

جامعة عبد الحميد ابن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم المالية والمحاسبة



مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر اكاامي

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الشعبة: العلوم الاقتصادية

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنوك التجارية
دراسة حالة بنك التنمية المحلية - وكالة مستغانم

مقدمة من طرف الطالبة:

➤ بن قادة الهام

أعضاء لجنة المناقشة

الصفة	الاسم واللقب	الرتبة	عن الجامعة
رئيسا	مكاوي محمد امين	أستاذ محاضر "أ"	مستغانم
مقررا	هني أمينة	أستاذ محاضر "أ"	مستغانم
مناقشا	شاشوة فضلون	أستاذ محاضر "ب"	مستغانم

السنة الجامعية 2023/2022



الشكر و التقدير

إهداء

قائمة الأشكال

ملخص

المقدمة عامة

أ

1

الإطار النظري : التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

1

تمهيد

2

المبحث الأول:مدخل عام لتكنولوجيا المالية

2

المطلب الأول : مفهوم و نشأة التكنولوجيا المالية

5

المطلب الثاني : أهمية و أهداف التكنولوجيا المالية

6

المطلب الثالث: قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية

10

المطلب الرابع : معيقات التكنولوجيا المالية

13

المبحث الثاني : أساسيات أداء البنكي

13

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي و أنواعه

16

المطلب الثاني : مكونات و أبعاد الأداء البنكي

19

المطلب الثالث: العوامل مؤثرة على الأداء البنكي

20

المطلب الرابع : التقييم البنكي و مؤشرات

22

المبحث الثالث:علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

22

المطلب الأول: التكنولوجيا البنكية و مزايا استخدامها

23

المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية

24

المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك

26

المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

27

خاتمة الفصل

28

الإطار التطبيقي: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

28

تمهيد

29

المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية.

المطلب الأول: نشأة و تطور بنك التنمية المحلية

31	المطلب الثاني:تقديم وكالة 425 بمستغانم و هيكلها التنظيمي
36	المطلب الثالث: المهام و الأهداف التسويقية للوكالة
38	المبحث الثاني:التكنولوجيا المالية و دورها في تحسين الأداء البنكي
38	المطلب الاول : بطاقات الدفع الالكتروني لدى بنك التنمية المحلية- وكالة مستغانم
41	المطلب الثاني : جهاز الدفع الالكتروني TPE و موزع آلي للأموال DAB
42	المطلب الثالث : واقع التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم
43	المبحث الثالث : مقابلة مع مدير البنك
44	المطلب الأول : محور التكنولوجيا المالية
45	المطلب الثاني: محور الأداء البنكي
47	المطلب الثالث : أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنكي
51	خاتمة الفصل
	الخاتمة العامة
	قائمة المراجع
	الملاحق

شكر وتقدير

الحمد لله سبحانه وتعالى ونشكره على فضله وكرمه وبركته الذي أنعم علينا ووفقنا لإنجاز هذه الدراسة،
والصلاة والسلام على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتوجه بكل الشكر والتقدير والامتنان وعظيم العرفان إلى كل من وقف إلى جانبنا وقدم لنا يد المساعدة أو
أسهم في إنجاز هذا العمل ، ونخص بالذكر أستاذتي الفاضلة التي أشرفت على دراستي السيدة المحترم
ةالدكتورة هني أمينة التي قدمت لي الدعم والتوجيه والنصح لإنجاز عملي هذا، و أتمنى لها كل التوفيق
والنجاح في مسيرة حياتها.

كما نتقدم بالشكر إلى أعضاء الهيئة التدريسية بقسم العلوم الاقتصادية والذين كان لهم الفضل في
تحصيلنا العلمي خلال السنتين الماضيتين. وتشمل بالشكر والامتنان بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم
وكافة موظفيها، لما قدموه لنا من مساعدة في إجراء واستكمال هذه الدراسة.

كما اتوجه بالشكر الجزيل لكل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذا العمل وإتمامه على أحسن
وجه.

اهداء

" وما توفيقى الا بالله عليه توكلت واليه انيب "

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة ووفقني لإنجاز هذا العمل، أهدي هذا الاخير إلى الوالدين
الكريمين، وإلى كل من ساعد من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل .

قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
4	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	1-1
8	قطاعات التكنولوجيا المالية	2-1
14	أبعاد الأداء البنكي	3-1
25	أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية البنكية	4-1
30	الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية	1-2
32	مخطط الوكالات للفرع الجهوي لولاية مستغانم	2-2
33	مخطط مجمع الاستغلال مستغانم	3-2
34	مخطط الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم.	4-2

ملخص :

تتناول هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث يتم تسليط الضوء على الأهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في صناعة الخدمات المصرفية وتحسينها. تهدف هذه الدراسة لمعرفة أهم التقنيات التكنولوجية المالية التي يمكن للبنوك استخدامها ودورها في تحسين كفاءة أداء البنك ككل. ومن أجل تحقيق هذا الهدف قمنا بدراسة ميدانية في بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم و قد اثبتت هذه الدراسة النتائج التالية : أن هناك توجه كبير لتبني التكنولوجيا المالية مما تحمله من ابتكارات مالية جديدة التي من شأنها تنويع الخدمات والمنتجات، كذلك الأداء فهو يعطي صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية عن طريق قياسات تساعد في تحسين عملية التقييم، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء لكنها لم تصل إلى مرحلة النضج الكافي في البنك محل الدراسة.

الكلمات المفتاح: التكنولوجيا المالية، الأداء البنكي ، بنك التنمية المحلية، الذكاء الاصطناعي، خدمات المالية

Résumé :

Cette étude traite du rôle de la technologie financière dans l'amélioration des performances des banques commerciales, mettant en lumière l'importance des technologies de l'information et de la communication dans l'industrie des services bancaires et leur amélioration.

Cette étude vise à identifier les technologies financières les plus importantes que les banques peuvent utiliser et leur rôle dans l'amélioration de l'efficacité globale de la banque. Afin d'atteindre cet objectif, nous avons mené une étude de terrain à la Banque de développement local de l'agence de Mostaganem, et cette étude a donné les résultats suivants : il existe une forte tendance à adopter la technologie financière en raison des innovations financières qu'elle apporte et de sa capacité à diversifier les services et les produits. En outre, la performance donne une image complète de la banque de l'environnement interne et externe via des mesures qui aident à améliorer le processus d'évaluation. L'étude a également conclu à l'existence d'une relation entre la technologie et la performance, mais celle-ci n'a pas atteint un niveau de maturité suffisant dans la banque étudiée.

Mot clés : Technologie financière, performance bancaire, banque locale de développement, intelligence artificielle, services financiers

المقدمة العامة

المقدمة:

في السنوات الاخيرة شهد العالم المعاصر جملة من تقدمات وتطورات في مختلف المجالات العلمية وهذا يرجع إلى التطور التكنولوجي ووسائل الاتصال حيث انها غيرت ملامحه في عدة مجالات ومن بينها القطاع المالي وخاصة القطاع البنكي وهذا ما أدى الى تسهيل العمليات البنكية من خلال ما يعرف بالتكنولوجيا المالية حيث تعد هذه الاخيرة وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي.

كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في نجاح ونمو الصناعة المصرفية حيث انها ادت إلى تحول جذري في العمل لا سيما فيما يخص الابتكارات الجديدة وأكبر مثال على ذلك الصرافة الالكترونية حيث انها اصبحت وسيلة تسهل المعاملات المصرفية كما انها تتميز بسرعة والدقة وانخفاض التكاليف وسهولة الوصول اليها باستخدام كل المنتجات التكنولوجية الحديثة، من هواتف ذكية وشبكة الاتصال عملات رقمية في مختلف المعاملات اليومية الدفع التحويل الإقراض، التأمين ...

ومما لا شك ان التقدم التكنولوجي ساهم ففي حدوث جملة من التغيرات والتطورات في مجال البنكي، ولهذا تجد أن المؤسسات الجزائرية نفسها مجبرة على مواكبة التطور الذي قطعتة المؤسسات العالمية حيث بدعم موقفها التنافسي وبحسنه ومن ثم زيادة كفاءة نظم أساليب معالجة البيانات واتخاذ القرارات من جهة وزيادة الضغوطات التنافسية من جهة اخرى.

ومما سبق تبلورت الاشكالية الدراسة كما يلي:

ما هو دور تكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية ؟

الأسئلة الفرعية:

تفرع عن الاشكالية الرئيسة التساؤلات التالية:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين العمل داخل البنوك؟

ما أثر استخدام التكنولوجيا المالية على كفاءة البنوك؟

ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك؟

فرضيات الدراسة:

يهدف الإجابة على الإشكالية وأسئلة الفرعية مطرح مجموعة من الفرضيات الآتية

الفرضية الرئيسية: تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير و تحسين أداء البنكي

الفرضيات الفرعية:

- تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة، حيث تساهم في تحسين طرق التمويل وتطوير الخدمات المالية بالإضافة إلى مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.
- تهتم المنشآت المصرفية والبنوك بزيادة ربحيتها من خلال خفض من تكاليفها وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، ومواجهة مختلف التحديات.
- تسعى الى تحسين الأداء المالي للبنوك

أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في انها تسلط الضوء على التكنولوجيا المالية والبنوك التجارية ومدى تأثيرها على تحسين أدائها.
- تظهر الدراسة درجة اهتمام البنوك بالتكنولوجيا المالية
- والتعرف على مدى الاستفادة من تطبيقاتها في عملية البنوك.
- التعرف على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المالية بالنسبة الإدارة البنوك وأيضا مساعدتها على تقديم خدمات نوعية بالتالي تحسين أداء البنكي.

أهداف الدراسة:

تكمن اهداف هذه الدراسة الى:

- فهم دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، وكيف يمكن استخدامها لتحسين كفاءة وفعالية عمليات البنك وتحسين تجربة العملاء.
- تحليل العوامل المؤثرة في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، وكيفية تحسين هذه العوامل للحصول على أفضل استفادة من هذه التكنولوجيا
- تحليل مزايا التكنولوجيا المالية، مثل تحسين الشفافية والتحكم في المخاطر، وكيف يمكن للبنوك التجارية استخدامها لتحسين أدائها.
- تحديد التحديات المحتملة التي يمكن مواجهتها في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، وكيفية التعامل معها بشكل فعال.

- تقديم توصيات وإرشادات للبنوك التجارية لاستخدام التكنولوجيا المالية بشكل أفضل، وتحسين أدائها وتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا.

الحدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي:

الحدود الزمنية: تم الإجراء في الفترة الممتدة من 14 ماي إلى 30 ماي 2023

الحدود المكانية: بنك التنمية المحلية- وكالة مستغانم

تقسيمات البحث:

تم تقسيمه الدراسة الى جانبين :

جانب نظري: تم التطرق فيه لأهم مفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المالية والأداء البنكي وعلاقة ما بينهما.

جانب تطبيقي: تقديم بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ودراسة واقع التكنولوجيا المالية فيه.

دراسات سابقة:

- دراسات حول التكنولوجيا المالية:

دراسة (Aldwin blanc, 2017) المعنونة بـ: هل التكنولوجيا المالية فرصة أم تهديد للمصارف التقليدية: هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كانت شركات التكنولوجيا المالية للمؤسسات المصرفية ستفرض نفسها في المستقبل، وتحل محل البنوك كما أنها ستساعد في إجبار الجهات الفاعلة التقليدية على تنفيذ ثورتها الرقمية لتلبية التوقعات الجديدة للعملاء. ولإثبات ذلك حللت الطبقات الثلاث للبيئة المصرفية وهي الطبقة البيئية الكلية والطبقة الصناعية وكذلك طبقة المنافس والسوق كما اعتمدت على تحليل PESTEL للبيئة الكلية من تحديد الفرص والتهديدات المختلفة. كذلك تطور عدة سيناريوهات على مدى عشر سنوات من خلال عبور متغيرين محوريين، وهما سمعة المؤسسات في هذا القطاع وكذلك تأثير التشريعات. يرجع اختيار هذين المتغيرين إلى حقيقة أنهما الأكثر تأثيراً ودرجة عالية من عدم اليقين. خلصت الدراسة إلى أن هناك سيناريوهان مثيران للاهتمام لعملنا السيناريو 2 ، تصبح التكنولوجيا المالية تهديداً للبنوك"، مع زيادة ثقة الجمهور في Fintechs ووضع تشريعات مواتية ، السيناريو الآخر المثير للاهتمام هو رقم 1 Fintechs أصبحت فرصة للبنوك، مع وضع تشريعات مواتية للتكنولوجيا المالية دائماً ولكن مصحوبة بانخفاض في ثقة الجمهور بهذه الشركات الناشئة وتخفيض حواجز الدخول بالنسبة لشركات التكنولوجيا المالية التي تشرع في نزاع أسعار ضد اللاعبين التاريخيين. كما لاحظت أن البنوك

منخفضة التكلفة وكذلك البنوك "العادية" تتنافس بشكل مباشر أكثر مع FinTechs مقارنة ببنوك الخدمات المصرفية

دراسات حول الأداء البنكي:

دراسة (دراجي أم الخير، 2015) بعنوان أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر وسعت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الخدمات البنكية على أداء البنوك التجارية الجزائرية ومحاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في النظام المصرفي الجزائري، ومن أجل تحقيق ذلك قامت الباحثة باختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة للفترة (2008-2013) مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (exel) وبرنامج (eviews8). وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق الملكية.

في حين أوصت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية وتقوية شبكة المعلومات المصرفية الالكترونية الجزائرية.

الجانب النظري :
التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

تمهيد

يتسرع التحول نحو الرقمنة في الاقتصاد من خلال تطبيق التقنيات الحديثة التي مكنت من تطوير المنتجات والخدمات واستحداث أنواع أخرى جديدة، وفي هذه الظروف تسعى الصناعة المالية إلى مواكبة المستجدات باستخدام التكنولوجيا المالية في جميع مكوناتها، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة متطورة وفق آليات حديثة ذات كفاءة عالية.

يعتبر الأداء البنكي قاعدة أساسية التي يركز عليها الاقتصاد ولحفاظ على هذه المكانة تسعى البنوك دائما لبنوك على مواكبة التقدم التكنولوجي المالي، حيث يعتبر هذا الأخير من أهم القرارات الاستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل الاستقرار، وبناء على هذا سيتم تطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المالية و أداء البنكي، حيث تأتي المبحث كما يلي:

- المبحث الأول:مدخل عام لتكنولوجيا المالية
- المبحث الثاني:أساسيات أداء البنكي
- المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالبنوك

المبحث الأول: مدخل عام لتكنولوجيا المالية

القطاع المالي في تطور مستمر يواكب تغيرات المجتمع ، خصوصا مع العولمة المالية ، و منذ بداية تشكل القطاع المالي إلى الوقتنا الحالي ظهرت العديد من الابتكارات المالية و تم الاستفادة منها و استخدامها في تطور الخدمات المالية ، و في العيدين الأخيرين تميز بسرعة الابتكار و استخدام أحدث تقنيات التكنولوجيا ، هذا المزج بين التكنولوجيا و الخدمات المالية يعرف بالتكنولوجيا المالية .

المطلب الأول : مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

اولا : مفهوم التكنولوجيا المالية:

لم يتفق كتاب و علماء الاقتصاد إلى حد الآن على تعريف مشترك للتكنولوجيا المالية بحكم حداثة المصطلح و قلة فهم المختصين في هذا المجال الذي لم يكشف عن كل محاوره و لم يبلغ مرحلة النضج التامو لهذا تعددت التعاريف المتعلقة بمصطلح التكنولوجيا المالية لتعدد مجالاتها و تطورها المستمر .

- حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية عرفت على أنها عبارة عن اختراعات و الابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال القطاع المالي، و تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك و التي من ضمنها المعاملات مع الزبائن و الخدمات المالية مثل تحويل الأموال و تبديل العملات و حسابات نسب الفائدة و الأرباح و معرفة الأرباح المتوقعة للإستثمارات و غير ذلك من العمليات المصرفية¹
- عرّفها مجلس الاستقرار المالي FBS على أنها "ابتكار قائم على التكنولوجيا في مجال المالي و الخدمات التي تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية "
- و تعرف أيضا على أنها " تلم المنتجات و الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية المالية التقليدية " ³
- و عرفها أيضا الصندوق النقد الدولي FMI على أنها " التكنولوجيا المالية التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الاعمال الجديدة ، تطبيقات ، العمليات و المنتجات "

¹¹حمدي زينب و اوقاسم زهراء، 2018، " مفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية " مجلة الإجتهد لدراسات القانونية و اقتصادية العدد 01 صفحة

³³وضمة بيفورت، (بلا تاريخ) ، التكنولوجيا المالية في شرق الأوسط و شمال افريقيا ،صفحة 09

التعريفات المذكورة كلها مقصورة على أن التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية تعتمد على التكنولوجيا و على أنها أيضا خدمات مالية بالاعتماد على التكنولوجيا و الظاهر ان التكنولوجيا المالية تشمل كلا الجانبين بالإضافة إلى عنصر الابتكار و التطوير في الخدمات المالية

ثانيا : نشأة و تطور التكنولوجيا المالية:

شهدت التكنولوجيا المالية بشركاتها الناشئة و تطبيقاتها المبتكرة تطورات ملحوظا على مستوى اقتصاديات الجديدة من الدول و فيما يلي نستعرض مراحل تطور التكنولوجيا المالية على مستوى العالمي حيث اغلب المراجع و مصادر تقسمها إلى ثلاثة مراحل تكمل بعضها بعض و تبني كل مرحلة على سابقتها⁴

- **العصر الأول 1866-1967 من التماثلية إلى الرقمية :** في هذه المرحلة تم التركيز أكثر على البنية التحتية ، و كان اختراع الطباعة الي تسمح للبلدان بطباعة العملة الورقية أحد الأدلة على ظهور التكنولوجيا المالية لأول مرة ، و ظهرت تقنيات جديدة مثل التلغراف و انشاء اول خط كابل عبر المحيط الأطلسي بنجاح و القنوات و السكك الحديدية التي حسنت سرعة المعلومات المالية المرسله عبر الحدود، كان مفتاح باب العصر الأول للعملة المالية، كذلك ظهرت أدوات كسر الرموز التي استغلتها تجاريا شركات الكمبيوتر مثل IBM (الأت الاعمال الدولية)، بطاقات الائتمان التي تم إدخالها في الخمسينات من قبل بعض البنوك في ولايات المتحدة الأمريكية (داينرز كلوب ، في عام 1950 ، بنك اوف امريكا و أمريكان إكسبرس في عام 1958)، و لكن التطور الرئيسي كان شبكة الاتصالات حيث تم هيئة شبكة التيلكس العالمية التي تم اعدادها، و كان جهاز الفاكس اول أداة ادخلتها شركة " زيروك " في عام 1964 تحت اسم التصوير بارنين المغناطيسي لمسافات طويلة LDX كانت كخطوة كبيرة للجيل القادم من التكنولوجيا المالية
- **العصر الثاني 1967-2008 التكنولوجيا المالية في البنوك :** كان تركيز هذا الجزء من تاريخ التكنولوجيا المالية على البنوك، بدأت الرقمية البنوك في هذه الفارة مع الإطلاق الآلة الحاسبة ، جنبا لظهور اجهزت الصراف الآلي من قبل باركيليز في المملكة المتحدة (1967)، و بعد بضع سنوات من ذلك، في السبعينات اصبح في خدمة صناديق Fedwire التي تم تقديمه في عام 1918 الكترولونيا بدلا من نظام التلغراف ، كما أنشئت جمعية الاتصالات المالية بين المصارف في أنحاء العالم لتيسير و تأمين الدفع عبر الحدود ، و نتيجة لذلك تحسن الاتصال بين المؤسسات المالية و أصبح أكثر أمنا ، في هذا العصر لا تزال البنوك تضطلع بدور مهم و أساسي في تنفيذ معظم المعاملات المالية .

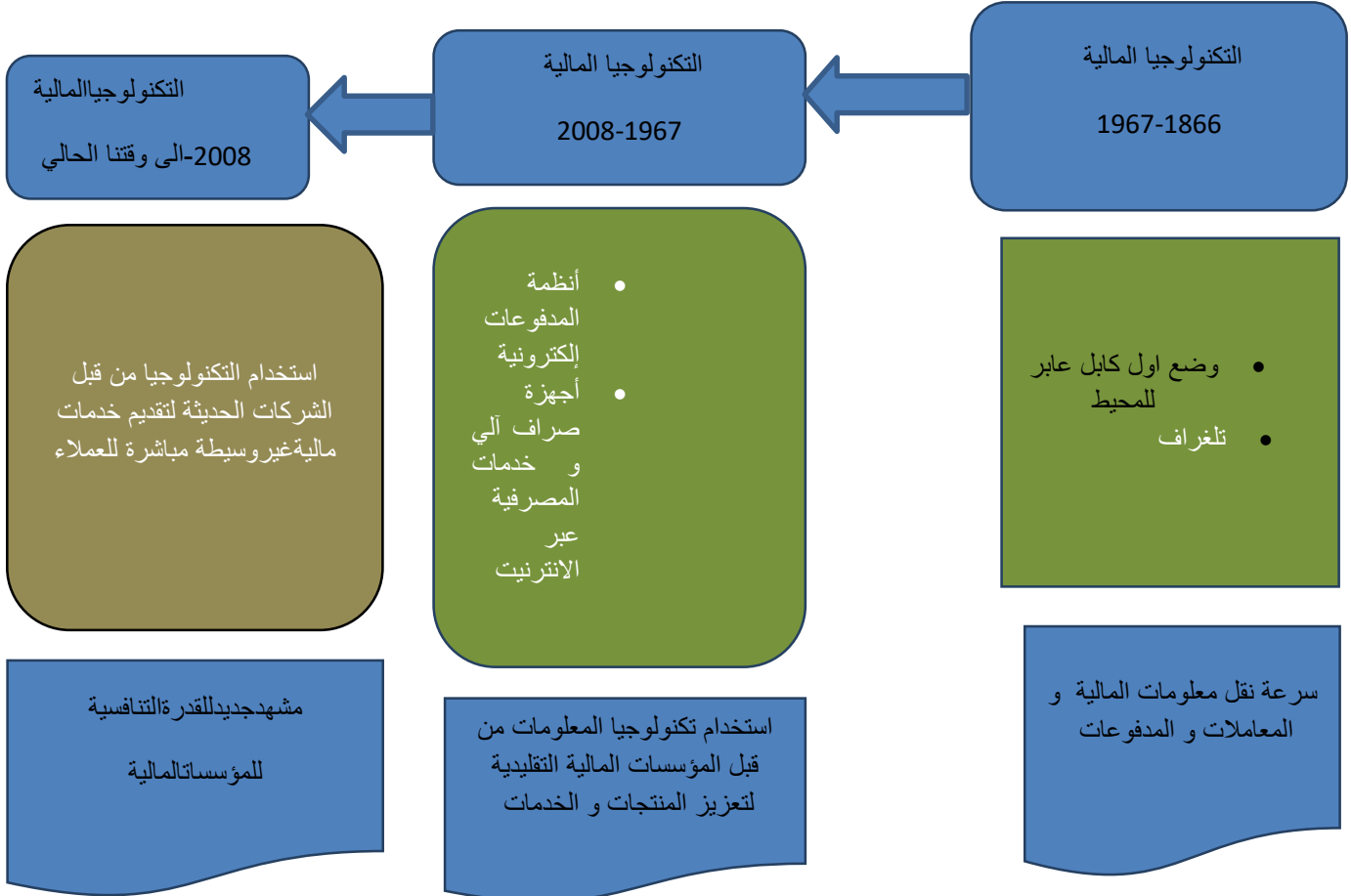
- **العصر الثالث 2008 إلى يومنا حالي التكنولوجيا المالية الحديثة :** هذا الجزء من تاريخ التكنولوجيا يرى النور في عام 2008 و هو مستمر إلى الآ، و هو يركز أكثر على الشركات الناشئة ،

⁴بريش رايح ، 2022، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، دور التكنولوجيا المالية في تطور الصناعة المالية الإسلامية ، صفحة 52-53

بعد الأزمة المالية في عام 2008 تأتي موجة جديدة لتغيير وجهة نظر المتعاملين الماليين حول من لديه الشرعية لتقديم الخدمات المالية، مع تراجع الثقة تدريجياً في نظام البنكي التقليدي، وقد حدثت هذه الخسارة بسبب فقدان المهنيين الماليين لوظائفهم، وزيادة تكاليف و القدرة المحدودة على تنمية القروض، في هذه الفترة تميزت سوق المالية بدخول البيبتكون وبعض العملات المشفرة الأخرى، و الهواتف المحمولة و المدفوعات الرقمية ... الخ.⁵

و بتالي ساهمت التكنولوجيا المالية في خلق وجه جديد للقطاع المالي و قدمت العديد من التحسينات الجديدة لحل مشاكل و العقبات التي يواجهها العملاء في الكثير من الأحيان في معاملاتهم المالية، و من أبرز الأمثلة النموذجية PayPal التي تقدم خدمات المدفوعات بسرعة و بسهولة عالمية.

الشكل رقم 01-01: التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية



المصدر: journal of Financial. Anjan V.Thankor FINTECH AND BANKING?: WHAT DO YOUKNOW

August 2019.p4..washington university in St Louis CFAR intermediation

⁵Pranay y T. T. Mandy, Fintech: The New DNA of Financial Services, Boston/Berlin: Walter de Gruyter Inc., 2019. pp 3-8. Online: <https://b-ok.africa/book/5233042/4b767b>

المطلب الثاني : أهمية وأهداف التكنولوجيا المالية

أولاً : أهمية التكنولوجيا المالية:

تظهر التكنولوجيا المالية في القطاع المالي من خلال دعمها و تكمينها لنماذج أعمال و منتجات و خدمات مالية لم تكن بالإمكان تحقيقها سابقاً، فقد تغير شكل القطاع المالي بشكل جذري منذ دخول التكنولوجيا المالية و التي عززت كفاءة

الأسواق و حسنت من تجربة العملاء و المستهلكين، كما ساهمت في تقديم خدمات مالية و حلول تقنية أفضل ، و ساهم انخفاض التكاليف و سرعة الإنجاز في زيادة الشمال المالي من خلال منتجات و خدمات و حلول محسنة وصلت لفئات كانت مستبعده ماليا ، كما انها تكمن أهميتها في السعي إلى تحقيق استقرار المالي من خلال استخدامها في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية و ادارة المخاطر ، و تعزز الاحتواء المالي و النمو الاحتوائي و تنوع النشاط الاقتصادي من خلال ابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي و تسهل أيضا إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.⁶

ثانياً: أهداف التكنولوجيا المالية :

استهدف التكنولوجيا المالية معالجة أوجه القصور في الجهاز البنكي من خلال تحقيق الأتي :⁷

- تقديم خدمات مالية بشكل مختلف جديد ز سريع يتلاءم مع ما يشهده العالم من تطورات
تكنولوجية
- تسريع و تسهيل أهداف الحكومات في تحقيق الشمال المالي
- مساعدة الاقتصاديات العالمية و بشكل خاص اقتصاديات الدول النامية في الوصول إلى
مستهدفات الاقتصاد الرقمي التي تبنتها في اجندتها التنموية
- تهدف التكنولوجيا المالية أيضا الي تقليل تكلفة الخدمات المالية و منح خصوصية أكثر حيث توفر
للزبائن خدمات شخصية⁸
- توفير إمكانية المقارنة و بتالي اختيار الخدمة المناسبة حسب رغبة الزبائن

⁶عبد كريم أحمد قندوز ، التقنيات المالية و تطبيقها في صناعة الإسلامية ، صندوق نقد العربي ، 2019 ، صفحة 37

⁷محمد المغربي، مي مصطفي، محمد حسين ثرياء ثورة التكنولوجيا المالية ملتقى شباب الباحثين يوم 27 جانفي 2020، معهد التخطيط القومي الأكاديمي ، مصر ، 2020، صفحة 4

⁸مصطفى سلام عبد الرضاء محمد كريم حيدر عبد الله حرجان سنان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان اربيل، العراق 2019، ص 129

المطلب الثالث: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

أولاً: قطاعات التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية في شتى القطاعات و المجالات المتنوعة و منه يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى أربعة قطاعات رئيسية وفقاً لنماذج أعمالها المميزة و يمكن عرضها في ما يلي:

(1) المدفوعات :

صبحت عملية الدفع اسرع و أكثر أماناً و سهولة ، و حلت تطبيقات المحفظة الإلكترونية على الهاتف المحمول مكان النقود الورقية، فيما تتيح الشركات التي تتولى عمليات الدفع للأفراد بإرسال أموال على الفور و يشمل الفاعلون في هذا المجال :

- عملية الدفع عبر الهاتف المحمول، منصات الرائدة فيها Appelpay, Paypal
- الفترة الكاملة ، على رأسها منصات : iBeacon, ordre,Ahead,Uber
- المدفوعات المبسطة مثل منصات : Shipwallet, bPay,MagicBand
- أمان الجيل القادم، من أهمها⁹: Nuance,biyo,XYveriy
- تبادل العملات بدون تكلفة و تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون أقل تكلفة Transfer wise

(2) التمويل :

يشتمل على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في انشاء منتجات ، ووسائل الإعلام و افكار جديدة و يشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بمشروع الذي يحتاج إلى تمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات ، و الهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من اجل تطوير الخدمات و المنتجات، كما يوجد الإقراض من نظير إلى نظير و هو من النماذج المنتشرة في التكنولوجيا المالية كما انها تستفيد التكنولوجيا المالية من المنصات الرقمية التي تشكل دوائر تمويل المباشر (السوق الرقمية) ، و تعمل هذه المنصات على توفير المعلومات للأفراد الشركات بدافع الإقراض المتبادل بسعر فائدة منخفضة و إجراءات أقل تعقيداً.¹⁰

⁹كمال زواق ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية - حقائق احصائيات... فرص وتحديات مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 العدد 01، 2020، 342.

¹⁰عبد الوهاب صخري، سمية بن علي تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانيات مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 405

(3) إدارة الأصول :

تتضمن مجموع الشركات التكنولوجية المالية التي تقدم النصح والمشورة وإدارة الثروات ، حيث تكمن تقنيات البيانات الضخمة و الذكاء الاصطناعي و تعلم الآلة من إعطاء نصائح ذكية حول قرارات الاستثمار دون تدخل بشري مباشر و هو الذي عرف مؤخرا بالمستشار الآلي *advertiser* و من تقنيات المستخدمة بكثافة في إدارة الثروة تحليل البيانات المجموعة من أسواق المالية على مر سنوات في معرفة حركة سوق ككل او حركة سهم معين مع اخذ بعين الاعتبار المدخلات الأخرى كوسائل التواصل الاجتماعي و القرارات الحكومية ، و هذا ما يقلل الاعتماد على العنصر البشري في جميع البيانات و تحليلها و اتخاذ القرارات.¹¹

(4) التأمين :

تسعي التكنولوجيا المالية في سرعة تطور قطاع التأمين و ذلك وفق مراسلها من خلال منتجات ذات حلول ابتكارية باستخدام أساليب متقدمة لجمع البيانات تؤدي الي تحديد افضل للمخاطر و ما يقابلها من تدابير علاجية ، كما انها ترتبط بتحسين الخدمات المتقدمة للعملاء ، حيث تولدت منتجات تأمينية وفق الطلب من خلال منصات P2P للتأمين و منصات للتوزيع الرقمي¹²

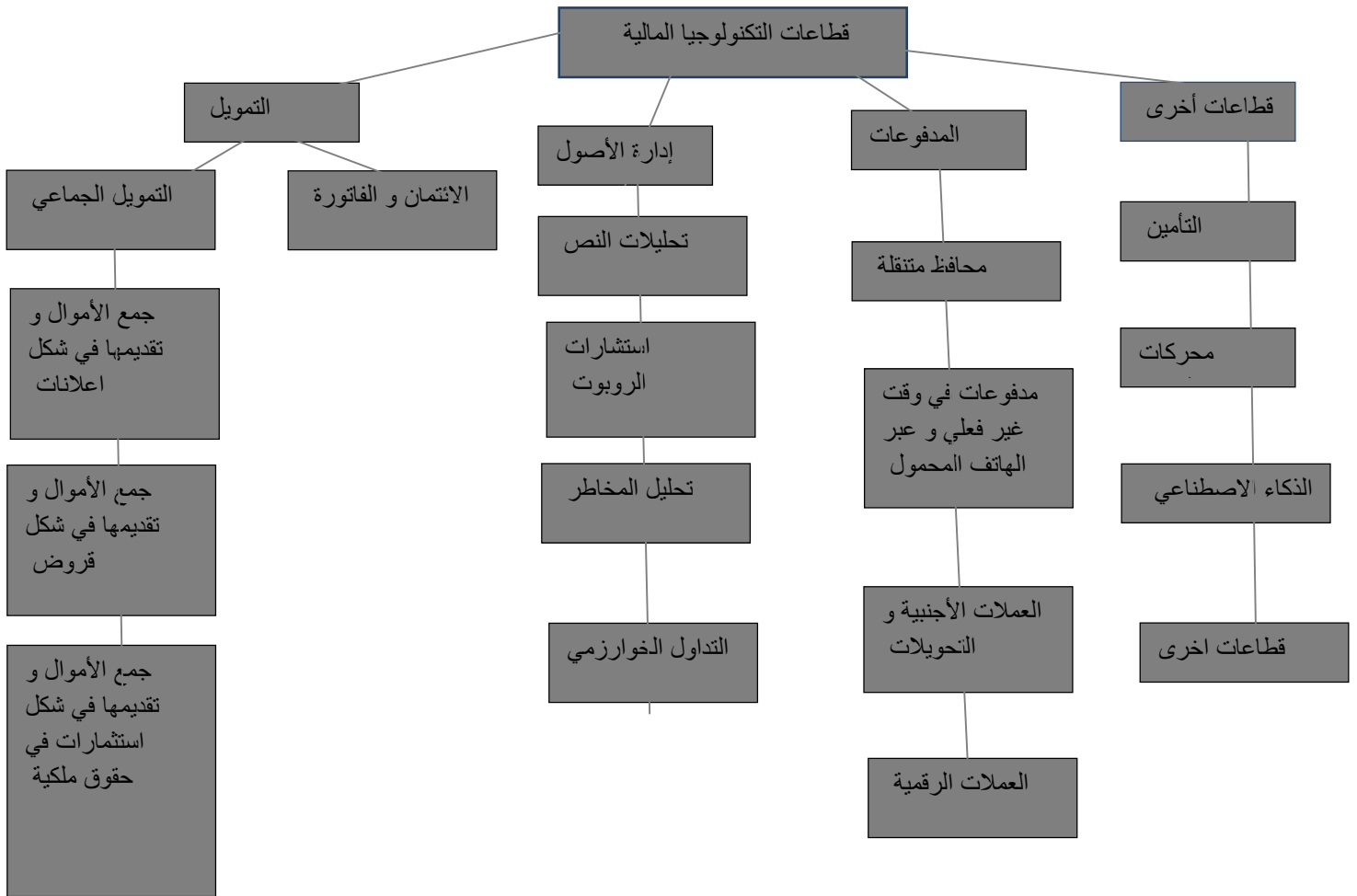
(5) قطاع التكنولوجيا التنظيمية هو مجال يستعمل لإدارة العمليات التنظيمية داخل الصناعة المالية، وذلك باستخدام التكنولوجيا المبتكرة، ويحتوي على العديد من الوظائف المتعلقة بالتكليف الرقابي الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقواعد والقوانين، فهي تتألف من مجموعة شركات تكنولوجية تعمل على إيجاد حلول لتحديات الاقتصاد الرقمي، والعمل على تخفيض انتهاك البيانات الاختراقات الإلكترونية، غسيل الأموال وغيرها من الأنشطة والأعمال الاحتياطية. بالإضافة لهذه القطاعات توجد خدمات تحويل الأموال عبر العالم، والخدمات المالية القائمة على سلسلة البنوك الرقمية مثلا لعملات الرقمية المشفرة.

(6) خدمة تنظيم وإدارة المخاطر وهي تقنية تساعد الشركات العاملة فيصناعة الخدمات المالية إلى الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإدارة المخاطر التشغيلية و تحسين التزامها التنظيمي . كما تشمل الحلول التي تساعد الهيئات التنظيمية على تنظيم الشركات التي تشرف عليها بشكل أفضل ، وتحسين عملية تجربة العملاء ومخاطرهم، إضافة إلى أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال والتي تهدف إلى تقليل العائدات المحصلة بصورة غير مشروعة، والاستفادة من البيانات الضخمة لاستخراج رؤى السوق والعملاء

¹¹ منير الشاطر، أنور حسن عبد الله عثمان تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الإسلامي مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي المجلد 33 العدد 3، ص 175 متاح على <https://www.researchgate.net/publication/344724869>

¹² الياس قشوط إنصاف فسوري الخدمات المالية الرقمية بالبنوك التجارية ودورها في تحقيق الشمول المالي الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة يومي 24-25 ماي 2021 مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة ادرار الجزائر، ص 272.

الشكل 01-02: قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر : (Ahmed Al Ajlouni : Financial Technology in banking industry Challenge and Monir Al-tiakim (2018-International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018- p-3)

Opportunities

ثانيا : تقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية :

(1) البيانات الضخمة :

هي بيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدره معالجتها بإستخدام قواعد بيانات التقليدية، و تتميز البيانات الضخمة بمستويات إنتاجها وتداولها الكبير في وقت قصير و تتميز بقدرتها على تلبية الرغبات و القرار على صنع القرار ، و تقنية البيانات الضخمة هب المعلومات الكبيرة و سريعة التدفق و فائقة الحجم التي تتطلب طرق معالجة حديثة و مجدية اقتصاديا من اجل المساعدة على اتخاذ القرارات ، كما أن البيانات الضخمة هي بيانات كبيرة و معقدة لها خصائص فريدة مثل :الحجم ، السرعة ، التنوع ، التباين و الصلاحية و هي البيانات التي لا يمكن علاجها بالطريقة التقليدية بل يتطلب برامج و أساليب حديثة في معالجتها ، تحليلها ، تخزينها ، مشاركتها البحث عنها و نقلها.¹³

(2) العقود الذكية:

تعرف بعقود سلسلة الكتل او العقود الرقمية او المشفرة، و يمكن تعريفها على أنها: "برمجيات حاسوبية بأوامر مشفرة ذاتية التنفيذ ، تستخدم في سلسلة الكتل لتحويل أصول او عملات الرقمية بين عدة أطراف في ظل ظروف محددة " ¹⁴ ،

و من أهدافها ما يلي

- إيجاد مجموعة من الإرشادات و التوجهات القابلة لتنفيذ و المعالجة حاسوبيا و هو هدف الأطراف المتعاقدة عند الترتيب للتعاقد.
- القدرة على إمكانية التدقيق و تقييم المخاطر.
- العمل على حفظ و تخزين المعلومات.
- السرية في إتمام العقود دون اطلاع الأطراف الأخرى خصوصا في ظل المنافسة الشديدة.
- التغلب على غياب الثقة في المعاملات بين الأطراف المجهولة و بتالي التخفيف من مخاطر عدم الوفاء.

(3) الذكاء الاصطناعي :

و هو عبارة عن ذكاء الذي تظهره الآلات على عكس الذكاء الطبيعي الذي يظهره الإنسان، فغالبا ما يطلق مصطلح الذكاء الاصطناعي لوصفه الآلات أو الأجهزة الكمبيوتر التي تقلد و الوظائف المعرفية التي يربطها

¹³ بالعبيدي عايدة عبير ، مشراوي حدة ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية رقمنة الشمول المالي ، مجلة البحوث و دراسة العلمية ،

العدد 01 ، 2023 ، صفحة 1288-1289

¹⁴ نفس المرجع أعلاه

البشر بالعقل البشري مثل التعلم وحل المشكلات ، والذكاء الاصطناعي عبارة عن آلة مصممة لأداء المهام وحل المشكلات التي يتم إجراؤها بشكل عام بواسطة ذكاء البشر¹⁵

(4) تعلم الآلة والتحديد التنبؤي:

هو عملية استخراج الآلة لأنماط محددة بناء على كم كبير من الهو عملية استخراج الآلة لأنماط محددة بناء على كم كبير من البيانات و استيعابها لهذه الأنماط، ويتم تعلم الآلة تحت إشراف مختصين ويهتم دوا على ربط بين مجموعة من السمات الوصفية من جهة، والسينما المستهدفة من جهة أخرى، ويكون ذلك استنادا إلى مجموعة من الأمثلة والأحداث التاريخية ومن ثم يمكن استخدام هذا النموذج لعمل تنبؤات لحالات جيدة.

المطلب الرابع : معيقات التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عوائق وتحديات كثيرة منذ التحول الرقمي والاتجاه إلى التعاملات البنكية والدفع الإلكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية، نتيحة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية والخدمات المقدمة.

لذلك سوف نستعرض أبرز المخاطر والتحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

أولا: مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن المؤسسات التكنولوجيا المالية، يمكن رصد مستويين من المخاطر المستوى الأول هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي. أما المستوى الثاني، هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية، كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المائية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم. مزاحمة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية، زيادة حدة خطرين ماليين هما: خطر القرض وخطر السيولة"¹⁶.

¹⁵ بالعبيدي عايذة و عيبر حدة مرجع سبق ذكره

¹⁶ المياة عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة الحضر

بالوادي، المجلد 01، العدد 01 الجزائر 2017، ص 397

ويمكن أن توضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي:¹⁷

- مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحويلها إلى أزمة نظامية.
- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.
- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط.
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين. التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال والسرقة.
- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات والحسابات إلى الهجمات الالكترونية وخطر الاختراق.
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية لنتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسيل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء.
- شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية.
- مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تحديات وتعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط ودخول أطراف العمليات الاحتيالية.

ثانياً : تحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

ان سعي المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من أجل التوسع و استفادة من التكنولوجيا وتطبيقاتها في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات وسهولة الوصول إلى البيانات والتخوف من القرصنة والاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء.

ونوضح مجموعة من التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:¹⁸

¹⁷John Schindle, fintech and financial innovation: divers and depch finance and economics, discussion, séries 2007/081, 2016, p12

¹⁸ 1Bernardo Nicoletti, op.cit..p100

- قضايا الأمن والخصوصية:

تواجه تك الكثير من المشاكل والتحديات فيما يتعلق بالأمان والخصوصية، ويمكن أن يؤدي تعرض البيانات المالية للاختراق إلى خسارة كبيرة للمستخدمين.

- نقص البنية التحتية:

تفتقر بعض المناطق إلى البنية التحتية اللازمة لاستخدام تكنولوجيا، وبالتالي لا يتوفر الجميع على الإمكانيات التي يحتاجونها للاستفادة من التكنولوجيا المالية.

- تنظيم قوانين التكنولوجيا المالية:

قد يتطلب تطبيق بعض القوانين والتنظيمات للتكنولوجيا المالية وقتًا طويلاً وتكلفة إضافية، وقد يكون ذلك صعبًا على الشركات الناشئة والمستخدمين الأفراد على حد سواء .

- الثقة:

تميل عروض التكنولوجيا المالية إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الفرد إلى التكنولوجيا، على سبيل المثال، استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة، حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي ومنظم إلى الثقة في التكنولوجيا واللامركزية دون الخوارزميات والبيانات الموثوقة ستفشل التكنولوجيا المالية، يجب على أي شركة أن تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية وأن تفكر في كيفية الحصول على الثقة خلال التكنولوجيا، أصبحت الأدوات الخاصة بذلك متاحة على نطاق واسع، وتقوم شركات مثل (Quantopian46) و (Numerai47) بإتاحة هذه الأدوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر من خارجية لأفكار التداول.

المبحث الثاني : أساسيات أداء البنكي

يعتبر الأداء البنكي محطة اهتمام من قبل المختصين ومدراء البنوك بسبب الضور الذي يؤديه في تحسين التطور الاقتصادي والمصرفي للبنوك

المطلب الأول: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه

اولا : مفهوم الأداء و محدداته

1. تعريف الأداء :

إن مفهوم الأداء مفهوم واسع وشامل وهام لأي مؤسسة، وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولته، إذا أنه لم يتوصل إلى مفهوم محدد للأداء، حيث أنه يرى البعض أن السبب يعود إلى اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه مع القول إن هذا الاختلاف يعود لتنوع الأهداف والاتجاهات الباحثين في دراستهم حيث تنوعت معايير تصنيف الأداء ومن هنا سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف التي سنبرزها فيما يلي :

- حيث يعتبر الأداء مصطلح أصله انجليزي، إذ يعود أصلها إلى كلمة PERFORMANCE وهي تعني وضعية الحصان في السباق، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أخذت حقلا واسعا للتطبيق فأصبحت أيضا تعني إتمام العمل أو العقد أو شغل ما¹⁹.
- ويعرف أيضا الأداء على أنه : "قدرة البنكي على الاستمرارية والبقاء وتحقيق التوازن".²⁰
- ويعرف كذلك على أنه تادية العمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة .
- ويعرف أيضا على أنه : "ويشير الإهداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بها الفرد متطلبات الوظيفة"²¹.
- جاء أيضا على أنه " أي نشاط يساعد المؤسسة في التغيير من محيطها وقياس نتائجها ومدى تحقيق أهداف العامة للمؤسسة "

نستنتج ما تقدم أن الأداء هو مفهوم واسع يعبر عن أسلوب الوحدة الاقتصادية في استثمار مواردها المتاحة وفقا لمعايير واعتبارات متعلقة بأهدافها في ظل مجموعة من المتغيرات و الداخلية والخارجية التي تتفاعل معها الوحدة الاقتصادية في سعي هذه تحقيق شفاءتها وفعاليتها لتأمين بقائها .

¹⁹K. Hemkheme. (1986). Le Dinamique du controle de Gestion, Dunod

²⁰- قدور نبيلة (2019). تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير جامعة أكلي محمد أولحاج البويرة.

²¹الشيخ الداودي . (2010). تحليل أسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث (العدد 07)

2. محددات الأداء :

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، يميز بعض الباحثين بإذن ثلاث محددات للأداء²²

- **الجهد** : حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد أدائي مهنته.
- **القدرات** : تعني الخصائص الشخصية و المستخدمة للأداء الوظيفي، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال الفترة الزمنية.
- **إدراك الدور أو المهمة** : يشير الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهود في العمل، من خلاله، و و تقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها و فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الدافعية الفرد، في قدرة الفرد وخبراته السابقة (التعليم، التدريب ، الخبرة ..) وإطلاق الفرد لدوره الوظيفة، في هذه العوامل الثلاثة تفاعلوا فيما بينهم .

3. مفهوم الأداء البنكي وأنواعه

(أ) التعريف الأداء البنكي :

يعرف الأداء البنكي على أنه : " مجموعة الوسائد الذي ما هو أوجه النشاط المختلفة الجهود المبذولة القيم البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكي " ²³

يعرف الأداء البنكي كذلك على أنه: " مجموعة من التفاعلات بين أد وحدات المكونة البنك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المدخلات مع مخرجات البنك".

ويعرف أيضا على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات وبيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما .

²²العمية محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003 22
²³رشيد عبد الستار رجا بلا تاريخ تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية . الرصافة : معهد الادارة .

(ب) أنواع الأداء البنكي :

• الأداء المالي :

يحدد الأداء المادي مدى قدرة المؤسسة على استخدام جميع الموارد المتاحة لها استغلالاً لانت لان لتحقيق الأهداف المروجة والمسطرة.(حجاج ، 2017 ، صفحة 16)

• الأداء الاقتصادي :

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (إنتاج ، الربح ، القيمة المضافة ، رقم الأعمال ، حصة السوق ، المردودية...) وتدنية استخدام مواردها²⁴

• الأداء التجاري :

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن ويعتبر : رقم الأعمال ، المردودية ، عدد الزبائن ، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة²⁵

• الأداء التسويقي :

يحدد هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية ، مبن خلال زيادة مبيعاتها ، رفع حصتها السوقية لمعلم المؤسسات الاقتصادية²⁶

• الأداء الإستراتيجي :

هو الأداة الأفضل لجعل استراتيجية المؤسسة مفهومة من قبل الجميع بدءاً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي ، و ذلك من خلال تمثيل الاستراتيجية بمجموعة من المؤشرات قياس الأداء.²⁷

²⁴ عادل عشي. الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم علوم التسيير. بسكرة : جامعة محمد خيضر. 2002 صفحة 22

²⁵ زينب بوقابة. التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الاداء في المؤسسة الاقتصادية . علوم التجارية الجزائر : جامعة الجزائر -3-2011،

صفحة 84

²⁶ صونية كيلاني ،. استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية . علوم التسيير . الجزائر : جامعة باتنة 1.

2016 ، صفحة 31

²⁷ - قاسم هاشم صبيحة، وحياد العبادي رزاق.. أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات.2010، صفحة 46

المطلب الثاني : مكونات وأبعاد الأداء البنكي

اولا : مكونات الأداء البنكي

(1) الكفاءة :

تعني القدرة على تدنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة ، وذلك من خلال استخدام المواد بالقدر ، وفقا معايير محددة للجدولة الجودة والتكلفة فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج ، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود ، تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

(2) الفعالية

و تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة ، بمعنى في آخر هل إحسان العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف تفاعلية أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر.

ويمكننا القول بأن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة ، بمعنى مدى الوصول إلى الأهداف.

ويعتبر هذين المفهومين (الكفاءة والفعالية) وملازمين لبعضهما البعض ، ولكن لا يجب أن يستخدمها بالتبادل ، فقط تكون المؤسسة فهذا ولكن هذا ليس كفاءة أي أنها تحقق أهداف او لكن بخسارة ، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلبيا على فعاليتها، و يمكن اعتبار الكفاءة على أنها "إنجاز العمل بشكل صحيح" بينما الفعالية هي "إنجاز العمل الشيء الصحيح" و هكذا فإن المفهومين يكمل كل منهما الآخر. (مؤمن، 2012، صفحة 51)²⁸

ثانيا : أبعاد الأداء البنكي :

يرتبط مفهوم الأداء ارتباط وثيقا بمفهوم الإدارة وبشكل أحد أهم المحاور الرئيسية التي ينصبوا عليها الاهتمام لديك اي يرتكز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي :

²⁸شرف الدين مؤمن. دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية . علوم التسيير سطيف : جامعة فرحات عباس . 2012، صفحة 51

- البعد الوظيفي:

هو كل ما يرتبط بنشاط عمال البنك فالأداء الوظيفي يتمتع بأهمية عالية حيث أن بقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أن هو بإمكان بنكين متماثلين في الموارد الألمانية تفاصيل التكنولوجيا والمعلوماتية إلى أنه يختلفان في تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، ومنه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع رجل مناسب في المكان المناسب و تحفيزه و تطويره ينعكس على إنتاجية و أدائه و بالتالي على أداء البنك ككل .

- البعد الاستراتيجي:

وهو مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين وهو مقياس لكيفية استخدام الموارد من مقابل المدربين كفاءة وفي فاعلية لإرضاء الزبائن ولتحقيق أهداف تنظيمية مرغوب فيها.

- البعد تجاري:

يقتضي به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

- البعد التسويقي:

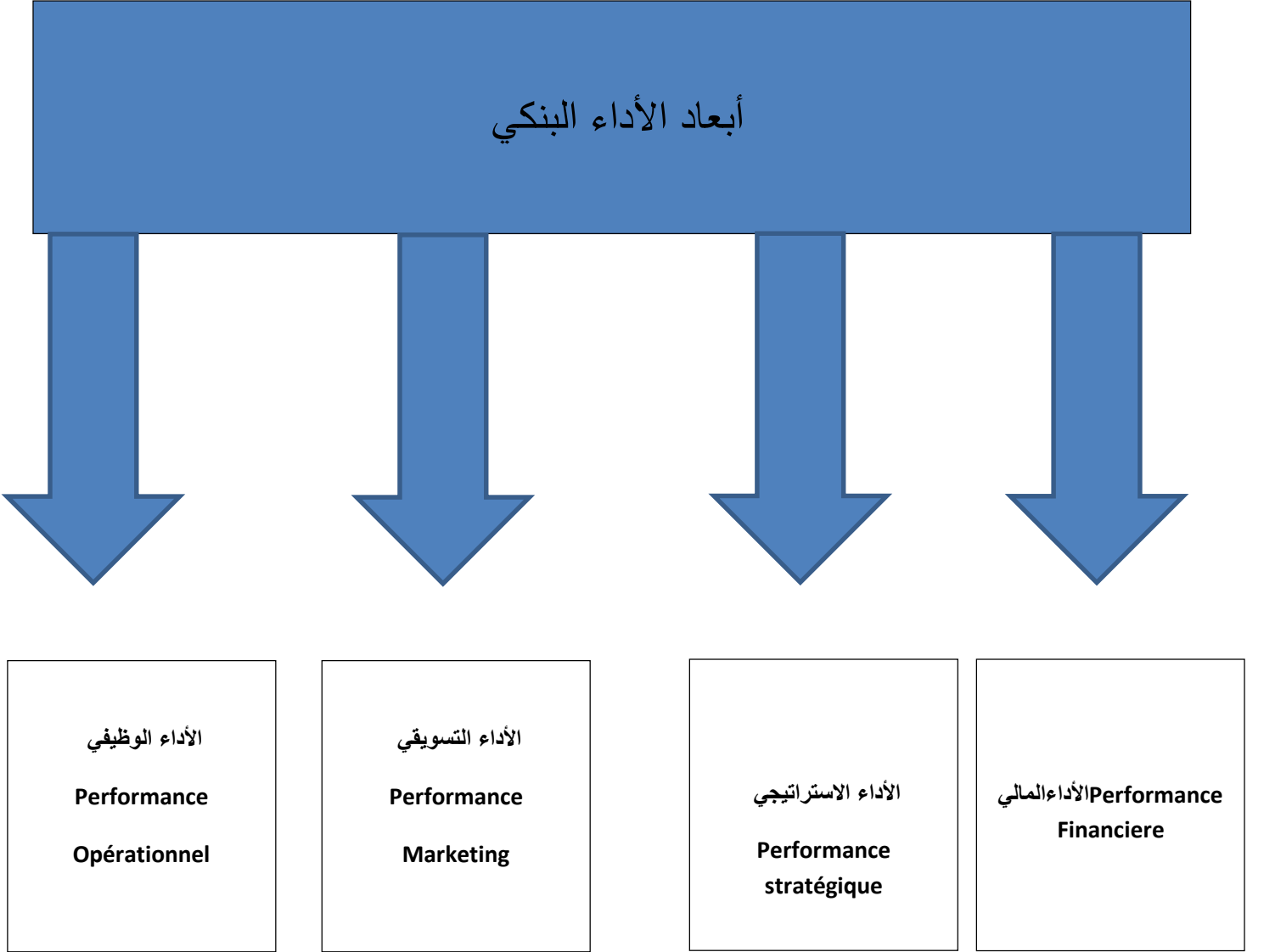
وهو نشاط المصرف التسويقي المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة، هيث يصف الكفاءة أو الفعالية الوظيفية التجارية .

- البعد المالي:

يتمثل الأداء المالي في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المادي وتوفير السيولة اللازمة وتحقيق معدل برضه دية بتكاليف منخفضة اعتمادا على عدد من المؤشرات المادية²⁹

²⁹أسعد أحمد محمد مكانة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة المسطرين

الشكل 03-01: أبعاد الأداء البنكي³⁰



المرجع: (مهوب ، 2014)

³⁰ مساح مهوب (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية. الاقتصاد الجزائر: جامعة قسنطينة -2-

المطلب الثالث: العوامل مؤثرة على الأداء البنكي:

يتأثر الأداء البنكي بعوامل متنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، من حيث تعدد دراستها وتحديدتها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي: ³¹

(1) العوامل الاقتصادية:

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء و ذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ز لكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها و مستقبل منتجاتها من جهة أخرى، و هي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة (macro كمعدلات النمو الاقتصادي ، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم ، أسعار الفائدة... الخ ، و أخرى قطاعية (méso متعلقة بالنشاط كدرجة المنافسة ، هيكل السوق ، اليد العاملة المؤهلة... الخ

(2) العوامل الثقافية :

تؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك و المستوى الثقافي للعمال هو ارطارته عامل أساسي في تحديد مدى تطور قوة أدائه ، ثقافة البنك و مرونته و مكوابته لتطورات العصر ميزة أساسية ، أما من جهة أخرى في العوامل الثقافية الخارجية والتي تتعلق بالبيئة وجدوا فيها البنك كذلك لها نفس أهمية ، الوعي والقدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بينما تقدم هذا خلال حدود المحلية وما تقدمه خارجها ، مما يحسن أداء و يطوره

(3) العوامل التكنولوجية والإبداع :

على غرار مختلف العوامل فإن العوامل التكنولوجية التي دخول منها المعارف العلمية ، البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية وغيرها تمثل عنصر بالغ الأهمية ، و ذلك لنوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض او تعظيم حجم التكاليف ، و تحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض او تعظيم مستويات الأداء و عليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية و التنبؤ بها و تقييمها و تحديد اثرها

³¹ عبدالمليك المزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية لمفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية العدد 01، 2001، صفحة 92

4) العوامل السياسية والقانونية :

تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات تأثير كبير على الأداء الاقتصادي للبنك ، ز تتكون من المؤسسات النظام الحكومي ، سياسات الدولة المالية و النقدية ، كما تشمل أيضا تشريعات و القرارات الإدارية ، و اللوائح و الإجراءات المنظمة لها ، و بصفة عامة تشمل العوامل السياسية و القانونية العوامل التالية :³²

- مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي
- وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني
- التشريعات و القوانين .

المطلب الرابع: التقييم البنكي ومؤشراته:

تعتبر عملية تقييم الأداء من مسؤولية الإدارة فإنها تمكن في ان المديرين من اتخاذ القرارات التي تتماشى مع أهداف البنك و كذلك اكتشاف الانحرافات وتصحيحها.

أولاً: تعريف تقييم الأداء البنكي:

اتفقت معظم التعريفات لتقييم الأداء في البنوك التجارية على أنه الوظيفة الإدارية التي تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل الإداري المستمر، حيث تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من النتائج أنها تتحقق على النحو المرسوم، وبأعلى درجة من الكفاءة.

ويختلف تقييم الأداء في البنوك التجارية بحسب المستوى الذي يتم فيه التقييم بأدائها وتتمثل هذه المستويات أساساً في:

• المستوى القومي:

وفي هذا المستوى يظهر دور البنوك التجارية في توفير الموارد التمويلية اللازمة للاقتصاد القومي، باعتبارها عصب الحياة الاقتصادية في المجتمع

• المستوى القطاعي:

يتضمن هذا المستوى الجهاز المصرفي بأكمله وعلى رأسه البنك المركزي، ويتم تقييم أداء البنوك التجارية في هذا المستوى من ناحية تناسق قرارات السلطات النقدية القائمة على أمور هذه البنوك والسياسات النقدية والائتمانية المستهدفة لتحقيق الاستقرار النقدي.

³²عبدالمليك المزهودة . الأداء بين الكفاءة والفعالية لمفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية العدد 2001،01 صفحة 93

● مستوى البنك التجاري في حد ذاته:

وفيه تركز الإدارة البنكية على تحقيق الأهداف المخططة والمرسومة لها، من تنظيم للربحية وتحقيق التحسن والرشد في أداء الخدمة، حيث تضع البنوك عدة مؤشرات أو نسب مالية تكون صالحة لتقييم أدائها، وتمكن هذه المؤشرات إلى حد كبير من التعبير على المستويات الثلاثة السابقة.

يمكن القول أن تقييم الأداء البنكي هو: "مقارنة الأداء الفعلي المستهدف وفق مؤشرات ومعايير بهدف اكتشاف الانحرافات والعمل على تصحيحه".

ثانياً: مؤشرات التقييم البنكي :

لتقييم الأداء البنكي مؤشرات مختلفة تهدف إلى تحسين الأداء العام للبنك و تشمل مؤشرات التقييم البنكي عدة عناصر منها:³³

- مؤشرات الربحية: وتشير إلى قدرة البنك على تحقيق أرباح من خلال نشاطه التجاري.
- مؤشرات السيولة: وتشير إلى قدرة البنك على تحمل الصدمات النقدية وتزويد العملاء بالسيولة اللازمة.
- مؤشرات الجودة الائتمانية: وتشير إلى قدرة البنك على تقييم المخاطر المصرفية وتحديد نسبة الخطر في عمليات الإقراض والتمويل.
- مؤشرات الرأس مالية: وتشير إلى مقدار الرأسمال الذي يتوفر لدى البنك والذي يعد مؤشراً هاماً في تقييم قدرته على تحمل المخاطر وتوفير القروض والتمويل.

بالتالي، يتم تقييم البنك بناءً على هذه المؤشرات، ويتم مقارنتها بمتوسط المؤشرات المالية للبنوك في نفس القطاع، وفي حال كانت أعلى من المتوسط فهذا يدل على أن البنك يعمل بفاعلية وكفاءة في السوق المالية.

³³ صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، منتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بنبوعلي، الشلف الجزائر 2004، ص 389

المبحث الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد ظهور التكنولوجيا المالية لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية انذاك خيار سوى مواكبة أنظمة الرقمنة ومنتجاتها، و في الواقع ان بعد التحدي الذي اطلقتها "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات و الفرص التي لحقتها من هذا التحدي.

المطلب الأول: التكنولوجيا البنكية و مزايا استخدامها:

اولا : تعريف التكنولوجيا المالية البنكية:

تعرف على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال الآت و المعدات و العمليات و الخدمات المصرفية جديدة و محسنة، فهي تضم التكنولوجيا الثقيلة و تشمل الآلات و المعدات البنكية و البرامج، التكنولوجيا الخفيفة و تشمل الإدارة و المعلومات و التسويق المصرفي³⁴

ثانيا : مزايا استخدام التكنولوجيا المالية البنكية:

تكمن مزايا استخدام التكنولوجيا المالية في ما يلي:

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

³⁴عليمنارحيدر علوانمحسنعقيلورحيمحمزة عبد الهادي، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي بالمصرفيدراسة تطبيقية في مصرفالرافدين - فرعكربلاء، المجلة العراقية الادارية، 2020، صفحة 246

المطلب الثاني: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية:

- خدمات الدفع وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحث يكون لديها لعدد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:
 - الدفع بواسطة الهاتف النقال.
 - التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل.
 - تبادل العملات بدون تكاليف.
 - إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت.
- الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة، وبتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- الاستثمار والتمويل: تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض أو الاستثمار في رأس مال وفي شكل تبرعات وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية.³⁵
- الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة BIG DATA وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص .

³⁵LIORCA. M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique. Ed.) p. 46.

المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك

للاستخدامات التكنولوجية المالية عدة أهداف منها: ³⁶

أولاً: الأداء :

البنوك كونها تعيش في جو من المنافسة الشديدة فإنها تسعى للحفاظ على بقائها و نموها و تكفمها، و هذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار ، و لذا فإن مسيري البنوك يتساءلون حول كيفية تحسين أداء، غير أن تحسين الأداء ليس بمجرد عملية تتحكم بها البنوك بمفردها بل هناك طرفاً محورياً أساسياً يتمثل في عملاء البنوك و مجموع المتعاملين.

ثانياً : الفاعلية تتجسد الفاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة و ذات جودة عالية و بأقل جهد و تكلفة ، فكلما الطرفين متلقي الخدمة و مقدم الخدمة يطمح الى توفير الوقت، فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ، و يبحث عن مصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملته و توفير المعلومات دون جهد او عناء او انتظار ، كما يسعى دائماً للحصول على خدمة دقيقة و ذات جودة عالية الكفاءة و ذات جودة مميزة و هذا الأمر لا يتحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة و المتطورة.

ثالثاً: التوسع يتيح استخدام التقنية الحديثة و المتطورة زيادة حجم التعاملات مع قاعدة عملاء متعددة قطاعياً وجغرافياً تتخطى حدود إقليم حيث استطاع مسيرو البنوك من الإتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم الى فرع البنك ، حيث بالإمكان إتمام مختلف الخدمات البنكية من سحب وإيداع الفواتير وتغطية الشبكات وإتمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك، وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك في الوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون الحاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة.

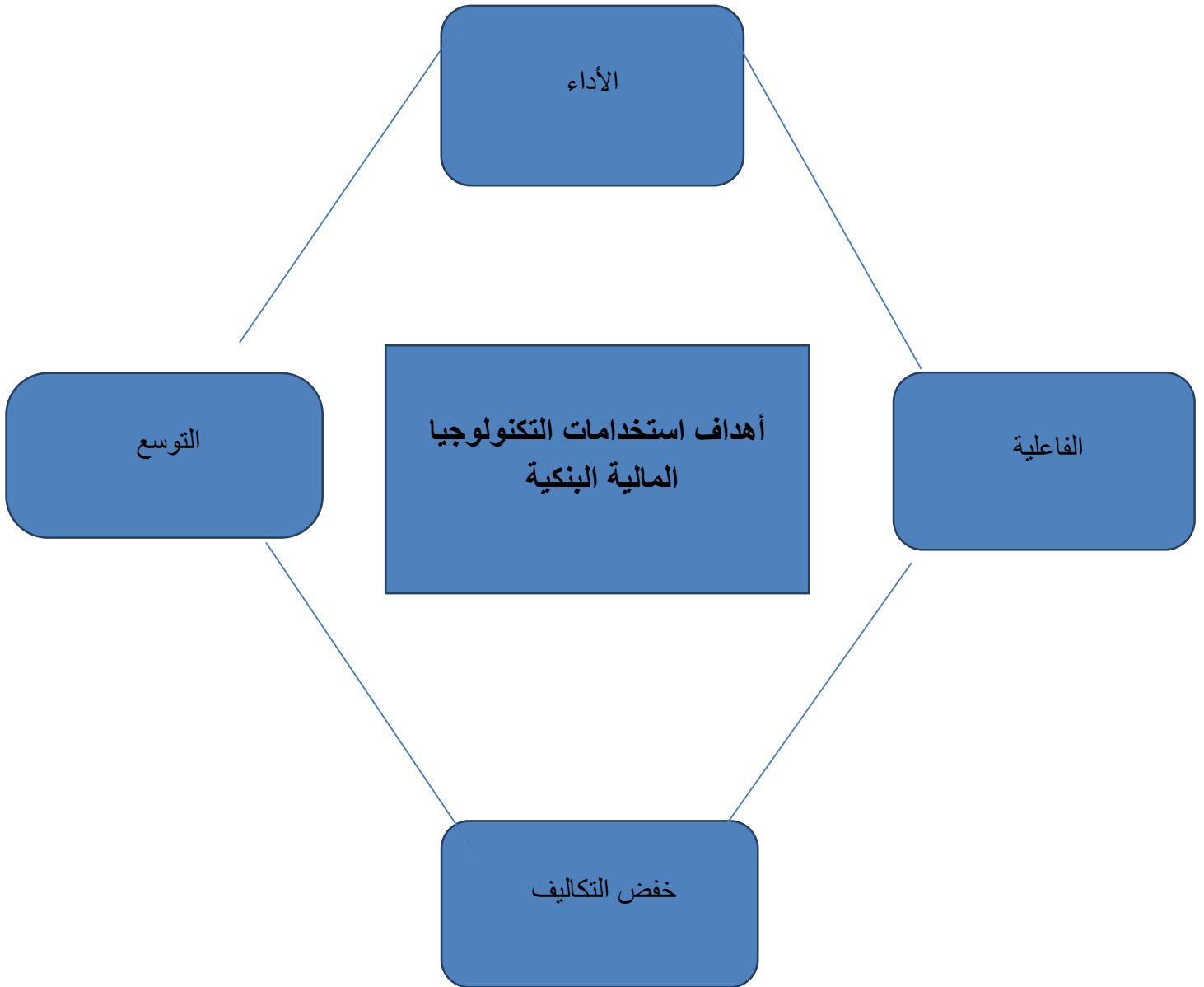
رابعاً : خفض التكاليف :لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية ، ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك أحد أهم الركائز التي يستند فيها البنك لتقليل من النفقات الإدارية ، وذلك من خلال اعتماد على الركائز الإلكترونية في إنجاز العمل البنكي مما يوفر التكاليف و الأسعار على حد سواء، توضح التقارير والإحصائيات العالمية على أنه في حالة تكلفة الخدمة البنكية في الفرع البنك

³⁶ مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية،

المجلد 04، العدد 02 جامعة القدس المفتوحة، فلسطين 2018 من 72-73

يوازي 107 سنتا فإنه باستخدام الهاتف تكلف 55 سنتا ، بواسطة جهاز الصراف الآلي 25 سنتا فقط باستخدام شبكة الإنترنت

الشكل رقم : 01- 04: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية البنكية



المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على المرجع التالي: منار حيدر و آخرون ،صفحة 245

المطلب الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك:

تأكيداً على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لإبتكرات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من تنوع المنتجات و الخدمات البنكية، ز كفاءة العمليات التشغيلية و تحقيق الاستقرار المالي للبنك و الية حماية العملاء، اي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك و التي يمكن تناولها بشكل مبسط فيما يلي:³⁷

• تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية:

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث الدعم المدفوعات عبر الهاتف، و تقديم الخدمات الائتمان الرقمي و استحداث منصات الإقراض الإلكتروني، و كذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلاً عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

• تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بخفض التكاليف الصنفقة الواحدة وتكاليف ادارة النقدية و المعاملات الائتمانية و الاستثمارية، و كذلك تعزيز عملية المنافسة ادارة الموارد.

• تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار المالي للبنوك:

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديث عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية لهذه عديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي ، فضلاً على دورها في تحقيق مزيد من معادلات الربحية

• تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملات : و ذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال و مخاطر الغش ، و حماية سرية و خصوصية العملاء و كذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء .

³⁷ محمد موسى سعلشحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز التعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، صفحة 320

خاتمة الفصل :

تمثل التكنولوجيا المالية تطوراً كبيراً في صناعة الخدمات المصرفية. فهي تمنح البنوك التجارية فرصة لتحسين أدائها وزيادة رضا العملاء، كما توفر السرعة والأمان في إجراء عمليات الدفع والتحويلات وغيرها. لذلك فإن استخدام التكنولوجيا المالية بطريقة فعالة ومناسبة يمكن أن يساعد في تطوير قطاع الخدمات المصرفية وتحسين الأداء العام للبنوك.

تم من خلال هذا الفصل تم التطرق إلى أهم المفاهيم الأساسية للأداء البنكي وتقييم الأداء، كذلك تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال ابتكاراتها التي تساهم في تنوع الخدمات والمنتجات المالية ودعم استقرار البنوك، وتحسين كفاءة العمليات المصرفية وضمان حماية للعملاء

الجانب التطبيقى:

دراسة بنك التنمية المحلية وكالة

مستغانم

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

تمهيد :

سنحاول في هذا الجانب تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي بإعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول : لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية

المبحث الثاني :التكنولوجيا المالية و دورها في تحسين الأداء بنك التنمية المحلية

المبحث الثالث: مقابلة مع مدير البنك حول أثر التكنولوجيا المالية على الأداء بنك التنمية المحلية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية.

يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك العمومية التجارية الجزائرية التي تعمل على تدعيم الاقتصاد الوطني بالمساهمة في عمليات التنمية داخل التراب الوطني و تمويل التجارة الخارجية.¹

المطلب الأول: نشأة وتطور بنك التنمية المحلية

انبثق بنك التنمية المحلية عن القرض الشعبي الجزائري، و قد تأسس البنك بموجب المرسوم الرئاسي رقم 85-85 في 1985/04/30 و قد بدأ نشاطه برأسمال قدره ستة مليار دينار جزائري، و هو بنك ودائع مملوك للدولة و خاضع للقانون التجاري و يتولى كل العمليات المألوفة لبنوك الودائع (حسابات جارية و توفير - إقراض - ضمانات - خدمات متفرقة) لكنه يخدم بالدرجة الأولى فعاليات الهيئات العامة المحلية - قروض قصيرة و متوسطة و طويلة، تمويل عمليات الاستيراد و التصدير - إضافة لخدماته للقطاع الخاص (قروض قصيرة و متوسطة فقط). و يحتوي مقره العام على 9 مديريات متخصصة أما فروع

البنك فقد امتدت خلال سنة و نصف من تأسيسه على مجمل التراب الوطني بإجمالي 150 وكالة و 15 فرع بتلقي موارد من العملاء التي قدرت عند انطلاق نشاط ب 2 مليار دينار و بعد 10 سنوات تجاوزت 45 مليار دينار، أما حسابات المتعاملين من 100 ألف إلى أن تجاوز 650 ألف من نفس الفترة كما سجل ارتفاع في عدد العمال من 750 إلى 3035 عامل.

من خصوصيات بنك التنمية المحلية انه مر بمراحل متعددة تأثر فيها نشاطه بالسياسات المتعاقبة على النظام المصرفي الجزائري كالتالي:

المرحلة الأولى: من بداية النشاط إلى سنة 1990 كان هدف البنك فرض وجوده في البيئة المصرفية بفتح العديد من الوكالات في مناطق مختلفة ذات الصبغة التنموية فاكتسب سمعة و كفاءة في التنمية المحلية للقطاعات الحيوية العامة.

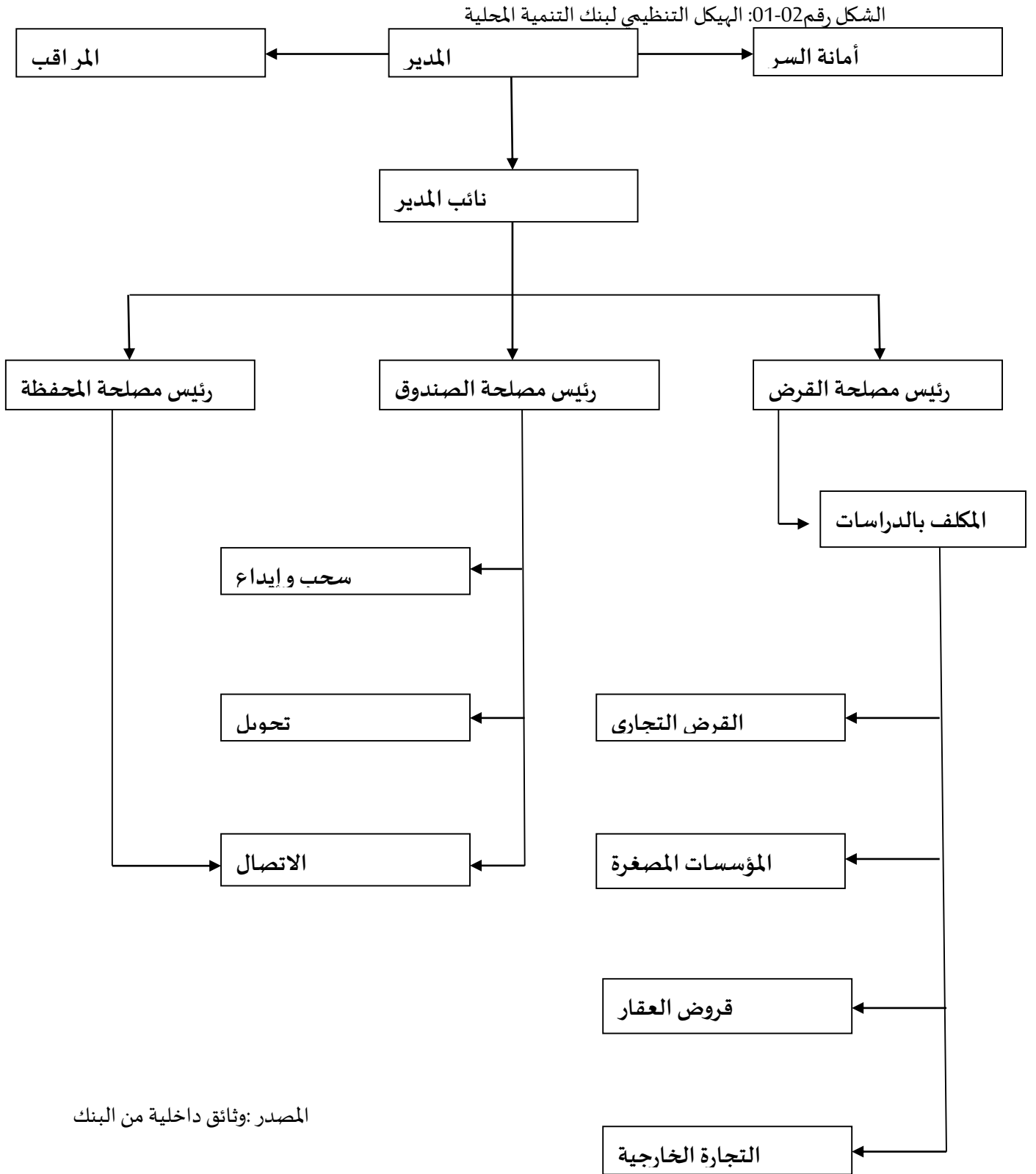
المرحلة الثانية: من 1991 إلى 2003 بموجب صدور القانون 90-10 و سع بنك التنمية المحلية نشاطه للاقتصاد و الشركات المتوسط و الصغيرة.

المرحلة الثالثة: من 2003 إلى الوقت الحالي استرجع البنك اختصاصه الأول باستراتيجية أكثر توسعا و بشروط أفضل تماشيا مع سياسة الجزائر بالالتزامات في الميدان المالي و المصرفي و

¹ مصدر البنك التنمية المحلية وكالة مستغانم

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

الاستجابة للتطورات الحديثة لأجل تكييف مع المقاييس العالمية بتحقيق سيولة أفضل في تداول المعلومات عن طريق شبكة الإعلام الآلي و كذا إعادة هيكلة المؤسسات المالية و تسهيلا لخدماتها.



المصدر: وثائق داخلية من البنك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

المطلب الثاني: تقديم وكالة 425 بمستغانم وهيكلها التنظيمي

الفرع أول :

نشأة الوكالة: انشأ بنك التنمية المحلية وكالة تابعة له على مستوى ولاية مستغانم بتاريخ 02 جانفي من سنة 1987 و هي وكالة بنكية رائدة و يأتي تصريف الوكالات البنكية تبعا لحجم نشاطها و رقم الأعمال المحقق، و تعمل وكالة 425 تحت إشراف المديرية الجهوية لولاية مستغانم.

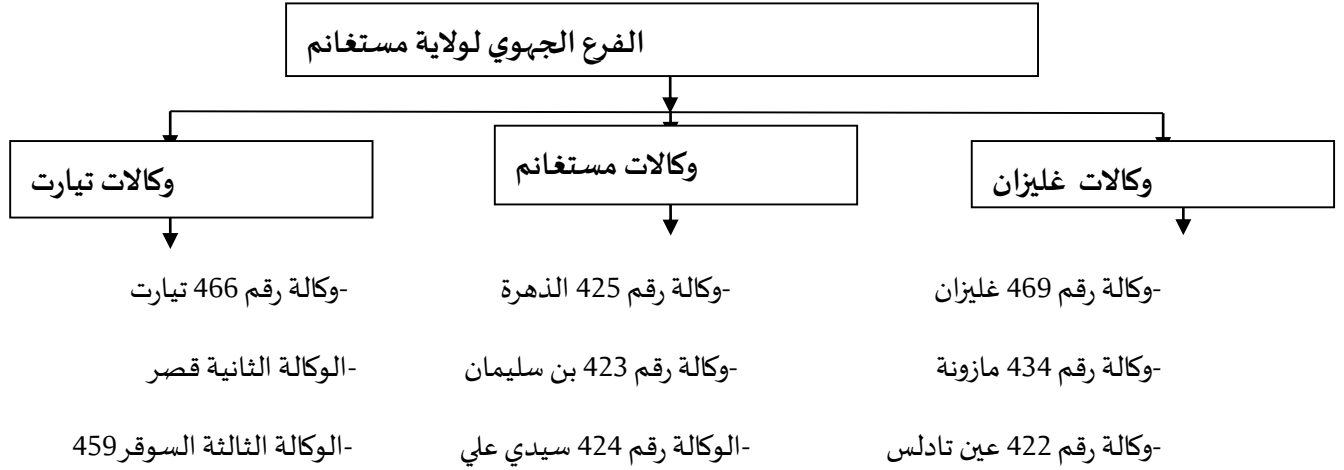
تقوم الوكالة بجميع العمليات البنكية من إيداع و سحب بالعملة الوطنية و الأجنبية، قبول الودائع، فتح الحسابات البنكية تحت الطلب أو الأجل، منح القروض بمختلف أنواعها، القيام بكل عمليات التجارة الخارجية استيراد و تصدير من خلال فتح الاعتمادات المستندية و القيام بعمليات التحصيل المستندي و التحويلات المصرفية الخارجية.

إلى جانب مهام أخرى كالسهر على المعاملات التجارية مع الزبائن و كذا دراسة و تحليل و تسيير ملفات القروض الممنوحة للخواص و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة و الكبيرة، بالإضافة للمعالجة الإدارية و المحاسبية للعمليات مع الزبائن سوا بالعملة الوطنية أو الأجنبية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك التنمية المحلية و مهامه.

الشكل رقم 02- 02. مخطط الوكالات للفرع الجهوي لولاية مستغانم

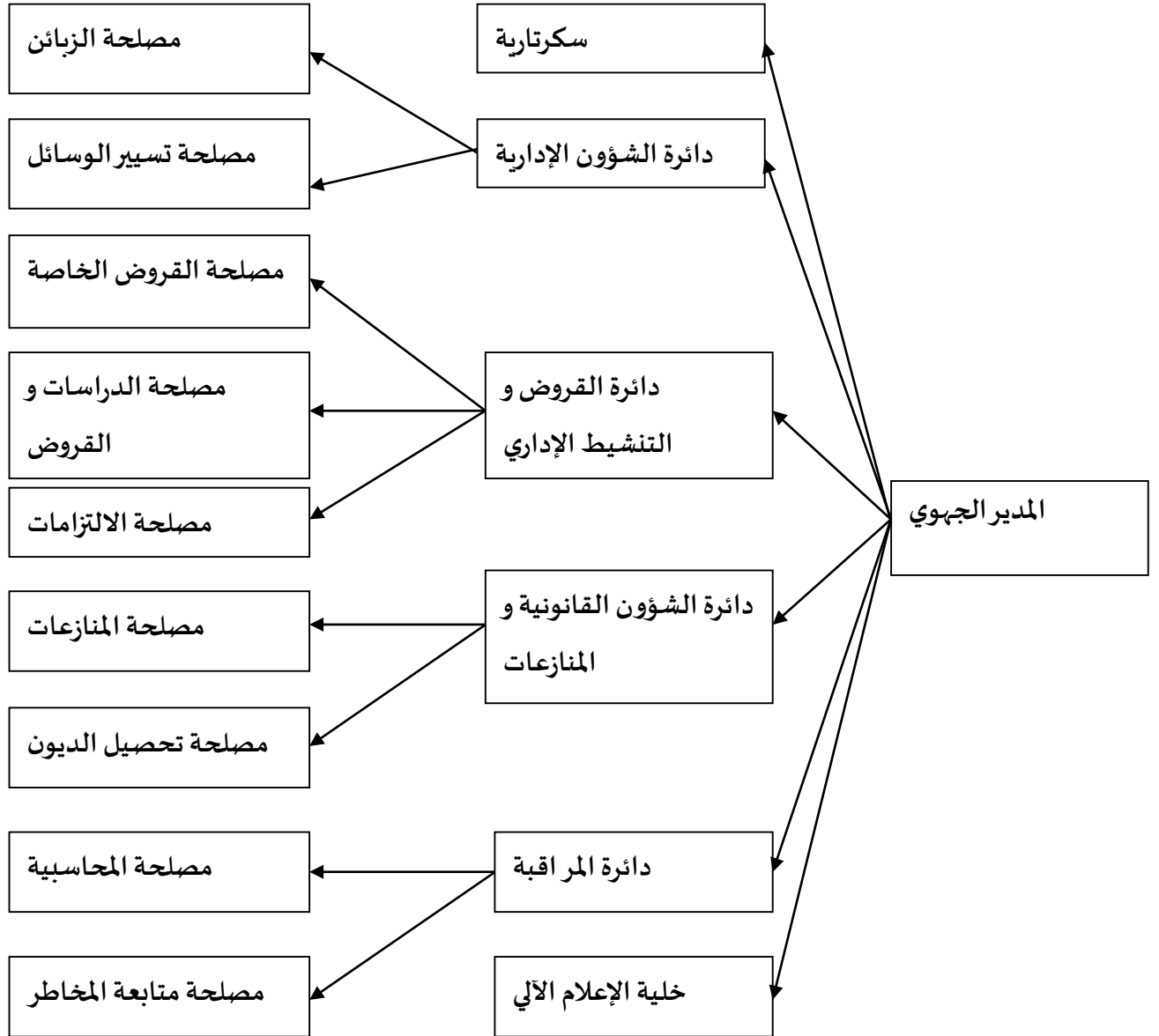


المصدر: وثائق داخلية من البنك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

02- مخطط مجمع الاستغلال و الهيكل التنظيمي لوكالة بمستغانم

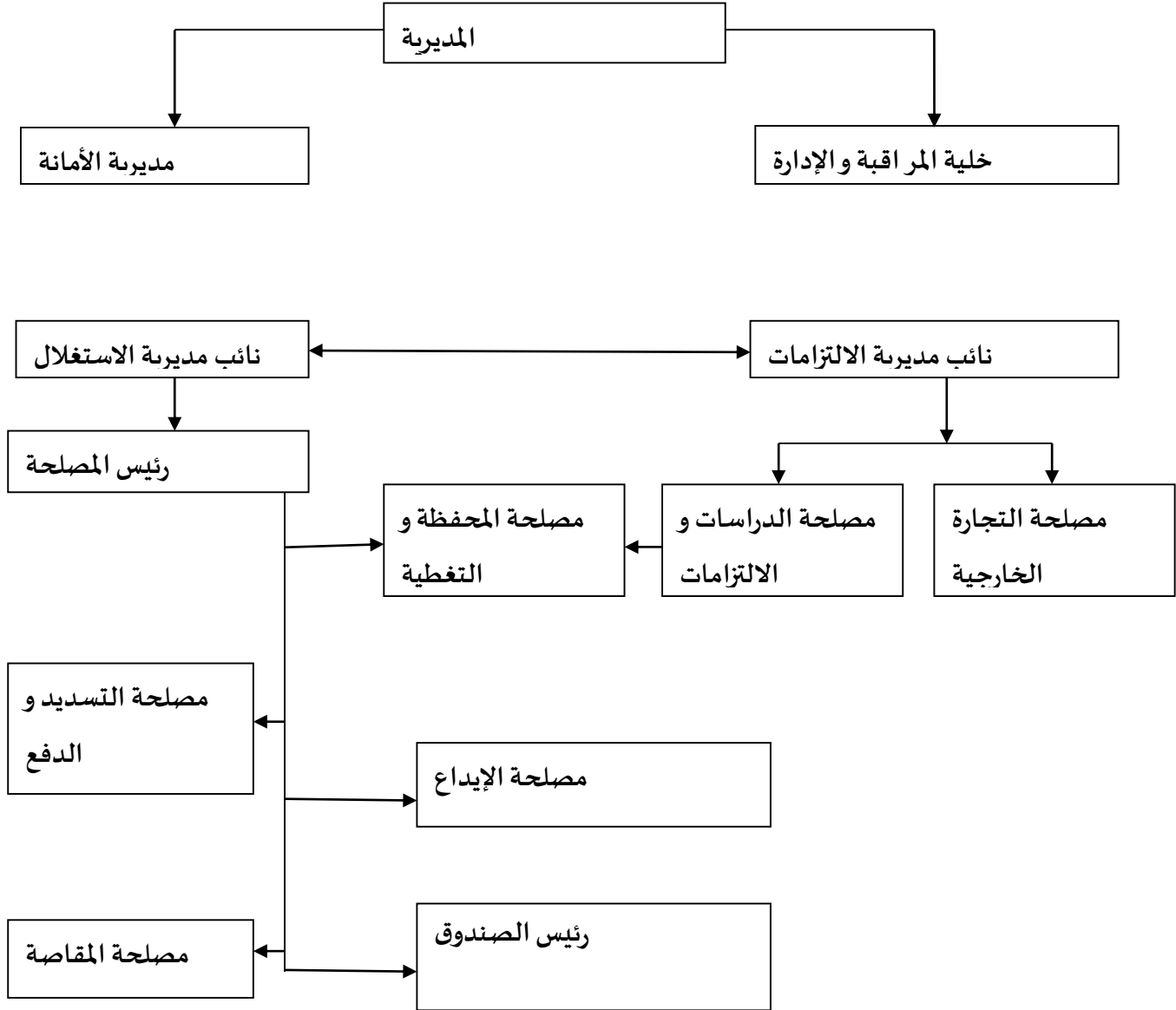
الشكل رقم 02-03: مخطط مجمع الاستغلال مستغانم



المصدر: وثيقة من بنك التنمية المحلية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

الشكل رقم 02-04: مخطط الهيكل التنظيمي لوكالة مستغانم.



المصدر: وثيقة من البنك.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

1-مدير الوكالة: هو المسئول الأول و المنسق و الأمر لكل العمليات من بين مهامه مايلى:²

*يوقع و يبرم جميع العقود و المستندات و الوثائق.

*السهر على إعطاء أفضل مردود لجميع الموارد البشرية و المالية للوكالة.

*تقديم التقارير الدورية عن نشاط الوكالة للمديرية العامة.

*العمل على تطبيق جميع الإجراءات الإدارية و المحاسبية السارية المفعول .

*الحرص على السلوك الجيد للعمال و الموظفين.

2-نائب المدير :يساعد المدير في مهامه و استخلافه في حالة غيابه و من بين مهامه مايلى:

*التنسيق بين مختلف مصالح الوكالة.

*معالجة شكاوي العملاء و انشغالاتهم.

*المحافظة على الموارد المالية و المادية للوكالة.

*تنسيق الجهود و متابعة نشاطات الوكالة.

3- خلية المراقبة:تختص بما يلي:

*مراقبة العمليات المصرفية و مدى مطابقتها للقوانين.

*تحرر التقارير عن المهام و إرسالها إلى الهيئة المعنية.

*مراقبة و مراجعة البرامج في شكل مخطط وفقا للقواعد التنظيمية المحددة لمهام المراقبة.

*إن تهيئة المراقبة الذاتية الداخلية أو الخارجية تحت مسؤولية المدير و مساعده.

4- الأمانة: من وظائفها ما يلي:

*متابعة شروط و كيفية فتح و تسيير حسابات العملاء.

²www.bdl.com

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

*إعلام العملاء بكل جديد يطرأ على ملفاتهم الخاصة بالقروض .

*إقامة علاقات مع العملاء.

*حفظ و إدارة الملفات القانونية للوكالة مع جميع التعامليين.

*القيام بتنسيق العلاقات بين مختلف المصالح مع مدير الوكالة.

- مصالح الوكالة البنكية: هي أربعة أساسية

أ-مصلحة القروض:

تختص في القيام بمنح جميع أنواع القروض منها للاستغلال، للاستثمار، للعقار و قروض بالإمضاء.

ب-مصلحة التجارة الخارجية:

متابعة العمليات البنكية للزبائن المتعلقة بالتجارة الخارجية الاستيراد و التصدير و ذلك بالتوطين المصرفي، فتح و إدارة ملفات الاعتماد المستندي، منح القروض اللازمة لعمليات الاستيراد و التصدير، التحويل لمختلف العملات الأجنبية و كذا طلب الضمانات القانونية و النظامية على القروض الممنوحة للتجارة الخارجية.

ج- مصلحة الصندوق:

وضيفته قبول الودائع من العملاء، عمليات السحب، التحويلات، فتح الحسابات و تسليم بطاقات الدفع و الائتمان.

د- مصلحة وسائل الدفع:

و تسمى أيضا مصلحة المحفظة و هي مكلفة بمعالجة السندات، الشيكات و الكمبيالات من وقت تسليمها للبنك من طرف الزبون من أجل خصمها أو تحصيلها و كذا الدفع و الائتمان

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

المطلب الثالث: المهام والأهداف التسويقية للوكالة.

الفرع الأول: المهام

تعمل الوكالة وفقا لسياسة بنك التنمية المحلية (المركزية) المدروسة و المضبوطة وفق مستجدات و متغيرات السوق المالية بتطوير منتجاتها بالتخصص في المهام التي نوجزها في النقاط التالية:

-معالجة كل العمليات الخاصة بالإقراض، تحويل العملات و عمليات الخزينة.

-فتح الحسابات للأشخاص تحت الطلب.

-استقبال الودائع (لأجل أو تحت الطلب).

-التعاون مع الدولة بهدف الرقابة و حماية حركة الأموال بين المؤسسات الوطنية.

الفرع الثاني: الأهداف التسويقية للوكالة

-رفع حجم الموارد بأقل التكاليف و أحسن مرد ودية.

-الإدارة الدقيقة للخزينة بالعملة الوطنية و الأجنبية.

-تطوير نشاطها في مجال التعاملات البنكية.

-الحصول على أكبر حصة من السوق.

-تلبية حاجات و رغبات الزبائن عن طريق عرض خدمات جديدة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الأداء البنكي

استحاول في هذا المبحث إلقاء الضوء على وسائل الدفع الحديثة التي يضعها بنك التنمية المحلية لوكالة مستغانم أمام زبائنه قصد الوقوف على مدى استعمالها وأثرها على تحسين الأداء البنكي

المطلب الأول: بطاقات الدفع الإلكتروني لدى وكالة بنك التنمية المحلية –

مستغانم

تعتبر بطاقات الدفع والسحب أكثر الوسائل انتشارا لدى الوكالة، نظرا لأنها تصلح لدى مختلف البنوك الأخرى من خلال رمزها المتمثل في تعددية البنوك والرمز الخاص لبنك التنمية المحلية، وتحتوي هذه البطاقة على وحدة معالجة تسمى إجماعا بطاقة ذكية التي تمنح للعمليات البنكية أكثر أمان. ويوجد لدى الوكالة صنفين رئيسيين من بطاقات الدفع والسحب منها ما هو مخصص للعملة الوطنية والأخرى مخصص للعملة الصعبة.

أولا: بطاقات السحب بين البنوك (CIB "Carte de retrait interbancaire")

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية هي وسيلة سحب ودفع إلكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملة الوطنية على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية. ومر هذا النوع من بطاقات الدفع والسحب المخصص للأموال بالعملة الوطنية بمراحل متباينة في انتشارها كون استعمالها بشكل عملي انطلق بالوكالة سنة 2009، حيث بدأ توزيعها على الزبائن المنتسبين للبنك على مستوى الوكالة على دفعات ثم عممت العملية على أي منتسب جديد للبنك.

مزايا بطاقة CIB

- الأمان: يمكن القيام بعمليات السحب و الدفع بكل أمان
- يمكن دفع مشتريات مباشرة من حساب بطريقة آنية
- يمكن الاطلاع على حساب عبر كامل وكالات بنك التنمية المحلية دون عناء التنقل

مدة الصلاحية

- 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

السقف

بطاقة CIB الذهبية

- السحب: 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع
- الدفع 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع

بطاقة CIB الكلاسيكية

- السحب 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع
- الدفع 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع

ثانيا : بطاقة الدفع فيزا لبنك التنمية المحلية (Carte VISA BDL)

بطاقة الدفع لدى بنك التنمية المحلية فيزا هي وسيلة سحب ودفع الكتروني تسمح بإجراء العمليات بالعملة الصعبة على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الإلكترونية (DAB / TPE) ، وعلى شبكة الإنترنت في جميع دول العالم.

تصدر بطاقة الفيزا إلى أي زبون مهتم لديه أولا حساب جاري في بنك التنمية المحلية، ويحوز على العملة الصعبة (على الأقل كحد أدنى 200 يورو في الحساب).

مزايا بطاقة فيزا VISA

- سافروا بكل راحة مع ضمان الوفرة الآنية لكل أموالكم لقضاء كل حاجياتكم
- قوموا بعمليات شراء للخارج عن طريق الانترنت بكل أمان بفضل تكنولوجيا عالية الجودة "03 دي سكيور"

زيادة على هذا تمنحكم بطاقة فيزا VISA لبنك التنمية المحلية:

- تأمين على السفر متوفر في بطاقتكم من أجل ضمان تغطية عند السفر للخارج

مدة الصلاحية

- 02 سنتين قابلة للتحديد بطريقة أوتوماتيكية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ثالثا: بطاقة ماستر كارد العالمية:

ماستر كارد الدولية بطاقة دولية تسمح القيام بعمليات التحويل و الدفع، خدمة الدفع الالكتروني و سحب الأموال في الخارج، 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان الممثل في خدمة D3سكيور

مدة الصلاحية:

- 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

سقف التخليص:

- ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو/ الأسبوع

سقف السحب:

- ماستر كارد تيتانيوم : 1000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 1500 أورو/ الأسبوع

بالإضافة إلى هذا:

- تمكنكم البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفرياتكم إلى خارج الوطن.

مدة الصلاحية:

- 02 سنتين قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

سقف التخليص:

- ماستر كارد تيتانيوم : 5000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 8000 أورو/ الأسبوع

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

سقف السحب:

- ماستر كارد تيتانيوم : 1000 أورو / الأسبوع
- ماستر كارد بلاتينيوم : 1500 أورو / الأسبوع

بالإضافة إلى هذا :

- تمكنكم البطاقة من الاستفادة من تأمين على السفر بالمجان يغطي سفرياتكم إلى خارج الوطن.

المطلب الثاني: جهاز الدفع الالكتروني TPE والموزع الآلي للأموال DAB

اولا : جهاز الدفع الالكتروني TAP

جهاز الدفع الالكتروني، يدعى باختصار TPE هي وسيلة دفع الكترونية تسمح الدفع بواسطة بطاقة البيبنكية CIB الكلاسيكية و الذهبية. 24 على 24 ساعة و 7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن حماية أكثر ضد التزوير و السرقة.

الشروط للحصول على جهاز الدفع الالكتروني TPE

- امتلاك حساب أو فتح حساب في وكالة بنك التنمية المحلية.
- توقيع عقد مع بنك التنمية المحلية من أجل قبول بطاقة بنك التنمية المحلية.

امتيازات الحصول على جهاز الدفع الالكتروني BDL

عند طلب جهاز دفع الكتروني في وكالات بنك التنمية المحلية يمكن الاستفادة من الامتيازات التالية:

- السرعة.
- الفعالية.
- الأمان في المعاملات المصرفية.
- التعامل مع فئة أخرى من الزبائن " حاملي البطاقات البنكية"
- المرافقة و خدمة ما بعد البيع

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ثانيا: الموزع الآلي للأموال DAB

مثل جميع البنوك الأخرى يمتلك بنك التنمية المحلية – وكالة مستغانم - خدمة الموزع الآلي للأموال على مستوى محل الوكالة وهو عبارة عن شبك الكتروني يسمح للزبائن بسحب أموالهم، ما يمكن البنك من نظام دفع جديد للزبائن، وقد تم بداية استخدامه مع نهاية سنة 2009 أين بدأت الخدمة بشكل فعلي.

خصائصه :

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

المطلب الثالث: واقع التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم كل ما تم ذكره سابقا من إجراءات ساهمت في تحسين الخدمة لدى بنك التنمية المحلية ولكن في المقابل لم تشهد خدمات بنك التنمية المحلية أي تطور بظهور خدمات جديدة وهذا راجع إلى ما يلي:

اسباب خاصة بالبنك :

- عدم قدرة البنك في التحكم بوسائل الدفع الجديدة وتسييرها، ويعود ذلك لاعتماد هذا البنك على حلول و أنظمة مستوردة، غير متوافقة وخصائص السوق الجزائرية
- الأمية المعلوماتية، ويقصد بها الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال المعلوماتية.
- الحاجز اللغوي، إذ أن معظم التعاملات التجارية الالكترونية تتم باللغة الإنجليزية
- السيطرة قيم المجتمع النقدي، حيث أن التعاملات تتم في معظمها بالنقود التقليدية وليس بأدوات التعامل المالي الحديثة؛
- الطابع اللامادي وغير الملموس للتعامل الالكترونية، الأمر الذي لا يشجع الكثيرين على التعامل مع أطراف لا يواجهونهم وجها لوجه وعلى وسائط إلكترونية غير ورقية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

مشاكل خاصة بالزبون

- مشكل الأمية يجعل الأشخاص لا يثقون سوى في السيولة النقدية وغير قادرين على استيعاب أو استعمال البطاقات البنكية
- يحيد المواطن الجزائري استخدام النقد لأنها أحسن وسيلة للتهرب من الضرائب وعدم القدرة على فرض رقابة، خاصة بالنسبة للتجار الذين ستجبرهم عملية البيع بالبطاقات على التصريح بالقيمة الفعلية لتعاملاتهم التجارية
- وجود أزمة ثقة بين العملاء والتجار وبين المؤسسات المالية التي تسير حساباتهم، وقد زاد من حدة هذه الأزمة الفضائح المالية التي عرفتها البنوك الجزائرية كبنك آل خليفة.

المبحث الثالث : مقابلة مع مدير البنك

من أجل الخوض في الدراسة و تعمق فيها طرحنا مجموعة من الأسئلة على مدير وكالة البنك التنمية المحلية مستغانم و التي كانت تشمل ثلاث محاور:³

المطلب الأول : محور التكنولوجيا المالية :

س1: هل يمكنك إخبارنا سيدي المدير عن التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية التي شاهدتها بنك التنمية المحلية - وكالة مستغانم؟

ج1: مجال التكنولوجيا المالية يشهد تطورات سريعة جداً في الآونة الأخيرة، مثل الدفع الإلكتروني عبر الهاتف المحمول، الشراكات بين البنوك والشركات التقنية لتحسين تجربة المستخدم، وتطوير حلول الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لتقديم خدمات مالية متنوعة.

س2: ماهي الفوائد التي تعود على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية؟

ج2: تعود الفوائد الكثيرة على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية منها السرعة والسهولة في العمليات المالية، والحفاظ على البيانات الشخصية والمالية بشكل آمن، والتوفير في الوقت والتحكم في المصاريف المالية

س3: كيف يستخدم البنك التنمية المحلية التكنولوجيا المالية للمساعدة في رقمنة الصناعة المصرفية؟

³بن جيلاني عبد كريم ، مدير البنك ، بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم 2023/05/16

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ج3: يستخدم بعض البنك التنمية المحلية التكنولوجيا المالية لتطوير التطبيقات والمنصات الرقمية التي تمكن العملاء من إدارة حساباتهم المالية عبر الإنترنت، وتحويل الأموال ودفع الفواتير بأمان، وتتبع النفقات وإدارة الاستثمارات. وتعمل هذه التقنيات على تيسير العمليات المالية وتقليل الأخطاء البشرية.

س4: ما هي التحديات والمخاطر الرئيسية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية؟

ج4: تواجه التكنولوجيا المالية بعض التحديات والمخاطر مثل مشاكل التأمين والأمان والخصوصية، بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بحماية العملاء من الاحتيال والانتهاكات الإلكترونية. كما أن هناك مخاطر التطرف الشديد لدعاية التكنولوجيا المالية ومحاولة السيطرة على الاقتصاد.

س5: كيف يضمن البنك التنمية المحلية حماية بيانات العميل عند استخدام التكنولوجيا المالية؟

ج5: لتحقيق حماية بيانات العميل، يلجأ بنك التنمية المحلية استخدام حلول الأمان الرقمي المتطورة والتحقق المزدوج لتأكيد هوية العميل قبل السماح له بالوصول إلى الحساب. كما يشترط البنك ضرورة الاستجابة السريعة لتقارير الاختراقات وتحديث البنية التحتية للتكنولوجيا المالية لتجنب الاستغلال غير القانوني للثغرات الأمنية.

س6: كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال المصرفية التقليدية؟

ج6: التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل كبير على نماذج الأعمال المصرفية التقليدية. فبفضل التكنولوجيا المالية، يمكن للعملاء القيام بعمليات مصرفية أسرع وأكثر سهولة وأماناً، في حين تساعد التكنولوجيا المالية المصارف في تخفيض التكاليف وزيادة الإنتاجية وتحسين تجربة العملاء.

س7: كيف تؤثر التكنولوجيا المالية على طريقة تقييم البنوك للمخاطر وتقديم القروض؟

ج7: من جهة أخرى، تؤثر التكنولوجيا المالية على طريقة تقييم البنوك للمخاطر وتقديم القروض. فتساعد التقنيات المثلثية الناشئة، مثل التعلم الآلي والتحليل الضخم للبيانات والذكاء الاصطناعي، البنوك في تحليل البيانات بشكل أدق وتدريب نماذج تتنبأ بالمخاطر، مما يسمح بتحسين التقييم والأمان والتحكم بمخاطر الائتمان.

س8: ما هي الخطط المستقبلية لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنك التنمية المحلية؟

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ج8: يهدف بنك التنمية المحلية إلى استثمار الكبير في تطوير التقنيات الرقمية و النظم الذكية لإدارة أموال العملاء، و على تطوير أدوات التحكم في المخاطر والتنبؤ بانهيار السوق قبل وقوعه.

س9: كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل في الصناعة المصرفية؟

ج9: يمكن أن يؤدي تطبيق التكنولوجيا المالية إلى تغيير جذري في طريقة العمل في الصناعة المصرفية. فمثلاً، قد يؤدي الاستثمار الكبير في التقنيات الذكية إلى تقليل عدد الموظفين الذين يعملون في البنوك، في حين يزيد من إنتاجيتهم ويرفع الكفاءة العامة للجهاز المصرفي. كما قد يؤدي التفضيل المتزايد لدى العملاء للاستخدام المتزايد للتطبيقات والأجهزة الذكية إلى تحدي البنوك القائمة وقدرتها على تلبية متطلبات العملاء بهذا الشكل الجديد.

تعلييل :

يمكن اعتبار محور التكنولوجيا المالية في البنك أمراً ذا أهمية بالغة لتحسين أداء البنك التنمية المحلية وجعله أكثر توكيلاً للتطورات الحديثة في العالم المالي، وتحسين الخدمات المالية المتاحة للعملاء، وتوفير الأمن اللازم للتعاملات المالية.

المطلب الثاني: محور الأداء البنكي:

بعد ما تطرقنا لتكنولوجيا المالية سنتطرق الآن إلى الأداء البنكي⁴

س1: كيف يقيس البنك التنمية المحلية الأداء المالي والتشغيلي؟

ج1: يقوم البنك بقياس الأداء المالي والتشغيلي باستخدام عدة مؤشرات ومقاييس مثل:

- صافي الدخل: يعكس حجم الربحية الصافية للبنك بعد خصم جميع المصروفات والضرائب.

- العوائد: تشير إلى إجمالي الإيرادات التي حققها البنك من الفوائد والعمولات والأموال المتلقاة وغيرها.

- معدلات الإقراض: تعكس نسبة الديون التي يتم تقديمها إلى العملاء بشكل عام ونسبة الفوائد الربحية التي حققها البنك.

س2: ما هي المقاييس الرئيسية التي تستخدمها لتقييم أداء البنك؟

⁴ بن جيلاني عبد الكريم ، مدير البنك ، بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ج2: المقاييس الرئيسية التي يستخدمها البنك لتقييم أداءه تشمل:

- مقياس الربحية والعوائد.

- نسبة القروض والودائع.

- معدلات تحويل رأس المال.

- مؤشرات السيولة والاستدامة المالية.

س3: كيف يستخدم البنك البيانات لتحسين أداء منتجاته وخدماته ؟

ج3: يقوم البنك بجمع البيانات من العملاء واستخدامها لتحليل الاتجاهات والاحتياجات الخاصة بالعملاء، وبناءً على هذه البيانات يقوم البنك بتحسين منتجاته وخدماته وتقديم البدائل لتلبية متطلبات العملاء.

س4: كيف يقيس البنك رضا العملاء وما هي الخطوات التي يتم اتخاذها لتحسين هذا الرضا؟

ج4: يقيس البنك رضا العملاء من خلال إجراء مسحات واستطلاعات للرأي والتقييم الدوري من قبل العملاء، وتوظيف البيانات الناتجة عنها لتحسين جودة الخدمات والتواصل مع العملاء الحاليين وجذب المزيد من الزبائن ٢.

س5: كيف يدير البنك المخاطر المرتبطة بالأداء المالي؟

ج5: يقوم البنك بإدارة المخاطر المرتبطة بالأداء المالي من خلال تقييم وتحليل المخاطر واتخاذ إجراءات ملائمة لتعزيز الاستدامة المالية والحد من المخاطر المرتبطة بالعمليات المصرفية والصفقات التجارية. كما يقوم البنك بإنشاء أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر وتخصيص الموارد اللازمة لتحقيق تلك الأهداف.

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

ج6: لتأثير اضطراب الأسواق المالية العالمية على أداء البنك، يعتمد الأمر على حجم ونطاق عمل البنك وقوة بنيته التحتية وإدارته المالية. قد يؤثر ذلك على أداء البنك ونتائجه المالية ويؤدي إلى تقليص حجم العمليات أو تغيير الإستراتيجيات الاستثمارية للتأقلم مع الظروف المتغيرة.

س7: ما هي المبادرات التي اتخذها البنك لتحسين الأداء ، لا سيما في بيئة مالية صعبة؟

ج7: من بين المبادرات التي يمكن أن يتخذها البنك لتحسين أدائه وخاصة في بيئة مالية صعبة:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

- التركيز على جذب الودائع والاستثمارات من خلال تزويد العملاء بمنتجات وخدمات فريدة وتنافسية.
 - الاستمرار في توفير الأموال اللازمة لتمويل العمليات والمشاريع بأفضل درجات الفائدة وأشكالها.
 - تقليص المصروفات والتكاليف لتحسين هامش الربح وجعل البنك أكثر قدرة على التعامل مع التحديات المالية الصعبة.
 - س8: كيف يقوم البنك بدمج أداء الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في مراجعات أدائه؟
 - ج8: يستثمر البنك في مراجعات ESG للتأكد من التزامه بمعايير المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة في كافة عملياته، ويعتبر هذا من العوامل المؤثرة على التصميم والإخراج الأفضل للمنتجات والخدمات.
 - س9: كيف يبتكر بنك التحسين أدائه وقدرته التنافسية في سوق متغير باستمرار؟
 - ج9: من بين الطرق التي يمكن للبنك العمل عليها لتحسين أدائه:
 - ابتكار منتجات وخدمات مبتكرة وفعالة وتنافسية.
 - استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين عمليات البنك وتحقيق التحول الرقمي.
 - توسيع نطاق الأسواق التي يعمل فيها البنك ومجالات الخدمات المصرفية التي يقدمها.
- تعليل :**

الأداء البنكي هو عامل حاسم في تحقيق النجاح لأي بنك، وجهوده في تحسين وإدارة الأداء البنكي يمثل جزءاً أساسياً من رؤيته في بناء علاقات عملاء قوية واستمرارية أعمال ناجحة في المستقبل.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

المطلب الثالث : أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنك⁵:

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

ج 1 : ينظر البنك إلى التكنولوجيا المالية على أنها تعمل أساسي في تحويل وتطوير صناعة المصرفية والخدمات المالية عمومًا. فهي عنصان للتكنولوجيا المالية أثر على الصناعة المصرفية بحيث تساعد في تحسين الكفاءة وتوفير الوقت وتحسين الخدمات التي يحصل عليها

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

ج2 : تلعب التكنولوجيا المالية دورًا حيويًا في تحسين أداء البنك بما يلي:

- توفير بنية تحتية أكثر كفاءة للبنك بما فيها المعلومات الأمنية والأساليب الحديثة للمدفوعات.
- إدخال الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وتقنيات البلوكشين والتحويل الرقمي الذي يساعد في تحسين الخدمات وتوفير وقت العملاء

س3: كيف يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء؟

ج3 : يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء من خلال، على سبيل المثال ،:

- تغيير وتحسين واجهة المستخدم للتطبيقات المصرفية والمواقع لتسهيل الاستخدام والوصول السهولة للخدمات التي يطلبها.
- توفير الدعم اللازم على مدار الساعة عبر الدردشة الفورية ومركز الاتصال لتلبية الاحتياجات الخاصة للعملاء.

س4: كيف يعمل البنك مع شركات التكنولوجيا المالية لتحسين الأداء المصرفي؟

ج4: يعمل البنك بالتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية من أجل تحسين الأداء المصرفي، ويشمل ذلك:

- العمل على تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة لتقديم تجربة مصرفية فريدة من نوعها.
- تعزيز التعاون والتفاعل المتبادل بين البنك والشركات التكنولوجية في إطار شراكة دائمة

س5: كيف يستخدم البنك البيانات لفهم سلوكيات العملاء واحتياجاتهم من الخدمات المالية؟

⁵بن جيلالبيد الكريم ، مدير البنك ، بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

ج5: يستثمر البنك في جمع وتحليل البيانات وفهم سلوكيات العملاء واحتياجاتهم. ويكون الهدف من ذلك هو العمل على تحسين تجربة العملاء وتطوير مزيد من الخدمات المصرفية الفعالة والملائمة لهم

س6: ما هي استراتيجية البنك لدمج التقنيات المالية الجديدة في عملياته وخدماته؟

ج6: استراتيجية البنك لدمج التقنيات المالية الجديدة في عملياته وخدماته تعتمد على عدة محاور، من بينها:

- تحليل متطلبات العملاء ومعرفة احتياجاتهم لتقديم الخدمات المناسبة لهم، وفي هذا الإطار يعمل البنك على دمج التقنيات المالية الجديدة في خدماته وعملياته بشكل استراتيجي بحيث يستفيد العملاء ويحقق البنك الفائدة المطلوبة.

س7: ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي لبنك؟

ج7: تلعب التكنولوجيا المالية دورًا حيويًا في التحول الرقمي للبنك، حيث تساعد في توفير عمليات رقمية فعالة وملائمة للعملاء لتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية وتوفير الوقت والجهد. وتمكن التكنولوجيا المالية البنك من العمل بشكل أسرع وأكثر كفاءة، وتنشيط عملياته وتقليل التكاليف.

س8: كيف يدير البنك مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية؟

ج8: يدير البنك مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة باستخدام التقنية المالية بشكل جيد من خلال استخدام تقنيات الأمان المتقدمة للحماية من الهجمات المتطورة، وتحديد وتفتيش التحويلات المشبوهة لمواجهة التهديدات المحتملة

س9: كيف أثرت التكنولوجيا المالية على ثقافة البنك وهيكله؟

ج9: تأثرت ثقافة وهيكل البنك بالتقنية المالية بشكل كبير حيث يعمل البنك على التحول من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية، وتوظيف وتدريب الموظفين بما يناسب العمليات الرقمية والتكنولوجيا المالية الجديدة

س10: ما هي اتجاهات التكنولوجيا المالية التالية التي يركز عليها البنك لتحسين أدائه المصرفي؟

ج10: اتجاهات التكنولوجيا المالية التالية التي يركز عليها البنك هي الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات وتقنيات البلوكشين والتحويل الرقمي، وتوفير الدفعات الفورية وتحسين تجربة المستخدم من خلال تطبيقاتها والعمل على حلول وأدوات النظم المالية الرقمية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية-وكالة مستغانم

تعليل :

تعتبر التكنولوجيا المالية من المحاور الرئيسية التي تساهم في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث تمثل الحلول التقنية الحديثة والمبتكرة والتطبيقات الذكية مصدرًا لتحديث النماذج التقليدية وضمان السرعة والدقة وتعزيز الأمان والرفاه المالي للعملاء.

خاتمة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية لبنكالتنمية المحلية وكالة مستغانم ومن خلال دراسة لهذا الموضوع إتضح لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية لما لها أثر إيجابي على البنوك، والتي تعتمد في تقديم خدماتها على أحدث التقنيات وابتكارات المالية للرفع من الأداء البنكي

الخاتمة العامة

تعد المصارف العمود الفقري لكل اقتصاديات باعتبارها المنظمة التي تتعامل مع الوسائط الماليين حيث تسعى لتقديم أفضل الخدمات، وتعتبر التكنولوجيا من أهم العناصر التي ساهمت في تحول العديد البنوك الى استعمال التكنولوجيا في عملها المصرفي.

كما أن دخول هذه التكنولوجيا في مجال العمل المصرفي أدى الى رفع مستوى عملية تقديم الخدمات وتحديثها، ولقد بدأت المصارف في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتهم بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من وسائل دفع الالكترونية بعينة محافظة على زبائنها وحلب عدد كبير من العلماء وتأمين خدمة مميزة لهم. فالتكنولوجيا المالية تهدف الى تطوير وسائل خدمات المصرفية ورفع كفاءة أدائها. وعلى هذا الأساس سعت الدول متقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم: القنوات الالكترونية التدعيم العلاقات وزيادة ارتباط العملاء هذا البنك وهو ما يعزز من المكانة التناسبية في سياق أعمال البنوك التجارية، ومن هذا فإن الخدمات الالكترونية تسعى الى تقديم دفع جديد للبنوك. وهذا من خلال إدخال التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي بإنشاء بنية تحتية تساعد البنوك العاملة على شبكة الانترنت في الجزائر من تقدم منتجاتها وخدماتها بسهولة وسرعة وأمان، بحماية عملائها.

ولقد حرص البنك التنمية المحلية على مواكبة التكنولوجيا المالية ساعيا بذلك الى تحديث وتطوير أنظمة الدفع الالكترونية مع العملاء سواء تعلق الأمر بتقنيات إرسال الشيك أو في مجال دخول البطاقة البنكية في العمل المصرفي وكذا خدماتها متوفرة في مواقعها على شبكة الانترنت كل هذه التطورات الحاصلة بالبنك خاصة مع اعتماده على الصيرفة الالكترونية كان لها أثر إيجابي على الأداء المالي له.

اختيار صحة الفرضيات

الفرضية الأولى: التكنولوجيا المالية هي أبرز اكتشافات الوقت الحالي في المجال التكنولوجي تعمل على مواكبة التطورات الحاصلة وتساهم في تحسين وتطوير الخدمات المالية

الفرضية الثانية: زيادة التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك وقد تحققت هذه الفرضية كون التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعال في زيادة معاملات في المصارف المالية وبالتالي زياد في ربحينه

الفرضية الثالثة: والتي نعت على تحسين تكنولوجيا مالية من الاداء المالي للبنوك التجارية ولقد تحققت هذه الفرضية كون تحديث ساهم بشكل فعال في تحسين أداء البنوك وسهل قيام هذه الأخيرة بمعاملتها بسرعة و الأمان .

نتائج الدراسة:

- تعتبر التكنولوجيا المالية من عوامل تطور البنوك التجارية ورفع من أدائها وجلب الزبائن ورفع من القدرة التناسبية وهو ما يؤثر إيجاباً على أداء البنك فهي تفتح آفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي وقت وفي أي مكان.
- تؤثر التكنولوجيا المالية بالإيجاب على كفاءة المنظومة المعرفية
- إن تطور التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور أشكال و وسائل جديدة للعمل المصرفي ساهمت فيها التطورات التي شهدت التكنولوجيا المالية من خلال تطوير كل من أجهزة الصراف الآلي.
- لقد فرض التطور التكنولوجي العديدة من التغيرات لم يكن القطاع المصرفي في غنى عنها.
- إن استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من التحكم في تسيير الجدي والفعال للبنك من خلال مردودية البنوك
- تعد التكنولوجيا المالية سلاحاً تنافسياً فعالاً لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم.
- تأثر المؤسسات المالية التقليدية بالتكنولوجيا المالية أحدث تطوراً جذرياً في الممارسات والأداء ذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض وتقديم وتسويق الخدمة المالية.
- التكنولوجيا المالية تساهم بدور فعال في تحقيق الأداء البنكي المتميز للبنوك التجارية
- . يعكس الأداء قدرة البنك على تحقيق أهدافه ولاسيما طويلة الأمد منها، مثل أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المالية والبشرية بالكفاءة والفاعلية
- الأداء يمثل النتائج النهائية التي أسفرت عنها مختلف أنشطة البنك من خلال التوفيق بين مختلف موارده خلال فترة الزمنية المحددة .

التوصيات والاقترحات :

- إسراع الدولة الجزائرية في التعاقد مع الشركات للاستثمار في التكنولوجيا المالية وتدريب مسيري القطاع المعرفي على أدواتها لتسهيل معاملاتها المالية المختلفة.
- ضرورة الاستفادة من تجار الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وإعداد منصات التمويل الجماعي على مواقع الالكترونية.
- تخصيص ميزانيات معتبرة من اجل تكوين مسيري بنوك في مجال تكنولوجيا المالية.
- إجراء تغييرات لما يتلائم مع المنتجات المالية التقليدية ومعالجة المخاطر الناجمة عنها لأن ذلك سيعرقل أدوات التكنولوجيا المالية في إتمام المعاملات المالية.
- العمل على تحديث الخدمات المصرفية إضافية الى تحديث وسائل الدفع لضمان المنافسة المصرفية المرتقبة وإنشاء المزيد من الفروع وسرعة أداء الخدمات وحسن معاملة العملاء .
- يجب على البنوك الإسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانتها .

- على البنوك التجارية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.
- الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الأداء البنكي.
- تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات
- والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والاحتفاظ بها.
- تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية.
- العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.

آفاق الدراسة :

في ظل ما سبق سمحت لنا هذه الدراسة بأخذ مجموعة من الأفكار التي يمكن أن تكون منطلق المواضيع بحثية مستقبلية سنتطرق لبعض منها :

ا هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر ؟

أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك الإسلامية.

دور التكنولوجيا المالية في المؤسسات الائتمانية.

دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).

قائمة المراجع

قائمة المراجع والمصادر:

المراجع وبالغربية :

1. أسعد أحمد محمد مكانة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة المسطرين
2. الشيخ الداودي . (2010). تحليل أسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث (العدد 07)
3. العمية محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003
4. الياس قشوط إنصاف فسوري الخدمات المالية الرقمية بالبنوك التجارية ودورها في تحقيق الشمول المالي الجزء الثالث، كتاب المؤتمر حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة يومي 24-25 ماي 2021 مخبر دراسات التنمية المكانية وتطوير المقاولاتية، جامعة ادرار الجزائر،
5. المياه عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة الحضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01 الجزائر 2017، d - قدور نبيلة (2019).
6. تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير جامعة أكلي محمد أولحاج - البويرة.
7. بالعبيدي عايذة عبير، مشراوي حدة ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية رقمنة الشمول المالي، مجلة البحوث و دراسة العلمية ، العدد 01 ، 2023،
8. بريش رايح ، 2022، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، دور التكنولوجيا المالية في تطور الصناعة المالية الإسلامية .
9. حمدي زينب و اوقاسم زهراء، 2018، " مفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية " مجلة الإجتهد لدراسات القانونية و اقتصادية العدد 01
10. رشيد عبد الستار رجاى بلا تاريخ تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية . الرصافة : معهد الادارة .
11. زينب بوقابة. التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الاداء في المؤسسة الاقتصادية . علوم التجارية الجزائر : جامعة الجزائر -3-2011،
12. شرف الدين مؤمن. دور الادارة بالعمليات في تحسين الاداء للمؤسسة الاقتصادية . علوم التسيير سطيف : جامعة فرحات عباس . 2012،
13. صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، منتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف الجزائر 2004،
14. صونية كيلاني .، استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية . علوم التسيير . الجزائر : جامعة باتنة 1. 2016،
15. عادل عشي. الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم علوم التسيير. بسكرة : جامعة محمد خيضر. 2002.

15. عبد الوهاب صخري، سمية بن على تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا: قراءة للتحديات والإمكانات مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 06، العدد 01، 2021،
16. عبد كريم أحمد قندوز، التقنيات المالية و تطبيقاتها في صناعة الإسلامية ، صندوق نقد العربي ، 2019
17. عبد كريم بن جيلالي ، مدير بنك التنمية المحلية وكالة مستغانم
18. عبدالمليك المزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية لمفهوم وتقييم . مجلة العلوم الانسانية العدد 01، 2001،
19. علي منار حيدر علوان محسن عقيل ورحيم حمزة عبد الهادي، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين - فرع كربلاء المجلة العراقية الادارية، 2020،
20. قاسم هاشم صبيحة، وحياد العبادي رزاق.. أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات.2010،
21. كمال زواق ثورة الاستثمار في صناعة التكنولوجيا المالية - حقائق احصائيات.. فرص وتحديات مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 23 العدد 01، 2020.
22. محمد المغربي، مي مصطفي، محمد حسين ثرياء ثورة التكنولوجيا المالية ملتقى شباب الباحثين يوم 27 جانفي 2020، معهد التخطيط القومي الأكاديمي ، مصر .
23. محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز التعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
24. مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02 جامعة القدس المفتوحة، فلسطين 2018
25. مساح ميهوب (2014). أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية . الاقتصاد الجزائر : جامعة قسنطينة -2-
26. مصطفى سلام عبد الرضاء محمد كريم حيدر عبد الله حرجان سنان، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي، مجلة جامعة جيهان اربيل، العراق 2019
27. منير الشاطر، أنور حسن عبد الله عثمان تطورات التقنية المالية وتأثيرها على التعليم المالي الإسلامي مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي المجلد 33 العدد 175، 3 متاح على 344724869/
- <https://www.researchgate.net/publication>
28. وضمة بيفورت، (بلا تاريخ) ، التكنولوجيا المالية في شرق الأوسط و شمال افريقيا ،

المراجع الأجنبية :

29. Pranay y T. T. Mandy, Fintech: The New DNA of Financial Services, Boston/Berlin: Walter de Gruyter Inc., 2019. pp 3-8. Online: <https://book.africa/book/5233042/4b767b>
30. John Schindle, fintech and financial innovation: divers and depch finance and economics, discussion, séries 2007/081, 2016, p12
31. K. Hemkheme. (1986). Le Dynamique du controle de Gestion, Dunod
32. LiORCA. M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique. Ed.) p. 46.
33. 1Bernardo Nicoletti, op.cit
34. www.bdl.com

الملاحق

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL

DIGIT بنك

تولوا التسيير

Apple Store Play Store

BDL، معا للإمتياز ...

DIGIT بنك

تولوا التسيير مع موبايل بنكينغ و استفيدوا من خدمات متعددة عن طريق هاتفكم الذكي في كل وقت 24 / 24 ساعة و 7/7 أيام بكل أمان.

بنقرة واحدة، يمكنكم :

- ① الإطلاع على الرصيد ؛
- ② القيام بكل عمليات التحويل من حساب الى حساب آخر بواسطة هاتفكم الذكي؛
- ③ القيام بتحميل و نسخ كشوف الحساب ؛
- ④ متابعة كل العمليات المنجزة بواسطة البطاقة البنكية ؛
- ⑤ طلب الاعتراض على البطاقة البنكية في حالة السرقة أو الضياع
- ⑥ طلب الشيك و البطاقة البنكية VISA و
- ⑦ مبادلة الرسائل النصية مع بنحكم بطريقة آمنة .

للمزيد من المعلومات تفرّبوا من وكالات بنك التنمية المحلية

Apple Store Play Store

www.bdl.dz

Facebook Twitter LinkedIn

بنك التنمية المحلية

جديدا

بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DEVELOPPEMENT LOCAL



السندات النقدية BDL أودعوا لإنماء أموالكم

- نماء
- سرية
- أمان
- ضمان
- وفرة آنية



BDL، معا للإمتياز...

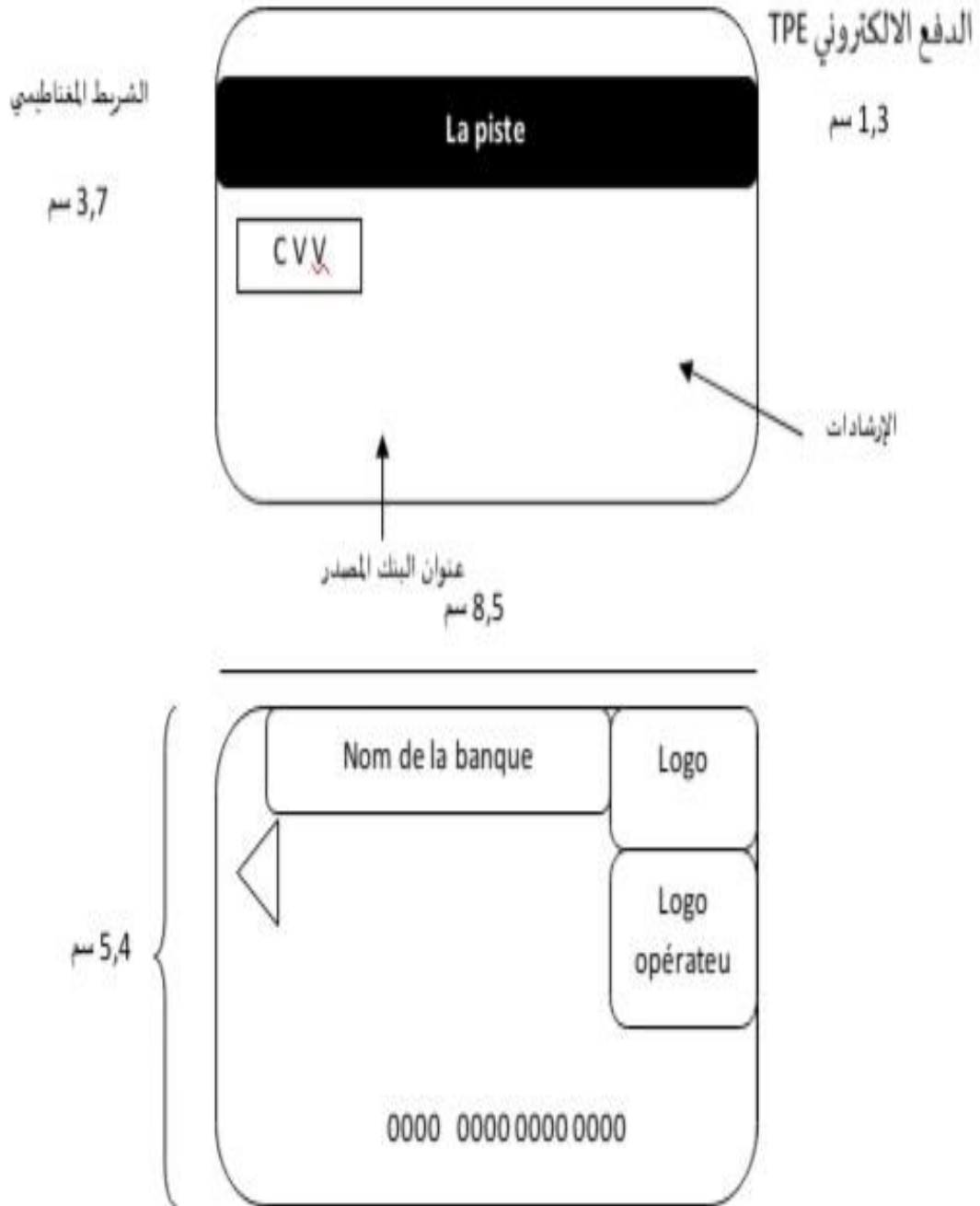
بنك التنمية المحلية
BANQUE DE DÉVELOPPEMENT LOCAL



Votre quotidien
dans
votre **carte**
Gold et classic



BDL, Ensemble pour l'Excellence ...





Retrait - سحب ✓

Consultation de solde - كشف الرصيد ✓





Payez vos achats
En toute
Sécurité avec votre
Carte CIB

إدفعوا مشترياتكم
عن طريق
البطاقة البنكية

