



UNIVERSITE
Abdelhamid Ibn Badis
MOSTAGANEM

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عبد الحميد بن باديس - مستغانم -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: مالية وتجارة دولية

الشعبة: علوم تجارية

تحت عنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي
دراسة حالة بنك التنمية المحلية - مستغانم -

تحت إشراف الأستاذ:

- مكي عمارية

من إعداد الطالب:

- هواري عبد الله

أعضاء لجنة المناقشة

اللجنة	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
رئيسا	د. تمار خديجة	أستاذ محاضر - أ -	جامعة مستغانم
مقررا	د. مكي عمارية	أستاذ محاضر - ب -	جامعة مستغانم
مناقشا	د. يعقوب مروة	أستاذ محاضر - ب -	جامعة مستغانم

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكرا وتقديرا

الحمد لله رب العالمين حمدا يليق بعظيم منته، وواسع فضله، حمد العاجز عن حق أداء شكر النعمة، وله الحمد من قبل الأمر ومن بعده على توفيقه لنا في مسعانا وتسديد خطانا فلا فضل إلا منه ولا اعتمادا إلا عليه.

وانطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم انه من لا يشكر الناس لا يشكر الله، نتقدم بالشكر المكلل بالتقدير الى الأستاذ " مكي عمارية " عرفانا لها على توجيهاتها القيمة والى جميع اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير.

كما وجب علينا ان لا ننسى كل من ساهم من قريب او من بعيد في تزويدنا بالمعلومات والوثائق فنشكر كل إطارات وعمال بنك التنمية المحلية مستغانم، وأخص بالذكر رئيس قسم المحاسبة " بن عامر محمد الامين " ورئيس دائرة الادارة " بلحول فتحي " راجيا من الله أن يجزيهم عنا خير الجزاء.

ونعطر ختامنا بمسك الشكر الى كل اساتذة، طلاب وعمال جامعة " عبد الحميد بن باديس -مستغانم-.

أقرباء وإشراك

الحمد لله والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى وأهله ومن وفى أما بعد:
الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد
والنجاح وبفضله تعالى.

اهدي هذا العمل المتواضع الى الوالدين الكريمين حفظهما الله وادامهما نورا لدربي
لكل اخوتي والاهل والأقارب
الى كل الأصدقاء والزملاء وكل من كان سندا لي

الفهرس العام

شكر وتقدير

إهداء

I	الفهرس.....
III	قائمة الجداول.....
IV	قائمة الاشكال.....
V	قائمة المختصرات والرموز.....
3-1	المقدمة العامة.....

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

04	تمهيد.....
05	المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية.....
05	المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية.....
08	المطلب الثاني: اهداف وأهمية التكنولوجيا المالية.....
10	المطلب الثالث: مجالات التكنولوجيا المالية وخصائصها.....
13	المبحث الثاني: اساسيات الأداء البنكي.....
13	المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء البنكي.....
17	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الأداء البنكي.....
18	المطلب الثالث: الابعاد والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي.....
24	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.....
24	المطلب الأول: خدمات واستعمالات التكنولوجيا المالية في البنوك.....
27	المطلب الثاني: اهداف ومزايا التكنولوجيا المالية في البنوك.....
29	المطلب الثالث: الاثار والتحولت التي شهدتها التكنولوجيا المالية في البنوك.....
31	خاتمة الفصل.....

الفصل الثاني: دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية المديرية الجهوية للاستغلال 834

-مستغانم-

32	تمهيد.....
33	المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية.....
33	المطلب الأول: لمحة تاريخية عن بنك التنمية المحلية BDL.....
36	المطلب الثاني: المديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغانم-.....
38	المطلب الثالث: مهام ووظائف واهداف المديرية الجهوية للاستغلال 834.....
40	المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية -مستغانم-.....
40	المطلب الأول: وسائط وخدمات الدفع الالكتروني داخل بنك التنمية المحلية.....
46	المطلب الثاني: وسائط وخدمات الدفع الالكتروني الرقمية داخل بنك التنمية المحلية.....

48المبحث الثالث: تقييم التكنولوجيا المالية داخل بنك التنمية المحلية
48المطلب الأول: معيقات وتحديات تطبيق التكنولوجيا المالية داخل بنك التنمية المحلية
49المطلب الثاني: احصائيات استخدام أدوات التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية
53المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة وأداء بنك التنمية المحلية
56خاتمة الفصل
57الخاتمة عامة
60قائمة المراجع

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
50	احصائيات جهاز الدفع TPE	(01)
51	احصائيات الموزع الالي GAB وبطاقة الدفع CIP	(02)
52	احصائيات التجار الالكترونيين لدى بنك BDL	(03)

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
08	تطور نشأة التكنولوجيا المالية	(01-01)
12	مجالات التكنولوجيا المالية	(01-02)
21	ابعاد الأداء البنكي	(01-03)
29	مزايا واهداف التكنولوجيا المالية في البنوك	(01-04)
35	المخطط التنظيمي الوطني لبنك التنمية المحلية BDL	(02-01)
36	مخطط الوكالات التابعة للمديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغنام	(02-02)
37	الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للاستغلال 834	(02-03)
41	صور ومكونات بطاقة الدفع CIB	(02-04)
53	منحنى تغيرات عدد العمليات عبر أدوات التكنولوجيا المالية ببنك التنمية المحلية	(02-05)

قائمة المختصرات والرموز

الدلالة باللغة العربية	الدلالة باللغة الاجنبية	الاختصار
محطة الدفع الالكتروني	Le Terminal de Paiement Electronique	TPE
الموزع الالي للأوراق النقدية	Distributeur Automatique de billet	DAB
ماكينة الصراف الالي	Guichet Automatique de Banque	GAB
التكنولوجيا المالية	Financial Technology	FENTECH
بنك التنمية المحلية	Banque de Développement Local	BDL
مجلس الاستقرار المالي	Financial Stability Board	FSB
جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك	The Society for WorldWide Interbank Financial Telecommunication	SWIFT
نقطة البيع	Point of sale	POS
رقم التعريف البريدي	Relevé d'identité postal	RIP

المقدمة العامة

شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة حقيقية في مجال التكنولوجيا المالية، المعروفة أيضًا باسم "FINTECH". هذه الثورة أثرت على الخدمات المالية والبنكية على جميع الأصعدة. مع التطورات السريعة والتغيرات التي يشهدها القطاع المصرفي نتيجة التقدم التكنولوجي وانتشار التكنولوجيا المالية، أصبح من الضروري على البنوك الاستجابة لهذا البيئة التنافسية من خلال اعتماد التقنيات الحديثة. تضمنت هذه التقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال والصيرفة الإلكترونية كجزء من استراتيجيات أعمالها. تغيرت البنوك بشكل كبير من خلال الابتكارات التكنولوجية وتطوير أدائها، مما أدى إلى نشر منتجات وخدمات بنكية قائمة على التكنولوجيا المالية بشكل غير مسبق. من أمثلة هذه المنتجات: أجهزة الصراف الآلي وتنفيذ المدفوعات من خلال تحويل الأموال الإلكترونية إلى محطات الدفع في نقاط البيع. هذه الابتكارات تعزز أداء البنوك على المستوى العالمي.

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

إشكالية الدراسة:

- ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين اداء البنوك التجارية؟

الأسئلة الفرعية:

- ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وفيما تتمثل أهميتها؟
- فيما يتمثل الأداء البنكي وما هي اهم مؤشراتته؟
- ما مدى تنوع خدمات التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية؟
- هل ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين وتسهيل المعاملات المالية في بنك التنمية المحلية؟

الفرضيات:

بناءً على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية المطروحة، قمنا بصياغة فرضية رئيسية وعدة فرضيات فرعية كإجابات أولية للتساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية التي سنوضحها فيما يلي.

الفرضية الرئيسية:

✓ للتكنولوجيا المالية أثر موجب على الأداء البنكي.

الفرضيات الثانوية:

- ✓ في العصر الحالي تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً من خلال دعمها لتطوير طرق التمويل والخدمات المالية وكذلك بمواكبتها للتقدم التكنولوجي المستمر.
- ✓ تسعى البنوك والمؤسسات المصرفية إلى تعزيز أرباحها بتقليل التكاليف ورفع مستوى الخدمات المالية التي تقدمها، مع التصدي للتحديات المتنوعة.
- ✓ لا تتوفر أدوات التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية بشكل منوع وواسع.

دوافع اختيار الموضوع:

هناك عدة أسباب دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ومنها:

- 1- المكانة التي أصبحت تحتلها التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي والوطني.
- 2- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي.
- 3- نظراً لأهمية الموضوع خاصة مع رغبة البنوك في تطوير التكنولوجيا المالية والعمل على توسعتها
- 4- معرفة أهمية التكنولوجيا المالية وأهم الأدوات التي وفرتها البنوك لربائهم والمتعاملين.

أهمية البحث:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف مبادئ التكنولوجيا المالية، وهو مفهوم معاصر، وتقصي الدور الذي تقوم به في إحداث تحولات جوهرية في القطاع المصرفي، بالإضافة إلى تحليل مساهمتها في تعزيز كفاءة البنوك عبر الابتكارات والتقنيات الجديدة.

اهداف البحث:

تسعى هذه الدراسة بعد الإجابة على التساؤلات المطروحة سابقا الى تحقيق مجموعة من الأهداف منها:

- 1- معرفة مدى أهمية وأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك.
- 2- معرفة التحولات الحاصلة في القطاع البنكي في ضل التكنولوجيا المالية.
- 3- التعرف على الخدمات البنكية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية المقدمة.
- 4- إظهار الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في القطاع البنكي.

المنهج المتبع:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي للإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والأداء البنكي، وقد أجريت دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية تم من خلالها عرض مختلف أدوات التكنولوجيا المالية المقدمة من طرف هذا الأخير، كما قمنا باستخدام المنهج التحليلي وذلك بغية تحليل مختلف نتائج وإحصاءات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية التي تبرز مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي.

صعوبات البحث:

لقد واجهتنا مجموعة من الصعوبات خلال اعدادنا لهذا البحث:

- 1- الظروف الخاصة التي أحاطت بإنجاز البحث.
- 2- حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسات حول الموضوع.
- 3- نقص الإحصاءات حول التكنولوجيا المالية وصعوبة الحصول عليها.
- 4- صعوبة تحديد اثار التكنولوجيا المالية على البنوك، وهذا راجع الى نقص الاهتمام باستعمال التكنولوجيا المالية.

حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: بنك التنمية المحلية -مديرية العمليات الإقليمية 834 مستغانم.-
- الحدود الزمانية: من يوم 18-02-2024 الى 17-04-2024.

اجانب النظرى:

الإطار المفاهىسى للتكنولوجيا المالية والأداء البنكى

تمهيد

تقدم تكنولوجيا المالية، المعروفة بـ Fintech، حلاً للعديد من التحديات التي تواجهها الصناعة المالية والبنوك. بفضل التقدم التكنولوجي، أصبح من الممكن تحسين جودة الخدمات المالية التقليدية، وتسهيل الوصول إليها بشكل أسرع وأكثر سهولة. تتيح تكنولوجيا المالية تطوير وتقديم خدمات مالية مبتكرة عبر منصات تقنية، مما يساعد في تحسين أداء البنوك وزيادة كفاءتها.

من بين الابتكارات الرئيسية التي قدمتها تكنولوجيا المالية هي وسائل الدفع الإلكترونية، التي أصبحت عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي. فهي تسهل عمليات المدفوعات والمعاملات المالية بشكل كبير، مما يعزز التجارة والأعمال الاقتصادية.

يشهد العالم استمرار الاستثمارات في تكنولوجيا المالية بشكل متزايد، مما يعكس الاعتراف بالفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه التقنيات. وبفضل هذا التطور، باتت الخدمات المصرفية والمالية أكثر إرضاءً للعملاء، وأقل تكلفة وأكثر فعالية باستخدام التكنولوجيا المالية، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية تلبية تطلعات العملاء وتحقيق التنمية الاقتصادية بشكل أفضل، وهو ما يجعلها جزءاً أساسياً من عملية تحويل القطاع المالي والبنكي نحو الرقمنة والتطور المستدام.

وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع من خلال تقسيمه إلى مباحث على الشكل التالي:

- مدخل عام للتكنولوجيا المالية.
- أساسيات الأداء البنكي.
- التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية قد أحدثت ثورة في صناعة الخدمات المالية، مقدمة خدمات مالية متطورة بكفاءة وتكلفة منخفضة. حيث نجحت الشركات الناشئة في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات تشمل الدفعات الإلكترونية، وتحويل الأموال، وإدارة الثروات مما دفع البنوك التقليدية للتكيف مع الابتكارات وتحسين خدماتها، التقدم التكنولوجي ساهم في تطوير الخدمات المالية وتعزيز الابتكار ويُطلق على التداخل بين التقنيات الحديثة والخدمات المصرفية مصطلح التكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

تمثل التكنولوجيا المالية ثمرة التطور التكنولوجي في العالم، وقد أحدثت نقلة نوعية في القطاع المالي، تُسهم هذه التكنولوجيا في تحسين الخدمات المالية للأفراد والشركات، وتعزز من فعالية المعاملات المالية باستخدام التقنيات الحديثة كالهواتف الذكية والتجارة الإلكترونية، مما يدفع بعجلة التقدم الاقتصادي للدول. ومن خلال هذا المطلب سنستكشف مفهوم التكنولوجيا المالية ونشأة نشأتها.

أولاً: مفهوم التكنولوجيا المالية:

بالنظر إلى حداثة مصطلح التكنولوجيا المالية والفهم المحدود للمتخصصين في هذا المجال، فإن كتاب وعلماء الاقتصاد لم يتوصلوا بعد إلى تعريف مشترك لها. هذا الغموض ينعكس في تعدد التعريفات التي تبرز التطور المستمر للتكنولوجيا المالية وتنوع مجالاتها.

- ❖ تأتي التكنولوجيا المالية من كلمتين هما: التكنولوجيا والمالية حيث عرفت على أنها إحدى التكنولوجيات الحديثة التي تدعم الخدمات المالية، ومن المتوقع أن تقدم البنوك برامج الشبكات الاجتماعية التي تمكن للعملاء من خلالها استخدام هواتفهم لمحمولة للاستفادة من فرص الاستثمار بفضل التكنولوجيا المالية مستقبلاً.¹
- ❖ حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية: هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية؛ وتشمل هذه الابتكارات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل

¹ Beverly Jeptoo Kemboi, Effect of Financial Technology on the Financial Performance of Commercial Banks, Kenya, p02.

العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.²

❖ يعرف مجلس الاستقرار المالي FSB التكنولوجيا المالية على أنه ابتكار ممكن تقنيا في الخدمات المالية يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال أو تطبيقات أو منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية وتقديد ابتكارات التكنولوجيا المالية على العديد من المجالات المختلفة للخدمات المالية.³

من خلال ذكرنا لبعض التعريفات نجد انها مقصورة على ان التكنولوجيا المالية، أو "فينتك"، هي استخدام التقنيات الحديثة لتحسين وتبسيط الخدمات المالية. تهدف إلى جعل الخدمات المالية أكثر كفاءة وسهولة في الوصول عبر الأجهزة الإلكترونية مثل الهواتف الذكية. تشمل الابتكارات في الدفع الإلكتروني، التجارة الإلكترونية، والعملات الرقمية، وتساعد في خفض التكاليف وتحسين تجربة المستخدم مقارنة بالطرق التقليدية.

ثانياً: نشأة التكنولوجيا المالية:

شهدت صناعة التكنولوجيا المالية، مع شركاتها الناشئة وتطبيقاتها المبتكرة، تطورات ملحوظة على مستوى الاقتصاديات العالمية الجديدة. يُعتبر تاريخ تطور التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي محطات متتالية، حيث تقسمه المراجع والمصادر إلى ثلاث مراحل تكمل بعضها البعض، حيث يبني كل مرحلة على سابقتها بشكل تدريجي.

• **المرحلة الأولى 1867-1886:** ركزت هذه المرحلة على جانب البنية التحتية، وهذا هو العصر الذي يمكننا فيه أن نبدأ الحديث عن العولمة المالية لأول مرة. لقد بدأت بتقنيات مثل التلغراف وكذلك السكك الحديدية والسفن البخارية التي أتاحت لأول مرة النقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود. تشمل الأحداث الرئيسية في هذا الجدول الزمني أول كابل عبر المحيط الأطلسي (1866) و Fedwire في الولايات المتحدة الأمريكية (1918)، وهو أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال، والذي اعتمد على تقنيات قديمة الآن مثل التلغراف وشفرة مورس. جلبت لنا الخمسينيات بطاقات الائتمان لتخفيف عبء حمل النقود. أولاً،

² حمدي زينب وأواسم زهراء، "مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية" مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية العدد 01، 2018، صفحة 401،402

³ محمد امين زاويخ ومحمد بونسي، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي" المجلد: 10، العدد: 01، 2022، ص 749.

قدمت شركة Diner's Club بطاقتها الائتمانية في عام 1950، وتبعتها شركة American Express ببطاقة الائتمان الخاصة بها في عام 1958.⁴

● **المرحلة الثانية 1967-2008:** تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية وتقودها المؤسسات المالية التقليدية. كان إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول ماكينة صراف آلي قام بنك باركليز بتركيبها بمثابة بداية الفترة الحديثة للتكنولوجيا المالية في عام 1967. كانت هناك اتجاهات مهمة مختلفة تبلورت في أوائل السبعينيات، مثل إنشاء بورصة ناسداك، أول بورصة رقمية في العالم، والتي كانت بمثابة بداية لكيفية عمل الأسواق المالية اليوم. في عام 1973، تم إنشاء SWIFT (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك) وهي حتى يومنا هذا أول بروتوكول اتصال وأكثر استخدامًا بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير من المدفوعات عبر الحدود. شهدت الثمانينيات ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية في البنوك وتعرف العالم على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتي ازدهرت في التسعينيات مع نماذج الأعمال التجارية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية. أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولًا كبيرًا في كيفية إدراك الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية.⁵

● **المرحلة الثالثة 2008-الحاضر:** بدأ القرن الحادي والعشرون بتحول الخدمات المصرفية إلى الخدمات الرقمية. كان للأزمة المالية المقترنة بارتفاع استخدام الهواتف الذكية تأثير هائل على صناعة التكنولوجيا المالية. فقد أدت الأزمة المالية العالمية في عام 2008 إلى تآكل الثقة في المؤسسات المصرفية التقليدية، كما أدى، جنباً إلى جنب مع الارتفاع الواسع النطاق في التحول الرقمي، إلى إطلاق ما نعتزف به الآن باسم صناعة التكنولوجيا المالية. على سبيل المثال، كان لإدخال عملة البيتكوين في عام 2009 تأثير كبير على العالم المالي، كما تم تقديم العديد من العملات المشفرة المختلفة. كما بدأت نماذج أعمال مختلفة في مجال التكنولوجيا المالية في الظهور، وشمل بعضها تسجيل الائتمان البديل، والمحافظ الرقمية، وقروض التذاكر الصغيرة.⁶

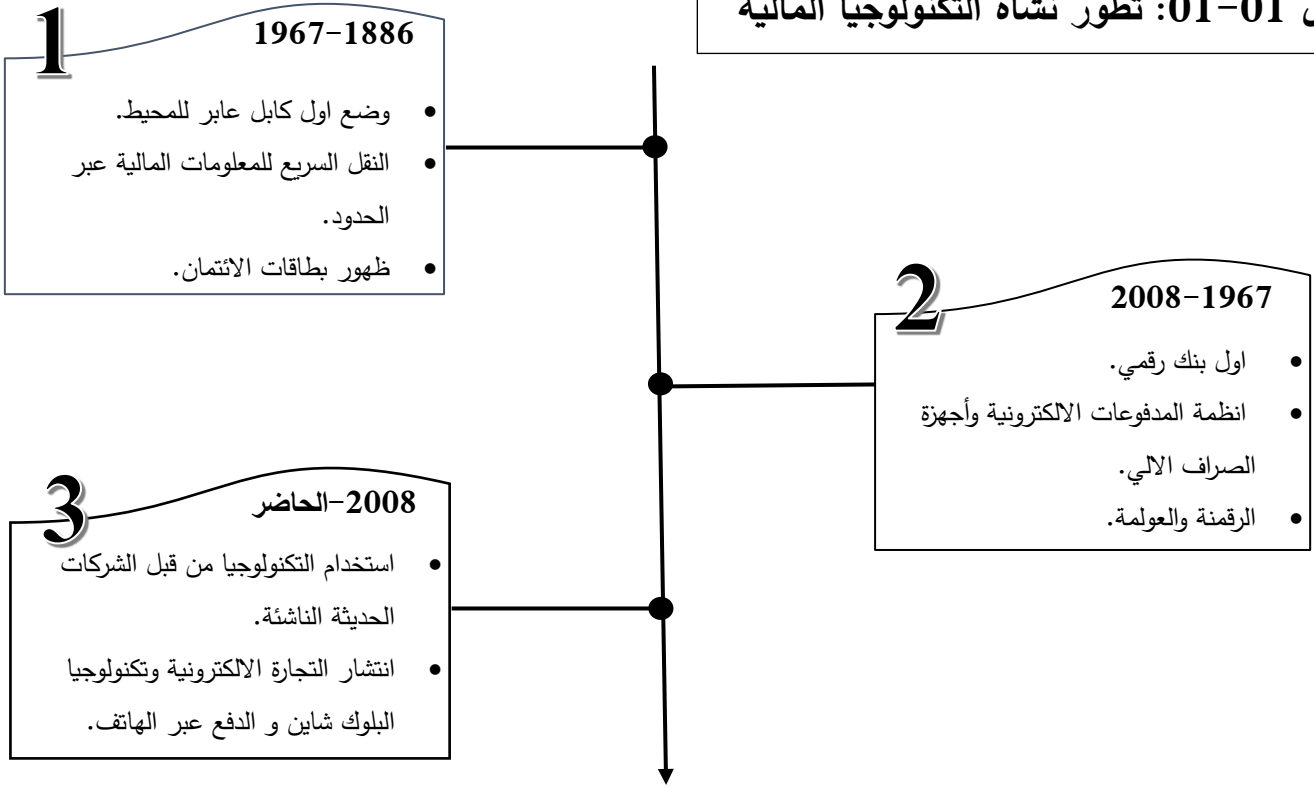
⁴ <https://www.e-zigurat.com/en/blog/evolution-of-fintech> / تاريخ الإطلاع 2024/04/24

⁵ المرجع نفسه، تاريخ الاطلاع: 2024/04/24

⁶ <https://www.windmill.digital/all-about-fintech-history-development-and-future> تاريخ الاطلاع:

2024/24/24

الشكل 01-01: تطور نشأة التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على المطلب السابق

المطلب الثاني: اهداف واهمية التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التطور التكنولوجي، حيث تساهم في تطوير الخدمات المالية، لذلك تسعى البنوك لتبنيها في الوقت الراهن بسبب أهميتها الكبيرة التي اكتسبتها من خلال تحقيق أهدافها، وعبر هذا المحور سنحاول التطرق الى اهداف وأهمية التكنولوجيا المالية.

أولاً: اهداف التكنولوجيا المالية:

أدى التطور التكنولوجي الى ظهور التكنولوجيا المالية التي وجهت لمعالجة النقائص في الجهاز البنكي من خلال تحقيق اهداف التالية⁷:

1. تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتام بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود;
2. تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية مع من ال يتعامل مع الجهاز المصرفي;

⁷ مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، مجلد، 7 العدد، 2018، ص3

3. تهدف التكنولوجيا المالية الى تقليل تكلفة الخدمات المالية ومنح خصوصية أكثر حيث توفر للزبائن خدمات شخصية⁸;
4. يستخدم القطاع الحكومي التكنولوجيا المالية لتحسين كفاءة الإدارة المالية، والرصد، والتحكم في الميزانيات، وزيادة الشفافية في التعاملات.

ثانيا: اهمية التكنولوجيا المالية:

أ- بالنسبة للأفراد(المستهلكين)⁹:

1. تقديم حلول وبدائل تناسب المستهلكين، كما تطور كافة الادوات المالية التي تسيطر عليها البنوك مثل عملية التحويل المالي;
2. تحسين تجربة المستخدم عبر توفير تجارب مالية أكثر سهولة وسلاسة للمستخدمين من خلال استخدام واجهات مستخدم مبتكرة وعمليات تفاعلية;
3. توفر التكنولوجيا المالية ميزات أمنية متقدمة مثل التشفير والمصادقة الثنائية، مما يحمي البيانات المالية الشخصية للأفراد ويقلل من مخاطر الاحتيال المالي.

ب- بالنسبة للشركات الناشئة:

1. تعزيز القدرة التنافسية بحيث تساهم التكنولوجيا في تحقيق الميزة النسبية للشركات الناشئة فزادت قدرتها على المنافسة في المستويين الإقليمي والعالمي;
2. بوابة مفتوحة على مزيد من المال والعملاء: إن أكبر تحدي يواجه رائد الأعمال من تحويل فكرته إلى شركة ناشئة ناجحة تجاريا يكمن في كيفية تحصيل المدفوعات من العملاء الموزعين جغرافيا على مساحة واسعة حسب بيان شركة بيفورت عام 2013.

التكنولوجيا المالية تمثل نقلة نوعية في قطاع الخدمات المالية، حيث تسهم بشكل كبير في تحسين وتطوير الخدمات المالية وجعلها أكثر فاعلية وفعالية. تتيح التكنولوجيا المالية للأفراد والشركات والحكومات الوصول إلى حلول مالية متطورة ومبتكرة، وتوفير مزيد من الخيارات وتحسين تجربة المستخدم. كما تسهم في تخفيض التكاليف وزيادة الكفاءة، مما يعزز النمو الاقتصادي ويسهم في تعزيز الاستقرار المالي. بفضل التكنولوجيا المالية، يمكن للمؤسسات التمويلية تقديم

⁸ مصطفى سلام عبدالرزاق محمد كريم حيدر حرجان سنان، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة في العراقي، مجلة جامعة جيهان اربيل، العراق 2019 ص129

⁹ محوز يوسف، محوز بشير، مذكرة تخرج "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية"، جامعة ابن خلدون، 2021-2022، ص40-41.

خدماتها بشكل أسرع وأكثر مرونة، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل وأسهل، مما يسهم في تعزيز الثقة في النظام المالي بشكل عام.

المطلب الثالث: مجالات التكنولوجيا المالية وخصائصها

التكنولوجيا المالية تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية في مختلف القطاعات والمجالات، والتي أضافت إليها العديد من الخصائص المميزة.

أولاً: مجالات التكنولوجيا المالية:

لقد جاءت التكنولوجيا المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات في مختلف المجالات ويمكن ايجازها في العناصر الآتية:

- **مجال المدفوعات:** وهو القطاع الأكثر تقدماً في التكنولوجيا المالية، الدفع الرقمي أو الإلكتروني هو تحويل القيمة من حساب دفع إلى آخر باستخدام جهاز رقمي مثل الهاتف المحمول أو نقطة البيع (POS) أو الكمبيوتر أو القناة الرقمية الاتصالات مثل البيانات اللاسلكية المتحركة أو SWIFT (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك)، يشمل هذا التعريف المدفوعات التي تتم من خلال التحويلات المصرفية، وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات المدفوعة مسبقاً. فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية، بالتالي تعد خدمات الدفع من أكثر الخدمات رواجاً مقارنة بباقي الخدمات والمنتجات المالية الأخرى، كما أن الشركات التي تركز على هذا النوع من الخدمات تستقطب عملائها بشكل أسرع وأقل تكلفة¹⁰.
- **مجال التمويل والإقراض الرقمي:** وهو يشمل بالأساس على التمويل الجماعي الذي يعمل على تمكين شبكات الأشخاص بالتحكم في إنشاء منتجات، ووسائل إعلام وأفكار جديدة، ويشمل على ثلاث أطراف هي المقاول بالمشروع الذي يحتاج إلى التمويل، المساهمون المهتمون بتمويل هذه المشروعات، والهيئة الوسيطة التي تتيح المعلومات لإيجاد الفرص من أجل تطوير الخدمات والمنتجات، كما يوجد إقراض النظر للنظير وهو من أكثر النماذج التي تعرف توجهاً كبيراً في التكنولوجيا المالية، وتعمل هذه المنصات على توفير

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

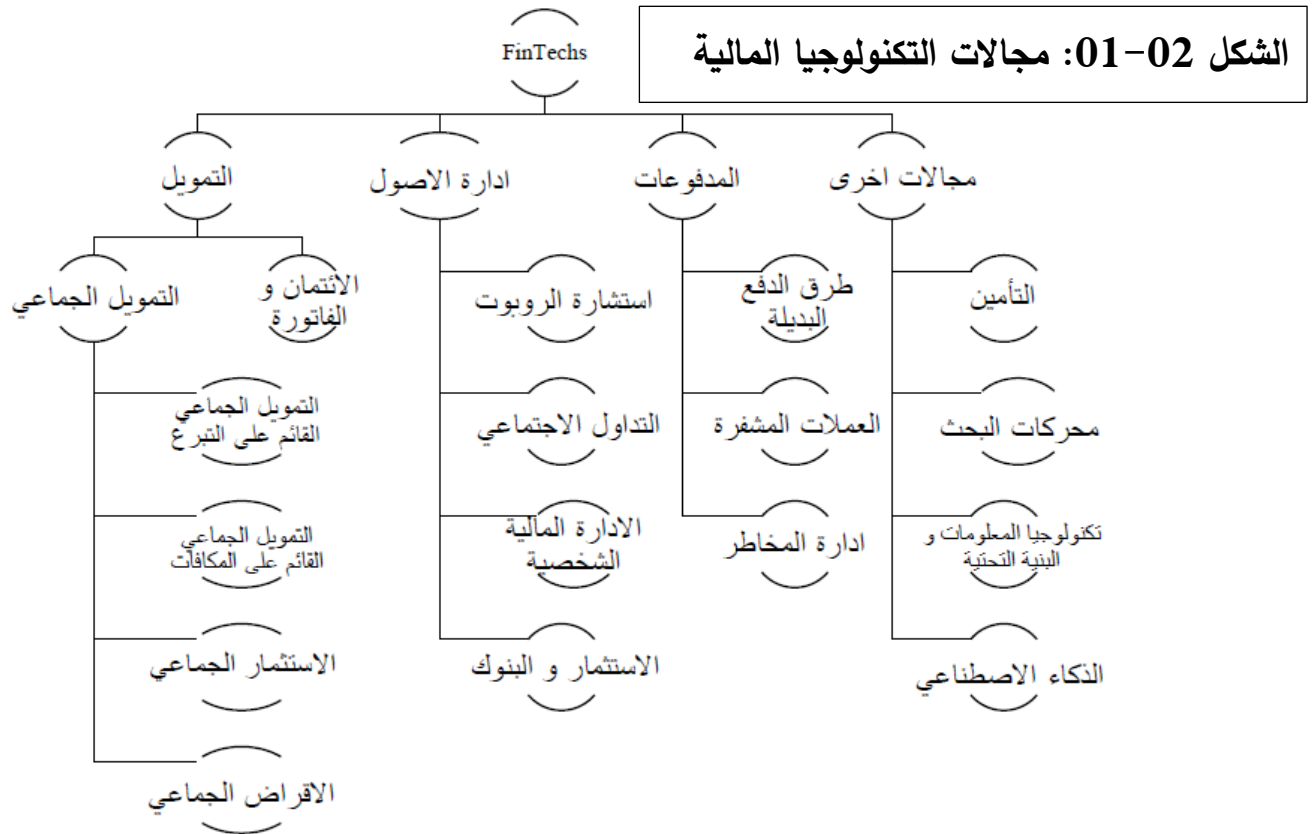
المعلومات للأفراد والشركات بدافع الإقراض المتبادل بأسعار فائدة منخفضة وإجراءات أقل¹¹.

- **مجال إدارة الثروات :** تحت هذا البند فإن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة و الأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري مواد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمارية ، لكنه و بذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم¹².
- **مجال التأمين:** يوجد عددا كبيرا من الأفراد لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبدعم امتلاكهم لهذا الحساب لا يمكن أن يكون لهم سجل ائتماني أو مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لذلك قامت شركات الناشئة "start-up" للفينتك بإيجاد الحل عن طريق قيامها بالتأمين فائق الصغر وذلك بربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي الهاتف المحمول لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين¹³.

¹¹ المرجع نفسه، ص405.

¹² حمدي زينب، مرجع سبق ذكره، ص409.

¹³ ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسارة "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة-دراسة استطلاعية في مصرف النهدين الإسلامي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد:124، 2020، ص50



المصدر : Gregor Dorfleitner, Lars Hornuf, "Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry", Germany, 2017, p10

ثانيا: خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي¹⁴:

- ❖ تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، وكذا المناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية ;
- ❖ المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة ;
- ❖ تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها ; التكنولوجيا المالية تقدم في الأساس ثلاثة أصناف من الخدمات: مدفوعات الهاتف النقال، التمويل الجماعي، والتعاملات البنكية.

¹⁴ محمد امين زاويخ ومحمد يونس، مرجع سبق ذكره، ص750

المبحث الثاني: أساسيات الأداء البنكي

يشغل الأداء البنكي مركز الاهتمام لدى المختصين ومديري البنوك نظراً للدور الحيوي الذي يلعبه في تعزيز التطور الاقتصادي للقطاع المصرفي، حيث تعتبر عملية تقييم الأداء أحد أهم وظائف الإدارة التي يعتمد عليها في تحسين أداء البنوك وتطويره، وذلك لتحقيق أهدافها بفاعلية أكبر. يتطلب ذلك من البنوك اعتماد التكنولوجيا المالية واستفادة من الابتكارات التي تتيحها، لتحسين أدائها وتخفيض التكاليف وتحسين جودة الخدمات المالية التي تقدمها، وذلك من أجل البقاء على اتصال بعصر الرقمنة، وتقادي التحديات المختلفة التي تواجهها.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء البنكي

تعمل المؤسسات المالية والبنوك جاهدة لتعزيز مستوى أدائها، مما يمكنها من إدارة هيكلها التنظيمي وتحقيق التناغم بين أقسامها المتنوعة. ونظراً لتأثيره البالغ على تطوير الأوضاع الاقتصادية والمصرفية، يحظى الأداء البنكي بتركيز كبير من الخبراء ومدراء البنوك.

أولاً: مفهوم الأداء البنكي:

1. الأداء:

أ- مفهوم الأداء:

يعد مفهوم الأداء ذا أهمية كبيرة لأي مؤسسة، إذ يمثل مفهوماً واسعاً وشاملاً. وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات التي تتناوله، إلا أنه لم يتم التوصل إلى تعريف محدد للأداء بسبب اختلاف المعايير والمقاييس المستخدمة في دراسته وقياسه. يرجع بعض الأشخاص هذا التباين إلى تنوع أهداف واتجاهات الباحثين في دراستهم، مما أدى إلى تنوع في تعريف الأداء وتصنيفه. بشكل طبيعي، يختلف الأداء بين الأفراد داخل كل مؤسسة.

في هذا السياق، سنقوم بتحليل مجموعة من التعاريف التي ستساهم في فهم هذا المفهوم بشكل أفضل.

❖ 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 إنهاء

نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.¹⁵

ويمكن ان نضع مجموعة من التعريفات الاصطلاحية والاقتصادية للأداء:¹⁶

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

❖ **تعريف الأداء حسب (LORRINO. Ph):** يعتبر هذا الكاتب أن الأداء يتمثل في "الفرق بين القيمة المقدمة للسوق (V) ومجموع القيم المستهلكة (Ci)، وهي تكاليف مختلف الأنشطة، فبعض الوحدات (مراكز تكلفة) تعتبر مستهلكة للموارد، وتسهم سلبيا في الأداء الكلي عن طريق تكاليفها، والأخرى تعتبر مراكز ربح، وهي في الوقت نفسه مستهلكة للموارد ومصدر عوائد، وتسهم بهامش في الأداء الكلي للمؤسسة". يمكن أن نترجم ما جاء في التعريف أعلاه في المعادلة التالية إذا:

الأداء الكلي للمؤسسة = هامش مراكز الربح - تكاليف مراكز التكلفة

ويمكننا ايجازه في ان الأداء يشير إلى درجة التحقق من تحقيق الأهداف المحددة والمطلوبة بشكل فعال وفعالية، سواء على مستوى الفرد، المجموعة، أو المؤسسة ككل. يتضمن مفهوم الأداء تقييم النتائج المحققة مقارنة بالمعايير المحددة مسبقاً، وقد يشمل عدة جوانب مثل الإنتاجية، الجودة، الكفاءة، والفاعلية. ويُعتبر الأداء مؤشراً هاماً لقدرة الفرد أو المؤسسة على تحقيق أهدافها والاستجابة لمتطلبات البيئة المحيطة بها.

¹⁵ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك لمدينة قالمة (BNA-)

(BADR-CPA) مذكرة تخرج، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022/2021، ص35.

¹⁶ الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، «مجلة الباحث»، عدد 07 / 2009 - 2010، ص218

ب- الجوانب المتدخلة في مفهوم الأداء: 17

- **الإلمام بالعمل:** يعد الإلمام بالعمل ركن أساسي من أركان الأداء، فمعرفة العامل بالعمل الذي يؤديه ومدى فهمه لدوره واختصاصاته وإدراكه للتوقعات المطلوبة منه، ومدى تباعه لطريقة العمل التي تحددها له المؤسسة؛
- **سلوك العامل:** إن سلوك العامل في أداء وظيفته، من مدى محافظته وحرصه على معدات وأدوات وتجهيزات الإنتاج التي يستخدمها في وظيفته، وهل هو مهتم بها من حيث الاعتناء والصيانة وتجنب الإلتلاف؛
- **السلوك الاجتماعي:** مدى تعاون العامل مع زملائه ورؤسائه ومرؤوسيه، ومدى مساهمته في إنجاز أعمال الجماعة، وتنفيذه للأوامر ومشاركته في حل مشكلات العمل؛
- **الحالة النفسية:** إن الحالة النفسية للعامل التي تسمح له بالتصرف بمزاج معين يكون العامل من خلاله إما في حالة حماس ورغبة للعمل والاستعداد لإتقانه، ويتفاعل مع عمله باليقظة والحضور الذهني، وإما يكون في حالة نفسية لا تسمح له بالتجاوب مع العمل؛
- **فرص التقدم:** يمكن للعامل من أجل زيادة كفاءة إنتاجيته وفعالية أدائه أن يسلك طريق التحسين والتقدم باكتساب المهارات والمعلومات التي يمكن تعلمها واكتسابها من برامج التدريب والممارسة الميدانية.

ت- 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 المهد المبذول إلى الطاقة الجسمية والعقلية التي يبذلها الفرد لأداء مهنته؛
- **القدرات:** هي الخصائص الشخصية المستخدمة للأداء الوظيفي والتي لا تتغير أو تتقلب خلال فترة زمنية؛
- **إدراك الدور أو المهمة:** يشير الاتجاه 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،

¹⁷ نور الدين شنوفي، "تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، حالة المؤسسة الجزائرية، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005 ص.17

قدرات الفرد وخبراته السابقة (التعليم، التدريب، الخبرة) وإدراك الفرد لدوره الوظيفي، فهذه العوامل الثلاثة تتفاعل فيما بينها.

II. مفهوم الأداء البنكي:

- ❖ يعتبر الأداء البنكي على انه مصلحة لكل من الأداء الفردي واداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما.¹⁸
- ❖ ويعرف الأداء البنكي كذلك على انه: مجموعة الوسائل اللازمة وواجهه النشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من اجل تقديم الخدمات البنكية.
- ❖ ويمكن من نعرف الأداء البنكي على انه: "مجموعة من التفاعلات بين الوحدات المكونة للبنك من اجل تحقيق الأهداف المسطرة من طرف الإدارة، ومقارنة المدخلات مع مخرجات البنك."

ثانيا: انواع الأداء البنكي:

إن تصنيف الأداء كغيره من التصنيفات المتعلقة بالظواهر الاقتصادية، يطرح إشكالية اختيار المعيار الدقيق والعملي في الوقت ذاته يمكن الاعتماد عليه لتحديد الأنواع. ورغم هذه الصعوبة إلا أننا اعتمدنا على المعايير التالية باعتبارها المعايير المناسبة وطبيعة الأداء¹⁹:

- **الأداء المالي:** يصف الأداء المالي مدى فعالية وكفاءة المؤسسة في تعبئة الموارد المالية وتوظيفها، وتعتبر نسب التحليل المالي ومؤشرات التوازنات المالية من الأداء المالي ;
- **الأداء التجاري:** يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن وتعتبر: رقم الأعمال، المردودية، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة ;
- **الأداء البشري:** يتمثل الأداء البشري في أداء العاملين بالمؤسسة مهما كان موقعهم ومستواهم الوظيفي (قيادات عليا، إدارة وسطى، مشرفين ومنفذين) وهو من أهم مصادر الأداء، حيث يحدد بدرجة رئيسية مستويات الأداء السابقة كلها، حيث لا يمكننا أن نتصور أي أداء بدون أفراد ;
- **الأداء الاقتصادي:** يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء

¹⁸ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص40

¹⁹ بوقابة زينب «التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية» مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص محاسبة وتدقيق، 2011/2010، ص83-84

تعظيم نواتجها (الانتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المرودية...) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا...).²⁰

المطلب الثاني: خصائص واهداف الأداء البنكي

للأداء البنكي تأثير كبير على الأوضاع وعمل البنك، حيث يكون هذا التأثير إيجابيا بتحقيق أهدافه واستغلال خصائصه والتي يتمثلان في:

أولاً: خصائص الأداء البنكي:

خصائص الأداء البنكي تشمل عدة جوانب تعكس كفاءة وفعالية البنوك في تحقيق أهدافها وتلبية احتياجات العملاء والمساهمين. من بين هذه الخصائص:

- **الربحية:** يتكون الجانب الأكبر من مصروفات البنك من تكاليف ثابتة تتمثل في الفوائد على الودائع وهذا يعني وفقاً لفكرة الرفع المالي أن أرباح البنوك أكثر تأثراً بالتغير في إيراداتها، مقارنة مع منشآت الأعمال الأخرى. فإذا ما زادت إيرادات البنك بنسبة معينة ترتب على ذلك زيادة الأرباح بنسبة أكبر، والعكس صحيح فقد تتحول أرباح البنك إلى خسائر قد تعرضه للإفلاس، وهذا يقتضي من البنك ضرورة السعي لزيادة الإيرادات وتجنب حدوث انخفاض فيها;
- **السيولة:** يتمثل الجانب الأكبر من موارد البنك المالية في موارد تستحق عند الطلب، ومن ثم يجب على البنك أن يكون مستعداً للوفاء بها عند الطلب عليها في أي لحظة، فمثال إشاعة عدم توافر سيولة كافية لدى البنك كقيلة بأن تزرع ثقة المودعين ويدفعهم لسحب ودائعهم منه;
- **إدارة المخاطر:** القدرة على تقييم وإدارة مختلف أنواع المخاطر المصرفية مثل المخاطر الائتمانية والسوقية والتشغيلية بشكل فعال;
- **الاستدامة المالية:** القدرة على البقاء والازدهار على المدى الطويل من خلال إدارة الأصول والموارد بشكل فعال وتحقيق النمو المستدام.

²⁰ عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، 2001-، 2002 ص 22

تتفاعل هذه الخصائص مع بعضها البعض لتشكل صورة شاملة عن أداء البنك وقدرته على تحقيق الاستدامة والنجاح في بيئة الأعمال المصرفية.

ثانياً: أهمية الأداء البنكي:

للأداء البنكي أهمية كبيرة تتجلى في مجموعة من النقاط نوجزها فيما يلي:

- معرفة ما اتم انجازه من اهداف البنك ;
- توفير المعلومات للمستويات الإدارية كافة لغرض المساعدة في عملية اتخاذ القرارات الرقابية والتخطيطية ;
- تساعد عملية المراجعة المستمرة للأداء في تشخيص الأخطاء، وإجراء التحسينات بشكل مستمر ;
- كشف العناصر البشرية الكفؤة ووضعها في المواقع المناسبة، فضلاً عن تحديد العناصر التي تكون بحاجة لتطوير ودعم للنهوض بالأداء ;
- مساعدة البنك في وضع معايير اللازمة لتطوير ادائها، والتنسيق بين الأقسام المختلفة للبنك ;
- معرفة ومتابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة بالبنك.

المطلب الثالث: الأبعاد والعوامل المؤثرة على الأداء البنكي

يعتبر مفهوم الأداء جزءاً لا يتجزأ من مفهوم الإدارة، ويمثل أحد العناصر الأساسية التي تستقطب الاهتمام الشديد. وعليه، يستند الأداء إلى عدة أبعاد رئيسية، ما يجعله عرضة للعديد من العوامل التي تؤثر عليه. وسنحاول في هذا المطلب تقديم مختلف أبعاد الأداء البنكي وذكر أهم العوامل المؤثرة فيه.

أولاً: أبعاد الأداء البنكي:

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 متمثلين في الموارد المالية والتكنولوجية. 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.

للأداء الوظيفي عناصر أو مكونات أساسية وهي²¹:

- **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 ومهارات وبراعة وقدرة التنظيم وتنفيذ العمل دون الوقوع في الأخطاء؛
- **كمية العمل المنجزة:** أي مقدار العمل الذي يستطيع الموظف انجازه في الظروف العادية للعمل ومقدار سرعة هذا الإنجاز؛
- **المثابرة والثوق:** وتشمل الجدية 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 المديرين كفاءة وفاعلية لإرضاء الزبائن ولتحقيق الأهداف التنظيمية المرغوب فيها²². ويعتبر ترجمة للخطط الاستراتيجية والوصول إلى نتائج، ومساعدة المديرين على الاستجابة السريعة وبفاعلية للتغيرات غير المتوقعة، ويمكن النظر إليه على أنه كيف تعمل المنظمة اجمالاً؛

3- الأداء التسويقي:

ونعني به نشاط المصرف التسويقي المرتبط بكل الخدمات المصرفية لمعروضة؛ حيث يصف كفاءة وفاعلية الوظيفة التجارية. حيث تشمل المقاييس التي تستخدمها الإدارة العليا لتقييم الأداء

²¹ اسعد امجد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، لجامعة السامية غزة، فلسطين، 2008 ص.34

²² رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الأدوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، جملة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07 العدد، 12 الجزائر، 2018 ص.300

التسويقي على مقاييس مالية كالربحية والمبيعات والحصة السوقية؛ وأخرى غير مالية كجودة الخدمة ورضا الزبائن وولائهم وقيمة العلامة التجارية وأهمها:²³

- **الربحية:** تعتبر الأرباح هدف مركزي لكل مؤسسة هادفة إلى الربح لإثبات وجودها وبقائها ضمن السوق;
- **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 هذه 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 المتمثلة بالتطور التكنولوجي.

4- الأداء المالي:

يتمثل الأداء مالي 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 لمالية.²⁴

وتكمن معايير تقييمه في²⁵:

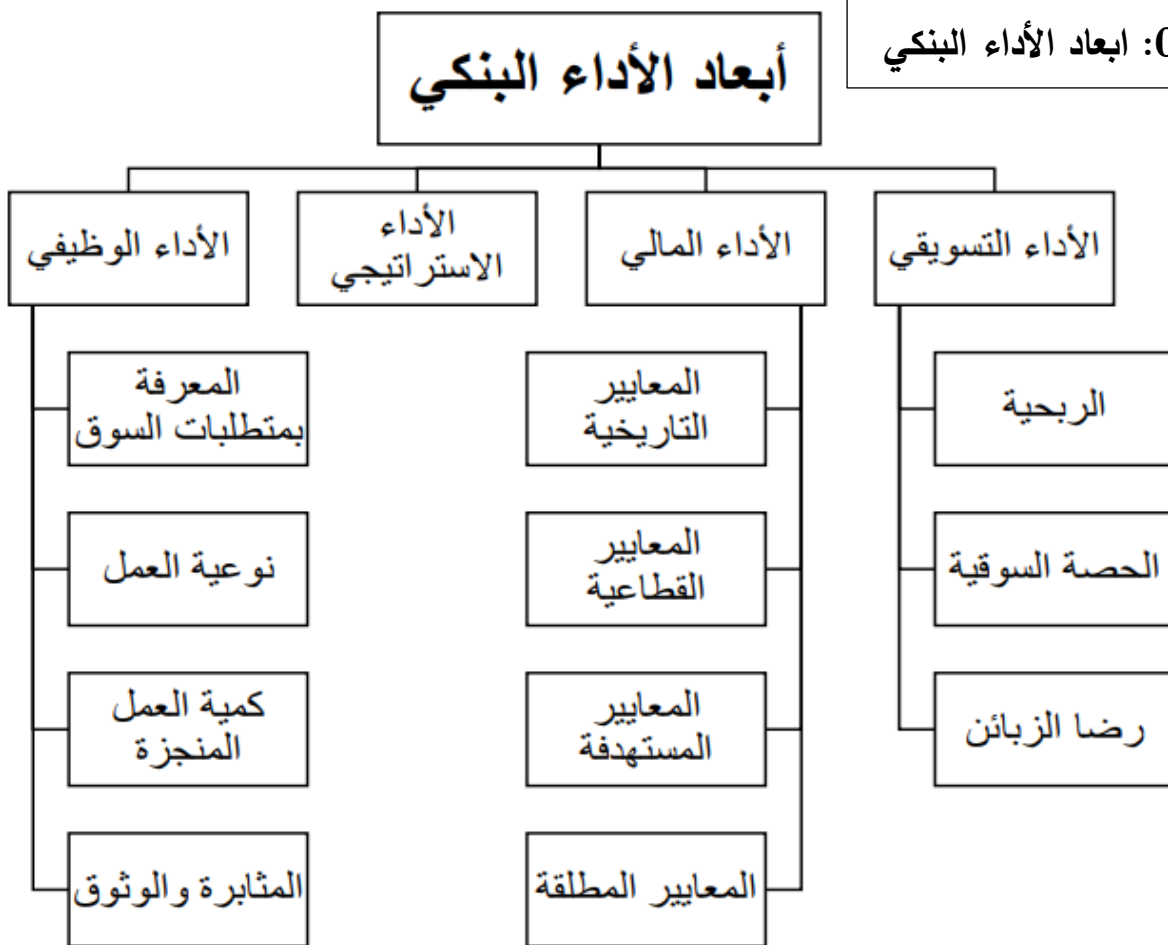
²³ عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، مجلة التنظيم والعمل، مجلد، 06، العدد 02، الجزائر، 2017ص.46

²⁴ نعمان محمول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018 مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2019 ص.123.

²⁵ خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الإدارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015 ص.653.

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

الشكل 03-01: أبعاد الأداء البنكي



المصدر: خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص 43

ثانياً: العوامل المؤثرة على الأداء البنكي:

تتأثر أداء البنوك بعوامل متعددة تؤثر على أدائها بشكل مباشر، ولذا فإن دراسة وتحليل هذه العوامل ضرورية لوضع منهجية سليمة لتقييم الأداء البنكي. من بين هذه العوامل الرئيسية التي يجب أخذها في الاعتبار نذكر:

1. العوامل الخارجية:

وهي تشير إلى تلك العوامل التي تقع خارج سيطرة المؤسسة وعلى الإدارة الواعدة أن تتنبه لما حولها من المتغيرات، إيجابية كانت أو سلبية، وتتنبأ وتعمل على مواجهتها والتكيف والتعايش معها، وتتضمن هذه العوامل²⁶:

أ- **البيئة السياسية:** والتي تنعكس في طبيعة النظام السياسي والسياسة الخارجية ومدى الاستقرار السياسي؛

ب- **البيئة القانونية:** وهي تتمثل أساساً في مدى مرونة الأنظمة والتشريعات السائدة في المجتمع، وتؤثر بدرجة كبيرة على عمل الإدارة. والأوضاع السياسية هي التي تشكل التوجهات القانونية وتضع القوانين والقيود على عمل وأداء المؤسسة؛

ت- **البيئة الاقتصادية:** وهي تتمثل أساساً في:

- طبيعة النظام الاقتصادي السائد في الدولة؛
- الاستقرار الاقتصادي والذي ينعكس في مدى قدرة المؤسسة على التجاوب مع المتغيرات الاقتصادية في مجال استقرار الأسعار والتضخم؛
- النظام البنكي والسياسات المالية وهيكل الأسواق؛

ث- **البيئة الاجتماعية والثقافية:** وتتمثل في العادات والتقاليد الموروثة، النزاعات الفردية في المجتمع، مستوى التعليم ودرجة الأمية، أنواع برامج التعليم الفني والمهني المعمول بها، توجه وخلفية الملتحقين بالمعاهد الفنية والتدريب المهني ومدى تطابق التخصصات مع الاحتياجات والمهارات المطلوبة؛

ج- **البيئة التكنولوجية:** وهي تعني مجموع المتغيرات التي يستعملها الأفراد للسيطرة على المتغيرات البيئية المحيطة، وتتجسد في الاختراعات والتجديدات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات ودرجة تعقد التكنولوجيا المستخدمة.

²⁶ بوقابة زينب مرجع سبق ذكره، ص 86-87

.II العوامل الداخلية:

- وهي تمثل مجموع العوامل التي تخضع لإدارة وسيطرة المؤسسة وهي متعددة ومتنوعة أهمها:
- أ- **المورد البشري:** وهو يشكل أهم موارد المؤسسة باعتباره العامل الديناميكي المؤثر في جميع عمليات الإنتاج والمتحكم في مختلف العوامل الأخرى، فعملية اتخاذ القرار والنشاطات التي يؤديها الإنسان في المؤسسة هي التي تحدد جودة وكمية الإنتاج، فالإنسان هو الذي يرسم الأهداف وهو الذي يحققها؛
- ب- **الإدارة:** فلإدارة مسؤولية كبيرة في الاستخدام الفعال لجميع الموارد التي تقع تحت سيطرة المؤسسة، ويقال إن أكثر من 75% من زيادة معدلات الأداء تعتمد أساساً على أساليب الإدارة، حيث تؤثر على جميع الأنشطة الخاصة بالتخطيط، التنسيق، القيادة والرقابة، لذلك فإن ضعف أو تقصير لأي دعامة إدارية يكون سبباً في عجز وتفويض كفاءة وفعالية الإدارة ككل؛
- ت- **التنظيم:** يشمل على توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات من تقسيم العمل وفقاً للتخصصات والسيطرة والتنسيق، إذ أن درجة الموازنة في التنظيم وإحداث التغييرات اللازمة وفقاً للمستجدات الجديدة في نظم وأساليب العمل والتوظيف ومنظومة الحوافز والتنمية والتدريب من شأنه أن يؤثر كثيراً على الأداء وتحقيق الأهداف بمستويات عالية من الكفاءة. ونظراً لعدم وجود تنظيم أو نظم جيدة تعمل بكفاءة عالية تحت جميع الظروف والمتغيرات، وجبت المرونة والديناميكية في أي تنظيم بشكل يجعله قابل للتغيير وفق المستجدات الطارئة؛
- ث- **بيئة العمل:** توجد عناصر عديدة تحيط بالفرد أثناء تأديته لوظيفته وهو ما يعرف بمكونات البيئة الداخلية من علاقات اجتماعية، تنظيمية، نظام الحوافز، الاتصال... الخ. كل هذا له تأثير بالغ الأهمية على السلوك الأدائي للمورد البشري ومنه على أداء المؤسسة ككل؛
- ج- **العوامل الفنية:** للألات والمعدات دور هام في التأثير على الأداء، كذلك مجالات الصيانة وطرق تشغيل هذه الآلات ومدى توافر قطع الغيار والمعرفة الأدائية للأفراد، كلها محددة لحجم ومستوى الطاقة الإنتاجية المستخدمة، ومن ثم مستويات الأداء.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

ظهرت التكنولوجيا المالية دفع البنوك التقليدية إلى الاعتراف بضرورة مواكبة الرقمنة ومنتجاتها، تحدت "الفينتك" هذه البنوك وفتح آفاقاً جديدة مع الكشف عن التهديدات والفرص المرتبطة بهذا التحول. التكنولوجيا المالية تُعتبر من الوسائل الأساسية في القطاع البنكي، حيث تُقدم ميزات تخدم مستقبل الخدمات المالية. يسلم هذا البحث الضوء على التحولات التي شهدتها البنوك وتأثير التكنولوجيا المالية عليها، فضلاً عن دور التكنولوجيا المالية في تعزيز قطاع المصرفية المالية من خلال تقديم فرص متطورة في قطاع الخدمات المالية الرقمية.

المطلب الأول: خدمات واستعمالات التكنولوجيا المالية في البنوك

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الخدمات التي تتطور مع مرور الزمن، لقد تبنت البنوك هذه التكنولوجيا بغية استغلال خدماتها وادواتها المختلفة لتحسين أدائها، وسنتطرق الى اهم خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية المستعملة في البنوك.

1. الخدمات:

تحدث ثورة في عالم التمويل بفضل التكنولوجيا المالية، حيث تلغي الحاجة للممارسات التقليدية مثل الاعتماد على البنوك للحصول على قروض لبدء الأعمال، أو الشراكة مع مزودي الائتمان الكبار لقبول المدفوعات. توفر شركات التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة للمستثمرين خارج النظام المالي التقليدي، وتسهل التمويل الجماعي والدفع عبر الهاتف المحمول، مما يُسرّع من إطلاق الأعمال التجارية ويقلل التكاليف، ويُمكن الشركات الصغيرة من الوصول إلى رأس المال بكفاءة أكبر، ومن بين هذه الخدمات نذكر ما يلي:²⁷

- **خدمات الدفع:** هي الخدمات التي توفرها بعض الشركات للقيام بعمليات الشراء من المتاجر الإلكترونية، دون الحاجة الى التنقل أو الإفصاح عن المعلومات البنكية للمستهلك، وتعتبر شركة «PayPal» إحدى أكبر الشركات التي توفر خدمات الدفع الإلكتروني، ونموذجاً ناجحاً للشركات التي تعمل في التكنولوجيا المالية، ومن اهم هذه الخدمات:

- التحويلات المالية الدولية ;
- تبادل العملات الرقمية ;

²⁷ لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد 07، العدد 9، 2018، ص: 66-67.

- الدفع عبر الهاتف المحمول والحاسوب والأجهزة الذكية.
- **خدمات الإقراض "الند للند"**: توفر الشركات المقدمة لهذه الخدمات منصات تتيح إمكانية حصول الأفراد على قروض موجهة للاستهلاك، بحيث يكون المقرضين أفراد عاديين وليس مستثمرين أو مؤسسات مالية في مقابل الحصول على نسبة فائدة تكون عموماً أقل مقارنة بالقروض الاستهلاكية التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية ;
- **خدمات الاستثمار والتمويل**: تمكّن التكنولوجيا المالية من الاستثمار من خلال توفير منصات للتمويل الجماعي، سواء كان ذلك عبر تقديم قروض أو استثمارات رأس المال، أو حتى عبر جمع التبرعات. تقدم هذه المنصات مجموعة متنوعة من الاقتراحات والفرص الاستثمارية للعملاء، مما يسمح لهم بالاستفادة من الأسواق المالية بشكل مباشر وسهل، وذلك بتوجيههم نحو الخيارات المالية التي تناسب احتياجاتهم وأهدافهم المالية²⁸;
- **التحليل المالي الذكي**: بعض البنوك تستخدم تقنيات الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة لتقديم توصيات مالية مخصصة لعملائها، مثل تخطيط الميزانية والاستثمار.

II. الأدوات:

تطبيقات التكنولوجيا قد أحدثت تحولاً جذرياً في مجال الخدمات المالية، حيث زادت من سرعة وكفاءة تقديم الخدمات وجعلتها أكثر سهولة للوصول إليها. هذه التطبيقات ساهمت في خفض التكاليف وزيادة العوائد، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة. يمكن الوصول إلى الخدمات المالية عبر مجموعة متنوعة من الأدوات، من بينها:

- **جهاز الصراف الآلي**: ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينيات من القرن الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الاهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق الميزة التنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية للتطور في العمل المصرفي، حيث تعتمد على وجود البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأخيرة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوراً، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، وبطبيعة الحال فإن هذه الأداة لا تقتصر على خدمات الحصول على النقد فحسب، بل يمكن الحصول على خدمات

Matthieu Llorca, Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique. Ed.), 2017, p. 46²⁸

أخرى مثل الحصول على الكشوفات المالية، إشعارات الرصيد والعمليات التجارية الحاصلة.²⁹

- **نقاط البيع الإلكترونية:** هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونياً بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواشيب المصرف³⁰;
- **بطاقة الدفع البلاستيكية:** هي وسيلة مالية شائعة تستخدم لإجراء المعاملات المالية، وتتكون عادةً من قطعة بلاستيكية مستطيلة معلومات مطبوعة عليها، وتصدرها البنوك أو مؤسسات الخدمات المالية. تستخدم بطاقة الدفع البلاستيكية لإجراء عمليات الشراء في المتاجر، سواء عبر الإنترنت أو في البيئة الفعلية، ويتم خصم المبلغ المشتري مباشرة من حساب المستخدم أو على شكل قرض يتم دفعه لاحقاً;
- **بنوك الإنترنت:** تعد بنوك الإنترنت هي الأعم والأشمل، والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونياً، وذلك أن بسبب شبكة الإنترنت واتساعها المتنامي على مستوى العالم، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، فضلاً عن الزيادة المذهلة لعدد مرات الاستخدام اليومي لها، كل ذلك يرشح الوسيلة لتكون الأهم، حيث توفر بنوك الإنترنت أدوات تسمح بالتفاعل مع العملاء الذين يدخلون على مواقع البنوك في شبكة الأنترنت، وتتيح لهم خططهم الاستثمارية، واختيار القروض، أو فتح حسابات جارية. وتساهم زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل خاص وخدمات التكنولوجيا المالية عامة في تخفيض تكلفة تحويل الأموال وإتاحة الخدمات المالية الرسمية لملايين من الأشخاص لأول مرة. هذا بالإضافة إلى إزالة العوائق الجغرافية والوصول إلى المناطق النائية وخلق فرص عمل جديدة.³¹

²⁹ تامر البكري، أحمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، إثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص120.

³⁰ زرفاوي نور الاسلام، "أثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي تبسي، 2020-2021، ص55

³¹ لمزاودة عمار، كليبات محمد أنيس، "الصيرفة الإلكترونية: المزايا، الواقع والتحديات"، الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية

كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري، جامعة باجي مختار - عنابة، - الجزائر، 05 ماي، 2019، ص: 6.

المطلب الثاني: اهداف ومزايا التكنولوجيا المالية في البنوك

تسعى التكنولوجيا المالية الى تطوير الأداء المصرفي والبنكي من خلال تحقيق أهدافها واستغلال مزاياها والتي تتمثل في:

أولاً: اهداف التكنولوجيا المالية في البنوك³²:

1- تحسين الأداء: تُعد التكنولوجيا المالية من العوامل الرئيسية التي تسهم في تحسين الأداء البنكي، حيث توفر حلولاً مبتكرة للتحديات التقليدية في القطاع المصرفي. تشمل هذه التكنولوجيات منصات الدفع الإلكتروني، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأنظمة الإقراض الرقمية، التي تعزز الكفاءة وتقلل التكاليف.

2- تحقيق الفاعلية في الأداء: فاعلية تقديم الخدمات المصرفية تتجسد في تقديم خدمات متميزة وذات جودة عالية بتكلفة منخفضة. يسعى كل من العميل ومقدم الخدمة إلى توفير الوقت، إذ يُعد الوقت عاملاً ذا قيمة كبيرة بالنسبة لكل منهما. يطمح العميل إلى إكمال معاملاته والحصول على المعلومات بسهولة ويسر دون عناء أو تأخير، متطلعاً دائماً للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية. ومن جهته، يسعى المصرف إلى رضا العملاء واستقطاب المزيد منهم، وذلك من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة ممتازة. يتحقق ذلك بشكل أفضل من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتقدمة.

3- التوسع الجغرافي: تمكنت التكنولوجيا الحديثة والمتقدمة من توسيع نطاق التفاعل مع عملاء متنوعين للغاية، حيث تجاوزت الحدود الجغرافية. فبفضل هذه التطورات، أصبحت إدارات المصارف قادرة على التواصل مع العملاء في مناطق متعددة من دون الحاجة إلى حضورهم شخصياً لفروع البنك. يمكن الآن إجراء جميع الخدمات المصرفية، مثل سحب وإيداع الأموال، ودفع الفواتير، وتغطية الشيكات، وتنفيذ التعاملات التجارية، عبر استخدام الوسائل الإلكترونية المتاحة من قبل البنك. وهذا بدوره قوّى قدرة المؤسسات المالية على الوصول إلى مختلف أقاليم نشاطها دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة، مما يقلل التكاليف ويعزز الكفاءة.

4- تعزيز القدرة التنافسية: تعتبر المنافسة واحدة من أهم الدوافع لاعتماد التكنولوجيا في القطاع المصرفي. تشير العديد من الدراسات إلى أن البنوك التي لا تبني وتطور قدراتها الإلكترونية في التعامل المالي قد لا تكون قادرة على البقاء في سوق المصارف. في

³² د. مروان درويش، "انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العامة في فلسطين".

، مجلة الاقتصاد و المالية، المجلد: 04، العدد: 02، 2018 ص 73

الوقت الحاضر، تظهر ظروف العمل المصرفي أن المنافسة لم تعد مقتصرة داخل حدود الإقليم، بل أصبح بالإمكان إجراء العمليات المصرفية عن بُعد من خلال المواقع الإلكترونية وشبكة الإنترنت. هذا الارتقاء التكنولوجي فتح أبوابًا لإجراء العمليات المصرفية والتجارية خارج نطاق الإقليم.

5- خفض التكاليف: لقد شكل استخدام التكنولوجيا في اتمام العمليات المصرفية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف لتقليل من النفقات الإدارية. وذلك من خلال الاعتماد المتزايد على الركائز الإلكترونية في انجاز العمل المصرفي. والملاحظ أن استخدام التكنولوجيا يوفر خفضاً في التكاليف والأسعار على حد سواء.

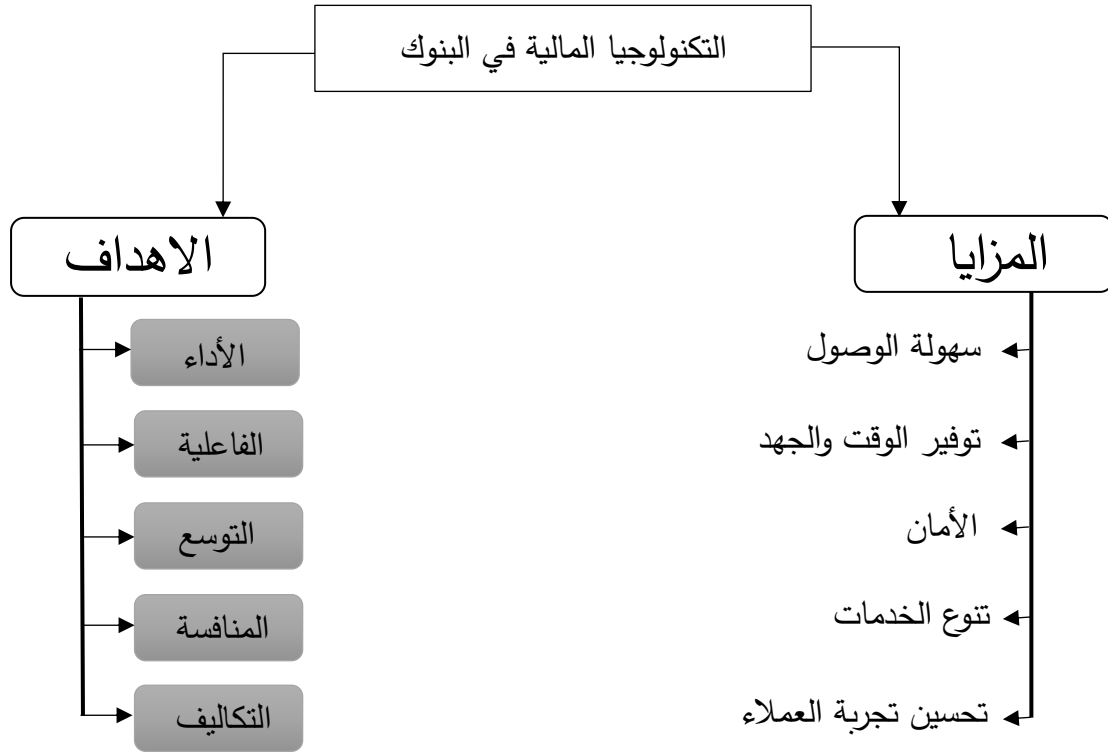
ثانياً: مزايا التكنولوجيا المالية في البنوك:

استخدام التكنولوجيا في الخدمات المالية البنكية يوفر العديد من المزايا، منها:

- **سهولة الوصول:** يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإجراء العمليات المالية من أي مكان وفي أي وقت باستخدام التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية أو الكمبيوترات الشخصية;
- **توفير الوقت والجهد:** يتيح استخدام التكنولوجيا إتمام العمليات المصرفية بسرعة وفعالية، مما يقلل من الحاجة إلى زيارة الفروع البنكية وانتظار الصفوف;
- **أمان المعاملات:** توفر التقنيات الحديثة في البنوك آليات أمنية متقدمة مثل التشفير والمصادقة الثنائية، مما يحمي بيانات العملاء ويضمن سلامة المعاملات المالية;
- **تنوع الخدمات:** يتيح الاستخدام التكنولوجي للبنوك تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك التحويلات الدولية، وشراء الأسهم، وإدارة الاستثمارات;
- **التكلفة المنخفضة:** يمكن للبنوك تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بتكاليف أقل مقارنة بالفروع التقليدية، مما يتيح توفير تكاليف التشغيل وتخفيض رسوم الخدمات;
- **تحسين التجربة العملاء:** يمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مبتكرة ومرنة تتناسب مع احتياجاتهم وتفضيلاتهم.

باختصار، يمثل استخدام التكنولوجيا في الخدمات المالية البنكية تقدماً هاماً يوفر راحة وأماناً للعملاء مع تحسين كفاءة العمليات المصرفية.

الشكل 04-01: مزايا واهداف التكنولوجيا المالية في البنوك



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على المطب السابق

المطلب الثالث: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية³³

التكنولوجيا المالية المالية أحدثت تحولات كبيرة في قطاع البنوك، حيث أدت إلى تغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات المالية وتفاعل البنوك مع العملاء. من بين التحولات الرئيسية:

Karsti kampe, Amanda Nasman, The Future Bank, Six ways fintech is changing traditional banking,³³ June, 2018

- **قلة التعاملات النقدية والورقية:** بذلت أكبر البنوك في العالم محاولات لمحاربة هذا الاتجاه، فعلى المدى الطويل، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقود الورقية، كما سينخفض استخدام الورق في إعداد التقارير والمحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.
- **قوة استخدام الإنترنت:** توفر أدوات التكنولوجيا المالية إمكانيات عديدة عبر الإنترنت تمنع الحاجة إلى زيارات فعلية للبنوك. حالياً تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية وتعويضها بخدمة العملاء عبر الإنترنت تخفيضاً للبنوك.
- **التحول الرقمي:** اعتماد البنوك على التقنيات الرقمية لتبسيط العمليات وتحسين تجربة العملاء، مثل تطبيقات الهواتف الذكية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والتي تسمح للعملاء بإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات بكل سهولة وسلاسة.

في ظل التقدم التكنولوجي، تحولت الخدمات المالية البنكية إلى ساحات تنافسية حيث أصبحت البنوك تعمل كأسواق للمنتجات المالية والبنكية، وذلك من خلال منصات وأنظمة رقمية متاحة للعملاء. بالإضافة إلى ذلك، أدى تقدم التكنولوجيا إلى تبسيط عمليات الدفع عبر الإنترنت، مما يسمح للعملاء بإجراء المدفوعات من أي مكان والاستفادة من مجموعة متنوعة من الخدمات.

تعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية، حيث ألغت الحاجة إلى وجود البنك كموقع جغرافي محدد، نظراً لتوفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وبهذا المعنى، فإن التكنولوجيا تشكل القوة الدافعة والتي تحدّد مستقبل القطاع المصرفي³⁴.

³⁴ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص53

خاتمة الفصل:

التكنولوجيا المالية في عصرنا الحالي تحتل مكانة لا يمكن إغفالها في عالم ريادة الأعمال، حيث أصبحت ضرورة لا مفر منها لدول العالم، سعياً لمواكبة التطور والتقدم في مجالات التمويل. يتجلى هذا التحول الكبير في صناعة الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية، التي تمنح البنوك التجارية فرصاً متنوعة لتحسين أدائها وزيادة رضا العملاء، بفضل سرعة وأمان عمليات الدفع والتحويلات التي تقدمها. يشكل قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في الانظمة المالية العالمية، حيث توفر خدمات متقدمة تنافس الخدمات التقليدية بشكل كبير، مما يسهم في تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي.

ومن خلال هذا الفصل، ندرك أهمية التكنولوجيا المالية كأداة لابتكار حلول مالية جديدة، مما يستدعي وجود قواعد تنظيمية ملائمة وضمان أمن المعلومات، والتدابير اللازمة من البنوك لتحقيق الأداء المالي المثالي وضمان حصة سوقية مناسبة. في الختام، تبرز التكنولوجيا المالية كوسيلة سريعة وسهلة واقتصادية للوصول إلى الخدمات المالية، مما يسهم في تعميم الشمول المالي وتعزيز النمو الاقتصادي.

الجانب التطبيقي:

دراسة ميدانية لبنك التمنية المحلية المديرية الجمهورية للاستغلال 834

-مستغاثم-

مُهِيد

تعتبر البنوك من أكثر المؤسسات الاقتصادية تأثرًا بتقنية المعلومات، حيث دخلت في كافة أعمالها ونشاطاتها. تم استخدام التقنية في معالجة البيانات والمعلومات من خلال تصميم وبناء نظم معلومات وفقًا للأسس العلمية الحديثة في بناء النظم واستخدام التكنولوجيا في المؤسسات البنكية. هذه الثورة المعلوماتية أثرت على مستوى تسيير الأنشطة البنكية. لمعرفة مدى هذا التأثير سنحاول في هذا الجانب تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على بنك التنمية المحلية -مستغانم-.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية BDL.
- واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية -مستغانم-.
- تقييم التكنولوجيا المالية داخل بنك التنمية المحلية.

المبحث الاول: لمحة تاريخية حول بنك التنمية المحلية BDL

يعتبر بنك التنمية المحلية من البنوك العمومية التجارية التي تسهم بشكل حيوي وفَعّال في تمويل الاقتصاد الوطني، وتقوم بدعم عمليات التنمية داخل التراب الوطني وتمويل التجارة الخارجية، فهو يحتل موقعا متميزا ضمن الهيكل المعرفي الجزائري وذلك بما يشهده من تحولات هيكلية وتطورات هامة في أعماله ونشاطاته إضافة الى قيامه بإدخال تحسينات جوهرية على خدماته التي يقدمها.

المطلب الاول: لمحة تعريفية عن بنك التنمية المحلية BDL

ان زيادة وضائف بنك القرض الشعبي الوطني CPA وتعددتها، جعله غير قادر على تغطية هذه الوظائف والقيام بها على أحسن وجه فاعتيدت هيكلته ونتج عنه بنك التنمية المحلية BDL، وسنتطرق في هذا المبحث الى لمحة تعريفية وتاريخية حول بنك التنمية المحلية.³⁵

أولاً: بنك التنمية المحلية BDL: ³⁶

بنك التنمية المحلية، الذي يُعتبر أحدث البنوك في الجزائر، نشأ كفرع من القرض الشعبي الجزائري، وقد تأسس بموجب المرسوم رقم 185/85 المؤرخ في 1985/04/30، برأس مال قدره سبعة ملايين دينار جزائري، ومقره الرئيسي في "سطاوالي، ولاية تيبازة". يتمتع بنك التنمية المحلية بصفة بنك عمومي تجاري، حيث يكون ملكاً للدولة ويخضع للقانون التجاري. يقوم البنك بتقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك العمليات الجارية، والتوفير، والقروض، والصفقات، والخدمات المصرفية المتنوعة. كما يُقدم البنك قروضاً بأجال متنوعة لجميع القطاعات الاقتصادية باستثناء القطاع الفلاحي.

وما يميز بنك التنمية المحلية عن غيره من البنوك ان طبيعته اغلب زبائنه تكمن في انهم ينتمون الى القطاع العام والخاص وأيضاً احتكاره لعمليات القرض على الرهن حيث هذا النشاط الذي كان من اختصاص صندوق القرض البلدي، يعتبر بنك التنمية المحلية من أكثر الشبكات البنكية على الصعيد الوطني فقد توسع البنك خلال فترة سنة ونصف من تأسيسه ليشمل جميع التراب الوطني بمجمل 150

³⁵ بن عطيل حورية، "إدارة المعرفة كتوجه اداري حديث للمنظمات الدولية في عصر الحوكمة"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات

نيل شهادة ماستر أكاديمي، مستغانم، 2014-2015، ص53.

³⁶ وثائق من داخل بنك التنمية المحلية.

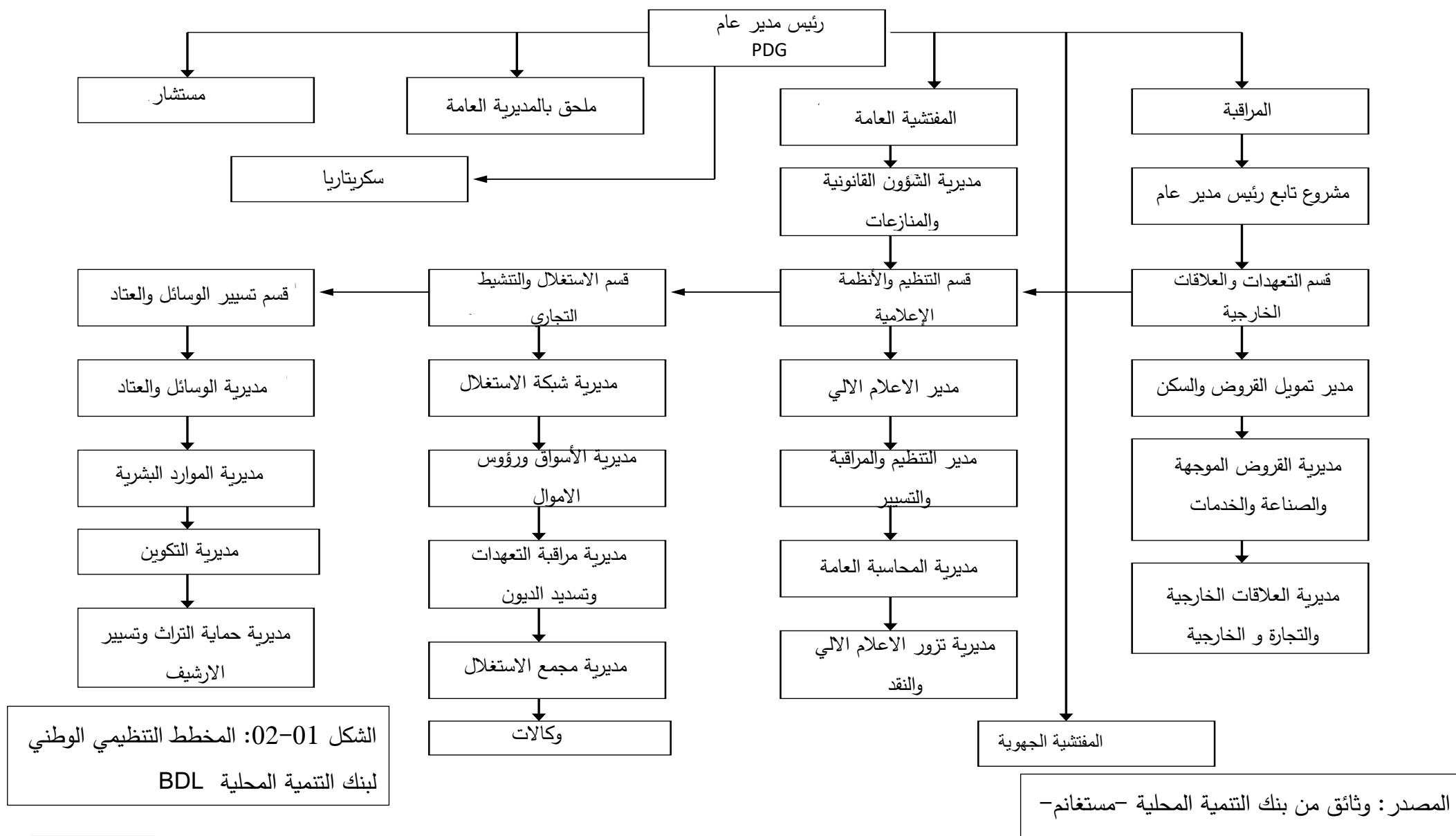
وكالة و15 فرع، واما حسابات المتعاملين فقد شهدت ارتفاع من 100 ألف الى ان فاقت 650 ألف خلال نفس الفترة. تمويل الاستثمار الإنتاجي المخططة في طرق الجماعات المحلية.

لم يتوقف البنك عن التوسع لتلبية وتسهيل جميع حاجيات المشتركين وتقريب البنك إليهم، حيث اجتاز البنك في وقتنا الحالي 167 وكالة تجارية، و125 شباك إسلامي بالإضافة الى أكثر من 8 وكالات قرض على الرهن منتشرة عبر جميع اقطار التراب الوطني³⁷.

يبلغ رأس المال الاجتماعي للبنك 13.900.000.000 د ج مما يمكنه من القيام وتسيير مختلف الوظائف التي يقوم بها.

ثانيا :الهيكل التنظيمي الوطني لبنك التنمية المحلية BDL:

³⁷ الصفحة الرئيسية لموقع بنك التنمية المحلية الالكتروني www.bdl.dz ، تاريخ الاطلاع: 2024/05/03.



الشكل 01-02: المخطط التنظيمي الوطني لبنك التنمية المحلية BDL

المصدر: وثائق من بنك التنمية المحلية - مستغانم -

المطلب الثاني: المديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغانم- 38

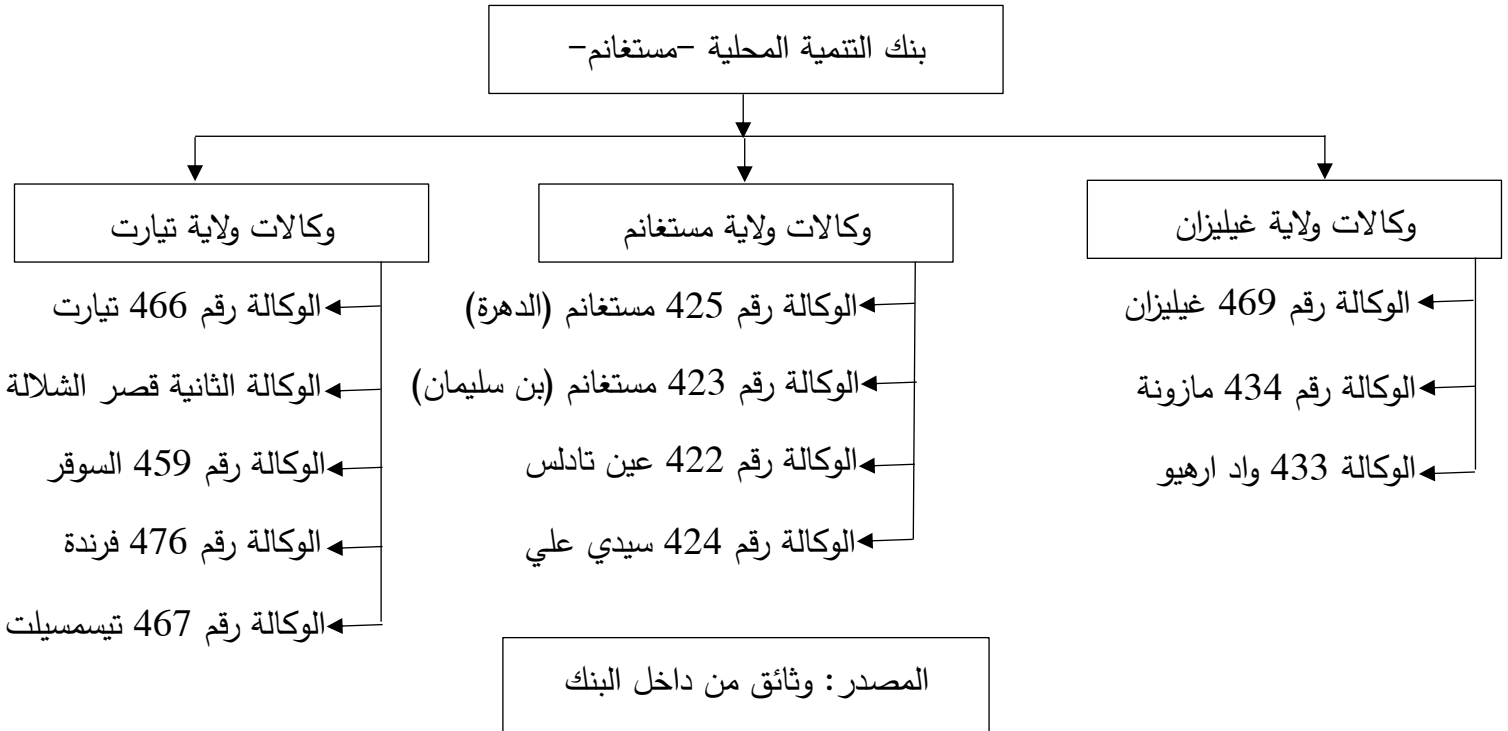
توسع بنك التنمية المحلية عبر كل ربوع الوطن بغية تسهيل تقديم خدماته والتقرب من عملائه، وفيما يلي لمحة عن بنك التنمية المحلية بمستغانم.

أولاً: لمحة تاريخية عن المديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغانم-:

أنشأ بنك التنمية المحلية لولاية مستغانم في 1985/07/01 , وكان يشمل آنذاك وكالة رسمية بمستغانم "بن سليمان" وأيضاً وكالة غليزان، تيارت، وادي رهيو، مازونة وسيدي علي.

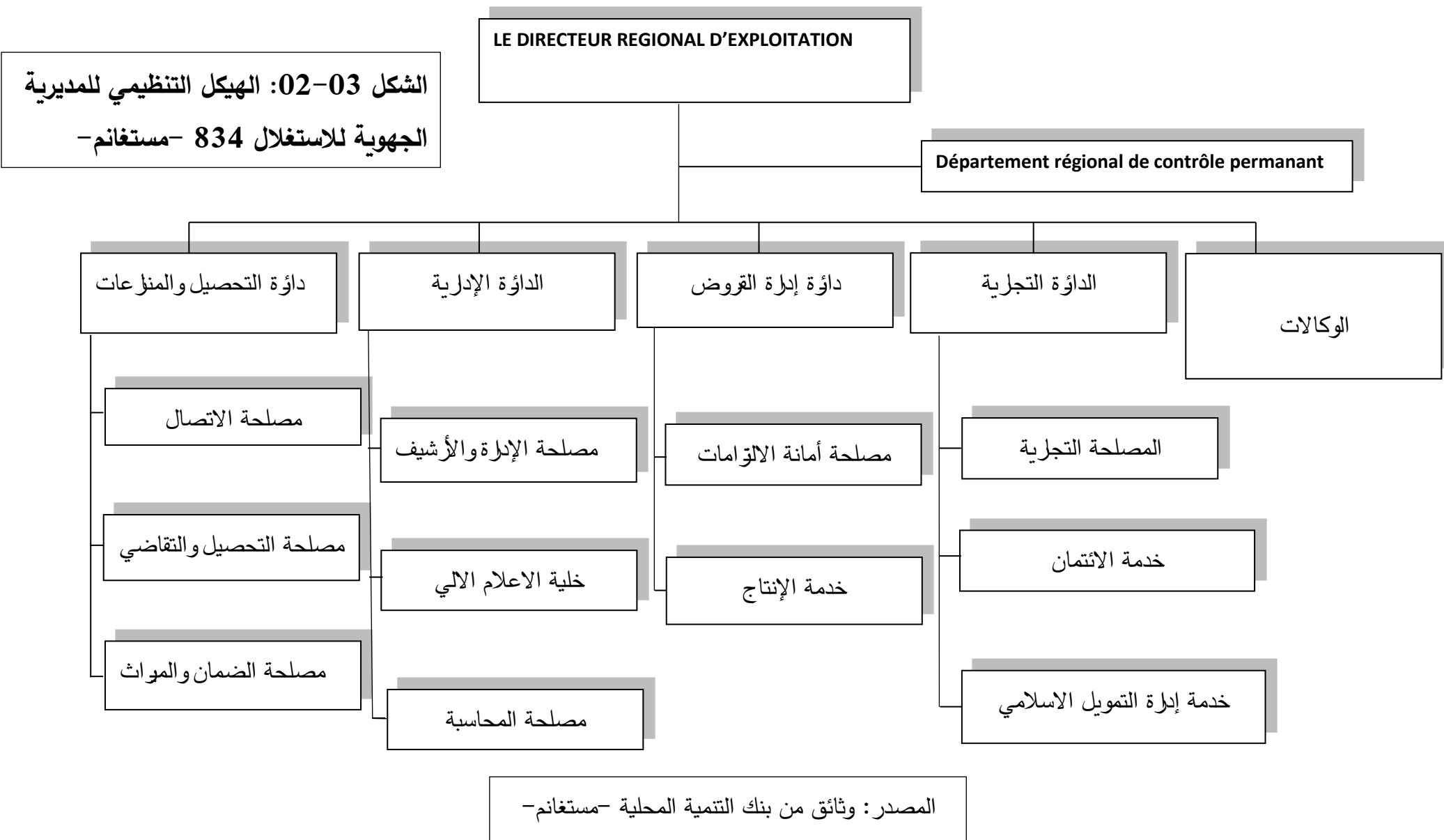
برز هذا التقدم في الشبكة بفتح في 1998/11/12 مراكز جديدة لفوج الاستغلال بمستغانم وكالة الدهرة وعدة وكالات أخرى بعين تادلس، قصر الشلالة وزمورة وما يمثل 11 وكالة مقسمة على 3 ولايات إلى نهاية سنة 2003.

الشكل 02-02: مخطط الوكالات المديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغانم-



ثانياً: الهيكل التنظيمي للمديرية الجهوية للاستغلال 834 -مستغانم-

38 وثائق من داخل البنك



المطلب الثالث: مهام ووظائف واهداف المديرية الجهوية للاستغلال 834

لدى بنك التنمية المحلية العديد من المهام والوظائف والاهداف التي من شأنها الحفاظ على مكانة البنك وتمكينه من تحسينه خدماته.

أولاً: تقسيم الصلاحيات والوظائف داخل البنك:³⁹

يتم تنظيم وكالة البنك التنمية المحلية BDL كالتالي:

- **مديرية الوكالة:** تقع مسؤولية تسيير الوكالة البنكية على عاتق المدير باعتباره الوسيط الدائم عن طريق التزامه بربط المتعاملين الاقتصاديين والبنك، وهو المسؤول عن تنمية نشاط الوكالة باختبار الوسائل البشرية والمادية الموجودة تحت سلطة مفوض للسلطة من طرف الإدارة، العامة هذا التفويض للسلطة يجب أن يكون مرنا لتحقيق أهداف البنك
- **نائب المدير:** في وجود وكالة متوسطة أو كبيرة يتم تعيين مساعدة المدير الذي يقوم بـ:
 - التسيير الجيد للوسائل البشرية والمادية المتاحة للوكالة;
 - مراقبة طبعة المعاملات البنكية وطريقة تقديمها للعملاء.
- **الوظيفة الإدارية:** هي من أهم المهام النهائية لمدير الوكالة يمكن تفويضها إلى نائب المدير بمساعدة الأمانة الإدارية والتي تتضمن المهام التالية:
 - متابعة نشاط العنصر البشري وتوفير الموارد المادية اللازمة لتسيير المهام;
 - تنفيذ المهام الإدارية (الاتصالات، مكتب البريد،...);
 - تسيير الميزانية الحافية للاستثمار والقيام بالمهام ومتابعة نشاطها.
- **الوظيفة التقنية:** تعتمد على أمانة الالتزامات التي تقوم بتنفيذ عمليات القرض من خلال خدمات الصندوق التي تضم تسوية الحسابات، الخدمات التجارية الخارجية والتي تقوم على دراسة العقود وملف التصدير والاستيراد بفتح ومتابعة الحسابات بالعملة الأجنبية وتبليغها إلى بنك الجزائر.
- **وظيفة الاستغلال:** تضمن الحركة التجارية داخل الوكالة الهدف الوظيفة هو:
 - تطور دائم للنشاط التجاري بضمان عملاء دائمين للوكالة (الموارد، الالتزامات);
 - متابعة الأهداف المسطرة فيما يخص جميع الموارد المالية;

³⁹ وثائق من بنك التنمية المحلية BDL-مستغانم.

- متابعة الضمانات المقدمة من طرف العملاء.
- وظيفة تسيير الأخطار: يتحمل مدير الوكالة متابعة هذه الوظيفة بدراسة وتسيير القروض الممنوحة لعملاء الوكالة من خلال:
 - فرص منح القرض، طبيعة القرض، مردوديته، مدته، ومتابعته وضعية العملاء;
 - مديونية المتعاملين مع البنك بالاستعانة بمركز الأخطار للبنك الجزائري متابعة تقديم الوسائل الأساسية التي يحتويها ملف القرض حتى يتم قبوله من طرف البنك.

ثانيا: مهام واهداف البنك:40

أ. المهام:

- الوكالة تعمل وفق سياسة بنك التنمية المحلية، حيث تتميز بتطوير منتجاتها لتلبية متطلبات وتغيرات السوق المالية، مركزة على المهام التالية:
- فتح حسابات التوفير، والحسابات الجارية وجلب الودائع;
 - تقديم قروض وسلفيات مختلفة الأجل طبقا للقوانين السارية المفعول;
 - العمليات التي لها علاقة بالسلفيات مقابل رخصة أو رهن;
 - عمليات التحويل الخارجي وبيع وشراء العملات الأجنبية وعمليات الصرف;
 - تمويل عمليات الاستيراد والتصدير;
 - تقديم المشورة للزبائن وكذا تلبية حاجياتهم ورغباتهم عن طريق عرض خدمات جديدة.

ب. الأهداف:

- تطوير نشاطها في مجال التعاملات البنكية;
- المشاركة الفعالة في تطوير الاقتصاد الوطني;
- تعزيز الاستثمار بتشجيع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة / الصناعات الصغيرة والمتوسطة;
- الحصول على أكبر حصة من السوق;

40 نفس المرجع السابق.

- السعي لتحقيق الربح بحكم أنها مؤسسة تجارية، وذلك من خلال تحسين نوعية الخدمات المقدمة.

المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المحلية في بنك التنمية المحلية مستغانم

بنك التنمية المحلية يقدم وسائل دفع حديثة تتماشى مع التطورات التقنية السريعة في مجال التكنولوجيا المالية، وذلك لتحسين الأداء البنكي. وكالة مستغانم تتيح للعملاء استخدام مختلف هذه الوسائل لتسهيل متابعتهم للتطورات المالية، مما يمكنهم من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المختلفة بسهولة وسرعة باستخدام أجهزتهم الشخصية، مما يجعل المعاملات المالية أكثر يسراً ولا تستغرق وقتاً طويلاً.

المطلب الاول: وسائل وخدمات الدفع الالكترونية داخل بنك التنمية المحلية BDL -مستغانم-

يوفر بنك التنمية المحلية بمستغانم لزيائنه العديد من وسائل الدفع الالكتروني والتي تتمثل في:

1. بطاقات الائتمان:

1- بطاقة السحب بنم البنوك (CIB (Carte de retrait interbancaire):⁴¹

ترتبط البطاقة البنكية لبنك التنمية المحلية مباشرة بحسابك، وهي بطاقة ما بين البنوك تتيح لك إجراء معاملاتك اليومية بأمان تام بالعملة الوطنية على الموزعات الآلية للأموال ونقاط البيع الالكترونية. على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع. كان انطلاقها الفعلي في سنة 2009 حيث بدأ توزيعها على الزبائن المنتسبين للبنك على مستوى الوكالة على دفعات ثم عممت العملية على أي منتسب جديد للبنك.

يضع بنك التنمية المحلية تحت تصرفكم نوعين من بطاقات CIB :

- بطاقة CIB الذهبية (Gold).
- بطاقة CIB الكلاسيكية.

⁴¹ الموقع إلكتروني لبنك التنمية المحلية، /بطاقة-الدفع-الالكترونية/ <https://www.bdl.dz/ar> تاريخ الاطلاع: 2024/05/04.

❖ فوائد وخصائص بطاقة CIB: من فوائد بطاقة CIB ما يلي:

- الأمان: إجراء عمليات الدفع والسحب بشكل آمن؛
 - دفع ثمن المشتريات مباشرة من حسابك مع توفر موثوق به في الوقت الحقيقي؛
 - الوصول إلى حسابك على مستوى شبكة بنك التنمية المحلية عبر التراب الوطني.
 - تتبع العمليات الخاصة بك عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية.
- وللبطاقة البنكية CIB التي يوفرها بنك التنمية المحلية العديد من الخصائص التي تساعد على تسهيل المعاملات البنكية على الزبائن والتي يمكن استخدامه على مدار 24 ساعة في اليوم و7 أيام في الأسبوع، تتمثل في:

- عمليات الدفع على جهاز الدفع الإلكتروني من البنوك والبريد الجزائري؛
- عمليات الدفع عبر الإنترنت؛
- السحب من أجهزة الصراف الآلي / الصراف الآلي من البنوك والبريد الجزائري؛
- الاطلاع على رصيدك على أجهزة الصراف الآلي للبنوك و بريد الجزائر؛
- إمكانية مراقبة العمليات عبر الإنترنت من خلال عرض الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول من بنك التنمية المحلية.

وتتمتد صلاحية البطاقة الى غاية سنتين (02) تكون قابلة للتجديد أوتوماتيكيا، اما فيما يتعلق

بسقف السحب والدفع فهي كالتالي:

- بطاقة CIB الذهبية
- السحب: 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الدفع 100000.00 دينار جزائري في الأسبوع.
- بطاقة CIB الكلاسيكية
- السحب: 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع؛
- الدفع: 50000.00 دينار جزائري في الأسبوع.



2- بطاقة الدفع فيزا وبطاقة الدفع ماستركارد (Carte VISA, MASTERCARD BDL)

بطاقة (فيزا كارد وماستركارد) هي بطاقة دولية تسمح لكم القيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق اليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج، في كل أنحاء العالم، ويمكن لاي مواطن عادي الحصول على بطاقة (VISA, MASTERCARD) بعد القيام بالطلب في وكالات بنك التنمية المحلية⁴².

وطرح بنك التنمية المحلية نوعين لكل بطاقة:

- بطاقة فيزا VISA:

- بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية؛
- بطاقة فيزا VISA الذهبية (Gold).

- بطاقة ماستركارد (MASTERCARD):

- بطاقة ماستركارد تيتانيوم لبنك التنمية المحلية؛
- بطاقة ماستركارد بلاتينيوم لبنك التنمية المحلية.

❖ **مزايا وفوائد بطاقة فيزا وماستر كارد (VISA, MASTERCARD):**

لدى بطاقات فيزا وماستركارد لبنك التنمية المحلية العديد من مزايا بما انها يمكن استعمالها في كل أنحاء العالم 24 على 24 ساعة و 7 على 7 أيام تتمثل هذه الميزات في:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني في الخارج؛
- الدفع عن طريق الأنترنت؛
- السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني وموزعات الدفع والسحب الالكتروني في الخارج.

ومع توفر هذه الميزات في بطاقات فيزا وماستركارد الخاصة بالبنك التنمية المحلية فقد وفرت العديد من الفوائد لصالح عملاء بنك التنمية المحلية سواء كانوا خواص او مهنيين او مؤسسات ونذكر منها ما يلي:

- السفر بكل أمان والاستفادة من صلاحية فورية لأموالكم لقضاء كل احتياجاتكم؛
- قوموا بالشراء والدفع عن طريق الانترنت للخارج بكل أمان بفضل معيار الدولي للأمان خدمة دي 3 سيكيور؛

⁴² موقع بنك التنمية المحلية، نفس المرجع السابق.

- التوفر الفوري لأموالك في الخارج.

وتمتد صلاحية بطاقات فيزا وماستركارد الخاصة ببنك التنمية المحلية الى غاية سنتين (02) تكون قابلة للتجديد أوتوماتيكيا، اما فيما يتعلق بسقف السحب والدفع فهي كالتالي:

- بطاقة فيزا BDL:

- بطاقة فيزا VISA الكلاسيكية: 500 أورو في الأسبوع؛
- بطاقة VISA الذهبية: 5000 أورو في الأسبوع.

- بطاقة ماستركارد BDL :

➤ سقف التخليص

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

➤ سقف السحب

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

II. أجهزة الدفع الالكتروني:

1- محطة الدفع الالكتروني (TPE (Terminal de paiement électronique):⁴³

جهاز الدفع الالكتروني، يدعى باختصار "TPE"، هي وسيلة دفع الكترونية تسمح لكم التخليص بواسطة بطاقة البنكية CIB الكلاسيكية والذهبية. 24 على 24 ساعة و7 على 7 كل أيام الأسبوع. تضمن لكم حماية أكثر ضد التزوير والسرقة.

❖ شروط الحصول على جهاز الدفع الالكتروني TPE:

- أن يكون لديه حساب جاري لدى بنك لتنمية المحلية؛
- تبرير نشاط يتضمن الإيصالات؛
- شجع زبائنك على الدفع عن طريق البنك أو البطاقة البريدية.

❖ امتيازات الحصول على جهاز الدفع الالكتروني BDL :

- سهل الاستخدام، يتيح لك BDL TPE ، بطريقة موثوقة، تحسين سرعة إيصالاتك؛
- يسمح لك BDL TPE أيضًا بالتحديث ولكن قبل كل شيء لتأمين إدارة إيصالاتك اليومية؛

⁴³ الموقع لإلكتروني لبنك التنمية المحلية، /جهاز-الدفع-الالكتروني/ <https://www.bdl.dz/ar/> تاريخ الاطلاع: 2024/05/04.

- يوفر لك BDL TPE إمكانية صرف مبيعاتك على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع؛
- يتم توفير BDL TPE لك مجاناً؛
- يأتي BDL TPE مع خدمة ما بعد البيع والدعم.

2- الموزع الآلي للأموال DAP/GAB:

يقوم الموزع الآلي بتوزيع النقود وتنفيذ معاملات مالية مثل سحب النقود واستعراض الرصيد المتبقي في الحسابات المصرفية، حيث يوفر بنك التنمية المحلية هذه الخدمة على مستوى الوكالة لئتيح لعملاء بنك التنمية المحلية إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت من اليوم.

❖ مميزات الموزع الآلي:

الموزع الآلي (DAB/GAB) يوفر العديد من المميزات التي تجعله أداة مالية مفيدة ومريحة للأفراد، وتشمل هذه المميزات:

- الوصول السهل: يتيح الموزع الآلي للأفراد الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت وأي مكان، سواء كان ذلك داخل فروع البنوك أو في أماكن عامة؛
- الراحة والسرعة: يسمح الموزع الآلي للأفراد بإجراء عمليات مالية بسرعة وسهولة، دون الحاجة إلى زيارة فرع بنكي وانتظار الصفوف؛
- الخصوصية والأمان: يتمتع الموزع الآلي بمستويات عالية من الأمان والخصوصية، حيث يتطلب استخدام بطاقة مصرفية ورمز سري للوصول إلى الحسابات المصرفية؛
- الوظائف المتعددة: بالإضافة إلى سحب النقود، يمكن للموزع الآلي تقديم خدمات أخرى مثل استعراض الرصيد، وتحويل الأموال بين الحسابات، ودفع الفواتير؛
- التوافر على مدار الساعة: يعمل الموزع الآلي على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يتيح للأفراد الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت يناسبهم.

III. أنظمة الدفع:

1- نظام السويفت SWIFT:

تُستخدم هذه الآلية في تنفيذ المعاملات المالية الدولية، حيث تعتمد البنوك على هذا النظام لتبسيط الاتصالات مع البنوك الأخرى حول العالم. يتم ذلك من خلال إرسال أوامر الدفع والإخطارات المختلفة بطريقة موحدة ومعيارية تُعترف بها عالمياً بين البنوك المشتركة. لضمان

التواصل الفعال، انضمت غالبية البنوك إلى شبكة سويفت، وهي شبكة اتصالات متقدمة تُمكن البنوك من التفاعل فيما بينها بطريقة منظمة، مما يُسهم في تحقيق السرعة والكفاءة والأمان في الاتصالات. انخرطت الجزائر في النظام العالمي للرسائل المالية SWIFT سنة 1991، ومن بين المؤسسات المنضمة كان بنك التنمية المحلية، مما يجعله يستفيد من العديد من المزايا من بينها:

- يعتبر وسيلة مضمونة وآمنة لاستقبال الاموال وإرسالها عالميا ;
- إجراء حوالات مالية إلى جميع دول العالم، حيث يمكن للأموال أن تصل إلى الحسابات المستفيدة في غضون مدة لا تتجاوز 24 ساعة عمل كحد أقصى ;
- يتم إصدار الحوالات لجميع العمليات الأجنبية ;
- أقل كلفة بالنسبة للبنك من اساليب التحويل الأخرى.

نبين الية عمل نظام السويفت عبر المثال التالي:

يذهب الفرد الذي يقيم في فرنسا إلى بنكه المحلي لإجراء تحويل مالي بقيمة 1000 يورو إلى صديقه في الجزائر، الذي يتعامل مع بنك التنمية المحلية في مستغانم. يقوم البنك الفرنسي بتحويل الطلب إلى تنسيق سويفت، المعروف باسم رسالة سويفت، والتي تشمل خصم مبلغ 1000 يورو من الحساب الشخصي للمرسل، ثم تحويلها إلى حساب الصديق في الجزائر عبر النظام العالمي لسويفت.

2- نظام المقاصة: 44

يتم تقديم الشيك من طرف عميل الشك الى موظف قسم المقاصة والذي يتأكد من نوعية الشيك NAORMALUSE، ثم يقوم بتحريره داخل جهاز السكانيين الذي يقرأه من الوجهين، ثم تظهر وجهي الشيك على شاشة الكمبيوتر، ولا تتم هذه العملية الا إذا تمت قراءة الشيك من طرف السكانيين وهذا تحت شرط أن يكون الجهة السفلية من الشيك خالية تماما من أي كتابة أو إمضاء أو شيء آخر، وتعرف هذه الجهة من الشيك BAND CARACTERRE PISTOPTICAL كما تسمى لأنها تحتوي على 20 رقم يدعى "RIB" ورقم الشيك أما في حالة وجود أية كتابة في هذه الجهة من الشيك فلن يقرأه الجهاز ويعتبر الشيك ملغى. أما في

⁴⁴ خالد حمزة، "أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية" مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، تبسة،

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

المطلب الثاني: وسائط وخدمات الدفع الالكترونية الرقمية داخل بنك التنمية المحلية BDL - مستغانم -

لقد قدم بنك التنمية المحلية ووفر جميع أدوات التكنولوجيا المالية، ومع تطورها نحو الوسائط الرقمية فان بنك التنمية المحلية يسعى كذلك الى توفير مختلف الخدمات الرقمية والتي من بينها قد تم إطلاق استغلالها للزبائن والعملاء وأخرى قيد التطوير.

1. البنك الإلكتروني E-BANK : 45

البنك الإلكتروني لبنك التنمية المحلية (E-BANK) هو اشتراك يسمح لك بالوصول إلى حسابك البنكي عن بعد 7/24، ويمكن العملاء من إجراء مجموعة متنوعة من العمليات المالية مثل التحويلات البنكية، وإدارة الحسابات، وسداد الفواتير، وتقديم طلبات القروض، وغيرها من الخدمات، عبر الإنترنت. وهو يدخل ضمن جهود البنك الساعية لمواكبة التطورات التكنولوجية في قطاع الخدمات المالية.

❖ فوائد E-BANK :

- موثوقة وسريعة وآمنة؛
- سهل الاستخدام؛
- إمكانية دمج الحساب.

❖ ميزات E-BANK :

- الترخيص بعمليات التحويل البسيطة أو التحويل الجماعي؛
- تنزيل كشوف الحسابات البنكية الكلاسيكية والإلكترونية؛

⁴⁵ موقع بنك التنمية المحلية ، <https://www.bdl.dz/ar/البنك-الالكتروني> ، تاريخ الاطلاع 2024/05/05 .

- طلب دفاتر الشيكات؛
- الاطلاع على الحسابات.

II. تطبيقات الهاتف:

1- تطبيق DIGITBDL: ⁴⁶

هو تطبيق للهاتف المحمول مخصص حصرياً لزبائن البنك وهو متاح للتحميل في كلا المتجرين (GooglePlay) و (AppleStore). يسمح لك بطلب وتنفيذ المعاملات البنكية المرتبطة بحسابك من هاتفك الذكي، وهو مخصص حصرياً لزبائن بنك التنمية المحلية، لمدة اشتراك غير محدودة ومتوفر على مستوى كامل وكالات بنك التنمية المحلية الموزعة عبر كامل التراب الوطني، والحسابات المعنية بهذا التطبيق هي:

- حساب الشيك للخواص؛
- كل الحسابات الجارية؛
- حساب الادخار بدون أو بنسبة فائدة.

❖ مزايا تطبيق DIGITBDL:

- سهل الاستعمال: بفضل هذه الخدمة يصبح التنقل الى وكالاتكم البنكية للقيام بالعمليات غير ضروري. الخدمة متوفرة 24/24 ساعة و 7/7 أيام؛
- سريع وموثوق: قوموا بإجراء جميع العمليات البنكية بطريقة آنية؛
- إمكانية الدمج بين الحسابات: إمكانية ربط جميع الحسابات البنكية بواسطة هذا التطبيق.

❖ سقف التحويلات المالية عن طريق منصة DIGITBDL:

- التحويل الداخلي: غير محدد؛
- التحويل الخارجي: يقل عن 1000000.00 دج.

2- WIMPAY (قريباً) :

الدفع عبر الهاتف المحمول (Wimpay-BDL) هو حل دفع بدون تلامس يعتمد على المسح عبر الهاتف الذكي لرمز الاستجابة السريعة لكل معاملة بيع تم إنشاؤها بواسطة التاجر أو تاجر الويب أو المفوتر، حيث تبلغ قيمة المعاملة المصرح بها 20000 دج في اليوم، سيتم توفير

⁴⁶ موقع بنك التنمية المحلية، <https://www.bdl.dz/ar/digitbdl> ، تاريخ الاطلاع 2024/05/05

الاشتراك في حل الدفع Wimpay-BDL على مستوى الوكالة من منصة OGA أو من تطبيق الهاتف مع التحقق من طرف الوكالة.

❖ مميزات WIMPAY: 47

- تمثل الوظيفة الرئيسية لحل Wimpay في إجراء الدفع بدون تلامس عن طريق مسح رمز الاستجابة السريعة الذي تم إنشاؤه بواسطة الهاتف الذكي لكل معاملة بيع أو دفع؛
- يمكن للأفراد، من خلال حسابات Wimpay الخاصة بهم، إرسال الأموال أو تلقيها مع أفراد آخرين، عبر عملية المقاصة عن بُعد، تمامًا كما يمكنهم إصدار المدفوعات؛
- يتيح Wimpay-BDL أيضًا إمكانية طلب التحويلات داخل البنوك بين الأفراد؛

❖ تسعير WIMPAY:

- اشتراك Wimpay: مجاني.
- عمولة المستهلك: نفس سعر التحويل (مجاني)
- عمولة التاجر: 5 دينار
- الهيئة التعاونية لبنك التنمية المحلية: 0 دينار.

المبحث الثالث: تقييم التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية

لقد كان بنك التنمية المحلية من السباقين في ادخال وتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية في كامل ربوع الوطن وكان من أكثر البنوك التي ساهمت في تطوير هذا القطاع الحديث، حيث وبالرغم من العراقيل والمشاكل التي واجهها البنك الا انه عمل على حلها وتسهيل وصولها الى الزبائن، محققا بذلك النتائج والأرقام المستهدفة.

المطلب الاول: معوقات وتحديات استخدام التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية

لقد واجه كلا من بنك التنمية المحلية والافراد العديد من العوائق وذلك لكون ان تجربة التكنولوجيا المالية كانت تجربة حديثة وجديد، ومن بين العوائق:

1. بالنسبة للبنك:

⁴⁷ موقع بنك التنمية المحلية، <https://www.bdl.dz/ar/wimpay> ، تاريخ الاطلاع 2024/05/05.

- تواجه بعض المناطق في الجزائر تحديات في الوصول إلى الإنترنت والتكنولوجيا الرقمية بشكل موثوق به وبسرعة كافية، مما يمثل عائقاً لتطبيق التكنولوجيا المالية؛
- نقص الثقافة المعلوماتية ونقص التحكم والتعامل مع الوسائل المعلوماتية؛
- البنية التحتية التكنولوجية غير كافية وعدم توفر الأنظمة والوسائل محلياً، ما يعني اللجوء إلى استيراد هذه الأنظمة، ما يجعلها غير متوافقة مع خصائص السوق الجزائرية؛
- القوانين والتنظيمات المالية في الجزائر قد تكون صارمة أو غير واضحة بشكل كافي بخصوص التكنولوجيا المالية، مما يخلق عقبات لتطبيق التقنيات الجديدة؛
- عدم ثقة المتعاملين بالتكنولوجيا المالية وامانها نتيجة تعلقهم بالمعاملات النقدية التقليدية.

II. بالنسبة للأفراد:

- قلة الوعي التكنولوجي تؤدي إلى عدم ثقة الأفراد إلا في النقد، مما يجعلهم غير قادرين على فهم أو استخدام البطاقات البنكية؛
- يتهرب التجار من التكنولوجيا المالية وذلك لتجنب افصاحهم لقيمة معاملاتهم والتهرب من الرقابة؛

المطلب الثاني: احصائيات استخدام أدوات التكنولوجيا المالية في بنك التنمية المحلية

رغم التطور الضعيف للتكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية ككل، إلا أن بنك التنمية المحلية قد حقق أرقاماً تجعله ضمن أفضل البنوك الجزائرية في تبني هذه التكنولوجيا، وسنستعرض الأرقام والاحصائيات المصرح بيها في هذا المجال.

أولاً: احصائيات وسائط الدفع الإلكترونية داخل بنك التنمية المحلية BDL

(CIB-TPE-GAB):⁴⁸

⁴⁸ وكالة الانباء الجزائرية، 13 مارس 2022، [تم الاسترداد من <https://www.aps.dz/ar/economie/122842-55-2021>]. تاريخ الاطلاع 2024/05/06.

وزع بنك التنمية المحلية 6500 جهاز (TPE) بسنة 2020، ليسجل الى 7933 جهاز خلال سنة 2021، ثم وخلال سنة 2022 ارتفع عدد الأجهزة الموزعة على التجار بنسبة 2.31% وسجل البنك 8116 جهاز موزع، وقد أكد البنك بانه قد تم توزيع أكثر من 300 وحدة خلال الثلاثي الأول من سنة 2024.

اما فيما يتعلق بعدد العمليات وقيمة التحويلات التي تمت باستخدام جهاز (TPE) فقد سجلت سنة 2020 ما يعادل 288 ألف عملية بقيمة 1.86 مليار دينار جزائري، وقد شهدت السنة الموالية ارتفاعا ب 172% حيث بلغ عدد العمليات في سنة 2021 حوالي 784 ألف عملية ما تعادل قيمته 5.14 مليار دينار جزائري، لتواصل الارتفاع حيث في سنة 2022 سجل ما يقارب 880 ألف عملية بتحويل مالي قدره 6.5 مليار دينار جزائري، وشهدت سنة 2023 تحقيق أكثر من 1 مليون عملية فاقت قيمتها المالية 7 مليار دينار جزائري.

ويمكن تلخيص هذه الأرقام من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم 01: احصائيات جهاز (TPE)

	عدد الاجهزة	عدد العمليات	القيمة المالية(مليار)
2020	6500	288,000	1.86
2021	7933	874,000	5.14
2022	8116	880,000	6.5
2023	8700	1,000,000	7
2024	300+		

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على المطلب

يملك بنك التنمية المحلية أكثر من 178 موزع الي (GAB) منتشر عبر جميع فروع ووكالات البنك، ويسعى البنك الى تعزيز اعدادها مستقبلا، وقد تم تسجيل حوالي 3.2 مليون عملية خلال

2021، وقد شهدت سنة 2022 ارتفاعا في عدد العمليات ب 9.6% مقارنة بالسنة التي قبلها لتسجل 3.5 مليون عملية بقيمة 56.8 مليار دينار جزائري.⁴⁹

وقد أشار البنك انه خلال سنة 2021 تم توزيع أكثر من 30 ألف بطاقة دفع الكتروني، حيث شهدت ارتفاعا ب 3.3 خلال 2022 ليسجل 34 ألف و 980 بطاقة موزعة.

ويمكن تلخيص هذه الأرقام في الجدول التالي:

الجدول رقم 02: احصائيات الموزع الالي (GAB) وبطاقة الدفع (CIB)

	2021		2022	
	العدد	القيمة المالية	العدد	القيمة المالية
GAB	3.2 مليون عملية		3.5 مليون عملية	56.81 مليار د.ج
CIB	30,000 بطاقة موزعة		34.980 بطاقة موزعة	

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على المطلب

ثانيا: احصائيات وسائط الدفع الالكترونية الرقمية داخل بنك التنمية المحلية BDL (التجار الالكترونيين - DIGITBDL):

اما فيما يخص الجانب الرقمي فان بنك التنمية المحلية قام بتسجيل 13 تاجر الكتروني سنة 2020، وتم بسنة 2021 توظيف 27 تاجر، ليرتفع عدد التجار الالكترونيين المواطنين على مستوى بنك التنمية المحلية الى 39 تاجر، ويحصى البنك حاليا 105 تاجر الكتروني موطن على مستواه من أصل 540 تاجر سنة 2024.

بالنسبة للجانب المتعلق بعدد وقيمة التعاملات التي اجراها التجار الالكترونيين فقد سجل البنك 1424 عملية خلال سنة 2020 بقيمة 108 مليون د.ج، اما في سنة 2021 فقد سجل البنك 4100 تعامل بقيمة 250 مليون د.ج

⁴⁹ موقع بنك التنمية المحلية ، <https://www.bdl.dz/ar/e-paiements> ، تاريخ الاطلاع 2024/05/06.

ويمكن ايجاز هذه الأرقام في الجدول التالي:

الجدول رقم 03: احصائيات التجار الالكترونيين لدى بنك BDL

	عدد التجار	عدد العمليات	القيمة المالية (مليون د.ج)
2020	13	1424	108
2021	17	4100	250
2022	39		
2023			
2024	105		

المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على المطلوب

اما فيما يتعلق بتطبيق (DEGITBANK) فقد سجل أكثر من 150 ألف تحميل، وأكد البنك انه تم إحصاء أكثر من 108 ألف و200 مسجل جديد بالتطبيق.

لقد حقق البنك أرقاما هامة شهدت تطورا ملحوظا فيما يخص باستغلال وسائل التكنولوجيا المالية في المعاملات المالية بالبنك، حيث قام البنك في 2020 بتسجيل 4.6 مليون عملية باستخدام اجهزة التكنولوجيا المالية، ليسجل في سنة 2021 حوالي 5.4 مليون عملية، اما خلال سنة 2022 فقد سجل البنك حوالي 36 مليون عملية.

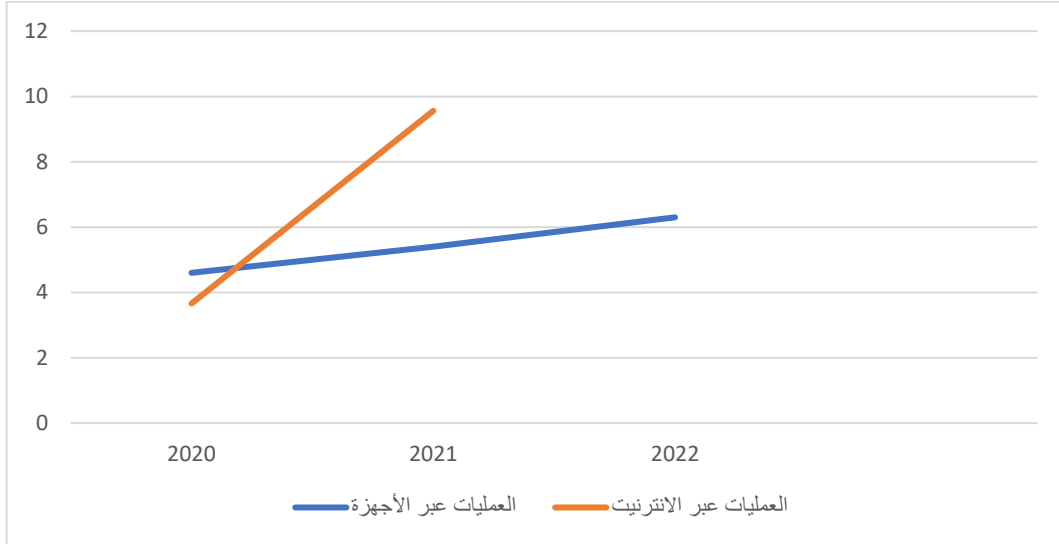
اما فيما يخص بالعمليات عبر الانترنت فقد سجل البنك سنة 2020 حوالي 36 ألف و600 عملية، اما في السنة الموالية 2021 فقد سجل البنك 95 ألف و600 عملية بمجمل 460 مليون د.ج خلال السنتين.⁵⁰

لم يصرح لنا بإحصائيات بطاقات الائتمان ومختلف الأدوات الأخرى وكذا مبالغ الأرباح للبنك حفاظا على الميزة التنافسية من جهة، وأيضا بسبب سرية المعلومات المتوفرة الا على المستوى المركزي.

⁵⁰ وكالة الانباء الجزائرية، 13 مارس 2022، [تم الاسترداد من <https://www.aps.dz/ar/economie/122842-55>]

2021 تاريخ الاطلاع 2024/05/06.

الشكل 05-02: منحنى تغيرات عدد العمليات عبر أدوات التكنولوجيا المالية لبنك التنمية المحلية.



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على المطلب

من خلال الشكل 05-02 الذي يمثل منحنى تغيرات عدد عمليات عبر الأدوات التكنولوجية المالية لبنك التنمية المحلية نلاحظ ارتفاعا في عدد العمليات سواء عبر الأجهزة المقدمة من طرف البنك او عبر الانترنت من خلال الأدوات الرقمية التي وفرها البنك، ما يمكننا من استنتاج انه هناك تطور واقبال واهتمام كبير من قبل العملاء والافراد لاستعمال واستغلال هذه الأدوات، وهذا من شأنه تحسين أداء بنك التنمية المحلية ورفع موارده المالية وكذلك قدرته التنافسية.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة وأداء بنك التنمية المحلية

شهدت التكنولوجيا المالية نموا وتطورا ملحوظا، مما أدى الى توسيع نشاطها على مختلف جوانب الاعمال، ومن خلال الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية ومختلف الإحصاءات، نجد ان تأثيرها قد امتد الى القطاع المالي والبنكي، وقد اسفرت عن تأثيرات إيجابية وبارزة على الصناعات المالية البنكية وتحسين أداء البنوك بشكل عام.

1- تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات والمنتجات في البنك: ⁵¹ لقد أحدثت التكنولوجيا المالية المتقدمة ثورة في الخدمات البنكية، حيث ساهمت في تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الجديدة، مثل المدفوعات عبر الهاتف، الائتمان الرقمي، ومنصات الاقتراض الإلكتروني. كما عززت هذه التكنولوجيا من قدرة البنوك على التوسع في أنشطتها وبناء شبكات واسعة، مما يتيح لها تنويع خدماتها والوصول إلى شرائح عملاء أوسع. بالإضافة إلى ذلك، فإنها تمكن العملاء من اتخاذ قرارات سريعة وفعالة بشأن استخدام هذه الخدمات، مما يعزز تجربتهم المصرفية.

2- تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة الأنشطة التشغيلية للبنك: تقوم التكنولوجيا المالية بدور محوري في تعزيز كفاءة العمليات التشغيلية، حيث تقلل من تكاليف الصفقات وإدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وتعزز المنافسة وإدارة الموارد. كما تحرر الأعمال المصرفية من الروتين والأعباء الإدارية، مما يخفف الضغط على موظفي البنك ويمكنهم من تركيز جهودهم على تحسين جودة الخدمات، مما يؤدي إلى تحسين ربحية البنك. بالإضافة إلى ذلك، يساهم الربط بين فروع البنك وتقديمها لخدمات مصرفية متنوعة في رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الميزة التنافسية للبنوك على المستوى الدولي.

3- تأثير التكنولوجيا المالية على الجانب المالي في البنك: لعبت التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحسين الجانب المالي، حيث ساهمت في خفض الآثار السلبية لمخاطر متنوعة مثل الائتمان والسيولة والتشغيل، مما أدى إلى زيادة الربحية. بالإضافة إلى ذلك، فقد عززت من تداول الأنشطة المالية والمصرفية، ووسعت من نطاق السوق المالية العالمية، مما ساعد في إزالة العوائق، خاصةً مع تزايد التوجه نحو التحرر المالي.

4- تأثير التكنولوجيا المالية على مجال الاتصال والمعلومات في البنك: تقدم التكنولوجيا المالية فوائد متعددة للبنوك في هذا المجال، حيث تساهم في تطوير عملية الربط بين البنوك وتبادل المعلومات والبيانات المصرفية، مما يعزز التواصل والتعاون بينها. كما تضيف قيمة مضافة لأنشطتها من خلال توسعها في توفير الخدمات التي تعتمد على المعلومات والبيانات، والقدرة على تفسيرها وتخزينها وتبادلها، بالإضافة إلى ذلك، تسهل التكنولوجيا المالية الربط الدولي بين البنوك المختلفة في مجال تبادل المعلومات والبيانات، مما يعزز التكامل والتعاون الدولي في القطاع المالي.

5- تأثير التكنولوجيا المالية على صناعة القرار في البنك: التكنولوجيا المالية تعزز قدرة صناع القرار في البنوك على اتخاذ قرارات مستنيرة بناءً على تحليلات بيانات دقيقة

⁵¹ حناني عائشة ، مشهور هوارية، "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي" مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة

الماستر الاكاديمي، ادرار، 2021-2022، ص22

وشاملة. تُمكنهم من تطوير تقارير ونماذج مفصلة، مما يُساهم في تحسين جودة القرارات وتحقيق أهداف البنك.

6- تأثير التكنولوجيا المالية على تجربة العملاء: تأثر التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء، حيث تمكّن الابتكارات التقنية والحلول المالية الحديثة البنوك من تقديم خدمات متطورة ومُحسّنة لزيائنها. وذلك عبر الوصول السريع إلى المعلومات الحساسة والتواصل الفعّال مع العملاء، مما يزيد من رضا العملاء ويعزز تجربتهم. كما تساهم في توفير حلول مبتكرة مثل التطبيقات المصرفية الذكية وخدمات الدفع الإلكتروني، مما يُسهّل عمليات البنك ويوفر للعملاء تجربة أكثر سلاسة وراحة.

7- تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية: تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الامتثال التنظيمي بالمؤسسات المالية من خلال تحسين إعداد التقارير والتأكد من الالتزام بالمعايير العالمية. مع تزايد اللوائح، توفر التكنولوجيا التنظيمية أدوات فعّالة لمواكبة هذه المتطلبات وتحسين العمليات الامتثالية بشكل شامل.

خاتمة الفصل:

في هذا الفصل، حاولنا إسقاط الجانب النظري لأثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال دراسة ميدانية لبنك التنمية المحلية، ومن خلالها يظهر لنا أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك، حيث تقوم البنوك بتقديم خدماتها باستخدام أحدث التقنيات وابتكارات المالية، مما يؤدي إلى تطوير الخدمات البنكية. ورغم أن هذا التطور يحتاج إلى المزيد من التحسين والتطوير، إلا أنه جلب تحسناً إيجابياً لخدمات المصارف. بالإضافة إلى ذلك، تسهم التكنولوجيا المالية في توفير حلول مبتكرة وتوسيع إمكانية الوصول للخدمات المصرفية دون الحاجة إلى الذهاب إلى الفروع البنكية، وتشكل وسيلة للحصول على مصادر تمويل بديلة، وتترك البنوك الآن أهمية هذا الوضع على إيراداتها ومستقبلها، وقد بدأت في اتخاذ التدابير اللازمة لاستخدام أدوات التكنولوجيا المالية بهدف تحسين الأداء المالي وتنويع وسائل الدفع، وبالتالي زيادة حصتها السوقية.

اختامة العامة

في ختام هذا البحث، يمكن القول بأن التكنولوجيا المالية قد أحدثت ثورة في القطاع المصرفي، مما أدى إلى تحسين الخدمات وتقديمها بكفاءة عالية. لقد أصبحت البنوك أكثر قدرة على المنافسة وتلبية احتياجات العملاء بفضل الابتكارات والتقنيات الجديدة التي توفرها. فقد بدأت المصارف في العالم تتسابق من أجل تقديم خدماتهم بأحدث ما توصلت إليه التكنولوجيا من وسائل دفع الالكترونية بغية المحافظة على زبائنها وجلب عدد كبير من العملاء وتأمين خدمة مميزة لهم، وعلى هذا الأساس سعت الدول متقدمة الى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية. تتيح التكنولوجيا المالية العديد من الامكانيات و المزايا ولكن لابد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال، هذا بالإضافة إلى الأمن المعلوماتي وتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية: التكنولوجيا المالية تمثل تحولاً إيجابياً في القطاع البنكي، حيث تسهم في زيادة كفاءة العمليات والأنشطة فهي توفر الأدوات والحلول التي تمكن البنوك من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، وبذلك تساعد البنوك على تحقيق أداء أفضل وزيادة التنافسية في السوق.

الفرضيات الثانوية:

✓ في العصر الحالي، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حيوياً في تطوير طرق التمويل وتقديم الخدمات المالية. تساهم التقنيات المالية الحديثة، مثل الدفع الإلكتروني والبلوكتشين، في تحسين الوصول إلى التمويل وتقليل التكاليف، مما يدعم النمو الاقتصادي وريادة الأعمال. بجانب ذلك، تسهم تكنولوجيا المال في تطوير خدمات مالية جديدة، مثل التمويل الجماعي والاستثمار عبر الإنترنت، مما يعزز الشمول المالي ويجعل النظام المالي أكثر فعالية وديناميكية.

✓ البنوك والمؤسسات المالية يسعون إلى زيادة أرباحهم من خلال تقليل التكاليف وتعزيز خدماتهم المالية، مواجهين في الوقت نفسه التحديات المتنوعة مثل التنظيمات القانونية والتنافس الشديد والتهديدات الأمنية. لتحقيق هذه الأهداف، تتبنى المؤسسات المالية استراتيجيات تشمل تبسيط العمليات، واعتماد التقنيات الحديثة، وتطوير حلول رقمية،

بالإضافة إلى تطوير استراتيجيات متنوعة لمواجهة التحديات الناشئة وضمان النجاح والاستمرارية في السوق المالية.

✓ من خلال الدراسة الميدانية لبنك التنمية المحلية يتبين مدى اهتمام البنك بالتكنولوجيا المالية وسعيه لتطبيقها، لقد وفر بنك التنمية المحلية مختلف أدوات التكنولوجيا المالية بشكل واسع وعلى جميع الفئات.

نتائج الدراسة:

- تؤثر التكنولوجيا المالية إيجاباً على مختلف جوانب الأداء البنكي من تحسين الأداء المالي إلى تسهيلات في الأنشطة التشغيلية للبنك وكذلك تطوير الاتصال وجمع المعلومات وتحليلها كما أنها تؤثر على العملاء من خلال تحسين تجربتهم البنكية بالإضافة إلى عدة عوامل أخرى؛
- تمكن التكنولوجيا المالية وصول شريحة واسعة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع النظام المصرفي، من خلال توفير ميزات مثل إصدار التحويلات والتسديد الضريبي عبر الإنترنت، مما يسهل عليهم الوصول إلى الخدمات المالية؛
- هناك اهتمام واسع وجدي من قبل البنوك في محاولة تطبيق وتطوير وتوسيع استعمال أدوات التكنولوجيا المالية ذلك لما في التكنولوجيا المالية من فوائد على أداء البنك؛
- أصبحت التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من البنوك الحديثة ولا يمكن الاستغناء عنها في العمل المصرفي.

التوصيات:

على الرغم من سعي بنك التنمية المحلية ومختلف البنوك الأخرى إلى مواكبة التكنولوجيا المالية وتطبيقها بشكل مثالي إلا أنها لم تصل بعد إلى مرحلة النضج الكامل، لذلك نستعرض بعض التوصيات التي يمكن أن تساعد في تطوير استغلال التكنولوجيا المالية:

- تشجيع الدولة الجزائرية المستثمرين لإنشاء الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بتوفير الاحتياجات اللازمة وإزالة العقبات البيروقراطية والقانونية؛
- ضرورة تعاقد الدولة مع الشركات الاستثمارية في التكنولوجيا المالية لجلب التكنولوجيا وكذا تدريب الأفراد عليها؛

- ضرورة وضع البنك تحفيزات للمتعاملين على استخدام التكنولوجيا المالية خاصة كبار السن باعتبار على التكنولوجيا امر جديد وغير موثوق من قبلهم؛
- ضرورة قيام البنوك بحملات توعوية لفائدة الافراد والعملاء على استخدام مختلف الوسائل الالكترونية، وكذا طمأننتهم بأمن معلوماتهم وخصوصياتهم؛
- تطوير نظم للحماية ضد أي نوع من الهجمات الالكترونية. ؛
- تخصيص ميزانيات لأجل تكوين عمال ومسيري البنوك على التكنولوجيا المالية وكذلك لتطوير البنية التحتية بما يتناسب مع احتياجات التكنولوجيا المالية.

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

I. الكتب:

1- خليل محمد حسن الشماع، المحاسبة الإدارية في المصارف، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 01، دمشق، سوريا، 2015.

2- تامر البكري، أحمد الرحومي، "تسويق الخدمات المالية"، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008،

II. الرسائل العلمية:

1- حمدي زينب وأواسم زهراء، "مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية" مجلة الاجتهاد لدراسات القانونية والاقتصادية العدد 01، 2018

2- محمد امين زاويح ومحمد يونس، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي" المجلد:10، العدد:01، 2022

3- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، مجلد، 7 العدد3، 2018

4- مصطفى سلام عبدالرزاق محمد كريم حيدر حرجان سنان، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة: دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة في العراقي، مجلة جامعة جيهان اربيل، العراق 2019

5- عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، "تحليل واقع التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا: قراءة للتحديات والإمكانيات." مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، الجزائر، المجلد:06، العدد:01، 2021

6- ابتسام علي حسين، شذى عبد الحسين جبر، وفاء أيوب كسار " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة-دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي"، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد:124، 2020

7- الشيخ الداوي، "تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء" «مجلة الباحث، عدد 07 / 2009 - 2010

- 8- رميلي حمزة، قياس الأداء الاستراتيجي لمجمع صيدال لصناعة الادوية في الجزائر، نموذج لقياس الاداء الاستراتيجي بالاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن من الجيل الثالث، جملة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 07 العدد، 12 الجزائر، 2018.
- 9- عبد الرحمان الشامي، إلياس سليمان، التوجه السوقي والأداء التسويقي، دراسة تطبيقية بالبنوك العمومية بولاية بشار، جملة التنظيم والعمل، مجلد، 06، العدد 02، الجزائر، 2017.
- 10- نعمان محصول، موصو سراح، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة 2013-2018 جملة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، الجزائر، 2019.
- 11- لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد 07، العدد 9، 2018.
- 12- د.مروان درويش، "انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العامة في فلسطين"، مجلة الاقتصاد و المالية، المجلد: 04، العدد: 02، 2018.
- III. الملتقيات:**
- 1- لمزاودة عمار، كليبات محمد أنيس، "الصيرفة الإلكترونية: المزايا، الواقع والتحديات"، الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري، جامعة باجي مختار -عنابة، - الجزائر، 05 ماي، 2019.
- IV. المذكرات:**
- 1- محوز يوسف، محوز بشير، "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية"، مذكرة تخرج جامعة ابن خلدون، 2021-2022.
- 2- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك لمدينة قالمة (BNA-BADR-CPA)" مذكرة تخرج، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2022/2021.
- 3- نور الدين شنوفي، "تفعيل نظام لقسم الأداء في المؤسسة العمومية الاقتصادية"، حالة المؤسسة الجزائرية، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2005.

- 4- بوقابة زينب "التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية" مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص محاسبة وتدقيق، 2010/2011.
- 5- عادل عشي، "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل ببسكرة"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، 2001-2022.
- 6- اسعد امجد محمد عكاشة، أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء التنظيمي، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، لجامعة السالمية غزة، فلسطين، 2008.
- 7- زرفاوي نور الاسلام، "أثر التكنولوجيا المالية على البنوك التجارية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة العربي تبسي، 2020-2021.
- 8- بن عطيل حورية، "إدارة المعرفة كتوجه اداري حديث للمنظمات الدولية في عصر الحوكمة"، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، مستغانم، 2014-2015.
- 9- خالد حمزة، "أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية" مذكرة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر، تبسة، 2022-2023.
- 10- حناني عائشة، مشهور هوارية، "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي" مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، ادرار، 2021-2022
- V. المواقع الالكترونية:

- 1- <https://www.e-zigurat.com/en/blog/evolution-of-fintech/>
- 2- <https://www.windmill.digital/all-about-fintech-history-development-and-future/>
- 3- www.bdl.dz
- 4- <https://www.aps.dz/ar/economie/122842-55-2021>

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

- 1- Beverly Jeptoo Kemboi, Effect of Financial Technology on the Financial Performance of Commercial Banks, Kenya.
- 2- Gregor Dorfleitner, Lars Hornuf, "Definition of FinTech and Description of the FinTech Industry", Germany, 2017.

- 3- Matthieu Llorca, Les banques aux prises avec les fintech. (L. e. politique. Ed.) ,2017.
- 4- Karsti kampe, Amanda Nasman, The Future Bank, Six ways fintech is changing traditional banking, June, 2018.