

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي



مذكرة نهاية الدراسة لنيل شهادة ماستر أكاديمي

أثر التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المالي للبنوك التجارية
دراسة حالة : بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر

تحت إشراف الأستاذ (ة) :
- جلولي سهام

من إعداد الطالب (ة) :
- قصير صبيحة

أعضاء لجنة المناقشة

مساعد - أ - رئيسا

الأستاذة (ة) شاهدة عبد الله أستاذ

محاضر - أ - مناقشة

الأستاذة (ة) دقيش مختار

محاضرة - أ - مقررا ومؤظرا

الأستاذة (ة) جلولي سيهام

السنة الجامعية: 2024/2023

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"واخفض هما جناح الذل من الرحمة وقل ربي إرحمهما كما ربياني صغيراً"
إلى من حصد الأشواك ليمهد لي طريق العلم والمعرفة، إلى من تعب وشقى ليخدم
لنا لحظة
سعادة إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير والقلب الكبير إلى " والدي
العزیز".

إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت قدميها، إلى رمز العطف و بلسم
الصفاء، إلى القلب الناصع بالبياض، إلى من منحني القوة والعزيمة لمواصلة
دربي وعلمتني الصبر والاجتهاد " أمي الحبيبة"

إلى من يحملون في عيونهم ذكريات طفولتي و شبابي، أخي محمد الشيخ، مليكة
و حفصة.

إلى صديقتي و رفيقة دربي، زميلتي و أختي "عابد بدره" وفقك الله في حياتك .

إلى من منحتني فرصة الدراسة و يسر لي كل الظروف لإتمام مشواري الدراسي ،
السيد رمضان بلولو مدير الشباب و الرياضة لولاية مستغانم سابقاً.

إلى كل عمال و عاملات مديرية الشباب و الرياضة لولاية مستغانم.

إلى أساتذتي الكرام و طلبة السنة الثانية ماستر علوم اقتصادية تخصص اقتصاد
نقدي وبنكي دفعة 2024

التشكرات

الحمد لله الذي وفقني و منحني القوة و الشجاعة و الصبر على تحمل أعباء
هذا البحث فالحمد لله دائما و أبدا

أتقدم بالشكر الجزيل إلى الأستاذة الدكتورة المشرفة " جلولي سهام" التي لم
تبخل عليا بتوجيهاتها و نصائحها القيمة, حفظها الله و أطال عمرها.

كما نوجه شكرنا المسبق إلى أعضاء لجنة المناقشة, إلى كل الأساتذة و
موظفي جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم

كما أتقدم بالشكر إلى كل موظفي المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم, و
بالأخص السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري في المجمع.

كل الشكر و التقدير إلى موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة سيدي
لخضر و بالأخص السيد كاووري هواري مدير الوكالة على توجيهاته القيمة.

وأخيرا نشكر كل من ساهم معنا ولو بكلمة طيبة لاتمام هذا العمل.
دمتم سندا لنا.



الفهرس

رقم الصفحة	المحتوى
	الاهداء
	التشكرات
أ - ج	مقدمة
	الفصل الأول أساسيات حول التكنولوجيا المالية
02	تمهيد
03	المبحث الأول : مدخل الى التكنولوجيا المالية
03	المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا المالية
04	المطلب الثاني : نشأة و تطور التكنولوجيا المالية :
07	المطلب الثالث : خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية
08	المبحث الثاني : قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية
08	المطلب الأول : قطاعات التكنولوجيا المالية
21	المطلب الثاني : أهم التقنيات المستحدثة في التكنولوجيا المالية
23	المبحث الثالث : شركات التكنولوجيا المالية
23	المطلب الأول : نظرة عامة حول الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية
25	المطلب الثاني : شركات التكنولوجيا المالية و البنوك
28	خلاصة الفصل الأول
	الفصل الثاني أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية
30	تمهيد
31	المبحث الأول: ماهية الأداء المالي في البنوك .
31	المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء المالي في البنوك.
36	المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي في البنوك.
37	المطلب الثالث: أبعاد الأداء المالي في البنوك.
40	المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي:
41	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي
47	المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي.
48	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي
50	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء المالي للبنوك التجارية
50	المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية
55	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك:
58	المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك.

62	خاتمة الفصل
	الفصل الثالث واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر
64	تمهيد:
65	المبحث الأول : ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR
65	المطلب الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR
67	المطلب الثاني: تقديم عام للمجمع للجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر
71	المطلب الثالث :منتجات و خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية
73	المبحث الثاني: التكنولوجيات المالية في بنك BADR .
73	المطلب الأول :مراحل تطور ادراج التكنولوجيا المالية في بنك BADR
76	المطلب الثاني :مظاهر التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر
87	المبحث الثالث : دراسة تحليلية لأدوات التكنولوجيا المالية على مستوى مجمع مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر خلال الفترة مابين (2022-2024)
88	المطلب الأول:تطور مظاهر التكنولوجيا المالية على مستوى المجمع خلال الفترة (2024/2022)
93	المطلب الثاني:تطور مظاهر التكنولوجيا المالية على مستوى وكالة بدر سيدي لخضر خلال الفترة (2024/2022)
97	المطلب الثالث :أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي بالمجمع ووكالة بدر سيدي لخضر
100	خلاصة الفصل :
105 - 101	الخاتمة العامة
111-106	مصادر المراجع
/	الملاحق
/	ملخص الدراسة

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	رقم
72	أهم منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية	01
88	تطور فتح الحسابات البنكية في المجمع الجهوي للاستغلال خلال (2024-2022)	02
89	عدد البطاقات المصدرة في المجمع الجهوي للاستغلال خلال (2024-2022)	03
90	عدد التعاملات ب جهاز tpe في المجمع الجهوي للاستغلال (2024-2022)	04
91	عدد أجهزة tpe في المجمع الجهوي للاستغلال (2024-2022)	05
93	تطور فتح الحسابات البنكية وكالة بدر سيدي لخضر (2024-2022)	06
94	عدد البطاقات المصدرة في وكالة بدر سيدي لخضر (2024-2022)	07
95	عدد التعاملات ب جهاز tpe في وكالة بدر سيدي لخضر (2024-2022)	08
96	عدد أجهزة tpe في وكالة بدر سيدي لخضر (2024-2022)	09

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
07	التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية	01
14	صور أشهر العملات الرقمية	02
40	أبعاد الأداء البنكي	03
43	مراحل تقييم الأداء البنكي	04
47	الجهات المستفيدة من عملية التقييم البنكي	05
54	نظرة عامة حول السيناريوهات الخمس المحتملة لآثر التكنولوجيا المالية على البنوك	06
61	أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك	07
68	الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال	08
69	الهيكل التنظيمي لوكالة بدر سيدي لخضر	09
89	التمثيل البياني لعدد الحسابات البنكية في المجمع الجهوي للاستغلال(2022-2024)	10
90	التمثيل البياني لعدد البطاقات المصدرة في المجمع الجهوي للاستغلال(2022-2024)	11
91	التمثيل البياني للتعاملات بtpe جهاز في المجمع الجهوي للاستغلال(2022-2024)	12
92	التمثيل البياني لعدد أجهزة tpe في المجمع الجهوي للاستغلال(2022-2024)	13
93	التمثيل البياني لعدد الحسابات البنكية في وكالة بدر سيدي لخضر (2022-2024)	14
94	التمثيل البياني لعدد البطاقات المصدرة في وكالة بدر سيدي لخضر(2022-2024)	15
95	التمثيل البياني للتعاملات بtpe جهاز في وكالة بدر سيدي لخضر(2022-2024)	16
96	التمثيل البياني لعدد أجهزة tpe في وكالة بدر سيدي لخضر(2022-2024)	17

قائمة الملحقات

العنوان	الرقم
وثائق من الوكالة لصور بطاقة ماستر كارد	01
وثائق من الوكالة لصور بطاقة CIB الدولية	02
نماذج من المطويات التي يصدرها بنك الفلاحة و التنمية الريفية	03
وثائق من المجمع الجهوي للاستغلال لكيفية الدفع على جهاز TPE	04
موقع بدر NET	05
1. وثائق من المجمع الجهوي للاستغلال عن امتيازات جهاز TPE	06
صور لأشكال البطاقات البنكية و أجهزة الصراف الألي	07
وثائق من الوكالة لصور لبطاقة التوفير	08
موقع خدمة EBanking	09
صورة لشكل دفتر التوفير و الاحتياط ببنك الفلاحة و التنمية الريفية	10

المقدمة العامّة

يشهد العالم تطورات وتحولات مستمرة خاصة بعد ظهور العولمة وإنفجار الثورة المعلوماتية، في العديد من الحالات سواء اقتصادية، سياسية، اجتماعية، الأمر الذي جعل من الضروري على المؤسسات والهيئات المالية إعادة النظر في طريقة تقديمها للخدمات، وتطبيق طرق أسهل تلبي احتياجات عملائهم اليومية بشكل أفضل حيث تسعى المؤسسات إلى تحقيق الإستمرارية والبقاء وكذلك الحفاظ على مكانتها في السوق وذلك بالبحث عن طرق جديدة تضمن لها تقديم الخدمات بشكل مميز عن منافسيها.

تعد التكنولوجيا المالية من الأساليب المتقدمة كونها تركز على توظيف التقنيات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة في تبسيط المعاملات والخدمات المالية وتقديمها للأفراد في صورة أفضل من الطرق التقليدية حيث توفر التكنولوجيا المالية طرق سهلة وسريعة وأقل تكلفة، وتتمتع بفعالية أكبر تجعلها تلعب دورا هاما في مستقبل الخدمات المالية المصرفية.

يعتبر القطاع البنكي من أهم المحاور التي تتركز عليها التنمية الإقتصادية في العالم لكونه يلعب دورا أساسيا في تقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية وهذا ما جعل من البنوك حتمية تبني التطورات الحاصلة ومواكبتها من خلال إدخال التكنولوجيا في أنظمتها الخدماتية.

عملت البنوك لاستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن والمتعاملين، فسعت إلى إدخال بعض التغيرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في الاعتماد على التكنولوجيا المالية والإستفادة من منافعها.

إشكالية الدراسة:

أعطى الباحثون اهتماما كبيرا للتكنولوجيا المالية وذلك لأهميتها داخل البنك من حيث التأثير في التحسين من أداءه، من خلال الخدمات والتقنيات المستحدثة والابتكارات المالية الجديدة.

-الإشكالية الرئيسية :

ما أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة سيدي لخضر ؟

وللإجابة على إشكالية الدراسة، يدفعنا ذلك إلى طرح تساؤلات فرعية تمت صياغتها كمايلي:

التساؤلات الفرعية:

-ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وماهي أهم قطاعاتها ؟
-في ما يتمثل الأداء المالي في البنوك التجارية؟ وما هي أهم مؤشراتته؟
-ماهي مظاهر التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية .
- ما واقع التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية و الريفية وكالة سيدي لخضر.
إنطلاقا من إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية والتي تم طرحها حول الموضوع، ولمحاولة تقديم إجابات أولية تم صياغة فرضية رئيسية وفرضيات فرعية كما يلي:
الفرضية الرئيسية: تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي في الوكالة محل الدراسة.

الفرضية 01:التكنولوجيا المالية هي عنصر من العناصر التي تمكن بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة سيدي لخضر- من تحسين جودة خدماته المصرفية، وتنفيذ أعماله بكل كفاءة وفعالية.

الفرضية 02: لا يزال تطبيق التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية متأخر بسبب نقص الثقافة والوعي بأهميتها.
دوافع إختيار الموضوع: وتتمثل في:
- إرتباط الموضوع بالتخصص الدراسي.

- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي.
 - كون موضوع التكنولوجيا المالية من المواضيع القليلة التي تم التطرق إليها في الدراسات الجامعية السابقة.
 - مواكبة تطور المعاملات المالية بالإعتماد على التكنولوجيات الحديثة.
- أهمية الدراسة:**

من خلال هذه الدراسة سيتم التعرف على أساسيات التكنولوجيا المالية كمفهوم حديث ركزت عليه أغلب الدراسات السابقة والتغيرات المستمرة الحاصلة فيها، ومعرفة مدى مساهمة هذه الأخيرة في تغيير الشكل العام في القطاع البنكي والدور الهام الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك من خلال الابتكارات والتقنيات المستحدثة في هذا المجال.

أهداف الدراسة:

تهدف من خلال هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- تهدف الدراسة إلى معرفة مدى أهمية التكنولوجيا المالية.
- تهدف الدراسة إلى التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.
- معرفة التحولات الحاصلة في القطاع البنكي في ظل التكنولوجيا المالية.
- التعرف على الخدمات البنكية المقدمة فعليا.
- إظهار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي.
- تقديم اقتراحات حول الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين أداء القطاع البنكي.

المنهج المتبع في الدراسة:

المنهج المتبع في الدراسة هو المنهج الوصفي والتحليلي، وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من فرضياتها، وهو الأسلوب المناسب لإعطاء نظرة شاملة على مختلف جوانب الدراسة.

المفاهيم الأساسية للدراسة:

وتشمل المصطلحات التالية:

- التكنولوجيا المالية: هو مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فظهرت عنه معاملات مالية بواسطة استخدام التكنولوجيا الحديثة.

- الأداء المالي في البنوك: أداة مهمة لجعل المنظمات أكثر تنافسية فيما بينها في السوق وهي بمثابة بوصلة تشير إلى اتجاهات التحسن المطلوب بنشاط عمليات المنظمة لأهدافها العامة. الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء البنوك، ومن خلال إطلاعنا على البعض من هذه الدراسات إختارنا البعض من المواضيع التي لها علاقة مباشرة بموضوع بحثنا ودراسات أخرى لها علاقة بأحد أبعاد الدراسة. ونذكر منهم مايلي:

- دراسة (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي)، 2018 بعنوان دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية: تسعى هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية والبيئة التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.

- دراسة (شعيب مقلاتي و بوبغل الزواوي) 2020 بعنوان أثر التكنولوجيا على أداء البنوك - الامارات العربية المتحدة نموذجا - تسعى هذه الورقة البحثية لتسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية و التركيز على أهم قطاعاتها. مع الإشارة الى تجربة الامارات العربية المتحدة و أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء البنوك في الامارات و ذلك باستخدام أساليب تحليلية مختلفة لتقييم تأثير التكنولوجيا المالية على مؤشرات الأداء الرئيسية للبنوك.

هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بموضوع دراستنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث يمثل الفصل الأول أساسيات حول التكنولوجيا المالية ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول بعنوان مدخل الى التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني بعنوان قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية، والمبحث الثالث تم التطرق فيه إلى شركات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني بعنوان أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول ماهية الأداء المالي في البنوك، المبحث الثاني مدخل حول تقييم الأداء البنكي، أما المبحث الثالث التكنولوجيا المالية والأداء المالي في البنوك التجارية.

تم تخصيص الفصل الثالث للإطار التطبيقي و الذي تناول ثلاث مباحث الأول كان لتقديم البنك محل الدراسة، شملت نشأة وتطور بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكذلك التعريف بوكالة سيدي لخضر و المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم والخدمات التي يقدمها، أما المبحث الثاني فخصص للتكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية، أما في المبحث الثالث فتم التطرق فيه إلى عرض وتحليل احصائيات عن مدى تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال و وكالة بدرسيدي لخضر .

صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن حداثة الموضوع محل الدراسة وعدم إلمام البنوك بالمعلومات الكافية حول التكنولوجيا المالية، كذلك صعوبة دراسة الموضوع نتيجة عدم توفر القدر الكافي من الدراسات على الموضوع والكتب الخاصة بمجال التكنولوجيا المالية.

الفصل الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

تمهيد

شهدت الساحة الإقتصادية والمالية على وجه الخصوص العديد من التطورات والتي جاءت كضرورة حتمية أملتتها التطورات التي تشهدها فضاءات تكنولوجيا الإعلام و الاتصال من هنا دعت الحاجة إلى إجبارية إبتكار أدوات مالية جديدة قادرة على تلبية احتياجات المستثمرين داخل هذه الساحة، من بين هذه الإبتكارات ما عرف بالتكنولوجيا المالية والتي تعتبر بمثابة ثورة إقتصادية جديدة. فالتكنولوجيا المالية تتمتع بقدره حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، و أكثرأمانا 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.

سنحاول في هذا الفصل تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية حيث ستكون لنا وقفة مع مراحل تطورها ثم يتم التعرض الى مختلف قطاعاتها مروراً بذكر مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية وفي الأخير تم تسليط الضوء على الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية و التطرق الى خصائص هذه الشركات و طريقة عملها و علاقتها مع البنوك.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المبحث الأول : مدخل الى التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية هو مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة الكترونية، عملات رقمية... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات.

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا المالية :

يتكون مصطلح فينيتك من مصطلحين الأول (Fin) و هي اختصار لكلمة (Finance) و تعني التمويل و المصطلح الثاني (Teck) اختصار لكلمة (Technology) و تعني التكنولوجيا , على الرغم من عدم وجود إجماع حول أفضل تعريف للتكنولوجيا المالية، مع الأخذ بعين الاعتبار أنه من السابق لأوانه تحديد تعريف دقيق لمجال يتطور بسرعة؛ فإن تتبع التعاريف المختلفة سيعطي نظرة جيدة عن هذا المصطلح المعاصر .

وفقا للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المالي Iosco , يستخدم مصطلح التقنيات المالية أو " Fintech " لوصف تنوع من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالية.

كما عرفها مجلس الاستقرار المالي FSB * التكنولوجيا المالية على أنها ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال و الخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية " ¹.

*بنك التسويات الدولية بدوره عرف التكنولوجيا المالية بأنها الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية الذي يعمل على تغيير القطاع المالي والاقتصاد الأوسع، مما يؤثر على

¹ Adam Judd, a .o, IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech), International organization of securities commissions, OICU-IOSCO, 2017.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

جميع الجوانب Source spécifiée non valide من المدفوعات الى السياسة النقدية الى التنظيم المالي.¹

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة, التطبيقات, العمليات و المنتجات".² تستمد كلمة التكنولوجيا المالية من اقتران مجالين متكاملين: الخدمات والحلول المالية القائمة على التكنولوجيا المتقدمة، وقد شقت كلمة "التكنولوجيا المالية" طريقها إلى قاموس أكسفورد على النحو التالي³ :

- برامج الكمبيوتر وغيرها من التكنولوجيا المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية.

- تعرف ويكيبيديا "فينيتيك" المعروفة أيضا باسم التكنولوجيا المالية ' هي خط عمل قائم على استخدام البرمجيات لتوفير الخدمات المالية 'شركات التكنولوجيا المالية هي بشكل عام شركات ناشئة تأسست بهدف تعطيل الأنظمة المالية الحالية و الشركات التي تعتمد بشكل أقل على البرمجيات " Finitech " برامج إذن فالتكنولوجيا المالية بصورة عامة هي أي ابتكار تكنولوجي يتم توظيفه في المجال المالي، يعمل على تطوير القطاع المالي من خلال نماذج أعمال، تطبيقات، عمليات أو منتجات جديدة مما يؤثر على جميع الجوانب من خدمات مالية وسياسة نقدية الى التنظيم المالي.

المطلب الثاني : نشأة و تطور التكنولوجيا المالية :

أولا- نشأة التكنولوجيا المالية :

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

¹ شعيب مقلاتي، بويغل الزواوي، بويغل الزواوي ، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك : الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير ، المركز الجامعي ، عبد الحفيظ بولصوف ميلة، الجزائر 2020، ص08.

² chikako baba.a.o finteck in euope:bromises and tghreats ,imf.européen département,2020,p12.

³Nicoletti (2017), The future of fintech Integrating , finance and technology in financial services 2017,p12.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الإنترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الإنترنت وكل الأنشطة التي تهدف إلى توفير الوقت والجهد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش¹.

ثانيا- مراحل تطور التكنولوجيا المالية :

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا ويمكن اختصار هذه المراحل، في المراحل الثلاث التالية:

- أ. المرحلة الأولى: (1866-1967) في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، واختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفجير الفترة الأولى للعولمة .
- ب. المرحلة الثانية: (1967-2008) في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيم علىها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر الانترنت².
- ت. المرحلة الثالثة: (2008 - إلى يومنا هذا) منذ الازمة المالية العالمية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة Baas بما في ذلك Treezor و Solaris Bank البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد على الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق

¹ نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسينت وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص03، 04 .
² نصيرة زعاف، مرجع سبق ذكره، ص05.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

البنوك الجديدة.

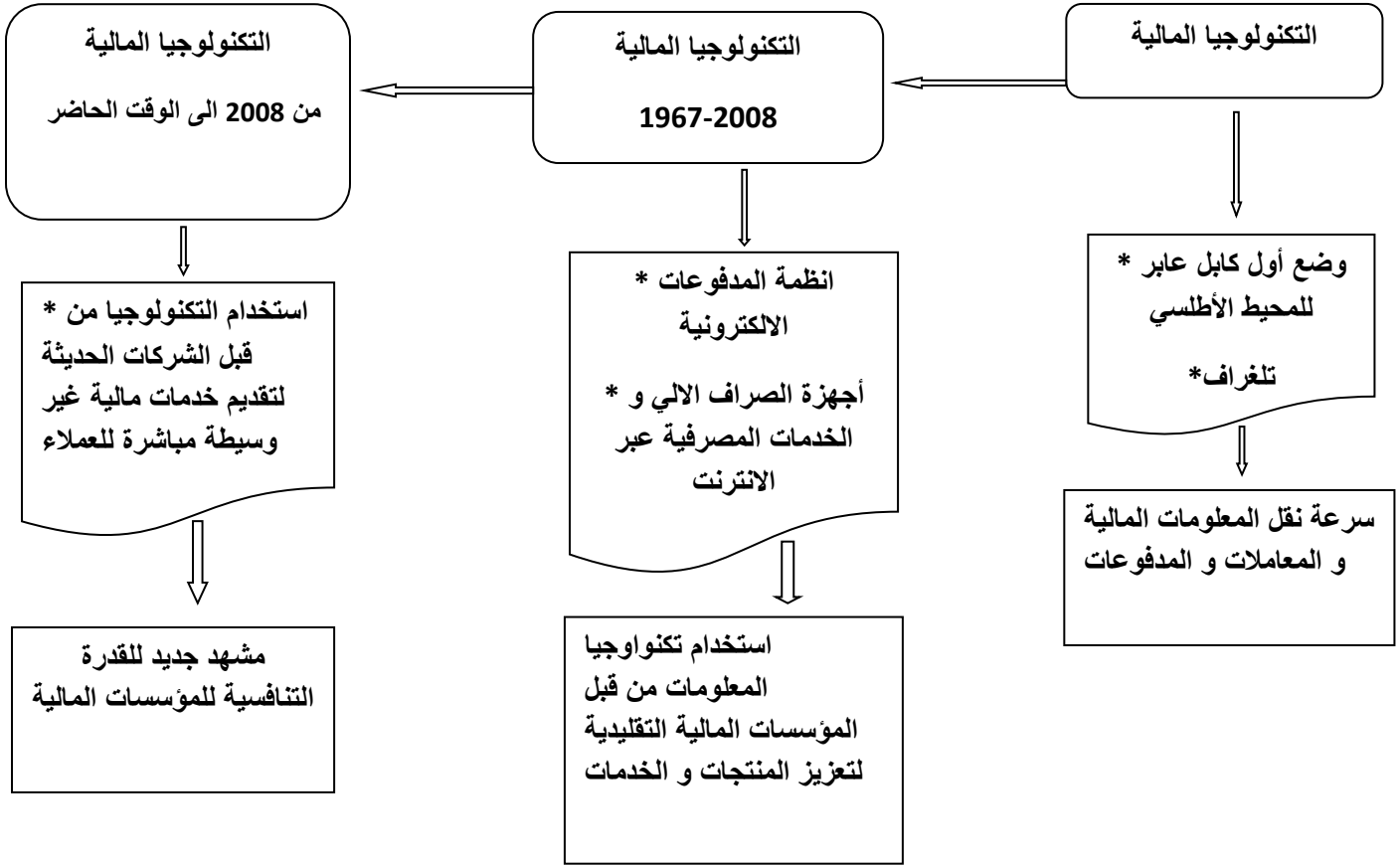
في العالم النامي، الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية هما الصين والهند، لم تكن هذه البلدان تتمتع بالبنية التحتية المصرفية المايه كتلك الموجودة في الغرب، وبالتالي تمكنت من تبني حلول جديدة بسرعة أكبر من نظيرتها الغربية. وما ميز التكنولوجيا ولدت البيتكوين Bitcoin في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى واستخدام تقنية البلوك تشن، Block Chain يعني اعتماد الهواتف الذكية، بالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى.

وكان للتكنولوجيا المالية في هذه المرحلة الأخيرة تطور حديث نوضحه فيما يلي: تم تطوير التكنولوجيا المالية لمراعاة التغيرات في سلوك المستهلك وكيفية وصولهم للإنترنت المالية هو الابتعاد عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب ويقر بالتقدم الذي يتم إحرازه في الخدمات المصرفية الرقمية حول العالم.¹

¹ شعيب مقلائي ، بوبغل الزواوي ، مرجع سابق، ص9.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

الشكل رقم 1: التطور التاريخي للتكنولوجيا المالية



المصدر Anjan V. Thakor, FINTECH AND BANKING : What do weknow? , Journal of Financial

Intermediation, Washington universityinst louis , cfar,2019,p3

المطلب الثالث: خصائص و أهمية التكنولوجيا المالية

أولاً: خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن توضيح أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية¹:

أ- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف و المهارات و الطرق و الأساليب المالية و المصرفية .

ب- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته 'بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية و المصرفية لتحقيق أهدافها .

¹ جواني صونيا، مريميت عديلة 2021 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي ، تجربة البحرين، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، المجلد 2 العدد4.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

ت- أن الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية
ث- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية و المصرفية بل يمتد الى الأساليب
الادارية .

-ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية:

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها
فيما يلي¹ :

- تعزيز الاحتواء المالي و النمو الاحتوائي و تنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات
التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي .
- تسهيل اتاحة مقادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التطبيقية
و ادارة المخاطر .

-تيسير التجارة الخارجية و تحويلات العاملين في الخارج بتوفير أليات تتسم بالكفاءة و فعالية
التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود .

-يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية الى رفع كفاءة عمليات الحكومة 'وهو ما يستدعي
القيام بمزيد من الاصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية و حماية
المستهلك و الأمن المعلوماتي.

المبحث الثاني : قطاعات و تقنيات التكنولوجيا المالية

المطلب الأول :قطاعات التكنولوجيا المالية

لم يتوصل الباحثون الى اتفاق رسمي للقطاعات التي تشكل حدود صناعة التكنولوجيا المالية
حتى الان. وعلى الرغم من التجارب المختلفة لتقسيم هذه الصناعة، فإن معظمها يركز على
الشركات التي تعتمد اعتمادا كبيرا على الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية.
قسمت (دورفليتنر) الشركات في صناعة التكنولوجيا المالية إلى أربع قطاعات رئيسية وفقا
لنماذج أعمالها المميزة.

¹ ملكية بن عقيلة، يوسف سانحي ، دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ،
المجلد 07، العدد03،الجزائر2018،ص93.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

ويمكن التمييز بين التكنولوجيات المالية، على أساس مشاركتها في التمويل وادارة الأصول و المدفوعات 'فضلا عن غيرها من التكنولوجيات المالية، وهي مجموعة فضفاضة من الشركات التي تؤدي وظائف اخرى 'و ذلك بالقياس الى المجالات التقليدية التي تضيف اليها القيمة في المصرف العالمي.¹

(1). التمويل: Financing

يعنى التمويل بتحديد احتياجات الأفراد والمنظمات والشركات من الموارد النقدية وتحديد سبل جمعها واستخدامها مع الأخذ في الحسبان المخاطر المرتبطة بمشاريعهم، عملت التكنولوجيا المالية على تطوير أنظمة تمويل حديثة تتماشى و التطورات الحاصلة في المجال.

1-1 التمويل الجماعي : (Crowdfunding)

يمثل "التمويل الجماعي" جمع مبالغ صغيرة من الأموال من أعداد كبيرة من الأفراد أو الكيانات القانونية لتمويل أعمال 'أو مشاريع محددة ، أو استهلاك فردي، أو أية احتياجات تمويلية أخرى. وهو ما ينطوي على استخدام المنصات القائمة على الانترنت للربط ما بين وحدات العجز المالي (المقترضين) ووحدات الفائض (المقرضين) ويتجاوز في العديد من الحالات دور الوسطاء الماليين التقليديين رغم اختلاف تعريف التمويل الجماعي من مؤسسة الى أخرى إلا أنه غالبا ما يجمع ثلاث عناصر أساسية وهي:

- جمع مبالغ صغيرة من الأموال من عدد كبير من الممولين وتوجيهها إلى عدد كبير من المقترضين

- باستخدام التقنيات الرقمية.

وبذلك يمكن القول إن هذه الأفكار والممارسات المتعلقة بالتطبيقات المعاصرة للتمويل الجماعي قد تجعل من هذا النوع التمويل بديلا مهما للكثير من أصحاب المشروعات مهما كان نوعها وشكلها مقارنة بالتمويل التقليدي 'لأنه يجعل عدد كبير من الأفراد في صلب

¹ Ahmed T.Al Ajlouni, Monir Al-hakim, Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities, International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS .2018, p3

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

القرارات الاستثمارية والتمويلية للمشروعات، وخصوصاً تلك المشروعات ذات الأثر الاجتماعي الكبير على مستوى المجتمعات المحلية.¹

1-1-1 أنواع التمويل الجماعي:

وفقاً للتطبيقات المعاصرة للتمويل الجماعي، يكمن تصنيف هذا النوع من التمويل إلى ثلاثة أنواع بما يتناسب مع الأهداف التي تسعى منصات التمويل الجماعي إلى تحقيقها.²

أ. التمويل الجماعي القائم على فكرة جمع الأموال وتقديمها في شكل إعانات :

ضمن هذا النوع تقوم منصات التمويل الجماعي المتخصصة بجمع الأموال وتقديمها لأصحاب المشروعات في شكل إعانات حيث لا ينتظر مقدمي تلك الأموال أي عوائد مالية إلا في حالة اقتراح تقديم بعض المكافآت الرمزية متعددة الأشكال وعموماً يعتبر هذا النوع من التمويل الجماعي طريقة لتمويل المشروعات الإبداعية، أو لتمويل المشروعات ذات الطابع التعليمي أو الثقافي و يعتبر من أكثر أنواع التمويل الجماعي انتشاراً .

ب. التمويل الجماعي القائم على فكرة جمع الأموال وتقديمها في شكل قروض:

تقوم منصات التمويل الجماعي المتخصصة بجمع الأموال من الأفراد، ومن ثم يتلقى أصحاب المشروعات المؤهلة التمويل اللازم لمشروعاتهم في شكل قروض بفوائد أو بدون فوائد، يختلف التمويل الجماعي القائم على فكرة جمع الأموال وتقديمها في شكل قروض عن القروض التقليدية في كيفية تسديد الأقساط التي تدفع بعد تحقيق الإيرادات أو الأرباح الكافية.

ج. التمويل الجماعي القائم على فكرة جمع الأموال وتقديمها في شكل استثمارات في

حقوق الملكية:

ضمن هذا النوع من التمويل الجماعي يتم تمويل المشروعات المؤهلة للحصول على التمويل من خلال جمع الأموال اللازمة على شكل عمليات اكتتاب للأسهم والحصص الاجتماعية الممثلة لرأس مال تلك المشروعات و بذلك يكون لحاملي هذه الأسهم حقوق المشاركة في

¹ هبة عبد المنعم، رامي عبيد، منصات التمويل الجماعي، أفاق وأطر تنظيمية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ضبي 2019، ص 10-9.

² عمران عبد الحكيم، فريد مصطفى، منصات التمويل الجماعي كآلية مبتكرة لتمويل المشروعات، مجلة الاجتهاد، الدراسات القانونية والاقتصاديين 2018، ص 295.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

إدارة وتسيير ورقابة تلك المشروعات الممولة.

1-1-2 الأطراف الفاعلة في منصات التمويل الجماعي:

تضم منصات التمويل الجماعي عدداً من الأطراف الفاعلة بما يشمل :

- أ. الممولون: هم الأطراف المشاركون بالتبرع او التمويل 'وقد يكونون أفراد أو مؤسسات .
- ب-المستثمرون /المستفيديون : أي شخص أو مؤسسة تسعى للحصول على أموال لشركة أو منتج أو مشروع أو مبادرة أو عمل خيري بما يشمل مجموعة واسعة من الجهات الفاعلة من الشركات الصغيرة،و المنظمات غير الحكومية ، والأفراد، والشركات الناشئة.... إلخ.
- ج. منصات التمويل الجماعي:منصات عبر الانترنت تربط بين الممولين/المتبرعين و المستفيدين او المستثمري مقابل تقاضي عمولات على المشاركة /أو الفائدة على الأرباح يمكن أن توفر المنصات مجموعة واسعة من الخدمات، بما في ذلك خدمات العناية المالية الواجبة و التعاقد وما الى ذلك .

- د. المدققون ومقدمو الخدمات الآخرون: يمكن للمنصات والمستفيدين / المستثمرين الاعتماد على عدد من الخدمات لتقييم المشروعات وغيرها من الخدمات الأخرى لطرفي التمويل، قد تحتاج المنصات إلى شراء الخدمات على سبيل المثال شراء خدمات العناية المالية الواجبة او الاستعانة بمصادر خارجية لتقييم النتائج و البيئة للمشروعات و الافكار المطروحة .
- هـ. الرعاية:قد يحصل المستفيديون على دعم فيما يتعلق بتصميم و إدارة حملات التمويل الجماعي 'يمكن تقديم هذه الخدمات مجاناً أو على أساس تجاري ¹ .

2.1. الائتمان : Credit and factoring

يشير ائتمان Fintech إلى النشاط الائتماني الذي تسييره المنصات الإلكترونية. يتضمن هذا عادة لقاء المقترضين مباشرة مع المستثمرين، كما أن بعض المنصات تستخدم ميزانيتها الخاصة للإقراض على تسيير أشكال مختلفة من الائتمان بما في ذلك الإقراض تعمل منصات فينيتك على تسيير أشكال مختلفة من الائتمان 'بما في ذلك الإقراض الاستهلاكي و التجاري و تمويل الديون غير المقترضة مثل تمويل الفواتيرو الإقراض مقابل عقارات . هناك أيضا تباين في قاعدة الدائنين في هذه المنصات حيث أن بعض مصادر التمويل تأتي في الغالب من مستثمري التجزئة، بينما يستفيد البعض الآخر من تمويلًا كبيراً من

هبة عبد المنعم، رامي عبيد ، مرجع سابق،ص12-13.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المستثمرين المؤسسيين والبنوك و اسواق الاوراق المالية حيث تنشئ البنوك قروضا لمنصات ائتمان فينيتك في العديد من البلدان .
إن توفر البيانات الرسمية حول ائتمان فينيتك محدود، لذلك تعتمد معظم تحليلات هذه الأسواق على استطلاعات مزيدا من الاهتمام القطاع غير الرسمي والإفصاحات المالية للمنصات، قد يتطلب توافر البيانات وجودتها بتطور أسواق الائتمان الخاصة بالتكنولوجيا المالية .

2 - المدفوعات: Payments

ليس من المستغرب أن يكون قطاع مدفوعات المستهلكين والتجزئة هو الأسرع تحركا من حيث الابتكار واعتماد أدوات دفع جديدة. وقد سهل النمو في التجارة الإلكترونية وشجع على حد سواء تطوير التجارب الخاصة بالمدفوعات الرقمية مع التحرك نحو اقتصاد "ما بعد النقدية" مدفوعا أيضا بتوقعات متزايدة للمستهلكين للمدفوعات في الوقت الحقيقي.
تتجه شركات المدفوعات الى تعزيز الإمكانيات المتاحة للمستهلكين في بعض مجال مدفوعات التجزئة 'حيث أصبح الشباب البارعون في مجال التكنولوجيا اليوم قادة الأعمال في المستقبل، فإن الطلب على تجربة مدفوعات متطورة من حيث السرعة الراحة وامكانية الوصول المتعدد القنوات ينتشر في مجال مدفوعات الشركات و تشمل هذه الابتكارات من جانب البيع بالتجزئة ما يلي¹:

1-2 Mobile wallets محافظ متنقلة:

الاختراق الضخم للهواتف الذكية للسوق يقود الى الابتكار في "محافظ المحمول"، والتي تمكن المستهلكين من تسديد المدفوعات عبر هواتفهم النقالة. على سبيل المثال، إذا تم تخزين نسخة رقمية من بطاقة الائتمان داخل محفظة متنقلة واستخدامها لإجراء عملية دفع، يمكن للبنوك ربط رقم البطاقة بحساب المستخدم و بالتالي التصريح بالمعاملة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن أمان الدفع يمثل مصدر قلق رئيسي في بيئة غير متقبلة للمخاطر وعامل رئيسي في تقبل المستهلك لمحافظ الهاتف المحمول كان التقليل من المخاطر محل تركيز خاص في مجال الابتكار المالي. حيث يعد تطوير البيانات الحيوية و الترميز (ترجمة تفاصيل بطاقة ائتمان المستهلك إلى "رموز" مؤقتة، مما يسمح بدفع قيمة المشتريات دون الحاجة إلى

¹شعيب مقلاتي ، بوبغل الزواوي ، مرجع سابق، ص14-16..

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

الكشف عن تفاصيل بطاقة الائتمان الحساب و الرقم السري لتاجر التجزئة). خطوات مهمة نحو معالجة هذه المشكلة وزيادة الثقة في مدفوعات الهاتف المحمول ككل.

2-2 المدفوعات عبر الهاتف المحمول: (P2P)

توفر الدفعات عبر الهاتف المحمول من شخص إلى شخص (P2P) وسيلة لتحويل النقود بين الأفراد أو من مؤسسة إلى أخرى والعكس عبر الأجهزة المحمولة، وقد شهدت الفترة الأخيرة نموًا في هذا القطاع 'حيث يتوقع المتنبؤون أن يتسارع هذا النمو على المدى القريب. في الوقت الحالي، كان تأثير قدرات الهاتف المحمول أقل بكثير في قطاع مدفوعات الشركات و الجملة ، مما يعكس مخاوف أكبر بشأن الأمان والحاجة إلى معلومات أكثر تعقيدًا لمراقبة المعاملات. ولكن مع توقع زيادة تسرب الهواتف الذكية إلى عالم المدفوعات، فإن هذا يوفر فرصة حقيقية للبنوك للتكيف و النظر في الحلول التي تلبي متطلبات الأجهزة المتعددة.

3.2. العملات الأجنبية والتحويلات

العملات الأجنبية هي مجال آخر من مجالات المدفوعات التي يتم تسويقها من قبل عدد متزايد من مقدمي الخدمات تقليديا ، تعرض المؤسسات الاقراضية بالعملات الأجنبية أسعارا أعلى كوسيلة للحماية من تقلبات أسعار الصرف ولكن الابتكار التكنولوجي مكن من تبادل الأموال أنيا، مما قلل من مخاطر العملة التي تواجهها البنوك ووكالات تحويل الأموال. لقد أدرك عدد من مزودي خدمات الفوركس البديلين هذه الفرصة و دخلو السوق، وقدموا حــدًا أدنى من التكاليف - على سبيل المثال:(WeSwap) في نماذج أعمال (p2p) تمكن المستخدمين من شراء وبيع العملات مباشرة بسعر متفق عليه بين البائع والمشتري.

هذه الطريقة في تجاوز الشبكات المصرفية فعالة بلا شك، ويجب أن يكون الوجود المتزايد لمقدمي الخدمات غير المصرفيين بمثابة حافز للبنوك لإعادة النظر في استراتيجيات العملات الأجنبية الخاصة بهم.

4.2. المدفوعات في الوقت الآني (Real-time payments)

يستفيد الأفراد في الخدمات المصرفية أيضا من تطوير أنظمة الدفع الآني بدلاً من الطريقة

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

التقليدية و البطيئة نسبيا للمعالجة المجمعمة. وقد أدى هذا بدوره إلى زيادة الابتكار، وتمكين المستهلكين من إجراء المدفوعات دون الحاجة إلى بطاقات الائتمان أو البنوك؛ بدلاً من ذلك، استخدام طبقات الخدمة التي تعمل فوق البنى التحتية الحالية للدفع في الوقت الفعلي (على سبيل المثال، Zapp في المملكة المتحدة، والذي يعتبر الأسرع في خدمة المدفوعات) يشكل الانتقال إلى المدفوعات في الوقت الفعلي تحديات فنية خطيرة للبنية التحتية المصرفية العالمية، وتحديد الروابط لمكافحة غسيل الأموال وقواعد بيانات الإبلاغ، فضلاً عن حسابات العملاء الدائنة، المستحقة والتي تمت تسويتها.

ومع ذلك، مع بدء الوافدين الجدد إلى قطاع المدفوعات باستخدام نماذج المدفوعات في الوقت الفعلي مثل PayPal ومع توقع العملاء هذه المعايير العالية والمطالبة بها، فإن أي فشل في تقديم مدفوعات في الوقت الفعلي على المدى الطويل سيترك البنك عرضة للمنافسة.

ومع ذلك، تم تمكين مخططات "الدفع الأسرع" (fasterpayment) من خلال إدخال معايير (ISO 20022 و XML) مما يسهل أكثر على البنوك العمل معا على مناهج مشتركة وبالتالي الدفاع عن استثماراتهم. في الواقع، يستكشف عدد متزايد من البلدان حلولاً في الوقت الفعلي، مما يسهل على البنوك تلبية توقعات العملاء.

الشكل رقم 02 : صور أشهر العملات الرقمية



2-5 العملات الرقمية (Digital currency)

توفر العملات الرقمية أو الإلكترونية بديلاً للعملة التقليدية "الورقية" (غير المدعومة بالسلع الأساسية) كمخزن و مرسل للقيمة. Bitcoin تعد العملة الأكثر شهرة ، حيث يستخدم هيكل P2P الذي يسهل المعاملات بين الأطراف دون الحاجة إلى وسيط. أثناء إجراء المدفوعات تعمل البنية التحتية للدفع Bitcoin عن طريق التحويل داخل وخارج العملة الورقية، وتتحمل رسوماً أقل بكثير من المعاملات التقليدية القائمة على بطاقات الائتمان. ومع ذلك، نظراً لأن غالبية الحلول تتطلب حالياً من المستهلكين شراء و بيع Bitcoin أو العملات الرقمية الأخرى بشكل صريح، فإن هذا يخلق حاجزاً كبيراً أمام التبني¹.

3-إدارة الأصول/الاستثمارات : Asset management

يتم استخدام التكنولوجيا المالية في العديد من مجالات إدارة الاستثمار، تشمل تطبيقات إدارة الاستثمار تحليلات النصوص ومعالجة اللغة والخدمات الاستشارية الآلية وتحليل المخاطر والتداول الحسابي.

1.3 تحليلات النص ومعالجة اللغة

. تتضمن تحليلات النص برامج الكمبيوتر لتحليل واشتقاق المعنى عادةً من مجموعات البيانات الكبيرة غير المهيكلة النصية أو الصوتية، مثل إيداعات الشركة، والتقارير المكتوبة، أرباح المكالمات الفصليّة، ووسائل التواصل الاجتماعي، والبريد الإلكتروني، والمنشورات عبر الإنترنت و الاستطلاعات . تتضمن تحليلات النص استخدام برامج الكمبيوتر لأداء استرجاع المعلومات تلقائياً من مصادر مختلفة غير ذات صلة من أجل المساعدة في عملية صنع القرار.

يمكن استخدام تحليلات النص في التحليل التنبؤي للمساعدة في تحديد مؤشرات الأداء المستقبلية، مثل ثقة المستهلك .

*معالجة اللغة الطبيعية NLP هي مجال بحثي في تقاطع علوم الكمبيوتر والذكاء الاصطناعي و اللغويات التي تركز على تطوير برامج الكمبيوتر لتحليل وتفسير اللغة

¹ Dominic Broom, Innovation in Payments: The Future is Fintech, BNY Mellon, 2015.p.p6-7

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

البشرية. لتحليلات النص، يعد البرمجة اللغوية العصبية تطبيقاً مهمًا. تتضمن المهام الآلية باستخدام البرمجة اللغوية العصبية NLP الترجمة و التعرف على الكلام و استخراج النص و تحليل المشاعر و الموضوع. يمكن استخدام البرمجة اللغوية العصبية أيّ ضا في وظائف الامتثال لمراجعة الاتصالات الصوتية و الإلكترونيات للموظف للالتزام بسياسة الشركة أو السياسة التنظيمية أو السلوك غير المناسب أو الاحتيال أو لضمان الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة أو معلومات العميل.

على سبيل المثال، يمكن استخدام البرمجة اللغوية العصبية NLP لمراقبة تعليقات المحللين للمساعدة في اتخاذ قرارات الاستثمار. قد يقوم المحللون الماليون بتوليد توقعات ربحية السهم EPS التي تعكس وجهات نظرهم حول آفاق الشركة على المدى القريب¹. *التركيز على التوقعات: قد تعني أرقام EPS أن المستثمرين يفقدون التفاصيل الدقيقة الواردة في تقرير البحث المكتوب للمحلل. نظرا لأن المحللين يميلون إلى عدم تغيير توصيات الشراء والاحتفاظ والبيع لشركة ما بشكل متكرر، فقد يقدمون بدلاً من ذلك تعليقات دقيقة دون اجراء تغيير في توصياتهم الاستثمارية.

بعد تحليل تعليق المحلل، يمكن أن يحدد البرمجة اللغوية العصبية NLP تصنيفات المشاعر التي تتراوح من سلبية جدًا إلى إيجابية جدًا لكل منها. لذلك، يمكن استخدام البرمجة اللغوية العصبية NLP لاكتشاف و مراقبة ووسم التحولات في المشاعر، والتي من المحتمل أن تكون قبل تغيير توصية المحلل. تُمكن إمكانات الآلة هذا التحليل من التوسع عبر آلاف الشركات في جميع أنحاء العالم، وأداء العمل الذي قام به البشر سابقا.

وبالمثل، فإن الاتصالات والنصوص من صانعي السياسات، مثل البنك المركزي الأوروبي أو الاحتياطي الفيدرالي الأمريكي، توفر فرصة للتحليل القائم على البرمجة اللغوية العصبية، لأن المسؤولين في هذه المؤسسات قد يرسلون رسائل خفية من خلال اختيارهم الموضوعات والكلمات والنبرة المستنتجة. يمكن ان تساعد البرمجة اللغوية العصبية NLP في تحليل الفروق الدقيقة داخل النص لتقديم رؤى حول الموضوعات ذات الاهتمام المتجه أو

¹شعيب مقلاطي ، بوبغل الزواوي ، مرجع سابق، ص18-19.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المتضائل، مثل سياسة سعر الفائدة أو الناتج الإجمالي أو توقعات التضخم .

3-2 خدمات استشارات الروبوت Robo-Advisory Services .

منذ ظهورها في عام 2008 قدمت الشركات الناشئة، بالإضافة إلى كبار رجال الأعمال، خدمات استشارية الية توفر حلولاً استثمارية من خلال منصات عبر الإنترنت، مما يقلل من الحاجة إلى التفاعل المباشر مع المستشارين الماليين. نظراً لإدماج المستشارين الآليين في المشهد الاستثماري، فقد لفتوا انتباه السلطات التنظيمية. ففي الولايات المتحدة ، يجب إنشاء مستشاري الروبوتات كمستشارين استثمار مسجلين، ويتم تنظيمهم من قبل لجنة الأوراق المالية والبورصات. في المملكة المتحدة، يتم تنظيمها من قبل هيئة السلوك المالي. في أستراليا، يجب على جميع المستشارين الماليين الحصول على ترخيص الخدمات المالية الأسترالية، مع توجيه بشأن المستشارين الرقميين القادمين من هيئة الأوراق المالية والاستثمارات الأسترالية. كما أن مستشاري الروبوتات اخذون فـي الازدياد في أجزاء من آسيا وبقية العالم. على الرغم من اختلاف الشروط التنظيمية من المرجح أن يتم إخضاع المستشارين الآليين مستوى مماثل من التدقيق وقواعد السلوك مثل غيرهم من المختصين في الاستثمار¹.

3-3 تحليل المخاطر (Risk Analysis)².

وفقاً لتوجيهات الجهات التنظيمية في جميع أنحاء العالم، اتخذت صناعة الاستثمار العالمية خطوات رئيسية في اختبار الضغط والإجهاد وتقييم المخاطر التي تنطوي على تحليل كميات هائلة من بيانات المخاطر الكمية والنوعية. تتضمن البيانات المطلوبة معلومات عن سيولة الشركة وشركائها التجاريين، و مواقف الميزانية العمومية ، والتعرضات الائتمانية، والأصول المرجحة بالمخاطر، ومعايير المخاطر. قد تأخذ اختبارات الإجهاد أيضاً المعلومات النوعية في الاعتبار، مثل اجراءات تخطيط رأس المال و التغييرات المتوقعة في خطة العمل واستدامة نموذج الأعمال والمخاطر التشغيلية. هناك اهتمام متزايد بمراقبة المخاطر في الوقت الآني للقيام بذلك، يجب أن يتم أخذ البيانات

¹Barbara J. Mack and Robert Kissell, Fintech in Investment Management, Reading 43, 2018.p467.

²شعيب مقلاطي ، بوبغل الزواوي ، مرجع سبق ذكره، ص 21-22.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

ذات الصلة من قبل الشركة، وتصنيفها إلى المخاطر المعروفة، وتحديد أثارها أثناء انتقالها داخل الشركة. قد يتم تجميع البيانات لأغراض إعداد التقارير أو استخدامها كمدخلات لنماذج المخاطر. قد توفر البيانات الضخمة رؤى في الوقت الفعلي وظروف السوق المتغيرة للمساعدة في تحديد ظروف السوق الضعيفة والاتجاهات المعاكسة مقدماً، مما يسمح للمديرين باستخدام تقنيات إدارة المخاطر وممارسات التحوط في وقت أقرب للمساعدة في الحفاظ على قيمة الأصول. على سبيل المثال، قد يساعد تقييم البيانات البديلة باستخدام تقنيات ML في التنبؤ بانخفاض أرباح الشركة وأداء الأسهم في المستقبل. علاوة على ذلك، قد يساعد تحليل بيانات السوق في الوقت الفعلي وأنماط التداول المحليين في اكتشاف ضغوط الشراء أو البيع في الأسهم. يمكن استخدام تقنيات ML للمساعدة في تقييم جودة البيانات.

للمساعدة في تحديد البيانات الدقيقة والموثوقة التي قد تنشأ من العديد من مصادر البيانات البديلة، يمكن لتقنيات ML المساعدة في التحقق من جودة البيانات من خلال تحديد البيانات المشكوك فيها والأخطاء المحتملة والقيم المتطرفة للبيانات قبل التكامل مع البيانات التقليدية لاستخدامها في نماذج المخاطر وتطبيقات إدارة المخاطر. غالباً ما تستخدم إدارة مخاطر المحفظة تحليل السيناريو الذي يحلل الأداء المحتمل للمحفظة و تكاليف التصفية في ظل سيناريو ضغط افتراضي أو تكرار حدث ضغط تاريخي. على سبيل المثال، لفهم الأثار المترتبة على الاحتفاظ بالمراكز أو تصفيتها خلال فترات السوق المعاكسة أو القصوى، مثل الأزمة المالية.

3-4 التداول الخوارزمي

التداول الخوارزمي هو بيع و شراء الأدوات المالية وفقاً للقواعد والإرشادات المحددة مسبقاً. غالباً ما يستخدم التداول الخوارزمي لتنفيذ أوامر مؤسسية كبيرة، وتقسيم الطلبات إلى أجزاء أصغر والتجزئة عبر مختلف التبادلات وأماكن التداول. يوفر التداول الخوارزمي للمستثمرين العديد من الفوائد، بما في ذلك سرعة التنفيذ و إخفاء الهوية، وانخفاض تكاليف المعاملات. على مدار اليوم، قد تقوم الخوارزميات بتحديث و مراجعة استراتيجية التنفيذ

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

الخاصة بها باستمرار على أساس تغير الأسعار والأحجام وتقلبات السوق. قد تُحدد الخوارزميات أيضا أفضل طريقة لتسعير الأمر (على سبيل المثال، الحد أو أمر السوق) ومكان التداول الانسب (على سبيل المثال 'التبادل أو التجمع المظلم) لتوجيه التنفيذ. التداول عالي التردد HFT هو شكل من أشكال التداول الخوارزمي الذي يستخدم كميات هائلة من البيانات المالية الدقيقة (بيانات التجزئة، على سبيل المثال) لوضع الصفقات تلقائياً عند استيفاء شروط معينة. يتم تنفيذ التداولات على شبكات فائقة السرعة وذات زمن انتقال منخفض في أجزاء من الثانية. تحدد خوارزميات HFT ما يجب شراؤه أو بيعه وأين يتم تنفيذه على أساس الأسعار في الوقت الفعلي وظروف السوق 'سعيًا إلى كسب ربح من سوء تسعير السوق خلال اليوم.

شهدت الأسواق المالية العالمية تغييرًا جوهريًا حيث انقسمت الأسواق إلى وجهات تجارية متعددة تتكون من التبادلات الإلكترونية، وأنظمة التداول البديلة، وما يسمى بالتجمعات المظلمة، وانخفض متوسط أحجام التجارة. في هذه البيئة، ومع الأسواق التي تعكس باستمرار المعلومات في الوقت الفعلي، يُنظر إلى التداول الخوارزمي على أنه أداة مهمة¹.

4. التكنولوجيا المالية في مجالات أخرى: other fintech

4-1 التأمين :

تعتبر التطورات التكنولوجية وتوقعات العملاء المتغيرة هي الدوافع الرئيسية للابتكار في صناعة التأمين. يتم تطوير هذه الابتكارات من قبل شركات التأمين القائمة وشركات التكنولوجيا الجديدة أو الشركات الجديدة الناشئة المعروفة "insurtech"²

4-2 البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

تم تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات على أنها الخدمات المادية، والإدارة التي تدعم

¹ Barbara J. Mack and Robert Kissell, Fintech in Investment Management, Reading 43, 2018.p469-465 مرجع سبق ذكره.

² Neal Baumann, A catalyst for change: How fintech has sparked a revolution in insurance, Deloitte, London, 2018.p47.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

جميع موارد الحوسبة في المؤسسة. وذكروا كذلك أنه يدعم جميع تطبيقات ITI للمؤسسات بما في ذلك العمليات و التوثيق والتكامل والصيانة، أن هذا هو الأساس لقدرة ITI المدرجة في الميزانية والتي توفرها وظيفة نظام المعلومات ويتم مشاركتها عبر وحدات عمل متعددة ومجالات وظيفية، ومع ذلك، أشار كذلك إلى أن ITI يشمل كل من الخبرة الفنية والإدارية لتقديم خدمة موثوقة.

يشمل تعريف البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات مجموعة متنوعة من المكونات. استناداً إلى الدراسات السابقة ، البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تشمل مجموعة من موارد تكنولوجيا المعلومات المشتركة و الملموسة التي توفر الأساس لتمكين ازدهار الأعمال الحالي والمستقبلي، إن قدرات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تمكن الأنواع المختلفة من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المطلوبة لدعم الأعمال الحالية والأهداف المستقبلية، تمكن أيضاً من تحديد المواقع التنافسية لأفكار العمل، وتشمل هذه الموارد:

1. أجهزة وبرامج الكمبيوتر (مثل أنظمة التشغيل)

2. تقنيات الشبكات والاتصالات.

3. البيانات الرئيسية.

4. البيانات الأساسية - تطبيقات معالجة؛ ...

5. خدمات تقنية المعلومات المشتركة.¹

المطلب الثاني : أهم التقنيات المستحدثة في التكنولوجيا المالية :

الذكاء الاصطناعي :

قام جون مكارثي John Mccarthy الملقب بأبي الذكاء الاصطناعي بصك هذا المصطلح في عام 1956 ووفقاً له فإن الذكاء الاصطناعي هو «علم هندسة إنشاء آلات ذكية، وبصورة خاصة برامج الكمبيوتر»، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية

¹ Andy Fred Wali, information technology infrastructure and customer service delivery, University of Education Port-Harcourt Nigeria, 2013.p19.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة¹.

2- الحوسبة السحابية: Cloud Computing

إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة، وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال.

3- إنترنت الأشياء: Internet of things

تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة بالإنترنت، مما يسمح لها بالتقاط وإرسال وتلقي البيانات وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار والأجهزة القابلة للارتداد، أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

4- الطابعات ثلاثية الأبعاد: 3D Printing

وتعد من أحدث أشكال التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلاثي الأبعاد بوضع طبقات رقيقة متتالية من مادة ما بعضها فوق بعض، وهي تتمتع بالسرعة والسهولة في الاستخدام أحسن من أنواع التكنولوجيا الأخرى المستخدمة في التصنيع، وتتيح القدرة على طباعة

¹ حنانى عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL، وكالة أدرار، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمية شعبية العلوم المالية والمحاسبة، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، سنة 2021، ص13.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

أجزاء متداخلة معقدة التركيب، كما يمكن صناعة أجزاء أخرى من مواد مختلفة بمواصفات ميكانيكية و فيزيائية متنوعة، فهي تنتج نماذج تطابق منظر وملمس ووظيفة النموذج الأصلي للمنتج، وفي السنوات الأخيرة أصبح بإمكان تطبيقها على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك انتقلت النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى البيئة المكتبية، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف، المعادن.

5-سلسلة الكتل : Blockchain تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلاسل إنشاء القيمة الاقتصادية، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوما جديدا لإثبات أي نوع من المعاملات التي تتطلب حركة مالية أو تناقل أصل مادي أو معنوي ، و كذلك إجراءات الطلب وما يتبعها من موافقات، كما تعمل على تقديم تسهيلات وحلول للمعاملات و تمنح المعاملات مصداقية وموثوقية ومعايير أمنية يتعذر إنكارها أو التحايل عليها، حيث أثبت الخبراء أهميتها في مواجهة المخاطر الأمنية المرتبطة بقواعد البيانات الرقمية، وتعرف على أنها برنامج معلوماتي مشفر يتولى مهمة إنشاء سجل موحد للمعاملات الإلكترونية وتمكين سلامتها وأصوليتها عبر شبكة آمنة لا تحتاج إلى وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية، ويتوقع أن تساهم البلوكشين بأكثر من 3.1 تريليون دولار في القيمة المضافة للأعمال بحلول سنة 2030.¹

المبحث الثالث : شركات التكنولوجيا المالية

جاءت الشركات المالية في شكل شركات ناشئة لمنافسة و تحدي الشركات التقليدية التي تعتمد في تعاملاتها على الوسائل التقليدية عكس الشركات الناشئة التي تعتمد على البرمجيات و التكنولوجيا في سبيل تقديم خدمات مالية بأقل تكلفة و أفضل جودة لكافة الأفراد.

المطلب الاول : نظرة عامة حول الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية

1-تعريف الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية :

الشركة الناشئة هي شركة مبتكرة تم إنشاؤها حديثاً، وتبحث عموماً عن صناديق استثمارية

¹حناني عائشة ، مشهور هوارية ، مصدر سبق ذكره،ص14.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

كبيرة، مع امكانات قوية جدًا للنمو الاقتصادي والمضاربة المالية على قيمتها المستقبلية. إن مرحلتها الخاصة بالبحث و التطوير لمنتج مبتكر، أو اختبار الفكرة، أو التحقق من صحة التكنولوجيا، أو نموذج اقتصادي تكون طويلة عادة، قبل مرحلتها التجارية، وخطر فشلها أعلى بكثير من مخاطر الشركات الأخرى. بطابعها المبتكرو صغر حجمها وقلة رؤيتها. يتم إنشاء الشركات الناشئة بشكل عام في حاضنات الأعمال، أو مجمعات التكنولوجيا، في الأسواق المبتكرة. نما عددهم بشكل خاص من التسعينيات، مع الاقتصاد الجديد (أو الاقتصاد الرقمي، في أصل فقاعة الإنترنت). يمكن تمويلها من خلال أشكال مختلفة من رأس المال الاستثماري، ورعاية الأعمال، و صناديق الاستثمار المشتركة... الخ. ان مصطلح شركات التكنولوجيا المالية يشير الى كل مؤسسة تقترح على عملائها حلولاً تكنولوجية مبدعة و ابتكارية .

شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تعتمد على تكنولوجيات جاءت بهدف تطوير الخدمات المصرفية و المالية إذن فالشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية هي شركات تم إنشاؤها حديثاً وتقدم خدمات مالية قائمة على التكنولوجيا المالية غالباً ما يعبر عنها بـ STAR-UP COMPANIES¹.

2- الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية :

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن اجمالها فيما يلي :

- * الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية 'يقيم العميل على أساس ملكيته لاصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية' بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة 'أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات و الفئات و تقوم بتعزيز امكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو اعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود الشكل .

¹ Wikipedia, Start-up, le27/04/2024, https://fr.wikipedia.org/wiki/Start-up#cite_note-6, 2021

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

*المرونة و القدرة على تحمل التكاليف : لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً و خططا عدة للدفع مقابل السلع و الخدمات و خاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو اسبوعي أو حتى شهري .

*تصميم محور العميل : تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.

*السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة اذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة و الخوارزميات و تعلم الآلة ،مقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض،يسري هذا في الاقراض و عند التحقق من الهوية و القيمة.

*سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة :تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات و الخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك ان التحليلات القوية تسمح لاصحاب الأعمال التجارية باتخاذ القرارات الأفضل و استغلال الفرص¹.

3-طريقة عمل الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية

يمكن حصرها في النقاط التالية²:

- استخدام تكنولوجيايات مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم منتجات وخدمات متطورة و/أو أقل تكلفة من تلك للفاعلين الآخرين البنوك مثلا ،استخدام تكنولوجيا النقل و تطور استخدام المعطيات الكبيرة (big data) والتحليل التنبؤي تسمح بانخفاض معتبر في تكاليف الدخول للسوق.

- تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة بالشبكات الاجتماعية)؛

-ايجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة؛

-ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والبنكية.

¹بختي عمارية . مجاني غنية . دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ، مجلة المدير ، العدد (2) ، الجزائر 2020،ص103.

²مليلة بن عقيلة، يوسف سائحي، مرجع سبق ذكره،ص91.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية و البنوك

1-الشراكة بين البنوك والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية:

يمكن للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك في إيجاد شراكة بينهما، حيث تم احصاء ما يمثل نسبة 78% من حالات الشراكة في مجال المدفوعات والتجارة الإلكترونية، ومن بين أهم المنافع أو المزايا للطرفين من وراء هذه الشراكة هو تحقيق مداخيل و إيجاد تطبيقات جديدة والتخفيض من التكاليف وخلق نماذج أعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية (Bank FinTech) وكان من بين أهم مزايا هذا التعاون هو الوصول إلى التمويل بشكل أفضل، كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء لوجود علاقة الثقة التي تمثل اهم اسس العمل المصرفي.

وفي محاولة لتوضيح الدور المركزي للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، فإنه من الضروري تسليط الضوء على الإمكانيات الكبيرة الكامنة في التعاون الناجح بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية .

يتعلق تمويل التكنولوجيا المالية بتمويل الابتكار ليس فقط بالاستثمار، بل بتوفير الفرص لمبتكري التكنولوجيا المالية لبناء منصات تغير مستقبل الخدمات المالية، حيث حصدت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية استثمارات تفوق 100 مليون دولار في السنوات العشرة الأخيرة.

التقدم الكبير للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتأثيرها في تحويل المجالات والقطاعات لزيادة التعاون مع المؤسسات المالية في كل أنحاء العالم، وذلك لإظهار حقيقية اعتماد التكنولوجيا المالية وكيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية لدعم نمو هذا القطاع. يدفع القطاع المصرفي والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية واضعي القرارات على توفير تسهيلات إضافية لتحفيز نمو الأعمال ويعملون على توفير معلومات مناسبة وأساسية لتنمية المجال ونشر المعلومات عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا¹.

¹مليكة بن عقيلة، يوسف سائحي، مرجع سبق ذكره، ص92.

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

2- المنافسة بين البنوك والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية:

لمنافسة شركات التكنولوجيا المالية يجب على البنوك اتخاذ الإجراءات التالية:
- التركيز على جانب الخدمات وخاصة الإلكترونية، لأنه وحسب دراسة وارده ضمن تقرير المؤسسة (EY)

العالمية، والتي قامت بدراسة إستبائية لعينة من عملاء شركات التكنولوجيا المالية حول العوامل التي تجذبهم نحو هذه الشركات الحديثة، وكانت أغلب النسب تدور حول عامل الخدمة، أين يحتل عامل سهولة فتح حساب المرتبة الأولى بنسبة %43.4تليها المرتبة الثانية عامل السعر والمقدر نسبته بـ %15.4 وبنسبة %11.2تجربة أفضل على الشبكة واستجابة الشبكة لرغبات العميل وعدم تعطلها، ونسبة %10.3جودة أفضل للخدمات.
- اعتراف البنوك أن شريحة واسعة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي، كذلك للدعم الذي حظيت به شركات التكنولوجيا المالية من قبل أكبر مؤسسات العالم على غرار الفايبيوك، يعتبر حافزا للبنوك بان تواكب التكنولوجيا المالية والعمل على إحداث ابتكارات مالية منافسة.

- ما يميز شركات التكنولوجيا المالية بين تحقيق نمو متزايد ثم تعقبه فترات تراجع، وهو حالة عادية في مثل هذه القطاعات الناشئة، فإن توجه مؤسسة جوجل لتقديم خدمات مالية تكنولوجية يوحي باستمرار العملية مثلها مثل التجارة الإلكترونية... الخ، ويجعل البنوك في منافسة وتحد جديد.

- إن انخفاض التكاليف والرسوم المترتبة من جراء استخدام التكنولوجيا المالية وفي أقصر وقت ممكن يجعل البنوك تواجه منافسة في التكلفة مما يؤدي إلى عزوف الكثير من العملاء على الخدمة البنكية مرتفعة الرسوم وثقل الإجراءات، لكن البنوك ولعراقة عملها على مر السنين أكسبها ثقة المتعاملين خاصة في جانب أمن المعلومات والذي هو حقيقة لازالت الشركات التكنولوجية تفتقر إليه وهذا الأمر يجعل من البنوك لها ميزة تنافسية بالإضافة على تجسيد استراتيجياتها الابتكارية واستراتيجية الاستحواذ على الشركات الناشئة لتبني التكنولوجيا المالية .

الفصل الاول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

- يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة بينهما، وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الإلكترونية، ومن بين أهم المنافع أو المزايا للطرفين من وراء هذه الشراكة هو تحقيق مداخل وإيجاد تطبيقات جديدة والتخفيض من التكاليف وخلق نماذج أعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية FinTech (Bank) وكان من بين أهم مزايا هذا التعاون هو الوصول إلى التمويل بشكل أفضل، كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء لوجود ثقة أكبر.
- التعاون التكنولوجي المالي في إنشاء ما يسمى بمنصات الإقراض المباشر (الند للند) والتمويل الجماعي للمشاريع الاجتماعية والإبداعية.
- تعزيز منظومة السلامة المالية وحماية العملاء.
- اعتماد المعاملات البنكية المفتوحة (Open Banking) تشير المعاملات البنكية المفتوحة إلى فكرة ناشئة في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، والتي تنص على أنه يجب أن تسمح لشركات طرف ثالث ببناء تطبيقات وخدمات باستخدام بيانات البنك، وهو يشمل استخدام واجهات برمجة التطبيقات (-) APIs رموز تسمح لبرامج مالية مختلفة بالاتصال ببعضها البعض - لإنشاء شبكة متصلة من المؤسسات المالية و مقدمي الأطراف الثالثة.
- يعتقد مؤيدو الخدمات البنكية المفتوحة أن "النظام البيئي المفتوح API سيسمح للشركات الناشئة في التكنولوجيا الحيوية بتطوير تطبيقات جديدة مثل تطبيقات المحمول للسماح للعملاء بتحكم أكبر في بياناتهم البنكية و القرارات المالية¹.

¹بن موسى امير .علماء أحمد ، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية ، دراسة تجريبية الإمارات العربية ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية، المجلد 07 العدد 02 ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم بواقي 2020، ص 187 - 189.

الخلاصة

وعليه ومما سبق ذكره يتضح لنا بأن التكنولوجيا المالية أو ما يعرف بالفينتك هي ثورة مالية إجتاحت الساحة الاقتصادية والتي كانت كضرورة لتسهيل المعاملات للوصول إلى أكبر شريحة من المتعاملين مع البنوك نظرا لعدة اعتبارات ، ففي ظل التقدم السريع لوسائل الإتصال وتكنولوجيا المعلومات والذكاء الإصطناعي كان لابد من مسايرة هذا الزخم الحديث من خلال التكنولوجيا المالية والتي أضفت هيكلية جديدة للتمويل المالي من خلال الشركات الناشئة التي تنشط في سياقه ، حيث تتطلب بيئة مخصصة و نوعية من التطور في الجانب التكنولوجي من جهة ومن جانب القوانين التي تنظم العمل بمختلف قطاعاتها وتوفير طابع الأمان من جهة أخرى.

الفصل الثاني

أساسيات حول

الأداء المالي للبنوك

التجارية

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

تمهيد

إن ما يشهده العالم اليوم من انفتاح اقتصادي غير محدود، وتغيرات كبيرة نتيجة التحولات العالمية والتطورات التكنولوجية خاصة مع ظهور العولمة، وبروز التكتلات الاقتصادية الضخمة إلى جانب التطورات التقنية في بيئة الأعمال، يعتبر تحدي كبير أمام منشآت الأعمال بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، وبالتالي أصبحت البنوك بحاجة إلى زيادة فعالية عملياتها التشغيلية وتحسين أداءها وهذا لمواكبة التطورات السريعة بهدف الحفاظ على البقاء والاستمرار.

يعد الأداء المالي للبنوك محط اهتمام من قبل المختصين ومدراء البنوك بسبب الدور الذي يؤديه في تحسين التطور الاقتصادي والمصرفي للبنوك، كما تعتبر عملية تقييم الأداء أهم وظائف الإدارة والتي تعتمد عليها في تحسين وتطوير أداءها وزيادة الفاعلية لما تخدم أهداف البنك، فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية وما تحمله من ابتكارات باستطاعتها التأثير والتطوير والتحسين في أداء البنوك وخفض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة، ومنه مواكبة عصر الرقمنة وتفادي الانحرافات ومواجهة مختلف التحديات.

ومنه تم تقسيم الفصل الثاني إلى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي في البنوك .

المبحث الثاني: مدخل حول تقييم الأداء البنكي.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء المالي في البنوك التجارية.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

المبحث الأول: ماهية الأداء المالي في البنوك

يعد مفهوم الأداء البنكي من المفاهيم الجوهرية في المؤسسات الاقتصادية والمنشآت المصرفية بصفة خاصة لأنه من خلاله يمكن إعطاء صورة شاملة عن البيئة الداخلية والخارجية لهذه المنشآت، من خلال هذا المبحث سنتطرق إلى مفهوم الأداء والأداء البنكي وأبعاده، بالإضافة إلى أهميته.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء المالي في البنوك:

تسعى المنشآت المصرفية والبنوك إلى تحقيق أفضل أداء حتى تستطيع التحكم في أنظمتها والتنسيق بين مختلف أقسامها وذلك عن طريق أنظمة قياس الأداء التي تساعد أيضا على تحسين عملية التقييم والرقابة، وفيما يلي سنتطرق إلى مفهوم الأداء والأداء البنكي.

أولاً: مفهوم الأداء:

إن مفهوم الأداء مفهوم واسع وشامل وهام لأي مؤسسة، وعلى الرغم من كثرة الدراسات التي تناولته إلا أنه لم يتوصل إلى مفهوم محدد للأداء، حيث يرى البعض أن السبب يعود إلى اختلاف المعايير ولمقاييس المستخدمة في دراسة الأداء وقياسه مع القول إن هذا الاختلاف يعود لتنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراساتهم حيث تنوعت معايير تصنيف الأداء، ومن الطبيعي أن يتفاوت الأداء بين الأفراد في كل مؤسسة.

سنتطرق إلى مجموعة من التعاريف والتي سنبرزها فيما يلي:

1. تعريف الأداء:

لغة: الفعل من كلمة أداء perform: يؤدي، ينجز وفقاً لهدف معين، يعمل performance ، تعني الكلمة، النجاح الملاحظ والمستغل كما تعني محافظة أحد طرفي العقد على وعد أو اتفاق قطعه أو قيامه بما هو مطلوب منه، الأداء كلمة مترجمة عن الكلمة اللاتينية performance والتي تشير إلى تأدية عمل أو إنماء نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.¹

¹ خطاب عابدة، التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 1989، ص 39 .

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

اصطلاحاً: يعرفه الدكتور حسن إبراهيم بلوط "الأداء هو باختصار انجاز هدف أو أهداف المؤسسة وهو الصفة النظامية الرسمية التي تعبر عن قوى مكامن الضعف ولمساهمات التي يعطيها الأفراد للوظائف التي كلفوا بإنجازها والقيام بها.¹ ويمكن أن نضع مجموعة من تعاريف الأداء:

"يشير الأداء إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد وهو يعكس الكيفية التي يحقق أو يشبع بما الفرد متطلبات الوظيفة"²

"الأداء يعني تأدية والقيام بعمل أو نشاط من طرف فرد أو فريق معين أو مؤسسة من أجل تحقيق هدف معين حيث يتم التحكم عليه في الأخير بأنه كفاء... كما بحد أن هذا التعريف يربط الأداء بالفعالية والكفاءة سواء على المستوى الاستراتيجي أو المستوى التشغيلي، حيث أنه لا يمكن الحكم على أداء المؤسسة الذي يمكنها من

بلوغ أهدافها بأنه جيد إذا كان ذلك قد كلفها الكثير من الموارد مقارنة بتعديلاتها"³.
ونعرف الأداء على أنه: "أي نشاط يساعد المؤسسة في التغيير من محيطها وقياس نتائجها ومدى تحقيق الأهداف العامة للمؤسسة".

2. المصطلحات ذات العلاقة والجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء:

أ- مصطلحات ذات علاقة بالأداء:

-الكفاءة: إن الكفاءة تعني القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمنظمة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة رأي قدر من الناتج أو مخرجات في زمن محدم والجودة والتكلفة، أي الوصول إلى الأهداف المسطرة من خلال استخدام موارد متاحة بشكل أمثل يتطلب بلوغ الكفاءة وزيادتها ويحسن استغلال الموارد المتاحة دون إهدار.

وتحسب بالعلاقة التالية⁴:

$$\text{التكلفة} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{قيمة المدخلات}}$$

¹ حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 1، بيروت، لبنان، 2003 ص360.

² رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص2015.

³ عيد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية في مجلة علوم إنسانية، العدد 01 جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص88.

⁴ أحمد سيد مصطفى، المدير وتحديات العولمة، دار النهضة العربية، الطبعة، مصر، 2002، ص68.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

-الفعالية: تمثل القدرة على تحقيق أهداف المنظمة من خلال حسن أداء الأنشطة المناسبة، بمعنى آخر هل يحسن العاملون وفرق العمل والمديرون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف أم هناك أنشطة أخرى تؤدي دون داع أو مبرر؟
وتقاس الفعالية انطلاقاً من أهداف المؤسسة رإلى أي حد تم تحقيق النتائج المرتقبة والمرغوب فيها أي التقارب بين النتائج المتحصل عليها والأهداف المسطرة، والمسؤول الفعال هو الذي يستطيع الوصول إلى تحقيق الأهداف في الأجال المحددة.
وتحسب من خلال هذه العلاقة:

الفعالية = $\frac{\text{الإنجاز المحقق}}{\text{الإنجاز المحدد}}$

-الإنتاجية: وتتمثل في العلاقة بين النتائج امحققة فعلا والمستخدمه لبلوغها وتعرف بأنا ترتبط بين الفعالية في الوصول إلى الأهداف والكفاءة في حسن استخدام الموارد بغية بلوغ هذه الأهداف¹.

-الأهداف: هي مقياس لأداء الفرد أو قسم أو إدارة، أي أنها تعبر عن قدر النتائج المحقق في استخدام قدر معين من المدخلات أو الموارد في فترة زمنية محددة (يوم، شهر، سنة وتزيد الإنتاجية كلما أمكن زيادة الناتج أو المخرجات بنفس القدر المستخدم من المدخلات فإذا كان أحد الموظفين ينجز 30 قائمة يوميا ثم أمكن بعد تدريبيه إنجاز 45 قائمة فقد زادت إنتاجيته. وللأهداف مجموعة من الخصائص هي²:
- الواقعية أي يمكن بلوغه وتحقيقه.

- أن يكون كميا قابلا للقياس مما يسهل عملية التقييم ومع ذلك يمكن أن تكون بعض الأهداف نوعية غير كمية مثل هدف تحسين صورة منظمة في انصات جماهيرها أو كسب تأيد الرأي العام.

- أن يركز على النتيجة المستهدفة وليس كيفية بلوغها.

-أن ينسجم مع الأهداف الوظيفية الأخرى للمنظمة.

¹ أحمد سيد مصطفى، مرجع سبق ذكره، ص87.

² محمد حاسم الصمدي، استراتيجيات التسويق مدخل كمي وتحليلي، دار حامد، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2000 ص28.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- أن يصلح أساسا لتنظيم الأنشطة اللازمة لبلوغه.

ب- الجوانب المتداخلة في مفهوم الأداء:

الجوانب المتعلقة بالعمل: يعد الإلمام بالعمل ركنا من أركان الأداء فهو يعبر عن معرفة العامل بالعمل الذي يقوم به ومدى فهمه وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه ومدى اتباعه لطريقة عمل المنظمة¹.

الجوانب المتعلقة بالسلوك: وتتمثل فيما يلي²:

- **سلوك العامل:** يشير سلوك العامل في أداء وظيفته عن مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج المستخدمة في العمل من حيث الاعتناء بها وصيانتها وتجنب الإلتلاف ومدى تفعيلها بالشكل الذي يضمن عائدا معتبرا.

- **السلوك الاجتماعي:** تتمثل في العمل في مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، ومدى مساهمته في إنجاز الأعمال وتنفيذه للأوامر ومشاركته في حل مشكلاته أثناء العمل.

- **الحالة النفسية للعامل:** إن الحالة النفسية للعامل والتي تمكنه من التصادف بمزاج معين يكون من خلالها متحمسا في العمل ومستعدا لإتقانه أو قد يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل.

- **فرص التقدم:** يسلك العامل طريق التحسين والتقدم من خلال اكتساب مهارات ومعلومات عن طريق البرامج التدريبية أو الممارسة الميدانية بغية زيادة الكفاءة الإنتاجية وفعالية الأداء.

3. محددات الأداء:

يتطلب تحديد مستوى الأداء الفردي معرفة العوامل التي تحدد هذا المستوى والتفاعل بينهما، يميز بعض الباحثين بين ثلاث محددات للأداء وهي:

- **الجهد:** حيث يشير الجهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته،

¹ نور الدين شنوي، تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005، ص 18.

² العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية،

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- القدرات: هي الخصائص الشخصية المستخدمة للأداء الوظيفي، والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية.

- إدراك الدور أو المهمة: يشير الانجاء الذي يعتقد الفرد انه من الضروري توجيه جهوده في العمل من خلاله، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من دافعية الفرد، قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعليم، التدريب، الخبرة)، وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها.

من جانب آخر يرى بعض الباحثين أن أداء الفرد في العمل هو محصلة ثلاث عوامل هي:¹

1. الرغبة: هي حاجة ناقصة الإشباع تدفع الفرد ليسلك باتحاد إشباعها في بيئة العمل، أو هي تعبير عن دافعية الفرد وتتألف من محصلة:

- المعرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

- المواقف التي يتعامل معها في بيئة العمل، ومدى كونها مواتية أو معاكسة لاتجاهاته.

2. القدرة: تعبر عن مدى تمكن الفرد فنيا من الأداء وتتألف بدورها من محصلة:

- العرفة أو المعلومات الفنية اللازمة للعمل.

- المهارة أي التمكن من ترجمة المعرفة أو المعلومات في أداء عمله، أو مهارة استخدام المعرفة.

- مدى وضوح الدور.

3. بيئة العمل: تتمثل في ملامح مادية مثل: الإضاءة، التهوية، ساعات العمل، التجهيزات

والأدوات المستخدمة وأخرى معنوية مثل: العلاقات بالرؤساء والزملاء المرؤوسين.

ومنه يمكن التواصل للمعدلات البسيطة التالية:

- الرغبة: الاتجاهات والحاجات غير المشبعة X مواقف بيئة العمل.

- القدرة: المعرفة X المهارة X وضوح الدور

- الأداء: الرغبة X القدرة X بيئة العمل.

¹ خلوف الزهرة، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، بجلة الاقتصاد الحديثة، العدد 09 جامعة خميس مليانة، الجزائر 2013، ص 269 .

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

فالأداء ما هو إلا محصلة تفاعل بين كل من الجهد، القدرات، وإدراك الدور أو المهمة فكل عامل لا يؤثر على الأداء بصفة مستقلة بل بتفاعله مع العاملين الآخرين.

ثانياً: مفهوم الأداء المالي في البنوك:

الأداء مفهوم نسبي، فأداء بنك معين مثلاً قد يكون أفضل إذا ما تمت مقارنته بأداء البنك في حين أن ذلك الأداء نفسه قد يكون ضعيفاً إذا كانت المقارنة بينه وبين أداء البنك B. وإجمالاً تشير كلمة أداء إلى التنفيذ الفعلي إلى مراحل العمل. كما تعني درجة أو مستوى المهارة والمجهود المبذول في التنفيذ. ويقصد البعض بالأداء المخرجات المتحققة فعلياً قياساً بالأداة التي يسعى البنك إلى تحقيقها. ويعرفه بعضهم أنه العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من السلع أو خدمات مقدمة أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها¹.

يعتبر الأداء المالي في البنوك على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما². ويعرف الأداء المالي في البنوك كذلك على أنه: مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية³. ويمكن أن نعرف الأداء المالي في البنوك على أنه: "مجموعة من التفاعلات بين الوحدات المكونة للبنك من أجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المدخلات مع مخرجات البنك".

المطلب الثاني: أهمية الأداء المالي في البنوك:

للأداء المالي في البنك أهمية كبيرة تتجلى في مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي¹:

¹ حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة، 01عمان، الأردن، ، 2011 ، ص 145.

² محمود عميد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر 2013، ص09 .

³ حاكم محسن الربيعي، مرجع سبق ذكره، ص146.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- معرفة ما تم انجازه من أهداف البنك.
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية.
- تحقيق العقلانية والشمولية في كل من عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات.
- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص والأخطاء، وإجراء التحسينات بشكل مستمر.
- المساعدة في اجراء عمليات التحليل و اجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.
- كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة، فضلا عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة لتطوير ودعم النهوض بالأداء.
- مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير أداءها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك.
- معرفة ومتابعة أنشطة البنك وطبيعتها.
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك.
- المساعدة في إجراء عمليات التحليل وإجراء المقارنات، وتقييم البيانات المالية.

المطلب الثالث: أبعاد الأداء المالي في البنوك:

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الإدارة ويشكل أحد أهم المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام لذلك يركز الأداء على مجموعة من الأبعاد وهي:

1-: الأداء 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 بإمكان مصرفيين متماتلين في الموارد المالية، التكنولوجية والمعلوماتية إلا أنه يختلفان في تباين أداء الموارد البشرية في كل منهما، ومنه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره ينعكس على إنتاجيته وأدائه وبالتالي على أداء البنك ككل.

لدراسة عمطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، مطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي اليايسي سيدي بلعباس، الجزائر، 2015، ص201.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي¹:

- **المعرفة بمتطلبات الوظيفة:** وتشمل المعارف العامة والمهارات الفنية، والمهنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.
- **نوعية العمل:** وتتمثل في مدى ما يدركه الفرد عن عمله الذي يقوم به وما يمتلكه من رغبة مهارات براعة، وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء.
- **كمية العمل المنجزة:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف إنجازَه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز.
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الحدية والتفاني في العمل وقدرة الموظف على تحمل مسؤولية العمل وإنجاز الأعمال في أوقاتها المحددة، ومدى حاجة هذا الموظف للإرشاد والتوجيه من قبل المشرفين.

2- الأداء الاستراتيجي: مرتبط باستراتيجيات البنك المحدد لتحقيق هدف معين وهو مقياس لكيفية استخدام الموارد من قبل المدربين كفاءة وفاعلية لإرضاء الزبائن ولتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها.²

ويعتبر ترجمة للخطط الاستراتيجية والوصول إلى نتائج، ومساعدة المديرين على الاستجابة السريعة وفاعلية للتغيرات غير المتوقعة، ويمكن النظر إليه على أنه كيف تعمل المنظمة إجمالاً³.

3- الأداء التسويقي: ونعني به نشاط المصرف التسويقي المرتبط بكل الخدمات المصرفية المعروضة، حيث يصف كفاءة وفاعلية الوظيفة التجارية. حيث تشمل المقاييس التي تستخدمها الإدارة العليا لتقييم الأداء التسويقي على مقاييس مالية كالربحية والمبيعات والحصة السوقية، وأخرى غير مالية كجودة الخدمة ورضا الزبائن وولائهم وقيمة العلامة التجارية وأهمها:

¹ أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 008، ص34.

² رميلي حزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07 العدد12، الجزائر، 2018، ص300.

³ طباوي مميبة، بودربالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، الجزائر، 2019، ص93.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

-الربحية: تعتبر الأرباح هدف مركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن السوق التنافسية .

-الحصة السوقية: تمثل الحصة السوقية المقياس الأفضل لقياس الأداء التسويقي والتي يتعرف من خلالها على ربحية المؤسسة وقدرتها على تحقيق أهدافها، فالحصة السوقية تعرف بكونها مؤشرا فاعلا وقويا للتدفق النقدي والربحية، كما أنها تمثل مقياس مهم للأداء التسويقي الجيد والتي يتم من خلالها التمييز بين المؤسسات الناجحة وغير الناجحة في نشاطها.

-رضا الزبائن: لقد أصبح رضا الزبائن واحدة من الأمور الحيوية والهامة لاسيما في قطاع الأعمال المالية سواء كانت هذد الأعمال تقدم خدماتها عالميا أو محليا، إذ أدركت معظم المصارف أن رضا الزبائن يمنحها مبررا قويا للبقاء والنمو وأن عدم تمكنها من تحقيق ذلك الرضا يجعلها عاجزة عن الاستمرار والمنافسة لاسيما في ظل التحديات المرتبطة بالتطور التكنولوجي.

4- الأداء المالي: يتمثل الأداء المالي في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة وتحقيق معدل مردودية بتكاليف منخفضة اعتمادا على عدد من المؤشرات المالية".
وتكمن معايير تقييمه في¹:

- المعايير التاريخية: وهي معايير مستمدة من أداء البنك ذاته في الماضي إذ يمكن للمحلل المالي حسب المؤشرات المالية من القوائم المالية لغرض رقابة أداء السنة المعنية، قياسا بتلك السنوات مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الداخلية للبنك والخارجية.

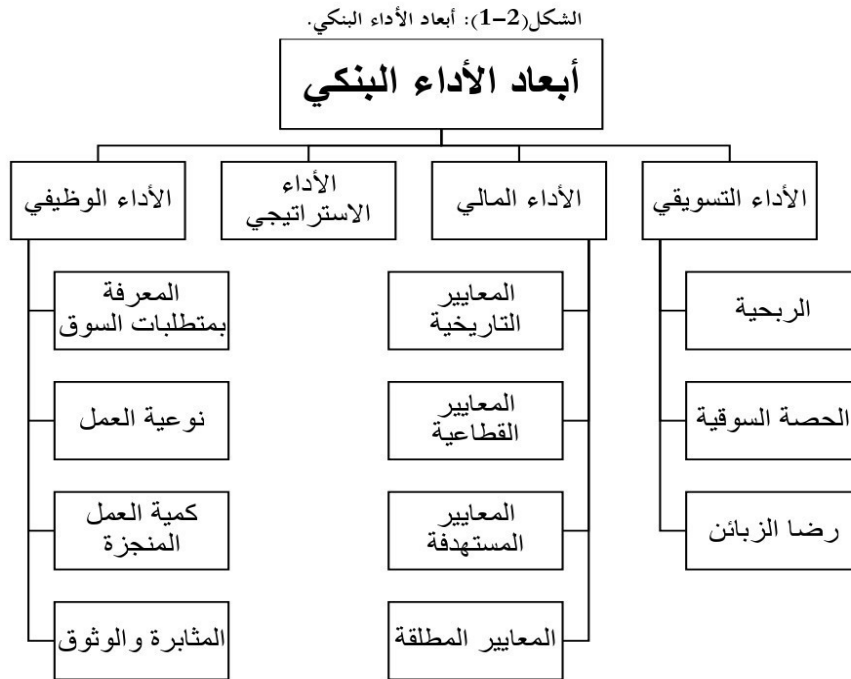
- المعايير القطاعية: هي معايير للأداء مستمدة من القطاع البنكي الذي ينتمي إليه البنك، وهي تشير إلى معدل أداء مجموعة من البنوك، إذ أنه في الوقت الذي تتفاوت فيه البنوك في الأداء فإن هناك خصائص مشتركة بينها.

¹ خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015 ص 653.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- المعايير المستهدفة: وهي معايير تعمل إدارة البنك على بلوغها، من خلال استراتيجياتها وسياساتها وخططها ويعني الابتعاد عنها أو عدم تحقيقها، انحرافا عن الأداء المطلوب ولا بد من تشخيص مسبباتها ومعالجتها.
- المعايير المطلقة: هي عبارة عن المعايير التي تنعكس تقاليد أو تشريعات سائدة أو الناشئة من المعايير الدولية وهي تعكس جودة مجموعة من المعايير (النسب المالية) المتعارف عليها.

الشكل رقم 03



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع الثاني، طباطبائي أمينة، بوردبالة حدة سارة ، مرجع سبق ذكره، ص93

المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي:

يعد تقييم الأداء البنكي أحد الوظائف المتعارف عليها في إدارة الأفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة، وهي نظام يتم من خلاله تحديد مدى كفاءة أداء العاملين على تحقيق الأهداف المرجوة، من خلال هذا المبحث سنتناول مفهوم تقييم الأداء، أنواعه، بالإضافة إلى مؤشرات والعوامل المؤثرة فيه.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي:

تعتبر عملية تقييم الأداء من مسؤولية الإدارة فإنها تمكن المديرين من اتخاذ القرارات التي تتماشى مع أهداف البنك 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 الكفاءة¹.

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.

- **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 يهدف اكتشاف الانحرافات والعمل على تصحيحه".

ثانياً: مراحل تقييم الأداء البنكي:

¹ صلاح الدين حسن السيسي، نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية، دراسات نظرية وتطبيقية، الطبعة 01 232، ص1998، مصر 1998، ص232.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

ويمر تقييم أداء البنوك عبر مراحل التالية:

المرحلة الأولى: جمع البيانات والمعلومات: تعتبر أهم مرحلة في تقييم الأداء البنكي إذ تعد مورد من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، إذ يتم من خلالها دراسة الغرض الذي تتطلبه العملية فيتم الاعتماد على ما تم جمعه لحساب النسب والمؤشرات المستخدمة في التقييم وتشمل هذه البيانات والاحصاءات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك.

المرحلة الثانية: تحليل البيانات والمعلومات: وهي مرحلة تعتمد على ما تم الحصول عليه وجمعه في المرحلة السابقة حيث يتم من خلالها تحليل البيانات بطرق ومؤشرات إحصائية معروفة تتماشى مع الغرض المطلوب للتقييم ويتم بذلك دراستها وبيان مدى دقتها وصلاحيتها.¹

المرحلة الثالثة: مرحلة استخدام المؤشرات الاحصائية: هي مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتحصل عليها لمختلف النشاطات والعمليات أي جميع أنشطة مراكز المسؤولية في الوحدة، بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه في اتخاذ القرارات.

المرحلة الرابعة: مرحلة تحليل نتائج التقييم: يتم من خلال هذه المرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى نجاح أو إخفاق الأهداف المسطرة من طرف البنك، ومحاولة إعطاء أسباب الانحرافات التي حصلت في نشاطه وكذلك وضع الحلول اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل.

المرحلة الخامسة: مرحلة المتابعة والمراقبة: تعتبر آخر مرحلة بحيث يتم من خلالها متابعة كل العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي وكذا يتم من خلالها تغذية نظام الحوافز وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات

¹ ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عمن بعد مطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص28.

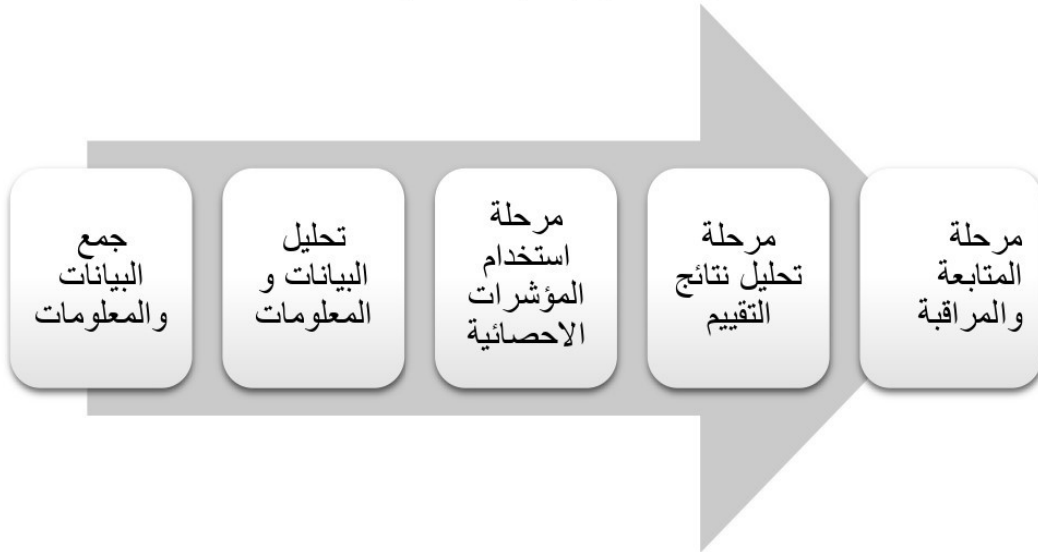
الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

والبيانات الناتجة عن عملية التقييم للاستفادة منها وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب والاستفادة من عدم تكرار الأخطاء مستقبلاً.¹

الشكل التالي يوضح مراحل تقييم الأداء:

الشكل رقم 04

الشكل (2-2): مراحل تقييم الأداء البنكي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المراجع التالية:

- ميهوب سماح، مرجع سبق ذكره، ص 28.
- محمد جعفر الكرخي، مرجع سبق ذكره، ص 39.

ثالثاً: أهمية تقييم الأداء البنكي:

لدى عملية تقييم الأداء في المصارف أهمية كبيرة وبارزة في جوانب ومستويات مختلفة ومتعددة يمكن إجمالها في²:

- يوفر نظام تقييم الأداء معلومات لمختلف المستويات الإدارية بالبنك لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات المستندة إلى حقائق عملية وموضوعية، فضلاً عن أهمية هذه المعلومات للأطراف الخارجية.

¹ محمد جعفر الكرخي، تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ص 39.

² كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2021-2022، ص 06.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- يوضح تقييم الأداء قدرة البنك على تنفيذ الأهداف المخططة من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمة.
- يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والفروع المختلفة وهذا بدوره يدفع لتحسين مستوى أداء البنك.
- توضح عملية تقييم الأداء المركز الاستراتيجي للبنك ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها.
- يوضح تقييم الأداء كفاءة تخصيص واستخدام الموارد للبنك.
- يقدم إيضاحاً للعاملين حول كيفية أداء مهامهم الوظيفية ويعمل على توجيه جهودهم لتحقيق الأداء المستهدف.
- يكشف تقييم الأداء عن مدى إسهام البنك في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر من العوائد بأقل التكاليف والتخلص من عوامل الحدر والضياع في الوقت والجهد والمال مما يعود على الاقتصاد والمجتمع بالفائدة.
- الجهات المستفيدة من عملية التقييم:
- لتقييم الأداء البنكي جهات مختلفة تسمح لم بالاستفادة من هذه العملية ويعكن أن نصنفهم إلى مستويين هما جهات من داخل البنك ومستوى ثاني جهات مستفيدة من خارج البنك.
- المستفيدون من داخل البنك¹:
- 1. إدارة البنك: تهتم إدارة البنك بكل جوانب المركز المالي للبنك خاصة وأن الإدارة تعمل على تحقيق مصلحة
- الملاك في تعظيم الربحية وكذا مصلحة الدائنين في الحصول على سيولتهم عندما يحين أجل الاستحقاق، وتقييم الأداء يزود إدارة البنك بالأدوات التي تمكنه من المتابعة المستمرة للتغيرات والاجراءات التي تساعد على توضيح الأوضاع في البنك.

¹ كريمة حبيب، مرجع سبق ذكره، ص07.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

وتقييم الأداء يساعد البنك على التخلص من الأوضاع الحرجة التي يؤول إليها جراء التغيرات المستمرة، كما يقدم حلول للجهات الإدارية التي بدورها تسعى إلى تحقيق مصلحة الملاك وأهداف البنك.

المساهمون: يهتم المساهمون ثي أي وحدة اقتصادية بصفة أساسية بالعائد على الأموال المستثمرة الحالية والمستقبلية وسلامة الاستثمارات في البنك. فهم يبحثون عن الاختيار بين الاحتفاظ بالأسهم التي يمتلكونها أو يتخلون عنها، لذلك يفيد تقييم الأداء المساهم في تقييم هذه الجوانب، وكذلك المساهم المرتقب الذي يريد معرفة ما إذا كان من الأفضل له شراء أسهم البنك أم لا، ومن خلال تقييم الأداء يمكنهم معرفة المركز المالي للبنك ومنه معرفة الجوانب التي ستفيدهم، إما شراء أسهم جديدة أو الاكتفاء بالموحودات من الأسهم أو التخلي عنها، فهم حتما سيختارون أحد هذد الجوانب في تعظيم عوائدهم المالية.

. العاملون في البنك: من المفيد للعاملين في البنك معرفة المركز المالي للبنك للتأكد من سلامته ومثابته لأن في ذلك اطمئنان على استقرارهم الوظيفي، كما يهمهم أن يكون البنك قادرا على الاستمرار في دفع رواتب جديدة وحوافز مزية.

المستفيدون من خارج البنك: إن كل طرف من الأطراف المذكورة في الشكل السابق بحاجة للمعلومات التي تستخرج من تحليل الأداء المالي للبنك فالمودعون باعتبارهم دائني البنك يمكنهم تقييم الأداء من خلال التعرف على قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قبلهم عندما يطلب منه ذلك، أما المقترضون فيحتاجون للتعرف على مدى قدرة البنك منحهم الائتمان، أما الجهات الرقابية مثل البنك المركزي فتهم بالتعرف على مدى سلامة المراكز المالية للبنوك المودعون والمقترضون باستطاعتهم تقييم أداء البنك من خلال إمكانية البنك على الوفاء ي الآجال المحددة، وقدرة البنك على حماية ودائعهم المالية كما يمكنهم معرفة ذلك عن طريق الائتمان المقدم من طرف البنك.

1. البنك المركزي: إن البنك المركزي بصفته السلطة النقدية مسؤول عن الرقابة عن المصارف، وعن تنفيذ السياسة النقدية بوسائلها الكمية والنوعية، ولكي يستطيع أداء مهماته لصالح الاقتصاد الوطني فإنه يجب أن يحصل على مؤشرات دورية ولغرض توحيد البيانات

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

المالية والائتمانية الواردة له من البنوك وصياغتها بالشكل الذي يخدم أغراض السياسة النقدية وأهدافها فإن البنك المركزي يطلب من البنوك تقديم هذه المؤشرات بجدول ذات تفاصيل محددة من قبله، تكشف وتفصح عن فقرات القوائم المالية والعلاقات المطلوبة بينها تتضمن هذه الجداول المطلوبة من البنك المركزي الكثير من المؤشرات التي هي حصيلة الإجراء المالي الدوري".¹

فالبنك المركزي يهدف بشكل عام إلى الحفاظ على الاستقرار النقدي ولماي، فالبنوك مطالبة بتقديم الحسابات والقوائم المالية والمؤشرات الدورية حتى يستطيع البنك المركزي مراجعتها بالشكل اللازم ومنه أداء مهامه وفق السياسة الاقتصادية العامة.

2. السوق المالي: يراقب السوق المالي المؤشرات المتنوعة عن أداء البنك وذلك من قبل جهات عديدة، هناك الرقابة المعلوماتية التي تحتم بما الهيئة العامة لسوق المال لمعرفة مدى التزام البنك بالشروط والتعليمات، ومتابعة عمليات السوق من حيث وفائها بالقواعد المقبولة، وتتولى الهيئة إعداد ونشر المعلومات المتنوعة ولمبوبة وذلك دورياً ثم إن هناك مجموعة صناع سوق متداولين والمستثمرين في السوق المالي ويقارنون بين أداء البنك وغيره من البنوك، وذلك بإعادة النظر في محافظ الاستثمارية، كما يهتم المستثمرون من خارج قطر البنك بمؤشرات الأداء لغرض الاستثمار أو عدمه في الأسهم المصرفية المتداولة في الأسواق الدولية والإقليمية".

السوق المالي حيث يتداول الأشخاص رباعين ومشتريين الأوراق والمشتقات المالية، فهم مستثمرون ملزمون باستقرار محافظهم الاستثمارية، فيقوم المستثمرون بمقارنة الأداء بين البنوك بهدف الاستثمار من عدمه وتحقيق المكاسب المالية الممكنة.

3. السلطة الضريبية: باعتبارها تمثل الدولة في تخمين وجباية الضرائب المستحقة دورياً على البنك، فهي بحاجة إلى تحليل دقيق لمصادر الإيراد وأوجه التكاليف والمصروفات ومدى تنفيذها للأحكام الضريبية، لذلك فإن القوائم المالية السنوية المعززة بتحليلات مالية

¹ خليل محمد حسن الشماع، مرجع سبق ذكره، ص.662

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

مفصلة تساعد السلطة الضريبية كثيرا في بممارسات مهمانما اتحاد البنك بالتفاهم واتخاذ قرارات دقيقة.

الشكل رقم 05

الشكل (2-3): شكل يوضح الجهات المستفيدة من عملية تقييم الأداء البنكي.



المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على المراجع التالية: كريمة حبيب، مرجع سبق ذكره، ص 06

المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي:

سيتم التطرق من خلال هذا المطلب إلى أنواع تقييم الأداء البنكي:

أولاً: تقييم الأداء المخطط: ونعني به تقييم أداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك بواسطة مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية خلال فترات زمنية محددة.

إذ تبين هذه المقارنات التطور الحاصل في الأداء الفعلي لأنشطة الوحدة الاقتصادية وكذلك تبرز الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تفسير المسببات والمعالجات اللازمة ها.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

ثانيا: تقييم الأداء الفعلي: ويراد به كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، عن طريق مقارنة الأرقام الفعلية بعضها ببعض الآخر وذلك من أجل التعرف على الاختلافات التي حدثت وتأثير درجة مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد، ويتطلب ذلك تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر مدة محددة خلال السنة. ويقتضي الأمر أيضا مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية المماثلة من نتائج خلال السنة المالية المعنية.¹

ثالثا: تقييم الأداء المعياري أو القياسي: ونقصد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياسا للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أو لا. رابعا: تقييم الأداء العام أو الشامل: وهو تقييم أداء شامل لكل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية باستخدام مختلف المؤشرات المخططة والفعلية في عملية القياس والتقييم، وبالإضافة إلى التمييز بين أهمية نشاط وآخر عن طريق إعطاء أوزان تشير لأهمية أنشطة الوحدة.²

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي:

لتقييم الأداء البنكي مؤشرات مختلفة تمدف إلى تحسين الأداء العام للبنك وتنقسم إلى مجموعتين:

أولا: المجموعة الأولى لمؤشرات تقييم الأداء البنكي:

وتحتوي على المعايير ولمؤشرات التي تستند على الطريقة لمتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي من وراءها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، أي بمعنى آخر ترتبط هذه المعايير بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن، نذكر منها³:

- حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة للزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى المصرف الذي يتعاملون معه.

¹ توفيق محمد عميد المحسن، تقييم مداخل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، توزيع دار الفكر العربية، مصر، 2004ص79.

² مجيد الكرفي، تقييم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007ص43.

³ صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي واقع وحدديات، جامعة حسيبة بن بوعلمي، الشلف، الجزائر، ص389.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة إليهم.
- إن هدد المؤشرات لها أثر مباشر على معايير مجموعة الثانية، والتي نطلق عليها المعايير الرقمية للنتائج المتحققة من ممارسة الوظائف المصرفية والتي تسعى لتحقيق أهداف المصرف.

ثانيا: المجموعة الثانية لمؤشرات تقييم الأداء البنكي:

وتشمل المؤشرات الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية حيث توضح لنا رقمية ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في إطار تحقق الأهداف وتشمل ما يلي:

1. مؤشرات تحقيق الربحية:

تقيس نسب الربحية، مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة البنك، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال تركيز على مجموعة من النسب نذكر منها¹:

- العائد على حقوق الملكية.

- العائد على الأصول.

- منفعة الأصول.

بالإضافة إلى نسب أخرى: هامش صافي الدخل، هامش صافي الفائدة، معدل العائد على الأموال المتاحة معدل العائد على الودائع، معدل العائد للسهم، معدل التوزيعات النقدية للسهم، معدل العائد على الموارد.

2. مؤشرات قياس السيولة:

هناك العديد من المؤشرات التي تحدد لقياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك لضمان مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة معينة ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي²:

- نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات

- نسب الودائع الحارية إلى الودائع الادخارية والأجلة

¹ شريفة الجعدي، النمرة محمد الخطيب، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال فترة 2011-2017
2011، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر، 2018، ص67.

² نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة لتسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص43.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- المعدل النقدي
- نسبة السيولة النقدية
- نسبة الاحتياطي القانوني
- 3. مؤشرات ملاءة رأس المال:

وتتضمن مؤشرات ملاءة رأس المال أنواعا أهمها¹:

نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات = حق الملكية / إجمالي الموجودات * 100

تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك على رأس ماله في تكوين الموجودات، ويحاول البنك المحافظة على ثبات هذه النسبة عند معدلاتها الثابتة.

نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع = حق الملكية/إجمالي الودائع * 100

تبين هذه النسبة اعتماد البنك على حقوق الملكية بوصفها مصدر تمويلي، وارتفاع هذه النسبة يعني توفير الحماية اللازمة لأموال المودعين.

نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض = حق الملكية/إجمالي القروض * 100

توضح مدى قدرة البنك على مقابلة أخطار الاستثمار في القروض والسلفيات من حقوق الملكية دون المساس بالودائع، ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من أنواع محفظة القروض على شكل احتياطات.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء المالي في البنوك التجارية

تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم الوسائل الحديثة الواجب الاعتماد عليها في القطاع البنكي لما تحمله من إيجابيات ومنافع تخدم مستقبل الخدمات المالية البنكية، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى التحولات التي شهدتها البنوك والتأثير عليها في ظل وجود التكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها²:

¹ فهد النمرة، محمود مزنان، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص65.
² Karsti kampe, Amanda Nasman, The Future Bank, Six ways fintech is changing traditional banking, June, 2018. P&.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- **قلة التعاملات النقدية والورقية:** بذلت أكبر البنوك في العالم محاولات محاربة هذا الاتجاه، لكن انحيار العملة المشفرة طغى عليهم. هذا لا يعني أنكم سيتداولون بيتكوين أو إيثيريوم غدا، لكنهم سيفعلون ذلك بالتأكيد عاجلا وليس آجلا فعلى المدى الطويل، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقود الورقية، كما سينخفض استخدام الورق في إعداد التقارير وامحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.

- **قوة استخدام الانترنت:** توفر أدوات Fintech إمكانيات عديدة عبر الانترنت تمنع الحاجة إلى زيارات فعلية للبنوك. حاليا تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية وتعويضها بخدمة العملاء عبر الانترنت تخفيضا للبنوك.

ومن التحولات الأخرى في ظل التكنولوجيا المالية البنك أصبح كالمسوق، حيث جعلت التكنولوجيا من البنوك أسواق للمنتجات البنكية والمالية وغيرها عن طريق منصات وأنظمة رقمية مفتوحة للعملاء، أما في ما يخص تبسيط المدفوعات عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل الدفع عبر الانترنت، جعل ذلك للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان، علاوة على ذلك التمتع بالخدمات المتنوعة، ومنه تعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية فهي ألغت وجود البنك كموقع جغرافي بما أن الخدمات المصرفية متوفرة عبر الانترنت وبهذا المعنى، فإن التكنولوجيا هي القوة التي تشكل مستقبل القطاع المصري. ولقد تناولت العديد من الدراسات موضوع مستقبل الصناعة البنكية في ظل التكنولوجيا المالية، نذكر منها¹:

أولاً: دراسة Arnoud. A. Boot

في مقاله الذي يحمل عنوان:

The Future of Banking: From Scale & Scoop economies to fintech

درس أرنود تأثير المنصات عبر الانترنت ولمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة، فهي توفر نموذج

¹Arnoud .A.Boot, **The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech**, European Economy 2017. Vol 02, p75-95.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات و المنتجات التي يوفرها مختلف المقدمين، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي (back-office) في مجال الإقراض الندي للند (P2P) حيث ظهر متخصصون جدد يسعون إلى استبدال علاقة التمويل التي تعتمد على الصيرفة التقليدية، إلى علاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة (Big Data Mining) وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته، إلا أن هذا التحليل يتوقع الجدارة الائتمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة، وذلك من خلال تحليل عادات الشراء (buying habits) والعضويات (membership) وقراءةالميولات (readingproclivities) واختيارات نمط الحياة (life style choice) على غرار درجة الثقة عملي موقع الشراء الإلكتروني (eBay) مو درجات رضا العميل عملي موقع (trip advisor) .

كما تطورت شركات (fintech) بشكل واضح ثي جانب المدفوعات خاصة المدفوعات المتعلقة بالبيع بالتجزئة، ويعتبر هذا اجال، المجال الأفضل و المرغوب من قبل شركات (Fintech) والمتخصصة في ذلك، فحتى الآن مازالت البنوك تحافظ على دورها المركزي في المدفوعات، إذ لا تكون شركات (Fintech) مستقلة بشكل نموذجي عن البنوك، لكن تطورت في مشاريع مشتركة وأنواع أخرى من التحالفات مع البنوك، وتي بعض الدول تمكنت البنوك نفسها من تقديم حلول الدفع عبر الأنترنت، لهذا فقد كانت مدفوعات التجزئة هي نقطة الدخول الأولى لشركات (Fintech) وقد تكون حلول الدفع للشركات هي الخطوة التالية.

يمكن للبنوك حسب آرنود أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصرا فاعلا في عالم التكنولوجيا ، حيث يمكنها اعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل، علاوة على ذلك غالبا ما تقوم شركات (Fintech) بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك، من خلال البيانات الضخمة وتحليلها، كما يمكن للبنوك أن تؤدي دورا في الإقراض الندي للند P2P من خلال احتفاظها بوظائفها الأساسية (الإنشاء بما في ذلك الفحص ولمراقبة)، الأمر الذي يؤدي إلى التكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

الشراكة وفقا للشعار «الشريك أو اهلك" (partner or perish) كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق (anxiety) الناس بشأن سلامة ثرواتهم المالية، فمهما بلغت شعبية (Fintech) فهل يثق بما الناس في مجال الحفاظ على أموالهم؟ لحد الآن ما زال ينظر للبنوك على أنها مكان آمن للأموال، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه منافسة شرسة من قبل شركات التكنولوجيا.

ثانيا: دراسة لجنة بازل:

في تقريرها الذي يحمل عنوان : Sound practice: implications of fintech development for banks and banksupervisors

حددت لجنة بازل، خمسة سيناريوهات محتملة، ثبت من خلالها تأثير تطورات (Fintech) على الصناعة البنكية، تتمثل هذه السيناريوهات في:¹

-السيناريو الأول: البنك الأفضل (the betterbank) :

تقوم البنوك في هذا السيناريو في ظل تطور التكنولوجيا المالية برقمنة وتحديث نفسها للاحتفاظ بقاعدة العملاء.

- السيناريو الثاني: البنك الجديد (he new bank):

يتم استبدال البنوك القديمة بنوك جديدة، حيث لا يمكن للبنوك القديمة أن تبقى في ظل موجة من الاضطراب التكنولوجي، ويتم استبدالهم بنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا، أو البنوك التي تم تأسيسها من قبل الشركات التكنولوجية الكبرى.

السيناريو الثالث : البنك الموزع (the distributedbank)

تعمل البنوك والشركات التكنولوجية المالية في إطار في إطار سيناريو البنك الموزع كشركاء، فالبنوك تقوم بتقسيم الخدمات المالية، لكن شركات (Fintech) هي التي تقوم بعملية التوصيل والتشغيل (Plug and Play) على واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات.

السيناريو الرابع : البنك الهابط (the relegatedbank):

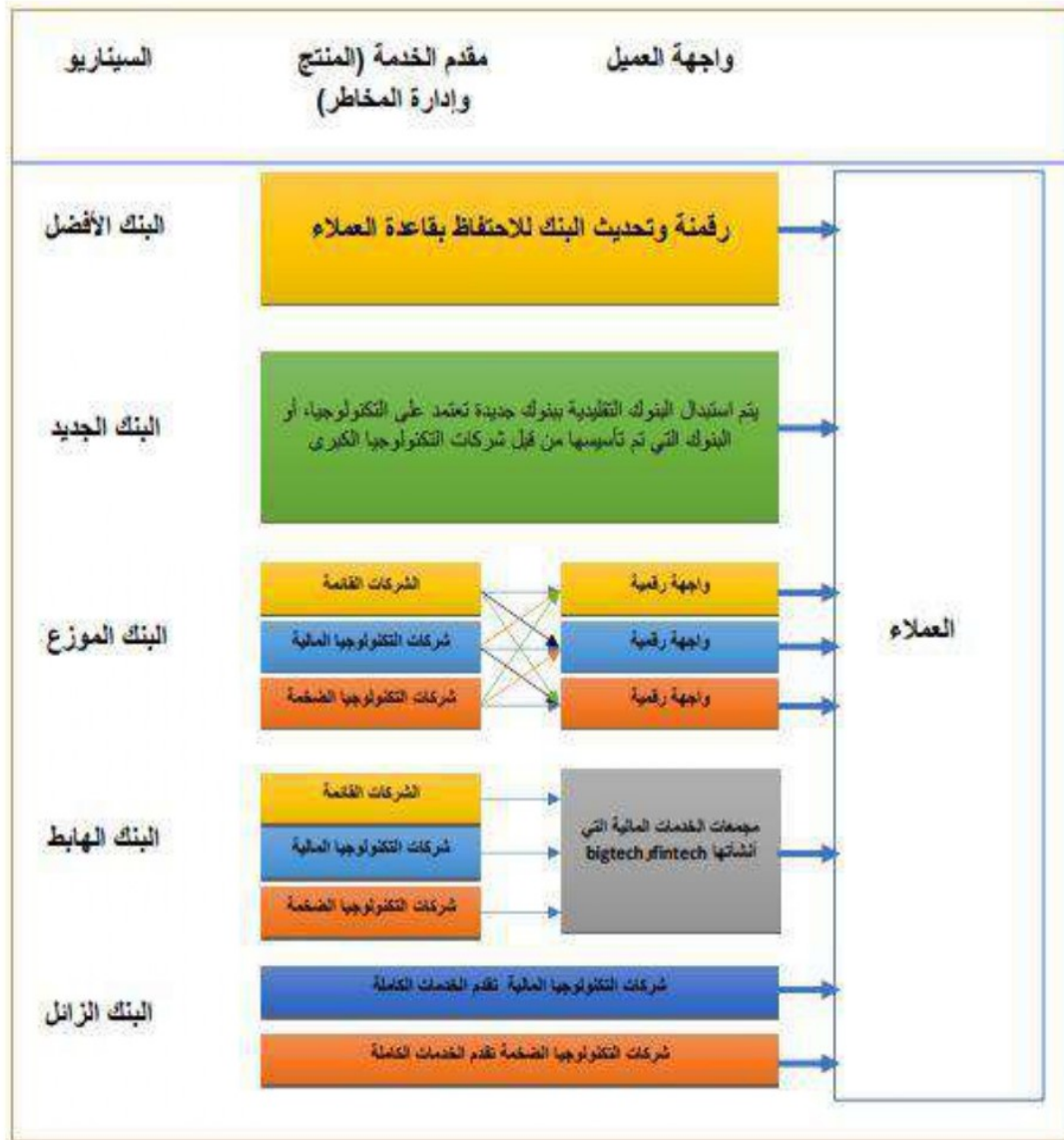
¹ياس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حالة ماليزيا ودو، مجلس التعاون الخليجي المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد، 03الطبعة، 01جامعة سطيف، 01الجزائر، 2020ص46.45.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

تصبح البنوك القائمة مجرد مقدم للخدمات فقط، وتتخلى عن علاقتها المباشرة بالعملاء إلى شركات التكنولوجيا المالية العملاقة، هذه الأخيرة التي تستعمل منصات العميل الأمامية لتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية فهي تستخدم البنوك الحالية للحصول على تراخيص بنكية لتوفر الخدمات البنكية الأساسية، كما يمكن للبنك الهابط أن يحتفظ أو لا يحتفظ بمخاطر الميزانية المتعلقة بهذه الأنشطة، وفقا للعلاقات التعاقدية مع شركة التكنولوجيا المالية.

الشكل 06

الشكل (2-4): نظرة عامة على السيناريوهات الخمسة المحتملة لأثر التكنولوجيا المالية على البنوك.



Source: Basel committee on banking supervision, Sound Practices implication of fintech developments for banks and bank supervision, February, p16.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية :

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والبنكية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من

(Abbasi&weigand,2017,Gonzalez,2018) تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية

على كل من: تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك وآلية حماية العملاء، أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي¹:

- 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، وتقليل خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكترونية، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

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

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار البنوك:

قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة 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 بالبنكي التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

¹ حمد موسى عل شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر، 2019، ص320.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

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

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية:

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

- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية:

يمكن استخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الامتثال التنظيمي في المؤسسات المالية،

تتزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي والتطوير والتطبيق الفعالين للتكنولوجيا

التنظيمية، يمكن أن يخلق فرصا لأتمتة إعداد التقارير التنظيمية ومتطلبات الامتثال لها على سبيل المثال

-المخاطر البنكية وإدارتها في ظل التكنولوجيا المالية

- المخاطر البنكية

- مخاطر العمليات: يحتاج الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتقديم الخدمات البنكية إلى أمن النظام البنكي والشبكات الإلكترونية البنكية، فهناك مخاطر مرتبطة بالنشاطات المختلفة والنتائج المترتبة عليها، وهذا لا يمكن مواجهته إلا من خلال تبني نظام الكتروني بنكي آمن متطور يوفر أمانا للبنك و متعامله، ويتعين على القائمين على تنظيم العمليات البنكية الإلكترونية والإشراف عليها أن يتأكدوا من البنوك التي تتيح ممارسة سليمة لضمان سرية البيانات، إلى جانب نزاهة النظام والبيانات، وينبغي أن يجري باستمرار اختيار ممارسة الأمن ومراقبته ومراجعته.

- المخاطر التنظيمية: تنطوي الصيرفة الإلكترونية على درجة عالية من المخاطر التنظيمية بالنسبة للبنوك، ويمكن لهذه الأخيرة توسيع النطاق الجغرافي لخدماتها عن طريق الصيرفة الإلكترونية، بدرجة أسرع مما يمكن تحقيقه عن طريق البنوك التقليدية، ونظرا لأن شبكة الانترنت تتبع الفرصة للاستفادة من الخدمات من أي مكان في العالم، فإن هناك احتمال سعي

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

البنوك لتفادي انظمة الرقابة و الاشراف، وفي هذه الحالة يمكن أن تطلب هذه البنوك الحصول على ترخيص لذلك.

-المخاطر القانونية: تظهر هذه المخاطر في الوقت الذي لا يلتزم فيه البنك بالقواعد القانونية ولا يعترف بالأعراف البنكية والتجارية، أو في حالة عدم توافر قواعد قانونية منظمة بطريقة دقيقة وواضحة ومتعلقة بعمليات بنكية جديدة، وكما نلاحظ في بعض الدول أن قواعد الحماية للمستهلك غير متوافرة وإذا توفرت نجدها غير واضحة أو يكون بعض منظمي الاتفاقيات الدولية المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني لا تتوافر لديهم الخبرة القانونية الكافية في هذا المجال وإذا توافرت فلا نجدها متوفرة لفهم هذه الاتفاقية عند من يتعامل بها.¹

- مخاطر السمعة: وتنشأ في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك، الأمر الذي قد يؤثر على البنوك الأخرى، نتيجة عدم مقدرة البنك على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر عليها.

. إدارة المخاطر البنكية

يمكن تعزيز الأمن والسلامة والاستقرار المالي من خلال تنفيذ برامج إشرافية لضمان حوكمة فعالة وعمليات إدارة مخاطر تحدد بشكل مناسب المخاطر الناشئة عن استخدام التكنولوجيا المالية بما في ذلك تطبيقات نماذج الأعمال الجديدة المرتبطة بها وتديرها وتراقب العمليات أو المنتجات، قد تشمل هذه الهياكل والعمليات:

- عمليات التخطيط الاستراتيجي والتجاري القوية التي تسمح للبنوك بتكييف استراتيجيات أعمالها لمراعاة التأثير المحتمل للتقنيات الجديدة والمنافسين الجدد على إيراداتهم.

عمليات تطوير الموظفين التي تضمن أن موظفي البنك لديهم الوعي المناسب والقدرة على إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية.

¹ بويغل زاوي ، مرجع سبق ذكره، ص42 .

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

الموافقة المدروسة على المنتجات الجديدة وعمليات إدارة التغيير لمعالجة التغييرات بشكل مناسب ليس فقط في التكنولوجيا، ولكن أيضا في الأنشطة والأعمال المختلفة.

- عمليات إدارة المخاطر بما يتماشى مع أجزاء مبادئ لجنة بازل للإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية

(PSMOR: Principles for the sound management of operational risk) ذات الصلة بتطورات التكنولوجيا المالية.

- عمليات مراقبة ومراجعة المنتجات أو الخدمات أو قنوات التسليم الجديدة للامتثال للمتطلبات التنظيمية المعمول بها، بما في ذلك، تلك المتعلقة بحماية المستهلك وحماية البيانات ومكافحة غسيل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب

(Anti-Money Laundering/Combating the Financing of :AML / CFT)

(Terrorism)

تتوافق العديد من التحديات الموضحة أعلاه مع مبادئ المخاطر التي تم تناولها في مبادئ لجنة بازل للإدارة السليمة للمخاطر التشغيلية الحالي. فيما يلي التطبيقات المحتملة ل (PSMOR) للتطورات الحالية والمستقبلية في مجال التكنولوجيا المالية، مع الإشارة إلى كل من البنوك التقليدية والجديدة، بالإضافة إلى موفري الخدمات من الأطراف الثالثة.¹

المطلب الثالث: أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية:

لاستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك عدة أهداف منها²:

1-: الأداء

البنوك كونها تعيش في جو من المنافسة الشديدة فإنها تسعى للحفاظ على بقائها ونموها وتكيفها، وهذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار، ولذا فإن مسيري البنوك يتساءلون

¹ بويغل زواوي ، مرجع سبق ذكره، ص 43.

² مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، بمجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2018، ص 72- 73.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

حول كيفية تحسين الأداء، غير أن تحسين الأداء ليس مجرد عملية تتحكم بما البنوك بمفردها بل هناك طرفا محوريا أساسيا يتمثل في عملاء البنوك وبمجموع المتعاملين. وفي خضم التطورات الكبيرة التي شهدتها العالم بظهور ثورة التكنولوجيا المالية سعت البنوك إلى تحسين أدائها من خلال استغلال هذه الثورة لبناء مكانة متميزة في أذهان العملاء والتي تمثل بمجموع من الادراكات والانطباعات التي يكونا العملاء عن الخدمة من خلال مقارنتها بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات المنافسة.

ومن هذا فإن عملية تحسين أداء البنوك تكمن في تركيز نشاطاتها المستخدمة لرسم معالم الخدمة بالصورة العالقة في أذهان العملاء، وهذا ما يفسر تركيز نشاطات البنوك وقراراتها في تصميم الخدمات من خلال فهم وتحليل ما يدور في أذهان المتعاملين معها لتحديد حاجياتهم ورغباتهم وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار، ويجعلها دأمة السعي لابتكار خدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة من خلال إدخال كل ما هو جديد من تقنيات حديثة من أجل الحفاظ على عملائها وحصتها السوقية ومن ثم نموها وتكيفها. في الواقع إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة البنكية وتعريف العملاء بما يساهم إلى حد كبير في تحسين أداء البنوك الذي يتجسد من خلال خفض التكاليف وزيادة حجم النشاط البنكي وتعزيز دور المنافسة إضافة إلى تقديم خدمات بفاعلية وتحقيق رضا العملاء وولائهم.

2-:- الفاعلية

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

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

3-: التوسع

يتيح استخدام التقنية الحديثة والمتطورة زيادة حجم التعاملات مع قاعدة عملاء متعددة قطاعيا وجغرافيا تتخطى حدود الإقليم حيث استطاع مسيرو البنوك من الاتصال والتواصل مع العملاء في مختلف أماكن تواجدهم دون الحاجة لحضورهم إلى فرع البنك، حيث بالإمكان إتمام مختلف الخدمات البنكية من سحب وإيداع الفواتير وتغطية الشبكات وإمام التعاملات التجارية عبر استخدام الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك، وهذا الأمر عزز من قدرات البنوك للوصول إلى مختلف مناطق نشاطها المصرفي دون حاجة لفتح فروع كثيرة ومكلفة⁴.

4-: خفض التكاليف

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية، ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك أحد أهم الركائز التي يستند فيها البنك للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الإلكترونية في انجاز العمل البنكي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء، توضح التقرير والإحصاءات العالمية أنه في حال أن تكلفة الخدمة البنكية في فرع البنك يوازي 107 سنتا فإنه باستخدام الهاتف الخليوي تكلف 55 سنتا، بواسطة جهاز الصراف الآلي 25 سنتا و2 سنتا فقط باستخدام شبكة الإنترنت.

- إضافة إلى¹ :

- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق البنكي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في تسويق وتقليم خدمات بنكية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.
- الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك وتباين المعلومات والبيانات البنكية وإلى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الائتمان.

¹ منار حيدر وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، الحلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلة 16، العدد 64 العراق، 2020 ص 246-247.

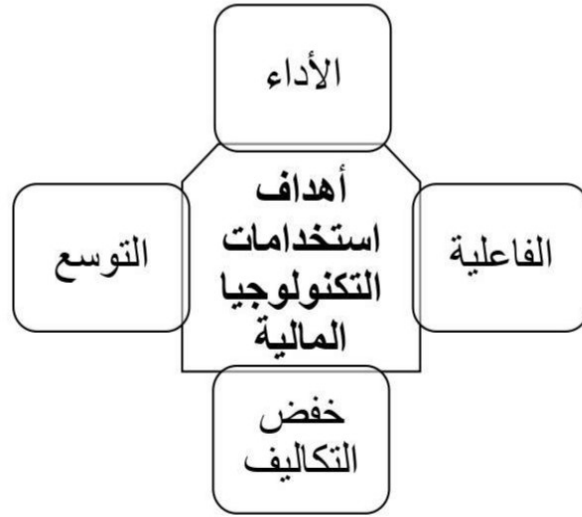
الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

- زيادة القيمة المضافة لدى البنوك نتيجة ممارستها للحدثة البنكية بما تطلبه من نظم ابتكارية عالية التكلفة.

- تحرير الأعمال البنكية من الأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية البنك.

والشكل التالي يوضح أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية:

الشكل(07): أهداف استخدامات التكنولوجيا المالية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على المرجع التالي: منار حيدر وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص245.

الفصل الثاني : أساسيات حول الأداء المالي للبنوك التجارية

خاتمة الفصل:

تتيح التكنولوجيا المالية العديد من الإمكانيات والمزايا التي باستطاعتها التأثير على مواضيع مختلفة، يحتل موضوع تقييم الاداء أهمية كبيرة لدى البنوك والمؤسسات خاصة في الفترة الحالية لما يشهده العالم من تغيرات متسارعة فوجب على البنوك تبني التكنولوجيا المالية لرسم سياسات مناسبة لرفع وتحسين مستوى أداءها.

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 تنويع الخدمات والمنتجات المالية ودعم استقرار البنوك، وتحسين كفاءة العمليات المصرفية وضمان حماية للعملاء.

الفصل الثالث

واقع تطبيق التكنولوجيا
المالية في المجمع الجهوي
للاستغلال مستغانم
ووكالة بدر سيدي لخضر

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

تمهيد:

لاستكمال دراستنا النظرية من خلال الفصلين السابقين ,سيتم تخصيص الفصل الثالث للوقوف على مظاهر استخدام التكنولوجيا المالية في وكالة بنك الفلاحة و التنمية و الريفية بدر سيدي لخضر و ذلك من خلال إجراء تربص ميداني على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر ,من خلال إجراء مقابلة شخصية مع مدير الوكالة و بعض موظفي المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ,و كذا التطرق إلى دراسة أثر استخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المالي بالوكالة ,حيث يتم من خلال هذه الدراسة جمع البيانات و المعلومات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي .

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث :

المبحث الأول: ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

المبحث الثالث: دراسة تحليلية لأدوات التكنولوجيا المالية على مستوى مجمع مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر خلال الفترة مابين (2022-2024)

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المبحث الأول : ماهية بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية من أهم البنوك العمومية في الجزائر و التي تحاول الوصول إلى خدمات متطورة من خلال إدماج العديد من وسائل المعرفة في عمله و الاهتمام بكل التطورات التكنولوجية الجديدة في مجال الخدمات المصرفية. و في هذا المبحث سيتم التعرف على بنك الفلاحة و التنمية الريفية بكل أهدافه و مهامه ، و كذا سنتعرف إلى سلسلة التطورات التكنولوجية التي شهدتها البنك و أخيرا سنتعرف على خدمة البنك على الخط التي يوفرها البنك لزيائته.

المطلب الأول: تقديم عام حول بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR

1- : التعريف بالبنك

بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR هو احد بنوك القطاع العمومي في الجزائر إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الهادفة إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي و ترقية المناطق الريفية تم إنشاؤه بموجب مرسوم رقم 82/106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الخارجي .

و بعد صدور قانون النقد و القرض في 14/04/1990 الذي منح استقلالية اكبر للبنوك و الغي من خلاله نظام التخصص. أصبح بنك الفلاحة و التنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية. ثم عاد البنك إلى التخصيص مع سنوات 2000 .

يقدر رأسمال البنك ب 33 مليار دينار جزائري و يتميز بكثافة بشرية عالية جدا تزيد عن 7500 عامل من بينها إطارات و مهندسين و موظفين كما انه يشغل مكانة هامة داخل النظام

البنكي الجزائري حيث انه صنف:¹

1- كأول بنك في ترتيب البنوك الجزائرية².

2- ثاني بنك على المستوى المغاربي.

¹ محمد زيدان ، أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مجلة العلوم الإنسانية ، جامعة بسكرة ، العدد 15 ، أكتوبر ، 2008، ص.55
²حفيظ صواليلي ، جريدة الخير الصادرة في ، 21/09/2011، العدد 6483 .

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

3-المرتبة الرابعة عشر على المستوى العربي.

4-تاسع بنك إفريقي من ضمن 326 بنك شملها التصنيف.

5- و قد احتل المركز الثامن و الستين بعد الستمائة (668) في الترتيب العالمي من بين 4100 بنك. وتجدر الإشارة إلى أن البنك كان أول من أطلق في سنة 1994 بطاقات السحب في الساحة المالية الجزائرية.

ويمكن تقسيم مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى ثلاثة مراحل أساسية هي:

المرحلة الأولى من 1982-1990 : تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا لإعادة 1 هيكله البنك الوطني الجزائري¹ ، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري، و 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري BNA و خلال السنوات الأولى من نشأته سعى البنك إلى فرض وجوده ضمن المجال الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الريفية وهذا طبقا لمبدأ تخصص البنوك حيث كان كل بنك عمومي يختص بإحدى القطاعات الحيوية العامة.

وفي إطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأسمال قدره 2.200.000.000 دج مقسما إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد.

المرحلة الثانية من 1991-1999: بعد صدور قانون النقد والقرض والذي منح استقلالية أكبر للبنوك ألغي نظام التخصص للبنوك وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه المختلفة المتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها بالفائدة وبدون فائدة ، كما وسع أفاقه إلى مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي خاصة قطاع المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة والمصغرة، وعليه يمكننا تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأنه بنك تجاري يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ، ويمثل أيضا بنك تنمية باعتباره يستطيع القيام بمنح القروض سواء كانت متوسطة أو طويلة الأجل ، وهدفها تكوين رأس المال الثابت.

¹شاكر القز ويني،محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1986 ص 62

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المرحلة الثالثة 2000-2002:تميزت هذه المرحلة بوجوب التدخل الفعلي للبنوك العمومية لبعث نفس جديد في مجال تشجيع الاستثمارات وجعل نشاطها ومستوى مردودها يساير قواعد اقتصاد السوق ، وفي إطار تمويل الاقتصاد ضمن التوجهات الاقتصادية الجديدة للجزائر، عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية على تغيير سياسته الاقراضية حيث رفع إلى حد كبير حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمصغرة في جميع الميادين وفي نفس الوقت طور مستوى أدائه مسايرة للتحويلات الاقتصادية و الاجتماعية العميقة واستجابة لتطلعات العملاء والمستثمرين .

المطلب الثاني:تقديم عام للمجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

لغرض إتمام الدراسة قمنا بتربص ميداني على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال بدر مستغانم باعتباره مصدر رئيسي للمعلومات الخاصة بكل الوكالات التابعة لولاية مستغانم ووكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بسيدي لخضر وبعد اتمامنا لهذا التربصتحصلنا على مجموعة من المعلومات والنتائج التي سيتم عرضها في هذا المبحث.

1- التعريف بالمجمع الجهوي للاستغلال بدر مستغانم:

تأسس المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم سنة 1982تزامنا مع تأسيس البنك . و يقع مقره وسط مدينة مستغانم طريق وهران ،يضم المجمع مجموعة من الموظفين يتوزعون على مختلف مصالحه الإدارية,و تنفرع عنه 06 وكالات بنكية تابعة للولاية وهي :

-وكالة مستغانم الرئيسية تحت رقم 876

-وكالة سيدي لخضر تحت رقم 867

-وكالة عين تادل تحت رقم 872

-وكالة بوقيراط تحت رقم 874

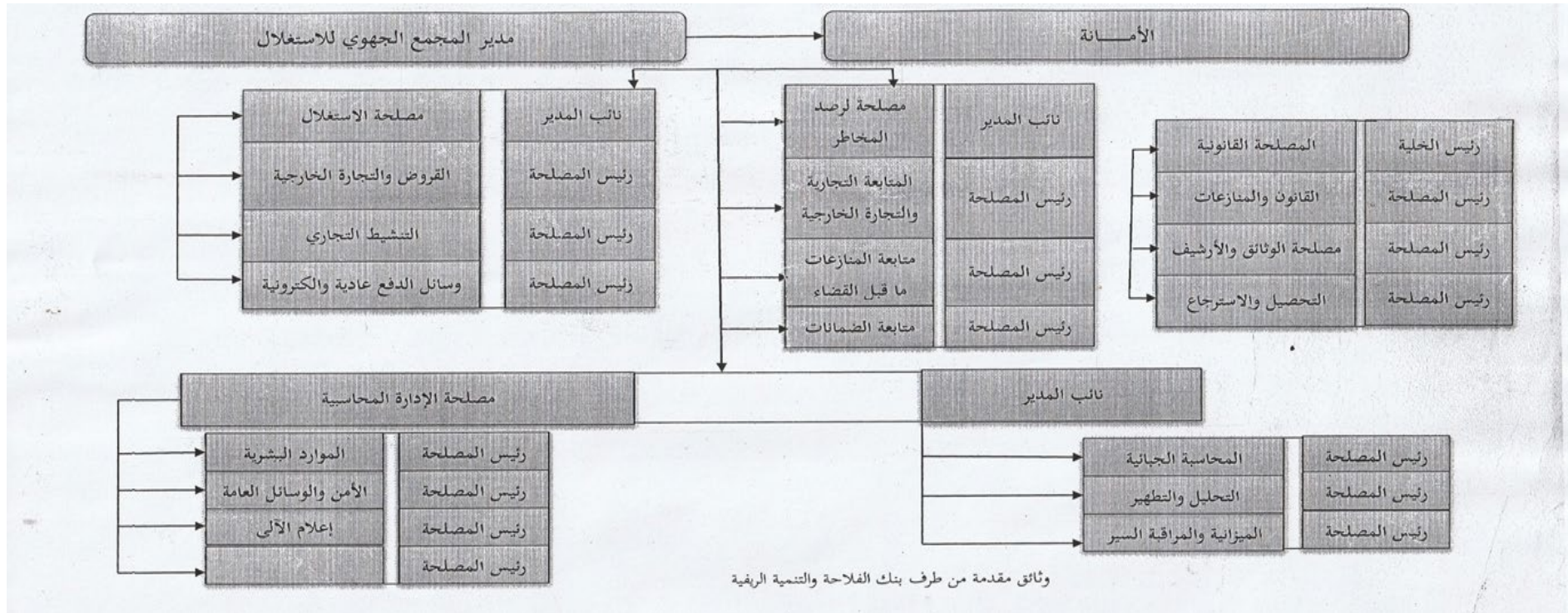
-وكالة ماسرة تحت رقم 878

-وكالة عشعاشة تحت رقم 879

الفصل الثالث: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

2-الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال مستغانم:

الشكل رقم 08: الهيكل التنظيمي للمجمع الجهوي للاستغلال مستغانم



الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

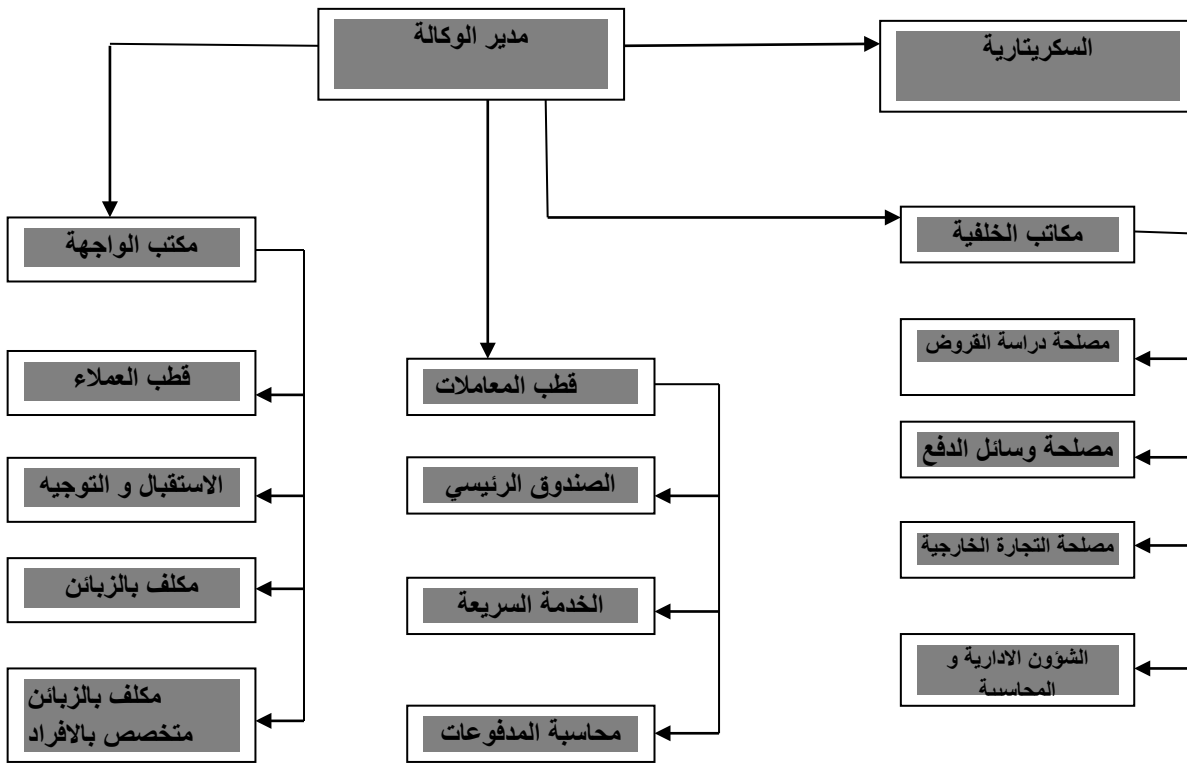
3-تعريف بوكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية سيدي لخضر :

وكالة بنك الفلاحة و التنمية المحلية بدر سيدي لخضر هي عبارة عن وكالة بنكية أنشأت سنة 1982,مقرها شارع محمد العرجاني وسط دائرة سيدي لخضر ,عدد عمالها 14 موظف موزعين على كافة المصالح ,رمزها البنكي 876.ذات طابع فلاحي ,تقوم بتقديم قروض فلاحية و تجارية للزبائن.

4- الهيكل التنظيمي للوكالة :

يوضح الشكل التالي مختلف أقسام الوكالة :

الشكل رقم (09):الهيكل التنظيمي لوكالة بدر سيدي لخضر " 867"



المصدر :من اعداد الطالبة استنادا على وثائق مقدمة من طرف البنك

*تقسم المهام في الوكالة كالآتي¹:

معلومات من الوكالة¹

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

أ-المدير :مهمته التوجيه ,التنشيط ,المراقبة ,تنسيق نشاطات الفرع ,تقسيم العمل بين مختلف المصارف.

ب-السكرتارية : (أمانة المديرية):تقوم بتنظيم وظائف المسؤول.

ت-مكاتب الواجهة:

***قطب العملاء** :يتكون من المشرف على لاستقبال و التوجيه,مكلف بالزبائن (أي مؤسسة تتعامل مع كل العمليات أو زيارة ميدانية),مكلف بالزبائن متخصص بالأفراد.

***قطب المعاملات** : يتكون من المشرف عليه ,الصندوق الرئيسي ,الخدمة السريعة,محاسب المدفوعات.

ث-**مكاتب الخلفية**: يتكون من المشرف عليهاو يقوم بالتوجيه.وظيفة الائتمان و القرض (دراسة ملفات مصلحة القروض).وظيفة التحويلات و التعويضات ,وظيفة التجارة الخارجية ووظيفة الشؤون الادارية و المحاسبية

5-: مهام وأهداف البنك¹

تم إنشاء البنك للرد على المتطلبات الاقتصادية و التي خلقتها الإرادة السياسية اللازمة لإعادة هيكلة النظام الزراعي.ضمان الاستقلال الاقتصادي للبلاد و رفع مستويات المعيشة لسكان الريف.

5-1.مهام بنك BADR :

أدى توسيع فروع بنك الفلاحة و التنمية الريفية إلى توسيع وظائفه و مهامه و يمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

- معالجة كل عمليات الائتمان.النقد الأجنبي و الخزينة

-فتح حسابات بنكية لكل شخص قام بالطلب

- استلام الودائع

- المشاركة في جمع الادخار

-المساهمة في التنمية الزراعية

¹www.badr-bank.net consulté le 13/03/2024.

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

- ضمان و تشجيع الزراعة و تصنيع المواد الغذائية، الزراعية، الصناعية و الحرفية.
- المراقبة بالتعاون مع السلطات التنظيمية للحركات المالية للمؤسسات

2-5 أهداف بنكBADR:

- الزيادة في الموارد بأقل التكاليف و اكبر ربحية بواسطة القروض الإنتاجية و المتنوعة في إطار احترام القواعد.
 - الإدارة الصارمة لخزينة البنك سواء بالدينار أو العملات الأجنبية.
 - ضمان تحقيق تنمية متناسقة للبنك في مجالات النشاط التي يليها.
 - توسيع و إعادة تطوير شبكته.
 - رضا العملاء و هذا من خلال توفير المنتجات و الخدمات التي تلبي احتياجاتهم.
 - تكيف إدارة ديناميكية.
 - التنمية التجارية من خلال إدخال تقنيات إدارية جديدة مثل التسويق و إدراج منتجات جديدة
- المطلب الثالث: منتجات و خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية:**

يقدم البنك عدة خدمات و منتجات تقليدية و حديثة و هذا لتحقيق رضا الزبائن بكل مستوياتهم و باختلاف حاجاتهم و رغباتهم.

1 - منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

تتمثل أهم هذه المنتجات في "

الجدول رقم (01):أهم منتجات بنك بدر

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المنتوج	تعريفه
الحساب الجاري	يكون مفتوحا للأشخاص الطبيعيين و المعنويين الذين يمارسون نشاطا تجاريا (تجار، صناعيون ، مؤسسات تجارية ، فلاحون ،...الخ) . هذا المنتج المصرفي بدون فائدة.
حساب الصكوك (الشيكات)	تكون حسابات مفتوحة لجميع الأفراد أو الجماعات التي لا تمارس أي نشاط تجاري (جمعيات، إدارة، ...الخ) و ذوي الأجور الراغبين في الاستعانة بالشيكات لتصفية الحسابات.
دفتر التوفير Livret épargne BADR	و هو عبارة عن منتج مصرفي يمكن الراغبين من ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد حسب رغبات المدخرين،
بطاقة بدر Carte BADR	هذه البطاقة موجهة لزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية حيثتمكن من القيام بعمليات الدفع و السحب للأوراق النقدية عبر الموزعات الآلية
سندات الصندوق Les bons de caisse	عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين.
الإيداعات لأجل	هي وسيلة تسهل على الأشخاص الطبيعيين و المعنويين إيداع الأموال الفائضة عن حاجاتهم إلى أجل محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك.
حساب بالعملة الصعبة	منتج يسمح بجعل نقود المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل لحظة مقابل عائدا محدد حسب شروط البنك

كما توجد عدة منتجات أخرى لدى بنك الفلاحة و التنمية الريفية كالدفتر المخصص للسكن إضافة إلى الاعتمادات و القروض التي يمنحها البنك لزبائنه التي تكون وفق دراسات و شروط مسبقة.

2- خدمات بنك الفلاحة و التنمية الريفية :

تظهر أهم هذه الخدمات في:

- فتح مختلف الحسابات للزبائن و تخليص الصكوك بأمر المعني أو بأمر الآخرين.

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

- التحويلات المصرفية .
- الخدمات المتعلقة بالدفع و التحصيل فيما يخص التعاملات الخارجية.
- خدمة كراء الخزائن الحديدية.
- خدمات البنك للمعاينة BADR consulte التي تمكن الزبائن من معاينة و مراجعة التحويلات التي طرأت على أرصدهم عبر استعمال الأرقام الشخصية السرية لهم المعطاة من طرف البنك من خلال استعمال أجهزة الإعلام الآلي المتاحة.
- خدمات الفحص السلبي télétraitement التي تسمح بخدمة أحسن لزبائن البنك باستعمال شبكة الفحص السلبي في تنفيذ العمليات التحويلية المصرفية في الوقت الحقيقي.
- و يعتمد بنك BADR في توزيع خدماته المصرفية على التوزيع المباشر من خلال شبكة من الوكالات المنتشرة عبر كامل التراب الوطني و التي تتعدى 300 وكالة بهدف الوصول على أكبر عدد من الزبائن أيضا وضع البنك تحت تصرف زبائنه نظام توزيع الكتروني و ذلك عن طريق الموزعات الآلية للأوراق النقدية DAB أو عن طريق الشبايبك الآلية للأوراق النقدية GAB كما يوفر أيضا خدمات مصرفية عبر الهاتف لكنها محدودة جدا.

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية في بنك¹ BADR .

شهد بنك الفلاحة و التنمية الريفية عدة تحولات تهدف إلى عصرنته و تطويره و جعله يواكب التطورات البنكية العالمية حيث انه في ظل الانتقال إلى اقتصاد المعرفة يجب على البنك القيام بالمزيد من الإصلاحات و التغييرات.

المطلب الأول :مراحل تطور ادراج التكنولوجيا المالية في بنك BADR

كانت أول اهتمامات البنك هي إدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي و التكنولوجيا الجديدة باعتبارها الخطوة الأولى في تعزيز البنية التحتية²:

1991 :تطبيق نظام Swift لتطبيق عمليات التجارة الخارجية.

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال
²بن وسعد زينة ، مباركي سمرة ، المعرفة في البنوك الجزائرية ، مداخلة ضمن الملتقى الدولي " المعرفة : الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات " جامعة بسكرة ، 2005-11-13/12.

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

1992: وضع برمجيات Logiciel Sybu مع فروع المختلفة للقيام بالعمليات البنكية (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحساب الزبائن).

-إدخال الأعلام الآلي على جميع عمليات التجارة الخارجية حيث أصبحت عمليات فتح القروض الوثائقية لا تفوق 24 ساعة على الأكثر.

-إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى الوكالات.

1993: إنماء عمليات إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات البنكية.

1994: تشغيل بطاقات التسديد و السحب في بعض الوكالات الرئيسية.

1996: إدخال عمليات الفحص السلبي (Télétraitement) ، فحص و إنجاز العمليات البنكية عن بعد و في الوقت الحقيقي (Télétransmission).

2000-2002: وضع برنامج خماسي فعلي يركز خاصة على عصرنة البنك و تحسين الخدمات و كذلك إحداث تطهير في ميدان المحاسبة و الميدان المالي و الذي نتجت عنه الإنجازات التالية:

2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة و الضعف للبنك و إنجاز مخطط تسوية المؤسسة لمطابقة القيم الدولية.

2001: التطهير الحسابي و المالي و إعادة النظر و تقليل الوقت و تحقيق الإجراءات الإدارية و التقنية المتعلقة بملفات القروض.

-تحقيق مشروع البنك الجالس (Banque Assise) مع الخدمات المشخصة.

- إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية و تعميم شبكة Mega-Pac) عبر الوكالات و المنشآت المركزية و كذا إنشاء تطبيق نظام يختص بالية الدفع في مجال التعامل و الاقتراض.

2002: تعميم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون للخدمة.

-تعميم البنك الجالس مع الخدمات المشخصة على جميع الوكالات الرئيسية.

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

2003: إدخال نظام syrat و هو نظام تغطيه الأرصدة عن طريق الفحص السلبي دون اللجوء إلى النقل المادي للقيم.

- تأسيس نادي الصحافة بمبادرة مديرية الاتصال تشجيعا لمبدأ التداول الحر للمعلومات البنكية و كذا تعريف الزبائن بمختلف خدمات البنك.

- إدخال نظام معلوماتي جديد معد من طرف AXYS للخدمات يسهل عملية التركيب، الصيانة عن بعدو حتى فيما يخص الجانب القانوني و الشريعي مما يسهل تسيير الموارد البشرية.

-إدخال طرق العمل بالنقود الآلية.

2004: التحضير لإدخال برنامج الحكومة الالكترونية E-gouvernement في مختلف وكالات البنك.

2005 :شهر سبتمبر من هذه السنة عرفت أول تجربة ناجحة لعملية سحب تتم من خلال شبك آلي للأوراق النقدية وسط حضور جماهيري و إعلامي غفير (وكالة الشراقة) كما استمرت العملية طوال الأشهر الأولى لسنة 2006من اجل تعميم استعمالها في مختلف الوكالات عبر الوطن.

2011: شروع البنك في اعتماد أنظمة البنك الالكتروني التي تسمح للزبائن بالإطلاع مباشرة على حساباتهم و طلب دفاتر الشيكات على شبكة الانترنت و السماح أيضا للمؤسسات لتحويل أجور العمال دون التنقل من مقرات عملهم، إضافة إلى التحويل عن بعد و مختلف التعاملات المالية و المصرفية. أيضا قام بنك BADR بتطوير وسائل الدفع الالكتروني و توفير البطاقات، إذ يعتبر البنك الأول من حيث عدد بطاقات السحب المتداولة¹.

¹جريدة الخبر الجزائرية ، حفيظ صوالي، الصادرة بتاريخ 2011/09/21. العدد 6483

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المطلب الثاني: مظاهر التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

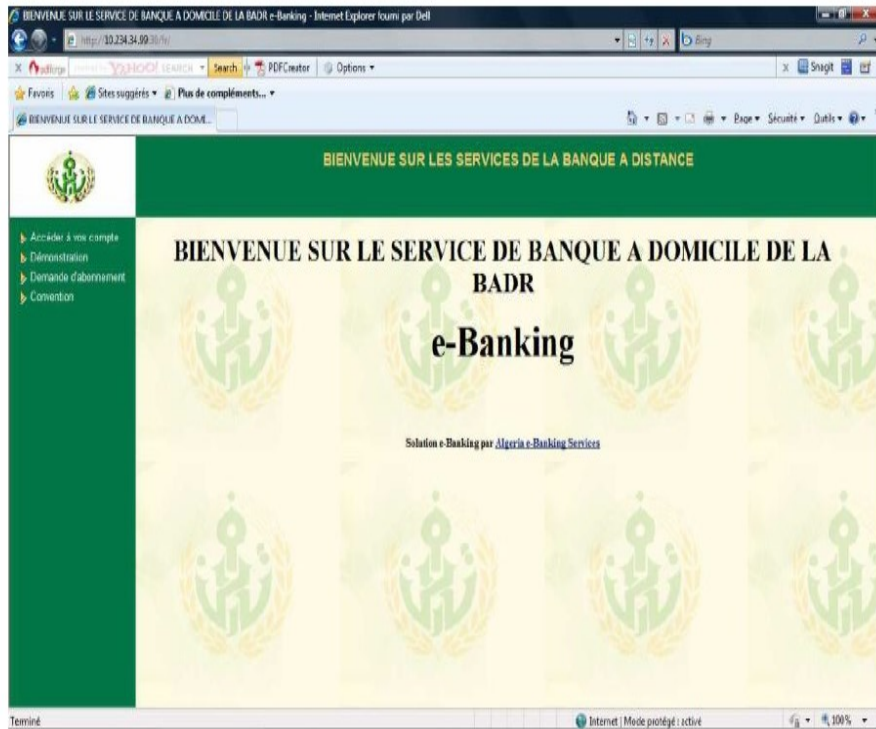
وكالة بدر سيدي لخضر كغيرها من الوكالات التي سعت إلى تطبيق التكنولوجيا المالية في نشاطها المصرفي و هذا لمواكبة التطورات الراهنة و لتحقيق مردودية أكثر و تمثل ذلك :

1- خدمات BADR الإلكترونية¹

سنحاول تقديم أهم الخدمات التي يقدمها موقع البنك الإلكتروني (موقع الصيرفة الإلكترونية) .

الصفحة الرئيسية الدخول لموقع BADRnet : عند الدخول للموقع

نجد الصفحة الرئيسية : <https://ebanking.badr.dz>



1 طلب الاشتراك : عند أول دخول للموقع يمكن للعميل طلب الاشتراك مجانا و عليه أن يقوم بملأ البيانات الشخصية و إتباع الخطوات المطلوبة و هذا لضمان امن المعلومات و ضمان عدم التلاعب بها.

¹ اعتمادا على الموقع الإلكتروني لخدمات البنك الإلكتروني <https://ebanking.badr.dz> : أو لموقع البنك على الانترنت www.badr-bank.com :-

الفصل الثالث: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

DEMANDE D'ABONNEMENT

Accéder à vos compte
monstration
Demande d'abonnement
Convention

Formulaire d'abonnement en ligne

Titulaire du compte

Numéro du compte de l'abonnement Exemple : 634-800905-200-00

Agence du compte

Numéro de téléphone domicile

Numéro de téléphone professionnel

Numéro de téléphone portable

Services souhaités

3- ثبات الهوية: هذه الخدمة تسمح للمشارك بالدخول لحسابه و هذا عن طريق ادخال رقم الاشتراك في الخانة المخصصة لذلك.¹

IDENTIFICATION - Internet Explorer fourni par Dell

http://10.234.34.00:31/prof/indabon.html

IDENTIFICATION

Accéder à vos compte
Démonstration
Demande d'abonnement
Convention

Page d'accueil

Tapez votre numéro d'abonné

Valider

ESWiss

9		5	3
0	6		
7	4	1	2
	8		

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

4- تغيير كلمة المرور :تسمح هذه الخدمة بتغيير كلمة المرور و هذا لغرض السرية و الأمان عندالدخول إلى الحساب. و عادة ما يتم الطلب من العميل القيام بتغيير كلمة المرور من فترة لأخرى.



5- **Consultation** : تسمح هذه الخدمة بالإطلاع على حسابك الجاري و البحث عن العمليات الخاصة بحسابك و كذلك بتحميل ملفات معاملاتك¹.

5-1-الإطلاع على الرصيد:تسمح هذه الخدمة للعميل بالإطلاع على حسابه الجاري و على حسابات التوفير من دون تحمل عناء الذهاب إلى البنك

Équivalents et dépenses	Titulaire	Date de solde	Devise du compte	Solde
Compte Courant	CLIENT DE DEMONSTRATION	09/12/2009	DZD	374,23
Compte Epargne	CLIENT DE DEMONSTRATION	10/11/2009	DZD	13 743,68
Total de vos avoirs (exprimé en EUR)				44 317,93

معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال¹

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

5-2- البحث عن عمليات: تسمح هذه الخدمة بالبحث عن العمليات الخاصة بحسابك و هذا بتعبئة البيانات المطلوبة.

The screenshot shows the 'RECHERCHE D'OPERATION' page in a web browser. The page is in French and displays the search criteria form. The form includes the following fields:

- Compte cible: Compte Courant 01000583576A
- Devise de contrevalorisation: Devise du compte
- Date d'opération de début: 08/11/2009
- Date d'opération de fin: [empty]
- Montant minimum: 25000
- Montant maximum: [empty]
- Date de valeur de début: [empty]
- Date de valeur de fin: [empty]

There is a 'Rechercher' button at the bottom of the form. The page also shows the user's name 'CLIENT DE DEMONSTRATION' and the date '15/11/2009'.

5-3- تحميل المعاملات : يتيح لك هذه الخدمة خيار تحميل معاملاتك على جهاز الكمبيوتر الشخصي في التنسيق الذي حددته سابقا. يمكنك أيضا الحصول على كل العمليات في شكل PDF من خلال النقر على رمز قارئ أكروبات PDF .

The screenshot shows the 'RECHERCHE D'OPERATION' page displaying the search results for the account 'Compte Courant 01000583576A'. The results are summarized in a table below:

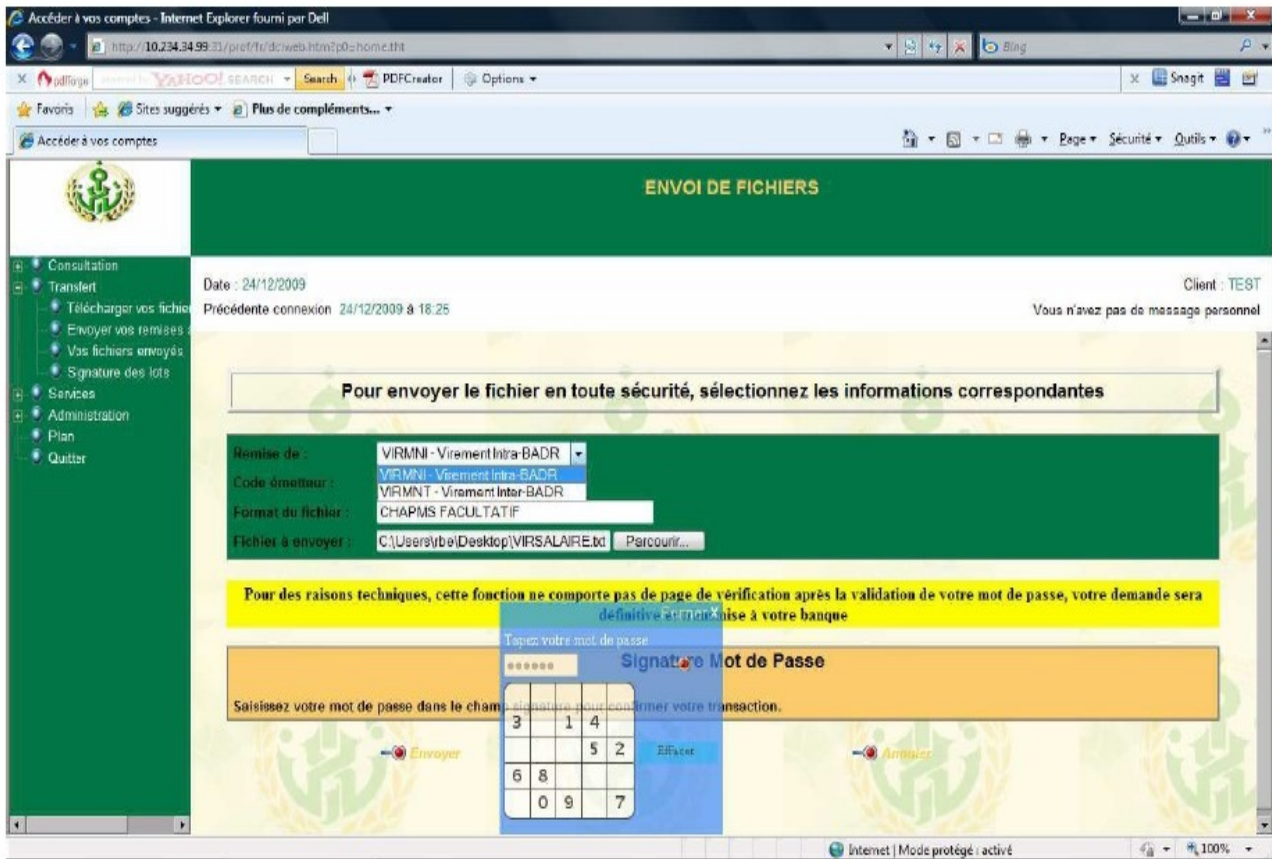
Compte Courant 01000583576A						
Devisé : DZD						
Agence : 060 AGENCE CENTRALE AMIROUCH						
Titulaire : CLIENT DE DEMONSTRATION						
Solde au 09/11/2009 : 574,25						
Critères de recherche						
Date d'opération			après le 08/11/2009			
Montant			supérieur à 25000			
Trace opération	Date	Opération	N°numéro de pièce	Valeur	Debit	Credit
	08/11/2009	O.D.		08/11/2009		25 496,91
	08/11/2009	O.D.		08/11/2009		25 489,39

Below the table, there are options to search for an operation on this account, download operations, and display operations in PDF format. At the bottom, there is a section for 'LISTE DE VOS COMPTES' showing the current account.

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

6- تحويل الملفات (خاص بالزبائن التجاريين- المؤسسات): هذه الخدمة مخصصة بالمؤسسات التجارية وتسمح ب:

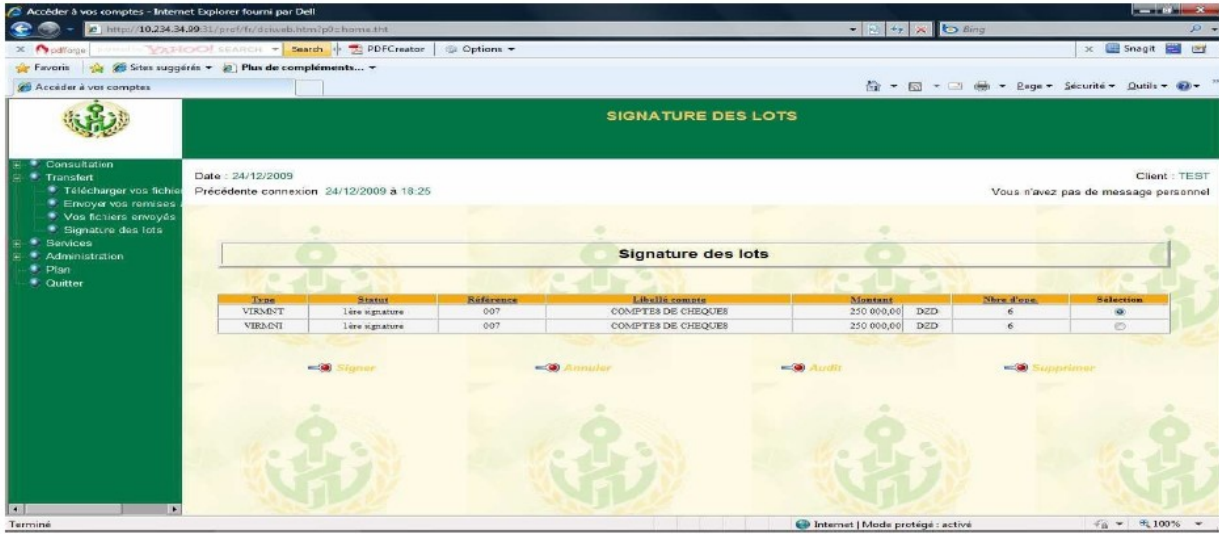
6-1- إرسال ملفات التحويلات و الضرائب: تسمح هذه الخدمة إرسال ملفات التحويلات و الضرائب دون تحمل مشقة الانتقال من مقر العمل.¹



6-2- توقيع المدفوعات: أيضا تسمح للمؤسسات التجارية بتوقيع كافة مدفوعاتها.

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث: واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

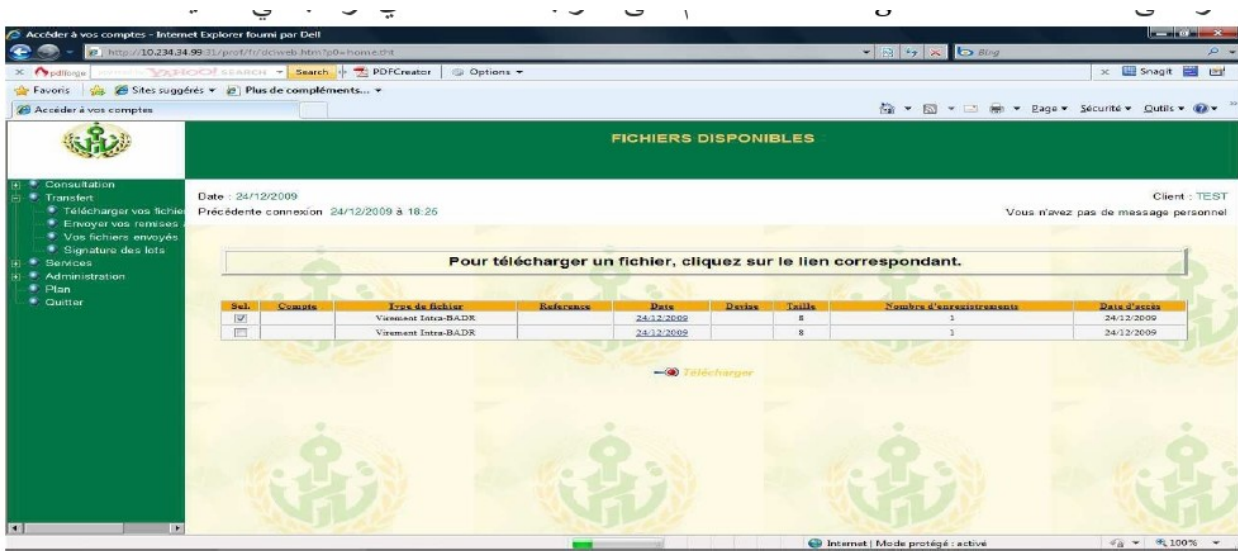


3-6- تحميل الملفات المستلمة: هذه الخدمة «Téléchargement» تسمح بعرض حالة كل طلب أو أمر تحويل أو سحب (سجل المعاملات / غير المدفوعة) يتم إرسال هذا الملف لك من قبل البنك الذي تتعامل معه بعد إجراء سحبات البنك ملف التحويلات / السحوبات المرسله القسائم الخاصة بك). و يسمح لك بعرض حالة أوامر التحويل¹.

بالنقر على «Télécharger vos fichiers» «ثم على الارتباط للملف الذي ترغب في تحميله.

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر



- بالإضافة الى ذلك تنهى وكالة بدر سيدي لخضر و المجمع الجهوي للاستغلال الى اطلاق خدمة جديدة و المتمثلة في خدمة Mybadr بحيث تمكن الزبون من طلب الشيك البنكي و فتح حساب من منزله دون الذهاب الى الوكالة, حيث يقوم مجموعة من الموظفين بتربص من أجل انجاح هذه الخدمة.

2- وسائل الدفع الالكترونية

نظرا للتطور التكنولوجي في المجال المصرفي بشكل عام تسعى وكالة بدر سيدي لخضر جاهدة لتوفير بطاقات الدفع الالكتروني لزبائنها و من أهمها:

1- **البطاقات البنكية**: حيث توفر هذه البطاقات إمكانية سحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي, و يمكن تصنيفها إلى:

1-1-1 **البطاقات بين البنوك (CIB):** و تصنف الى

1-1-1 **البطاقة الكلاسيكية**: هي بطاقات دفع و سحب في آن واحد, تمكن حاملها من تسديد فواتير المشتريات من السلع و الخدمات في مختلف المحلات التي تشترك في خدمة بنك بدر, و هي أيضا بطاقة يمكن استعمالها في جميع الموزعات الآلية على مستوى الوطن سواء كانت بنكية أو بريدية.

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

1-1-2 البطاقة البنكية: هي بطاقة للسحب و الدفع تكون موجهة للاستخدام العام تمكن حاملها من سحب النقود عن طريق جميع الموزعات الالية سواء كانت بنكية أو غير بنكية.

1-1-3 البطاقة الذهبية: و هي بطاقة للسحب و الدفع تكون موجهة عادة للتجار و الزبائن ذوي الدخل المرتفع لأنها ذات سقف عالي للسحب يبلغ 10 مليون دينار جزائري .
ومن مميزات بطاقة CIB مايلي¹ :

-دفع مضمون

-تحويل سريع

-معاملة آمنة

-تساعد هذه الوسيلة الجديدة في الدفع على كسب زبائن جدد بمنحهم أحسن خدمة.

2-البطاقات الدولية :هي بطاقات جديدة تم إصدارها في سنة 2020, و هي موجهة لاستعمال خارج البلاد بالعملة الصعبة مدة صلاحيتها سنتين قابلة للتجديد و هي نوعين
1-2 بطاقة مستر كاردي الكلاسيكية :هي للسحب و الدفع في أي مكان من العالم و في أي وقت بواسطة موزعات و شبائيك الصراف الالي التي تحمل شعار مستر كاردي عبر الانترنت ,سقف استعمالها هو 800أورو في الأسبوع للسحب ,2500 أورو في الأسبوع للدفع, إضافة

2-2 بطاقة ماستر كاردي تيتانيوم:تحمل نفس مميزات بطاقة ماستر كاردي الكلاسيكية ,سقف استعمالها قدره 1000 يورو في الأسبوع بالنسبة للسحب , و 5000 يورو في الأسبوع بالنسبة للدفع ,إضافة إلى مميزات أخرى تتمثل في خصومات على المشتريات عبر المواقع الالكترونية.

إلى مميزات أخرى تتمثل في الاستفادة من الخصومات على المشتريات عبر المواقع الالكترونية .

و من مميزات هذه البطاقات ما يلي :

¹معلومات من وكالة بدر سيدي لخضر

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

- قبول عالمي

- تغطية واسعة لأجهزة الصراف الآلي عبر كافة أنحاء العالم .

- ولوج دائم و أمن للأموال في الخارج على مدار 24/24 و خلال 7/7 أيام .

3-أجهزة الدفع الالكتروني:

3-1 الصراف الآلي للأوراق النقدية :

هو آلة أوتوماتيكية تمنح للزبون صاحب البطاقة الالكترونية سحب مبلغ دون اللجوء إلى الوكالة البنكية بحيث يمكن سحب هذا المبلغ من أي جهاز على مستوى القطر الوطني ,و تملك وكالة بدر سيدي لخضر موزع آلي وحيد موجود في مقر الوكالة, و يعتبر الموزع الآلي جزءا أساسيا من استراتيجيات خدمة العملاء في الوكالة و ذلك لضمان أقصى قدر من التنفيذ السريع في إدخال منتجات جديدة مما يزيد في الكفاءة.

3-2 محطة الدفع الالكتروني (نظام الدفع عن بعد TPE):¹

هو عبارة عن آلات صغيرة الحجم مرتبطة بالنظام البنكي يتم وضعها في نقاط البيع لدى الفضاءات التجارية ,تسمح للعميل باستخدام البطاقات ,حيث يتم إضافة المبلغ إلى حساب التاجر بعد خصم البنك .و قد وفرت وكالة بدر سيدي لخضر جهاز TPE على مستوى 19 وكالة خلال سنة 2024 منها الصيدليات (صيدلية القايد) و بعض محلات المواد الغذائية مثل محل (بوحفص للمواد الغذائية).و قد قام مدير الوكالة ع مجموعة من موظفيه بخرجات لتوعية أصحاب المحلات بكيفية العمل بهذا الجهاز و بشهادة المدير هناك نوع من الاستجابة مقارنة بالسنة الماضية ,و من مميزات هذا الجهاز :

- توفير مستوى أمن عالي .

- تشغيل سهل .

- استلام آلي للمستحقات .

- وسيلة دفع عصرية و معتبرة.

-يقبل جميع بطاقات CIB الصادرة من البنوك.

¹مقابلة مع السيد مدير وكالة بدر سيدي لخضر

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

ملاحظة: تتم كل هذه العمليات عن طريق شركة النقد الآلي و العلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) حيث تلعب دورا مهما في :

- دعم و تطوير الخدمات المالية البنكية من خلال تقديم العديد من الخدمات و الحلول التكنولوجية المتطورة.
- توفير بنية تحتية آمنة
- تقديم حلول الدفع الالكتروني
- تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية
- تساهم في نشر أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء الجزائر.
- دعم الابتكار في مجال الخدمات المالية .
- نشر الوعي و المعرفة بالخدمات المالية .

4-تقنيات الرقمنة :1

من أهم مظاهر التطور في الوكالة حيث أدرج هذا النظام لتسهيل تحويل البيانات و المعلومات إلى تنسيق يمكن تخزينه و معالجته و مشاركته حيث ساهمت التقنية في تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف البنك سواء على الموظفين و أداء مهامهم أو على الزبون باعتباره المستفيد من هذه الخدمة مقارنة بالسابق و يتجلى ذلك من خلال توفير الجهد و الوقت في مختلف المعاملات الإدارية .

5- تطوير أنظمة المعلومات (LES LOGISCIELS) :

نظام المعلومات في وكالة بدر سيدي لخضر هو نظام متطور مقتبس من النظام الأمريكي و قد تم الاعتماد عليه من فترة معينة و قد ساعد على تسريع وتيرة العمليات و التقليل من الأخطاء.

¹مقابلة مع السيد مدير وكالة بدر سيدي لخضر

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

6-البرامج المستخدمة :

- **Oracle** : هو نظام مصرفي علمي يعزز الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك لعملائه ,فهو يزود موظفي البنك بمميزات عديدة ,حيث تسهل عليهم القيام بأعمالهم و بالتالي تحسين الأداء المصرفي .

- **Sisco** :يستخدم في نقل أي بيانات من خلال التليفون لإرسال و استقبال الملفات من جهاز الكمبيوتر إلى كمبيوتر آخر ' اذ يتكفل بالمعاملات التي تتم بين الوكالات و بين المراكز ,و يعمل أيضا على حماية العمليات و البرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالات .

7-وسائل الاتصال :

أهم وسائل الاتصال في الوكالة

1- بين الموظفين :

- الهاتف الثابت و الفاكس :لتسهيل التواصل بين الموظفين و بين الزبون والوكالة

- البريد الالكتروني:

Out look:هو نظام برنامج إدارة المعلومات الشخصية من مايكرو سفت على الرغم من كونه عميل بريد الكتروني في المقام الأول ,الا انه يتضمن أيضا وظائف مثل التقويم وإدارة المهام ووجهات الاتصال و تدوين الملاحظات و تسجيل دفتر اليومية و تصفح الويب ,حيث تستخدمه الوكالة للتواصل بين الموظفين و إرسال البريد الالكتروني و الملفات و المستندات .¹

2- وسائل الاتصال بين البنك و البنوك الاخرى :

- نظام سويفت :

هو عبارة عن شبكة اتصالات متطورة و متقدمة تعمل على ربط البنوك ببعضها البعض عبر شبكة اتصالات منظمة,تستعمل عامة لعمليات التجارة الخارجية .

¹معلومات من وكالة بدر سيدي لخضر

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

8- نظام المقاصة الالكترونية:

نظام المقاصة بين البنوك و المؤسسات المالية بموجب صور الكترونية للشيكات و دون تبادل الشيكات فعليا بين الوكالات , و ذلك بالاعتماد على شبكات الإعلام الآلي التي ترتبط بين الوكالات بالبنك المركزي و التي تتولى الإشراف على هذه العملية .

9- الفضاء الرقمي :

هو عبارة عن منطقة مخصصة داخل بنك بدر مجهزة بأجهزة كمبيوتر و شاشات تعمل باللمس , و توفر للعملاء إمكانية الوصول الى مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل البنك , و ذلك دون الحاجة إلى الانتظار في طوابير أو التحدث مع موظف بنكي . وهذا الفضاء مزود بأجهزة كمبيوتر ,شاشات تعمل باللمس ,ماسحات ضوئية , و مناطق للجلوس.نستطيع أيضا من خلال ولوجنا إلى الفضاء الرقمي من تعبئة استمارة فتح حساب بنكي ببنك بدر و ذلك بإتباع الخطوات التالية :

1- دخول الموقع الالكتروني [/https : // badrbanque.dz](https://badrbanque.dz)

2- اختيار فتح حساب:نقوم باختيار الحساب الذي نريد فتحه

3- إدخال البيانات الشخصية

4- إدخال البيانات المالية

5- إرفاق المستندات المطلوبة

6- مراجعة البيانات وإرسال الطلب

7- متابعة الطلب¹

المبحث الثالث : دراسة تحليلية لأدوات التكنولوجيا المالية على مستوى مجمع مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر خلال الفترة مابين (2022-2024)

يتضمن هذا المبحث تحليل بعض الاحصائيات المتعلقة بتطور مظاهر التكنولوجيا المالية على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم و وكالة بدر سيدي لخضر في الفترة مابين (2022-2024).حيث طلبنا من المكلف بالتنشيط التجاري على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم بتزويدنا ببيانات و احصائيات عن تطور مظاهر التكنولوجيا

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المالية في المجمع والوكالة خلال 05 سنوات الأخيرة ,و لكن نظرا لأزمة كورونا و تأثيرها على القطاع المصرفي ,تعذر تزويدنا بالمعلومات الخاصة بالفترة مابين (2019-2021).

ملاحظة :الاحصائيات الخاصة بسنة 2024 تخص الثلاثي الأول فقط من السنة

المطلب الأول:تطور مظاهر التكنولوجيا المالية على مستوى المجمع خلال الفترة (2024/2022)

من خلال هذا المطلب سيتم عرض بعض الاحصائيات المتعلقة بمدى تطبيق التكنولوجيا المالية للمجمع خلال الفترة الممتدة مابين (2024/2022)¹

1- جدول رقم(2): تطور فتح الحسابات البنكية للمجمع خلال الفترة (2024/2022)

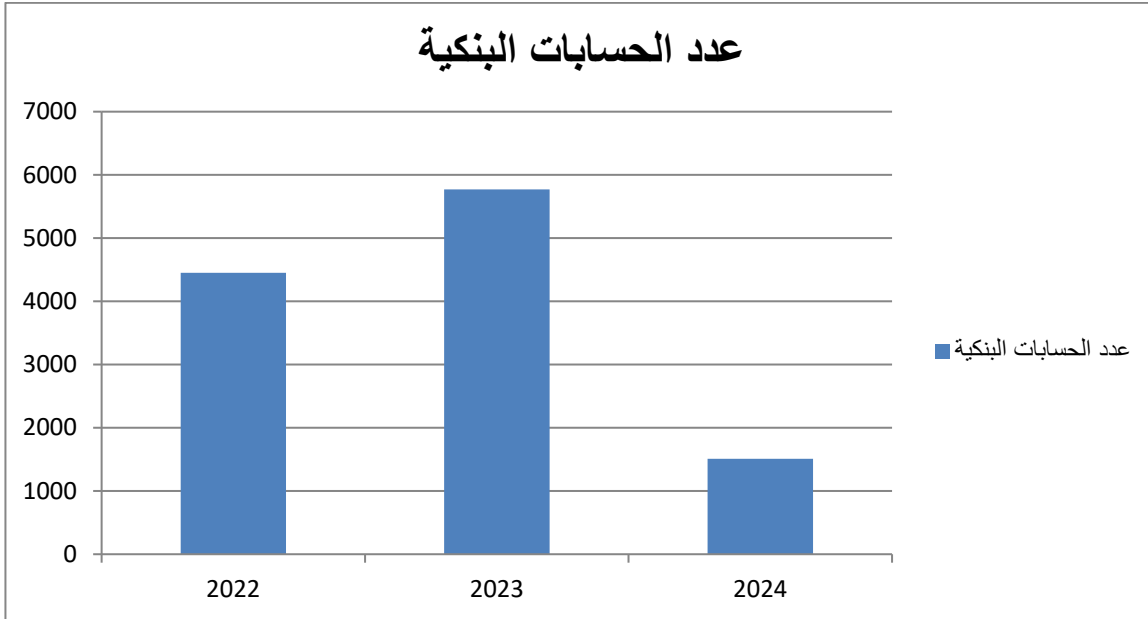
السنة	عدد الحسابات البنكية
2022	4450
2023	5770
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	1510
المجموع	11730

المصدر :مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري بالمجمع الجهوي للاستغلال مستغانم

¹مقابلة مع المكلف بالتنشيط التجاري

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

الشكل رقم 10:تمثيل بياني لعدد الحسابات البنكية للمجمع خلال الفترة (2022-2024)



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه أن عدد الحسابات البنكية في ارتفاع مستمر خلال الفترة (2023-2022) وهذا اجع الى الطلب المتزايد للزبائن على فتح حسابات بالوكالة نظرا لمصداقية الوكالة و ثقة الزبائن بها .كما نلاحظ تزايد كبير للطلب على فتح حسابات بنكية خلال الثلاثي الأول من سنة 2024 و قد قدر ب 1510 حساب .

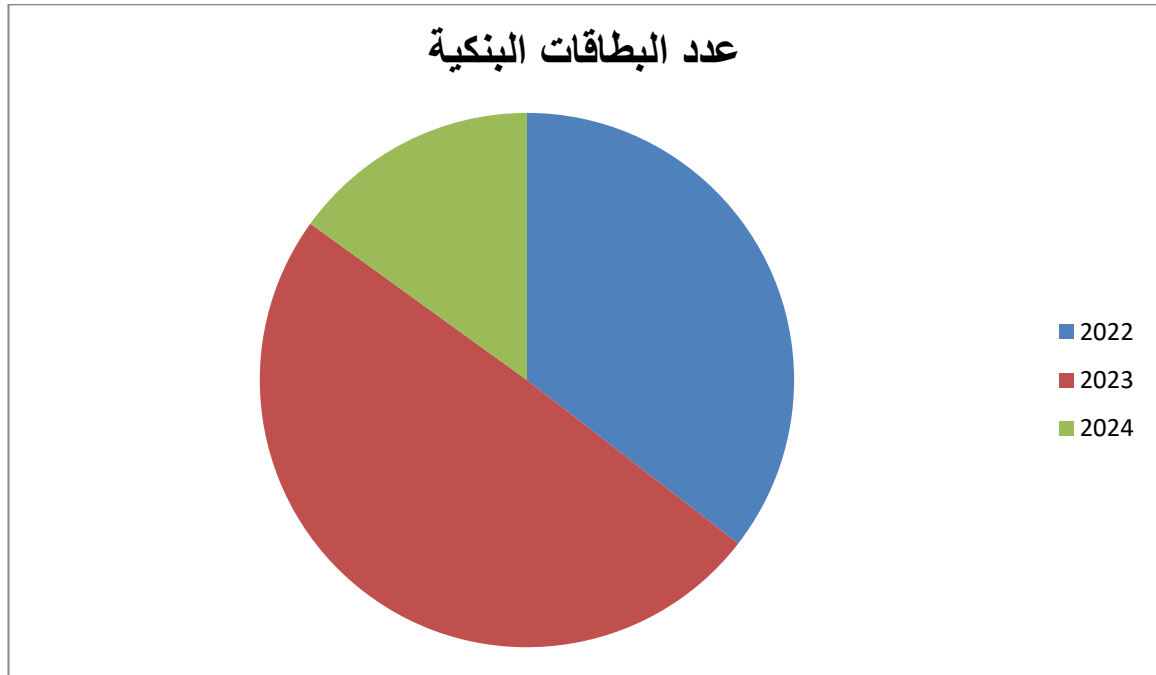
2-الجدول رقم (03): عدد البطاقات البنكية المصدرة في المجمع خلال الفترة (2022-2024)

السنة	عدد البطاقات
2022	1641
2023	2289
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	696
المجموع	4626

المصدر : مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري بالمجمع

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

الشكل رقم (11):تمثيل بياني لعدد البطاقات البنكية الصادرة خلال الفترة (2022-2024)



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

نلاحظ من خلال الشكل السابق ارتفاع متزايد لنسبة الطلب على البطاقات البنكية في المجمع خلال الفترة (2022 - 2024) و هذا لاستعمال البطاقات البنكية لسحب الأجر الشهري من طرف حاملها بالاضافة الى التطور الملحوظ لاستعمال هذه البطاقات لتسديد الفواتير و الشراء و التقليل من التعامل بالأوراق النقدية.

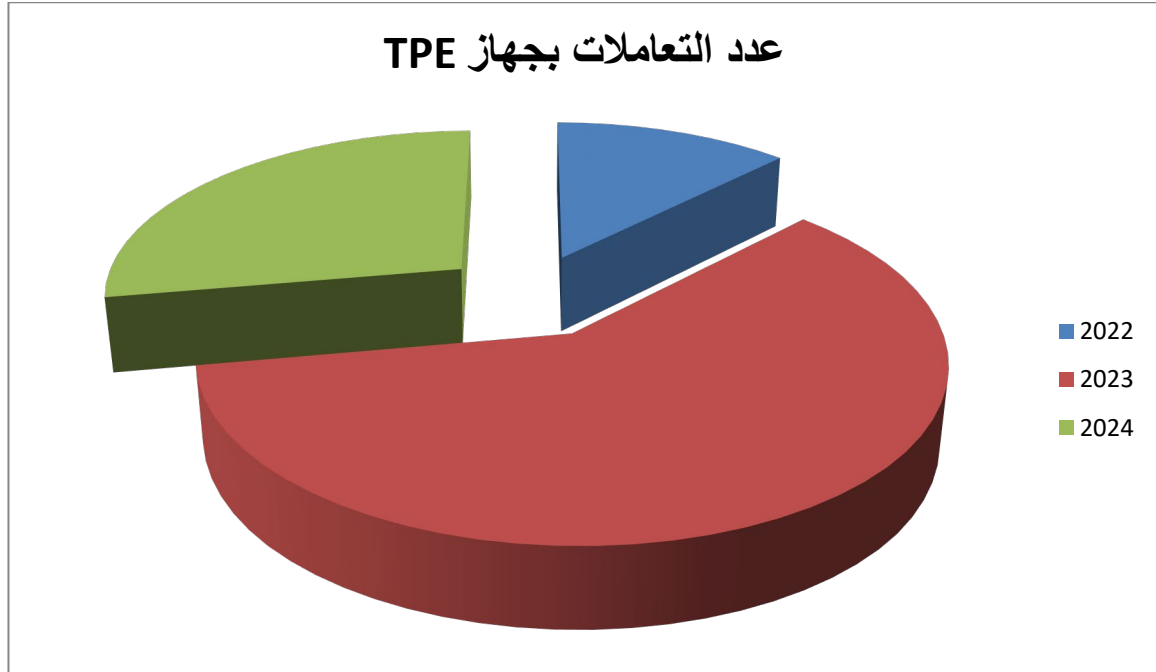
الجدول رقم (04): عددالتعاملات بجهاز الدفع الالي TPE خلال الفترة (2022-2024)

السنة	عدد التعاملات بجهاز TPE
2022	439
2023	2110
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	980
المجموع	3529

المصدر :مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري بالمجمع

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

الشكل رقم (12): تمثيل بياني لعدد التعاملات بجهاز TPE خلال الفترة مابين (2022-2024)



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تطور ملحوظ في التعاملات بجهاز TPE خلال الفترة (2022-2024) نظرا لارتفاع الوعي لدى المواطنين و ثقتهم في التعامل بالجهاز نظرا لحملة التوعية الدورية التي تقوم بها الوكالات من أجل تعزيز فكرة التعامل بالجهاز بالإضافة طلب التجار و أصحاب المحلات على توفير هذا الجهاز في محلاتهم لتسهيل تعاملاتهم.

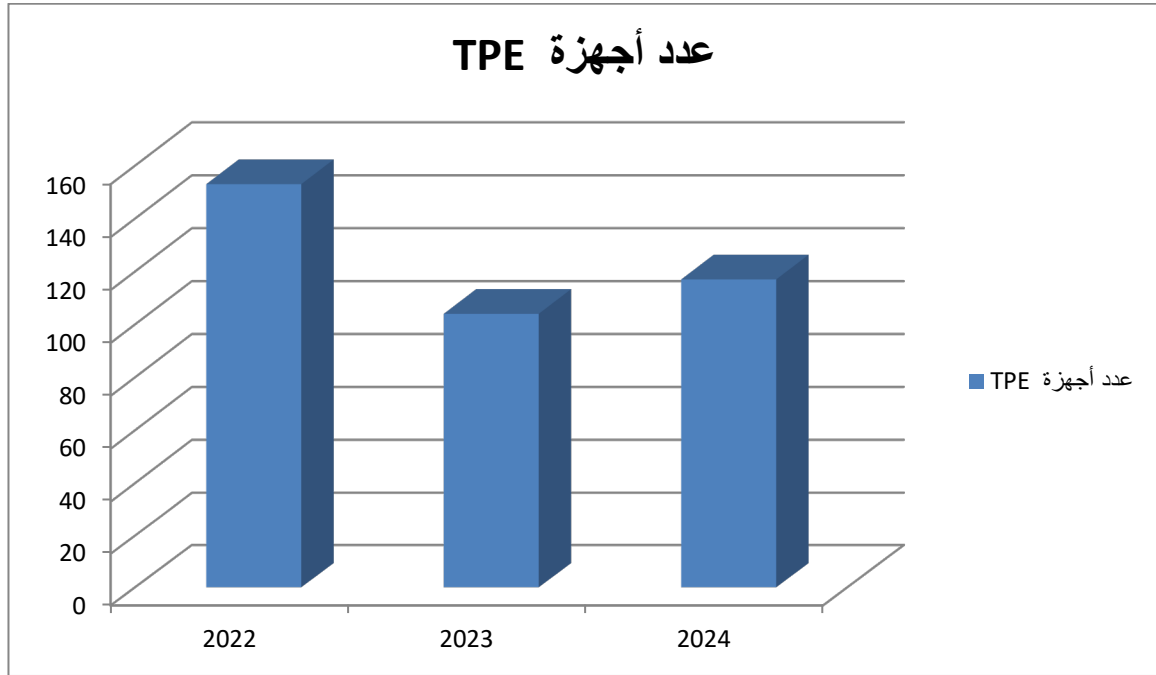
الجدول رقم (05) : تطور عدد أجهزة TPE في المجمع خلال الفترة (2022-2024)

السنة	عدد أجهزة TPE
2022	153
2023	104
2024	117
المجموع	374

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المصدر : مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم

الشكل رقم (13): تمثيل بياني لتطور عدد أجهزة TPE في المجمع خلال الفترة (2022-2024)



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن عدد أجهزة TPE في سنة 2022 كان مرتفع بالنسبة للاحصائيات المقدمة من طرف المجمع الجهوي للاستغلال حيث تم تزويد العديد من المحلات التجارية بهذا الجهاز بغرض تسهيل المعاملات التجارية بالنسبة للزبائن و التجار و هذا بعد خرجات التوعية التي قام بها مدير التجمع و موظفيه لتوعية المواطنين حول استعمال هذا الجهاز. بالمقابل نلاحظ انخفاض في عدد الأجهزة في سنة 2023 و هذا راجع لعدة أسباب منها إغلاق بعض المحلات التجارية و بالتالي تقوم المديرية باسترجاع هذه الأجهزة. أو بسبب تعطل هذه الأجهزة و بالتالي استرجاعها للإصلاح .

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

المطلب الثاني:تطور مظاهر التكنولوجيا المالية على مستوى وكالة بدر سيدي لخضر خلال الفترة (2024/2022)

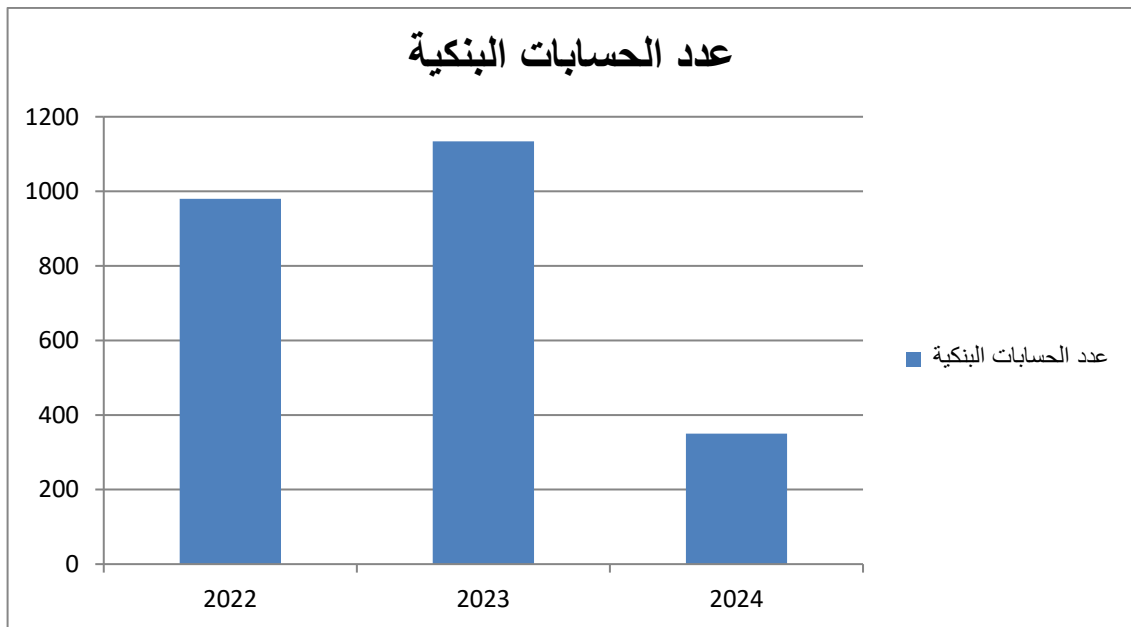
من خلال هذا المطلب سيتم عرض بعض الاحصائيات المتعلقة بمدى تطبيق التكنولوجيا المالية للوكالة خلال الفترة الممتدة ما بين (2024/2022)¹

1- جدول رقم(6): تطور فتح الحسابات البنكية للوكالة خلال الفترة (2024/2022)

السنة	عدد الحسابات البنكية
2022	980
2023	1134
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	350
المجموع	2464

المصدر :مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري بالمجمع الجهوي للاستغلال مستغانم

الشكل رقم 14:تمثيل بياني لعدد الحسابات البنكية للوكالة خلال الفترة (2024-2022)



المصدر :من اعداد الطالبة اعتمادا على الجدول السابق

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا ارتفاع معتبر في عدد الحسابات البنكية المفتوحة في وكالة سيدي لخضر خلال السنوات الثلاث الأخيرة و هذا راجع إلى ثقة الزبائن في الوكالة و توفرها على تقنيات متطورة بالإضافة إلى حسن المعاملة من طرف الموظفين و حسن التسيير و التنظيم المحكم في الوكالة .و التسهيل الإداري على الزبائن عند فتح حسابات جديدة في الوكالة.

2-الجدول رقم (7): عدد البطاقات البنكية الصادرة في الوكالة خلال الفترة (2022-

2024)

السنة	عدد البطاقات
2022	201
2023	380
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	143
المجموع	724

المصدر : مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالتنشيط التجاري في المجمع الشغل رقم (15): تمثيل بياني لعدد البطاقات البنكية الصادرة في الوكالة خلال الفترة

(2024-2022)



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

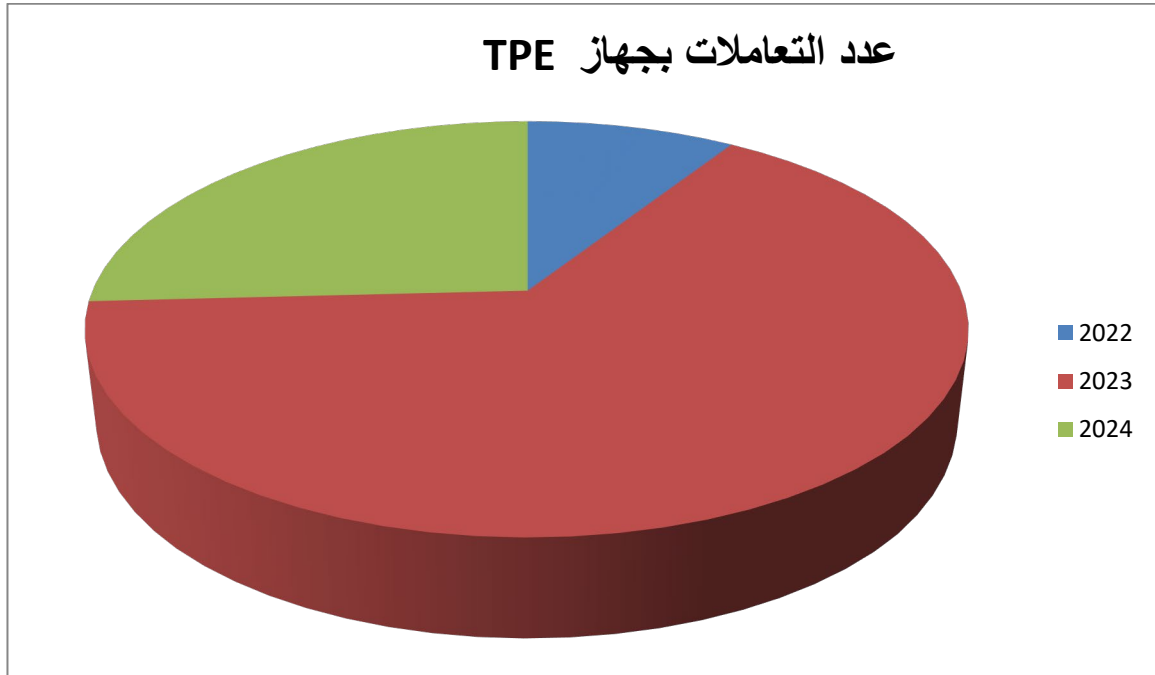
من خلال الجدول أعلاه يتضح لنا التطور الملحوظ في عدد البطاقات البنكية الصادرة من وكالة سيدي لخضر من سنة 2022 الى يومنا هذا و هذا راجع الى التطور المتسارع لاستعمال هذه البطاقات في سحب الأجور و تسديد الفواتير و بالتالي ربح الوقت و التسريع في القيام بالمعاملات, بالإضافة ارتباط الكثير من المعاملات بضرورة وجود البطاقة البنكية خصوصا خلال السنوات الأخيرة .

الجدول رقم (08): عدد المعاملات بجهاز الدفع الآلي TPE خلال الفترة (2022-2024)

السنة	عدد المعاملات بجهاز TPE
2022	55
2023	393
2024 خلال الثلاثي الأول من السنة	156
المجموع	604

المصدر: مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكلف بالاعلام في المجمع

شكل رقم (16): تمثيل بياني لعدد المعاملات بجهاز الدفع الآلي TPE في وكالة سيدي لخضر خلال الفترة (2022-2024)



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

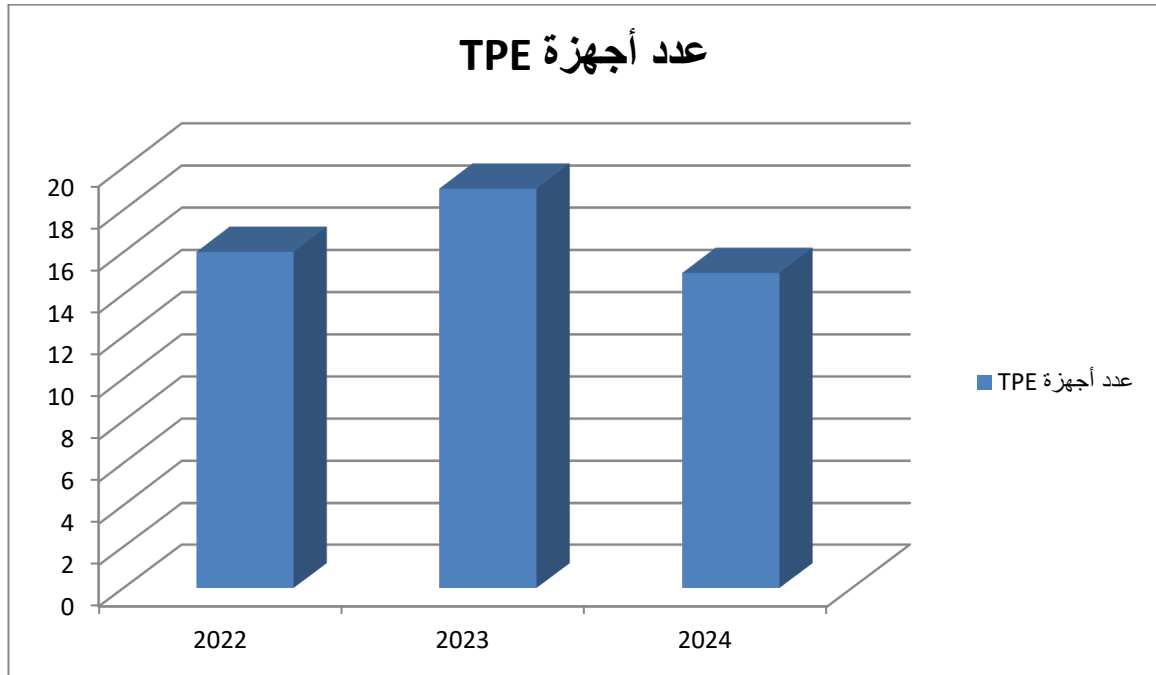
الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ تطور ملحوظ في التعاملات بجهاز TPE خلال الفترة (2022-2024) في وكالة سيدي لخضر و هذا راجع إلى ارتفاع الوعي لدى المواطنين في هذه المنطقة بالإضافة الى توفر أجهزة TPE في عدد من المحلات التجارية .بالإضافة إلى حملات التوعية التي قام بها مدير الوكالة في عدد من الصيدليات ,المكتبات و محلات المواد الغذائية.

الجدول رقم (9) : تطور عدد أجهزة TPE في الوكالة خلال الفترة (2022-2024)

السنة	عدد أجهزة TPE
2022	16
2023	19
2024	15
المجموع	50

المصدر : مقابلة مع السيد رحو الجيلالي مكاف بالتنشيط التجاري في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم
الشكل رقم (17): تمثيل بياني لعدد أجهزة TPE في الوكالة خلال الفترة (2022-2024)



المصدر : من اعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول السابق

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن عدد أجهزة TPE التابعة لوكالة بدر سيدي لخضر قد ارتفع في سنة 2023 مقارنة بسنة 2022 بإضافة 03 أجهزة في وكالات و محلات تجارية مختلفة و هذا راجع إلى نجاح دورات التوعية و الحملات التحسيسية التي قام بها مدير الوكالة و موظفيه من أجل تعزيز فكرة العمل بهذا الجهاز في المقابل نلاحظ انخفاض في عدد الأجهزة في سنة 2024 و هذا رجع الى تعطل بعض الأجهزة و بالتالي إرجاعها للوكالة من أجل الإصلاح.

المطلب الثالث :أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي بالمجمع ووكالة بدر سيدي لخضر

من خلال تحليلنا للإحصائيات المقدمة نستنتج أن هناك تطور في استعمال التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال ووكالة بدر سيدي لخضر ,و هذا ما أثر على الأداء المالي للبنك .

1- الآثار الايجابية لتطبيق التكنولوجيا المالية على الأداء المالي بالمجمع الجهوي للاستغلال ووكالة بدر سيدي لخضر :

و تمثل ذلك فيما يلي :

1-1 أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك :

- زيادة الكفاءة
- خفض التكاليف .
- زيادة الإيرادات و بالتالي الرفع من الربحية .
- تحسين المخاطر .
- تقديم منتجات و خدمات جديدة.
- تحسين خدمة العملاء .

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

1-1- أثر التكنولوجيا المالية على أداء العمل :

- تحسين الأداء و تزويد العملاء بمعالجة سريعة .
- تحسين في جودة الخدمات و المنتجات .
- زيادة إنتاجية العمل من خلال جمع المعلومات و إعادة استخدامها.
- موثوقية و سرعة معالجة المعاملات .
- إدارة أفضل للموارد البشرية

2-1 أثر التكنولوجيا المالية على الموظفين 1 :

- تسهيل العمل على الموظفين.
- العمل على بيئة إنتاجية .
- كفاءة العمل (المزيد من العمل في وقت أقل).
- التقليل من عبئ العمل .
- إزالة المهام المتكررة .
- السرعة و الدقة في معالجة البيانات.

2- معيقات تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال ووكالة بدر

سيدي لخضر :

رغم كل الآثار الايجابية للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك إلا أن تطبيقها

تعرضه جملة من المعوقات نذكر منها :

1- التكاليف المرتفعة :

- شراء و تنفيذ أنظمة التكنولوجيا المالية قد يكون مكلفا .
- تكاليف صيانة و تحديث الأنظمة.

2-المخاطر الأمنية :

- خطر التعرض لعمليات اختراق البيانات و الهجمات الالكترونية.
- الحاجة الى الاستثمار في تدابير الأمن السيبراني .

¹معلومات من الوكالة

الفصل الثالث : واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

3- التغيير الثقافي :

- قد يواجه الموظفون صعوبة في التكيف مع التقنيات الجديدة.
- الحاجة إلى برامج تدريبية مكثفة.¹

4- الامتثال للقواعد :

- تتطلب التكنولوجيا المالية الامتثال إلى القواعد و اللوائح الجديدة .
- الحاجة إلى موارد قانونية و امتثالية إضافية.

¹معلومات من المجمع الجهوي للاستغلال

الفصل الثالث :واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بدر سيدي لخضر

خلاصة الفصل:

من خلال التربص الميداني الذي قمنا به على مستوى المجمع الجهوي للاستغلال مستغانم ووكالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية سيدي لخضر , وبعد دراسة و تحليل الإحصائيات و المؤشرات التي قدمت لنا من طرف الوكالة ,تمكنا من معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للوكالة ,حيث أنه و بفضل دمج هذه التكنولوجيا تمكن البنك من التحول الى العمل المصرفي الالكتروني و بالتالي استغلال كل مزايا الصيرفة الالكترونية من توفير المرونة في المعاملات و السرعة و الدقة في الأداء المصرفي ,كما ساهمت هذه التكنولوجيا من تطوير و تحسين جودة الخدمة المصرفية نتيجة للخدمات الالكترونية المتطورة التي توفر الحماية ,الدقة,السرعة,الجاهزية حيث يمكن الاعتماد عليها في أي وقت و أي مكان.

لكن ورغم مختلف الجهود التي بذلتها الوكالة من أجل تحسين خدماتها و تطويرها ,إلا أن الخدمات المصرفية الالكترونية المتطورة لا تلقي إقبالا واسعا من طرف العملاء,و هذا راجع بالأساس إلى ثقافة الفرد خاصة و المجتمع عامة ,حيث ظلت وسائل الدفع التقليدية هي التي تحوز على تفضيل العديد من العملاء ,أما الوسائل الحديثة فيتجهون لها عند الضرورة فقط ,مما يفرض على بنك الفلاحة و التنمية الريفية بذل جهود أكبر للتوعية و التحفيز من أجل التأثير الايجابي عليهم للإقبال عليها من خلال القيام بمزيد من الدراسات التي تهدف الى تقديم خدمات و منتجات تلئم حاجات و رغبات العملاء.

الخاتمة

العامّة

في ظل بيئة العمل التي تتصف بالتعقيد وعدم الاستقرار والتغيير المستمر لحاجات ورغبات العملاء احتلت التكنولوجيا المالية مكانة هامة لدى منظمات الأعمال، التي تبنت التكنولوجيا المالية كخيار استراتيجي لرفع مستوى كفاءتها وفعالية أداءها لضمان بقائها واستمراريتها في تحقيق التميز والريادة على مستوى السوق وذلك من خلال الاهتمام بعنصر التطوير والتجديد والابتكار في إطار مساعيها الرامية إلى تحسين نوعية الخدمات وتنويعها استجابة لرغبات واحتياجات عملائها.

ومواكبة للتغيرات والتطورات التكنولوجية الحاصلة في بيئة العمل اهتمت المصارف بالعمل على تدعيم قدراتها التكنولوجية بهدف تحسين أداءها وتطوير خدماتها، من خلال التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية و انتهاج استراتيجية التطوير المبنية على التجديد والابتكار التي من شأنها المساهمة وبشكل فعال في تحسين جودة الخدمة المصرفية وأساليب تقديمها، كما أنها تعمل على تحسين الصورة الذهنية للمصرف لدى العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية للمصرف وموقعه ضمن السوق المصرفي.

وتتجلى مساهمة التكنولوجيا المالية في التأثير على العمل المصرفي، من خلال ما توفره هذه الأخيرة من سرعة ودقة ومرونة في انجاز الأعمال، والمساعدة على التحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني بفضل استخدام الأنظمة والبرمجيات والتطبيقات المتطورة التي تسمح بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة عالية في وقت وجيز وبأقل جهد وتكلفة.

وفي هذا السياق فقد أدركت المصارف الجزائرية ضرورة التوجه نحو الصيرفة الإلكترونية كضرورة فرضتها البيئة الجديدة للعمل المصرفي، وبهذا فهي تسعى جاهدة للارتقاء من العمل المصرفي التقليدي إلى العمل المصرفي الإلكتروني عن طريق عرض خدمات جديدة باستخدام أنظمة وتقنيات إلكترونية متطورة في المجال المصرفي.

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال قسميها النظري والتطبيقي، حيث تم اختيار بنك الفلاحة والتنمية الريفية الممثل في وكالته بسبيدي لخضر لتجسيد الواقع النظري ميدانيا، وقد أثارت الدراسة جملة من

التساؤلات وقدمت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين المتغيرين، وقد تم التوصل إلى عدة نتائج تساهم في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها.

أولاً: نتائج الدراسة

من خلال هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج والتي تتمثل في:

النتائج النظرية للدراسة:

أسفرت الدراسة النظرية إلى استنتاج ما يلي:

- تبني التكنولوجيا المالية أسلوب جديد يساهم في تطور القطاع المصرفي وتحوله إلى نظام مصرفي إلكتروني يعتمد في أداء أعماله على الأنظمة والبرمجيات الإلكترونية المتطورة التي توفر الكفاءة والفعالية في الأداء.
- يحتاج إرساء الصيرفة الإلكترونية إلى بنية تحتية متطورة تواكب التغيرات والتطورات الحاصلة باستمرار في مجال التكنولوجيا من الانترنت وشبكات الربط ومختلف الأجهزة والبرمجيات الإلكترونية الحديثة.
- استخدام التكنولوجيا المالية ساهم وبشكل كبير في تطوير الخدمات المصرفية، حيث أدى إلى تحسين جودتها من حيث سهولة وسرعة الحصول عليها والدقة في تقديمها.
- ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الخدمات المصرفية المقدمة وتنوعها، كما أتاحت تقديم هذه الخدمات من خلال منافذ توزيعية جديدة كالموزعات الآلية و المواقع الإلكترونية للمصرف.
- تعد الصيرفة الإلكترونية من أهم أوجه تطوير الخدمات المصرفية حيث يوفر للبنك عدة مزايا تساهم في انتشاره وتحقيقه لمزايا تنافسية في القطاع المصرفي.

النتائج التطبيقية للدراسة:

- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية باستمرار إلى إدخال التكنولوجيا المالية من خلال دمج أنظمة متطورة للعمل المصرفي الإلكتروني ووسائل الدفع الإلكترونية.

- يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية الالكترونية تتمثل أساسا في البطاقات البنكية، خدمة الصراف الآلي وخدمات التحويلات المالية الالكترونية.

- ساهم تبني التكنولوجيا المالية من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية الى تطوير خدماته المصرفية وتحسين جودتها من خلال سرعة و سهولة الحصول عليها بالاضافة الى درجة الأمان الذي توفره خاصة فيما يتعلق بالتحصيل وتحويل الأموال، والخدمات المقدمة عبر الموقع الالكتروني.

- توجد علاقة تفاعلية بين التكنولوجيا المالية وتطور الأداء المالي على مستوى وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية سيدي لخضر، فكلما زاد استخدام الأنظمة الالكترونية الحديثة انعكس ذلك ايجابيا على كفاءة وفعالية العمل المصرفي بالبنك، وأدى ذلك إلى رفع جودة الخدمات المصرفية وأسلوب تقديمها للعملاء.

هناك عزوف لدى أغلبية عملاء وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في استخدام وسائل الدفع الالكترونية التي يوفرها البنك لهم، وهذا راجع لضعف ثقافة الصيرفة الالكترونية بالمجتمع، وتفضيلهم التعامل عبر القنوات التقليدية.

ثانيا: اختبار الفرضيات

لقد انطلقت هذه الدراسة من ثلاث فرضيات بغرض تأكيدها أو نفيها.

الفرضية الرئيسية: و قد نصت على مايلي : تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي في الوكالة محل الدراسة.حيث تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الفصل التطبيقي الذي شمل المبحث الثالث منه مطلبا بعنوان أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي لووكالة بدر سيدي لخضر حيث تم من خلاله ابراز الأثار الايجابية للتكنولوجيا المالية على الأداء المالي و على الموظفين و على العملاء.

-الفرضية الأولى: وقد نصت على ما يلي: " التكنولوجيا المالية هي عنصر من العناصر التي تمكن بنك الفلاحة والتنمية الريفية -وكالة سيدي لخضر- من تحسين جودة خدماته المصرفية، وتنفيذ أعماله بكل كفاءة وفعالية " حيث تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال

القسم التطبيقي الذي شمل المبحث الثالث منه دراسة تحليلية للتكنولوجيا المالية بينك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة سيدي لخضر في الفترة مابين 2022-2024، والذي من خلاله تم ابراز مدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لسيدي لخضر وما توفره من مميزات تنعكس على تحسين جودة الخدمات المصرفية والرفع من كفاءة الاداء المصرفي للوكالة.

-الفرضية الثانية: وقد نصت على ما يلي : لا تزال البنوك الجزائرية متأخرة في مجال تطوير التكنولوجيا المصرفية، بسبب نقص الثقافة والوعي بأهميتها لدى العملاء، وقد تم تأكيد صحة هذه الفرضية من خلال الفصل الثالث المتعلق بالجانب التطبيقي حيث أن البنوك الجزائرية رغم أنها تسعى إلى تبني التكنولوجيا المتطورة والحديثة باستخدام أحدث الأنظمة ووسائل الدفع إلا أنها لا تزال متأخرة في نشر استخدامها نظرا لعدة عوائق تواجه تطويرها، أهمها مشكل سرعة تدفق الانترنت المنخفضة جدا والتي لا تسمح في إجراء المعاملات الالكترونية عن بعد بالشكل الجيد، وكذلك إلى ثقافة الأفراد الذين يفضلون الاستفادة من الخدمات المصرفية بالشكل التقليدي.

ثالثا: التوصيات واقتراحات

وبناء على ما تقدم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة وبصفة خاصة نتائجها، يمكن صياغة التوصيات والاقتراحات التالية:

-ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية الحديثة والسريعة في كافة الأنشطة المصرفية، من خلال امتلاك أحدث الأنظمة والبرمجيات الالكترونية التي تعمل على تخفيض التكاليف وترفع من الأداء المصرفي.

- ضرورة اهتمام البنك بالصيرفة الالكترونية ومختلف الخدمات التي افرزها تطبيق التكنولوجيا المالية في مصارف الدول المتقدمة لتلبية حاجيات ورغبات العملاء.

-زيادة عدد الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء وعدم الاكتفاء بعدد محدود من الخدمات الالكترونية، فلا بد للبنوك من إدراك أهمية التوجه نحو الإبداع والابتكار وتنويع الخدمات

المصرفية وخلق قنوات توزيع جديدة وفعالة لجلب عملاء جدد مما يمكنها من اكتساب ميزة تنافسية.

-الارتقاء بالعنصر البشري وذلك من خلال تكوين الإطارات والخبرات في مجال الثقافة المعلوماتية والالكترونية مما ينعكس على أدائهم.

- تشجيع التعامل بوسائل الدفع الحديثة، من خلال تفعيل السياسة الترويجية بشكل أوسع للخدمات المصرفية الالكترونية من أجل التأثير الايجابي على الزبون وكسب ثقتهم، حيث يمكن التعاقد مع متعاملي الانترنت وشركات الترويج قصد إطلاق حملات ترويجية عبر مختلف القنوات الالكترونية التي تسمح بالوصول إلى كافة أفراد المجتمع، ومنح حوافز للتجار المقبلين على استخدام وسائل الدفع الالكترونية.

- تقديم التسهيلات للبنوك الأجنبية تشجعها على فتح فروع لها بالجزائر، وهذا من أجل الاستفادة من خدماتها في مجال الصيرفة الالكترونية.

رابعاً: آفاق الدراسة

يعتبر مجال استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المالي في البنوك مجال واسع بأبعاد متعددة فبالرغم من محاولتنا الإلمام بكافة جوانب الموضوع، إلا أن آفاقا تبقى مفتوحة، لذا فإننا نقترح بعض المواضيع ذات الصلة بموضوع البحث والتي يمكن أن تكون عناوين لبحوث مستقبلية وهي:

- دور توظيف التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية بين البنوك.
- أثر دمج التكنولوجيا المالية على أداء المصارف الجزائرية.
- دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- أثر تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا العملاء بالبنوك الجزائرية -
- العملات المشفرة كألية لتعزيز التعاملات المالية بين البنوك

1- مصادر المراجع بالعربية

أولا : الكتب

1. محمد حاسم الصمدي، استراتيجيات التسويق مدخل كمي وتحليلي، دار حامد، الطبعة، 01 عمان، الأردن، 2000 ص28.
2. فهد النمرة، محمود مزنان، أثر السياسة الاقتصادية في أداء المصارف التجارية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص65.
3. خطاب عايدة، التخطيط الاستراتيجي في قطاع الأعمال والخدمات، دار الفكر العربي، الإسكندرية، مصر، 1989، ص39.
4. حسن إبراهيم بلوط، إدارة الموارد البشرية من منظور استراتيجي، منشورات دار النهضة العربية، الطبعة 1، بيروت، لبنان، 2003 ص360.
5. رواية محمد حسن، إدارة الموارد البشرية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص2015.
6. أحمد سيد مصطفى، المدير وتحديات العولمة، دار النهضة العربية، الطبعة، مصر، 2002، ص68.
7. هبة عبد المنعم، رامي عبيد، منصات التمويل الجماعي، آفاق وأطر تنظيمية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ضبي 2019، ص09-10.
8. حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة، 01 عمان، الأردن، 2011، ص145.
9. محمود عمبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة، 01 القاهرة، مصر 2013، ص09.
10. خليل محمد حسن الشماخ، المحاسبة الادارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة، 01 دمشق، سوريا، 2015 ص653.
11. صلاح الدين حسن السيبي، نظام المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية، دراسات نظرية وتطبيقية، الطبعة 01. 232، ص1998، مصر 1998، ص232.
12. محمد جعفر الكرخي، تقويم الأداء في الوحدات الاقتصادية باستخدام النسب المالية، دار المنهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008 ص39.

13. كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، قسم العلوم الاقتصادية، الجزائر، 2021-2022، ص06.
14. توفيق محمد عميد المحسن، تقييم مداخل جديدة لعالم جديد، دار النهضة العربية، توزيع دار الفكر العربية، مصر، 2004ص79.
15. مجيد الكرفي، تقويم الأداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2007ص43.
16. صالح خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية واقع وحدديات، جامعة حسيبة بن بوعلمي، الشلف، الجزائر، ص389.
17. حمد موسى عل شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصير، 2019، ص320.
18. شاكر القر ويني، محاضرات في اقتصاد البنوك ديوان المطبوعات الجامعية الجزائر 1986 ص 62
- 19.

ثانيا : المذكرات :

1. شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، بوبغل الزواوي ، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك : الإمارات العربية المتحدة نموذجا، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، قسم علوم التسيير ، المركز الجامعي ، عبد الحفيظ بولصوف ميله، الجزائر 2020، ص08.
2. نصيرة زعاف، أثر التكنولوجيا المالية على تحسينت وابتكار جودة الخدمة المصرفية، ورقة بحث مقدمة ضمن فعاليات الملتقى العلمي الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة يحي فارس ، المدينة، الجزائر، 26 سبتمبر 2019، ص03، 04 .
3. حناني عائشة ، مشهور هوارية ، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL ، وكالة أدرار ، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمية شعبة العلوم المالية والمحاسبة، جامعة أحمد دراية أدرار ، الجزائر، سنة 2021، ص13.
4. نور الدين شنوي، تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية، حالة المؤسسة الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005، ص18 .

5. العميرة محمد بن عبد العزيز، علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي في القطاع الصحي، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، السعودية، 2003
6. دراسة عمطاوي إلهام، جودة الخدمات المصرفية، وأثرها على أداء البنوك: دراسة ميدانية، مطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي الياصب سيدي بلعباس، الجزائر، 2015، ص201.
7. أسعد أحمد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 008، ص34.
8. ميهوب سماح، أثر التكنولوجيا المعلومات على الاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، حالة نشاط بنك عمان بعد مطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، ص28.
9. نادية سعودي، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة لتسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص بنوك مالية ومحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص43.
10. بن وسعد زينة، مباركي سمرة، المعرفة في البنوك الجزائرية، مداخلة ضمن الملتقى الدولي " المعرفة : الركيزة الجديدة و التحدي التنافسي للمؤسسات و الاقتصاديات " جامعة بسكرة، 13/12-11-2005.

ثالثا: المجلات :

1. جريدة الخبر الجزائرية، حفيظ صوالي، الصادرة بتاريخ 21/09/2011. العدد 6483.
2. محمد زيدان، أهمية العنصر البشري ضمن مكونات المزيج التسويقي الموسع في البنوك بالتطبيق على بنك الفلاحة و التنمية الريفية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، العدد 15، أكتوبر، 2008، ص55.
3. منار حيدر وآخرون، التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين، الحلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلة 16، العدد 64 العراق، 2020 ص 246-247.
4. مروان درويش، انعكاسات استخدامات حديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، بمجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة القدس المفتوحة، فلسطين، 2018، ص72-73.
5. جواني صونيا، مريم عديلة 2021 دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، تجربة البحرين، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 2 العدد 4.

6. ملكية بن عقيلة، يوسف سائحي ، دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، المجلد 07، العدد03،الجزائر2018،ص93.
7. عمران عبد الحكيم ، فريد مصطفى، منصات التمويل الجماعي كألية مبتكرة لتمويل المشروعات، مجلة الاجتهاد ، الدراسات القانونية والاقتصاديين 2018،ص295
8. شريفة الجعيدي، النمرة محمد الخطيب، تقييم أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال فترة 2011-2017 2011، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06 ، العدد 01 ، الجزائر، 2018، ص67.
9. طباوي مميّنة، بودر بالة حدة سارة، استخدام أبعاد بطاقة الأداء المتوازن في قياس الاداء الاستراتيجي لمؤسسة مطاحن الأغواط، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02،الجزائر، 2019، ص93.
10. بختي عمارية . مجاني غنية . دور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ، مجلة المدير ، العدد (2) ، الجزائر2020،ص103 .
11. بن موسى اعمر . علماوي أحمد ، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية ، دراسة تجريبية الإمارات العربية ، مجلة البحوث الاقتصادية و المالية،المجلد07 العدد02 ، جامعة العربي بن مهدي ، أم بواقي 2020، ص187-189.
12. عبد الملّيك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية في مجلة علوم انسانية، العدد01 جامعة بسكرة، الجزائر، 2001، ص88.
13. خلوف الزهرة، الثقافة التنظيمية كأحد العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي، مجلة الاقتصاد الحديثة، العدد 09حامعة خميس مليانة، الجزائر2013، ص269.
14. رميلي حزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد07 العدد12، الجزائر، 2018، ص300.
15. بياس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حالة ماليزيا ودو، مجلس التعاون الخليجي المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد 03، الطبعة 01،جامعة سطيف ،01الجزائر، 2020،ص46.45.

2- المصادر بالفرنسية

1. Judd, a .o, IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech), International organization of securities commissions, OICU-IOSCO, 2017.
2. .chikakobaba.a.ofintech in euope:bromises and tghreats ,imf.européen département,2020,p12.
3. Nicoletti (2017), The future of fintech Integrating , finance and
4. technology in financial services 2017,p12
5. Ahmed T.AIAjlouni, Monir Al-hakim, Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities, International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS .2018, p3
6. Dominic Broom, Innovation in Payments: The Future is Fintech, BNY Mellon, 2015.p.p6-7
7. Barbara J. Mack and Robert Kissell, Fintech in Investment Management, Reading 43, 2018.p467.
8. Barbara J. Mack and Robert Kissell, Fintech in Investment Management, Reading 43, 2018.p465-469
9. Neal Baumann, A catalyst for change: How fintech has sparked a revolution in insurance, Deloitte, London, 2018.p47.
10. Andy Fred Wali, information technology infrastructure and customer service delivery, University of Education Port-Harcourt Nigeria, 2013.p19.
11. Karstikampe, Amanda Nasman, The Future Bank, Six ways fintech is changing traditional banking, June, 2018. Pé&.
12. Arnoud .A.Boot, The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech, European Economy 2017. Vol 02, p75-95.

3- مصادر مواقع الإنترنت

1. Wikipedia, Start-up,
le27/04/2024,https://fr.wikipedia.org/wiki/Start-up#cite_note-6, 2021
2. <https://ebanking.badr.dz>
3. -www.badr-bank.com
4. www.badr-bank.net consulté le 13/03/2024.

الملاحق



PARTICULIERS

Carte Interbancaire CIB

Mon argent à portée de main



Pour que votre argent soit à portée de main

Demandez votre Carte Interbancaire CIB

- **Avantages**
Sécurité et Confidentialité ... Grâce à votre code secret personnel.
- **Pratique**
Vous pouvez effectuer des retraits et des paiements 7j/7 et 24h/24, y compris pendant les jours fériés et effectuer vos paiements auprès de magasins dotés de Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) du réseau .
- **Facile à utiliser**
Un simple code vous permet de retirer votre argent mais également à régler vos achats.
- **Gain de temps**
N'attendez plus au guichet pour retirer votre argent.
- **Utilisation de la carte**
Votre carte a deux fonctions : celle de retrait et celle de paiement.
Effectuer des retraits sur tous les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).
Régler des achats et services sur les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) auprès des magasins portant sur leur devanture la mention .
- **Validité de la carte CIB**
2 ans à compter de la date de création de la carte. Et renouvelable automatiquement, sauf en cas d'annulation par vos soins ou par votre banque.
- **Remplacement de la carte**
Votre carte sera remplacée en cas de vol, de perte ou de détérioration. En cas de perte ou d'oubli, le code confidentiel d'une carte peut être réédité.

Pour plus d'informations, nos chargés de clientèle sont à votre entière disposition.







بنك الفلاحة و التنمية الريفية
Banque de l'Agriculture et du Développement Rural
www.badr-bank.dz




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

ملحق رقم (2): نماذج عن المطويات التي يصدرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

Pour que votre argent soit à portée de main
Demandez votre Carte Interbancaire Cib

- **Avantages**
Sécurité et Confidentialité ... Grâce à votre code secret personnel.
- **Pratique**
 Vous pouvez effectuer des retraits et des paiements 7j/7 et 24h/24, y compris pendant les jours fériés et effectuer vos paiements auprès de magasins dotés de Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) du réseau .
- **Facile à utiliser**
 Un simple code vous permet de retirer votre argent mais également à régler vos achats.
- **Gain de temps**
 N'attendez plus au guichet pour retirer votre argent.
- **Utilisation de la carte**
 Votre carte a deux fonctions : celle de **retrait** et celle de **paiement**.
 Effectuer des retraits sur tous les Distributeurs Automatiques de Billets (DAB).
 Régler des achats et services sur les Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) auprès des magasins portant sur leur devanture la mention .
- **Validité de la carte CIB**
 2 ans à compter de la date de création de la carte. Et renouvelable automatiquement, sauf en cas d'annulation par vos soins ou par votre banque.
- **Remplacement de la carte**
 Votre carte sera remplacée en cas de vol, de perte ou de détérioration. En cas de perte ou d'oubli, le code confidentiel d'une carte peut être réédité.

Pour plus d'informations, nos chargés de clientèle sont à votre entière disposition.




بنك الفلاحة والتنمية الريفية
 Banque de l'Agriculture et du Développement Rural

PARTICULIERS

Carte Interbancaire Cib

Mon argent à portée de main



بنك الفلاحة والتنمية الريفية
 Banque de l'Agriculture et du Développement Rural



بطاقة CIB
البطاقة التي تسهلي حياتي
التاجر

للمزيد من المعلومات تصفحوا موقع
www.bitakati.dz
30 21

كيفية القيام بعملية الدفع على جهاز TPE ؟

1. أدخل البطاقة في الجهاز باتجاه السهم الواضح على البطاقة
2. يدخل التاجر قيمة المعاملة على جهاز TPE
3. يدخل حامل البطاقة رقمه السري ويثبته
4. يقدم التاجر نسخة من الوصل للزبون
5. يحتفظ التاجر بالنسخة الأخرى لتوصل

في حالة حدوث خلل تقني أو للمزيد من المعلومات يرجى الاتصال بمركز الاتصال على الرقم المجاني 3021



البطاقة التي تسهلي حياتي

نصائح الاستخدام

بالنسبة للدفع على جهاز TPE

- يجب ترك بطاقة الزبون على جهاز TPE حتى تكتمل عملية الدفع، وإلا سيتم إلغاء العملية.
- تأكد من وجود آلة الدفع في المكان الذي يسمح للزبون بإدخال رقمه السري بعيدا عن الأنظار
- احتفظ بنسخ التاجر لإيصالات الدفع في مكان آمن، قد يطلب بها البنك في حالة احتياج أحد الزبائن.
- تحسرس الموظفون الدائم الاتصال بالزبائن والتذكيرهم باستخدام الرقائبات التي يجب القيام بها على البطاقة البنكية.
- لا تسمح باستخدام جهاز TPE إلا للموظفين المسموح لهم.
- احرص على دوام اتصال جهاز TPE لتسليم بالتحصيل عن بعد لكل عمليات الدفع المسجلة في الجهاز

بالنسبة للدفع عبر الانترنت

- تأكد من توفر خدمة الدفع في أي وقت
- تأكد من صلاحية شهادة (SSL)
- قم باسترجاع وتخزين تفاصيل المعاملات المعالجة على أرضية الدفع.



كيف يتم التعرف عليك

علبك بتقنيات ملصقة CIB التي يمنحها لك البنك داخل محلك و خارجه في أماكن مرئية

مزايا بطاقة CIB

- دفع مضمون
- تحويل سهل وسريع
- معاملة آمنة
- تساعدك هذه الوسيلة الجديدة في الدفع على كسب زبائن جدد بمنحهم أحسن خدمة.

للاستفادة من خدمة الدفع ببطاقة CIB عن قرب أو عبر الانترنت، اتصل ببنكك، سيدلك على طريقة الانخراط وتوفير جهاز TPE.



ما هو جهاز الدفع الإلكتروني TPE ؟

جهاز الدفع الإلكتروني TPE هو جهاز يضمن معالجة آمنة وسريعة لعمليات الدفع.

مزايا جهاز الدفع الإلكتروني TPE ؟

- مستوى أمن عالي
- تشغيل سهل
- إستلام آلي للمستحقات
- وسيلة دفع عصرية ومعتمدة
- تقليل جميع بطاقات CIB الصادرة عن البنوك

خدمات مرتبطة بجهاز TPE :

- تصيب جهاز TPE
- المساعدة التقنية (مركز الاتصال على الرقم المجاني 3021)
- توفير لغات الورق للطباعة
- صيانة جهاز TPE



Qu'est-ce que
«BADRnet»

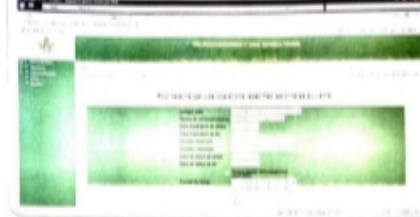


C'est notre portail
en ligne **e-Banking** mis
à la disposition de nos
clients-abonnés pour
leur assurer des prestations
bancaires à domicile,
via Internet, entre autres :

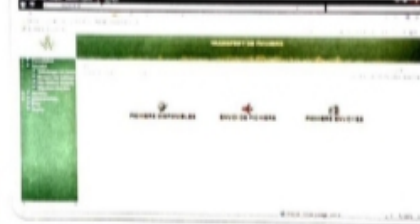
1 LA CONSULTATION DE SOLDES
ET DE MOUVEMENTS DU(ES) COMPTE(S)



2 LE TÉLÉCHARGEMENT
DU(ES) RELEVÉ(S) DE COMPTES



3 LA PASSATION D'ORDRE(S) DE VIREMENTS
DE MASSE (POUR LES ENTREPRISES)...





بنك الجزائر للتنمية الريفية
Banque de l'agriculture
et du développement rural

le plus grand réseau
bancaire en Algérie



**ENTREPRISES,
COMMERCANTS
& GRANDS FACTURIERS**

Optez pour
un Terminal
de paiement
électronique
TPE

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

021 989 323

www.badrbanque.dz

BADR ... plus qu'une banque

LES AVANTAGES

du paiement par carte  via **TPE**

- Avoir de nouveaux clients et accroître votre chiffre d'affaires
- Vous assurez plus de sécurité (les paiements sont crédités directement sur votre compte bancaire);
- Outil fiable et pratique, le TPE vous fait gagner du temps (plus question de prendre de l'argent et de rendre la monnaie);
- C'est un gain d'image et de notoriété pour votre enseigne;
- Le TPE vous évite les impayés et la fausse monnaie;
- Les transactions via le TPE sont garanties par la banque;
- Le TPE est garanti par la banque.

Les préalables :

- Un compte commercial BADR



Suivez en permanence votre compte à partir de BADRSMS et d'Internet banking.

Pour tout renseignement
Visitez notre site web ou rendez vous dans nos agences



بطاقة ماستر كارد تيتانيوم



بطاقة ماستر كارد كلاسيك



الموزع الآلي للأوراق النقدية



بطاقة الدفع CIB



بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

EPARGNANTS
TITULAIRES
DE LEB

Parce que
votre temps
est précieux

Demandez votre Carte BADR
Tawfir

Facile,
pratique
et utile

www.badr-bank.tz

● VIREMENTS
de votre compte
chèque vers votre
compte épargne
sur les GAB
BADR

● RETRAITS
sur les GAB
du réseau
monétaire
BADR et
interbancaire

Carte BADR Tawfir

بنك الفلاحة و التنمية الريفية
BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

بطاقة التوفير بدر

أيها السوفرون
أصعب وفاتر
التوفير "بدر"

لأن وقتكم ثمين
أطلبوا بطاقة التوفير بدر

مرحة،
سهلة الاستعمال
و عملية

التحويلات

من حسابكم البنكي نحو
حسابكم التوفير عبر
الشبايبك الآلية بدر

● عمليات السحب

من الشبايبك الآلية
لشبكة الخدمات
المصرفية الإلكترونية
لينك بدر وما
بين البنوك

COMMENT ACCÉDER À «BADRnet» ?

- Être titulaire d'un compte bancaire BADR
- Souscrire un abonnement auprès de votre agence domiciliataire
- Signer une convention d'abonnement en y inscrivant les comptes concernés par l'abonnement
- Récupérer votre N° d'abonné et votre mot de passe (à changer à la première connexion) auprès de votre agence.

PREMIER ACCÈS À «BADRnet» ?

Une fois votre inscription confirmée, vous pouvez accéder à «BADRnet» via :

- www.badr-bank.dz
- www.ebanking.badr.dz



Vous pouvez également télécharger le «guide utilisateur» renfermant les procédures d'utilisation de ce service.

Pour toute information complémentaire :

- Prendre attache avec votre agence
- Ou nous contacter à l'adresse suivante : contact@badr-bank.dz



بنك الأقاليم والشمية الريفية



BANQUE DE L'AGRICULTURE
ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

ملخص الدراسة:

يمر العالم بتغيرات كبيرة في شتى المجالات ويعد التقدم التكنولوجي من أسباب التطور والتقدم لما تشهده الثورة العلمية والرقمية للوسائل والتقنيات الحديثة التي أدت إلى تحول الاقتصاد نحو السرعة في تناول ونقل المعلومات بين مختلف الأطراف، وقد ساهم هذا التطور في إحداث تغيير جذري للأداء ومنها الأداء البنكي . فقد سعى كل بنك إلى استخدام تكنولوجيا المالية المتطورة والاستفادة لما تقدمه من الانجازات والأدوات الجديدة لتطوير أدائه وهذا ما تم دراسته في هذا البحث الذي يهدف إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالأداء البنكي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المالية. وأهم نتيجة لهذه الدراسة هي أن استخدام تكنولوجيا المالية له دور كبير في التأثير على أداء البنوك من الناحية الإيجابية حيث استخدامها يعمل على تطوير وتحسين هذا الأداء للبنوك.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المالية، الأداء المالي في البنوك التجارية، بنك الفلاحة والتنمية الريفيةBADR

Abstract

The world is witnessing major changes in all fields. Technological progress is one of the reasons for this change. This development contributed to a radical change in banking performance. We aim through this study to analyse the various effects on performance in BADR bank.

So the most important result of this study is that the use of financial technology has a significant role in improving the performance in BADR bank .

keywords: financial technology, financial performance in commercial banks, BADR bank