الأعمال بينهما عن طريق الحاسوب الآلي.
- ❖ القدرة على إمكانية التدقيق وتقييم المخاطر.
- ❖ العمل على حفظ وتخزين المعلومات.

-**العملات المشفرة "Crypto Currencies"**: أول ما يتبادر إلى ذهن المرء عند سماع مصطلح لعملة المشفرة "عملة البيتكوين (Bitcoin)"، وهي في الحقيقة تعطي مثالا شائعاً عن العملات المشفرة غير أنها ليست وحيدة، وتعرف العملة المشفرة بأنها: "عملة رقمية

غير مركزية تستخدم التشفير (أي عملية تحويل البيانات إلى شفرات وأكواد)، لإنشاء وحدات من العملة والتحقق من صحة المعاملات بعيدا عن الحكومات والبنوك المركزية<sup>1</sup>. ومن أنواع العملات المشفرة ما يلي: <sup>2</sup>

أ. **بيتكوين (Bitcoin):** بدأت فكرة البيتكوين من شخص مجهول تحت اسم مستعار (ساتوشي ناكاموتو)، وهو الذي صمم البيتكوين كطريقة دفع على الشبكات من صرف لآخر بشكل مباشر دون الحاجة إلى تدخل حكومي أو سلطة مركزية، لذلك فهي شكل من النقد الإلكتروني غير أنه يتم بطريقة مشفرة.

ب. **التوكن (TOKEN):** التوكن هو تمثيل لشيء ما في نظامه البيئي، وقد يأخذ شكل قيمة أو مساهمة أو حق، وفي قاموس (Meriam Webster) نجد تعرف التوكن أنه قطعة تشبه عملة معدنية تصدر من شخص أو هيئة بخلاف الحكومات.

ج. **الإيثريوم (Ethereum):** طرحت عملة الإيثريوم من قبل المبرمج الروسي-الكندي فيتاليك بيوترين عام 2013م، والإيثريوم يختلف عن شبكة البلوك تشين الأصلية التي صممت لأغراض بناء تطبيقات لامركزية، وهذه التطبيقات تسمح للمستخدمين بالتفاعل بعضهم مع بعض بصورة مباشرة بدلا من التواصل عبر وسطاء.

-سلسلة الكتل (Blockchain): تمثل تقنية البلوك تشين حجر الأساس للكثير من الابتكارات الناجحة في القطاع المالي، وهي نوع خاص من السجلات الموزعة تركز على أساس تقني مخصص، حيث تنشئ سجلا إير قابل للتغيير، وتحفظ به شبكة لامركزية. كما تعتمد كل السجلات بالإجماع (باستخدام خوارزميات)، حيث تسمح للمستخدمين بالاطلاع على المعطيات (شفافية)، ومشاركتها مع أطراف أخرى (مما يوفر أمانا وحماية المعطيات)، فضلا عن تتبع المعاملات وإنجازها بسرعة وكفاءة (تقليل التكلفة)، وما يترتب على ذلك من تقليل درجة عدم اليقين والمخاطرة في المعاملات. <sup>3</sup>

<sup>1</sup>التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية، ص: 11.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>3</sup> التقنيات المالية، مرجع سبق ذكره، ص: 10.

-**الحوسبة السحابية (Cloud Computing):** إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة.

وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، كما تمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.<sup>1</sup>

-**إنترنت الأشياء (Internet of Things):** تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالتقاط وارسال وتلقي البيانات، وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار القابلة للارتداد، أجهزة

التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.<sup>2</sup>

### ثالثا: مجالات صناعة التكنولوجيا المالية

تتألف التكنولوجيا المالية اليوم من خمسة مجالات رئيسية: (1) التمويل والاستثمار، (2) العمليات وإدارة المخاطر، (3) المدفوعات والبنية الأساسية، (4) أمن البيانات وتحقيق الربح، و(5) واجهة العملاء.<sup>3</sup>

بالإضافة إلى ذلك، هناك استخدام التكنولوجيا في التنظيم نفسه.

<sup>1</sup> مسعودي عبد الكريم، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جوان 2023، الجزائر، ص: 425.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>3</sup> محاضرات مقياس التكنولوجيا المالية، مفهوم ومجالات التكنولوجيا المالية، الرابط -<https://elearning.centre-univ-mila.dz/a2025/course/view.php?id=3423> تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/02/23.

✚ **التمويل والاستثمار:** يركز الكثير من اهتمام الجمهور والمستثمرين والجهات التنظيمية اليوم على آليات التمويل البديلة، وخاصة التمويل الجماعي والإقراض من نظير إلى نظير، ومع ذلك، فإن التكنولوجيا المالية تمتد بوضوح إلى ما هو أبعد من هذا النطاق الضيق لتشمل تمويل التكنولوجيا نفسها) على سبيل المثال عبر التمويل الجماعي، وأرس المال الاستثماري، والأسهم الخاصة، والاككتابات الخاصة، والعروض العامة، والإدراجات، وما إلى ذلك (. ومن منظور تطوري، فإن فقاعة التكنولوجيا في التسعينيات هي مثال واضح على تقاطع التمويل والتكنولوجيا، كما هو الحال مع ناسداك، وإزالة الطابع المادي لصناعة الأوراق المالية التي أعقبت ذلك على مدى العقود التالية وظهور التداول البرمجي، بالإضافة إلى التطوير المستمر لآليات التمويل البديلة، تشارك التكنولوجيا المالية بشكل متزايد في مجالات مثل خدمات الاستشارة الآلية.

✚ **العمليات المالية وإدارة المخاطر:** كانت هذه بمثابة محرك أساسي لإنفاق تكنولوجيا المعلومات من قبل المؤسسات المالية، وخاصة منذ عام 6002 حيث سعت المؤسسات المالية إلى بناء أنظمة امتثال أفضل للتعامل مع الحجم الهائل من التغييرات التنظيمية بعد الأزمة. من منظور تطوري، كان تطوير نظرية التمويل والتقنيات الكمية للتمويل وترجمتها إلى عمليات المؤسسات المالية وإدارة المخاطر سمة أساسية خاصة في التسعينيات والعقد الأول من القرن الحادي والعشرين، حيث قامت الصناعة المالية ببناء أنظمة تعتمد على القيمة المعرضة للمخاطر وأنظمة أخرى لإدارة المخاطر وتعظيم الأرباح. في المستقبل.

✚ **المدفوعات والبنية الأساسية:** تعد مدفوعات الإنترنت والاتصالات المحمولة محورا رئيسياً للتكنولوجيا المالية وكانت قوة دافعة خاصة في البلدان النامية، كانت المدفوعات مجالاً يحظى باهتمام تنظيمي كبير منذ سبعينيات القرن العشرين، مما أدى إلى تطوير أنظمة الدفع الإلكترونية المحلية والعابرة للحدود، والتي تدعم اليوم أسواق الصرف

الأجنبي العالمية. وعلى نحو مماثل، لا تزال البنية الأساسية لتداول الأوراق المالية وتسويتها وتداول المشتقات خارج البورصة تشكل جانباً رئيسياً من المشهد المالي التكنولوجي، وهي مجالات تسعى فيها شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى إيجاد فرص لإلغاء الوساطة بين المؤسسات المالية التقليدية.

➤ **أمن البيانات وتحقيق الربح:** هذه هي الموضوعات الرئيسية في مجال التكنولوجيا المالية اليوم، خاصة وأن كل من التكنولوجيا المالية 0.6 والتكنولوجيا المالية 0.3 بدأتا في استغلال القيمة النقدية للبيانات. وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية، أصبح من الواضح أن استقرار النظام المالي يشكل قضية أمن قومي.

والطبيعة الرقمية للصناعة المالية تعني أنها معرضة بشكل خاص للجرائم الإلكترونية والتجسس، مع تزايد أهمية الأخيرة في الجغرافيا السياسية. إن التحول الرقمي والضعف الناتج عنه سيظل في المستقبل مصدر قلق كبير للحكومات وصناع السياسات والهيئات التنظيمية والمشاركين في الصناعة، فضلاً عن العملاء. وفي الوقت نفسه، فإن ابتكار التكنولوجيا المالية حاضر بوضوح في الاستخدامات التي يمكن تطبيق "البيانات الضخمة" عليها لتعزيز كفاءة وتوافر الخدمات المالية.

➤ **واجهة المستهلك:** وخاصة الخدمات المالية عبر الإنترنت والهاتف المحمول. وسوف يظل هذا محورا رئيسيا للخدمات المالية التقليدية وتطورات التكنولوجيا المالية غير التقليدية. وهذا مجال آخر تسعى فيه شركات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الراسخة والجديدة إلى المنافسة بشكل مباشر مع شركات الخدمات المالية التقليدية؛ ومن المثير للاهتمام أن هذا المجال قد يكون في البلدان النامية حيث تتحد العوامل بشكل متزايد لدعم العصر القادم من تطوير التكنولوجيا المالية. ويحمل هذا المجال أعلى إمكانات المنافسة مع القطاع المالي التقليدي، حيث يمكن لشركات التكنولوجيا الاستفادة من قواعد عملائها الضخمة القائمة بالفعل لطرح منتجات وخدمات مالية جديدة.

## رابعاً: أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك

ساعدت التكنولوجيا في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانيات ضخمة للتوسيع على النحو التالي :<sup>1</sup>

-إتمام آلاف العمليات في بضع ثواني بغض النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.

-الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة واشتراكها في تقديم خدمات مصرفية مختلفة وهو ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك وزيادة الميزة التناسبية لها على مستوى دولي.

-مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ ذات القرارات المناسبة لها وإعدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية مما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة.

-زيادة قيمة مضافة لدى البنوك من خلال توسعها في أنشطتها التي تتوقف على توافر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها وتخزينها وتبادلها، خاصة مع تزايد الاتجاه إلى نظام الصيرفة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كافة المعلومات والبيانات.

-تسهيل عملية الربط الدولي بين البنوك المختلفة، وذلك في مجال تبادل المعلومات والبيانات المعنوية.

-تداول النشاط المالي والمصرفي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز خاصة في ظل التحرير المالي والمعرفي في إطار جوالات (المنظمة العالمية للتجارة الاتفاقية العامة للتجارة في الخدمات).

-تسهيل تسنيد أنشطة الأسواق المالية الدولية حيث نقل الحاجة إلى وجود علاقة مباشرة بين مقرض والمقترض. وتحويل دور البنوك إلى إدارة الإصدارات المالية والترويج لها (أنشطة الصيرفة الاستثمارية).

<sup>1</sup> محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة حالة BNA تيارت540، رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، 2022/2021، ص: 84،85.

-تسهيل معالجة كافة البيانات الفصلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية لمؤسسات مختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة عملاء القروض.

### المطلب الرابع: معيقات التكنولوجيا المالية

للتكنولوجيا المالية العديد من المزايا، ولكن رغم هذه المزايا إلا أنه يوجد العديد من التحديات والمخاطر المرتبطة بها.

#### أولاً: مخاطر التكنولوجيا المالية:

للتكنولوجيا المالية مخاطر متعددة ومنها: <sup>1</sup>

##### 1- المخاطر السيبرانية:

هذا النوع من المخاطر حديث النشوء ظهر تزامناً مع ظهور التكنولوجيا الحديثة، وخلال الفترة الأخيرة تم اختراق بيانات البطاقات الائتمانية من العملاء Target حوالي 70 مليون عميل وتعرضت عملاء Equifax إلى هجمات سيبرانية على بيانات حوالي 134 مليون عميل، وتم اختراق أكثر من 100 مليون عميل من عملاء Capital One Bank، وفي النصف الثاني من عام 2018 أشار بنك إنجلترا حول استطلاع حول المخاطر النظامية أن المخاطر السيبرانية احتلت المرتبة الثانية من المخاطر بعد المخاطر السياسية، والذي نشأ عنها خروج المملكة المتحدة من الاتحاد الأوروبي.

<sup>1</sup>غسان الطالب، محمد زياد النجداوي، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها وأثرها في مؤشرات الأداء المالي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (العبدلي)، 2024، ص، ص، ص: 33،35،36.

**2- مخاطر أمن المعلومات:**

مع تطور التكنولوجيا المالية تلجأ المصارف إلى الاعتماد عليها، وتعمل المصارف على زيادة الترابط مع الجهات الخارجية التي لا تخضع لحماية أمنية الكترونية، وهذا يعرض البيانات الحساسة لعملاء المصارف إلى انتهاكات، ومن هنا يجب على المصارف زيادة العمل على نظام مراقبة على المخاطر الالكترونية المحتملة من أجل حماية المصرف وعملائه كي لا تتعرض المصارف إلى خسارة كبيرة.

**3- مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية:**

الأنظمة في المصارف قد تكون غير مهيئة بشكل جيد للتعامل مع التكنولوجيا المالية، لذا تلجأ المصارف إلى اللجوء إلى شركات خارجية كبيرة، وهذا يؤدي إلى زيادة المخاطر على المصارف سواء بالبيانات والخصوصية لعملائه، ومن أجل أن تسيطر المصارف على مخاطر اللجوء إلى الاستعانة بمصادر خارجية للتكنولوجيا المالية المتطورة، يجب عليها مراقبة الأنشطة والعمليات وإدارة المخاطر التي تتم خارج المصارف.

**4- مخاطر زيادة ائتمان التكنولوجيا المالية:**

مخاطر زيادة ائتمان التكنولوجيا المالية تعني المخاطر التي قد تنشأ عن التوسع في منح الائتمان (القروض) من خلال شركات التكنولوجيا المالية، حيث قد لا تكون هذه الشركات قادرة على إدارة المخاطر المرتبطة بالإقراض بنفس الكفاءة التي تتمتع بها المؤسسات المالية التقليدية.

**5- مخاطر قلة المعرفة الكافية:**

إن التعامل مع التكنولوجيا المالية يؤثر على القدرة في تحديد المخاطر والوقاية منها ومخاطر منتجات التكنولوجيا المالية، والضعف في موظفين الخدمات المالية التكنولوجية، وضعف الرقابة على الاستخدامات كون الافتقار إلى المعرفة يعوق الاستخدام وتزيد هذه المخاطر.

**6- مخاطر الاحتكار والمنافسة:**

كون إنشاء نظام يعتمد على التكنولوجيا المالية يكون مقيد في نظام بيئي والمنافسين لن يكون بالأمر السهل الدخول للمنافسة والمنصات المهيمنة تسيطر على الأسواق والشبكات الخارجية وتقوم باستبعاد المنافسين المحتملين وتحتكر الأسواق لصالحها. ويوجد مخاطر متعددة تتعرض لها التكنولوجيا المالية من مخاطر الاختراق بالفيروسات، ومخاطر الغش والتلاعب، ومخاطر الإفصاح الإلكتروني، ومخاطر الثقة في المعلومات، ومخاطر الموارد البشرية من خلال عدم معرفته للتعامل مع التكنولوجيا المالية أو قلة الخبرة لديه.

إن التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة، ومع التقدم والتطور الكبير الذي يواكب العالم، وللتكنولوجيا يوجد العديد من الصعوبات والمخاطر التي تواجهها، فلا بد من المصارف التصدي ومواجهة مخاطر التكنولوجيا المالية، لكي يواكب التطور وعدم حدوث خسائر مالية كبيرة للمصارف ولتكون قادرة على مواجهتها.

## ثانياً: الفرص والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

### 1- فرص البنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية:

بينما يجب أن يظل مشرفو البنوك يركزون على ضمان أمن وسلامة النظام المصرفي، يجب أن يكونوا يقظين لفرص تعزيز كل من السلامة والاستقرار المالي أثناء مراقبة الممارسات الحالية التي قد تعوق بشكل غير ملائم أو غير مقصود الابتكارات المفيدة في القطاع المالي. وتتضمن الفرص المهمة التي يجب مراعاتها ما يلي: <sup>1</sup>

#### -الشمول المالي :

أدى التمويل البنكي الرقمي إلى تسهيل وصول المجموعات المحرومة إلى الخدمات المالية، ففي حين يوجد ستة فقط من كل عشرة بالغين لديهم حساب مصرفي، هناك أجهزة محمولة أكثر من عدد الأشخاص في العالم، فيمكن أن تصل التكنولوجيا إلى أبعد المواقع. إن التمويل الرقمي يعد بالوصول إلى أوسع نطاق ممكن مع خفض التكاليف، وإذا ما اقترن بالقدرة

<sup>1</sup> شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك-الإمارات العربية المتحدة نموذجاً، رسالة ماجستير أكاديمي، ميله، 2021/2020، ص: 44-45.

المالية المناسبة فسيتم توسيع نطاق الوصول إليه، ويمكن بالتالي تقديم الخدمات المالية لعدد أكبر من الناس بسرعة وكفاءة أكبر.

### **-خدمات مصرفية أفضل وأكثر تفصيلا :**

تخضع البنوك للتنظيم وتعرف كيفية تقديم المنتجات إلى سوق منظم، يمكن لشركات التكنولوجيا المالية مساعدة الصناعة البنكية على تحسين عروضها التقليدية بعدة طرق، على سبيل المثال توفر البنوك مستشارين آليين لمساعدة العملاء على التنقل في عالم الاستثمار وخلق تجربة أفضل مصممة خصيصا لهم، كما يمكن للشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية أن تزيد من كفاءة الشركات القائمة.

### **-تكاليف معاملات أقل وخدمات مصرفية أسرع :**

الابتكارات في التكنولوجيا المالية قد تسرع التحويلات والمدفوعات وتقلل من تكاليفها، على سبيل المثال، في مجالات التحويلات عبر الحدود، يمكن لشركات التكنولوجيا المالية في بعض الحالات تقديم خدمات مصرفية أسرع بتكلفة أقل.

### **عمليات مصرفية محسنة وأكثر كفاءة:**

قد يسمح الابتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أمانا بفصل استخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية وأنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل.

### **-التأثير الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي بسبب المنافسة المتزايدة :**

قد يؤدي دخول شركات مالية جديدة تتنافس مع البنوك القائمة إلى تجزئة سوق الخدمات البنكية وتقليل المخاطر النظامية.

## **2- التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:**

من أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية ما يلي: <sup>1</sup>

## الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

## الفصل الأول

### 2-1- أمن البيانات:

في عام 2021، سجلت 1862 حالة خرق للبيانات، بمتوسط تكلفة تبلغ 4.24 مليون دولار، ويعد هذا رقما قياسيا جديدا، مما يثير تساؤلات جديدة حول أمن البيانات وخصوصيتها. يجب على الشركات أن تدرك أنها تخاطر ليس فقط بسمعتها بل بأموالها أيضا.

### 2-2- القوانين التنظيمية والامتثالية:

يعد الامتثال للأنظمة تحديا حيويا آخر في قطاع التكنولوجيا المالية. ويعود ذلك إلى الزيادة الهائلة في التكاليف التنظيمية المتعلقة بالأرباح وخسائر الائتمان خلال الأزمة المالية عام 2008 لذلك، عند تصميم أي تطبيق يجب عليك التأكد من امتثال البرامج لجميع العناصر الرئيسية التي أقرتها الحكومة. نتيجة لذلك، قد تفرض ضرائب على موارد منتجك، وقد تتأثر قدرته على ربط البيانات من مصادر متنوعة. يجب على الشركات الالتزام بمجموعة متنوعة من اللوائح، بما في ذلك: اللائحة العامة لحماية البيانات (GDPR)، وقانون حماية البيانات العامة (GLBA)، وقانون التنصت على المكالمات الهاتفية، وقانون مكافحة غسيل الأموال، وغيرها الكثير.

### 2-3- نقص الخبرة في مجال الهاتف المحمول والتكنولوجيا:

من أهم تحديات التكنولوجيا المالية في عام 2022 نقص الخبرة التقنية. يتطلب إنشاء حلول تكنولوجيا مالية عالية الجودة وأمنة، مثل تطبيقات الخدمات المصرفية ذات الأداء السلس،

<sup>1</sup> Anastasiia Dyshkant, TOP FINTECH CHALLENGES AND SOLUTIONS TO THEM, It was seen in 22/03/2025, Online: <https://piogroup.net/blog/top-fintech-challenges-and-solutions-to-them>.

خبرة واسعة وأساسا متينا. لا يستطيع الجميع تشكيل فريق داخلي من المهندسين المحترفين المطلعين على أحدث التقنيات لضمان مستوى عالٍ من الأمان للتطبيق دون المساس بالجودة.

#### 2-4- الاحتفاظ بالمستخدمين وتجربة المستخدم:

يعد الحفاظ على المستخدمين وتجربة المستخدم تحديين مهمين في قطاع التكنولوجيا المالية. من ناحية أخرى، يجب أن يحقق التطبيق المالي توازنا بين تجربة المستخدم والأمان. على سبيل المثال، يجب توفير حل مصرفي عبر تطبيق جوال سهل الاستخدام والاختراق.

#### 2-5- تخصيص الخدمة:

لطالما كانت الخدمات الشخصية محورا أساسيا وجوهريا للخدمات المصرفية. ويعني التخصيص في سياقنا المعاصر، التواصل مع المستخدم في الوقت المناسب، عبر القناة التي يختارها، وتقديم إجابة مثالية لمتطلباته الخاصة.

علاوة على ذلك، يبدي العملاء استعدادا لاعتماد التكنولوجيا المالية كمستشار مالي لهم. فد يشعر بعض المستخدمين بالإرهاق من كثرة الخيارات، في حين ان التخصيص الناجح لا يوفر لهم سوى الفرص المحدودة التي يحتاجونها.

#### 2-6- تكامل البلوك تشين:

هناك العديد من تطبيقات التكنولوجيا المالية التي تستخدم تقنية البلوك تشين. بعض الشركات لا ترى لبلوك تشين خيارا عمليا، بينما يراها آخرون وسيلة لتحسين تبادل البيانات.

يعد دمج تقنية البلوك تشين عملية صعبة بالنسبة للعديد من المؤسسات المالية. كانت البنوك والمؤسسات المالية الأخرى بطيئة في تبني تقنية البلوك تشين. من ناحية أخرى، من المرجح أن تسعى شركات التكنولوجيا المالية إلى إحداث تغييرات جذرية في قطاع التكنولوجيا المالية. مع ذلك ينبغي عليها مراعاة البنوك والحكومات القائمة، إذ لا تزال هذه المؤسسة مشككة في التقنيات الجديدة.

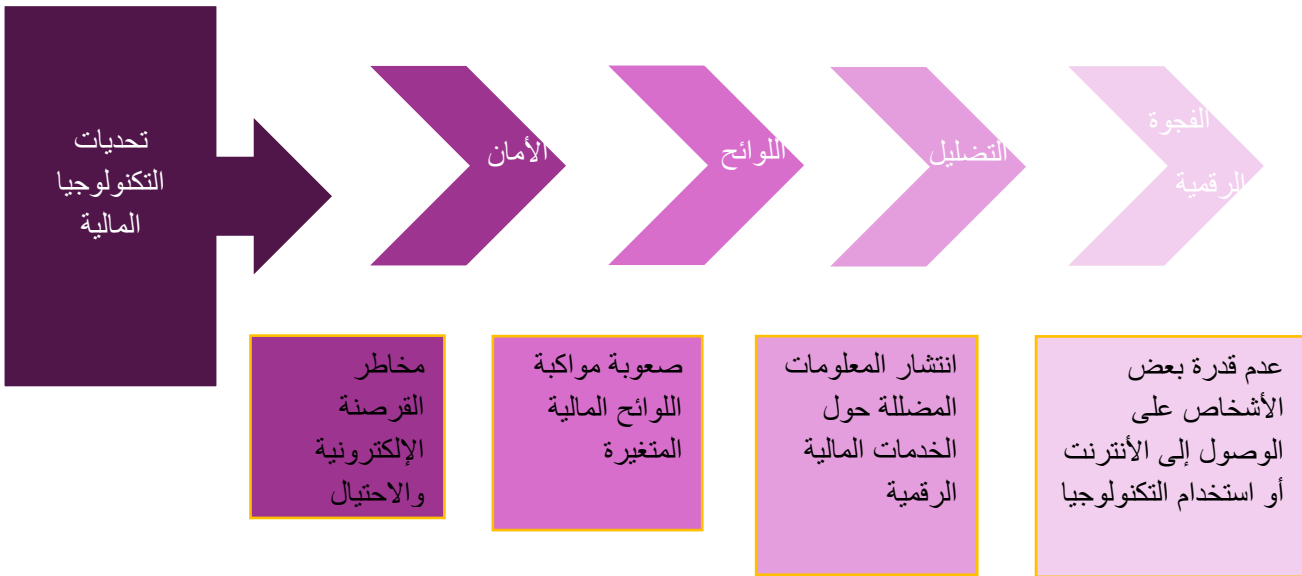
#### 2-7- تكتيكات تسويقية فعالة لجذب العملاء:

بشكل عام، لا تفهم شركات التكنولوجيا المالية تخصصها أو جمهورها المستهدف أو استراتيجياتها. في الآونة الأخيرة، ومع استمرار استخدام غالبية الناس للخدمات المصرفية التقليدية، واجهت شركات التكنولوجيا المالية صعوبة في التغلب على هذا التحدي.

## الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

## الفصل الأول

### الشكل (03-1): أكثر أهم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على

موقع الاقتصاد الرقمي، ما التكنولوجيا المالية الحديثة (التوجه الحالي) وكيف تعمل؟، تم الاطلاع عليه في 2025/03/01، الرابط: <https://dieconomy.com/blog>.

## المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الأداء البنكي

يعد الأداء البنكي محطة اهتمام من قبل المختصين ومدراء البنوك بسبب الدور الذي يؤديه في تحسين التطور الاقتصادي والمصرفي للبنوك.

### المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه

تسعى البنوك التجارية لتحقيق الأداء الأمثل لتنسيق أنظمتها وأقسامها، وهذا يتم من خلال استخدام أنظمة قياس الأداء لدعم التقييم والرقابة، وفيما يلي سنتطرق إلى مفهوم الأداء البنكي وأنواعه.

### أولاً: مفهوم الأداء البنكي

#### 1- تعريف الأداء:

يعتبر مفهوم الأداء واسعاً وشاملاً ويحتل أهمية كبيرة في أي مؤسسة، على الرغم من توفر العديد من الدراسات حول هذا الموضوع، لم يتم التوصل إلى تعريف محدد للأداء، البعض يعتقد أن هذا يعود إلى اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه، ويعززون هذا الاختلاف أيضاً إلى تنوع أهداف واتجاهات الباحثين. لذلك ظهرت معايير مختلفة لتصنيف الأداء، ومن هنا سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي سنبرزها فيما يلي:

إن مفهوم الأداء يتضمن قياس أداء أنشطة الوحدات الاقتصادية مجتمعة بالنظر إلى النتائج التي حققتها، بالمقارنة مع ما تم تسطيره من أهداف في البداية، بالإضافة إلى معرفة الأسباب واقتراح الحلول المناسبة للتغلب على تلك الأسباب بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل، كما أنه يعرف من خلال عدة معايير مثل " وضعية المؤسسة بالنسبة للمنافسة، القدرة على الإيداع، اكتساب حصة سوقية معتبرة... الخ<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> ميموني بلقاسم، قالون جيلاني، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري للفترة 2015\2017، جامعة أدرار، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي - الجزائر، ص178.

حسب (A. Kherakhem) من وجهة نظر هذا الكاتب فإن الأداء يدل على تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة. "نلاحظ من هذا التعريف أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من طرف إدارة المؤسسة<sup>1</sup>.

حسب (D. Kaisergruber et G. handrieu) يعبر الأداء حسب هذين الكاتبين عن "إصدار حكم على الشرعية الاجتماعية لنشاط معين". نستنتج من هذا التعريف أن الأداء مرتبط بفعل ومعرفة اجتماعية، بما يقود إلى اكتساب قبول اجتماعي للأنشطة التي تقوم بها المؤسسة إلى جانب الشرعية الاقتصادية<sup>2</sup>.

من خلال استعراض المفاهيم السابقة حول الأداء، "يمكن رؤيته بشكل ديناميكي يعكس نتيجة ومستوى قدرة منظمة الأعمال على استخدام مواردها وكفاءتها في تحقيق الأهداف المحددة من خلال أنشطتها المختلفة وفقا لمحاوور تناسب طبيعة عمل المنظمة. لذا يعتبر الأداء الهدف الرئيسي في عملية التحول، حيث يوضح مدى تحقق الأهداف ومستوى تنفيذ الخطط".

## 2- مفهوم الأداء البنكي:

تعددت مفاهيم الأداء البنكي نذكر منها<sup>3</sup>:

إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، فأصل مصطلح الأداء لغويا هو ترجمة للكلمة الإنجليزية "To perform" الذي اشتق بدوره من الفرنسية القديمة ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2018، ص16.

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق.

<sup>3</sup> بعداش تيماء، جغلول مريم، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك دراسة حالة بنك CPA وBDL بسطيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة المالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف1، 2023\2024، ص28.

كما يقصد به المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها. فقط هذا التعريف الأداء هو المخرجات التي ينتجها نظام معين (فرد، آلة، منظمة...) وذلك باستعمال مدخلات معينة، أي هذا المفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها.

كما يلخص (Carla Mondoza ; Pierre Boscós) مفهوم الأداء في البعدين التاليين:

-الأداء في المنظمة هو كل فقط ما يساهم في تحسين الثنائية: "قيمة-تكلفة"، وذلك بمعنى تخفيض التكلفة وزيادة القيمة في آن واحد.

-الأداء في المنظمة هو كل ما يساهم في تحقيق بلوغ الأهداف الاستراتيجية، أي الأهداف ذات المدى المتوسط والطويل.

كما يعرف الباحث (Castelneau.G) الأداء بأنه التفوق الاستراتيجي والمتمثل في عرض المنظمة لمنتجات وخدمات موافقة لرغبات الزبائن، دون إهمال وجود منافسين أساسيين في السوق.

هو مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات المصرفية.

ومنه نستنتج أن "الأداء البنكي هو مجموعة التفاعلات بين الهيئات المختلفة في البنك من أجل تحقيق الأهداف المحددة من قبل الإدارة، وذلك من خلال مقارنة المدخلات بالمخرجات".

### ثانياً: أنواع الأداء البنكي:

للأداء البنكي عدة أنواع يمكن حصرها فيما يلي:

➤ **الأداء التجاري:** يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن وتعتبر: رقم الأعمال، المردودية، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة<sup>1</sup>؛

➤ **الأداء التسويقي:** يعتبر الأداء التسويقي مدخلا أساسيا للحصول على الإيرادات التي تساهم في استمرار عملها وهذا ما يدفع المديرين إلى الاهتمام بأداء التسويق باعتباره الشريان الرئيسي الذي يغذي المؤسسة، ورغم ما حظي به الأداء التسويقي من دراسات من طرف الكثير من الباحثين والمختصين في مجال التسويق إلا أنه يعتبر من المفاهيم التسويقية التي يصعب صياغتها في تعريف واضح.

فمنهم من يعرف الأداء التسويقي بأنه " قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، وهذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق، وقيل أيضا أن الأداء التسويقي هو "المخرجات أو الأهداف التي تسعى وظيفة التسويق إلى تحقيقها"<sup>2</sup>؛

➤ **الأداء الاقتصادي:** يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (إنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية...) وتدنيه استخدام مواردها<sup>3</sup>؛

➤ **الأداء الاستراتيجي:** هو مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها الاستراتيجية والتي تعبر بدورها على الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية والبيئية لمختلف أصحاب المصالح. في حين يوجد من يعرف الأداء الاستراتيجي بأنه عبارة عن "انعكاس لقدرة المنظمة على الإيفاء بمتطلبات بيئتها الداخلية (مثل الموارد) والخارجية (مثل رضا الزبون وولائه،

<sup>1</sup> مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم BDL)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 15، العدد 01، الجزائر، جانفي 2025، ص161.

<sup>2</sup> قريد عمر، خليل سناء، أهمية قياس الأداء التسويقي بالنسبة للمؤسسات التوزيع الدولية دراسة كارفور نموذجا، مجلة الأفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، بسكرة (الجزائر)، 2023، ص667.

<sup>3</sup> عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم -دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة (2000-2002) -، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، بسكرة، 2001\2002، ص22.

المسؤولية الاجتماعية) على مستوى المدى القريب والمدى البعيد مقارنة بالمنافسين في إطار تبني استراتيجيات معينة".

كما يمكن القول بأن الأداء الاستراتيجي "يمثل نتيجة لكافة العمليات والمراحل الاستراتيجية المختلفة وهو مرآة الإدارة الاستراتيجية في المنظمة".

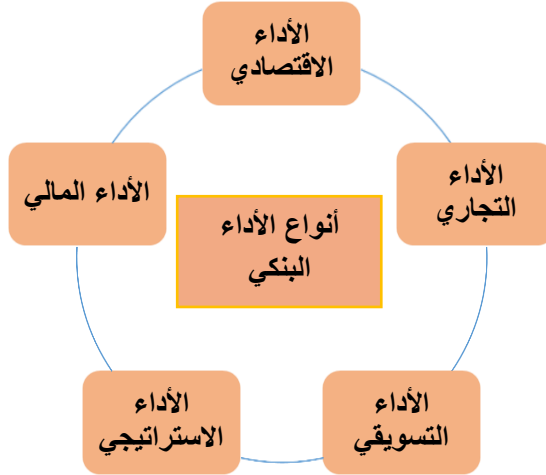
وهناك من يرى بأن الأداء الاستراتيجي هو بمثابة: "قدرة المؤسسة على البقاء والتكيف والنمو في ظل الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها"<sup>1</sup>؛

➤ **الأداء المالي:** يعرف بأنه "أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والصعوبات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون ومشكل العسر المالي والنقدي، وبذلك تنذر إدارتها للعمل لمعالجة الخلل."<sup>2</sup>

<sup>1</sup> يخلف جمال الدين، محاضرة في مدخل إلى الأداء الاستراتيجي، المدرسة العليا لإدارة الأعمال، تلمسان، مارس 2019، ص7.

<sup>2</sup> حولي محمد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الأداء المالي من المقاربة التقليدية إلى خلق القيمة، الطبعة الأولى، عنابة، 2023، ص60.

الشكل رقم (04-1): أنواع الأداء البنكي



المصدر: من إعداد الطالبتين، بالاعتماد على المرجع التالي: بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم-، رسالة ماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022، ص:15.

المطلب الثاني: مكونات وأبعاد الأداء البنكي

أولاً: مكونات الأداء البنكي: يتكون مصطلح الأداء البنكي من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة، أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها، وعليه سنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين الهامين.

1-الفعالية (Efficiency, Effectiveness)<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2018، ص23.

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة، وهذا من منطلق أن الفعالية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة. وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، فقد اعتبر المفكرون الكلاسيك الفعالية بمثابة الأرباح المحققة، ومن ثم -حسب نظرهم- تقاس فعالية المؤسسة بكمية الأرباح المحققة.

سنتناول تحليل هذا المصطلح من خلال التعريف التالي:

### - تعريف الفعالية حسب (Vincent plauchet)

ينظر هذا الكاتب إلى الفعالية على أنها: "القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة".

- تعرف الفعالية أيضا: "بأنها قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة. بمعنى مدى الوصول إلى الأهداف.

ومنه نستنتج أن "الفعالية تشير إلى مدى قدرة البنك على تحقيق الأهداف التي يسعى إليها. يتعلق هذا المفهوم بالنتائج وليس بالعمليات. فعلى سبيل المثال، إذا كان الهدف الأساسي للبنك هو زيادة الحصة السوقية أو تعزيز رضا العملاء، فإن الفعالية تتعلق بمدى النجاح في تحقيق هذا الهدف.

### 2- الكفاءة (Efficacité)<sup>1</sup>

يعد مصطلح الكفاءة من بين المصطلحات الأكثر استعمالا في حياتنا اليومية والتعليمية والاجتماعية والمهنية... ومن بين موضوعات البحث الأكثر دراسة، ولقد تعددت التعاريف

<sup>1</sup> كشاط أنيس، برباش توفيق، التحول من الكفاءة الفردية إلى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية المجلد 08 العدد 02 ديسمبر 2017، سطيف/2/سطيف، ص: 299، 300.

التي تناولت مفهوم الكفاءات، نتيجة اختلاف الرؤى وتباين مشارب الباحثين والدارسين لهذا الموضوع، ومن بين هذه التعاريف نذكر منها:

### - تعريف الكفاءة حسب (Le Boterf)

حيث يعرفها بأنها "القدرة على تعبئة ومزج وتنسيق الموارد في إطار عملية محددة. بغرض بلوغ نتيجة محددة وتكون معترفا بها وقابلة للتقييم. كما يمكنها أن فردية أو جماعية.

يمكن أن نستنتج أن الكفاءة " تشير إلى كيفية استخدام البنك لموارده بطريقة مثلى لتحقيق النتائج المرجوة بأقل تكلفة ممكنة. بمعنى آخر، يتعلق الأمر بمدى قدرة البنك على تقديم خدماته ومنتجاته بأعلى إنتاجية وأقل هدر للموارد<sup>1</sup>.

وعليه" يمكن النظر إلى مفهوم مشترك بين الفعالية والكفاءة في البنك من خلال الربط بين تحقيق الأهداف والاستخدام الأمثل للموارد. عندما يكون البنك كفؤا وفعالاً في نفس الوقت، فإنه:

- ✓ يحقق أهدافه الاستراتيجية (فعالية): مثل زيادة الحصة السوقية، تحسين رضا العملاء، أو تقديم منتجات مالية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء.
- ✓ بأقل تكلفة وموارد (كفاءة): أي أنه يحقق تلك الأهداف باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد (مثل العمالة، الوقت، والتكاليف).

### ثانياً: أبعاد الأداء البنكي

<sup>1</sup> بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم، رسالة ماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022، ص16.

بعد تعرضنا سابقاً إلى مجموعة من التعاريف المفسرة لمفهوم الأداء، إذ تتمثل هذه الأبعاد فيما يلي<sup>1</sup>:

**1- البعد الوظيفي:** مرتبط بجانب الموارد البشرية العاملة بالمصرف بمعنى كل ما يرتبط بنشاط عمال المصرف، فالأداء الوظيفي يتمتع بأهمية عالية حيث أن حياة وبقاء واستمرار المصرف يوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أنه بإمكان مصرفين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هناك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، وبناءً عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج المصرف، فوضع الرجل المناسب في المكان وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أدائه وإنتاجيته وبالتالي على أداء المصرف ككل.

**2- البعد الاستراتيجي:** مرتبط باستراتيجيات المصرف المحدد لتحقيق هدف معين في مجال معين.

**3- البعد التجاري:** يقصد به نشاط المصرف التجاري المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

**4- البعد المالي:** يقصد به تقييم مردودية وربحية المصرف من خلال اعتماد عدد من المؤشرات المالية، ومن بين الأهداف الاستراتيجية المرتبط بالبعد المالي:

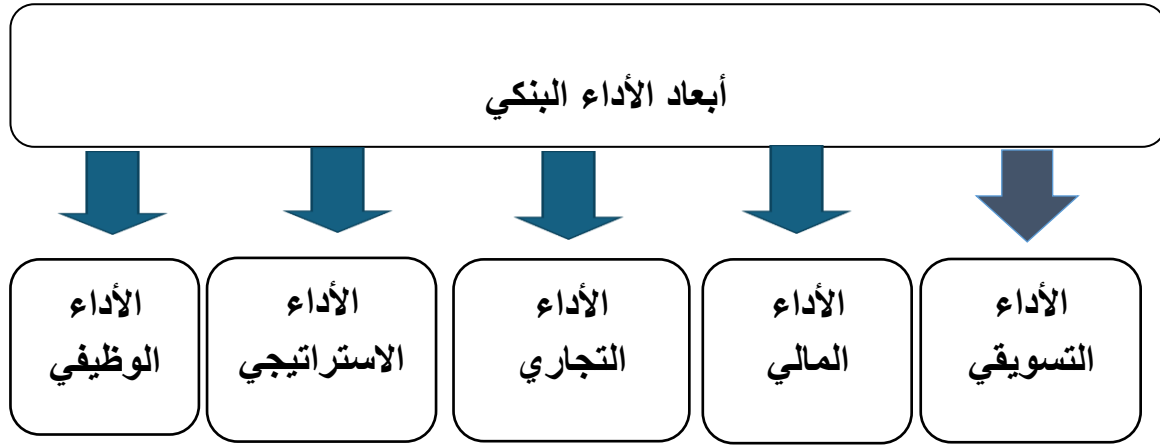
- نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات.
- زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.
- الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول.

<sup>1</sup> ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد- أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة 2، 2013\2014، ص، ص: 26، 27.

■ زيادة التكلفة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين.

5-البعد التسويقي: يقصد به مستوى تحقيق المؤسسة لأهدافها الموضوعية في الخطة التسويقية<sup>1</sup>.

### الشكل (1-05): أبعاد الأداء البنكي



المصدر: ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن ب عد-أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة<sup>2</sup>، 2013\2014، ص: 26.

### المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي

يتأثر الأداء البنكي بمجموعة من العوامل داخلية وخارجية والتي يمكن حصرها فيما يلي<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> جميلة شنيبي، دور لوحة القيادة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة –دراسة حالة الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بمتليلي- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2021/2020، ص28.

<sup>2</sup> مرطاني نور الدين، أثر جودة الخدمة المصرفية على أداء البنوك التجارية: دراسة ميدانية بينك القرض الشعبي الجزائري (CPA) وكالة قالم، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالم، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال

### 1-العوامل الداخلية (التنظيمية): وهي الخاصة بالبنك ذاتها نذكر منها:

- حجم الأعمال: إن حجم الموارد التي يمتلكها البنك وطبيعة تراكيبها وحركتها تمثل عوامل هامة وذات تأثير كبير في تحديد كفاءة وإنتاجية الأنشطة البنكية، فكلما ازداد حجم هذه الموارد وانخفضت التكاليف الاجمالية لها وقلت كمية المسحوبات منها ساعد ذلك على رفع الطاقة التشغيلية المتاحة للبنك، وبالتالي تحسين إنتاجية البنك وربحيته.
- التكنولوجيا المتوفرة: وهي تعبر عن درجة تقدم الوسائل التكنولوجية المتوفرة والأساليب المستخدمة في تأدية البنك لنشاطه.
- الكفاءة الإدارية: أي كفاءة الإدارة في اتخاذ القرارات، ومدى قدرتها على تحقيق الانسجام في العلاقات داخل البنك، وهذا ما يؤدي إلى تحقيق جو عمل مناسب يحقق جودة في تقديم الخدمات.

### 2-العوامل الخارجية: وهي العوامل المتعلقة بالبيئة التي يعمل بها البنك وهي:

- البيئة القانونية والسياسية: وتشمل الظروف السياسية في البلد الذي يعمل به البنك، إضافة إلى القوانين التي تحدد وتنظم العمل البنكي.
- البيئة الاقتصادية: وتشمل أساسا طبيعة النظام الاقتصادي القائم، المناخ والفرص الاستثمارية المتاحة.
- البيئة الاجتماعية: وهي العادات والتقاليد السائدة التي تؤثر على قرارات الفرد وتعاملاته مع طبيعة النشاط البنكي.

### المطلب الرابع: التقييم البنكي ومؤشراته

سنحاول عرض مفهوم تقييم الأداء بصفة عامة وفي البنوك التجارية، وكذا مؤشرات.

متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2021/2020، ص26.

## أولاً: التقييم البنكي:

**1- مفهوم تقييم الأداء:** 'يعتبر تقييم الأداء وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، وتشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة'<sup>1</sup>.

وعموماً منذ الثمانينات وبعد اختفاء عملية تأطير القروض، وزيادة المنافسة الدولية، وكذلك زيادة المخاطر نتيجة ارتباط اقتصاديات الدول وأسواقها المالية، كل هذه العوامل أثرت على ربحية المؤسسات أو البنوك، وهو الأمر الذي أدى إلى اللجوء دائماً إلى تقييم الأداء، وهذا للتأكد من وضعية البنك وتطوره، سواء عبر السنوات أو مقارنته بغيره من البنوك التي تعمل في نفس المجال. إذا يمكننا القول أن تقييم الأداء هي عملية لمقارنة ما تم إنجازه مع ما تم تخطيطه من طرف الإدارة بغرض تحسين الأداء وتطويره.

**2- مفهوم تقييم أداء البنوك التجارية:** 'يهدف تقييم الأداء في مجال البنوك التجارية، إلى قياس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لديها'.

'إن تقييم أداء المصرف هي السياسة التي تتخذ لتقرير مدى تحقيق الإدارات المختلفة، ومراكز المسؤولية فيه الأهداف المحددة مقدماً، والوقوف على الانحرافات وتفسير أسبابها وتحديد أوجه التصحيح المناسبة'<sup>2</sup>.

وتعرف كذلك بأنها "سلسلة من الخطوات والإجراءات المنظمة التي تهدف إلى مقارنة النتائج الفعلية لمقاييس الأداء التي تم اختيارها مع ما يقابلها من مقاييس ومؤشرات مستهدفة"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> صلاح الدين حسن السيبي، الموسوعة المصرفية العلمية والعملية (الجزء 2)، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع، ص216.

<sup>2</sup> أحلام بوعبدلي، سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها، دار الجنان للنشر والتوزيع، طبعة1، 2016/10/10، ص16.

<sup>3</sup> حسين محمود محمد عبد الهادي، تحليل تأثير مخاطر الائتمان على الأداء المصرفي (دراسة مقارنة بين البنوك الوطنية والبنوك الخاصة في مصر)، الطبعة الأولى، 2023، 'The Writer Operation' للنشر والتوزيع، ص98.

ومنه نستنتج أن: عملية تقييم الأداء البنكي مجموعة من الإجراءات المتبعة التي تستخدمها البنوك في العمليات المصرفية كالرقابة والمتابعة على الأداء وذلك بهدف تحقيق النتائج المرجوة التي تسعى لتحقيقها، ودراسة الانحرافات وأسبابها وطرق معالجتها علمياً وعملياً بكفاءة وفعالية وفق نظام معلومات متطور يخدم الإدارة والتخطيط ويرفع من كفاءة العاملين.

**3-ركائز نظام تقييم الأداء:** يطلب نظام تقييم الأداء وحتى نظام الرقابة توافر مجموعة من المقومات، تساعد علو الوصول لنظام قادر على تحقيق الغرض من انشائه، ومن أهم هذه الركائز:

- تحديد الأهداف؛

- وضع الخطة التفصيلية لإنجاز العمل؛

- تحديد مراكز المسؤولية؛

- تحديد معايير الأداء<sup>1</sup>.

**4-أهمية عملية تقييم الأداء في البنوك:** لقد أصبحت عملية تقييم الأداء ضرورة ملحة في الوقت الحاضر خاصة في البنوك، وذلك للأسباب التالية:

✓ متابعة ومراقبة تنفيذ الأهداف المرسومة وفق الخطة المحددة مسبقاً لذلك بالاعتماد على البيانات والمعلومات المتوفرة عن الأداء؛

✓ إجراء عملية فحص وتحليل وتقييم لنشاط البنك وعمله من أجل تحديد مواطن القوة في العمل البنكي من أجل تعزيزها، وتحديد مواطن الضعف والخلل من أجل اتخاذ الإجراءات المناسبة لإصلاحها والحد من حدوثها مستقبلاً؛

✓ تحديد قدرة البنك على استخدام موارده وإمكاناته بكفاءة وفاعلية؛

<sup>1</sup> أحلام بوعلدي، نفس المرجع السابق، ص17.

✓ إمداد إدارة البنك وأصحاب العلاقة والاختصاص بالبيانات والمعلومات اللازمة حول مخرجات عملية تقييم الأداء مما يسهل عليها متابعة إجراءات عمل البنك وتنفيذ أنشطته المختلفة<sup>1</sup>.

**ثانياً: مؤشرات تقييم الأداء في البنوك التجارية:** يعتبر استخدام النسب المالية من الأدوات المستخدمة في تقييم نشاط البنك، إذ تمكنا من دراسة وقياس التغيير الزمني في النشاط، وكذا العلاقات بين العناصر المختلفة للنشاط.

### 1-وظائف مؤشرات الأداء: يمكن إبراز أهم هذه الوظائف في:

- ❖ متابعة تنفيذ الأهداف لغرض التعرف على مدى تحقيق الإدارة للأهداف المقررة لها، في الوقت المحدد وبالجم المحدد؛
- ❖ متابعة الكفاءة في الأداء لغرض التحقق من التنفيذ الفعلي للنشاط، بأعلى درجة ممكنة من الكفاءة، مع تجنب الإسراف والخطأ في التنفيذ؛
- ❖ تقويم نتائج التنفيذ بعد تحديد المراكز الإدارية المسؤولة عن متابعة التنفيذ، ومن البديهي أن يسبق ذلك تحديد الأهداف، وتحديد الخطط التفصيلية للإدارة وتحديد مراكز المسؤولية في البنك، وبناء على ذلك يتم تحديد معايير الأداء؛
- ❖ التنبؤ بما يمكن أن يستجد من تغيرات في المستقبل، والإعداد المسبق لها من خلال الاستفادة من الماضي<sup>2</sup>.

### 2-أهم مؤشرات تقييم أداء البنوك التجارية: ويمكن تقسيمها إلى:

**1-2-السيولة 'liquidity':** وهي من أولويات اهتمام البنك، حيث يهتم بتوفير السيولة اللازمة سواء تلك الخاصة بالمتطلبات القانونية أو المتطلبات التشغيلية<sup>3</sup>.

1 حسن محمود محمد عبد الهادي، نفس المرجع السابق، ص100.

2 أحلام بوعبدلي، نفس المرجع السابق، ص، ص: 18، 19.

3 سليمان ناصر، التسيير البنكي (إدارة البنوك)، دار المعتر للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2023م-1444هـ، ورقة (الجزائر)، ص، ص، ص: 34، 35، 36.

يمكن قياس سيولة البنك التجاري على ثلاثة مستويات:

$$\bullet \text{ نسبة الاحتياطي القانوني} = \frac{\text{الأرصدة النقدية لدى البنك المركزي}}{\text{إجمالي الودائع + التزامات أخرى}} \times 100$$

وتتمثل الالتزامات الأخرى في البنود التي تقترب من صفة الودائع، حيث يتعين على البنك الوفاء بها إما حالا أو في وقت قريب، وهي عبارة عن شيكات وحوالات واعتمادات دورية مستحقة الدفع + الأرصدة المستحقة للبنوك + مبالغ مقترضة من البنك المركزي. وهذه النسبة يحددها البنك المركزي في أغلب الدول بموجب تعليمة أو تنظيم داخلي، وتتغير حسب متطلبات السياسة النقدية للبلد.

• نسبة الرصيد النقدي: وهي تمثل حجم الرصيد النقدي الذي يملكه البنك بمختلف محتوياته، والذي يمكنه من الموازنة بين عمليات السحب والإيداع، لذا تجب مراقبة هذه النسبة كمعيار لسيولة البنوك التجارية، وتحسب كما يلي:

$$\text{نسبة الرصيد النقدي} = \frac{\text{رصيد البنك لدى البنك المركزي + النقود لدى خزينة البنك}}{\text{مقام نسبة الاحتياطي القانوني}} \times 100$$

• نسبة السيولة العامة: وهي تقيس مدى قدرة البنك على تحصيل القروض والسلفيات الممنوحة في تواريخها وبدون خسارة، والتوافق بين تحصيل هذه القروض ومنح قروض جديدة، وهي تعتبر أحسن المعايير دلالة على سيولة البنك التجاري، وتحسب كما يلي:

$$\text{نسبة السيولة العامة} = \frac{\text{بسط نسبة الرصيد النقدي + الأصول غير النقدية شديدة السيولة}}{\text{مقام نسبة الاحتياطي القانوني + التزامات أخرى}} \times 100$$

-بالنسبة للأصول غير النقدية شديدة السيولة فهي تلك التي يمكن تحويلها إلى سيولة بسرعة أو الحصول بضمانها على نقد من البنك المركزي مثل: الذهب، الشيكات والأوراق المالية والحوالات، أدونات الخزائنة، أوراق تجارية مخصومة تستحق الدفع خلال ثلاثة أشهر، المستحق على البنوك...إلخ.

-بالنسبة للالتزامات الأخرى: فهي تلك التي لا تدخل في مقام نسبة الاحتياطي القانوني مثل القيمة غير المغطاة من خطابات الضمان، وكمبيالات المراسلين المقبولة في الاعتمادات المستندية.

وهناك من يحسب نسبة سيولة البنك بطريقة مختصرة كما يلي:

$$\text{نسبة النقدية} = \frac{\text{النقدية بخزائن البنك} + \text{النقدية لدى البنك المركزي} + \text{المستحق على البنوك}}{\text{الودائع} + \text{المستحق للبنوك}} \times 100$$

وبالرغم من سهولة هذه النسبة في أجزاءها مقارنة مع النسب السابقة، إلا أنها تشبهها في كونها لا تحدد بناء على قواعد وتعليمات البنك، لذا أوجدت البنوك بعض النسب البسيطة لحساب النقدية بطرق أخرى مثلاً:

$$100 \times \frac{\text{النقدية}}{\text{إجمالي الودائع}} \quad \text{أو} \quad 100 \times \frac{\text{النقدية}}{\text{الودائع الجارية}} \quad \text{أو} \quad 100 \times \frac{\text{النقدية بخزائن البنك}}{\text{الودائع} + \text{المستحق للبنوك}}$$

شمولاً لحساب السيولة وهي:

$$100 \times \frac{\text{النقدية بخزائن البنك} + \text{أدونات الخزائنة} + \text{الأوراق المالية قصيرة}}{\text{الودائع} + \text{المستحق للبنوك}}$$

**2-2- كفاية رأس المال 'Capital Adequacy':** وتفيد النسب المحسوبة وفق معيار كفاية رأس المال بمدى قدرة البنك على مواجهة مخاطر الاستثمار بكافة أنواعها، وعلى مدى كفاية رأس المال أو الأموال الخاصة (حقوق الملكية) لمقابلة الخسائر التي قد تنجم عن منح القروض والاستثمار في الأوراق المالية وغيرها دون المساس

بالودائع، وذلك على أساس أن هذا الرأسمال يمثل هامش أمان أو خط دفاع ضد تلك المخاطر رغم صغر حجمه، لذلك تحسب مدى كفايته لهذا الغرض، ويتم قياس هذه الكفاية بالنسب التالية<sup>1</sup>:

- نسبة بازل، والتي تطورت من بازل 1 إلى بازل 2 ثم بازل 3، وتحسب بشكلها العام كما يلي:

$$10.5\% \leq \frac{\text{رأس المال}}{\text{مجموع الأصول و التعهدات بطريقة مرجحة الخطر}} = \text{نسبة بازل}$$

$$100 \times \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الأصول}} \bullet$$

وتتكون حقوق الملكية من: الأموال الخاصة (رأس المال المدفوع) + الاحتياطات + الأرباح المحتجزة أو غير الموزعة.

$$100 \times \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{الأصول الخطرة}} \bullet$$

الأصول الخطرة أو ذات المخاطرة = الأوراق التجارية المخصومة + القروض والسلفيات بجميع أنواعها عدا الممنوحة للحكومة + الأوراق المالية غير الحكومية.

$$100 \times \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الودائع}} \bullet$$

حيث إجمالي الودائع = مجموع الودائع بكل أنواعها + المستحق للبنوك.

$$100 \times \frac{\text{إجمالي رأس المال المستثمر}}{\text{الأصول الخطرة}} \bullet$$

<sup>1</sup> سليمان ناصر، نفس المرجع السابق، ص، ص، ص، ص: 36، 37، 38، 39.

يقصد بإجمالي رأس المال المستثمر: التمويل الدائم أو هيكله = حقوق الملكية + الاقتراض طويل الأجل + مخصصات لمقابلة الخسائر العامة.

$$\bullet \frac{\text{الرأس المال الحر}}{\text{الأصول الخطرة}} \times 100$$

رأس المال الحر = حقوق الملكية – الأصول الثابتة.

$$\bullet \text{مدى كفاية رأس المال لمقابلة الاستثمارات} = \frac{\text{حقوق الملكية}}{\text{إجمالي الاستثمارات}} \times 100$$

-معامل الرفع المالي: وهو نسبة إجمالي الأصول إلى حقوق الملكية بشكل مضاعف وليس نسب مئوية، وهو يقيس مدى اعتماد البنك على التمويل بالديون مقارنة برأس ماله الخاص. ويحسب كما يلي:

$$\text{معامل الرفع المالي} = \frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{حقوق الملكية}}$$

**2-3- المردودية أو الربحية 'Earnings':** يمكن حساب عدد كبير من النسب التي تقيس ربحية البنك أو مردوديته، أهمها<sup>1</sup>:

-نسبة هامش سعر الفائدة: من أهم أهداف البنك عند إدارته للأصول والخصوم تحقيق ما يسمى بهامش سعر الفائدة، ويحسب بالطريقة التالية:

$$\text{معدل العائد على الأصول الإيرادية} = \frac{\text{العائد من الفوائد (الفوائد المحصلة بعد الضريبة)}}{\text{متوسط الأصول الإيرادية (الأصول ذات الإيراد بفائدة)}} \times 100$$

$$\text{معدل مصروفات الفوائد} = \frac{\text{المصروفات المتعلقة بالفوائد (الفوائد المدفوعة)}}{\text{متوسط الخصوم ذات الفوائد (الودائع)}} \times 100$$

<sup>1</sup> سليمان ناصر، نفس المرجع السابق، ص، ص: 39، 40.

- هامش سعر الفائدة: معدل عائد الأصول الإيرادية – معدل مصروفات الفوائد.

ويحسب صافي هامش سعر الفائدة كما يلي:

$$100 \times \frac{\text{الفوائد المحصلة} - \text{الفوائد المدفوعة}}{\text{إجمالي الأصول الإيرادية القروض بأنواعها} + \text{الاستثمارات غير الأصول الثابتة}} = \text{صافي هامش الفائدة}$$

- العائد على موارد البنك =  $100 \times \frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الخصوم}}$

- العائد على الأصول =  $100 \times \frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الأصول}}$

- العائد على حقوق الملكية =  $100 \times \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حقوق الملكية}}$

- معدل هامش الربح =  $\frac{\text{صافي الربح}}{\text{إجمالي الإيرادات}}$

- معدل منفعة الأصول =  $\frac{\text{إجمالي الإيرادات}}{\text{إجمالي الأصول}}$

- معدل العائد على الموارد المتاحة =  $100 \times \frac{\text{صافي الربح}}{\text{حقوق الملكية} + \text{الودائع}}$

- معدل العائد من إجمالي الاستثمارات =  $\frac{\text{الفوائد المحصلة} + \text{عائد الاستثمارات}}{\text{القروض} + \text{الاستثمارات المختلفة}}$

## 2-4- كفاءة البنك في جذب المدخرات: وتقيس النسب المحسوبة وفق هذا المعيار مدى كفاءة

البنك في جذب الموارد، أي تعبئة المدخرات التي تكون على شكل ودائع، وتحسب كما يلي<sup>1</sup>:

- نسبة الودائع =  $100 \times \frac{\text{إجمالي الودائع}}{\text{إجمالي الخصوم (الموارد)}}$

- نسبة الودائع الجارية =  $100 \times \frac{\text{ودائع جارية}}{\text{إجمالي الودائع}}$

- نسبة ودائع التوفير =  $100 \times \frac{\text{ودائع التوفير}}{\text{إجمالي الودائع}}$

<sup>1</sup> سليمان ناصر، نفس المرجع السابق، ص، ص: 40، 41.

$$\bullet \text{ نسبة الودائع الاستثمارية} = \frac{\text{الودائع الاستثمارية}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100$$

**2-5- كفاءة البنك في توظيف الموارد:** وتقيس النسب المحسوبة وفق هذا المعيار مدى كفاءة البنك في إدارة موارده المالية، واستخدام وتشغيل هذه الأموال، ويمكن حسابه بالنسب التالية<sup>1</sup>:

$$\bullet \text{ نسبة الإقراض إلى الودائع} = \frac{\text{القروض و السلفيات}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100$$

$$\bullet \text{ نسبة الاستثمار إلى الودائع} = \frac{\text{إجمالي الاستثمارات}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100$$

$$\bullet \text{ نسبة توظيف الموارد} = \frac{\text{إجمالي الاستثمارات}}{\text{إجمالي الخصوم (الموارد)}} \times 100$$

<sup>1</sup> نفس المرجع السابق، ص41.

### المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد ظهور التكنولوجيا المالية لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى مواكبة أنظمة الرقمنة ومنتجاتها.

#### المطلب الأول: التكنولوجيا المالية ومزايا استخدامها

##### أولاً: تعريف التكنولوجيا البنكية:

يعتبر مصطلح التكنولوجيا البنكية من أكثر المفاهيم الاقتصادية والاجتماعية استخداماً في الدراسات المعاصرة كأحد العوامل المؤثرة على منظمات الأعمال بصفة عامة وعلى البنوك بصفة خاصة، ويتم استخدام لفظ تكنولوجيا للتعبير عن معانٍ متعددة، وفيما يلي نورد بعض المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا البنكية<sup>1</sup>:

التكنولوجيا البنكية هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان البنكي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات البنكية والبرامج، والثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق البنكي.

وتتضمن التكنولوجيا في المجال البنكي استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمة البنكية بالاعتماد على المعارف والمهارات والخبرات المتاحة والتي يمكن استيرادها من الخارج.

"التكنولوجيا البنكية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب البنكية القابلة للاستفادة منها بالتطبيق العملي في المجال البنكي"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 16، جامعة الشلف، الجزائر، جوان 2016، ص: 86، 87.

<sup>2</sup> توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 06، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، ماي 2016، ص: 252.

ومنه نستنتج أن: التكنولوجيا البنكية تشير إلى استخدام التكنولوجيا والابتكارات الرقمية لتقديم الخدمات البنكية بطريقة أكثر كفاءة وسرعة ودقة. حيث تهدف إلى تحسين تجربة العملاء، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتوسيع نطاق الخدمات البنكية لتصل إلى شريحة أوسع من المستخدمين.

### ثانياً: مزايا استخدام التكنولوجيا البنكية:

للتكنولوجيا البنكية عدة مزايا، وعموماً يمكن حصرها فيما يلي<sup>1</sup>:

- سهولة الوصول إلى مصادر التمويل وبأقل تكلفة، مما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من البدء في مشاريع جديدة.
- سهولة الوصول إلى المعلومات والبيانات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستثمارية.
- تعزيز الشمول المالي للأفراد والمشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر من خلال التغلب على العوائق التقليدية لعمليات الصرف والتحويل.
- استحداث أساليب جديدة مثل التكنولوجيا الرقابية والإشرافية، لدعم عمليات الرقابة والإشراف، والتي توفر أدوات أكثر كفاءة لإدارة مخاطر الأسواق، وتحقيق التوازن بين ترويج التكنولوجيا المالية والشمول المالي والاستقرار والنزاهة وحماية العملاء.
- الرفع من ربحية المص، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة مثل: رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.

### المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات البنكية، ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي في النقاط التالية<sup>2</sup>:

<sup>1</sup> ، بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم، رسالة ماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022 ص22.

<sup>2</sup> بن قادة الهام، نفس المرجع السابق، ص23.

- **خدمات الدفع:** وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحيث يكون لديها العديد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:
  - الدفع بواسطة الهاتف النقال.
  - التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل.
  - تبادل العملات بدون تكاليف.
  - إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الأنترنت.
- **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت دون أي وجود مادي للوكالة، وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- **الاستثمار والتمويل:** تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض أو الاستثمار في أسهم وفي شكل تبرعات وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات.
- **الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة big data:** وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص.

### المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك

لاستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك عدة أهداف نذكرها كالتالي: <sup>1</sup>

#### 1. تحسين الأداء:

وفي الواقع استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية وتعريف العملاء بها، يساهم إلى حد كبير بتحسين أداء البنوك، الذي يتجسد من خلال خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط المصرفي، وتعزيز دور المنافسة، إضافة إلى تقديم الخدمات بفاعلية، وتحقيق رضا العملاء وولائهم.

#### 2. الفاعلية:

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وكلفة، فكلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح إلى توفير الوقت، فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له، ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في اتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائما للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية. والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة، وهذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

#### 3. التوسع الجغرافي:

تتيح استخدامات التقنية الحديثة والمتطورة من زيادة حجم التعاملات مع قطاعات عريضة من العملاء، التي تمتد على مساحات جغرافية واسعة، تتخطى حدود الإقليم، حيث استطاعت إدارات المصارف من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف

<sup>1</sup> مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2018، ص: 72-73.

أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع البنك، حيث بات بالإمكان إتمام مختلف الخدمات المصرفية من سحب وإيداع ودفع الفواتير وتغطية الشيكات وإتمام التعاملات التجارية، عبر استخدام الوسائل الالكترونية التي يوفرها البنك. وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك على الوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دونما حاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة.

#### 4. خفض التكاليف:

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف، أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي. والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا يوفر خفضا للتكاليف والأسعار على حد سواء، إذ توضح التقارير والإحصاءات العالمية أن كلفة الخدمة المصرفية في فرع البنك توازي (107) سنتا، في حين استخدام الهاتف الخليوي تكلف (55) سنتا و(25) سنتا بواسطة جهاز الصراف الآلي و (2) سنتا فقط باستخدام شبكة الأنترنت.

#### 5. القدرة التنافسية:

تمثل المنافسة أحد أهم مبررات استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تتوقع العديد من الدراسات أن البنوك التي تتخلف عن مواكبة تطوير وتعزيز قدراتها المصرفية الالكترونية لن تستطيع الصمود في السوق المصرفي، وإذا ما تأملنا ظروف العمل المصرفي في الوقت الحاضر نستنتج أن المنافسة لم تعد قائمة داخل حدود الإقليم، حيث أتاحت التكنولوجيا المتطورة التعامل المصرفي عن بعد باستخدام المواقع الالكترونية للبنوك، وشبكة الأنترنت، التي سمحت لإتمام وإجراء مختلف الأعمال المصرفية والتجارية خارج حدود الإقليم.

ونتيجة التزايد المستمر في عدد المصارف، التي يسمح لها بمزاولة العمل المصرفي، اشتدت الحاجة لاستقطاب العملاء، وحتى تتمكن من استقطاب العملاء، فإنه يتطلب منها تلبية رغباتهم وتحقيق رضاهم من خلال تقديم خدمات متميزة تلبي طموحاتهم. وفي الأونة الأخيرة عملت التشريعات والقوانين التي تنظم عمل المصارف، على تحديد أسعار الفائدة، مما حال دون قدرة البنوك على التنافس من خلال عروض الأسعار، لتبقى المجال الوحيد الذي من خلالها يمكن اكتساب البنك ميزة تنافسية، مدى استخدامها للوسائل والأدوات، التي من شأنها إتاحة الفرصة أمام العملاء لإتمام معاملاتهم المصرفية بسرعة فائقة دونما عناء أو انتظار وبأقل كلفة.

بالإضافة إلى الأهداف التالية: 1

- سهولة وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية داخل وخارج حدود الدولة.
- الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء بسبب تبسيط الخدمات المقدمة.
- تخفيض تكاليف إنشاء فروع جديدة بسبب انخفاض الحاجة للتعامل المباشر مع موظفي المصرف.
- زيادة حجم النشاط المصرفي ومن ثم زيادة الأرباح بسبب سهولة وتنوع وجودة الخدمات المقدمة.

1 إضاءات نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، السلسلة 14، العدد 06، الكويت، يوليو 2022، ص7.

### المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تؤثر ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من: تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية، وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء، وأخيرا التكامل مع السياسات والتوجهات الاقتصادية والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كما يلي: <sup>1</sup>

- **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:**  
ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف ومدفوعات الطرف الثالث، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الالكترونية، وكذلك قبول الودائع، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الالكترونية.
- **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:** حيث عززت الابتكارات التكنولوجية من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق لتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي وإنما على المستوى الاقليمي والدولي.
- **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي بالبنوك التجارية:**  
أسهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

<sup>1</sup> محمد موسى علي شحاتة، نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص:

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأمان ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء، وكذلك تجنب مخاطر الاستبعاد غير العادل أو التمييز بين العملاء، فضلا عن درء المخاطر التي يتعرض لها صغار المستثمرين.

كما أثرت التكنولوجيا المالية على تطور أداء القطاع المصرفي من خلال: <sup>1</sup>

- **إدارة المخاطر:** ساهمت التكنولوجيا المالية في فاعلية مجال إدارة المخاطر للقطاع المصرفي من خلال تبني العديد من التقنيات الحديثة منها:
  - **تكنولوجيا البيانات الضخمة:** حيث يقوم المصرف من خلال استخدام هذه التكنولوجيا بتحليل البيانات الخاصة بالعملاء، ومثال على ذلك تحليل البيانات الخاصة بطالبي القرض، لمعرفة سلوك العميل الاقتصادي، ومدى قدرته على سداد الديون، كما يصل الأمر إلى معرفة الروابط الاجتماعية المحيطة بالعميل، وغيرها من البيانات التي تساعد في تحديد مدى أهلية العميل للقرض المطلوب، مما يساعد في التحقق من مدى استيفاء العميل للشروط اللازمة للقرض، وبالتالي زيادة فاعلية إدارة مخاطر عدم السداد أو ما يعرف بمخاطر الائتمان.
  - **تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:** تساعد هذه التقنية المصارف في تحليل بيانات ورغبات العملاء، وبالتالي تساعد في الكشف على سلوك العميل والمشاكل التي تواجهه أثناء إجراء أي معاملات مصرفية، كما تساهم في معرفة الأسئلة المشتركة المطروحة من غالبية العملاء، وبالتالي توفير نمط إجابات وافية لها أو معالجتها بشكل سريع من المؤسسة المصرفية، وتساهم أيضا هذه التقنية في فهم احتياجات العميل والتفاعل مع متطلباته بشكل أكثر دقة، مما يساعد في تقليل مخاطر انخفاض رضا العملاء أو مخاطر تسربهم إلى مؤسسات منافسة، وبالتالي تقليل كفاءة إدارة المخاطر المتعلقة بالسوق.

<sup>1</sup> إضاءات نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، نفس المرجع السابق، السلسلة 14، العدد 6، الكويت، يوليو 2022، ص 7،8.

- **الربحية:** لا شك أن تلني التقنيات المالية الحديثة في الآونة الأخيرة ساهم في اتساع نشاط الخدمات المصرفية، وهو ما أثر إيجابيا على معدل الربحية للمصارف وذلك من خلال:
  - ساهمت التكنولوجيا المالية في الحفاظ على قاعدة العملاء الحاليين من خلال تسهيل وتبسيط جميع الخدمات المصرفية، وبالتالي المحافظة على استقرار أرباح المصارف.
  - تعزيز إجراءات الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية والذي بدوره أدى إلى تمكين الشركات الناشئة والأفراد ممن لا يمتلكون حسابات مصرفية إلى الدخول بشكل رسمي في القطاع المصرفي، وبالتالي انعكس ذلك على تزايد ملحوظ في معدلات الربحية للمصارف كما جاء في تقرير اصدرة بنك ستاندرد تشارترد (Standard Chartered Bank) في يناير 2022.
  - ساهم أيضا تطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف على تقليل الكثير من التكاليف نتيجة التخلي عن النظام الورقي والتحول إلى النظام الرقمي، وأيضا تقليل الفروع المصرفية والاعتماد في التعامل على التكنولوجيا والأنترنت سواء باستخدام الهواتف الذكية أو أجهزة الحاسوب الذي بدوره أدى إلى خفض التكاليف، ومن ثم زيادة في معدل الربحية.
- **وسائل الدفع الإلكتروني:** تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني هي الأسرع نموا من حيث الابتكار، حيث يتم اعتماد وسائل دفع جديدة بشكل مستمر تعمل على تسهيل وسرعة إرسال واستقبال الأموال وبالتالي سهولة وسرعة إبرام الصفقات الذي أدى بالفعل إلى زيادة حجم نشاط المصارف واتساع قاعدة العملاء، وتتعد وسائل الدفع الإلكتروني إلى أنظمة مختلفة منها: النظام القائم على البطاقات المصرفية، المحافظ الرقمية "e-wallet"، نظام الدفع السريع: من خلال ارسال روابط دفع فورية وغيرها من الوسائل التي تساهم في تطوير أداء المصارف بشكل تنافسي مما يحقق الاستفادة المثلى لجميع الأطراف المتعاملة.

## خلاصة الفصل

من خلال دراستنا لهذا الفصل اتضح أن الأداء عنصر ذو أهمية بالغة بالنسبة للبنوك والدول، حيث أصبحت معظم البنوك تسعى إلى تحسين أدائها مقارنة بالبنوك المنافسة، وتستعين في ذلك بمجموعة من المؤشرات لتقييم أدائها، وحتى تستطيع البنوك تحقيق ذلك لا بد من اعتمادها على مصادر مختلفة كاستخدام التكنولوجيا المالية والاستفادة من ابتكاراتها الحديثة والمتطورة، كما تم استنتاج العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي وهي علاقة طردية مباشرة لكونها تعتبر الركيزة الأساسية في تحسين أداء البنك إذا ما أحسن استغلالها بالشكل المناسب.

تؤثر ابتكارات التكنولوجيا المالية بشكل مباشر على تحسين ورفع الأداء البنكي ويظهر ذلك من خلال تنويع المنتجات والخدمات المصرفية المقدمة، وكفاءة العمليات التشغيلية، وكذا حماية العملاء وتحقيق رضاهم.

الفصل الثاني:

دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية

BADR

-الطائف-

**تمهيد**

بعد إتمام الفصل النظري والذي يتناول المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي وأهم مؤشرات تقييمه، سنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الإطار النظري واسقاطه على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف، ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية، وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

- ❖ **المبحث الأول:** تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.
- ❖ **المبحث الثاني:** واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR – الطارف.
- ❖ **المبحث الثالث:** تأثير التكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

## المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR تطورا ملحوظا منذ تأسيسه في عام 1982، حيث بدأ كمؤسسة مالية تهدف إلى دعم القطاع الزراعي والتنمية الريفية، على مر السنوات توسع البنك ليشمل خدمات متنوعة وهو ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا المبحث.

### المطلب الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR أحد أبرز المؤسسات المالية في الجزائر، ويلعب دورا رئيسيا في تعزيز التنمية الاقتصادية، خاصة في القطاعات الفلاحية والريفية.

### أولا: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>

#### 1- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

نشأ بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار إعادة سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته، ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية والمحافظة على التوازن الجهوي، وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية، إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة مليون دينار جزائري موزع على 33000 سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

<sup>1</sup> <https://badrbank.dz/ar/> تم الاطلاع عليه يوم 2025/03/15.

ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار والمساهمة في التنمية، ولتحقيق أهدافه والاستعداد للمرحلة الراهنة وضع البنك استراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 300 وكالة ومؤطرة بأكثر من 7000 موظف، والقيام بتنويع منتجاته

وخدماته المتضمنة أبعاد الجودة الشاملة، وهذا بغية اكتساب ميزة تنافسية تؤهله لمنافسة البنوك الخاصة والأجنبية التي تزاوّل نشاطها في السوق المصرفية الجزائرية.

## 2- تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تطوره بثلاث مراحل رئيسية وهي:

**أ-مرحلة 1982-1990:** خلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفي، والعمل على ترقية العالم الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالات المصرفية في المناطق ذات النشاط الفلاحي.

**ب-مرحلة 1991-1999:** بموجب قانون النقد والقرض الذي ألغى من خلاله التخصص القطاعي للبنوك، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة بدون الاستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة، أما في المجال التقني فقد شهدت هذه المرحلة إدخال وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف وكالات البنك، لقد تميزت هذه المرحلة بما يلي:

1991: تم الانخراط في نظام سويفت "SWIFT" لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الخارجية.

1992: تم وضع نظام "Sybu" يساعد على سرعة أداء العمليات المصرفية من خلال ما يسمى Télétraitement، إلى جانب تعميم استخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية.

1993: الانتهاء من إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية.

1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة السحب بدر.

1996: إدخال نظام المعالجة عن بعد لجميع العمليات المصرفية في وقت حقيقي.

1998: بدء العمل ببطاقة السحب ما بين البنوك (CIB).

**ج-مرحلة 2000-2004:** تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم وتمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برنامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

وللتكيف مع التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي تعرفها البلاد، واستجابة لاحتياجات ورغبات الزبائن، قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوضع برنامج على مدى خمس سنوات يتمحور أساسا حول عصرنه البنك وتحسين أداءه، والعمل على تطوير منتجاته وخدماته، بالإضافة إلى تبنيه استخدام التكنولوجيا الحديثة في مجال العمل المصرفي، هذا البرنامج الطموح حقق نتائج هامة نوردتها فيما يلي:

-عام 2000 : القيام بفحص دقيق لنقاط القوة ونقاط الضعف في سياسته، مع وضع استراتيجية تسمح للبنك باعتماد المعايير العالمية في مجال العمل المصرفي.

-عام 2001 : سعيها منه لإعادة تقييم موارده قام البنك بإجراء عملية تطهير محاسبية ومالية لجميع حقوقه المشكوك في تحصيلها بغية تحديد مركزه المالي ومواجهة المشاكل المتعلقة بالسيولة وغيرها، والعمل على زيادة تقليص مدة مختلف العمليات المصرفية تجاه الزبائن،

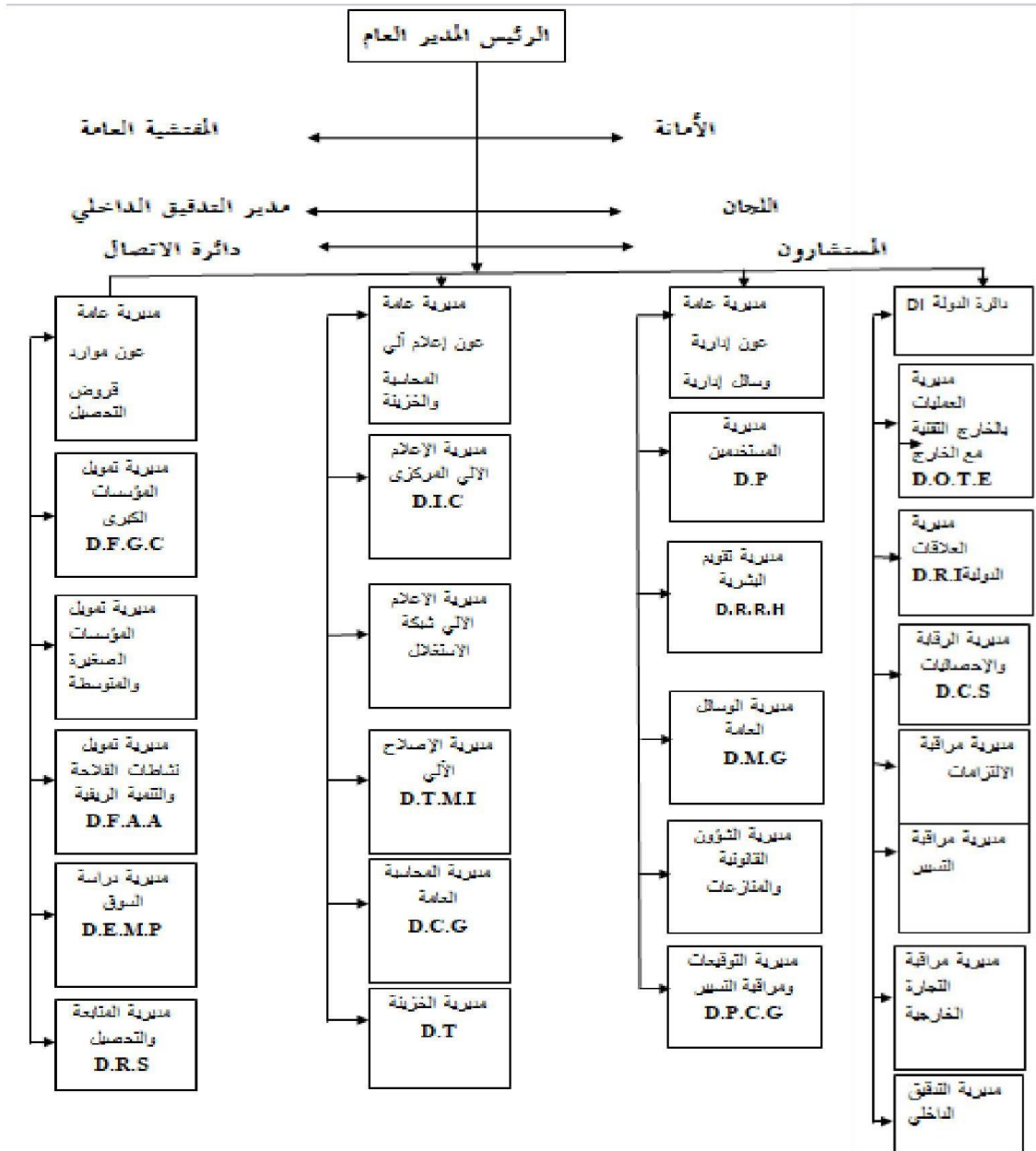
إلى جانب ذلك قام البنك بتحقيق مفهوم البنك الجالس La Banque Assise مع خدمات  
مشخصة.

-عام 2002 : تعميم تطبيق مفهوم البنك الجالس مع خدمات مشخصة على مستوى جميع  
وكالات البنك.

-عام 2004 : لقد كانت سنة 2004 مميزة بالنسبة للبنك الذي عرف إدخال تقنية جديدة تعمل  
على سرعة تنفيذ العمليات المصرفية تتمثل في عملية نقل الشيك عبر الصورة، فبعد أن كان  
يستغرق وقت تحصيل شيكات البنك مدة قد تصل إلى 15 يوما، أصبح بإمكان الزبائن  
تحصيل شيكات بنك بدر في وقت وجيز، وهذا يعتبر إنجاز غير مسبوق في مجال العمل  
المصرفي في الجزائر، كما عمل مسؤولو بنك بدر خلال عام 2004 على تعميم استخدام  
الشبابيك الآلية للأوراق النقدية Les Guichets Automatiques Des Billets  
المرتبطة ببطاقات الدفع.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الشكل رقم (2-01): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف.

المطلب الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الطارف:-

أولاً: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة الطارف- ووظائفه

تعتبر الوكالة بمثابة الخلية القاعدية في النظام المصرفي وبالتالي فهمها يؤدي حتما لأخذ صورة واضحة عنه وهي تقع في قلب ولاية الطارف وهي الوكالة البنكية الوحيدة الموجودة على مستوى الدائرة تتمثل مهامها أساسا في العمليات المصرفية المختلفة كالسحب والإيداع والتحويلات، كما تقوم بدور اقتصادي هام يتمثل في منح القروض لتحويل المشاريع المختلفة هذا فضلا عن الخدمات المعلوماتية والإرشادات المقدمة للزبائن، وتغطي هذه الوكالة اليوم دائرة الطارف وبعض البلديات<sup>1</sup>.

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف بمجموعة من الوظائف والمهام نذكرها

كالتالي:

-تمويل القطاع الفلاحي، المحروقات والصيد البحري.

-تقديم الدعم المالي الضروري للنشاطات الفلاحية.

-تقديم القروض بمختلف أنواعها القصيرة ومتوسطة الأجل.

-معالجة كل عمليات الائتمان.

-تجميع عمليات القروض والخزينة.

-فتح حسابات لكل شخص تقدم طلب لهذا الغرض.

-المشاركة في جمع الادخار.

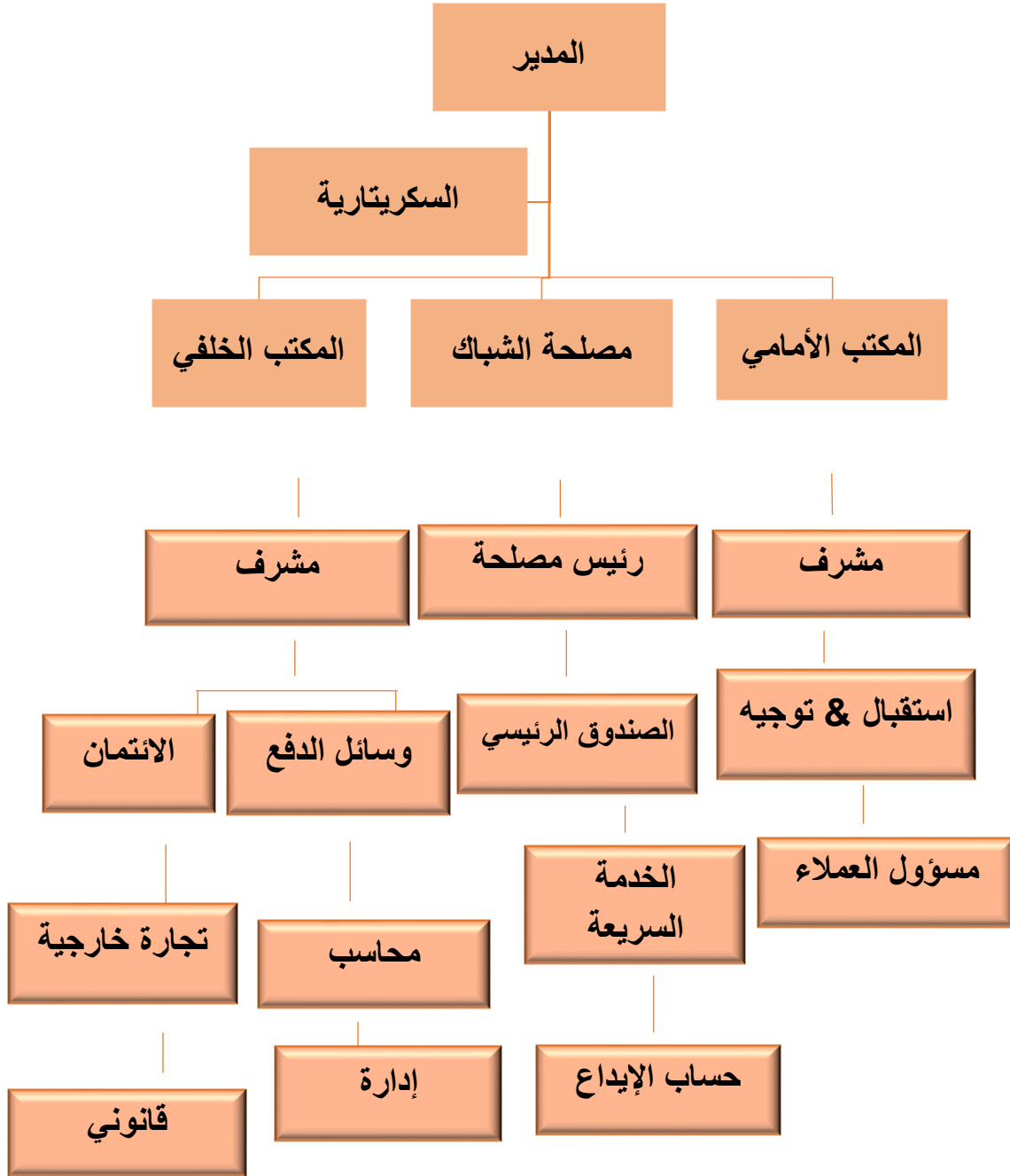
- ضمان سيرورة إمكانية الدفع.

<sup>1</sup>معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- تحقيق عملية التبادل والتجارة الخارجية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة ولاية الطارف:

الشكل رقم (2-02): الهيكل التنظيمي لوكالة ولاية الطارف



المصدر: وثائق مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف.

تحتوي الوكالة على مجموعة من المصالح لكل مصلحة مجموعة من المهام تقوم بها<sup>1</sup>:

- أ. المدير:** مسؤول عن إدارة وتوجيه العمليات المصرفية لضمان تحقيق أهداف البنك في دعم القطاع الفلاحي والتنمية الريفية، حيث تشمل مهامه ما يلي:
- وضع الاستراتيجيات: بهدف تسيير البنك وتحقيق أهدافه المرجوة.
  - التنسيق مع الهيئات الحكومية: ويقصد بذلك العمل مع الوزارات والمؤسسات المالية، لتعزيز التنمية الريفية ودعم الاقتصاد الزراعي.
  - إدارة الموارد البشرية: وذلك من خلال قيادة فرق العمل وضمان تطوير الكفاءات داخل البنك.
- ب. السكرتارية:** الأمانة العامة للإدارة العامة، حيث تلعب دوراً مهماً في دعم العمليات الإدارية والتنظيمية داخل البنك، وتتمثل مهامها فيما يلي:
- إدارة المراسلات: استقبال وتنظيم البريد الوارد والصادر... الخ.
  - إعداد التقارير: صياغة وتنسيق التقارير الإدارية والمالية.
  - متابعة الملفات الإدارية: وذلك من خلال تنظيم وحفظ الوثائق الرسمية الخاصة بالعمليات المصرفية كال عقود، الطلبات... الخ.
- ج. مشرف داخلي:** نيابة المدير، مشرف داخلي للعمليات البنكية الداخلية (مصلحة المنازعات، مصلحة القروض "كلاسيكية، إسلامية"، مصلحة التحويلات المالية، مصلحة الإدارة والمحاسبة)، ومن مهامه:
- الرقابة الداخلية: الحرص على تطبيق كافة القوانين المصرفية واللوائح التنظيمية داخل البنك.
  - إدارة المخاطر: حيث يقوم بتحليل وتقييم المخاطر التشغيلية والمالية لضمان استقرار البنك.
  - تحسين الأداء: وهو الهدف الأساسي الذي يسعى لتحقيقه، وذلك من خلال تقديم توصيات لتحسين كفاءة العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء التشغيلية.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- د. مشرف خارجي: مشرفة خارجية للزبائن "خدمات العملاء الخاص بالتجار، خدمات العملاء الخاص بالموظفين"، "خدمات العملاء للصيرفة الإسلامية".
- ه. مصلحة الشباك: "شباك خاص بالعملة الصعبة، شباك خاص بالعملة الأجنبية، صندوق البنك".

## المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR- الطارف

في ظل التطورات التقنية التي يشهدها العالم اليوم، أصبحت التكنولوجيا المالية جزءا لا يتجزأ من المنظومة المصرفية الحديثة، حيث تسعى المؤسسات المالية والبنوك إلى تبني الحلول التكنولوجية المبتكرة لتعزيز كفاءتها وتلبية احتياجات العملاء المتغيرة، يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية إحدى المؤسسات التي تعمل على مواكبة هذه التغيرات من خلال تبني وتطوير التكنولوجيا المالية في مختلف خدماته ومنتجاته، وسيتم في هذا المبحث عرض كل من وسائل ووسائط الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

### المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف مجموعة معتبرة من وسائل الدفع الإلكتروني وسيتم عرضها فيما يلي<sup>1</sup>:

#### أولاً: البطاقات البنكية

- 1- بطاقة الدفع الإلكتروني CIB: هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تمكن من القيام بعمليات الدفع والسحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB كما تمكن أصحابها أيضا من القيام بعمليات السحب من الموزعات الآلية للبنوك الأخرى.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

بطاقة بدر المصرفية مرتبطة بحساب العميل المفتوح، وتوفر له ميزة سحب أمواله ودفع فواتيره بشكل آمن وسريع.

### مميزات البطاقة وصلاحياتها:

تتيح بطاقة بدر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع القيام بما يلي:

- إجراء عمليات سحب من جميع أجهزة الصراف الآلي DAB و GAB بما في ذلك في أيام العطلات الرسمية.
- دفع الفواتير عبر الأنترنت.
- إجراء مدفوعات التجار المجهزين بأجهزة دفع الكترونية TPE
- الأمن:

✓ بفضل الرمز الشخصي السري وتقنية 3D Secure، أنت محمي من جميع المخاطر.  
✓ في حالة السرقة أو الفقد، يجب عليك إبلاغ مصرفك بالحادثة على الفور حتى يتم حظر البطاقة.

- ✓ سيتم استبدال البطاقة في حالة السرقة أو الفقد أو التلف.
- ✓ في حالة فقد أو نسيان رمز PIN الخاص بك، فسيتم إعادة إصداره لك.

### صلاحية بطاقة البنك التجاري الدولي CIB:

- سنتان من تاريخ إنشاء البطاقة، وقابلة للتجديد تلقائياً، ما لم يتم إلغاؤها من قبل العميل أو من قبل المصرف.

### خصائص بطاقة سي آي بي "CIB" بين البنوك:

- الأمان والسرية... بفضل رمزك السري.
- عملية: يمكنك إجراء عمليات السحب والدفع على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، بما في ذلك أيام العطل الرسمية، وإجراء مدفوعاتك في المتاجر المجهزة بأجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" التابعة لشبكة "CIB".

- سهولة الاستخدام: رمز بسيط يسمح بسحب الأموال ودفع ثمن المشتريات أيضا.
- توفر الوقت: لا مزيد من الانتظار عند المنضدة لسحب الأموال.
- استخدام البطاقة: للبطاقة وظيفتان: السحب والدفع.
- إجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي (DAB).
- دفع ثمن المشتريات والخدمات عبر أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) في المتاجر التي تعرض واجهاتها ذكر CIB.

### استبدال البطاقة:

- ❖ سيتم استبدال البطاقة في حالة السرقة أو فقدان أو التلف.
- ❖ في حالة فقدان أو النسيان، يمكن إعادة إصدار الرمز السري للبطاقة.

### الإجراءات التي يمكن إجراؤها من خلال بطاقة CIB:

تمكن بطاقات الدفع "CIB" ما بين البنوك من إجراء: <sup>1</sup>

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني "TPE" لدى التجار.
- عمليات الدفع عبر الأنترنت.
- عمليات السحب من الموزعات الآلية "DAB" والشبائيك الآلية "GAB".
- الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبائيك الآلية عبر شبكة "بدر بنك".
- امتلاك بطاقة الدفع الإلكتروني "CIB" يمكن أيضا من:
- القيام بالعمليات المصرفية دون الحاجة للانتقال.
- سرعة وأمان في الاستخدام أثناء عمليات الدفع وسحب النقود.
- الوصول إلى الحساب في جميع فروع بنك BADR والبنوك المتعاونة.
- تسوية المشتريات دون الحاجة لحمل السيولة.

<sup>1</sup> . <https://badrbank.dz/> تم الاطلاع عليه بتاريخ 2025/03/15.

أنواع بطاقة "CIB":

✓ البطاقة الكلاسيكية:

وهي متاحة للعملاء ذوي دخل منتظم وتوفر خدمات الدفع والسحب ما بين البنوك.

شكل رقم (03-2): نموذج لبطاقة CIB الكلاسيكية.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

✓ البطاقة الذهبية:

متاحة للعملاء الذين تكون دخولهم مرتفعة السقف لأكثر من السابق.

الشكل رقم (04-2): نموذج لبطاقة CIB الذهبية.



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

### شروط إصدار "CIB" الكلاسيكية:

- الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار.
- الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.
- ممثلو أو وكلاء الشركات أو المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري، في هذه الحالة، يتم إصدار البطاقة على الحساب البنكي للشركة.

### شروط إصدار "CIB" الذهبية:

نفس شروط إصدار "CIB" الكلاسيكية إلا أنها تختلف في كون هذه البطاقة موجهة لـزبائن "بدر بنك" الذين يتجاوز راتبهم 100.000 دج.

### 2- بطاقة ماستر كارد الدولية:

ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل والدفع، خدمة الدفع الالكتروني وسحب الأموال في الخارج، 24 ساعة على 24 ساعة وعلى 7 أيام على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان المتمثل في خدمة D3 سيكور.

### أنواع البطاقات المتاحة:

- بطاقة ماستر كارد الكلاسيكية.
- بطاقة ماستر كارد تيتانيوم.

### الميزات:

تستعمل بطاقة ماستر كارد الدولية في كل أنحاء العالم 24 ساعة على 24 ساعة و7 أيام على 7 أيام من أجل القيام ب:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني في الخارج.
- الدفع عن طريق الأنترنت.

- السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني وموزعات الدفع والسحب الالكتروني في الخارج.
- إدارة النفقات من الحساب بطريقة متقنة تسمح بإدارة مدروسة وخالية من المخاطر للميزانية.
- فتح الأبواب اما التسوق الالكتروني.
- الأمان عن طريق تقنية 3D Secure للدفع عبر الأنترنت، وتقنية بطاقة الشريحة .EMV

الشكل رقم (05-2): نموذج لبطاقة ماستر كارد الكلاسيكية الشكل رقم (06-2): نموذج لبطاقة ماستر كارد تيتانيوم



المصدر: وثائق مقدمة من البنك.

### 3 - بطاقة فيزا VISA:

بطاقة فيزا كارد هي بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات الدفع عبر الأنترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم.

يضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية تحت تصرف الزبائن نوعين من بطاقة فيزا:

✓ بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية.

✓ بطاقة فيزا VISA الذهبية (Gold).

يمكن لأي مواطن عادي الحصول على بطاقة VISA فيزا بعد القيام بالطلب في وكالات بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

باختصار بطاقة فيزا عبارة عن بطاقة تستعمل في الخارج في أكثر من تاجر في العالم على مدار الأسبوع 7/7 أيام و24/24 ساعة من أجل القيام ب:

- الدفع عن طريق آليات الدفع الإلكتروني في المساحات التجارية في الخارج.
- الدفع عن طريق الأنترنت.
- السحب من موزعات الدفع الإلكتروني في الخارج.

مزايا بطاقة فيزا:

- الاستفادة من سقف استخدام متوافقة مع الاحتياجات.
- الحصول على الأموال الخاصة على الفور في الخارج وكما يحلو.
- القيام بعمليات شراء للخارج عن طريق الأنترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سيكور".
- متابعة كل عمليات الشراء التي تقومون بها عن طريق e-Banking.
- بالإضافة إلى هذا تمنح بطاقة فيزا لبنك الفلاحة والتنمية الريفية تأمين على السفر متوفر في البطاقة من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج.

مدة الصلاحية

- 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية.

الشكل رقم (2-07): نموذج لبطاقة فيزا كارد



المصدر: وثائق مقدمة من طرف البنك.

## ثانيا: النقود الالكترونية

تعرف النقود الالكترونية بأنها تلك النقود التي يتم تداولها عبر الوسائل الالكترونية، وتعد أحد الطرق الحديثة للتعامل عبر شبكة الأنترنت، وهي نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية يتم تخزينها على القرص الصلب لجهاز الحاسب الآلي في مكان يسمى " بالمحفظة الالكترونية"، ويمكن استخدام هذه الوحدات أو الأرصدة النقدية في إتمام المعاملات التجارية والمالية عبر شبكة الأنترنت، بما في ذلك شراء المستلزمات اليومية ودفع أثمانها في شكل وحدات من النقود الالكترونية.

## -خصائص النقود الالكترونية :

- تتميز النقود الالكترونية بسهولة الاستخدام، مما يشجع المستهلك على التعامل بها
- مقارنة بوسائل الدفع الأخرى
- تحتفظ النقود الالكترونية بقيمتها.
- تتناسب مع العمليات صغيرة القيمة لأنها قليلة التكلفة.
- تتميز بالأمان والسلامة.

## ثالثا: الشيك الالكتروني

## 1-تعريف الشيك الالكتروني :

محرر يقبل المعالجة الالكترونية سواء الكلية أو الجزئية، يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب إلى شخص آخر يسمى المسحوب عليه الذي يكون دائما بنكا بدفع مبلغ معين لفائدة شخص ثالث يسمى المستفيد أو الحامل أو الساحب نفسه أو شخص آخر لدى الاطلاع.

## 2-مزايا الشيك الالكتروني:

- حل مشكلة الشيكات المرتدة.
- التقليل من عمليات غسيل الأموال.
- انخفاض التكاليف.

• سهولة الاستخدام.

• بعث الثقة في المتعاملين بالشيكات.

• يشمل كافة المعاملات المالية للأفراد

### المطلب الثاني: وسائط الدفع الإلكتروني في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف وسائط دفع الكترونية متمثلة في جهاز "TPE" والموزع الآلي "DAB".

#### 1- جهاز الدفع الإلكتروني "TPE":

جهاز الدفع الإلكتروني، يدعى باختصار "TPE"، هي وسيلة دفع الكترونية تسمح بالتخليص بواسطة البطاقة البنكية الكلاسيكية والذهبية. 24 ساعة/24 ساعة و7/7 كل أيام الأسبوع، تضمن حماية أكثر ضد التزوير والسرقة.

#### شروط الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE:

- ✓ امتلاك حساب جاري لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- ✓ تبرير نشاط يتضمن الإيصالات.
- ✓ التشجيع على الدفع عن طريق البنك أو البطاقة البريدية.

#### مزايا جهاز "TPE":

- ❖ الحصول على عملاء جدد وزيادة حجم المبيعات.
- ❖ ضمان أمان أكبر (يتم إضافة المدفوعات مباشرة إلى الحساب المصرفي).
- ❖ أداة موثوقة وعملية، توفر لك TPE الوقت (لا مزيد من أخذ المال وإعطاء الباقي).
- ❖ زيادة في صورة وسمعة العلامة التجارية.
- ❖ منع التحويل الإلكتروني للأموال من الفواتير غير المدفوعة والأموال المزيفة.
- ❖ ضمان البنك المعاملات عبر التحويل الإلكتروني للأموال.
- ❖ المتطلبات الأساسية: حساب أعمال بدر.

### امتيازات جهاز الدفع الالكتروني TPE:

- عملية الدفع مؤمنة بفضل ادخال الرقم السري.
- تقدم جهاز الدفع الالكتروني خدمة سريعة وآمنة بفضل هذه الخدمة العصرية لا ينتظر الزبائن فترة زمنية طويلة في الطوابير لدفع مستحقات الشراء.
- الدفع عن طريق البطاقة.
- جهاز الدفع الالكتروني مجاني.

### نوع البطاقات التي يمكن استعمالها في جهاز الدفع الالكتروني:

البطاقات التي يمكن استعمالها في جهاز الدفع الالكتروني هي: بطاقات الدفع الالكتروني CIB الكلاسيكية والذهبية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، بالإضافة إلى البطاقات البنكية الأخرى التي تحمل لوغو CIB.

### الشكل رقم (2-08): نموذج لجهاز الدفع الإلكتروني TPE



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

## 2-الموزع الآلي للأموال : "GAB"

مثل جميع البنوك الأخرى يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الطارف-خدمة الموزع الآلي للأموال على مستوى محل الوكالة وهو عبارة عن شبك الكتروني يسمح للزبائن بسحب أموالهم، ما يمكن البنك من نظام دفع جديد للزبائن .

### خصائصه :

- تبادل المعلومات عبر بطاقة (القراءة الالكترونية أو المغناطيسية).
- القيام بمختلف عمليات الرقابة (مثلا صلاحية البطاقات).
- إرسال العمليات إلى الموزع المركزي .

### آلية عمل الموزع الآلي:

#### ❖ إدخال البطاقة:

يطلب من المستخدم إدخال بطاقة البنك الخاصة به.

#### ❖ اختيار العمليات:

يتم عرض قائمة من العمليات المتاحة للمستخدم.

#### ❖ إدخال المبلغ:

يختار المستخدم المبلغ المراد سحبه أو إيداعه.

#### ❖ تأكيد العملية:

يتم تأكيد العملية من قبل المستخدم.

#### ❖ تسليم الأموال:

في حالة سحب الأموال، يتم تسليم المبلغ النقدي إلى المستخدم.

### الفرق بين الموزع الآلي (GAB) والصراف الآلي (DAB):

الموزع الآلي (GAB): يسمح بإجراء مجموعة متنوعة من المعاملات البنكية، بما في ذلك سحب الأموال، الإيداع، التحويلات، استعراض الرصيد، وغيرها مثل تغيير رقم الهاتف، طلب دفتر الشيكات، الخ.

الصراف الآلي (DAB): يسمح فقط بسحب الأموال واستعراض الرصيد فقط.

### الشكل رقم (2-09): نموذج للموزع الآلي GAB



المصدر: وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

### ثانياً: خدمات الدفع الإلكتروني

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف مجموعة من الخدمات الإلكترونية لعل أهمها وأبرزها ما يلي:

#### 1- خدمة الدفع الإلكتروني " E-Paiement ":

هي خدمة تسمح للزبون الحامل للبطاقة البنكية CIB بعملية الدفع عبر الأنترنت.

المزايا:

- السهولة: الدفع عبر الأنترنت هي طريقة دفع بسيطة وسهلة حيث كل ما يتطلب بضع نقرات لدفع ثمن المشتريات عبر الأنترنت.
- الأمان: الدفع عبر الأنترنت هي طريقة دفع آمنة، يتم حماية المعاملات بواسطة تقنيات التشفير وأحدث تقنيات الأمان.
- السرعة: الدفع عبر الأنترنت هي طريقة دفع سريعة، تتم المعاملات بشكل عام في الوقت الفعلي.

المعاملات التي يمكن إجراؤها باستخدام الدفع عبر الأنترنت:

- ✓ الشراء عبر الأنترنت، يمكن دفع ثمن المشتريات على المواقع التجارية الجزائرية.
- ✓ فواتير الكهرباء والماء والغاز وما إلى ذلك.
- ✓ إعادة شحن الهواتف، يمكن إعادة شحن رصيد الهاتف.
- ✓ الاشتراكات في الأنترنت.
- ✓ تذاكر الطيران والقطار.
- ✓ حجز الفنادق.

2- خدمة البنك الإلكتروني " E-Banking Badrnet " :

البنك الإلكتروني هو اشتراك يسمح بالوصول إلى الحساب البنكي عن بعد 24/7 بشكل آمن عن طريق اتصال بالأنترنت فقط.

الفوائد:

- ✓ موثوقة وسريعة وآمنة.
- ✓ سهل الاستخدام.
- ✓ إمكانية دمج الحساب.
- ✓ توافر 7/7 و 24/24.

### مزايا البنك الالكتروني:

- ✓ الاطلاع على الحسابات.
- ✓ الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي.
- ✓ تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية الالكترونية.
- ✓ تحميل سويقت وتقارير تنفيذ العمليات.
- ✓ الدمج الاحصائي للحسابات.
- ✓ طلب دفتر الشيكات.

### 3- خدمة BADR SMS :

خدمة <sup>1</sup> BADR SMS التي تسمح بتتبع الحساب من خلال الهاتف المحمول، وتضمن استقبال اشعارات وتنبيهات على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع.

تُقدم خدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية "" لعملائها المشتركين والذين يمتلكون حسابا واحدا أو أكثر من الحسابات التالية: حساب الشيكات، حساب التوفير.

تسمح خدمة "BADR SMS" الوصول إلى معلوماتك في الوقت الفعلي حول نشاطك التحويلي:

- حركة الحساب في الوكالة.
- تاريخ، ووقت، وطبيعة العملية (سحب أو إيداع)، ومبلغ العملية، والرصيد الجديد.
- عمليات السحب على ماكينات الصراف الآلي (GAB) عمليات الدفع ببيانات عملية على أجهزة الدفع الالكتروني (TPE).
- عمليات الدفع الالكتروني "التسوق عبر الأنترنت" رسائل كلمات المرور الديناميكية لعمليات الدفع الالكتروني (OTP) مجانية.

<sup>1</sup> <https://badrbank.dz/ar/badr-smspro-ar/>.

- ترسل كلمة مرور ديناميكية مخصصة لكل عملية دفع الكتروني للتمكين من التوثيق على خادم التوثيق، وفقا لقواعد 3D Secure.

بالإضافة إلى تطبيق MyBADR، والخدمات العادية اليومية التالية:

- فتح حساب بنكي.
- الاستثمار والتوفير.
- بطاقة الدفع الالكتروني CIB، بطاقات بنكية.
- تقديم تمويلات وقروض: القرض السكني الريفي، القرض العقاري.
- التأمين: تأمين الممتلكات، تأمين الأفراد.
- تأجير صندوق آمن، خدمات أخرى.
- خدمات للمغتربين.
- الصيرفة الإسلامية: تمويلات اسلامية.

### ثالثا: أنظمة الدفع الالكتروني

تعتبر أنظمة الدفع الالكتروني لدولة ما من أهم المؤشرات التي تستعمل لمعرفة مدى فعالية وكفاءة اقتصاد دولة ما، لذا سعت البنوك الجزائرية بمختلف أنواعها من بينها بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تبني أنظمة الدفع حديثة من أجل تطوير وتحديث وسائل الدفع ومن بين أهم أنظمة الدفع الالكتروني المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف نجد<sup>1</sup>:

#### 1-نظام المقاصة الالكترونية :

نظام المقاصة الالكترونية هدفه الأساسي يتمثل في تسوية المعاملات ومعالجتها ما بين البنوك والمؤسسات المالية بصورة آلية تحت إشراف البنك المركزي.

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

يعتبر نظام المقاصة الالكترونية من أهم ما طرح في الجزائر في إطار تحديث وسائل الدفع، ويتعلق هذا النظام بتطوير وسائل الدفع وعمليات معالجتها سواء كانت وسائل دفع تقليدية أو إلكترونية (شيك، السفتجة، سند لأمر، إشعار بالاقتطاع).

### أهداف المقاصة الالكترونية:

تتمثل الأهداف في:

- اكتساب نظام مقاصة آلي وعصري ناجح.
- أن تكون التبادلات والمعاملات بين البنوك جد آمنة.
- عصرنة وسائل الدفع ما بين البنوك.
- تحسين نوعية وصحة المعلومات.
- ضمان تسوية عمليات المقاصة في ظرف يومي.

### 2- نظام سويفت SWIFT :

نشأت فكرة "سويفت" في نهاية الستينات مع تطور التجارة العالمية، وتكونت المنظمة عام 1973 ومقرها الرئيسي بلجيكا، وبدأ نشاطها عام 1977.

"سويفت" اختصار لجمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك ( Society for worldwide Interbank Financial)، وهي منظمة تعاونية لا تهدف للربح تقوم بتقديم خدمة المراسلات الخاصة بالمدفوعات المالية على مستوى عالٍ من الكفاءة وبتكلفة مناسبة. ويهدف هذا النظام إلى تقديم أحدث الوسائل العلمية في مجال ربط وتبادل الرسائل والمعلومات بين جميع أسواق المال، من خلال البنوك المسؤولة عن تنفيذ ذلك بمختلف الدول، وبذلك يتمكن المشترك من مقابلة احتياجات العملاء الأجانب والمحليين أيضا. يعتبر "سويفت" بديلا متطورا للتكلس، ويغطي جميع المراسلات المتعلقة بالتعاملات المالية، حيث يوفر النظام الحماية والسرعة الكاملة لمثل هذه التعاملات ومتابعة تسليمها للجهات المعنية.

وتستخدم البنوك نظام سويفت لإرسال رسائل موحدة حول عمليات تحويل المبالغ فيما بينها، وتحويلات المبالغ للعملاء، وأوامر الشراء والبيع للأصول.

هذه الأنظمة ساعدت البنك كثيرا في تطوير وسائل دفعه وخدماته المقدمة.

### المبحث الثالث: تأثير التكنولوجيا المالية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية

أصبحت التكنولوجيا المالية تمثل قوة دافعة نحو تغيير جذري في القطاع البنكي، حيث تعتمد التكنولوجيا المالية على استخدام الابتكارات الرقمية لتقديم خدمات مالية مبتكرة، مما يساهم في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف وزيادة مستوى رضا العملاء، يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية في الجزائر مثالا حيويا على هذا التأثير، حيث يسعى لاعتماد أحدث التقنيات لتحسين أدائه ومواكبة التغيرات في القطاع المصرفي، في هذا المبحث سيتم عرض هذا التأثير بشكل أوضح وتقييم الخدمات التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف.

#### المطلب الأول: تقييم الخدمات المتعلقة بأنظمة الدفع الإلكتروني في البنك محل الدراسة

من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في دراسة الحالة المتعلقة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف لاحظنا أنها حققت تطورا في الخدمات المقدمة وهو ما سيتم عرضه فيما يلي:

- مجموع البطاقات المقدمة: هناك عدة بطاقات مقدمة من طرف البنك.

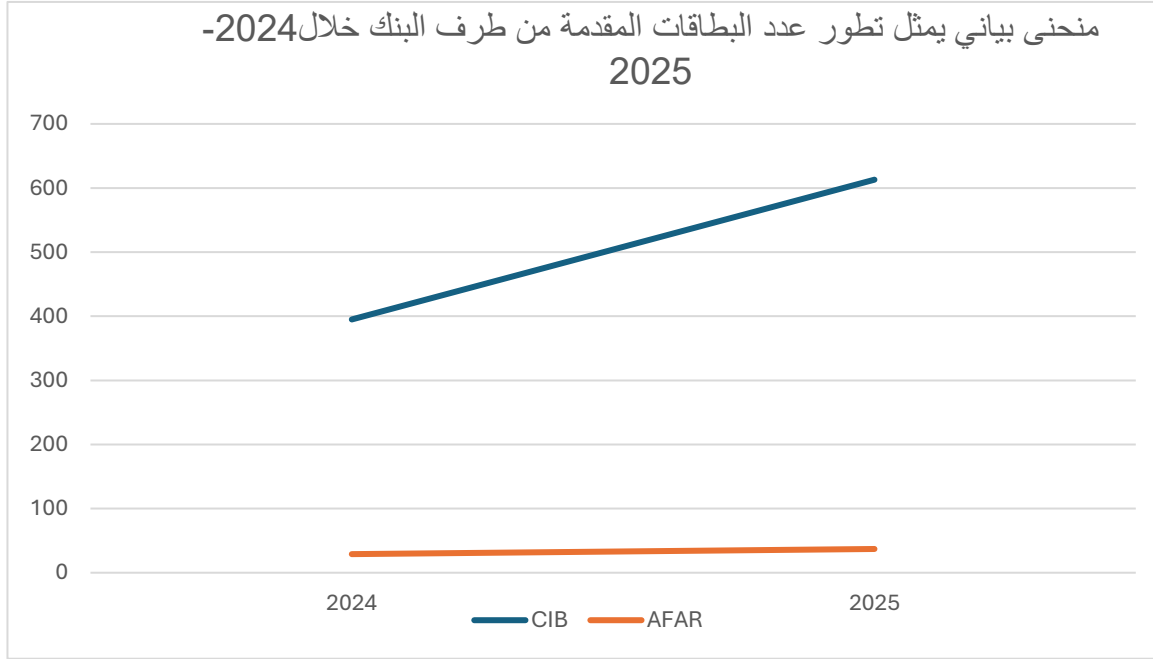
#### الجدول (2-01): عدد البطاقات المقدمة 2025/2024

السنوات/ البطاقات	2024	2025	المجموع
CIB	395	613	1008
TAWFIR	/	/	/
AFAR	29	37	66
المجموع	424	650	1074

المصدر: من إعداد الطلبة وفق وثائق مقدمة من البنك.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-10): منحني بياني يمثل عدد البطاقات المقدمة خلال 2025/2024



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول (2-01).

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه تزايد مستمر في استعمال البطاقات المصرفية خلال الفترة 2024-2025، حيث بلغ عددها سنة 2024 بـ 424 بطاقة ليزيد عددها في سنة 2025 بـ 650 بطاقة، إذ نرى أن بطاقة CIB تطورت بشكل كبير جدا حيث قدرت في سنة 2024 بـ 395 بطاقة، ثم ارتفعت خلال سنة 2025 إلى 613 بطاقة وهو ما يعكس الجهود المبذولة من طرف المؤسسة، بينما نلاحظ أيضا ارتفاع نسبي في بطاقة AFAR حيث قدر في سنة 2024 بـ 29 بطاقة، ثم ازداد في سنة 2025 إلى 37 بطاقة وهذا راجع لعدة عوامل.

ومنه نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف يعتمد على التنوع في استخدام البطاقات الإلكترونية لتسهيل وتسريع العمليات المصرفية.

الجدول (2-02): جهاز الدفع الإلكتروني TPE الخاص بوكالة الطارف

السنة	2025
TPE	14

المصدر: من إعداد الطلبة وفق وثائق البنك.

## دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR الطارف

## الفصل الثاني

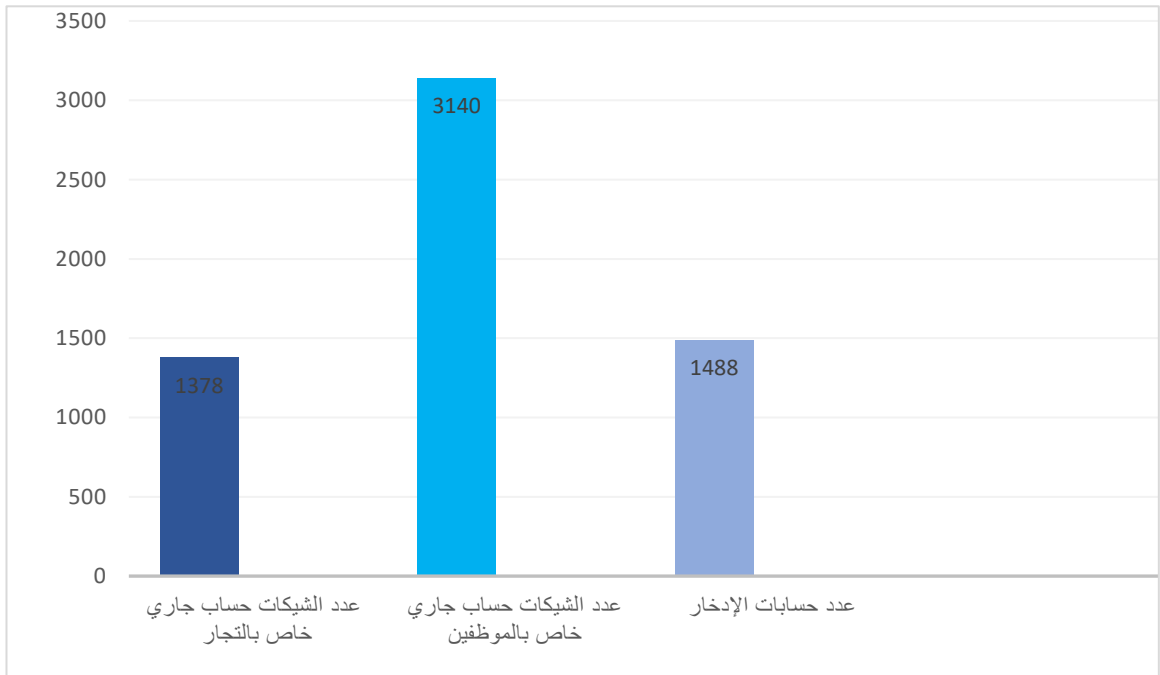
### الجدول (03-2): المقاصة الإلكترونية 2025/03/31

السنة	2025
عدد الشيكات حساب جاري خاص بالتجار	1378
عدد الشيكات حساب جاري خاص بالموظفين	3140
عدد حسابات الادخار	1488

المصدر: من إعداد الطلبة وفق وثائق البنك.

ويمكن توضيح نتائج الجدول السابق من خلال الشكل التالي:

### الشكل رقم (11-2): المقاصة الإلكترونية 2025/03/31



المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الجدول رقم (2-03).

## الفصل الثاني دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR الطارف

نلاحظ من خلال الشكل (2-10) أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف يعتمد على نظام المقاصة الإلكترونية في العمليات المالية المصرفية، حيث نجد أن عدد الشيكات لحساب جاري خاص بالتجار قد بلغ 1378 شاك وذلك سنة 2025، وكذلك قدر عدد الشيكات لحساب جاري خاص بالموظفين ب 3140 شاك، وعدد حسابات الادخار بلغ 1488 شاك. ومنه نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على الرقمنة في إجراء عملياته البنكية لتسهيل العمل.

الجدول (2-04): عدد العمليات الموزعة من طرف الشباك الآلي GAB بتاريخ 2025/03/31

السنة	2025
عدد العمليات الموزعة عبر GAB	30 عملية يومياً

المصدر: من إعداد الطلبة وفق وثائق البنك.

نلاحظ من خلال الجدول (2-04) أن عدد العمليات الموزعة من طرف الشباك الآلي "GAB" في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف تقدر ب 30 عملية يومياً.

المطلب الثاني: آثار التكنولوجيا المالية على أداء البنوك

لإظهار أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك قمنا بعمل مقابلة مع مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، حيث كانت الأسئلة كما يلي:

أولاً: التكنولوجيا المالية

س(1) هل يمكن اخبارنا عن التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية التي شاهدها بنك الفلاحة والتنمية الريفية-وكالة الطارف؟

ج(1) استخدام وسائل الدفع الالكتروني، الرسائل القصيرة عبر الهواتف النقالة " BADR SMS"، استعمال تطبيق " My BADR " خدمة متاحة لإجراء جميع العمليات البنكية: تحويلات مالية من حساب إلى آخر أو معرفة الرصيد.

أنواع مختلفة من بطاقات السحب والإيداع سواء بالعملة الصعبة أو المحلية.

س(2) ماهي الفوائد التي تعود على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية؟

ج(2) تسهيل العمليات، ربح الوقت، خدمات متنوعة.

س(3) كيف يضمن بنك الفلاحة والتنمية الريفية حماية بيانات العميل عند استخدام التكنولوجيا المالية؟

ج(3) عن طريق تشفير مغلق خاص بالعمل في حد ذاته أي يأخذ العميل بنفسه ويقوم بفتحه بنفسه وبالتالي ضمان الحماية.

س(4) كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال المصرفية التقليدية؟

ج(4) لم يعد يوجد بنوك تقليدية بل شمول مالي، وجود منافسة قوية بين البنوك التجارية.

س(5) ماهي الخطط المستقبلية لاستخدام التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية؟

ج5) يسعى البنك لدراسة ملفات القروض عن طريق تطبيقات دون الحاجة إلى القوم إلى البنك.

س6) كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل في الصناعة المصرفية؟

ج6) تسهيلات للعميل، خدمات بكل شفافية ومصداقية، القضاء على الاكتظاظ في البنوك.

### ثانياً: الأداء البنكي

س1) كيف يقيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأداء المالي والتشغيلي؟

ج1) يقيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية-الطارف- الأداء المالي عن طريق وجوب توفر السيولة (سيولة متاحة في أي وقت)، أما الجانب التشغيلي عن طريق سرعة الأداء، وكمية العمل والجودة.

س2) ماهي المقاييس الرئيسية التي تستخدمها لتقييم الأداء البنكي؟

ج2) توفر البنية التحتية: الأنترنت... الخ، حداثة الخدمات، حسن استقبال العملاء، تقديم الخدمات والقروض.

س3) كيف يستخدم البنك البيانات لتحسين أداء منتجاته وخدماته؟

ج3) محاولة تعديل الخدمات بما يناسب العميل، تصحيح الأخطاء الموجودة، توفير وسائل الدفع الإلكتروني، توفير بطاقات متنوعة حسب مقدور العميل وتفضيلاته: بطاقات ذوي الدخل الشهري للتجار عامة والمؤسسات خاصة.

س4) كيف يقيس البنك رضا العملاء وماهي الخطوات التي يتم اتخاذها لتحسين هذا الرضا؟

ج4) يقيس البنك رضا العملاء عن طريق فتح دائم للحسابات وجود أكبر نسبة للعملاء، الاستفادة من الخدمات التي يقدمها بشكل دائم. أما فيما يخص الخطوات المتخذة محاولة دائما معرفة رغبات العميل وتلبيتها وتحسين الخدمات المقدمة وحسن الاستقبال والمعاملة.

س5) كيف يدير البنك المخاطر المرتبطة بالأداء المالي؟

ج5) توفير احتياجات الزبائن من قبل، توفير السيولة دائما، وكذلك تقديم قروض بضمانات.

س6) كيف أثر اضطراب الأسواق المالية العالمية على أداء البنك؟

ج6) تأثر على البورصة بشكل مباشر وليس على البنك، وثم تؤثر على البنوك وفي هذه الحالة يتخذ البنك الحلول حسب نوع الأزمة.

س7) ماهي المبادرات التي اتخذها البنك لتحسين الأداء، لاسيما في بيئة مالية صعبة؟

ج7) الإنقاص من منح القروض، طلب ضمانات أكثر لتغطية القرض المطلوب.

س8) كيف يحسن بنك الفلاحة والتنمية الريفية أدائه وقدرته التنافسية في سوق متغير باستمرار؟

ج8) بنك BADR من أكبر البنوك المتاحة في الجزائر من حيث عدد العمال، عدد الوكالات، عدد المديریات الجهوية، متفرع عنده جميع أنواع القروض المتاحة للفلاحين، بالإضافة إلى جميع المنتجات البنكية الحديثة يحتوي على شبائيك الصيرفة الإسلامية بتمويلات مخصصة للاستهلاك والاستغلال والاستثمار اي تنويع خدماته المقدمة من وسائل الدفع الالكتروني وكذلك أنواع القروض المقدمة.

### ثالثا: أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي

س1) كيف ينظر البنك إلى تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية؟

ج1) يرى بأن التكنولوجيا المالية أضافت الكثير للصناعة المصرفية وساهمت في تطورها بشكل ملحوظ من خلال الإضافات التي قدمتها من سرعة وتوفير للمال والجهد.

س2) ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنك؟

ج2) تلعب التكنولوجيا المالية دورا أساسيا في تحسين وتطوير أداء البنوك وذلك من خلال الاستفادة من تقنياتها في التعامل مع العملاء وفي تحسين جودة منتجاتها وفي معرفة متطلبات العميل وتوفيرها وسرعة دراسة بيانات العملاء.

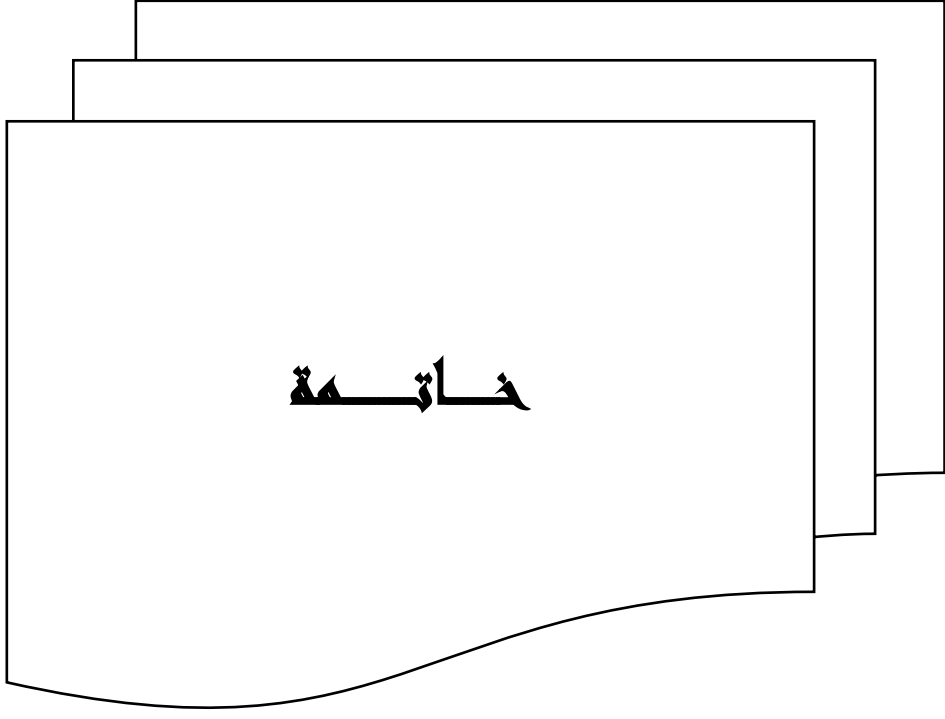
- س3) كيف يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء؟
- ج3) من خلال توفير وسائل دفع إلكترونية من بطاقات بنكية وأجهزة دفع إلكترونية كذلك تسهل معاملاتهم دون الانتقال إلى البنك، وكذلك إجراء معاملاتهم عن طريق الهاتف فقط.
- س4) كيف يستخدم البنك البيانات لفهم سلوكيات العملاء واحتياجاتهم من الخدمات المالية؟
- ج4) من خلال البيانات المقدمة يستطيع البنك معرفة متطلبات العميل واحتياجاته من خلال تفضيلاته أو طلبه الدائم وبالتالي يستطيع تحليل سلوكياته وميوله.
- س5) ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي للبنك؟
- ج5) تعتبر التكنولوجيا المالية بمثابة نقلة للبنوك من التقليدية إلى المعاصرة وبالتالي فهي تلعب دورا رئيسيا في تحول البنوك إلى الرقمنة.
- س6) كيف يتماشى البنك مع التغيرات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية؟
- ج6) يحاول البنك مواكبة التطورات الحاصلة والتغيرات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية والتماشى معها قدر الإمكان.
- س7) ماهي اتجاهات التكنولوجيا المالية التالية التي يركز عليها البنك لتحسين أدائه المصرفي؟
- ج7) يركز على تنويع الخدمات الإلكترونية، والتوجه نحو الرقمنة.
- س8) ماهي أهم المخاطر والتحديات التي تواجه البنك؟
- ج8) تتمثل أهم المخاطر والتحديات التي تواجه البنك فيما يلي:
- ✓ نقص الموارد بمعنى غير كافية.
  - ✓ عدم الشفافية في تقديم المعلومات خاصة في رأس المال.
  - ✓ المخاطر تتمثل خاصة في خطر BAL1 وBAL2 (أخطار تسيير الموارد).

اعتمادًا على المقابلة التي أجريناها مع مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية – وكالة الطارف-، يظهر أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصرًا محوريًا في تحسين أداء البنوك من خلال تحديث الوسائل والخدمات البنكية، حيث اعتمد البنك وسائل الدفع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف الذكي مثل "My BADR" و "BADR SMS"، ما سهّل العمليات البنكية، وقلل من الوقت والجهد، وساهم في تقديم خدمات متنوعة وشخصية تلبي حاجات الزبائن. كما وفرت هذه التكنولوجيات أدوات لحماية البيانات مثل التشفير الخاص، مما يعزز ثقة العملاء. وفيما يتعلق بالأداء البنكي، يُقاس من خلال توفر السيولة وسرعة وجودة الخدمات، مع التركيز على تطوير البنية التحتية وتحديث المنتجات بناءً على تحليل بيانات العملاء؛ كما أظهر البنك حرصه على تحسين رضا العملاء عبر تقديم خدمات متجددة وتفاعلية تتماشى مع متطلباتهم. التكنولوجيا المالية ساعدت أيضًا في التحول الرقمي للبنك، مما أتاح له مجارة المنافسة وتوسيع خدماته، خصوصًا في بيئة مالية متغيرة وسريعة؛ ومع ذلك، لا يخلو الأمر من تحديات، أبرزها نقص الموارد وبعض المخاطر التنظيمية، إلا أن البنك يسعى للتغلب عليها من خلال التحسين المستمر وتوسيع نطاق الابتكار الرقمي وتعزيز الشمول المالي. وبالرغم من محاولات البنك الجادة لمجارة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا المالية وتبنيها إلا أنه لم يصل إلى ذلك الحد من الدقة في التطبيق والتعامل معها مما يطلب بذل المزيد من الجهود في سبيل تحسينها وتطوير العمل بها.

## خلاصة الفصل

في هذا الفصل، سعينا إلى إسقاط الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، ومن خلال الدراسة لهذا الموضوع اتضح لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لما لها من أثر إيجابي على البنوك، حيث تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات والابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي وتحسين وزيادة القدرة التنافسية، بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي.

الأمر الذي يستوجب على البنوك استخدام التكنولوجيا المالية باعتبارها أحد المصادر التي من شأنها تحسين الأداء البنكي لما تقدمه من مزايا كالسرعة والامان وخفض التكاليف وكذا تنويع وتطوير وسائل وأنظمة الدفع الإلكتروني.



حالة

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، أصبحت التكنولوجيا المالية إحدى الركائز الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات المصرفية لتطوير خدماتها وتحسين أدائها. فقد ساهمت هذه التكنولوجيا في بناء نظم مصرفية متقدمة قادرة على مواكبة التحولات الرقمية وتلبية احتياجات العملاء بفعالية، مما يجعلها عاملاً حاسماً في تعزيز قدرة البنوك التجارية على الاستمرار والتوسع في السوق المصرفية التنافسية.

حرص بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تبني التكنولوجيا المالية من خلال تحديث أنظمة الدفع الإلكتروني وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني، حيث ركّز بشكل خاص على سرعة الوصول إلى العملاء وجودة البطاقات البنكية والخدمات المقدمة، مثل الدفع عبر الهاتف، والشيك الإلكتروني، بطاقات دفع إلكترونية حديثة وسهلة الاستعمال، هذه الإجراءات جاءت استجابةً للإدراك العميق لأهمية التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات البنكية وتخفيض التكاليف التشغيلية.

لقد كان تبني هذه التكنولوجيا من قبل البنك محل الدراسة عاملاً أساسياً في تعزيز أدائه المصرفي، حيث مكّنه من تقديم خدمات أكثر كفاءة وابتكار منتجات مالية جديدة تستجيب لمتطلبات السوق. إن هذه التحولات والتحديثات عززت قدرة البنك على المنافسة وضمن بقاءه في المشهد المصرفي المتطور، مما يعكس الدور الحيوي الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي بشكل عام.

### أولاً: اختبار صحة الفرضيات

بعد تحليل الموضوع من جوانبه المختلفة ووفقاً لإشكالية الدراسة المطروحة، تم التأكد من صحة الفرضيات التالية:

- الفرضية الفرعية الأولى: تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل وتطوير المنتجات والخدمات المالية المقدمة، حيث أن التكنولوجيا المالية ليست أداة فقط لتحسين الخدمات؛ بل هي أيضاً استجابة مباشرة للتطورات التكنولوجية

العالمية مثل البلوك تشين، العقود الذكية، والذكاء الاصطناعي حيث حسنت طرق التمويل وأدواته.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** هناك علاقة طردية مباشرة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي. حيث في عام 2021، سجلت 1862 حالة خرق للبيانات بمتوسط تكلفة تبلغ 4.24 مليون دولار.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** تؤثر التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي على أداء البنوك التجارية. حيث تساهم في خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط المصرفي، وتعزيز دور المنافسة إضافة إلى تقديم الخدمات بفعالية من خلال تقديمه خدمات مميزة ذات جودة عالية وبأقل جهد وتكلفة.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الطارف مجموعة معتبرة من وسائل ووسائط الدفع الإلكتروني، حيث يقدم بطاقات متطورة مثل كارت CIB الكلاسيكية والذهبية بالإضافة إلى بطاقات عالمية مثل ماستر كادر الكلاسيكية وتيتانيوم وبطاقة فيزا، أما بالنسبة للوسائط فهناك جهاز TPE الذي يوفر إمكانية السحب في اي وقت ومكان وبأقل جهد.
- **بالاعتماد على الدراسة الميدانية المقدمة في الفصل الثاني ومن خلال التأكد من صحة الفرضيات فإنه تم تأكيد صحة الفرضية الرئيسية القائلة:** "تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي"، حيث أن تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك يساهم في تحسين الأداء البنكي مما تقدمه هذه الأخيرة من فوائد كالسرعة والأمان وخفض التكاليف.

### ثانيا: نتائج الدراسة

بعد تعرضنا لمختلف جوانب الموضوع توصلنا إلى مجموعة من النتائج من الجانبين

النظري والتطبيقي والتي نوجزها فيما يلي:

### نتائج الجانب النظري:

1. التكنولوجيا المالية من عوامل تطور البنوك التجارية والرفع من أدائها وجلب الزبائن والرفع من القدرة التنافسية؛
2. تؤثر التكنولوجيا المالية بالإيجاب على كفاءة المنظومة المصرفية؛
3. تؤثر التكنولوجيا المالية على المؤسسات المالية والبنوك التجارية بشكل أفضل إذا ما أحسن استغلالها؛
4. أشعلت التكنولوجيا المالية المنافسة بين المؤسسات والبنوك التجارية للحفاظ على مكانتها وبقائها في الواجهة المصرفية، حيث توجهت كلها لتبني التطورات الحاصلة في هذا المجال؛
5. تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك من خلال استخدام ابتكاراتها، كما تتيح بوصول شريحة كبيرة من الأفراد إلى الخدمات المقدمة إلكترونياً؛
6. تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المالي يدفع بالاقتصاد الوطني إلى الأمام وتزيد في وتيرة التنمية الاقتصادية؛

### نتائج الجانب التطبيقي:

1. هناك علاقة مباشرة وارتباط فعلي بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي للوكالة البنكية محل الدراسة وذلك من خلال ما تقدمه التكنولوجيا من خدمات للزبائن في وقت وجيز؛
2. أكدت الدراسة الميدانية أن التكنولوجيا المالية ووسائلها هي الأداة الأنسب لتقديم خدمات مصرفية متطورة وحديثة في عالم السرعة والتغيير؛
3. تؤثر التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي على أداء البنك محل الدراسة وكان ذلك واضحاً

- من خلال زيادة الطلب والمعاملات بوسائل الدفع الالكترونية التي يقدمها؛
4. قدمت التكنولوجيا المالية للبنك محل الدراسة فوائد عديدة كالسرعة والأمان وخفض التكاليف وبالتالي زادت من إنتاجيته ورفعت كفاءته؛
5. تبني التقنيات المتطورة من طرف البنك ساهم في تقديم الخدمات المالية بالمستوى المطلوب وحقق الاستقرار المالي له؛
6. تبني البنك لأنظمة دفع الكترونية ساهم في تحديث وتطوير وسائل الدفع المقدمة من طرفه وكذا الخدمات حيث سرعت المقاصة الالكترونية المعاملات بين البنوك وسهل نظام سويقت بدوره هذه المعاملات، مما أدى إلى تحسين أداء البنك بشكل عام.

### ثالثاً: توصيات الدراسة

من خلال دراستنا النظرية والميدانية لموضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، وبناء على النتائج التي تم التوصل إليها وانطلاقاً من اختبار الفرضيات، أصبح بإمكاننا تقديم بعض التوصيات التي نراها مفيدة وتساهم في تحسين أداء البنوك التجارية وهي كما يلي:

1. ضرورة قيام البنوك التجارية الجزائرية بتبني برامج فعالة لتطوير جودة منتجاتها وخدماتها المالية وتقديم خدمات ومنتجات مصرفية جديدة ومبتكرة، بالإضافة إلى تنويع هذه الخدمات والمنتجات قدر الإمكان؛
2. ضرورة قيام البنوك بعمليات التدريب لجميع الموظفين على استخدام وإتقان أدوات وابتكارات التكنولوجيا المالية؛
3. العمل على تطوير البنية التحتية اللازمة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لتقديم خدمات مصرفية بشكل أفضل وأسرع وذات جودة؛

4. ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتقوية شبكة الأنترنت؛

5. ضرورة تدريب وتكوين مسيري القطاع المصرفي على أدوات التكنولوجيا المالية

لتسهيل المعاملات المالية المختلفة؛

6. يجب على البنوك الإسراع إلى تبني التكنولوجيا الجديدة والابتكارات المالية لتحافظ على

استقرارها ومكانتها في السوق؛

7. ضرورة مواكبة المصارف للتطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع المصرفي على

المستوى العالمي، والاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال؛

8. يجب على البنوك من بينها البنك محل الدراسة الاهتمام أكثر بجودة الخدمات المصرفية

للوصول إلى التميز وإرضاء رغبات الزبائن؛

9. وجب تضافر الجهود العالمية لمختلف المؤسسات المالية والبنكية

10. ضرورة التسويق للخدمات المالية الرقمية، كون هذا الأخير عنصر أساسي لزيادة عدد

العملاء وجلب المزيد من المستخدمين.

تعقد فيها جلسات تدريبية دورية للعملاء وموظفي البنك لتعريفهم بابتكارات التكنولوجيا

المالية وإبراز أهميتها وكيفية استخدامها مما يعزز ثقتهم في الخدمات المصرفية الحديثة.

#### رابعاً: آفاق الدراسة

وفي الأخير رغم محاولتنا الجادة للإلمام بكل جوانب الموضوع إلا أننا ندرك تماماً أن

هذه الدراسة المتواضعة لاتزال تحتاج إلى المزيد من التوسع في التحليل والدراسة، وبالتالي

الموضوع يحتاج إلى دراسات وبحوث أخرى لتغطية جوانب القصور فيه وإثرائه أكثر من

خلال:

- 
- ✓ دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
  - ✓ فرص وتحديات تطبيق التكنولوجيا المالية في المصارف الجزائرية؛
  - ✓ أثر استخدام التكنولوجيا المالية على أداء البنوك الإسلامية؛
  - ✓ دور أنظمة الدفع الإلكتروني في تحديث وتطوير وسائل الدفع في البنوك التجارية؛
  - ✓ استخدامات تقنيات التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية ودورها في تحسين أداء المصارف.

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

- أولاً: الكتب

✓ باللغة العربية:

- 1- عويسي أمين، أساسيات التكنولوجيا المالية الحديثة (مواضيع مختارة)، الطبعة الأولى، البدر الساطع للطباعة والنشر، الجزائر، 2023.
- 2- مصطفى يوسف، إدارة الأداء، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2018.
- 3- صلاح الدين حسن السيسي، الموسوعة المصرفية العلمية والعملية (الجزء 2)، مجموعة النيل العربية للنشر والتوزيع.
- 4- أحلام بوعبدلي، سياسات إدارة البنوك التجارية ومؤشراتها، دار الجنان للنشر والتوزيع، طبعة 1، 2016/10/10.
- 5- حسين محمود محمد عبد الهادي، تحليل تأثير مخاطر الائتمان على الأداء المصرفي (دراسة مقارنة بين البنوك الوطنية والبنوك الخاصة في مصر)، الطبعة الأولى، 2023، "The Writer Operation" للنشر والتوزيع.
- 6- سليمان ناصر، التسيير البنكي (إدارة البنوك)، دار المعنز للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2023م-1444هـ، ورقلة (الجزائر).
- 7- غسان الطالب، محمد زياد النجدوي، التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتطبيقاتها وأثرها في مؤشرات الأداء المالي، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان (العبدلي)، 2024، ص، ص، ص: 33، 35، 36.
- 8- حولي محمد، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الأداء المالي من المقاربة التقليدية إلى خلق القيمة، الطبعة الأولى، عنابة، 2023.

- ثانيا: المجلات والدوريات العلمية

✓ باللغة العربية:

- 1- سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 7، العدد 2، سبتمبر 2022.
- 2- زواويد لزهارى وحجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 3، الجزائر، 2018.
- 3- مسعودي عبد الكريم، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية المحاسبية والإدارية، مجلد 10، عدد 1، أدرار (الجزائر)، جوان 2023.
- 4- مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان-أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، العراق، 2020.
- 5- محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، -أبو قير-الإسكندرية.
- 6- التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية.
- 7- بالعبيدي عايدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي-دراسة تجارب بعض الدول العربية، جامعة محمد خيضر بكسرة (الجزائر)، 2023/01/31.
- 8- التقنيات المالية، مركز التواصل والمعرفة المالية، مبادرة وزارة المالية.

- 9- مسعودي عبد الكريم، قريشي خير الدين، التكنولوجيا المالية كآلية لتحقيق جودة الأداء المصرفي، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، المجلد 10، العدد 01، جوان 2023، الجزائر.
- 10- محاضرات مقياس التكنولوجيا المالية، مفهوم ومجالات التكنولوجيا المالية.
- 11- مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم (BDL)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 15، العدد 01، الجزائر، جانفي 2025.
- 12- قريد عمر، خليل سناء، أهمية قياس الأداء التسويقي بالنسبة للمؤسسات التوزيع الدولية دراسة كارفور نموذجا، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، بسكرة (الجزائر)، 2023.
- 13- كشاط أنيس، برباش توفيق، التحول من الكفاءة الفردية إلى الكفاءة الجماعية ضمن الممارسات الحديثة لإدارة الموارد البشرية، مجلة وحدة البحث في تنمية وإدارة الموارد البشرية المجلد 08 العدد 02 ديسمبر 2017، سطيف 2/سطيف 1.
- 14- مكي عمارية، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية (وكالة مستغانم (BDL)، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 15، العدد 01، الجزائر، جانفي 2025.
- 15- قريد عمر، خليل سناء، أهمية قياس الأداء التسويقي بالنسبة للمؤسسات التوزيع الدولية دراسة كارفور نموذجا، مجلة الآفاق للدراسات الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، بسكرة (الجزائر)، 2023.
- 16- يخلف جمال الدين، محاضرة في مدخل إلى الأداء الاستراتيجي، المدرسة العليا لإدارة الأعمال، تلمسان، مارس 2019.
- 17- حمو محمد، زيدان محمد، إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك، مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية

والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 16، جامعة الشلف، الجزائر،  
جوان 2016.

18- توبين علي، دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية،  
مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 06، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، ماي  
2016.

### قائمة المراجع

19- مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية  
على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04،  
العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2018.

### ✓ باللغة الأجنبية:

- 1- ARNER, D., BARBERIS, J., & ROSS. THE EVOLUTION OF  
FINTEC: A NEW POST-CRISIS PARADIGM? Research Paper No.  
2015/047. University of Hong Kong Faculty of Law, 2015.
- 2- Anastasiia Dyshkant, TOP FINTECH CHALLENGES AND SOLUTIONS  
TO THEM, It was seen in 22/03/2025.

### ثالثا: الأطروحات والمذكرات الأكاديمية

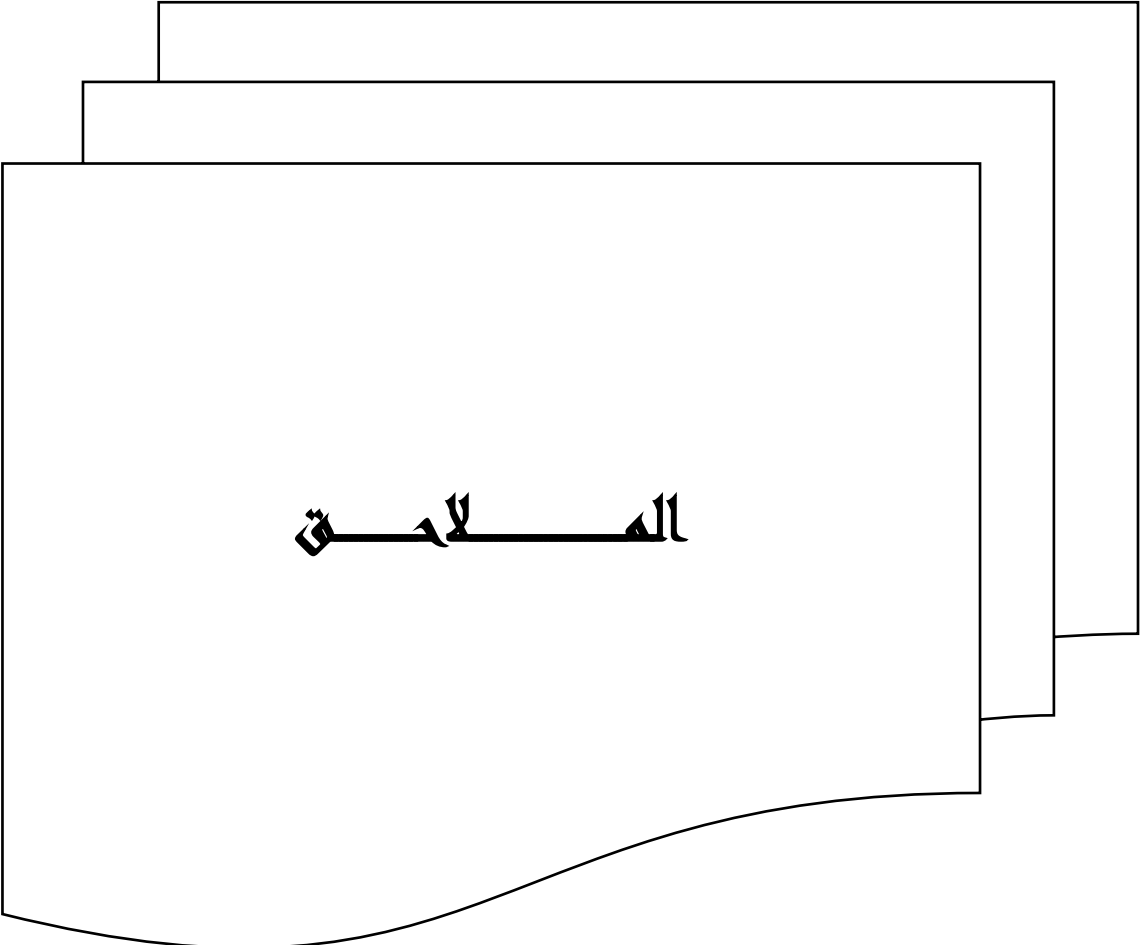
- 1- خلد ببلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك- دراسة  
ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمية (CPA, BADR, BNA) ، مذكرة  
مقدمة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة  
قالمية، الجزائر، 2022.
- 2- قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر-  
على ضوء تحارب بض الدول-، اطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية  
وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2024.

- 3- بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم-، رسالة ماستر أكاديمي، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، 2023/2022.
- 4- خالد حمزة، أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية، ليسانس أكاديمي، تخصص: اقتصاد نقدي ومالي، فرع علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، 2023/2022.
- 5- بالعبدي عايدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة التمويل المالي-دراسة تجارب بعض الدول العربية، جامعة محمد خيضر بكسرة (الجزائر)، 2023/01/31. ميموني بلقاسم، قالون جيلاني، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري للفترة 2015\2017، جامعة أدرار، مخبر التكامل الاقتصادي الجزائري الإفريقي – الجزائر.
- 6- بعداش تيماء، جغلول مريم، أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك دراسة حالة بنك CPA وBDL بسطيف، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة المالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف1، 2023\2024.
- 7- عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم –دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة (2000-2002) -، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، بسكرة، 2001\2002.
- 8- محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية-دراسة حالة BNA تيارت540، رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، 2021/2022.
- 9- شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك-الإمارات العربية المتحدة نموذجا-، رسالة ماستر أكاديمي، ميله، 2020/2021.

- 10- ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد-أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة قسنطينة2، 2013\2014.
- 11- جميلة شنيبي، دور لوحة القيادة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة -دراسة حالة الوكالة التجارية لتوزيع الكهرباء والغاز بمتليلي- مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص تسويق صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، 2020/2021.
- 12- مرطاني نور الدين، أثر جودة الخدمة المصرفية على أداء البنوك التجارية: دراسة ميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري ( CPA) ووكالة قالمة، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية ( BADR) ووكالة قالمة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945 قالمة، 2020/2021.
- 13- محمد موسى علي شحاتة، نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019.
- 14- إضاءات نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، السلسلة 14، العدد 06، الكويت، يوليو 2022.

#### رابعاً: مواقع الانترنت الرسمية

- 1- ما التكنولوجيا المالية الحديثة (التوجه الحالي) وكيف تعمل؟، تم الاطلاع عليه في <https://dieconomy.com/blog>، الرابط: 2025/03/01
- 2- (بلا تاريخ). تاريخ الاسترداد 2025/03/15، من بنك الفلاحة والتنمية الريفية: <https://badrbank.dz/ar/badr-smspro-ar/>.



المسألة

ملحق رقم (01): وسائل الدفع الإلكتروني.



**PARTICULIERS**

**Carte Interbancaire CIB**

*Mon argent à portée de main*

**بنك الفلاحة و التنمية الريفية**  
**Banque de l'Agriculture et du Développement Rural**

**بنك الفلاحة والتنمية الريفية**  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie

# Choisissez la carte qui vous convient

**GRATUIT**

Carte BADR  
Interbancaire 6010  
0123 4567 8901 2345

Carte BADR  
Interbancaire  
0123 4567 8901 2345  
EXPIRE  
FIN

TOUT SIMPLEMENT  
MEILLEURE, LE  
RETRAIT ET  
PAIEMENT  
ELECTRONIQUE  
AVEC LA BADR

021 989 323  
Toujours au service de nos clients

contact@badr.dz  
www.badrbanque.dz

f i in

**BADR ... plus qu'une banque**

ملحق رقم (02): وسائل الدفع الإلكتروني.

**بنك الفلاحة و التنمية الريفية**  
**Banque de l'agriculture**  
**et du développement rural**

le plus grand réseau  
bancaire en Algérie



**ENTREPRISES,  
COMMERCANTS  
& GRANDS FACTURIERS**

**Optez pour  
un Terminal  
de paiement  
électronique  
TPE**

**Un ATOUT  
COMMERCIAL**  
qui vous permet  
d'accepter et de  
traiter, de manière  
sécurisée, les paiements  
de vos clients par  
cartes  & 

 Besoin d'information ?  
Contactez 021 989 323

contact@badr.dz   
www.badrbanque.dz   
  

**BADR ... plus qu'une banque**

ملحق رقم (03): خدمات الدفع الإلكتروني.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

**Paiement en ligne**  
**BADR**

**بكل أمان و في كل مكان**

[/BADRBANK.DZ](#) [CONTACT@BADR.DZ](mailto:CONTACT@BADR.DZ) 021 989 323

بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural

**BADR SMS** 1

← BADR BANK

Cher client, le 25-02-2025 votre compte N° ..... a été crédité de 40120.96 DZD HC, votre nouveau solde est de : 56086.11 DZD.

13:40

**بدر... بنك و أكثر من ذلك**  
**BADR... BANQUE ET BIEN PLUS ENCORE**

[/BADRBANK.DZ](#) [CONTACT@BADR.DZ](mailto:CONTACT@BADR.DZ) 021 989 323



