



كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي: ..... / 2023

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس أكاديمي (ل م د)

فرع: علوم اقتصادية

التخصص: نقدي وبنكي

## بغنوان

أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية

دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA

إشراف الأستاذ(ة)

- بهلول لطيفة

من اعداد الطلبة

- خالد حمزة

جامعة العربي التبسي - تبسة

جامعة العربي التبسي - تبسة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. الوافي الطيب	أستاذ	رئيسا
أ.د. بهلول لطيفة	أستاذ	مشرف ومقرا
أ.د. شنن نبيل	أستاذ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2022 / 2023

# كلمة شكر

الشكر لله اولاً و اخيراً

لا يسعنا بعد الانتهاء من اعداد هذا  
البحث الا ان نتقدم

بجزيل الشكر و عظيم الامتنان الى  
استاذتنا الفاضلة

الدكتورة بهلول لطيفة

التي تفضلت بالإشراف على هذا  
البحث

حيث قدمت لنا كل النصح و  
الارشاد طيلة فترة اعداده

ومنحتنا الكثير من وقتها  
فلها كل التقدير

كما لا يفوتنا ان نتقدم بجزيل  
الشكر الى كل الدكاترة

## الملخص:

تهدف الدراسة الى التعرف على أهمية وأثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال التعرف على التكنولوجيا المالية ومختلف استخداماتها في البنك وتأثيرها على تنوع المنتجات والخدمات في البنك، إضافة الى التعرف على تقييم الأداء المالي في البنوك ومستوياته وأدواته، ومن أجل ذلك أخذنا البنك الوطني الجزائري في تبسة كمكان للدراسة ، درسنا من خلاله التكنولوجيا المالية المستخدمة في الوكالة، كما حاولنا معرفة اثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك، وتوصلت الدراسة الى ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها (التمويل، التحويلات المالية،...) والأداء المالي للوكالة البنكية محل الدراسة، كما أكدت الدراسة ان التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة أداة مساهمة في تحسين الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي البرامج المتطورة لتحويل الأموال وصرف العملة الصعبة.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، البنوك، أداء مالي، تحويلات مالية.

## Résumé :

L'étude vise à identifier l'importance et l'impact de la technologie financière dans l'amélioration des performances financières des banques commerciales, en identifiant la technologie financière et ses diverses utilisations en banque et son impact sur la diversité des produits et services en banque. En plus de se renseigner sur l'évaluation de la performance financière des banques, ses niveaux et ses outils, et pour cela nous avons pris la Banque nationale algérienne à Tébessa comme lieu d'étude, à travers lequel nous avons étudié la technologie financière utilisée dans l'agence. Nous avons également essayé de connaître l'impact de la technologie financière sur l'efficacité de la banque, et l'étude a atteint une corrélation positive entre la technologie financière dans ses dimensions ( financement, transferts d'argent, ... ) La performance financière de l'agence bancaire à l'étude, et l'étude ont confirmé que la technologie financière avec ses outils avancés est un outil contribuant à l'amélioration de la performance financière grâce aux plateformes de financement collectif, aux programmes avancés de transfert de fonds et de décaissement des devises fortes.

**Mots clés :** fintech, banques, performance financière, envois de fonds

الفهرس العام

1- فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
1-1	الفهرس العام
أ - ت	المقدمة العامة
28 - 2	الفصل الأول : الجانب النظري للدراسة
2	تمهيد
3	المبحث الاول : مدخل نظري لمفاهيم للتكنولوجيا المالية والأداء المالي
3	المطلب 1 : مدخل الى التكنولوجيا المالية
3	1 - مفهوم تكنولوجيا المالية
4	2 - نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
5	3 - أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية
6	4- خصائص التكنولوجيا المالية
7	5- أهداف التكنولوجيا المالية
8	6- خدمات التكنولوجيا المالية
9	المطلب 2 : تقييم الأداء المالي في البنوك
9	1 - مفهوم تقييم الأداء المالي
10	2 - أهمية تقييم الأداء المالي في البنوك
11	3- مستويات الأداء المالي
11	4-أهداف الأداء المالي

فهرس المحتويات

12	5- العوامل المؤثرة في الأداء المالي
13	6- أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية
17	المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك
17	1- أثر التكنولوجيا المالية على البنوك
18	2- التكنولوجيا المالية وإدارة المخاطر المالية للبنوك
20	المبحث الثاني : الأدبيات النظرية السابقة لموضوع الدراسة
20	المطلب 1 : الدراسات السابقة للدراسة
27	المطلب 2 : مكان الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
31	خلاصة الفصل
52 – 30	الفصل الثاني : الجانب التطبيقي للدراسة
33	تمهيد
34	المبحث الأول : البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري
34	المطلب 1: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري
34	1 - نشأة البنك الوطني الجزائري
34	2 - تعريف البنك الوطني الجزائري
35	3 - الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري
38	4- مهام البنك الوطني الجزائري
38	5- مكانة البنك الوطني الجزائري
39	المطلب 2 : التعريف بالوكالة الرئيسية تبسة -491
39	1 - نشأة الوكالة الرئيسية تبسة -491-

فهرس المحتويات

39	2 - مهام الوكالة الرئيسية تبسة -491-
40	3- أهداف الوكالة الرئيسية تبسة -491-
41	المطلب 3 : الهيكل التنظيمي للوكالة الرئيسية تبسة -491-
41	1 - الإدارة العامة
42	2 - مصلحة الصندوق
43	3 - مصلحة العمليات مع الخارج
43	4- مصلحة التعهدات والقروض
43	5- مصلحة العلاقات مع الزبون
46	المبحث 2 : : أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير كفاءة البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري
46	المطلب 1 : التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري
46	1-الوكالات الرقمية
47	2- خدمة BNA.net
47	3-الدفع الإلكتروني عبر الهاتف
47	4-الفتح المسبق للحساب عن بعد
48	5- وسائل الدفع الإلكترونية
50	المطلب 2 : أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك الوطني الجزائري
50	1-تأثير التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات في البنك
50	2- تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية للبنك
50	3- تأثير التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنك
50	4- تأثير التكنولوجيا المالية على حماية عملاء البنك

## فهرس المحتويات

51	خلاصة الفصل
54 – 53	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع



مقدمة عامة

يشهد العالم اليوم نقلة نوعية من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي، بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة التي تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة، سهلة، وأقل تكلفة، مقارنة بالوسائل التقليدية، فالتكنولوجيا المالية تتمتع بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أمنا وشفافية وإتاحة، خصوصا لشريحة السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، فسرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المالية وتستطيع أن تساهم مساهمة كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنها تلعب دورا جوهريا في صياغة مستقبل المعاملات والخدمات المستقبلية.

ساعد هذا التقدم التكنولوجي على ظهور العديد من التطورات في العمليات خاصة المصرفية، حيث أدمج في الأداء المصرفي قدرا ضخما من الإنجازات التكنولوجية لاسيما فيما يخص المنافسة والابتكارات الجديدة، وهو ما أدى إلى إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي، ففي ظل الانتشار المتسارع للعمليات الافتراضية المشفرة والتمويل الجماعي وتحليل البيانات وعلوم الذكاء الاصطناعي، اتجهت أنظار الشركات والمؤسسات نحو مجال التكنولوجيا المالية والاستثمار فيه، والاستفادة من الخدمات المالية التي يقدمها هذا المجال، وكان أثر ذلك واضح في القطاع المصرفي وتحول البنوك التجارية إلى بنوك إلكترونية رقمية، بالرغم من أن الشركات التي تستثمر في التكنولوجيا المالية منافس شديد للبنوك، وفي ظل التطور أصبح من الضروري على قطاع الخدمات المصرفية أن يتجاوز الوظائف التقليدية والعمل على تطوير الخدمات المصرفية ووسائل تقديمها ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى والتكنولوجيات الحديثة وتحقيقا لما يسعى إليه المصرف نحو استمراره والمنافسة وجذب متعاملين جدد.

ومن هذا المنطلق ولغرض فهم أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك التجارية توجب علينا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

- ما أهمية تكنولوجيا المالية في تطوير ورفع كفاءة البنوك التجارية
- ولفهم الموضوع أكثر توجب علينا دعمه بالإشكاليات الفرعية التالية:
- هل أثرت ابتكارات التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك.
- هل خدمات التي قدمتها التكنولوجيا ساهمت في رفع كفاءة البنك.
- هل تقييم الأداء المالي للبنك أوضح مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في تنفيذ الخطط الموضوعة للبنك.

#### الفرضيات:

- وللإجابة على الإشكاليات الفرعية السابقة تم صياغة الفرضيات التالية:
- أثرت ابتكارات التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك بتحسين جودة التعاملات الإلكترونية
- الخدمات التي قدمتها التكنولوجيا المالية لم تستخدم كما هو مرجو في رفع كفاءة البنك
- لم يوضح تقييم الأداء المالي مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في أداء دورها لتنفيذ خطط البنك

**أهمية الدراسة:**

تكمن أهمية الدراسة في عدم وضوح الاستفادة من التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية وحقبة دورها في رفع أداء البنك وتحسين جودة خدماته وكذلك أهميتها في تسيير المعاملات المالية وكذا الابتكارات التي قدمتها والتي كان لها أثر واضح على أداء البنوك

**أهداف الدراسة:**

تهدف هذه الدراسة الى:

- معرفة مدى تأثير التكنولوجيا لمالية في الوكالات البنكية محل الدراسة
- تبيان أهمية التكنولوجيا المالية في تسهيل عمليات التمويل والتحويلات المالية وعمليات الإقراض وصرف العملة الأجنبية وبالتالي ضمان أداء مالي جيد للبنوك الجزائرية
- إعطاء صورة عن مختلف التغييرات التي لحقت بالعمل البنكي في ظل التكنولوجيا المالية

**المنهج المتبع:**

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي من خلال البحث وجمع وسرد معلومات وحقائق التكنولوجيا المالية والمنهج التحليلي من خلال تحليل عينة الدراسة

**خطة البحث:**

لغرض الإجابة عن التساؤلات المطروحة قمنا بتقسيم البحث الى فصلين، حيث قمنا بتخصيص الفصل الأول لكل ما يخص التكنولوجيا المالية والأداء المالي بشكل عام، والذي بدوره يحتوي على مبحثين، كان المبحث الأول تحت عنوان أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك، حيث تطرقنا من خلاله الى المطلب الأول، وكان بعنوان مدخل الى التكنولوجيا المالية، والمطلب الثاني كان بعنوان تقييم الأداء المالي في البنوك، والمطلب الثالث بعنوان أثر تكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك، ثم انتقلنا الى المبحث الثاني الذي يحمل عنوان الأدبيات النظرية السابقة لموضوع الدراسة، والذي تطرقنا فيه الى مطلبين حيث المطلب الأول كان الدراسات السابقة للدراسة، والمطلب الثاني موقع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة، وبخصوص الفصل الثاني فقد كان خاص بعينة الدراسة والتي هي التكنولوجيا المالية، وقسمناه الى مبحثين كان المبحث الأول تحت عنوان البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري، حيث تطرقنا من خلاله الى المطلب الأول وكان بعنوان نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري، والمطلب الثاني كان بعنوان التعريف بالوكالة الرئيسية تبسة -491-، والمطلب الثالث بعنوان الهيكل التنظيمي للوكالة الرئيسية تبسة -491-، ثم انتقلنا الى المبحث الثاني الذي يحمل عنوان أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير كفاءة البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، والذي تطرقنا فيه الى المطلب الأول وكان بعنوان التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري، والمطلب الثاني كان بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك الوطني الجزائري.

**صعوبات البحث:**

- قلة المراجع التي تتناول التكنولوجيا المالية باعتباره حقلا فكريا حديثا وصعوبة ربطه بالأداء المالي للبنك.

- الصعوبات المتعلقة بدراسة الحالة اذ واجهتنا تحفظات وحذرا من بعض المسؤولين فكثيرا ما كنا نطلب بعض المعلومات والبيانات اللازمة للبحث فيحجمون عن مدنا بهذه المعلومات رغم أهميتها بالنسبة لنا ورغم بساطتها.

**الفصل الأول:**  
**الجانب النظري للدراسة**

تمهيد :

التكنولوجيا المالية هي نتيجة التقدم التكنولوجي في الاقتصاد والتمويل العالميين، مع وجود عدد كبير من الابتكارات التكنولوجية التي تغير طريقة ممارسة الأعمال التجارية وتحويل الأموال والقيام بالمعاملات اليومية، يعد قطاع التكنولوجيا المالية أحد أبرز المجالات التي يدعمها صانعو السياسات العالمية لتقديم الخدمات المالية من خلال المنصات التكنولوجية، باستخدام تقنية حديثة وعالية الجودة، تلتزم بتحسين جودة المؤسسات المالية التقليدية من خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية، كما تستخدم التكنولوجيا لتحسين تجربة العملاء وتعزيز ثقتهم.

اليوم، أكثر من أي وقت مضى، تركز البنوك على التكنولوجيا حيث أصبحت البيئة الحالية تتغير بسرعة وباستمرار، وتنافسية للغاية ووعي العملاء، ومن ثم فإن تبني البنوك للتكنولوجيا المالية يعتبر أحد القرارات الإستراتيجية اللازمة لتحقيق عوامل التميز والاستقرار ورفع مستويات أدائها، والتي تعتبر أساسية لنجاح البنك.

كذلك من ناحية ثانية الاداء المالي بدوره يعتبر من المواضيع المهمة في الجانب المالي، فقد أخذ اهتمام الباحثين بغرض فهمه أكثر والتوسع فيه ولحد الساعة لا يزال البحث فيه قائم.

وانطلاقاً من هذا الفصل سيتم التطرق إلى النقاط التالية:

-المبحث الأول: مدخل نظري لمفاهيم للتكنولوجيا المالية والأداء المالي

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع الدراسة

## المبحث الأول: أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق الى بعض المفاهيم حول التكنولوجيا المالية، التي تعد موضوع معاصر يكسب أهميته من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي، الذي تسعى فيه البنوك الى احداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال تحسين لأدائها المالي، كما سيتم التطرق الى مفاهيم حول الأداء المالي ومختلف العوامل المؤثرة فيه ومختلف معاييرها الأكثر استخداما.

المطلب الأول: مدخل الى التكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: مدخل إلى تقييم الأداء المالي في البنوك

المطلب الأول: مدخل الى التكنولوجيا المالية

## 1- مفهوم تكنولوجيا المالية:

مفهوم تكنولوجيا المالية او (FinTech): كلمة (FinTech) مشتقة من اقتران منطقتين متكاملتين: الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة.

وقد ترجمت كلمة (FinTech) بقاموس أكسفورد على النحو التالي: (برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية).<sup>1</sup>

وصف تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومضة وشركة بيروفت (Pyfort) على أن التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.<sup>2</sup>

التكنولوجيا المالية، كما حددها معهد الأبحاث الرقمية في دبلن، بولندا، هي أحدث اختراع تكنولوجي وابتكار في مجال القطاع المالي، تشمل هذه الاختراعات مجموعة 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>3</sup>

عرفها مجلس الاستقرار المالي، على أنها ابتكار مالي يتم باستخدام التكنولوجيا التي يمكنها تطوير 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>4</sup>

<sup>1</sup> Bernardo Nicoletti (2017): The Future of FinTech: Integrating Finance and

<sup>2</sup> عبد الرحيم وهيبة وأشواق بن قنور (2018): توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، ص:13

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهيبة (2018): عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث، ص:66

<sup>4</sup> حيزية بنية وابتسام عليوش (2018): تكنولوجيا المعلومات ... ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الرق الأوسط ومال إفريقيا)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، ص:13

التكنولوجيا المالية هي ابتكار تكنولوجي يوظف مجموعة من التقنيات الحديثة تستخدم في تقديم الخدمات المالية والمنتجات بهدف التأثير على الأسواق والمؤسسات المالية تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية من أجل تحسين الأنشطة في مجال التمويل وتطويرها.

## 2- نشأة وتطور التكنولوجيا المالية:

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية الى عدد من المراحل المختلفة. شهدت هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزا من التمايز في السوق أدى الى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم.<sup>1</sup>

### المرحلة الاولى (1866-1967):

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية، مما أتاح النقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود الوطنية لأول مرة، مكن أول كابل عبر المحيط الأطلسي سنة 1866 وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي 1918، اول نظام لتحويل الأموال باستخدام تقنيات مثل التلغراف و Morse code، وعلى الرغم من أن الافتقار إلى البنية التحتية للمواصلات في وقت تطوره جعل القدرة على إجراء المعاملات المالية أمرًا أساسيًا وفقًا لمعايير على مسافات أطول معقدة للغاية.

### المرحلة الثانية (1967-2008):

ظلت التكنولوجيا المالية مهيمنة في صناعة الخدمات المالية التقليدية خلال هذه المرحلة، حيث مثلت هذه الفترة انتقالاً من التناظرية إلى الرقمية، تم في هذه المرحلة إطلاق اول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صراف الي، تم تثبيته من قبل بنك باركليز في عام 1967، وتم إطلاق (PayPal) في عام 1998، وأصبحت أساساً لأنظمة الدفع الجديدة في الظهور حيث أصبح العالم أكثر ارتباطاً بالإنترنت.

في السبعينيات، تميزت هذه المرحلة بتأسيس أول بورصة رقمية في العالم، بورصة ناسداك، والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس سوفيت (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك) ، وهو بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، استمرت هذه المرحلة خلال الثمانينات مع ظهور الحواسيب المصرفية المركزية، تقدم الخدمات المصرفية في جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت، والتي ازدهرت خلال التسعينيات من خلال نماذج الأعمال التجارية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وثورة الإنترنت، مما أدى الى تغيير الطريقة التي يمارس بها الأفراد أعمالهم التجارية، انتهى هذا العصر مع الأزمة المالية العالمية لعام 2008، و أدى إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية وتحولات كبيرة في فهم الناس للمال.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> ابتهاج إسماعيل يعقوب وآخرون: التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافى القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، 2021، ص 65.

<sup>2</sup> Innovation & technology business school, evolution of fintech, on line <http://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintech/> 07/03/2023, at 4:15.



## الأزمة المالية العالمية لعام 2008:

تعتبر الأزمة التي دمرت الاقتصاد العالمي منذ عام 2007 وتجلت في عام 2008، واحدة من أعنف الأزمات الاقتصادية والمالية، اثر مشكلة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الامريكية التي اثرت بشكل واضح على الاقتصاد الأمريكي الذي بدوره يؤثر على الاقتصاد العالمي، وذلك نتيجة لعجز كبير في سيولة البنوك التجارية ومؤسسات الإقراض المالية اثر ازدهار في سوق القروض العقارية والتوسع المستمر لعمليات الإقراض في سوق العقارات خلال السنوات القليلة الماضية، جاءت الأزمة عندما انخفضت أسعار العقارات بشكل حاد في النصف الأول من عام 2007 ، مما جعل الأسواق المالية تعاني من الصعوبات والإخفاقات في تحديد الالتزامات المالية ومستحققاتها حيث تخلف المقترضون عن السداد ورفضوا الدفع، مما دفع بنك ليمان براذرز، رابع أكبر بنك في الولايات المتحدة إلى الإفلاس، انتشرت الأزمة في جميع أنحاء العالم مع انفتاح الاقتصاد العالمي، وتطورت الأزمة المالية إلى أزمة اقتصادية عالمية.<sup>1</sup>

## المرحلة الثالثة (2008 - الى يومنا هذا):

ما بعد الازمة المالية 2008 اصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول الى البيانات المالية، تميزت هذه المرحلة بازدهار العملات المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما مكنت من وصول الانترنت لملايين الأشخاص في جميع أنحاء العالم ، شهدت في عام 2011 تقديم محفظة Google وتليها شركة Apple pay في عام 2014.

## 3- أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية :

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كإحدى القنوات الرئيسية لخدمة المستفيدين من خلال منتجاتها المالية الحديثة ، والمساهمة في تمويل مختلف المؤسسات وأسواق رأس المال بالإضافة إلى توفير البيانات والقوائم المالية والمدفوعات وإدارة الزبائن لأموالهم، تساهم التكنولوجيا أيضًا بشكل أساسي في خفض التكاليف وزيادة رأس المال ، وبالمقدار والسرعة المناسبين لجميع المستفيدين ، توفر وتفرض التكنولوجيا المالية للمنظمين والمشاركين في السوق التكنولوجيا المحتملة لضمان الاستمرارية والبقاء في السوق من تحديات في الموازنة بين العوائد والمخاطر المحتملة للابتكارات المالية الحديثة. كما أن التكنولوجيا تجعل من السهل جدًا على الأفراد والمؤسسات للوصول إلى خطوط الائتمان والتمويلات الأخرى من خلال تمكن الأفراد والمؤسسات من الوصول للأدوات المالية كالتسهيلات الائتمانية، وبذلك تعزز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد، ويمكن تلخيص أهمية الابتكار المالي على النحو التالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مفتاح صالح، الأزمة المالية العالمية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الثامن، جامعة بسكرة، 2010.

<sup>2</sup> مصطفى سلام عبد الرضا، وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة أربيل جيهان – أربيل للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 4، العدد2، جامعة الفرات الاوسط التقنية، العراق، 2020، ص129.

- تغطية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي لا تستطيع البنوك التقليدية تقديمها للعديد من العملاء، مثل أعمال التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية على الإنترنت.

- تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام، ومنهجيات وآليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل خاص، لجعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافية ويسهل الوصول إليها.

- التركيز على نقاط الاتصال متعددة القنوات لتقديم الخدمات واستهلاك تلك الخدمات، مما يساعد على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة في أي وقت وفي أي مكان.

- المساهمة في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا المالية، وكلما تقدمت هذه المؤسسات تقنياً، زادت قدرتها التنافسية على المستويين الإقليمي.

#### 4- خصائص التكنولوجيا المالية :

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

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والاساليب المالية والمصرفية

- التكنولوجيا المالية في مختلف المفاهيم ليست غاية في حد ذاتها، ولكنها وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.

- الخدمات المالية والمصرفية هي المجالات الرئيسية لتطبيق التكنولوجيا.

- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمات المالية والمصرفية، بل يمتد إلى كيفية إدارتها

هناك أربعة عناصر متشابهة ومتكاملة تشكل مظهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي، وهي:

- الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.

- الجانب الاستعمالي أو الاستعمالي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

- الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.

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

<sup>1</sup> از هاري زواويد، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والأفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد7، العدد3، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018، ص 66.

## 5- أهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى التكنولوجيا المالية الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها: <sup>1</sup>

- **تكلفة أقل:** نظرا لأن التكنولوجيا المالية تسعى إلى خفض التكاليف الحالية، فإن المزيد من المستخدمين يكتسبون إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والخاصة للشركات والأفراد الذين لا تخدمهم البنوك.
- **خصوصية أكثر:** نظرا لأن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة حول الاحتياجات الشخصية للعملاء، فإن لكل بنك احتياجات مختلفة عن غيرها، والتي يمكن الوصول إليها من خلال العديد من القنوات.
- **السرعة:** غالبا ما تعتمد منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التقنية لإكمال الإجراءات والعمليات هذا يعني أن توفر وتيرة أسرع.
- **الانتشار:** يمكن استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عبر الحدود لأنها يمكن أن تخدم العملاء غير الموجودين في منطقة واحدة.
- **المقارنة:** تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية العملاء من مقارنة العديد من الشركات والبنوك فيما يتعلق بالخدمات المالية والأسعار.

## 6- خدمات التكنولوجيا المالية:

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية:

### أ- خدمات الدفع:

- تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينيك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها:
- الدفع عبر الهاتف النقال؛
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود)؛
- تبادل العملات دون تكلفة؛
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة؛
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

<sup>1</sup> مصطفى عبد الرضا واخرون، مرجع سابق، ص129.

**ب- العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:**

وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

**ج- الاستثمار والتمويل:**

- تجذب الفينك المدخرات الشخصية من خلال تبسيط العروض الممنوحة

- توفير منصة تمويل جماعي للشركات، سواء في شكل قروض أو رأس مال أو استثمارات او على

شكل التبرعات.

- تقديم المشورة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد على إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم مقترحات الاستثمار المالي المختلفة لعملائهم.

**د- خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات (big data):**

تقديم حلول مستهدفة للقطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل قواعد البيانات الكبيرة التي تعمل على تحسين إدارة العلاقات مع العملاء (السلوك الشرائي، المدخرات، المسارات الوظيفية للعملاء، الملاءة المالية)، كما تعمل في هذا المجال على تعزيز الأمن السيبراني من خلال اكتشاف الاحتيال في وقت مبكر من سلوك العميل، مثل تحديد موقع الهواتف الذكية وتشفير البيانات والمعلومات الحساسة، توفر فينك أيضا أدوات لتحليل المخاطر، ودعم اتخاذ القرار بشأن إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

**هـ- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:**

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول لتحسين إدارة الأعمال، وبعضها موجه للبنوك مثل تقنية Blockchain، التي تطور حلولاً تعتمد على تقنية blockchain فيما يتعلق بتسجيل المعاملات بالنسبة للمؤسسات، توفر Fink أيضا حلولاً مثل المعلومات، برامج التجهيز، وإجراءات الرقابة في نظم المعلومات، وإدارة المخاطر، وإدارة الضرائب.

وفقا للجنة بازل للرقابة المصرفية، فإن التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية وهي: <sup>1</sup>

الائتمان، الودائع، التمويل، المدفوعات، المقاصة والتسوية، الاستثمارات وإدارة الثروات.

وفقاً لتقرير ومضة وبايفورت، يمكن تقسيم تطوير التكنولوجيا المالية إلى مرحلتين، المرحلة الأولى تشمل حلول الدفع والإقراض.

<sup>1</sup> اتحاد المصارف العربية الأمانة العامة-إدارة الدراسة والبحوث، التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، رابط

الموقع: <https://uabonline.org/ar>

العدد 454، 2020، نم الاطلاع عليه في: 2023-03-29.

تشمل المرحلة الثانية اعتماد التكنولوجيا في التحويلات المالية الدولية والتأمين وإدارة الثروات والاستثمارات.

وهناك ظاهرة جديدة أخرى في مجال التكنولوجيا المالية هي تكنولوجيا (بلوكشين Blockchain)، وهي بمثابة دفتر رقمي مركزي، يتم فيه تسجيل المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة Cryptocurrencies، حيث تميز سنة 2017 باقتحام العملات الافتراضية المشفرة أسواق المال العالمية، وأكثرها جدلا هي (البتكوين) وهي عملة رقمية افتراضية مشفرة باتت أشهر أدوات التداول المالي والمضاربة، لا وجود مادي لها، ولا تخضع لأية رقابة.

### المطلب الثاني: تقييم الأداء المالي في البنوك

تهتم جميع البنوك بقضايا الأداء المالي وتعكس عملية تقييم الأداء المالي، لذا فقد اتبعت الماضي والحاضر لتحقيق أهدافها في الكفاءة والفعالية، التي تمثل عنصرا هاما لاستمراريتها وتحقيق أرباحها، حيث أن عملية تقييم الأداء المالي تنعكس في مجموعة من المؤشرات، هذه المؤشرات تعتبر معايير لقياس درجة نجاح البنك وتطوره، وتقييم درجة تحقيق أهدافه، عند تحديد المؤشرات المناسبة للحكم على الأداء المالي.

#### 1- مفهوم تقييم الأداء المالي:

صبغت مفاهيم كثيرة عن الأهداف من تقييم الأداء وقياسه، منها:

- تقييم الأداء هو عملية منتظمة ومستمرة لقياس والحكم على النتائج المحققة مقارنة بما تم تحقيقه في الماضي وما يجب تحقيقه في المستقبل.<sup>1</sup>

- يعتقد "حسن بشير" أن قياس الأداء المالي هو تحديد كفاءة عمليات البنك وتحليل وتقييم مستوى أدائه، مما يوفر معلومات وافية لنقاط الضعف والقوة على مدى فترة زمنية، يوفر ذلك وسائل فعالة لتبسيط الأداء وإصلاحه.

- إذا فعلى مستوى الإستراتيجي، فإن تقييم الأداء هو: "تشخيص لنقاط القوة ونقاط الضعف، بحيث يساهم هذا التشخيص في بناء وصياغة مخطط قرارات إدارة أصول وخصوم المصرف.<sup>2</sup>

- كما أن كلا من (حميد عبيد وحيدر يونس) تحدثا على ان عملية تقييم الأداء المالي في البنوك باستخدام النسب المالية (هي الوقوف عند مدى سلامة المركز المالي وربحية المؤسسات) كونها من اهم الأدوات المعتمدة في تحليل القوائم المالية فضلا عن كونها الركيزة الأساسية في عملية التخطيط.<sup>3</sup>

- أيضا هو: الحكم على مدى فاعلية القرارات المالية التي تم اتخاذها من حيث تأثيرها على المركز المالي للبنك وقدرته المالية، وتقييم مدى كفاءة وفاعلية الأنشطة والسياسات المختلفة المستخدمة بالبنك (كسياسة

1 خالص صالح، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، مخبر العولمة واقتصاديات شمال افريقيا، بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، يومي، 14 و15 ديسمبر 2004

2 محمد جموعي قريشي، تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، عدد 03/2004، دورية أكاديمية تصدر عن كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية-جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص 90

3 حميد عبيد، واخرون، أثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية الأردنية في سوق عمان المالي للمدة (1990-2008)، جامعة كربلاء / قسم العلوم المالية والمصرفية، ص55.

السيولة والودائع،... وغيرها) في التأثير على ربحية البنك ومركزه التنافسي. والاستفادة من كل ذلك في وضع خطط فاعلة للأداء المستقبلي في البنك.

## 2- أهمية تقييم الأداء المالي في البنوك:

من الجدير بالذكر بأن عملية تقييم الأداء للبنوك تحظى بأهمية بارزة وكبيرة وفي جوانب ومستويات عدة مختلفة يمكن إبرازها في الآتي:<sup>1</sup>

- يوضح تقييم الأداء المالي للبنك قدرة البنك على تنفيذ أهدافه المخططة من خلال مقارنة النتائج المحققة والمستهدفة واكتشاف الانحرافات واقتراح الإجراءات التصحيحية اللازمة لها مما يعزز أداء البنك بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

- يكشف تقييم الأداء المالي عن التقدم الذي أحرزه البنك في مسيرته من خلال تتبع نتائج الأداء الفعلية من فترة إلى أخرى ومقارنتها مكانياً مع البنوك المماثلة الأخرى.

- يشير تقييم الأداء إلى الموقف الاستراتيجي للبنك في إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها ويحدد الأولويات وحالات التغيير اللازمة لتحسين وضعه الاستراتيجي.

- تساعد عملية تقييم الأداء في الكشف عن درجة التوافق والاتساق بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للبنك.

- تقدم تقييمات الأداء صورة شاملة لمختلف مستويات أداء البنك وتحدد دور البنك في الاقتصاد الوطني والآليات التي تعززه.

- يشير تقييم الأداء المالي إلى كفاءة تخصيص واستخدام الموارد المتاحة للبنك.

- توضح تقييمات الأداء كيفية أداء الموظفين لواجباتهم وتوجيه جهودهم لتحقيق أداء مستهدف وناجح يمكن قياسه وتحديده.

## 3- مستويات الأداء المالي:

تتمثل في:<sup>2</sup>

- **الأداء الاستثنائي:** بين التميز طويل الأجل والعقود المربحة والالتزامات الواضحة من قبل الأفراد والسيولة الكافية والمركز المالي المزدهر للبنك.

- **الأداء البارز:** يكون فيه الحصول على العديد من العقود التجارية واسعة النطاق، وامتلاك موظفين مؤهلين، وامتلاك وضعاً مالياً وموقعاً ممتازاً.

<sup>1</sup> زاهر صبحي بشناق، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية (دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين)، الجامعة الإسلامية-غزة، عمادة الدراسات العليا، كلية التجارة قسم المحاسبة والتمويل، 2011.

<sup>2</sup> سعودي نادية، 2019، 2018، مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس أداء البنوك التجارية، مذكرة دكتوراه، تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، ص 9.

- الأداء الجيد جدا: يظهر مدى صلابة الأداء واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.

- الأداء الجيد: يكون في تمييز الأداء وفق المعادلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

- الأداء المعتدل: يمثل سيرورة أداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو

- الأداء الضعيف: يظهر أداء أقل بكثير من المتوسط ، ونقاط ضعف واضحة على كل محور تقريبا، وصعوبة خطيرة في جذب الإطارات المؤهلة، كما أنه يواجه مشاكل مالية خطيرة.

#### 4- أهداف الأداء المالي :

يمكن حصر الاهداف التي تسعى المؤسسة الى تحقيقها في اهداف عديدة ومنها: <sup>1</sup>

**4-1- التوازن المالي:** وهو الهدف الذي تسعى الوظيفة المالية إلى تحقيقه، لأنه يؤثر على الاستقرار المالي للمؤسسات المالية، يمثل في وقت معين التوازن بين رأس المال الثابت والأموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به، والتي تمثل خلال الفترات المالية، التي تتطلب المساواة بين الدفع والاستلام، أو بشكل عام بين استخدام الأموال ومصدرها.

لذلك، يجب تمويل رأس المال الثابت، المتمثل في الاستثمارات، من خلال الصناديق الدائمة (رأس المال بالإضافة إلى الديون طويلة الأجل ومتوسطة الأجل)، وبالتالي تلبية الالتزامات المختلفة وضمن عدم وجود طريقة لتحويل جزء منه إلى سيولة لمواجهة مختلف الالتزامات.

ما سبق يوضح أن الرصيد المالي يساهم في توفير السيولة والسهولة المالية، وتكمن أهمية تحقيق التوازن المالي المستهدف في:

- تأمين تمويل احتياجات الاستثمار بأموال دائمة

- ضمان سداد بعض أو كل ديون بشكل موثوق في فترة زمنية قصيرة

- تقليل من المخاطر التي تواجه المؤسسة

**4-2 - نمو المؤسسة:** ينظر إلى نمو الشركة على أنه عامل أساسي في تعظيم قيمتها، لذلك فإن قرار النمو يعتبر قرارا استراتيجيا، فالنمو وظيفة استراتيجية جد هامة للمؤسسة الاقتصادية، وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح ونجاعة استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع، البقاء، الاستمرار، وبذلك يمكن اعتبار النمو وظيفة استراتيجية تشكلها السياسات المحددة لحجم الاستثمارات، سياسات توزيع الارباح وهيكل سياسات التمويل، ويحدد أهداف النمو في تطوير الكفاءات العامة المتاحة للمؤسسات.

<sup>1</sup> السعيد فرحات جمعة، الإداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص247

**4-3- الربحية والمردودية:** تمثل الربحية حصيلة عدد كبير من السياسات والقرارات وتقيس كفاءتها، كما أنه يمثل فعالية إدارة الشركة في تحقيق الأرباح، ويعبر عن العلاقة بين الأرباح ومبيعات الشركة، تهدف المؤسسات والمؤسسات الاقتصادية إلى قياس الربحية لتقدير درجة قوة الكسب وربحية المشروع الكافية لتحقيق صافي ربح من الأنشطة العادية.<sup>1</sup>

كما تعتبر الربحية أحد الأهداف الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسة وتحققها، لأنها الهدف العام للمؤسسة، والربحية كمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة، والوسائل التي تستعملها المؤسسة تتمثل في رأس المال الاقتصادي وهذا يعكس المردودية المالية، فحسب نوع النتيجة، والوسائل المستخدمة، يتم تحديد نوع الربحية بشكل عام للمؤسسة وتركز اهتماماتها على المردودية المالية والمردودية الاقتصادية.

**4-4- السيولة وتوازن الهيكل المالي:** تقيس السيولة للمؤسسات المالية وقدرتها على الوفاء بالتزاماتها؛

القصيرة الأجل، أي القدرة على تحويل الأصول المتداولة (حقوق الملكية والقيمة الممكن تحقيقها) إلى أموال متاحة بسرعة، فنقص السيولة يمنع المؤسسات من الوفاء أو المواجهة الالتزام الفروض عليها وإجراء مدفوعات معينة، يقيس هذا المتغير قدرة الأصول المتداولة للشركة على تغطية التزاماتها المتداولة.

يتوازن الهيكل المالي للمؤسسات المالية من خلال تغطية الاستخدامات الثابتة بموارد دائمة وموارد قصيرة الأجل بأصول سائلة، وبالتالي ضمان حقوق المقرضين وضمان عدم تعرض المؤسسات المالية لصعوبات مالية، لذلك تلعب التكاليف المالية دورا مهما في التخصيص الأمثل للموارد المالية.

#### **5- العوامل المؤثرة في الأداء المالي:**

تواجه المؤسسة خلال القيام بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمديرين إلى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، ومن أهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي نجد:

#### **5-1- العوامل الداخلية:** وهي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة ويمكن للمؤسسة التحكم بها

والسيطرة عليها وإدارتها بطرق تساعد على زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف من خلال التحكم في التكاليف وكفاءة استخدام الموارد، وأهم هذه العوامل ما يلي:

- الرقابة على التكاليف

- الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة

<sup>1</sup> محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص36



- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال

**2-5 - العوامل الخارجية:** تواجه المنظمات مجموعة من التغييرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي لأن الإدارة لا تستطيع التحكم فيها، ولكن تتوقع النتائج المستقبلية لهذه التغييرات، ومواجهتها، والتخفيف من تأثيرها، ومن الممكن محاولة التخطيط لها، من بين هذه العوامل المهمة:

- مخاطر الأزمة المالية.

- التغييرات العلمية والتكنولوجية التي تؤثر على جودة الخدمة.

- السياسات المالية والنقدية والاقتصادية للدولة.

**6- أدوات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية:**

**6-1- بطاقة الأداء المتوازن:**

يتجلى تعريف بطاقة الأداء المتوازن ووظائفها في الآتي<sup>1</sup>:

**أ- تعريف بطاقة الأداء المتوازن:** هو نظام متكامل لتقييم أداء البنك ونظام إداري يهدف إلى:

مساعدة البنوك في ترجمة تطوراتها وبرامجها إلى مجموعة من الأهداف والمقاييس، هذا لأن التقارير المالية لم تعد الطريقة الوحيدة للمؤسسات لقياس أنشطتها ورسم تحركاتها، إنها أيضا أداة فعالة لمراقبة الأداء مقابل الأهداف المحققة، مما يساعدك على تنفيذ الخطط وإدارة نمو المؤسسة ومراقبتها بسهولة.

**ب- وظائف بطاقة الأداء المتوازن:**

- توضيح وترجمة تطور البنوك وبرامجها:

- تترجم البنوك برامجها إلى أهداف محددة وواضحة تحدد وتوضح تصور البنك للسوق.

- يحدد البنك أهدافه، بتحديد شرائح العاملين التي سيخدمها للوصول إلى تلك الأهداف.

- قياس كل من العمليات الداخلية والتعلم وتطوير العملاء والمقاييس المالية من خلال تحديد كل جانب من جوانب العملية المطلوبة على وجه التحديد.

- توصيل وربط أهداف برامج التغيير مع مؤشرات القياس المطبقة:

يجب إعلام جميع العاملين بالأهداف الرئيسية التي يجب تنفيذها حتى تنجح برامج التغيير التنظيمي.

**- التخطيط ووضع أهداف وترتيب المبادرات:**

يمكن رؤية تأثير قياسات بطاقة الأداء المتوازن بشكل أفضل عند استخدامها لإحداث التغيير التنظيمي، يجب أن تضع الإدارة أهدافا لمقاييس متوازنة للأداء، على سبيل المثال، يمكن ترجمة خفض تكاليف تطوير

<sup>1</sup> القالي سميرة، استخدام النسب المالية في تقييم الأداء المالي في البنوك التجاري، مذكرة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة وضياف المسيلة، الجزائر، ص ص 24-27.

المنتجات المصرفية إلى مقاييس مالية، يمكن أن تؤدي إلى تحقيق وفورات في تكاليف التشغيل ووقت أسرع لتسويق المنتجات.

#### - التغذية العكسية:

من المهم في عملية التحسين والتطوير المستمر لأداء البنك، أن يخرج البنك من موقعه من وضع على أنه مهتم ومتعلم من الخبرة المتراكمة والخبرة المكتسبة من ممارسة وتطبيق برامج التغيير، وذلك لإضافة خبرات جديدة.

التنظيم من خلال الاستفادة من خبرات البنوك الأخرى في نفس المجال ونقل المعرفة بين الوحدات التنظيمية والإدارات وبين الموظفين.

#### - العائد على حقوق الملكية:

لكي تتمكن البنوك من تقييم أدائها عمل (ديفيد كول) على اشتقاق نموذج العائد على حقوق الملكية.

يشرح العلاقة المتبادلة بين الربحية والمخاطر بناء على الاعتماد على البيانات المالية والاعتماد على مؤشرات العائد والمخاطرة.

تسمح مؤشرات العائد والمخاطر وهذه الإجراءات، المصممة في عدة أشكال، للمحللين بتقييم المصادر

مخاطر مختارة (مخاطر الائتمان والسيولة، مخاطر أسعار الفائدة، القوى العاملة).

#### 6-2- القوائم المالية:

تتمثل في:

##### أ- الميزانية:

هي عبارة عن بيان حول مركز البنك في تاريخ معين، ويظهر مجموعتين من الأرقام والأصول والخصوم، يجب أن يكون لكل منهما مبلغ مساو للآخر، توفر علامة التبويب الميزانية نظرة عامة على أرصدة الدائن والمدين في دفتر الأستاذ، والغرض من ذلك هو تنظيم هذه الأرصدة وتسهيل تفسير المعلومات الواردة في الأرصدة من خلال تجميع البنود المتشابهة معا بغرض الوصول إلى عناصر ذات أهمية في التحليل المالي.<sup>1</sup>

الميزانية بالبنك مثل المؤسسات الأخرى هي حالة اعتيادية من المطالبات والديون بتواريخ محددة وفيما

يتعلق بالمحاسبة العامة، ونميز اختلافين بالحسابات العامة:

يتم عكس طريقة العرض حيث أن معاملات الخزينة فوق بالميزانية والأصول الثابتة بالأسفل، القيم

<sup>1</sup> لكرخي مجيد، 2015، موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، الطبعة 1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، ص 187.

المدرجة في الأصول هي القيم الصافية من الاستهلاك والمخصصات.

تدرج في الأصول المسجلة الأصول والمستحقات، وتدرج في الخصوم الديون وحقوق الملكية<sup>1</sup>

#### ب- جدول حسابات النتائج:

عبارة عن تقرير بين نشاط المؤسسة من ربح أو خسارة وذلك بمقابلة الإيرادات بالمصروفات المرتبطة بها خلال السنة المالية<sup>2</sup>.

#### ج- مؤشرات العائد والمخاطرة:

##### - مؤشرات العائد:

يتم قياس ربحية البنك من خلال العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول، يعتبر معدل العائد على حقوق الملكية من أهم المؤشرات حيث يتأثر بأداء البنك فيما يتعلق بالعائد على الأصول، وأهم هذه المؤشرات هي:<sup>3</sup>

##### - العائد على حقوق الملكية = صافي الربح بعد الضريبة/ حقوق الملكية.

يمكن قياس نسبة العائد ككل وحدة نقدية من حقوق الملكية وكلما ارتفع هذا العائد كلما كان أفضل لأنه يعني أن البنك يمكنه توزيع الأرباح على المساهمين وهو أقرب المؤشرات التي تقيس قدرة الإدارة على تعظيم ثروة الملاك<sup>4</sup>.

##### - العائد على الأصول:

يعتبر هذا المحل مقياس جيد للربحية والكفاءة الإدارية، طالما أن الهدف تعظيم صافي الثروة، ويبدل هذا العائد على مدى استغلال البنك الأصول في توليد الربح.

##### - معدل هامش الربح:

يقيس قدرة البنك على الرقابة والسيطرة على نفقات تخفيض الضرائب.

##### - معدل منفعة الأصول:

تتمثل منفعة الأصل في نسبة الإيراد الكلي المحقق لكل وحدة نقدية.

##### - معدل الرفع المالي:

يعمل لصالح البنك حينما تكون الأرباح إيجابية وفي نفس الوقت مقياس للمخاطر لأنه يعكس حجم الأصول التي يمكن خسارتها قبل أن يصل البنك لأصوله في توليد الربح.

<sup>1</sup> Sylvie de coussergu, 2007 Gestion de la banque, dunod, Seme édition, paris, pp 80-81.

<sup>2</sup> السعدي رجال، 2014، المحاسبة العامة وفق النظام المحاسبي المالي الجزائري، مؤسسة الرجاء للطباعة النشر، الجزائر، ص 129.

<sup>3</sup> القالي سميرة، مرجع سبق ذكره ص 34.

<sup>4</sup> هندي منير ابراهيم، 2009، الفكر الحديث في التحليل المالي وتقييم الأداء، الطبعة 1، دار المعرفة الجامعية، مصر، عمان، ص 200.

- مؤشرات المخاطرة:

تنشأ المخاطر من عدم رغبة المقرض أو عدم قدرته على سداد القرض أو الائتمان الذي يدين به، أو عدم قدرته في تحقيق الدخل المناسب لقرض سداد القرض، تختلف الرغبة والقدرة على الدفع اعتماداً على الظروف الاقتصادية، تكون الرغبة في الدفع أعلى في أوقات الازدهار الاقتصادي منها أثناء فترات الركود أو الكساد عندما ينخفض النشاط الاقتصادي وتنخفض الأرباح، لهذا تقوم البنوك بتقييم القروض والائتمانات لتحديد مقدار المخاطر المرتبطة بها، لأنها تحتاج إلى النظر في العديد من المعايير ذات الصلة بالمقرض.<sup>1</sup>

وتتمثل المخاطر في:

- مخاطر السيولة:

سيولة البنك تنشأ من خلال قدرة البنك في ضمان تسديد ما يطلبه المودعون أو سد التزاماته اتجاه الغير.

- مخاطر سعر الفائدة:

تعتبر مخاطر سعر الفائدة جزءاً طبيعياً من الأعمال البنكية وهي مصدر هام للربحية والقيمة لحقوق المساهمين، حيث تعرف بأنها: (قابلية التباين في العائد الناتج عن حدوث تغييرات في مستوى أسعار الفائدة في السوق بصفة عامة، هذا وتميل كل أسعار الفائدة السوقية إلى الارتفاع والانخفاض معاً على المدى الطويل).<sup>2</sup>

- مخاطر الائتمان:

تنشأ مخاطر الائتمان من اعتماد البنوك على وسائل تقديم القروض والائتمان للأفراد وقطاعات الاقتصاد المختلفة، وقد لا يتمكن المقرض من سداد أصل القرض والفائدة على القروض في تواريخ استحقاق محددة، عدم قدرة المقرض على الوفاء بالتزاماته أمام مدير البنك، وبالتالي فإن مخاطر الائتمان هي عدم استرداد الفائدة أو أصل المبلغ المقرض من البنك أو كليهما، بخلاف ما لم يتم استرداده نتيجة الاستثمار في الأوراق المالية.<sup>3</sup>

- مخاطر رأس المال:

تمثل حقوق الملكية خط الدفاع الأول لحماية أموال المودعين والحماية من الخسائر التي قد يتعرض لها البنك، كما يمثل عنصراً هاماً لزيادة ثقة المودعين ويعزز قدرة البنك على البقاء والاستمرار والمنافسة، حيث يعرف أنه: (صافي قيمة البنك، أي الفرق بين قيمة أصوله وقيمة التزاماته)، تنشأ مخاطر رأس المال من مصدرين أساسيين هما: زيادة الالتزامات بمعدل أكبر من زيادة حق الملكية وتحقيق خسائر سنوية مرحلة من عام لآخر.<sup>4</sup>

<sup>1</sup> جلد سامر، 2009، البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة 1، دار أسامة للنشر، عمان، ص 133.

<sup>2</sup> منصور بشرى يحيى، 2018، تقييم أثر مخاطر سعر الفائدة و مخاطر رأس المال على الإفطار المصرفي اليمني، المجلد التاسع، العدد 01، ص 413.

<sup>3</sup> جلد سامر، 2009، ص ص 136-137، مرجع سيق نكره.

<sup>4</sup> منصور بشرى يحيى، 2018، ص ص 415-416، مرجع سيق نكره.

**- المخاطر التشغيلية:**

مخاطر التشغيل هي مخاطر الانحراف بين الأرباح المرتبطة بإنتاج الخدمات وتوقعات خطة الإدارة، وهي الفجوة المسجلة إيجابية أو سلبية للربح المتوقع، وهي مخاطر تعتمد على كيفية إدارة العمل وليس كيفية تمويله.<sup>1</sup>

**د- استخدام النسب المالية في تقييم الأداء المالي للبنك:**

تعتبر هذه الطريقة من أكثر طرق التحليل المالي شيوعاً لأنها توفر عدداً كبيراً من المؤشرات المالية التي يمكن استخدامها لتقييم أداء المؤسسة في مجالات الربحية والسيولة والكفاءة التشغيلية.

أصبحت الأصول والخصوم والنسب المالية أكثر أهمية بعد أن أصبحت مؤشرات رئيسية يستخدمها المحللون الماليون للتنبؤ بالفشل المالي للمؤسسة.

يتم تعريف النسبة المالية على أنها: (علاقة تربط بين عنصرين أو أكثر في بيان مالي) قد تكون موجودة في البنود التي تدخل في اشتقاق النسب المالية على نفس البيان المالي، وقد تكون هذه البنود في بيانين ماليين مختلفين، في حالة مجمل الربح مثلاً يمثل كل منهما العلاقة بين عنصرين في بيان الدخل، وهذان البنودان هما إجمالي الربح وصافي المبيعات، ويمثل العائد على الأصول العلاقة بين العنصرين، حيث يظهر بقائمة الدخل وهو الربح التشغيلي والآخر هو إجمالي أصول الميزانية.<sup>2</sup>

وتتمثل بصفة عامة في: (نسب السيولة، نسب الرفع المالي، نسب المديونية، نسب النشاط، نسب التقييم).

**المطلب الثالث: أثر تكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك****1- أثر التكنولوجيا المالية على البنوك**

أكدت الدراسة على أهمية المؤسسات المالية بشكل عام، وبنوك الابتكار المالي بشكل خاص، واستكشف تأثير الابتكار المالي على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية، والنتائج المالية على التوالي، استقرار البنك، آليات حماية العملاء، أي الأداء العام للبنك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:<sup>3</sup>

**1-1- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:**

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكترونية،

<sup>1</sup> بو عبدلي أحلام وثرثيا سعيد، 2015، إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 03، ص 172.

<sup>2</sup> مطر محمد، 2000، التحليل المالي والائتماني، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، ص ص 39-40.

<sup>3</sup> عبد الرحيم وآخرون، 2018، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد، العدد 03، ص 22-24.

وكذلك قبول الودائع الالكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الالكترونية.

### 1-2- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

تساهم الابتكارات التكنولوجية في زيادة كفاءة العمليات التشغيلية، خاصة فيما يتعلق بالحد من المعاملات الفردية، وتكاليف إدارة النقد، معاملات الائتمان والاستثمار، وتكامل العمليات المنافسة وإدارة الموارد.

### 1-3- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك:

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة العديد من المساهمات من حيث تعزيز الاستقرار المالي التخفيف من الأثر السلبي للعديد من المخاطر، بما في ذلك مخاطر الائتمان، ومخاطر السيولة، والمخاطر التشغيلية، وتقليل التحديات التشغيلية المرتبطة بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دوره في تحقيق المزيد من معدلات الربحية.

### 1-4- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.<sup>1</sup>

### 2- التكنولوجيا المالية وإدارة المخاطر المالية للبنوك:

تدخل التكنولوجيا المالية في مجال إدارة مخاطر البنوك التجارية لإصدارها عدة نماذج تكنولوجية متطورة تتمثل في:<sup>2</sup>

#### 2-1- تكنولوجيا البيانات الكبيرة:

يقدم الموقع خدمات مصرفية من خلال نموذج (بيانات ضخمة لإصدار القرض) ، هي خدمة تقوم بتحليل بيانات العملاء لمقدمي طلبات القروض وتحكم بشكل شامل على المخاطر باستخدام نموذج تحليل بيانات القرض، وهي خدمة تستغرق 3 دقائق للتطبيق ، وثانية واحدة للحساب ، و 0 يد عاملة، على مدى السنوات الأربع الماضية ، تم تقديم أكثر من 700 مليار يوان من القروض لأكثر من 4 ملايين من الشركات الصغيرة والمتوسطة ومنظم المشاريع، تستخدم برامج تحليل البيانات الكبيرة أيضا في نظام ZhimaCredit و هو نظام الدفع ببطاقات الائتمان والتسوق الإلكتروني وإدارة الثروات، يعالج النظام ويقيم كمية هائلة من البيانات المتعلقة بـ 5 جوانب من الائتمان والتاريخ الائتماني لطالب قرض ، والسلوك ، والملاءة المالية ، والهوية ، والصلات الاجتماعية، ويحصل النظام على المعلومات من خلال بيانات المعاملات التجارية الإلكترونية التي تم الحصول عليها من شركة أليباي، وكذلك مكاتب الأمن العام

<sup>1</sup> محمد موسى علي شحاته، 2019، نموذج محاسبي مقترح لقياس والأفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة جامعة مدينة السادات، ص 20.

<sup>2</sup> عبد الرحيم واخرون، مرجع سبق ذكره، ص 24.

والمؤسسات العامة الأخرى المزودة بتقنية التعرف على الوجه، تستخدم الشركة تقنية التعرف على الوجه القائمة على القياسات الحيوية لتعزيز الأمن وتحسين تجربة المستخدم وتطبيقها عبر الإنترنت.

## 2-2-تكنولوجيا الحوسبة السحابية:

يقدم الموقع هذه الخدمة للمؤسسات المالية وهو عبارة عن منصة سحابية مفتوحة تسهل الابتكار والتحديث المالي، تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات المالية لبناء تطبيقات أكثر استقراراً وأماناً ورخيصة وفعالة على المستوى المالي، حيث تتيح للمؤسسات المالية تقديم خدمات أفضل فالحوسبة السحابية توفر للمؤسسة نظام التعافي والانتعاش من الكوارث بنسبة % 99.99، والذي يسمح باستعادة المعلومات والبيانات بتوفير مكان احتياطي لها وعودتها بعد حدوث كوارث مهما كان شكلها، يوفر كذلك إدارة أمن رأس المال (نقل عشرات المليارات من الأموال في يوم واحد)، حتى تتمكن من تقديم خدمات أفضل، المعاملات المتزامنة العالية التي تصل إلى 85.900 معاملة في الثانية توفر معالجة ومراقبة أمنية في الوقت الفعلي وقدرات الوقاية من المخاطر بالملي ثانية، وانخفاض تكاليف المعاملات (أقل من 0.10 يوان صيني لكل معاملة).

## 2-3-تكنولوجيا مراقبة المخاطر:

تتطلب خدمات الدفع معالجة سريعة وأمنة. لذلك، فإن مفتاح عمليات الدفع الناجحة هو:

السيطرة على المخاطر، فنظام أليباي للسيطرة على المخاطر الذكية يستخدم بيانات المعاملات التاريخية للتحقق من الهوية وأمن الحساب، ويمكن معالجة 80% من المخاطر باستخدام هذا النظام، وأكثر من ذلك يعتمد على الوقاية المسبقة والمبكرة لتصنيف مخاطر الحسابات، وتوظف الشركة حالياً ما يقرب من 7000 موظف، منهم 1500 موظف في إدارة المخاطر. يتم نشر أكثر من 2000 خوادم لمراقبة. تحليل المخاطر والاستجابة لها في المتوسط، يمكن إكمال تحديد المخاطر والتحكم في غضون 100 ملي ثانية، أي أربع مرات أسرع من غمضة عين. معدل خسارة رأس المال في Alipay أقل من 0.001% (أقل من احتمالات إصابة شخص بنيزك).

ضمن هذا الإطار، تعمل الشركة مع مجموعة واسعة من الشركاء، بما في ذلك البنوك وشركات الدفع وبرامج إدارة المخاطر ومصنعي الأجهزة. يعمل تجار ومستخدمي Alipay والجامعات ومعاهد البحث العلمي على تعزيز الحماية الأمنية في صناعة الدفع.

## 2-4-تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

يتم تطبيق تقنية الذكاء الاصطناعي في الشركة على نطاق واسع في خدمة العملاء الذكية، يحقق هذا التطبيق التنبؤ والحكم التلقائي من خلال التنقيب عن البيانات وتحليلها، يمكنه معرفة سلوك العملاء والمشكلات التي قد يواجهونها كما يوجز الأسئلة المشتركة من قبل غالبية العملاء ويختار الإجابات المطابقة لها من خلال هذا النظام، وتستغرق العملية 1.6 دقيقة، وفي عملية استطلاعية للموقع عن هذه التقنية، تم إجراء مسح على عينة قرابة 2% من العملاء للحصول على عملية استطلاع لهذه التقنية وجودة الخدمة، وخلص إلى أنه يمكن استخدام الذكاء الاصطناعي كوسيلة للكشف عن الحالة المزاجية للعميل كما توفره

خدمة العملاء باستخدام الموظفين، كذلك يوفر النظام ميزة أخرى لخدمة التأمين الذكي، ففي الحالة العادية مؤسسات التأمين قادرة بالرد على مطالبات التأمين في غضون 24 ساعة، إلا أن هذا النظام يمكن من معالجتها في غضون ساعة واحدة، ونصف من طلبات التأمين المعقدة يمكن التعامل معها في غضون 6 ساعات.

### المبحث الثاني: الأدبيات النظرية السابقة لموضوع الدراسة

لقد قام العديد من الباحثين بدراسة موضوع التكنولوجيا المالية في جانب أو أكثر ومن خلال عملية المسح تم الاعتماد على أكثر هذه الدراسات احاطة بموضوع البحث وفي سبيل ذلك تم تقسيم هذا المبحث الى مطلبين:

#### المطلب 1: الدراسات السابقة للدراسة

#### المطلب 2: موقع الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة للدراسة

تكمن أهمية الدراسات السابقة التي قام بها الباحثون المختصون، في تحديد إضافة لهذه الدراسة مقارنة مع هذه الأبحاث، حيث تم الاعتماد على مجموعة من الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت موضوعات ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية ومتغيراتها الفرعية، وذلك بإجراء مسح مكثف لمختلف الدراسات والمقالات العلمية التي ناقشت موضوعات التكنولوجيا المالية والأداء البنكي والعلاقة بينهما، وقد كشفت عملية المسح عما يلي:

- وجود عدد قليل ومحدود من البحوث والكتب العربية التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية، أما بالنسبة للأبحاث والكتب الأجنبية فهي كثيرة؛

- قلة الدراسات التي ناقشت العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي؛

#### الدراسات الوطنية:

#### 1- دراسة " بن حملة عفاف 2015 " بعنوان:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك دراسة استطلاعية من وجهة نظر عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأب البواقي (BADR, BNA, CPA, CNEP) وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الوكالات البنكية محل الدراسة بأب البواقي عند مستوى معنوية  $\alpha = 0.05$ ؟

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- تبيان مدى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك بصفة؛



- تبيان مدى أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والبرمجيات مثل برمجية (spss) في تحليل المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان؛

#### هدفت هذه الدراسة الى:

- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالوكالات البنكية محل الدراسة؛
- بلورة أهم الأسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- إبرار أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك؛
- معرفة نوع العلاقة والأثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spas)؛

#### وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية، أصبحت البنوك تتجه نحو مداخل حديثة في تقييم الأداء أهمها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء؛

- إن المعرفة تحتاج إلى وسائل اتصال، وان برونر مفهوم اقتصاد المعرفة المرتبط وجوده بالإنترنت وسهولة الاتصال، فإذا تحقق كل ذلك تحققت أولى الخطوات نحو تنفيذ متطلبات عصر اقتصاد المعرفة؛

- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الجنسين الذكري والأنثوي في ممارسة النشاط المصرفية؛

- تتوفر الوكالات البنكية محل الدراسة على أجهزة وبرمجيات مناسبة للممارسة العمل المصرفية بشكل عادي؛

**2- دراسة " دغيش محمد الحسين " 2016 بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر (الوادي) وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؟**

#### تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- سبل وضع قواعد تساعد المؤسسة على اكتساب تكنولوجيا المعلومات التي تمكنها من تحسين أدائها المالي؛

- تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي؛

تهدف هذه الدراسة إلى:

- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؛
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات؛
- التعرف على الأداء المالي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه؛
- حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين أدائها المالي؛

وكانت نتائج هذه الدراسة كالتالي:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء المالي للمؤسسة؛
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة؛
- تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة للمؤسسة من خلال جذب الزبائن؛
- من خصوصية الأداء المالي هو تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج؛
- يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها؛
- أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء المالي بالمؤسسة؛
- مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة؛

**3- دراسة " نادية سعودي " 2017 بعنوان: مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي:**

ما مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية - بطاقة الأداء المتوازن نموذجاً -؟

تكم أهمية هذه الدراسة في:

- تتطرق هذه الدراسة الى عملية تقييم الأداء، نظام مراقبة التسيير ومختلف أساليبه الحديثة بالتركيز على بطاقة الأداء المتوازن واستخدامها كأحد أهم أدوات تقييم أداء المنظمات في بيئة الأعمال المعاصرة؛
- محاولة تحسين عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية الجزائرية، من خلال التعرف على مدى توفر الإمكانيات اللازمة لاستخدام أساليب مراقبة التسيير في تلك البنوك، تمهيدا لتقييم أدائها من خلال بطاقة الأداء المتوازن؛

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بتقييم الأداء، نظام مراقبة التسيير، الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير ودورها في قياس وتقييم أداء البنوك؛

- بيان ضرورة سد النقص في النموذج التقليدي لقياس الأداء الذي يركز على المقاييس المالية للأداء دون المقاييس غير المالية؛

- تحليل المرتكزات النظرية والتطبيقية لبطاقة الأداء المتوازن وتوصيف الأبعاد الأساسية لها؛

- التعرف على مدى استخدام الأساليب الحديثة -بطاقة الأداء المتوازن - لتقييم الأداء في البنوك التجارية الجزائرية؛

- الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد البنوك التجارية الجزائرية في تعزيز استخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، وكذا تحسين أدائها باستعماله؛

#### وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة) المتعلقة بجميع متغيرات الدراسة

- وجود فروقات في جميع متغيرات الدراسة تعزى للبنك الذي يعمل به الفرد المستجوب وذلك لاختلاف إمكانيات ومهام نظام مراقبة التسيير من بنك إلى آخر إضافة إلى اختلاف مقاييس الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن المستخدمة في كل بنك؛

- وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية:

العمر: المتعلقة بمحوري إمكانيات نظام مراقبة التسيير، البعد المالي؛

الخبرة: المتعلقة بمحوري إمكانيات ومهام نظام مراقبة التسيير بينما لا توجد فروق لمتغيري العمر والخبرة بالنسبة لباقى محاور الدراسة؛

- أن البنوك التجارية الجزائرية عينة الدراسة تتوفر على نظام للرقابة يمتاز بالكفاءة وعلى خلية لمراقبة التسيير وتتوفر لديها التجهيزات والإمكانيات المادية وتستخدم التكنولوجيا الحديثة وتطورها وفقا لاحتياجات نظام مراقبة التسيير، كما يتوفر لديها نظام معلومات متطور يفي باحتياجات البنك من المعلومات في مجال مراقبة التسيير. أي أن البنوك التجارية الجزائرية تتوفر على مختلف الإمكانيات المادية والمالية والبشرية والتكنولوجية لتطبيق نظام مراقبة التسيير؛

**4- دراسة " وهيبة عبد الرحيم وأشواق بن قدور " 2018 بعنوان: توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة وكانت إشكالية الدراسة كالتالي:** في ظل ظهور شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وانتشارها الواسع وصولا لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ما هي التوقعات المستقبلية لهذا النوع من الشركات حديثة النشأة؟

#### نكمن أهمية الدراسة في:

معرفة نقاط قوة التكنولوجيا المالية وفرص نجاح الشركات الناشئة في تقديم الخدمة وخفض تكاليف المعاملات.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة التي باتت تنافس باقي المؤسسات المالية والبنوك خاصة باعتمادها على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروة وإدارة المخاطر وحتى التأمين.

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل عامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الالكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبها. وبالرغم من اخفاق كل الشركات الناشئة في ان تحل محل المصارف الا انها تشكل تهديدا لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي، خاصة وأنها حظيت بدعم من أكبر مؤسسات العالم كفايسبوك.

**5- دراسة " بن موسى وعلماوي " 2020 بعنوان: التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية-دراسة تجربة الإمارات المتحدة وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: هل يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية في دعم العمل المصرفي الإلكتروني بالبنوك العمومية؟**

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- معرفة مدى الاستفادة من مزايا تكنولوجيا الاعلام والاتصال ومدى التكيف مع هذه التطورات لتطوير الخدمات الالكترونية وبناء ميزات تنافسية في المجال المصرفي الإلكتروني.

تهدف هذه الدراسة إلى:

- معرفة أسس الميزة التنافسية للعمل المصرفي الإلكتروني؛

- تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية؛

- معرفة متطلبات تفعيل العمل المصرفي الإلكتروني والارتقاء بالصيرفة الإلكترونية إلى الصيرفة التكنولوجية؛

وكانت نتائج الدراسة كالتالي:

- ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل تقديم الخدمات المالية يخرج من دائرة البنوك لتصبح في يد شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية؛

- تعتبر الإمارات العربية المتحدة من بين الدول التي أصبحت تسير جنبا إلى جنب مع التطور التكنولوجي الحاصل خاصة في القطاع المصرفي، لكن تقف عدة تحديات لتطور العمل المصرفي الإلكتروني، فلربما تفرض التكنولوجيا المالية العابرة للحدود حتمية تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأقل للحفاظ على عملائها واستثماراتها؛

- تقديم خدمات مصرفية إلكترونية في ظل التكنولوجيا المالية يدعم من إنشاء بنوك حديثة تدعى البنوك المفتوحة (Open Banking) أو بنوك التكنولوجيا المالية (FinTech Bank)؛

**6- دراسة " بن الساسي وبوطب " 2020 بعنوان:** دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية وكانت إشكالية هذه الدراسة كالتالي: ما مدى مساهمة صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية؟

**تكمّن أهمية هذه الدراسة في:**

- كونها أحد أهم مواضيع العصر، وابرار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، من اجل تحقيق التنمية والاستقرار المالي نظرا لتسهيل وتخفيض قيمة الخدمات المالية جراء التطور التكنولوجي المالي.

**تهدف هذه الدراسة الى:**

- محاولة التعرف على مفهوم الشمول المالي في الدول العربية ومؤشرات قياسه في الدول العربية؛
- محاولة تحديد واقع الشمول المالي في الدول العربية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيزه؛
- محاولة دراسة تطورات التكنولوجيا المالية في الدول العربية، ومعرفة تأثيرها على الخدمات المالية؛
- التعرف على جهود الهيئات الدولية، وبعض الدول العربية لتعزيز الشمول المالي؛

**وكانت نتائج الدراسة كالتالي:**

- التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، حيث تتميز خدماتها بالسهولة والسرعة والتكاليف المنخفضة؛
- تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في خدماتها على استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، مما جعلها منافسا لخدمات المؤسسات المالية التقليدية؛
- اعتمدت التكنولوجيا المالية على تقنيات جديدة ومغايرة، نذكر منها: العملات المشفرة، البلوكتشين البيكوين وتكنولوجيا التأمين..... إلخ؛
- يلعب الشمول المالي دورا هاما في التأثير على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية؛
- يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل وتسريع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة مما يعزز الشمول المالي؛

**7- دراسة " لجنة بازل للرقابة المصرفية " 2018 بعنوان:** Implications of fintech :développements for banks and bank supervisors

تجمع هذه الورقة بين البحث التاريخي، وتحليل وسائل الإعلام الحالية، وتحليل منتجات التكنولوجيا المالية وتحليل السيناريوهات الممكنة التي تواجهها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية بالإضافة إلى استطلاعات الرأي حول أنشطة أعضاء لجنة بازل بشأن الرقابة المصرفية، لتوفير منظور استشاري حول التكنولوجيا المالية وتأثيرها المحتمل على الخدمات المصرفية والصناعة والإشراف المصرفي.

كما تلخص هذه الوثيقة النتائج الرئيسية لـ BCBS والاستنتاجات المترتبة عن استكشاف الآثار على البنوك والرقابة المصرفية اثر استثمارها الكبير في التكنولوجيا المالية، نظر التحليل المقدم في هذه الورقة في عدة سيناريوهات وقيم إمكاناتها التأثير المستقبلية على الصناعة المصرفية، حيث يرى خبراء الصناعة أن مستقبل الخدمات المصرفية سينطوي على معركة بشكل متزايد لعلاقة العملاء، كما تدرك BCBS أنه يجب أن تساهم أولاً في الفهم المشترك للمخاطر والفرص المرتبطة بالتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي من خلال وصف الممارسات المرصودة قبل الانخراط في تحديد الحاجة إلى أي تعريف للمتطلبات أو التوصيات الفنية، تقر BCBS أيضاً بأن القضايا المتعلقة بالتكنولوجيا المالية قد خفضت عبر مختلف القطاعات مع الترتيبات المؤسسية والإشرافية الخاصة بالولاية القضائية التي لا تزال قائمة خارج نطاق تفويضها الخاص بالبنك.

## المطلب 2: مكان الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

كما تم التطرق له سابقاً وجد عدة دراسات عالجت موضوع الدراسة كل حسب تخصصه ولجانته الذي يشغل منها وكل حسب أهدافه والمنهج المتبع للوصول إليه وكل من الباحثين توصل للنتائج التي تخدم دراسته بما فيهم الدراسة الحالية لذلك في هذا المطلب ستعرض أهم هذه النقاط والفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

أوجه المقارنة	بعض الدراسات السابقة حول موضوع	
	الدراسة 1	الدراسة 2
موضوع الدراسة	أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء البنوك	دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة
أهداف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- الوقوف على واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالوكالات البنكية محل الدراسة؛</li> <li>- بلمره أهم الأسس التي تقوم عليها تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛</li> <li>- إبراز أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك؛</li> <li>- معرفة نوع العلاقة والأثر بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء البنكي عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية (spas)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.</li> <li>- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات.</li> <li>- التعرف على الأداء المالي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه.</li> <li>- حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين أدائها المالي.</li> </ul>
		<ul style="list-style-type: none"> <li>- أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية</li> <li>- إبراز أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية.</li> <li>- محاولة دراسة تطورات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، ومعرفة تأثيرها على الأداء المالي للبنك.</li> <li>- تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية.</li> </ul>

<p>عينة الدراسة</p>	<p>عينة من موظفي بعض الوكالات البنكية بأم البواقي (BADR, BNA, CPA, CNEP)</p>	<p>عينة تتكون من رئيس قسم المالية مجموعة من الموظفين الإداريين بمصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة</p>
<p>فترة الدراسة</p>	<p>2015-2014</p>	<p>2016-2015</p>
<p>طريقة معالجة الموضوع</p>	<p>المنهج الوصفي التحليلي لوصف كل متغيرات الدراسة المتمثلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء البنوك</p>	<p>من خلال تقديم أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة المقابلة والملاحظة مع تحليل النتائج</p>
<p>النتيجة المتوصل إليها</p>	<p>- في ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة في استخدام المعرفة لرفع مستوى الأداء والتوجه نحو العولمة وتسارع وتيرة الإبداعات التكنولوجية أصبحت البنوك تتجه نحو مداخل حديثة في تقييم الأداء أهمها توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسين الأداء؛ - إن المعرفة تحتاج إلى وسائل اتصال، وإن برونر مفهوم اقتصاد المعرفة المرتبط وجوده بالإنترنت وسهولة الاتصال، فإذا تحقق كل ذلك تحققت أولى الخطوات نحو تنفيذ متطلبات عصر اقتصاد المعرفة؛ - تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الجنسين الذكري والأنثوي في ممارسة النشاط المصرفية - تتوفر الوكالات البنكية محل الدراسة على أجهزة وبرمجيات مناسبة للممارسة العمل المصرفية بشكل عادي،</p>	<p>- تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء المالي للمؤسسة. - مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة. - تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة للمؤسسة من خلال جذب الزبائن. - من خصوصية الأداء المالي هو تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج. - يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها. - أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء المالي بالمؤسسة. - مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.</p>
<p>أوجه المقارنة</p>	<p>بعض الدراسات السابقة حول موضوع</p>	<p>الدراسة الحالية</p>
<p>موضوع الدراسة</p>	<p>الدراسة 3 مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية</p>	<p>الدراسة 4 توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة تجارية</p>
<p>أهداف الدراسة</p>	<p>- التعرف على أهم المفاهيم المرتبطة بتقييم الأداء، نظام مراقبة التسيير، الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير ودورها في قياس وتقييم أداء البنوك. - بيان ضرورة سد النقص في النموذج التقليدي لقياس الأداء الذي</p>	<p>- تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة التي باتت تنافس باقي المؤسسات المالية والبنوك خاصة باعتمادها على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم</p>

<p>الدراسة، ومعرفة تأثيرها على الأداء المالي للبنك. - تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية.</p>	<p>تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروة وإدارة المخاطر وحتى التأمين.</p>	<p>يرتكز على المقابس المالية للأداء دون المقاييس غير المالية. - تحليل المرتكزات النظرية والتطبيقية لبطاقة الأداء المتوازن وتوصيف الأبعاد الأساسية لها. - التعرف على مدى استخدام الأساليب الحديثة -بطاقة الأداء المتوازن - لتقييم الأداء في البنوك التجارية الجزائرية. - الاستفادة من نتائج الدراسة الميدانية في تقديم بعض الاقتراحات التي تساعد البنوك التجارية الجزائرية في تعزيز استخدام أسلوب بطاقة الأداء المتوازن، وكذا تحسين أدائها باستعماله.</p>	
	<p>عينة من عملاء شركات التكنولوجيا المالية</p>	<p>عينة من البنوك التجارية الجزائرية إضافة الى بعض الافراد العاملين بها من المديرين ورؤساء الأقسام والمصالح العاملين</p>	<p>عينة الدراسة</p>
	<p>2018-2017</p>	<p>2018-2017</p>	<p>فترة الدراسة</p>
<p>المنهج الوصفي الاستقرائي والاحصائي والتحليلي</p>	<p>-</p>	<p>المنهج الوصفي في الجانب النظري واعتماد طرق التحليل الإحصائية فيما تعلق بالجانب التطبيقي</p>	<p>طريقة معالجة الموضوع</p>
<p>- المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات وقدرات المؤسسة. - استخدام التكنولوجيا المالية يسهل ويسرع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة يؤدي الى زيادة الأداء المالي للمؤسسة. - تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من</p>	<p>- الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل عامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الالكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبه. وبالرغم من اخفاق كل الشركات الناشئة في ان تحل محل المصارف الا انها تشكل تهديدا لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي، خاصة وأنها حظيت بدعم من أكبر مؤسسات العالم كفايسبوك.</p>	<p>- عدم وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، المؤهل العلمي، الوظيفة) المتعلقة بجميع متغيرات الدراسة - وجود فروقات في جميع متغيرات الدراسة تعزى للبنك الذي يعمل به الفرد المستجوب وذلك لاختلاف إمكانيات ومهام نظام مراقبة التسيير من بنك إلى آخر إضافة إلى اختلاف مقاييس الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن المستخدمة في كل بنك. - وجود فروق تعزى للمتغيرات الديمغرافية: العمر: المتعلقة بمحوري إمكانيات نظام مراقبة التسيير، البعد المالي الخبرة: المتعلقة بمحوري إمكانيات ومهام نظام مراقبة التسيير بينما لا</p>	<p>النتيجة المتوصل اليها</p>



<p>مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية.</p>		<p>توجد فروق لمتغيري العمر والخبرة بالنسبة لباقي محاور الدراسة. - أن البنوك التجارية الجزائرية عينة الدراسة تتوفر على نظام للرقابة يمتاز بالكفاءة وعلى خلية لمراقبة التسيير وتتوفر لديها التجهيزات والإمكانات المادية وتستخدم التكنولوجيا الحديثة وتطورها وفقا لاحتياجات نظام مراقبة التسيير، كما يتوفر لديها نظام معلومات متطور يفي باحتياجات البنك من المعلومات في مجال مراقبة التسيير. أي أن البنوك التجارية الجزائرية تتوفر على مختلف الإمكانيات المادية والمالية والبشرية والتكنولوجية لتطبيق نظام مراقبة التسيير.</p>	
<p>الدراسة الحالية</p>	<p>بعض الدراسات السابقة حول موضوع</p>		<p>أوجه المقارنة</p>
<p>-</p>	<p>الدراسة 6</p>	<p>الدراسة 5</p>	
<p>أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية</p>	<p>دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية</p>	<p>التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية</p>	<p>موضوع الدراسة</p>
<p>- ابراز أهمية التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين أداء البنوك التجارية. - محاولة دراسة تطورات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، ومعرفة تأثيرها على الأداء المالي للبنك. - تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية.</p>	<p>- محاولة التعرف على مفهوم الشمول المالي في الدول العربية ومؤشرات قياسه في الدول العربية. - محاولة تحديد واقع الشمول المالي في الدول العربية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيزه. - محاولة دراسة تطورات التكنولوجيا المالية في الدول العربية، ومعرفة تأثيرها على الخدمات المالية. - التعرف على جهود الهيئات الدولية، وبعض الدول العربية لتعزيز الشمول المالي.</p>	<p>- معرفة أسس الميزة التنافسية للعمل المصرفي الإلكتروني - تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية - معرفة متطلبات تفعيل العمل المصرفي الإلكتروني والارتقاء بالصيرفة الإلكترونية إلى الصيرفة التكنولوجية.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
	<p>الدول العربية</p>	<p>البنوك العمومية</p>	<p>عينة الدراسة</p>
	<p>2020-2019</p>	<p>2020-219</p>	<p>فترة الدراسة</p>

المنهج الوصفي الاستقرائي والاحصائي والتحليلي	المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف مفاهيم التكنولوجيا المالية والشمول المالي وتحليل مؤشرات وبيانات كل منهما	المنهج الوصفي والتحليلي لتتبع الظاهرة محل الدراسة	طريقة معالجة الموضوع
<p>- المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات وقدرات المؤسسة.</p> <p>- استخدام التكنولوجيا المالية يسهل ويسرع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة يؤدي الى زيادة الأداء المالي للمؤسسة.</p> <p>- تحديد خدمات التكنولوجيا المالية التي تمكن البنوك العمومية من مواكبة التطورات الحديثة واكتساب مزايا تنافسية.</p>	<p>- التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، حيث تتميز خدماتها بالسهولة والسرعة والتكاليف المنخفضة.</p> <p>- تعتمد شركات التكنولوجيا المالية في خدماتها على استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، مما جعلها منافسا لخدمات المؤسسات المالية التقليدية.</p> <p>- اعتمدت التكنولوجيا المالية على تقنيات جديدة ومغايرة، نذكر منها: العملات المشفرة، البلوكتشين والتكوين وتكنولوجيا التأمين.... إلخ.</p> <p>- يلعب الشمول المالي دورا هاما في التأثير على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية.</p> <p>- يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل وتسريع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة مما يعزز الشمول المالي.</p>	<p>- ظهور وانتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعل تقديم الخدمات المالية يخرج من دائرة البنوك لتصبح في يد شركات متخصصة في التكنولوجيا المالية؛</p> <p>- تعتبر الإمارات العربية المتحدة من بين الدول التي أصبحت تسير جنبا إلى جنب مع التطور التكنولوجي الحاصل خاصة في القطاع المصرفي، لكن تقف عدة تحديات لتطور العمل المصرفي الإلكتروني، فلربما تفرض التكنولوجيا المالية العابرة للحدود حتمية تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأقل للحفاظ على عملائها واستثماراتها؛</p> <p>- تقديم خدمات مصرفية إلكترونية في ظل التكنولوجيا المالية يدعم من إنشاء بنوك حديثة تدعى البنوك المفتوحة (Open Banking) أو بنوك التكنولوجيا المالية (FinTech Bank).</p>	<p>النتيجة المتوصل اليها</p>

المصدر: من اعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

من خلال الجداول أعلاه نلاحظ أن الدراسات السابقة مضمون دراستها واحد، حيث انها تصب جميعها في موضوع التكنولوجيا المالية ألا وهو موضوعنا الحالي. حيث اشتركت الدراسات في عينة الدراسة وكذلك موضوعنا الحالي أخذ البنك الوطني الجزائري كعينة للدراسة والتحليل لغرض التعرف عليه اكثر ، ولهذا الغرض ولأجل الوصول الى النتائج المطلوبة فكل باحث اتبع طريقة للدراسة تخدم موضوع دراسته، فأغلب الدراسات وبما فيهم دراستنا الحالية اتجهت نحو المنهج الاستقرائي والاحصائي و التحليلي للوصول التي أوصلت كل منهم الى النتائج المرجوة من موضوع البحث، حيث أن الدراسات التي درست التكنولوجيا المالية تحت موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك توصلوا الى وجود علاقة مباشرة ووطيدة بينهما، و موضوعنا الحالي سلب الضوء على مدى أهمية التكنولوجيا المالية على أداء

البنوك حيث كانت اهم النتائج المتوصل لها أن استخدام التكنولوجيا المالية يسهل ويسرع المعاملات المالية، مما يساهم في وصولها لكافة فئات المجتمع وبأقل تكلفة يؤدي الى زيادة الأداء المالي للمؤسسة.

### خلاصة الفصل:

في نهاية الفصل النظري للدراسة ومعالجة اهم النقاط وتعريفات خبراء اقتصاديون عالميون حول موضوع أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية وكذلك التطرق لعدة دراسات و الوقوف على اهم الاهداف التي وصلت اليها كل دراسة, اصبح بالإمكان استخلاص اهم النقاط حول الموضوع واهمها أن المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات وقدرات المؤسسة الأمر الذي أدى الى ضرورة تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات وتطبيقه بكفاءة وفعالية وذلك عن طريق استعمالها في تصميم برامج عمل تمكنها من تحسين أدائها المالي وزيادة قدرتها الإنتاجية .

تمكنا أيضا من خلال دراستنا بتحديد الإطار العام للأداء من أهمية ومستويات تقييم الأداء تم التعرض لمفهوم الأداء من خلال عدة رؤى للباحثين وخلصنا أن هناك مفاهيم عديدة مرتبطة بالأداء أهمها: الفعالية والكفاءة كما تم توضيح مستويات الأداء ومقومات الأداء الجيد ووجدنا أن هناك عدة عوامل تؤثر في الأداء تم تقسيمها الى قسمين: عوامل داخلية وأخرى خارجية.

في الأخير تم تناول تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك وتأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، والية حماية العملاء، وتم التطرق الى تدخل التكنولوجيا المالية في مجال إدارة مخاطر البنوك التجارية لإصدارها عدة نماذج تكنولوجية متطورة ساهمت في الحماية من الكثير من المخاطر المالية.



**الفصل الثاني:**

**الجانب التطبيقي للدراسة**

**تمهيد:**

بعد إتمام الفصل النظري والذي تناول مفاهيم حول تكنولوجيا المالية والأداء المالي وأهم أدوات تقييمه سنحاول في هذا الفصل في الجانب التطبيقي معرفة نوع العلاقة والى أي مدى تأثر التكنولوجيا المالية بالأداء المالي للبنك التجاري الجزائري.

**المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري.**

**المبحث الثاني: أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير كفاءة البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري**

## المبحث الأول: البطاقة التعريفية للبنك الوطني الجزائري.

يعتبر البنك الوطني الجزائري من أقدم البنوك التي عرفتها الجزائر فهي بنك تجاري يساهم في التنمية الفعالة للاقتصاد الوطني وللتعرف أكثر على هذا البنك سيتطرق هذا المبحث الى نشأة وتعريف البنك، مهامه، نشاطاته وتقديم الوكالة محل الدراسة.

### المطلب الأول: نشأة وتعريف البنك الوطني الجزائري.

سيتطرق هذا المطلب لنشأة البنك الوطني الجزائري، تعريفه وهيكله التنظيمي.

#### 1- نشأة البنك الوطني الجزائري:

تأسس هذا البنك بموجب الأمر رقم 178/66 الصادر في 13 جوان 1966م، ويعتبر أول البنوك التجارية التي تم إنشاؤها في الجزائر المستقلة برأس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد عوض تأسيسه البنوك الأجنبية التالية:<sup>1</sup>

- القرض العقاري للجزائر وتونس، الذي يحتوي على 133 وكالة، والذي أدمج في 01 جويلية 1966م.
- القرض الصناعي والتجاري، الذي يحتوي على 03 وكالات، والذي أدمج في 01 جويلية 1967م.
- البنك الوطني للتجارة والصناعة في إفريقيا، الذي يحتوي على 06 وكالات، والذي أدمج في 01 جانفي 1968م.

- بنك باريس وهولندا، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في ماي 1968م.

- مكتب معسكر للخصم، الذي يحتوي على وكالة واحدة والذي أدمج في جوان 1968م.

وباعتباره بنك تجاري، فإنه يقوم بجمع الودائع ومنح القروض القصيرة الأجل، وتبعا لمبدأ التخصص في النظام البنكي الجزائري، فقد تكفل هذا البنك بمنح القروض للقطاع الفلاحي والتجمعات المهنية للاستيراد (R.P.I) والمؤسسات العمومية والقطاع الخاص.

#### 2- تعريف البنك الوطني الجزائري:

البنك الوطني الجزائري هو عبارة عن شركة أسهم "Société par actions"، تم إنشاء هذا البنك بعد تأميم النظام البنكي الجزائري، وبالضبط في 13 جوان 1966م بالجزائر العاصمة.

وقد توسع البنك كثيرا واتسعت فروعه، حيث تم تأسيس البنك الوطني الجزائري بالمدينة وفقا لقانون 8801 بتاريخ 12/01/1988 م، وقد تم إدراج ذلك في القانون التجاري وفقا لقواعد خاصة مطبقة على البنوك والقرض، وتم التعديل في هذا القانون وكان آخر تعديل بتاريخ 12 أفريل 1993، وهو التعديل رقم 80-93، وتم إبراز هذه القوانين في نصوص ومقررات خاصة بالبنوك كما أن البنك "BNA" يقوم بنشاطات عديدة لكونه بنك للودائع "Banque des dépôts"، كما أنه يقوم بعمليات التبادل والقرض في إطار

<sup>1</sup> الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2001، ص 188.

تشريعات وأنظمة منصوص عليها، كذلك يقوم باستقبال ودائع ورؤوس أموال مقدمة من طرف الأفراد، وللبنك تسمية خاصة به " البنك الوطني الجزائري" والذي تمت كتابته بشكل مبسط هو "الب.و.ج" وباللغة الفرنسية Banque Nationale d'Algérie وباختصار "BNA" ، وهذه التسمية تتواجد في جميع الوثائق المتعلقة بالبنك كالرسائل، الفواتير والإعلانات، كما أن هذه التسمية تتبعها كلمة شركة أسهم، وحددت مدة الحياة لهذه المؤسسة ب 99 سنة وهي ثابتة ويبدأ الحساب من اليوم الذي تم الحصول فيه على رقم خاص بالسجل التجاري.

### 3- الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري:

تتواجد بالبنك المصالح التالية:<sup>1</sup>

1- مصلحة الصندوق "Le Service caisse" وتنقسم هذه المصلحة إلى مصالح فرعية تؤدي عدة خدمات منها:

- عمليات المقاصة Compensation
  - عمليات المحفظة Le Portefeuille
  - عمليات المحاسبة Comptabilité
- قطاع التسديدات.

- عمليات السحب والدفع.

- التحصيلات بأنواعها.

قطاع الأوراق التجارية.

2- المصلحة الخارجية "Le Service étranger" من بين المهام الرئيسية التي تدخل في هذه المصلحة هي:

- عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة.

- لتحصيلات بالعملة الصعبة.

- وعمليات التجارة الخارجية (التصدير والاستيراد).

3- مصلحة القروض "Le Service de crédit" تعمل هذه المصلحة على ما يلي:

- واقع التحفيز في البنك الوطني الجزائري والقروض، قروض متوسطة الأجل CMT، تسهيلات الصندوق FC، قروض بإمضاء Crédit par signature
- دراسة ملفات القروض وإعطاء الموافقة المبدئية.

<sup>1</sup> مقابلة مع رؤساء المصالح



- دراسة حالة المخاطر.

4- المصلحة الإدارية "Le Service administratif" تعمل هذه المصلحة على متابعة كل العمليات التالية وغيرها من المهام الأساسية فهي تعد القلب النابض لأي بنك التسيير الموارد البشرية

(غيابات، توظيف...الخ):

- تصريحات جبائية.

- كل ما يتعلق بأمن البنك.

- دراسة ميزانية البنك وإعطاء الصور المستقبلية لها.

#### 5- مصلحة النزاعات "Le Service contentieux"

أول مصلحة يتجه إليها العميل لفتح الحساب الجاري في مصلحة النزاعات، حيث تعمل هذه المصلحة على متابعة العميل ومعرفة وضعيته الماضية والحالية من أجل مواجهة وتفادي المخاطر، وذلك عن طريق تلقي المعلومات من:

- المراسلات التي تأتي من الخارج (الخرينة، الضرائب وحالات أخرى).

- تجميد الحساب بالبنك نفسه أو ببنوك أخرى.

- وضعية الحساب الجاري للعميل بالبنوك الأخرى وكيفية سير القروض التي أخذها منها.

كما تظهر أهمية ودور هذه المصلحة خاصة في منح القروض، حيث أن أي عميل لم يسدد الدين المتفق عليه تحال القضية إلى قسم المنازعات وتتبع الخطوات التالية:

- طلب البنك من العميل حل الموضوع بالطريقة الودية (التفاهم).

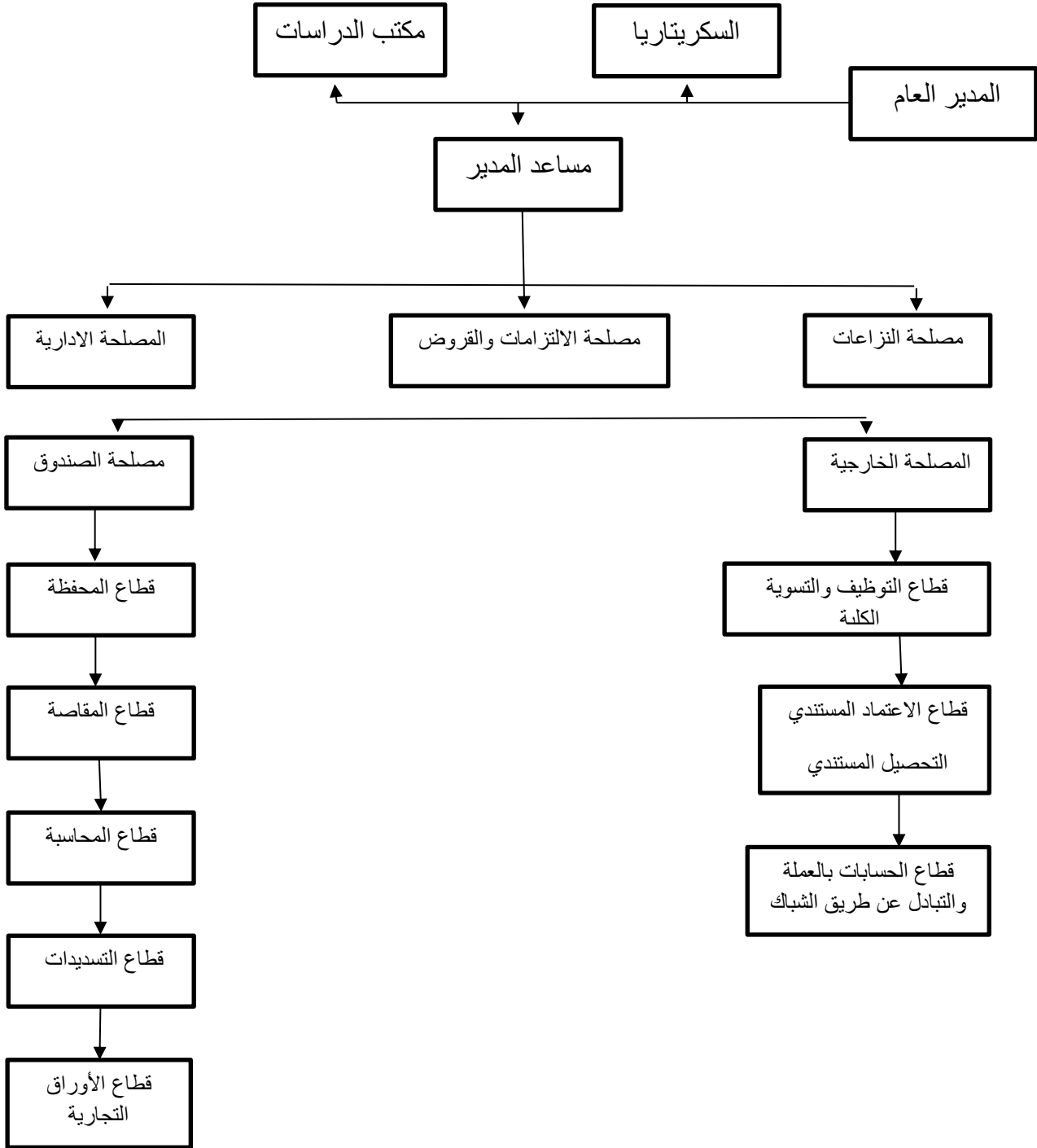
- ترسل إليه رسالة مضمنة، وتنتظر المصلحة مدة أسبوع.

- إنذار ثاني، إذا لم يحضر تحال القضية إلى محضر قضائي، والذي بدوره يرسل له إنذار أخير بالدفع لمدة تتل يكتب عليه تقرير PV عدم الدفع والامتنال.

- ترسل عارضة لرئيس المصلحة لحجز تنفيذي لأمواله المرهونة، بعد إمضاء رئيس المحكمة، تقدم

لمحضر قضائي حتى يتم تنفيذ الحجز ثم الضمانات.

ويظهر الشكل الموالي ترتيب المصالح السابق ذكرها:



المصدر: الوثائق المقدمة من طرف "BNA"

**4- مهام البنك الوطني الجزائري:**

باعتبار البنك الوطني الجزائري بنك تجاري فقد كانت له صفة بنك الودائع حيث يقوم بجمعها ومنح القروض قصيرة الأجل وتبعاً لمبدأ التخصيص في النظام البنكي الجزائري فقد تكفل البنك الوطني الجزائري بمنح القروض للقطاع الفلاحي حيث بدأ في تولي هذه المهمة سنة 1967، وفي سنة 1968 احتكر البنك التمويل الفلاحي إلى حين إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية سنة 1982 بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري وانتقال مهمة تمويل القطاع إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وكما تحدده المادة 05 من القانون الأساسي للبنك الوطني الجزائري هو بنك للودائع، حيث يقوم بكل الوظائف البنكية التي تخول لمثل هذا النوع من البنوك فمن ناحية جمع الموارد بإمكانه استقبال الأموال من الجمهور في شكل ودائع، إما من ناحية الاقراض بإمكانه منح مختلف القروض والتسيقات بالإضافة إلى عمليات التجارة الخارجية فهي تعالج كل عمليات الصرف الآلي وتسوية المعاملات مع الأطراف الأجنبية غالى جانب ضمان العمليات العادية مثل عمليات الصندوق والتسديد عن طريق الشيكات والتحويلات والتوطين البنكي... الخ من العمليات البنكية.

وقد قام قانون النقد القرض بتحديد مهام كل البنوك التجارية الجزائرية على وجه العموم بما فيها البنك الوطني الجزائري، حيث تتضمن العمليات المصرفية وفقاً لهذا القانون ما يأتي:<sup>1</sup>

- تلقي الأموال من الجمهور وكذلك وضع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل؛

- القيام بكل عمليات الاقراض؛

- عمليات الصرف؛

- العمليات على الذهب والمعادن الثمينة والقطع المعدنية الثمينة؛

- الاستشارة والمساعدة في مجال تسيير الممتلكات؛

- الاستشارة والتسيير المالي لكل الخدمات الموجهة لتسهيل إنشاء المؤسسات أو التجهيزات وإنائها مع

مراعاة الأحكام القانونية في هذا المجال.

**5- مكانة البنك الوطني الجزائري:**

لقد عرف البنك الوطني الجزائري تطوراً ملحوظاً خلال مختلف سنوات نشاطه بزيادة إمكانيته البشرية، المادية والمالية، حيث بلغ عدد الوكالات الموزعة على مستوى التراب الوطني 169 وكالة في نهاية سنة 1999.

كما أن البنك الوطني الجزائري احتل في إحصائيات تم إجراؤها حول ترتيب البنوك الإفريقية وانتقاء 200 بنك الأولى على المستوى الإفريقي لسنة 2000، المرتبة الحادية عشر بإجمالي ميزانية إلى 4.14 مليار دولار من بين 200 بنك. وبهذا يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم البنوك التجارية حتى على المستوى

<sup>1</sup> ملفات ووثائق خاصة بالبنك الوطني الجزائري (القانون الداخلي).

الإفريقي ويرجع ذلك لطول فترة نشاطه وتعدد مهامه وتطورها وانتشار وكالاته على مستوى التراب الوطني والتي تعتبر الوكالة الرئيسية تبسة إحداهما وموقع التربص.

### المطلب الثاني: التعريف بالوكالة الرئيسية تبسة -491-

سيتم التعريف بهذه الوكالة انطلاقا من العناصر الآتية:

- نشأة الوكالة الرئيسية تبسة -491؛

- مهام الوكالة الرئيسية تبسة -491؛

- أهداف الوكالة الرئيسية تبسة -491.

#### 1- نشأة الوكالة الرئيسية تبسة -491-

بدأت الوكالة الرئيسية تبسة -491- مهامها بموجب القرار الصادر بتاريخ 13 أبريل 1985 وهي من أهم الوكالات الرئيسية التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال بعنابة وأعطى لها الرقم الاستدلالي 491، وتتفرع منها ثلاث وكالات فرعية هي:

- وكالة فرعية لولاية تبسة -483.

- وكالة فرعية لبلدية ونزة -484.

- وكالة فرعية لبلدية بئر العاتر -486.

#### 2- مهام الوكالة الرئيسية تبسة -491-

الوكالة الرئيسية بولاية تبسة -491- لها عدة مهام من أهمها:

- فتح الحسابات بكل أنواعها.

- إجراء كل العمليات على الحسابات التي تم فتحها، من سحب ودفع وتحويل.

- القيام بتحصيل الشيكات وعمليات التحويل.

- التعامل وفق الأوراق التجارية من خلال التحصيل والخصم.

- القيام بعمليات الصرف.

- تسهيل مخلف إجراءات التعاملات الخارجية وفقا لعمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية، سواء التحويلات للخارج قصد التسوية وفتح الاعتمادات المستندية وتسيير العقود التجارية الأجنبية عن طريق التحويل الحر أو التحصيل المستندي.

- العمل على توفير كل فرص التمويل من قروض قصيرة الأجل بكل أنواعها أو متوسطة الأجل سواء للقطاع العام أو الخاص.

- تسهيل التعاملات التجارية من خلال تقديم الضمانات للمتعاملين المقبلين على دخول مناقصات.

- متابعة حسابات العملاء وتسجيل المخالفات كعدم الالتزام بشروط التعاملات المصرفية مثل عدم تغطية حساب مدين، يبحث يتم تشكيل بنك المعلومات يتم توزيع محتوياته على كافة الوكالات والبنوك والمصالح الضريبية والقضائية للحذر من التعامل مع هذا النوع من العملاء.

- المتابعة الإدارية والقانونية الصارمة لمختلف العمليات المصرفية نظرا للمخاطر المصرفية العديدة التي تواجهها.

- تأجير الخزائن الحديدية.

### 3- أهداف الوكالة الرئيسية تبسة -491-

الوكالة الرئيسية تبسة -491- باعتبارها وكالة رئيسية على مستوى الولاية فهي تقوم بأغلب الوظائف المصرفية المخولة للبنوك التجارية وذلك رغبة منها في تحقيق الأهداف الآتية:

- العمل على تحقيق الربح باعتبارها شخصية معنوية تتمتع بصفة التاجر خاصة بعد الإصلاح النقدي الذي جاء بموجب القانون رقم 12-86 الصادر في 19 أوت 1986 وإعطاء الاستقلالية للبنوك في إطار التنظيم الجديد للاقتصاد والمؤسسات بموجب القانون 06-88 الصادر في 12 جانفي 1988، وابتداء من هذا التاريخ أصبح نشاط البنوك يخضع إلى قواعد التجارة ولا بد وأن يأخذ أثناء نشاطه بمبدأ الربحية والمردودية.

- السعي إلى تلبية احتياجات العملاء من خلال توفير مختلف العمليات المصرفية بكل أشكالها مع مراعاة عاملي الكلفة والزمن.

- مساهمة التطور التكنولوجي واستخدامه لتعظيم السرعة والدقة في تنفيذ أنشطتها.

- إدخال تقنيات حديثة في عالم الأنشطة البنكية مثل البطاقات الائتمانية وبطاقات الدفع الآلية ووسائل التسويات العالمية مثل نظام السويفت (Swift) وتوفيره على مستوى الوكالات الرئيسية لتسهيل هذه العمليات.

- توفير مختلف احتياجات المتعاملين الاقتصاديين من التمويل من خلال التنوع في محفظة قروضها وبالتالي المساهمة في تنمية الاقتصاد الوطني من خلال تشجيع الاستثمارات التي تؤدي إلى تحقيق الربح وخلق مناصب الشغل.

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك التجارية التي تضطلع بأداء كل الوظائف المصرفية وأيضا تعمل على مواكبة التطور الاقتصادي الذي تعيشه البلاد تحاول أن تتكيف ومعطياته، فاستقلالية النظام البنكي واتخاذ لمساره الأصلي في النظام المالي وأدائه لدوره في التمويل الذي خلق من أجله يعتبر إضافة إلى النظام البنكي وهذا ما يعكس على كل المجالات الاقتصادية وفي نفس الوقت سوف يضاعف من مسؤولية البنوك التجارية التي كانت لا تفكر في تحمل الخسائر من عدمه كون الدولة كانت دائما العون الذي يعمل على تغطية العجز الذي تقع فيه، لكن المعطيات الحديثة تعني ضرورة العمل والسيطرة على الوظائف المصرفية وحتما الماطر المرافقة لها ومنها على وجه الخصوص خطر القرض أو خطر عدم التسديد والذي يحتاج إلى نظام يتكامل فيما بينه ليساعد على التحكم في هذا الخطر ولذا سيتم التطرق إلى الهيكل التنظيمي بالوكالة ودراسة وظيفة الإقراض وموقعها من الهيكل التنظيمي.

**المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة الرئيسية تبسة -491-**

يوضح الهيكل التنظيمي بالوكالة أهم الأنشطة موزعة على مختلف المصالح وهذا ما يوضحه الشكل رقم (01) حيث يظهر الهيكل التنظيمي مشكلا من:

- مصلحة الادارة العامة؛
- العلاقات مع الزبون؛
- مصلحة الصندوق؛
- مصلحة العمليات مع الخارج؛
- مصلحة التعهدات الإدارية والقروض.

**1- الإدارة العامة**

يتواجد على رأس الإدارة العامة المدير المسؤول الأول على حسن سير مختلف الأنشطة بالوكالة والسهر على تنفيذ أوامر ولوائح البنك المركزي والمديرية الجهوية للاستغلال بعناية ويساعده في أداء مهامه نائبين أحدهما يشرف على كل ما يتعلق بمصلحة الصندوق والآخر يشرف على مصلحة القروض والتعهدات، وتتلخص أهم مهام مدير الوكالة في:

- متابعة ومراقبة نشاط الوكالة وإشرافه على كل العمليات بها، التي لا يمكن أن تتم دون موافقته وتوجيهه بسبب خطورة التعاملات البنكية وضرورة متابعتها من خلال السهر على تطبيق القوانين السارية.
- السهر على ضرورة سرعة معالجة العمليات بالوكالة.
- السهر على حسن التسيير المالي للوكالة وميزانيتها.
- السهر على احترام التوجيهات وتحقيق الأهداف المرسومة.
- المتابعة الصارمة لحالات عدم سداد القروض.

وعليه على مدير الوكالة أن يعمل على تطبيق المهام الموكلة إلى وإلى موظفيه بصرامة وفعالية، حيث يتم هذا العمل بمساعدة الأمانة العامة وهي أعلى اتصال مباشر مع المدير العام وتوكل مهامه -المدير- في حال غيابه إلى نائب المدير المسؤول الثاني في الوكالة والذي تفوض له أهم مهام المدير لضمان حسن سير الوكالة في حال غيابه وأيضا مساعدته في أداء مهامه السابقة، وتتمثل الأقسام التي تعمل تحت إشرافه في:

**1-1- مصلحة الإدارة**

تتمثل باختصار مهام هذه المصلحة في تسيير مختلف الموارد البشرية والمادية بالوكالة من مستخدمين، أمن ونقل.

### 1-2- فرع التعهدات والمنازعات

يهتم هذا الفرع بالجوانب القانونية للنشاط البنكي ومتابعة سير الأنشطة بالوكالة ومن مهامه:

- استقبال اعتراضات الضرائب
- استقبال اعتراضات الضمان الاجتماعي.
- تحصيل الضمانات المطلوبة عند منح القروض.
- العمل على تحصيل القروض المتعثرة وديون النزاعات.
- متابعة حسن تطبيق الشروط البنكية بصفة عامة.
- التأكد من نظامية ملفات القروض على الصعيد الإداري، الجبائي والحاسبي.
- متابعة تطور المؤسسات التي يتم تمويلها (زيارات ميدانية، معلومات استقصائية... الخ).

### 1-3- فرع المراقبة

تهتم هذه المصلحة بمراجعة ومراقبة العمليات الحسابية اليومية المنجزة من طرف جميع المصالح وتسوية جميع النقائص.

### 2- مصلحة الصندوق

تتمثل مهام هذه المصلحة في استقبال العملاء ومعرفة احتياجاتهم واستعلاماتهم المتعلقة بالخدمات المقدمة على مستوى المصرف وإجراء مختلف العمليات المتعلقة بالحسابات المفتوحة على مستوى الوكالة وكذلك تحديد قيمة الأموال الموجودة في الصندوق يوميا وذلك بمساهمة:

### 1-2- فرع الشبايك

على مستوى هذا الفرع يتم التعامل مع الزبائن مباشرة من خلال شباك إيداع النقود وشباك السحب ومهمته صرف الأموال وتكون هذه العمليات بمختلف العملات الوطنية والأجنبية.

### 2-2- فرع التحويلات

يقوم على تحويل أموال العملاء من حساب إلى حساب آخر داخل الوكالة ذاتها أو ما بين الوكالات.

### 2-3- فرع المحفظة

يستقبل هذا الفرع مختلف الأوراق التجارية التي تحصل في نفس الوكالة أو في وكالات أخرى.

### 2-4- فرع المقاصة

يختص هذا الفرع بتسوية معاملات البنوك عن طريق البنك المركزي.

### 3- مصلحة العمليات مع الخارج

تهتم هذه المصلحة بمختلف العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية من استيراد وتصدير وعمليات الصرف والتحويلات بالعملة الصعبة أي الإشراف على كل التعاملات الخارجية من استيراد وتصدير وتوفير أساليب الدفع من اعتمادات مستندية، تحويل حر وتحصيل مستندي حسب الاتفاق بين الطرفين واللوائح السارية.

### 4- مصلحة التعهدات والقروض

هذه هي المصلحة التي تظهر من خلالها وظيفة الإقراض بالوكالة وهي تهتم بدراسة ملفات القروض بمختلف أنواعها ومن طرف كل المتعاملين، بالإضافة إلى دراسة إمكانية استمرار الوكالة في الإقراض وتنقسم هذه المصلحة إلى فرعين.

#### 4-1- فرع القطاع العام

تنحصر مهام هذا الفرع في استقبال طلبات الإقراض من طرف المؤسسات العمومية والعمل على دراستها وتحليلها إصدار القرار حول إمكانية منح القرض من عدمها أيا كان نوع القرض.

#### 4-2- فرع القطاع الخاص

بعد الإصلاحات التي مست النظام البنكي فتح أمام البنك الوطني الجزائري كغيره من البنوك الوطنية فرص تمويل القطاع الخاص وذلك من خلال توفير كل أنواع القروض قصيرة الأجل والمتوسطة الأجل والتي خصصت لتمويل المشاريع الاستثمارية والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ويتم على مستوى الفرع استقبال الطلبات ودراستها من كل النواحي الإدارية، قانونية ومالية.

### 5- مصلحة العلاقات مع الزبون

وتتمثل مهام القائم بهذه المصلحة فيما يلي:

- جلب عدد أكبر من التعاملات وتلبية حاجات ورغبات زبائن البنك؛
- التعرف على ردة الفعل حول الحملة الترويجية قبل القيام بها وذلك للتأكد من صحة الوعود التي سوف تطلقها الحملة؛
- القيام بفحص الخدمة والتعرف على العناصر والمفاتيح الرئيسية فيها والتي يمكن أن تركز عليها حملات الترويج.
- القيام ببحوث دورية تهدف الى تقييم تأثير المزيج التسويقي للمؤسسة على مستويات توقعات الزبائن مثل التعرف على تأثير الأسعار.
- فهم توقعات الزبائن ومعرفة اهتماماتهم وشرح طبيعة الخدمات المقدمة لهم، أو شكرهم على اختيارهم لخدمات البنك، لأن الاتصال الدائم بالزبائن يجنب البنك الوقوع في مشاكل محتملة عند تقديم الخدمة.
- أداء الخدمة بشكل صحيح ومن أول مرة أي ذات درجة عالية من الاعتمادية، إضافة الى وجود ثقة عالية بالمؤسسة.



- التعرف على التوجهات العامة للزبائن والمنافسين كذلك والتي يمكن ان يستفيد منها البنك في تعديل استراتيجياته الحالية ووضع استراتيجيات مستقبلية.

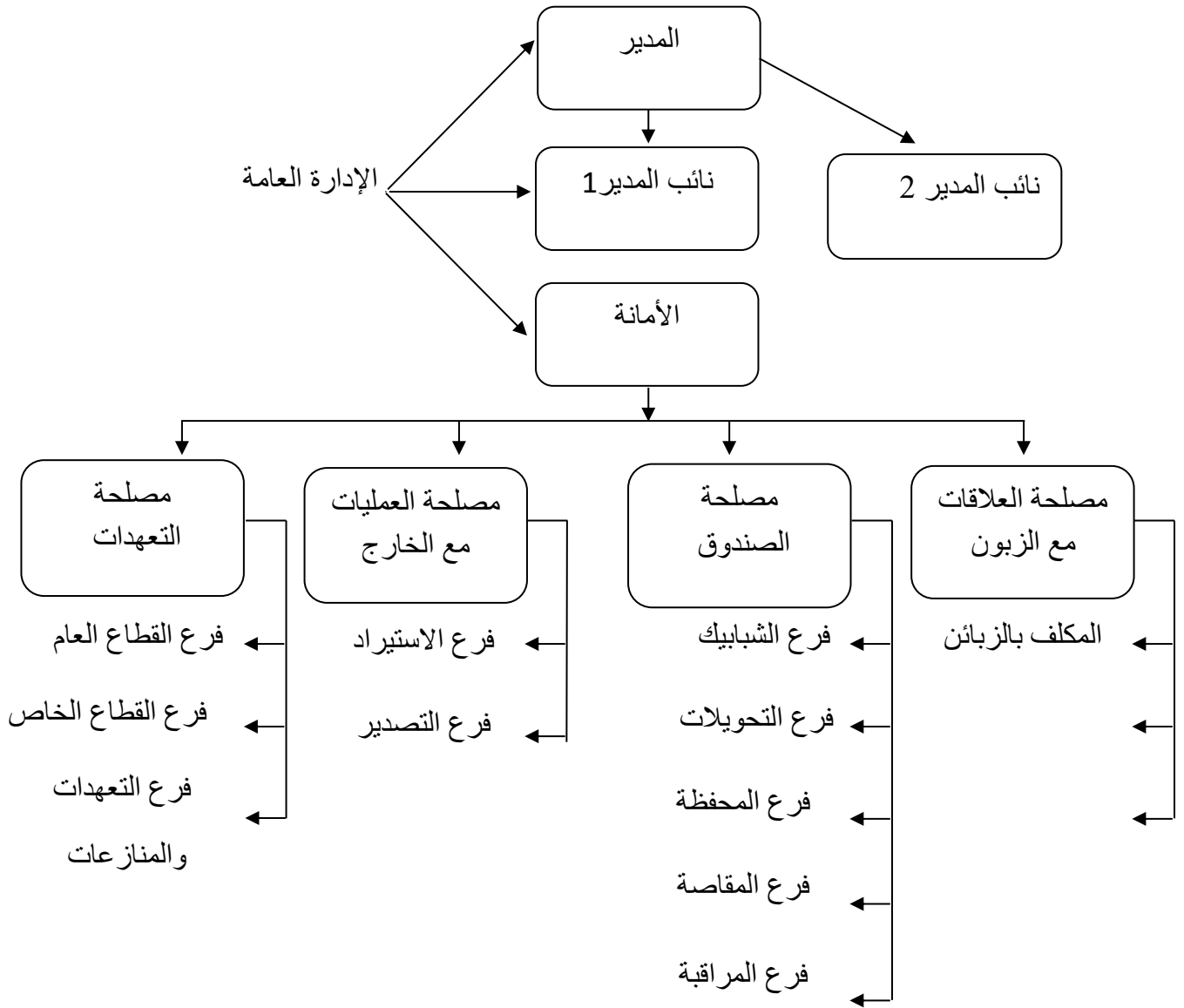
- معرفة ما إذا كان الزبون راض أم يحتاج الأمر مراجعة لتجنب تكرار نفس الأخطاء في المستقبل

- اعطاء أهمية لشكاوى العملاء وانتقاداتهم وامكانية وضع الحلول اللازمة والمناسبة بأسرع وقت ممكن، وأخذ مقترحاتهم حول الخدمة المقدمة بعين الاعتبار.

- تحليل أسباب توقف بعض الزبائن عن التعامل مع البنك، والبحث في الطرق الكفيلة باسترجاع ثقتهم ورضاهم عن الخدمات التي يقدمها.

من خلال تفحص الهيكل التنظيمي فإن الوكالة تمارس اغلب الوظائف المصرفية التقليدية المتمثلة في الودائع والقروض، فهي لم تهمل جانب الإقراض الذي خصصت له مصلحة منفردة بدارسة وتحليل ملفات القروض مهما تنوعت أطرافها لكن ما يمكن ملاحظته عدم توفر فروع بالمصلحة لدراسة ومواجهة المخاطر الاقراضية على الرغم من أهميتها وضرورة توفير يد عاملة متخصصة وذات كفاءة تسهر على ذلك.

الهيكل التنظيمي للوكالة الرئيسية تبسة -491-



المصدر:

BNA, Circulaire N° 2124 du 12/05/2016

## المبحث الثاني: أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير كفاءة البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري

تعتبر التكنولوجيا المالية ذو أهمية كبيرة في تطوير كفاءة ونشاط البنوك التجارية، لما تقدمه من خدمات للزبائن في استغلال الجهد والوقت كما لما لها من تأثير على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، كفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء، وبالتالي رفع وتطوير كفاءة البنك ومن أجل التعرف على ذلك تم تقسيم المبحث الى مطلبين:

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك الوطني الجزائري

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك الوطني الجزائري

بهدف دراسة دور التكنولوجيا المالية في تطوير كفاءة البنوك التجارية، تم اختيار البنك الوطني الجزائري كنموذج للدراسة، باعتباره مصرف عمومي يستحوذ على نسبة هامة من النشاط المصرفي، كما يدخل العمل بأنظمة الدفع الإلكترونية في البنك ضمن سياسة تحديث و تطوير خدمات الوكالة و يتم استغلال هذا الميدان حرصا من الوكالة على اقتحام فضاءات تكنولوجيا جيدة كما قام بعدة خطوات هامة في إطار تعزيز استعمال التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة، ومن بين أهم الخدمات الرقمية التي أعلن عنها البنك ضمن التكنولوجيا المالية نذكر ما يلي:

### 1- الوكالات الرقمية :

أعلن البنك عن افتتاح وكالات رقمية بدون عمال حيث يمكن للعميل القيام بكافة المعاملات المصرفية على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، وتشتمل على:

- دفع وسحب وتحويل الأموال؛

- طلب الرصيد؛

- كشف عمليات الحساب؛

- طلب نسخ جديدة من الصكوك؛

- ودفع الصكوك للتحويل؛

- دفع الصكوك للتحويل.

كما يسمح اللوح الإلكتروني بمحاكاة القروض والتمويل والتأمين المصرفي، والولوج لمنصة الدفع الإلكتروني للبنك، بالإضافة إلى تقنية التواصل المرئي مع المكلفين بالزبائن، حيث تم لحد الآن فتح أكثر من 20 وكالة عبر مختلف مناطق البلاد.

<sup>1</sup> مقابلة مع رؤساء المصالح.

## 2- خدمة BNA.net:

تعتبر خدمة أنية ودائمة أيضا، تتيح للعميل تصفح الحساب المصرفي مع توفير الأمان الكافي على مدار الساعة، عبر الموقع الرسمي (Ebanking.bna.dz) أو بواسطة تطبيق عبر المحمول وهي قائمة على الجوارية والأمان، السهولة والتنوع.

تسمح هذه الخدمة للمتصفحين بما يلي:<sup>1</sup>

- الاطلاع على الحساب؛
- عرض تاريخ دقيق ومفصل حول الرصيد لمدة 23 شهرا؛
- إصدار التحويلات إلى الغير؛
- طلب دفتر الشيكات مع البطاقات البنكية؛
- إضافة إلى التسديد الجبائي عبر الأنترنت؛
- تقديم خدمة الرسائل الإلكترونية للتواصل مع البنك المتخصص.

## 3- الدفع الإلكتروني عبر الهاتف :

أطلق البنك الوطني الجزائري أول تطبيق للدفع دون لمس عبر الهاتف النقال في الجزائر والذي يعتمد على رموز شريطية ذكية (QR CODE) وقد أطلق على هذا الحل الجديد الموجه للخواص والمهنيين والتجار اسم "Wimpay-BNA" بحيث يمكن استخدامه على الهواتف الذكية 24/7 أيام من أي مكان بما فيها الخارج وذلك لتحويل الأموال بالدينار نحو مستخدم آخر للتطبيق.

ويوفر هذا التطبيق لزبائن البنك الوطني الجزائري الكثير من الإعدادات مثل:

- عمليات الدفع عبر الرموز الشريطية الذكية؛
- إدارة الميزانية؛
- الاطلاع على الرصيد؛
- كشف العمليات المحققة.

## 4- الفتح المسبق للحساب عن بعد :

يوفر تطبيق البنك الوطني الجزائري إمكانية فتح الحساب عن بعد من خلال ملأ استمارة الحساب وتحميل الوثائق الثبوتية، واختيار تاريخ وتوقيت موعد الزيارة، على أن يتم إنهاء العملية في مقر الوكالة الأقرب للعميل للإمضاء على النموذج، ويشمل الافتتاح المسبق كافة أنواع حسابات التوفير التقليدي وحسابات الاستثمار الإسلامي.

<sup>1</sup> أنظر الموقع : [www.bna.dz](http://www.bna.dz) تم الاطلاع عليه في 17/05/2023.

## 5- وسائل الدفع الإلكترونية :

يستدعي وجود قنوات الصيرفة الإلكترونية لوجوب توفر وسائل دفع الكترونية، لذا يوفر البنك الوطني الجزائري مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية، تتمثل في:

- البطاقات الإلكترونية؛

- البطاقة البنكية الدولية للبنك الوطني.

حيث تسمح هذه البطاقات بالدفع عن طريق الإنترنت للقيام بعمليات الشراء والتحويل وتسديد الفواتير لدى المواقع المتخصصة مثل: اتصالات الجزائر، والخطوط الجوية الجزائرية، ومواقع البيع الإلكتروني، والقيام كذلك بسحوبات في الجزائر أو في خارج الجزائر على الموزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA.

كما تتمثل أنظمة الدفع الإلكترونية المستخدمة في الوكالة في: <sup>1</sup>

## 5-1- نظام SWIFT :

يستخدم هذا النظام في المدفوعات الخارجية أو الدولية بحيث تلجأ المصارف الى هذا النظام لتسهيل عملية الاتصال مع البنوك العالمية لإرسال تعليمات الدفع وإشعارات أخرى لكن بشكل موحد قياسي متعارف بين البنوك الأعضاء، عمدت معظم البنوك الى اشتراك في شبكة سويفت والتي هي عبارة عن شبكة اتصالات متطورة ومتقدمة تعمل على البنوك ببعضها البعض عبر اتصالات منظمة وتوفر للاتصال السهولة والسرعة والأمان.

تتصل الوكالة من خلال استخدام النظام سويفت على المزايا التالية:

- السرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة؛

- السرعة في التعامل بفضل عملية الترميز المتبع بين البنوك وهذا ما يكسب الزبون نوع من الخدمة الجيدة في الوكالة؛

- الحماية: حيث أن عملية الارتباط والاتصال لا تتم إلا عن طريق بطاقة ممغنطة وبمساعدة كلمة السر لاستعمال النظام وهذا يعطى للوكالة نوعا من الحماية في تعاملاتها.

- الجاهزة: إن نظام SWIFT يعمل على مدار 24 ساعة / 24 ساعة خلال كامل الأسبوع 7/7 بمستوى عال جدا فهذا ما يكسب الوكالة نوعا من الخدمة السريعة المقدمة للزبائن.

## 5-2- نظام المقاصة الإلكترونية:

في نفس فترة ظهور نظام المقاصة الإلكترونية في الجزائر تم اعتماده في الوكالة حيث يعتمد نظام المقاصة الإلكترونية على بنية نظام جديد في المجمع هو تسوية المبالغ الإجمالية في وقت حقيقي GTGS.

<sup>1</sup> مقابلة مع رؤساء المصالح.

**5-2-1- مبادئ عمل نظام المقاصة الإلكترونية في الوكالة:**

- نظام محمي ذاتيا بجودة عالية، وأرصده متعددة الأطراف ومرخصة حيث في حالة تجاوز المستعمل يعلم لأخذ الاحتياطات اللازمة؛

- نظام مؤمن ضد الأخطار، كالغش عن طريق الختم والرمز وضد الأخطار العملية؛

- نظام واضح للمقاصة يحسب في كل يوم الأرصدة متعددة الأطراف ولكل مساهم، الأرصدة التي ترسل الى نظام دفع المبالغ الإجمالية RTGS مسيرة من طرف بنك الجزائر للتسوية.

د- يركز على تبادل المعاملات الإلكترونية ويغني التبادل العادي للصكوك حتى مبلغ أعلى مثبت من طرف النخبة من البنوك ومحددة بـ 5000 دج.

**5-2-2- كيفية العمل بنظام المقاصة الإلكترونية في الوكالة:**

يتم تقديم الشيك من طرف عميل الشك الى موظف قسم المقاصة والذي يتأكد من نوعية الشيك NAORMALUSE، ثم يقوم بتحريره داخل جهاز السكانيين الذي يقرأه من الوجهين (الوجه والظهر) ثم تظهر وجهي الشيك على شاشة الكمبيوتر، ولا تتم هذه العملية إلا إذا تمت قراءة الشيك من طرف السكانيين وهذا تحت شرط أن يكون الجهة السفلية من الشيك خالية تماما من أي كتابة أو إمضاء أو شيء آخر.

وتعرف هذه الجهة من الشيك PISTOPTICAL CARACTERRE BAND كما تسمى RELEVÉ D'IDENTITE لأنها تحتوي على 20 رقم يدعى BANCAIRE أو (RIB) ورقم الشيك أما في حالة وجود أية كتابة في هذه الجهة من الشيك فلن يقرأه الجهاز ويعتبر الشيك ملغى.

أما في قراءته فيظهر صورة الشيك على الكمبيوتر بوجهين، ثم يتم نقل المبلغ والحساب وتسجيل العملية داخل الكمبيوتر، والذي يقوم بدوره الى تمرير العملية الى البنك المركزي عما يسمى BALLIN والذي بدوره يمرره الى البنك الذي يسحب منه قيمة الشيك عن طريق ما يسمى BALLOT الذي يرسل القيمة الى حساب المستفيد الى البنك وفي حالة سحب مبلغ حساب العميل داخل البنك فتتم بالطريقة السابقة ولكن بالشكل العكسي، وفيها يخص السندات فهي كذلك بنفس الطريقة السابقة حيث تكون المعالجة المحاسبية لها.

**5-3- نظام النقود الإلكترونية:**

أصبحت النقود الإلكترونية واقعا للبنك فكان لابد عليها إدخال ثقافة البطاقة

**5-3-1- SOFTWARE/ ACI WORD WID FILIAL DE TSAI**

وهو ممول من رواد نظام النقود الآلية منذ 1975 والممول للبنوك المشهورة مثل البنك الأمريكي (USA)، LA SOCIETE (France).

**HARDWARE -2-3-5**

الرائد العالمي في مجال التمويل بالخدمات الذي أدخل الجزائر لأول مرة ويمكن لهذا الممول أن يحقق 99.99999% من الفاعلية التكنولوجية.

**GAB GUICHET AUTOMATIQUE DE BANQUE -3-3-5**

وهو من الرواد العاملين في التمويين بنسبة 54% من السوق.

**المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك الوطني الجزائري**

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمؤسسة البنكية محل الدراسة على وجه التحديد للتكنولوجيا المالية لما لها من تأثير على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، كفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء، وبالتالي رفع وتطوير كفاءة البنك، ويمكن تناول ذلك بشكل مبسط كالآتي:

**1- تأثير التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات في البنك :**

ساهمت التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك في تنوع الخدمات المقدمة للعملاء والمؤسسات، من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

**2- تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية للبنك :**

قد ساهمت التكنولوجيا المالية في التعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.

**3- تأثير التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنك :**

قدمت التكنولوجيا المالية عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر، على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام البنكي، إضافة لدورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

**4- تأثير التكنولوجيا المالية على حماية عملاء البنك :**

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

## خلاصة الفصل:

بعد إتمام دراسة الفصل التطبيقي والدخول في تفصيل موضوع الدراسة، اتضح لنا أن لهذه الأخيرة مهام وأهداف عدة تقوم بها من تقديم خدمات لإرضاء العملاء وارضاء المجتمع من خلال تحسين الوسائل التكنولوجية للبنك من أجل تسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات، وكذلك تسديد الديون، تحسين التسيير وجعله أكثر فاعلية ليتكيف مع التطورات وذلك بإدخال تقنيات حديثة في ميدان التسيير والتسويق، كما يتم فرض الرقابة عن طريق تقدير الوسائل التقنية من خلال تحسينها وتطويرها المستمر.

هناك تأثير للتكنولوجيا الرقمية على تطوير الخدمات حيث ساهم نظام المقاصة المعتمد لدى البنك في تسريع التعامل مع البنوك ومن خلال مساهمة الشبكة الرقمية من تقديم جميع الخدمات للزبون بوقت وجيز جدا في حين تنعكس التكنولوجيا وتطوير الخدمات على تحسين وزيادة القدرة التنافسية للبنوك من خلال الاعتماد على التقنيات الحديثة في مجال خدمة زبائنه مثل الموزع الآلي ووسائل الدفع.



الخاتمة

لقد تمكنت الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم الآن من اكتساح جميع مجالات الحياة، من بينها القطاع المالي، والتأثير على أداء البنوك التي خضعت لتغييرات جوهرية نتيجة تأثره بالتطور التكنولوجي، على وجه الخصوص فظهر بما يعرف بالتكنولوجيا المالية فهي تعبر عن تقديم الخدمات المالية بأحدث التقنيات والأدوات المالية المبتكرة (المدفوعات الهاتف الذكي، التمويل الجماعي..) بالإضافة إلى جودة الخدمة مقدمة وتنوعها وانخفاض تكلفتها والقدرة على الحصول عليه في وقت قصير، وجذب عدد كبير من العملاء يعتمد بقاء العملاء والبنوك على القدرة على مسايرة والاستفادة من التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المالية.

حيث بات من الواضح الآن أن البنوك تستمد قوتها من كفاءة معظم الموارد البشرية الأكثر استخداما على نطاق واسع واستخدام وممارسة هذه التكنولوجيا من خلال تدريبه وتحفيزه لتحسين أداء الوظيفي للبنك، كما انه من أجل ضمان ولاء العملاء، من الضروري أن تكون الخدمات المقدمة من البنك عالية الجودة، وبالتالي يكون الأداء التسويقي المصرفي جيد.

على الرغم من تعدد فوائد التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي على عمل البنوك، وتجربة العملاء فانه لا يمكن التوسع في الابتكار على حساب سلامة ومثانة البنوك، وكذلك على حسب حماية المستهلك وأمن المعلومات، وضمن هذا الإطار ينبغي على البنوك والبنوك المركزية والجهات الرقابية خلق توازن بين ظاهرة تجنب المخاطر والتوجه العالمي نحو ابتكارات التكنولوجيا المالية والرقمنة والذكاء الاصطناعي، والتأكد من عدم تحول الابتكارات التكنولوجية الجديدة الى أدوات للاحتيال والقرصنة وعدم تهديدها للاستقرار المالي.

#### اختبار الفرضيات:

النتائج الخاصة باختبار الفرضيات:

- بالنسبة للفرضية الأولى وبعد الدراسة اتضح أنها صحيحة وذلك لأن هذه الابتكارات قد أحدثت تغييرا ملحوظا داخل إدارة البنك من تحديث برامج العمل الى تحديث النظام الأمني وكذلك في الخدمات المتنوعة المقدمة للعملاء عبر الموقع الرسمي للبنك إضافة الى خدمات بطاقة البنك.

- بالنسبة للفرضية الثانية وكذلك بعد دراسة الموضوع اتضح أنها ليست صحيحة وذلك لان الخدمات التي قدمتها التكنولوجيا المالية داخليا وخارجيا مقبولة لأنه نشهد عدة عمليات للعملاء عبر شبكة الانترنت والاستفادة من العروض الموجودة عبرها وكذلك استخدام البطاقة البنكية في تسديد الكثير من الفواتير.

- بالنسبة للفرضية الثالثة توصلنا الى انها صحيحة وذلك لأن الوكالة لا تستطيع جمع عدد العمليات الممارسة من قبل عملائها عبر الشكية او من خلال البطاقة ولذلك لا يستطيع تقييم الأداء المالي قياس القيمة الفعلية لما أحدثته التكنولوجيا المالية للبنك.

#### أهم النتائج:

- وجود ارتباط فعلي بين التكنولوجيا المالية والأداء المالي للوكالة البنكية محل الدراسة وذلك من خلال ما تقدمه التكنولوجيا من خدمات للزبائن بوقت وجيز حيث ساهم نظام المقاصة المعتمد لدى البنك في تسريع التعامل مع البنوك

- أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية ووسائلها هي الأداة الأنسب لتقديم الخدمات مصرفية متطورة وحديثة في عالم السرعة والتغيير وذلك عبر الخدمات المتنوعة التي تشمل خدمات الموقع (bna.net) وخدمات

## الخاتمة

الهاتف المحمول والصراف الالي وغيرها التي تنزع طوابير الانتظار وتقرب الخدمة من الزبون بوقت وجيز

- أكدت الدراسة أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحقيق الاستقرار المالي من خلال الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر واستخدام وسائلها سيحسن الأداء المالي للبنك وذلك من خلال العمل بنظام المقاصة الذي يسهل التحويلات بين البنوك إضافة الى نظام Swift الذي يسرع المدفوعات الخارجية أو الدولية دون الحاجة الى الاتصال بالبنوك واستطالة العملية

- تتيح التكنولوجيا المالية الى الوصول الى شريحة كبيرة من الافراد الذين لا يتعاملون مع الجهاز المصرفي لما تقدمه من تسهيلات مثل إصدار التحويلات إلى الغير إضافة إلى التسديد الجبائي عبر الأنترنت.

### الاقتراحات والتوصيات:

- على المؤسسات المالية التقليدية الإسراع في تبني التكنولوجيات الجديدة والابتكارات المالية لتحافظ على استقرارها ومكانتها في السوق.

- تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية والمصرفية بالجزائر من قبل الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها حتى يتسنى التحكم في الإدارة والتسيير وخلق المزيد من الحلول المالية المبتكرة.

- قيام البنوك بتحفيز المتعاملين على استخدام التكنولوجيا المالية أكثر فأكثر خاصة الذين يتجاوز أعمارهم 40 سنة لأن التكنولوجيا المالية تعتبر أمر حديث بالنسبة لهم.

- البحث المستمر من البنوك عن أحدث تكنولوجيا مالية في مجال عملها وتبنيها من أجل تحقيق كفاءة أكثر في أداء الأعمال تحقيق ميزة تنافسية الرفع من مؤشرات البنك تقليل الوقت والتكلفة

- تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتقديم الدعم اللازم لولوج المؤسسات المالية والمصرفية ثورة لدفع المالي بغية مواكبة الابتكارات المالية العالمية وإدخال أحدث التقنيات الحديثة في المجال بهدف تحقيق الكفاءة والفعالية للخدمات المقدمة للعملاء والمتعاملين.

- العمل على تحسين التكنولوجيا لمالية مما يسمح للمؤسسات من الاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المبتكرة.

### أفاق الدراسة:

بما أن موضوع التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية جديدة متشعبة الى عدة أقسام لم يكشف عنها بعد فإنه يمكن الاستعانة بها كأبحاث في المستقبل ونعرض بعضها على شكل الإشكاليات التالية:

- ما هو موقف ورد فعل البنوك المركزية كأعلى سلطة مالية رقابية حول تبني التكنولوجيا المالية من قبل البنوك التقليدية وتداول العملات المشفرة؟

- ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية الإسلامية؟



## قائمة المصادر والمراجع

المصادر والمراجع باللغة العربية

1- القرآن الكريم

2- الحديث النبوي الشريف

3- الكتب

- 1- لكرخي مجيد: موازنة الأداء وآليات استخدامها في وضع وتقييم موازنة الدولة، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2015.
- 2- السعدي رحال: المحاسبة العامة وفق النظام المحاسبي المالي الجزائري، مؤسسة الرجاء للطباعة النشر، الجزائر، 2014.
- 3- هندی منير ابراهيم: الإفكر الحديث في التحليل المالي وتقييم الأداء، دار المعرفة الجامعية، مصر، عمان، 2009.
- 4- جلدة سامر: البنوك التجارية والتسويق المصرفي، الطبعة 1، دار أسامة للنشر، عمان، 2009.
- 5- منصور بشرى يحيى: تقييم أثر مخاطر سعر الفائدة و مخاطر رأس المال على الإستقرار المصرفي اليمني، المجلد التاسع، العدد 01، 2018.
- 6- مطر محمد: التحليل المالي والائتماني، الطبعة 1، دار وائل للنشر، عمان - الأردن، 2000.

4- المذكرات

- 1- سعودي نادية: مدى استخدام الاساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وأداء البنوك التجارية، مذكرة دكتوراه منشورة، 2019، 2018.
- 2- محمد موسى علي شحاته: نموذج محاسبي مقترح لقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، 2019.

5- الجرائد والمجلات

- 1- عبد الرحيم وهيبة: عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزء الثالث، 2018.
- 2- حيزية بنية وابتسام عليوش: تكنولوجيا المعلومات ... ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الرق الأوسط ومال أفريقيا)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد السابع، العدد الثالث، 2018.
- 3- ابتهاج إسماعيل يعقوب وآخرون: التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد-19، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع، 2021.
- 4- مفتاح صالح: الأزمة المالية العالمية، أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد الثامن، جامعة بسكرة، 2010.

## قائمة المراجع

- 5- مصطفى سلام عبد الرضا، وآخرون: التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة أربيل جيهان – أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 4، العدد2، العراق، 2020.
- 6- لزهاري زواويد: التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والافاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد7، العدد3، 2018.
- 7- محمد جموعي قريشي: تقييم أداء المؤسسات المصرفية دراسة حالة لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة 1994-2000، مجلة الباحث، عدد 03/2004.
- 8- زاهر صبحي بشناق: تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية (دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين)، 2011.
- 9- حميد عبيد، وآخرون: أثر الأداء المالي للمصارف الإسلامية الأردنية في سوق عمان المالي للفترة (1990-2008).
- 10- السعيد فرحات جمعة: الإداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000.
- 11- بو عبدلي أحلام وثرثيا سعيد: إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، العدد 03، 2015.
- 12- عبد الرحيم وآخرون: توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد، العدد 03، 2018.
- 13- Sylvie de coussergu, 2007 Gestion de la banque, dunod, Seme édition , paris
- 6- الملتقيات والمؤتمرات**
- 1- خالص صالح: تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، الملتقى الوطني الأول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية، مخبر العولمة واقتصاديات شمال افريقيا، بكلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة الشلف، ديسمبر 2004.
- 7- المواقع الالكترونية**
- 1- اتحاد المصارف العربية الأمانة العامة-إدارة الدراسة والبحوث: التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي والمصرفي، أنظر الموقع: [www.bitcoin.org](http://www.bitcoin.org)
- 2- Innovation & technology business school, evolution of fintech, on line -2  
[/http://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintech](http://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintech)

## الملخص:

تهدف الدراسة الى التعرف على أهمية وأثر التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال التعرف على التكنولوجيا المالية ومختلف استخداماتها في البنك وتأثيرها على تنوع المنتجات والخدمات في البنك، إضافة الى التعرف على تقييم الأداء المالي في البنوك ومستوياته وأدواته، ومن أجل ذلك أخذنا البنك الوطني الجزائري في تبسة كمكان للدراسة ، درسنا من خلاله التكنولوجيا المالية المستخدمة في الوكالة، كما حاولنا معرفة اثر التكنولوجيا المالية على كفاءة البنك، وتوصلت الدراسة الى ارتباط إيجابي بين التكنولوجيا المالية بأبعادها (التمويل، التحويلات المالية،...) والأداء المالي للوكالة البنكية محل الدراسة، كما أكدت الدراسة ان التكنولوجيا المالية بأدواتها المتطورة أداة مساهمة في تحسين الأداء المالي بفضل منصات التمويل الجماعي البرامج المتطورة لتحويل الأموال وصرف العملة الصعبة.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، البنوك، أداء مالي، تحويلات مالية.

## Résumé :

L'étude vise à identifier l'importance et l'impact de la technologie financière dans l'amélioration des performances financières des banques commerciales, en identifiant la technologie financière et ses diverses utilisations en banque et son impact sur la diversité des produits et services en banque. En plus de se renseigner sur l'évaluation de la performance financière des banques, ses niveaux et ses outils, et pour cela nous avons pris la Banque nationale algérienne à Tébessa comme lieu d'étude, à travers lequel nous avons étudié la technologie financière utilisée dans l'agence. Nous avons également essayé de connaître l'impact de la technologie financière sur l'efficacité de la banque, et l'étude a atteint une corrélation positive entre la technologie financière dans ses dimensions ( financement, transferts d'argent, ... ) La performance financière de l'agence bancaire à l'étude, et l'étude ont confirmé que la technologie financière avec ses outils avancés est un outil contribuant à l'amélioration de la performance financière grâce aux plateformes de financement collectif, aux programmes avancés de transfert de fonds et de décaissement des devises fortes.

**Mots clés :** fintech, banques, performance financière, envois de fonds.





#### المادة الرابعة :

برنامج التبرص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

#### المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التبرص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتبرص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

#### المادة السادسة::

خلال التبرص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وجباته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

#### المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

#### المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التبرص.

#### المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

#### المادة العاشرة:

تحمل المؤسسة التكاليف بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجوب وإلا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم.

حرر بتبسة في : 2021.12.10.06

رئيس القسم

الذكتور: فاطمة الزهراء  
مناشدت بليس قسم  
تكاليف مما يمتد لتبسة



ممثل المؤسسة  
M. HAMMOUCHE Dounia  
Directrice AP Tissemsilt 491