



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbas Laghrou University Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية
دراسة حالة (بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة خنشلة)

إشراف الأستاذة:

د.ليليا بن منصور

إعداد الطالب:

دريدي محمد إسلام

دراهم بهاء الدين

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ(ة)
رئيسا	استاذة محاضر- ا-	د/نصراوي دنيا
مشرفا	أستاذة التعليم العالي	د/ ليليا بن منصور
مناقشا	استاذة محاضر- ا-	د/ جباري لطيفة

السنة الجامعية: 2024/2023



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عباس لغرور خنشلة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

Ministry of Higher Education and Scientific Research

Abbas Laghrour University Khenchela

Faculty of Economics, Management and Commercial Sciences



جامعة عباس لغرور خنشلة
ABBES LAGHROUR UNIVERSITY KHENCHELA

قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية
دراسة حالة (بنك القرص الشعبي الجزائري CPA وكالة خنشلة)

إشراف الأستاذة:

د. ليليا بن منصور

إعداد الطالب:

ديدي محمد إسلام

دراهم بهاء الدين

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة العلمية	اسم ولقب الاستاذ(ة)
رئيسا	استاذ محاضر - ا-	د/ نصر اوي دنيا
مشرفا	أستاذة التعليم العالي	د/ ليليا بن منصور
مناقشا	استاذ محاضر - ا-	د/ جباري لطيفة

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء:

إلى والديّ العزيزين، الذين كانوا دومًا مصدر إلهامي ودعمي، ولم يدخروا جهدًا

في تشجيعي على تحقيق أحلامي الأكاديمية.

إلى أساتذتي الكرام، الذين أضاءوا لي طريق العلم والمعرفة، وقدموا لي الدعم

والتوجيه خلال مسيرتي التعليمية.

إلى أصدقائي وزملائي، الذين كانوا سندي في الأوقات الصعبة، وشركائي في

الرحلة العلمية.

وأخيرًا، إلى كل من آمن بقدراتي وساهم في تحقيق هذا الإنجاز، أهدي هذا

البحث.

وردي محمد إسلام

إهداء :

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا وحبينا محمد صلى الله عليه وسلم أهدي هذا العمل المتواضع إلى التي ربّني صغيرا إلى أحن وأطيب وأفضل قلب فالكون أُمي الحبيبة أطال الله في عمرها وأمدّها بالصحة والعافية، إلى الذي أحسن تربيتي وعلمني إلى روح أبي الطاهرة الذي أفنى عمره من أجل إسعادي و وصولي إلى هذا النجاح ، إلى من كانوا رفقتي طول مشواري وكانو معي في السراء والضراء طول حياتي وكانو سندا لي.

إلى أعز الاحباب الذين أحبوني وأحببتهم من قلبي، الذين أعتز برفقتهم وأفتخر بصحبتهم كل أصدقائي وجيراني كل باسمه شكرا لكم.

وراهم بحاء الدين

شكر وتقدير

نتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى مشرفتنا الكريمة الأستاذة ليلى بن منصور،
على دعمها وتوجيهاتها القيمة التي كان لها الأثر الكبير في إنجاز هذا البحث.
كما نشكر لجنة المناقشة على قراءتهم المتأنية وملاحظاتهم البناءة، ونشكر أفراد
عائلتنا على دعمهم المتواصل وتشجيعهم المستمر.
نعبر عن امتناننا لأصدقائنا وزملائنا في الدراسة على تعاونهم ودعمهم لنا خلال
هذه الرحلة الأكاديمية.
ونتقدم بجزيل الشكر إلى وكالة خنشة لبنك القرض الشعبي الجزائري على
مساعدتهم وتوفير المعلومات التي ساهمت في إتمام هذا البحث.
لكم جميعاً أسى عبارات الشكر والتقدير.

ملخص:

تستعرض هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء البنوك التجارية، مع التركيز على أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية. تهدف الدراسة إلى استكشاف التقنيات المالية الرئيسية التي يمكن للبنوك تبنيها ودورها في رفع كفاءة الأداء العام للبنك. لتحقيق هذا الهدف، أجرينا بحثاً ميدانياً في بنك القرض الشعبي الجزائري، وكالة خنشلة، وكشفت النتائج عن توجه كبير نحو اعتماد التكنولوجيا المالية، لما تقدمه من ابتكارات مالية تسهم في تنوع الخدمات والمنتجات المصرفية. كما يساعد الأداء في تقديم صورة شاملة للبنك عن البيئة الداخلية والخارجية من خلال قياسات تسهم في تحسين عمليات التقييم. وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين التكنولوجيا والأداء، إلا أنها لم تصل بعد إلى مرحلة النضج الكامل في البنك المشمول بالدراسة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الأداء البنكي، بنك القرض الشعبي الجزائري، الذكاء الاصطناعي، الخدمات المالية.

Summary:

This study examines the role of financial technology in enhancing the performance of commercial banks, emphasizing the importance of information and communication technology in developing and improving banking services. The study aims to explore the main financial technologies that banks can adopt and their role in boosting overall bank performance. To achieve this goal, we conducted a field study at the Algerian Popular Credit Bank, Khenchela branch. The findings revealed a significant trend towards adopting financial technology, due to its financial innovations that contribute to diversifying banking services and products. Additionally, performance helps provide a comprehensive picture of the bank's internal and external environment through metrics that aid in improving evaluation processes. The study concluded that there is a relationship between technology and performance, although it has not yet reached full maturity in the bank under study.

Keywords: financial technology, banking performance, Algerian Popular Credit Bank, artificial intelligence, financial services.

فهرس المحتويات



الصفحة	المحتوى
	الاهداء
	شكر وعرفان
	ملخص
A-C	فهرس المحتويات
II-III	فهرس الجداول و الأشكال
01-06	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية والتكنولوجيا المالية	
08	تمهيد
27-09	المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية
09	المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية
14	المطلب الثاني: خصائص وأنواع البنوك التجارية وأهدافها
27	المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية
35-27	المبحث الثاني: ماهية التكنولوجيا المالية
27	المطلب الأول: نشأة و تطور التكنولوجيا المالية
29	المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية
32	المطلب الثالث: خصائص و أنواع التكنولوجيا المالية
34	المطلب الرابع: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية ومعيقاتها
43-36	المبحث الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها
36	المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية وتقنياتها

42	المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية وكيفية ادارتها
44	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للاداء البنكي	
46	تمهيد
52-47	المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي.
47	المطلب الاول: مفهوم الأداء والأداء البنكي
50	المطلب الثاني: أهمية الأداء البنكي
51	المطلب الثالث: أبعاد الأداء البنكي
58-52	المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي
52	المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي
55	المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي
57	المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي
64-59	المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي
59	المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية
62	المطلب الثاني: إسهام التكنولوجيا المالية في تحسين عمل البنوك
63	المطلب الثالث: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك
65	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ولاية خنشلة	
67	تمهيد
78-68	المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

68	المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري
69	المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري الوكالة -319- خنشة
71	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة
72	المطلب الرابع: تحليل الهيكل التنظيمي للوكالة
83-79	المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة
79	المطلب الأول: وسائل الدفع الالكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري الوكالة -319- خنشة
81	المطلب الثاني: جهاز الدفع الالكتروني TPE و الموزع الآلي للأموال DAB
100-91	المبحث الثالث: مقابلة مع مدير بنك القرض الشعبي الجزائري
91	المطلب الأول: محور التكنولوجيا المالية
94	المطلب الثاني: محور الأداء البنكي
97	المطلب الثالث: فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين عمل البنوك
100	خلاصة الفصل الثالث
102	خاتمة
106	قائمة المراجع
113	الملاحق

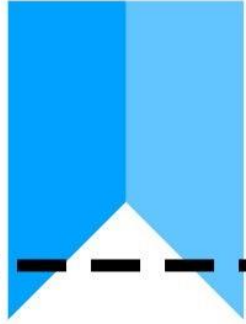
فهرس الجداول و الأشكال



الصفحة	الجدول	الرقم
85	VISA Classique: حدود بطاقة	01
86	Visa Gold: حدود بطاقة	02

الصفحة	الاشكال	الرقم
39	خدمات التكنولوجيا المالية	01
54	خطوات تقييم الاداء البنكي	02
71	الهيكل التنظيمي لوكالة 319 للقرض الشعبي الجزائري خنشلة	03

مقدمة



مقدمة:

يشهد العالم في الوقت الحالي تحولاً جذرياً في مجال التكنولوجيا، مما أثر بشكل كبير على القطاع المالي من خلال بروز مفهوم التكنولوجيا المالية. هذا المجال أصبح يتيح تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية بطرق مبتكرة وسريعة، مما يعزز من كفاءة العمليات المالية ويقلل من تكاليفها، ويزيد من سهولة الوصول إليها عبر استخدام الهواتف الذكية وشبكات الاتصال والعملات الرقمية في مختلف المعاملات اليومية مثل الدفع، والتحويل، والإقراض، والتأمين. وبفضل هذه التطورات، بات بإمكان الأفراد والشركات إجراء معاملات مالية بسهولة أكبر وبوقت أقل مما كان يتطلبه الأمر سابقاً.

غالباً ما تُطوّر هذه المنتجات والخدمات من قِبَل شركات ناشئة تسعى لتقديم حلول مبتكرة للأفراد والشركات، مما يهدد مقدمي الخدمات المالية التقليدية الذين يجدون أنفسهم مضطرين للتجدد ومواكبة التطورات حتى لا يتعرضوا للإقصاء. يشهد القطاع المالي تنافساً متزايداً بين الشركات الناشئة والبنوك التقليدية، ما يدفع الأخيرة إلى تبني استراتيجيات جديدة وابتكارية لمواكبة هذا التقدم السريع. هذا التقدم التكنولوجي يسعى إلى ابتكار خدمات مصرفية جديدة وتطوير أساليب تقديمها لضمان انسيابية الخدمات المصرفية من البنوك إلى العملاء بسهولة وفعالية، مما يحسن مستوى أداء البنوك.

من المؤكد أن التكنولوجيا المالية أحدثت العديد من التغيرات والتطورات في مجال الأعمال المصرفية. ويعتمد الأثر الاقتصادي للتكنولوجيا المالية على معدل نموها وقدرة البنوك على مواكبة التقدم الهائل في تكنولوجيا الاتصال والمعلومات وإدارتها بشكل يعزز موقفها التنافسي ويحسنه. هذا بدوره يزيد من كفاءة نظم معالجة البيانات واتخاذ القرارات من جهة، ويزيد من الضغوط التنافسية من جهة أخرى. كما أن القدرة على التكيف مع هذه التطورات التكنولوجية الجديدة أصبحت ضرورية لضمان استمرارية النجاح والتفوق في السوق المالي الحديث.

1. إشكالية البحث :

تعد التكنولوجيا المالية أداة حيوية لتطوير القطاع المصرفي، حيث تسهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك. من خلال الابتكار التكنولوجي، يمكن للبنوك تقديم خدمات أكثر فعالية وبتكاليف أقل، مما يحسن من تجربة العميل والأداء المالي للبنك.

يبقى التساؤل هنا: ما دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية عموماً؟ وفي بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة خنشة تحديداً؟

ويتفرع من هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية :

- كيف يمكن لتطبيقات التكنولوجيا المالية أن تساهم في تحسين طرق التمويل وتطوير الخدمات المالية؟
- ما هو تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على سرعة تقديم الخدمات المصرفية ورضا العملاء؟
- ما هو الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز التنافسية للبنوك التجارية؟

2. فرضيات الدراسة:

يهدف الإجابة عن التساؤل الرئيسي والأسئلة الفرعية حاولنا صياغة العديد من الفرضيات و التي نوضحها فيما يلي:

الفرضية الرئيسية : تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية و في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA تحديداً.

تتفرغ من الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية 01: تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل وتطوير الخدمات البنكية .

الفرضية 02: يمكن للتكنولوجيا المالية توفير خدمات مصرفية أكثر سهولة وسرعة للعملاء في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

الفرضية 03: تحسن التكنولوجيا المالية من الأداء المالي للبنوك التجارية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA

3. دراسات سابقة:

هناك بعض الدراسات السابقة التي تناولت مجموعة من الجوانب المتعلقة بموضوع دراستنا الحالية في وكالة خنشة لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA و التي تمثلت في:

1. قادري أكرم، داوش أيمن، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، تخصص إدارة مالية، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2022/2021:

هدفت الدراسة التي أجريتها بنك التنمية الفلاحية- (BADR) وكالة برج بوعريريج إلى استكشاف وتقييم تأثير التقدم التكنولوجي على القطاع المالي، مع التركيز على التكنولوجيا المالية وكيفية تبنيها وتطبيقها في البنوك التقليدية.

سعت الدراسة إلى فهم كيفية تجاوز البنوك للوظائف التقليدية وتطوير خدمات حصرية بطرق مبتكرة تواكب التقدم التكنولوجي السريع. كما هدفت إلى تحديد أهمية بناء نظم مصرفية متقدمة تتيح تقديم خدمات تتماشى مع رغبات الزبائن من حيث الوقت والمكان، وبالتالي تحقيق التوسع واللاحودية في السوق المصرفية.

انتهت الدراسة إلى أن التقدم التكنولوجي يلعب دورًا حاسمًا في تحسين أداء القطاع المالي. أظهرت الدراسة أن تبني التكنولوجيا المالية يساهم في تجاوز البنوك للوظائف التقليدية وتطوير خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بكفاءة عالية. كما أكدت أهمية بناء نظم مصرفية متقدمة لتحقيق التوسع واللاحودية في السوق المصرفية.

II. محوز يوسف، محوز بشير، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، تخصص إدارة مالية، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2022/2021:

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية (fintech) وأهميتها في تعزيز أداء البنوك التجارية. سعت الدراسة إلى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتشمل تحويل الأموال والقروض وجمع التبرعات وإدارة الأصول، بالإضافة إلى استثمار التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وسريعة وآمنة تلبي احتياجات العملاء بكفاءة عالية. كما ركزت الدراسة على كيفية تعامل البنوك مع الشركات الناشئة في هذا المجال واستخدامها للذكاء الاصطناعي وتعطيل النماذج التقليدية من أجل تحقيق التميز التنافسي في السوق المصرفية.

توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية (fintech) تساهم بشكل كبير في تحسين أداء البنوك التجارية من خلال تقديم خدمات مبتكرة وسريعة وآمنة تلبي احتياجات العملاء بكفاءة. كما أظهرت أن تبني التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز التنافسية ويعطل النماذج التقليدية، مما يدفع البنوك إلى تطوير خدماتها بشكل مستمر.

III. يوسف لحرش، مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية و تحقيق الشمول المالي، تخصص مالية المؤسسة، جامعة غرداية:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مفهوم التكنولوجيا المالية باعتبارها موضوع العصر في الميدان المالي والمصرفي وأثرها على أداء البنوك. اعتمدت الدراسة على النهج الوصفي التحليلي والوعي، مستخدمة المقابلات كأداة لجمع المعلومات، شملت خمسة بنوك في ولاية غرداية. تضمن الاستبيان 14 سؤالاً وتمت مقابله مع مديري ومهنيي الإعلام الآلي.

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: اعتماد البنوك التجارية على حلول التكنولوجيا المالية في عملياتها وزيادة وعي العملاء بأهميتها. كما أبرزت الدراسة التحديات التي تواجه البنوك في تبني هذه التكنولوجيا. سلطت

الضوء أيضًا على الفرص المتاحة للاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحسين الأداء البنكي وتصور العملاء عن الخدمات البنكية.

4. موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة :

تعتبر هذه الدراسة امتداد للدراسات السابقة من الناحية النظرية، حيث تم الاستعانة بها لضبط المفاهيم النظرية، أما في الجانب التطبيقي فهي مختلفة من حيث الزمان والمكان وكذلك فإن هذه الدراسة ركزت بشكل خاص على التطبيقات العملية للتكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA مع التركيز على تحسين الكفاءة، تعزيز الأمان وتقديم خدمات جديدة.

5. أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من تسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية، مع التركيز بشكل خاص على تأثير الاستثمار في التكنولوجيا المالية كأحد المتطلبات الأساسية لعمل البنوك. لذلك، تستمد هذه الدراسة أهميتها من النقاط التالية:

- فهم تأثير التكنولوجيا المالية: تساعد الدراسة في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا المالية على عمليات البنوك التجارية وكيفية تحسين أداءها، مما يساعد على تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية.
- تحديد الفرص والتحديات: تساعد الدراسة في تحديد الفرص الجديدة التي توفرها التكنولوجيا المالية للبنوك التجارية، بالإضافة إلى التحديات التي قد تواجهها أثناء تبني هذه التقنيات.
- تحسين صورة البنوك: يمكن لنتائج الدراسة أن تساعد في تحسين صورة البنوك وزيادة مصداقيتها، حيث يظهر التزامها بالتطور التكنولوجي وتقديم خدمات مصرفية متطورة.
- تعزيز التنافسية: من خلال فهم دور التكنولوجيا المالية وتأثيرها، يمكن للبنوك الاستفادة منها لتحقيق ميزة تنافسية في السوق المالية وتحسين موقعها بين المنافسين.

6. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق عدة أهداف وهي:

- معرفة اثر التكنولوجيا المالية علي عمل البنوك التجارية.
- التعرف على أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية.
- التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المالي للبنوك.

- التعرف على مساهمة الاستثمار في التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك.

7. حدود الدراسة :

حدود الدراسة تشمل ما يلي:

- **الحدود الزمنية:** تتناول الدراسة الفترة الزمنية التي تم أثنائها اجراء التريص داخل بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة -319-، والتي تبلغ 7 أشهر.

- **الحدود المكانية:** تركز الدراسة على الجانب المكاني من خلال استعراض حالة البنوك التجارية في الجزائر، مع التركيز بشكل خاص على بنك القرض الشعبي الجزائري في فرع ولاية خنشة.

8. أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في إجراء هذا البحث على المقابلات الشخصية مع مسؤولي وموظفي الوكالة البنكية، بالإضافة إلى استخدام مجموعة من الأدوات البحثية سواء كانت أولية أو ثانوية، منها الكتب، المقالات، بعض رسائل الماجستير، وبعض المواقع على الإنترنت.

9. هيكل البحث :

في محاولتنا بالإلمام بجوانب البحث ارتئنا أن نقسم الدراسة الى ثلاث فصول تتقدمهم مقدمة وتليهم خاتمة. حيث تناولنا في الفصل الأول البنوك التجارية. فتطرقنا إليها من خلال التعرف على أهم تعريفات البنوك التجارية ووظائفها وأهدافها وصولا الى الخصائصها وأنواع البنوك التجارية بالإضافة الى المصادر واستخداماتها ، كما تطرقنا الى التكنولوجيا المالية وذلك بتوضيح ماهية التكنولوجيا المالية خدمات التكنولوجيا ومخاطرها.

أما الفصل الثاني فقد خصصناه لدراسة الأداء البنكي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية فقد تطرقنا الى شرح الأداء البنكي وأنواعه بالإضافة الى طرق تقييم الأداء البنكي و أهميته وانتهينا ب أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية.

10. منهج الدراسة:

قصد الاحاطة بمختلف جوانب هذه الدراسة و الاجابة على الاشكالية المطروحة واختبار صحة الفرضيات, تم الاعتماد على المنهج الوصفي في عرض الجانب النظري للفصلين الأول و الثاني, كما اعتمدنا على المنهج التحليلي فيما يتعلق بعرض الجانب التطبيقي في الفصل الثالث.

الفصل الأول



الإطار النظري للبنوك
التجارية و التكنولوجيا
المالية

تمهيد:

في عالم تتسارع فيه وتيرة التطورات، تظل البنوك التجارية شريان الحياة للاقتصاد، تضخ الأموال وتسهل المعاملات وتساهم في تحقيق النمو، فمنذ نشأتها، لعبت هذه المؤسسات دورًا محوريًا في ربط المدخرين بالمستثمرين، وتوفير التمويل اللازم للمشاريع والأفراد، ولم تقتصر وظائفها على ذلك فحسب، بل توسعت لتشمل تقديم خدمات متنوعة تلبي احتياجات العملاء المتزايدة، بدءًا من إصدار بطاقات الائتمان والخصم، مرورًا بخدمات التأمين والاستشارات المالية، وصولًا إلى التمويل الجماعي والدفع عبر الهاتف المحمول.

وتُعد التكنولوجيا المالية ثورة حقيقية في هذا المجال، حيث أتاحت للبنوك تقديم خدماتها بشكل أكثر كفاءة وفعالية، وفتحت المجال أمام فرص جديدة لم تكن ممكنة في السابق.

ولكن، كما هو الحال مع أي تقنية جديدة، تُواجه التكنولوجيا المالية بعض المخاطر، مثل مخاطر الأمن السيبراني والاحتيال، ما يتطلب من البنوك اتخاذ خطوات جادة لضمان أمن بيانات عملائها وحماية أموالهم.

وعلى الرغم من هذه المخاطر، إلا أن مستقبل البنوك التجارية يبدو واعدًا، مدفوعًا بالابتكار والتطورات التكنولوجية المتسارعة، فمع تزايد اعتماد الأفراد والشركات على الخدمات المالية الرقمية، تُصبح البنوك التي تُقدم تجربة عملاء سلسة وسهلة الاستخدام هي الأكثر قدرة على النجاح والازدهار، وبالتالي، فإن البنوك التجارية أمام تحدٍ كبير يتمثل في مواكبة التطورات المتسارعة في عالم التكنولوجيا المالية، مع الحفاظ على مبادئها الراسخة في الأمان والكفاءة والمسؤولية.

ومن هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الاول: عموميات حول البنوك التجارية

المبحث الثاني: ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها

المبحث الأول: عموميات حول البنوك التجارية

تعد البنوك التجارية مؤسسات مالية تعمل على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات. تتضمن هذه الخدمات استقبال الودائع وتقديم القروض والائتمان وتسهيل عمليات الدفع والتحويلات المالية وإدارة الثروات والاستثمارات.

فالبنوك التجارية تُعتبر إحدى أدوات تطوير وزيادة النظم الاقتصادية، حيث تُعتبر القاعدة التي يستند عليها أفراد المجتمع وودائعهم. وهذا ما سيتم توضيحه في هذا المبحث.

المطلب الأول: ماهية البنوك التجارية

تختلف أنظمة القطاعات الاقتصادية والتجارية، حيث احتلت البنوك التجارية مكانة كبيرة وتزداد أهميتها من وقت لآخر مع التطورات الحاصلة في اقتصاديات العالم. وتأتي هذه الأهمية بشكل خاص من تزويد البنوك للمشاريع والقطاعات المختلفة بالتمويل اللازم لمواكبة التطور الذي يشهده عصرنا. لذلك، سنتطرق في هذا المطلب إلى تعريف البنوك التجارية ومن ثم سنستعرض خصائصها وأهميتها.

أ- نشأة البنوك التجارية وتعريفها:

نشأة البنوك التجارية ترتبط بفكرة ظهور النقود الورقية، والشكل الأول للبنوك التجارية كان يتمثل في الصرافين أو الصيرفيين. هؤلاء الصرافين كانوا يتعاملون ببيع وشراء العملات الأجنبية ومبادلتها.

في البداية، كانت البنوك التجارية تعمل كمراكز لحفظ الودائع. قام بعض الصاغة، مثل الصائغ GOLDSMITH، بإنشاء خزائن قوية من الصلب لحفظ بضائعهم النفيسة. عندما يستلم الصاغة وديعة، يسلم صاحبها إيصالاً يحمل مقدار الوديعة. وعند الحاجة، يمكن للصائغ أن يحصل على رسم أو عمولة من المودع نظير خدماته في عملية حفظ النقود.

مع مرور الزمن، اكتشفت البنوك التجارية أنه يمكنها توسيع نطاق أعمالها. بدأت بإقراض جزء من الودائع المتبقية مع فائدة مرتفعة. كما ابتكرت وسائل لزيادة الأموال المودعة لديها وفي نفس الوقت تقديم خدمات السحب والإيداع اليومية. وهكذا توسعت دائرة أعمالها في عملية حفظ النقود.

أول بنك تجاري في العالم أنشئ في مدينة البندقية عام 1587، وكان يُعرف باسم "Banco di giro". بعدها، تم إنشاء بنك أمستردام في عام 1609. منذ القرن الثامن عشر، انتشرت البنوك تدريجياً، وكانت معظمها مؤسسات تمتلكها أفراد وعائلات. كانت القوانين تحمي المودعين، مما يسمح لهم بالرجوع إلى أموالهم في حالة إفلاس البنوك.

تطورت البنوك مع الثورة الصناعية، حيث أصبحت تخدم قطاعات اقتصادية واسعة. تقوم البنوك بإقراض الأموال للأفراد والشركات والحكومات، وتقبل الودائع، وتقديم خدمات مالية متنوعة. تُعد البنوك جزءًا أساسيًا من الجهاز المالي والمصرفي، وتسهم في دعم النمو الاقتصادي⁽¹⁾.

أ- 2- تعريف البنوك التجارية:

1. التعريف الأول: " البنوك التجارية هي تلك المؤسسات التي تتيح خدمات بنكية متنوعة للجمهور دون تمييز. فهي تقدم للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم من خلال الودائع التقليدية أو شهادات الإيداع قصيرة الأجل. وكذلك تتيح فرص عديدة للمقترضين من خلال تقديم قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل وهذه البنوك أسبق في نشأتها من بقية الأنواع الأخرى للبنوك"⁽²⁾.

2. التعريف الثاني: " البنوك التجارية هي المؤسسات المالية التي تقبل الودائع من الجمهور وتقدم قروضًا لأغراض الاستهلاك والاستثمار بهدف تحقيق الربح"⁽³⁾.

3. التعريف الثالث: "هي بنوك تقدم خدمات أساسية للعملاء والشركات الصغيرة والمتوسطة، مثل الحفاظ على الأموال في الحسابات و تقديم القروض"⁽⁴⁾.

4. التعريف الرابع: "هي تلك المؤسسات التي تتيح خدمات بنكية متنوعة للجمهور دون تمييز. تقدم للمدخرين فرصًا متنوعة لاستثمار مدخراتهم من خلال الودائع التقليدية أو شهادات الإيداع قصيرة الأجل. وكذلك، تتيح فرصًا عديدة للمقترضين من خلال تقديم قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل. تعتبر البنوك التجارية أسبق في نشأتها من بقية الأنواع الأخرى للبنوك"⁽⁵⁾.

5. التعريف الخامس: "يمكن تعريف البنك التجاري بأنه المؤسسة أو الشركة المالية التي تقبل الودائع من الأفراد والهيئات، سواء كانت تحت الطلب أو لأجل معين. تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات وتقديم القروض بعقود تحمل فائدة.

وبذلك، يقوم البنك بدور الوسيط بين المدخرين والمستثمرين، أو بين المودعين والمستوردين، مع تصحيح الأخطاء وتغيير بعض الكلمات. يعتبر الدور الاقتصادي للوسيط أمرًا هامًا على مر الزمن"⁽⁶⁾.

(1) عبد الوهاب يوسف أحمد، تمويل وإدارة مؤسسات مالية، دار خلد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2007، ص 148-149

(2) تعريف البنك التجاري من قاموس © كامبريدج للأعمال الإنجليزية مطبوعة جامعة كامبريدج، مسترجع بتاريخ 2024/04/14، الرابط :

[Cambridge English Dictionary: Definitions & Meanings](#)

(3) Julia Kagan، How Do Commercial Banks Work, and Why Do They Matter?، مسترجع بتاريخ 2024/04/03، الرابط :

<https://www.investopedia.com/terms/c/commercialbank.asp>

(4) Aniruddha Ghosal، 14 Apr. 2024، Examples of commercial bank in a Sentence، مسترجع بتاريخ: 2024/04/24، الرابط:

[Commercial bank Definition & Meaning - Merriam-Webster](#)

(5) سامر جلد، البنوك التجارية و التسويق المعرفي، الطبعة 1، دار أسامة، الأردن، 2009، ص 14

(6) سلمان بودياب، اقتصاديات النقود و البنوك، طبعة 1، مؤسسة جامعية لدراسات، لبنان، 1996، ص 113

6. التعريف السادس: " البنوك التجارية هي مؤسسات أو منشآت ائتمانية تقوم بحفظ النقود المودعة لديها بأمان، قابلة للسحب عند الطلب أو بعد فترة قصيرة، مع منع الائتمان. يُطلق عليها أحياناً اسم "بنوك الودائع". وهذا القول يركز على وظيفتها الأساسية، وهي قبول الودائع وتسليف الأموال. يرجع تخصص هذه البنوك في تقديم الائتمان إلى الأجل إلى أن معظم ودائعها، أو نسبة كبيرة منها، هي ودائع قابلة للسحب عند الطلب.

وتمتد خدمات البنوك التجارية إلى تقديم العديد من الخدمات المالية الأخرى، مثل شراء وبيع الأوراق المالية، والاحتفاظ بمكونات لتحصيل أرباحها على حساب عملائها. كما تقوم بأعمال إنشاء الشركات المساهمة، وشراء وبيع العملات الأجنبية، وتقديم الاعتمادات المستندية، وإصدار خطابات الضمان. وتُدير أيضاً أموال الاستثمار وتقوم بدراسات جذرية اقتصادية وإدارة الممتلكات".⁽¹⁾

ب- وظائف البنوك التجارية

تلعب البنوك التجارية دوراً أساسياً في النظام المالي، حيث تمثل عموداً أساسياً في البنية الاقتصادية لأي دولة. تتمتع هذه البنوك بأهمية كبيرة في تعزيز الاقتصاد وتحفيز النمو الاقتصادي، وهو ما سنوضحه في النقاط التالية:

ب- 1- 1- الوظائف التقليدية للبنوك التجارية :

هناك العديد من الوظائف التي ظهرت مع ظهور البنوك التجارية، ومع تطور الفن المصرفي تطورت معه هذه الوظائف، وسنستعرض في هذا المطلب الوظائف التقليدية للبنوك التجارية.

أولاً- قبول الودائع:

"من بين الوظائف الرئيسية للبنوك هو قبولها للودائع وفقاً لشروط محددة. تُعتبر الوديعة التزاماً ملزماً على البنك نفسه، وتُمثل حقاً للمودع الذي يمتلك الوديعة".⁽²⁾

و"تعني الودائع السيولة التي يُسلمها الأفراد الطبيعيون أو الأفراد المعنويون للبنك".⁽³⁾

و"هي أداة مالية تمثل التزاماً من البنك بدفع مبلغ محدد في المستقبل. تتضمن هذه الوثيقة معلومات مثل اسم الجهة التي يجب تحويل الأموال إليها، بالإضافة إلى المبلغ المتفق عليه وتاريخ الدفع. تُعتبر قبولات الودائع أدوات مالية قصيرة الأجل، حيث تتراوح مدتها عادةً بين 30 يوماً و180 يوماً. تحمل هذه الأدوات عائداً أعلى قليلاً من حساب التوفير العادي، وكلما طالّت مدة الاستحقاق، زادت العائدات المتوقعة".⁽⁴⁾

(1) محمد معطي السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دون طبعة، دار الفكر الجامعية، 2013 ص34

(2) عبد النعيم مبارك، مبادئ في الاقتصاد، الدار الجامعية، مصر، 1997 ص: 3.

(3) Ammour Ben halima, *Pratique Et Techniques Bancaires*, édition dahlab, Alger, 1997, p: 40.

(4) Banker's Acceptance , CFI Team , مسترجع بتاريخ: 2024-04-14 الرابط:

[Banker's Acceptance - Overview, How it Works, Investing Tool \(corporatefinanceinstitute.com\)](https://www.corporatefinanceinstitute.com/Banker's-Acceptance-Overview-How-it-Works-Investing-Tool)

تمثل الودائع الجزء الكبير من موارد البنوك التجارية وتعتبر أساساً لأنشطتها. تُصنف الودائع عادةً كخصوم في البنوك وتأخذ إما شكل سيولة نقدية تكون تحت تصرف البنك، أو قيم منقولة يديرها البنك لصالح العملاء. تنقسم الودائع إلى الأنواع التالية:

1- الودائع تحت الطلب - الحساب الجاري :

هي الودائع التي يتم إيداعها في البنك دون أي شروط، ويمكن لصاحبها سحبها في أي وقت. يحتفظ العملاء بالودائع تحت الطلب في البنوك لاستخدامها في المعاملات وسحب الشيكات. عادةً، لا يدفع البنك فوائد على هذا النوع من الودائع، ولكن في بعض التشريعات في بعض الدول، قد يتم تطبيق فوائد محددة على هذه الودائع. وتسمى الودائع الجارية، أو الودائع بالاطلاع، وسميت كذلك استناداً إلى أن البنك يلتزم بالدفع عند الطلب، و بدون إخطار مسبق للبنك، و يستخدم المودع هذه الودائع في تسوية اللتزامات، ووفاء الديون عن طريق التعامل بالشيكات.(1)

2- الودائع المصرفية – ودايع لأجل:

تُودع في البنك التجاري ولا يجوز لصاحبها سحبها أو جزءاً منها إلا بعد انتهاء المدة المتفق عليها مع البنك. يمكن للبنك استثمار هذه الودائع لفترة تتناسب مع مدة الاستثمار، وبالتالي يحصل صاحب الوديعة على فائدة عند الاستحقاق.(2)

3- الودائع باختيار:

هي الودائع التي لا يحدد فيها العميل عند إيداع تاريخ السحب أو الاستحقاق، كما أن له الحق في أضافته ومبالغ عليها في أي وقت يشاء ولا يجوز السحب من هذه الوديعة إلا بإشعار البنك.(3)

4- ودايع التوفير:

يُعتبر هذا النوع من الودائع الأكثر استقراراً، حيث يتم وضع مبالغ التوفير عادةً لفترة طويلة، ويمكن للبنك استثمارها في مدة مناسبة.(4)

(1) غانم ماجدة، دور البنوك التجارية في تمويل القروض الإستهلكية دراسة حالة ترست بنك الجزائر ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، بسكرة ، 2019 ،

(2) أسية محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة - حالة البنوك الجزائرية - ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، 2011/2010

(3) محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة BNA ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، تيارت 2022/2021،

(4) زياد رمضان محفوظ جواد، إدارة البنوك، طبعة 3، دار وائل للنشر و التوزيع، 2006 ص14

ثانيا- خلق النقود:

"تعتبر هذه الوظيفة من العمليات المصرفية غير العادية, وتعتمد عملية خلق نقود الودائع على القاعدة التقليدية الإنكليزية القائلة بأن "القروض تخلق الودائع" – "deposits make Loans"-⁽¹⁾

ونقصد بعملية خلق الودائع هو قيام البنوك التجارية مجتمعة بتقديم قروض إلى عملائها تزيد قيمتها كثيرا عن قيمة الودائع الأولية, وهي بهذا تزيد من العرض الكلي للنقود, ويرجع ذلك إلى قيام الأفراد في العصر الحديث بتسوية مدفوعاتهم بواسطة الشيكات التي يسحبونها على ودائعهم في البنوك التجارية, والكمية المسحوبة تمثل عادة نسبة ضئيلة من حجم هذه الودائع وبذلك عمدت البنوك إلى إقراض عملائها مبالغ تقيد في شكل ودائع تحت الطلب لديها قابلة للسحب بالشيكات.⁽²⁾

ثالثا- منح الائتمان:

لعل من أهم وظائف البنوك التجارية هي منح القروض, وهي بذلك تؤدي وظيفة اقتصادية هامة من حيث تعبئة الأموال ودفعها إلى قنوات الاستثمار المختلفة, "وتمنح البنوك التجارية لعملائها ائتمانا معيناً كالقروض قصيرة الأجل, والمتوسطة كما في حالة إقامة المباني واستصلاح الأراضي, إلا أن الائتمان قصير الأجل هو الذي يكوّن الجزء الأكبر من الائتمان الإجمالي الذي تمنحه البنوك التجارية, "وتتبع البنوك التجارية سياسات خاصة بالإقراض من خلال التنويع في القروض الممنوحة (قروض قصيرة الأجل ومتوسطة وطويلة الأجل), بحيث تتماشى مع نوعية الودائع والضمانات المقدمة لها, وعند رسمها لهذه السياسات تضع في اعتبارها سلامة الودائع لديها واحتياجات عملائها وكذلك حصولها على إيراد يكفي تغطية مختلف نفقاتها.⁽³⁾

(1) Ammour Ben halima, مرجع سبق ذكره, p: 18.

(2) SEAN ROSS, Understanding How the Federal Reserve Creates Money, 2023-12-18, مسترجم بتاريخ:

[Understanding How the Federal Reserve Creates Money \(investopedia.com\)](https://www.investopedia.com/Understanding-How-the-Federal-Reserve-Creates-Money/) الرابط:

(3) Sampson, Thomas A, Money Banking and Economic Analyses, 2nd Edition, Prentice hall, 1981, p: 123.

ب-1-2 وظائف حديثة للبنوك التجارية

تتضمن خدمات البنك التجاري التالية(1):

- شراء وبيع العملات الأجنبية بأسعار محددة من قبل البنك المركزي أو وفقاً للتنظيم الساري المفعول. ويتم ذلك مقابل دفع عمولة.
- استيعاب الشيكات الواردة من العملاء وتحصيلها بأسلوب فعال.
- توفير صناديق حديدية للأفراد لحفظ أغراضهم الثمينة مقابل دفع عمولة محددة.
- تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء وتلبية طلباتهم المختلفة.

المطلب الثاني: خصائص وأنواع البنوك التجارية وأهدافها

هناك العديد من الخصائص التي تتميز بها البنوك التجارية عن باقي المؤسسات المالية الأخرى أو البنوك غير التجارية وهذا ما سنتعرض له في هذا المطلب

أ- 1. خصائص البنوك التجارية :

تتميز البنوك التجارية بمجموعة متنوعة من السمات والخصائص التي يمكن تلخيصها على النحو التالي(2):

- ✓ تعتبر البنوك التجارية الحجر الأساس في نظام الاقتصاد، حيث تلعب دوراً أساسياً في تأثيرها على الإمداد النقدي. فهي لا تقبل الودائع من الأفراد فحسب، بل تقوم أيضاً بخلقها.
- ✓ تشكل الموارد الذاتية للبنوك التجارية نسبة صغيرة من إجمالي الموارد. وهذا يعني أن الموارد الخارجية، أي الموارد غير الذاتية للبنوك التجارية، تشكل نسبة كبيرة من إجمالي الموارد. وتشكل الودائع نسبة كبيرة من الموارد الغير ذاتية. وهناك نوع من الودائع يشكل الجزء الأكبر من هذه الودائع، وهي الودائع تحت الطلب، وهذا يجعل قضية السيولة أمراً هاماً بالنسبة للبنوك التجارية.
- ✓ تعد البنوك التجارية مؤسسات مالية وسيطة، حيث تقبل الودائع وتقرضها. ولكن المؤسسات المالية الوسيطة غير التجارية تسمح لأصحاب الودائع بسحب الأموال من خلال الشيكات، ويترتب على ذلك التزامات على البنوك التجارية في شكل ودائع. وتعتبر هذه الودائع جزءاً من الإمداد النقدي، حيث لا تمنح المؤسسات المالية الوسيطة غير البنوك التجارية هذه الإمكانية للمودعين.

(1) قادري أكرم، داوش ايمن ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية الفالحيية BADR ، مذكرة مقدمة لاستكمال منطدمات شهادة الماستر، برج بوعريبيج- ، ص21.

(2) محوز يوسف ، محوز بشير، مرجع سبق ذكره، ص؟

✓ تعتبر الودائع القابلة للسحب إحدى المعايير الهامة للبنوك التجارية. تتميز هذه الودائع بإمكانية سحب الأموال منها بشكل فوري وبسهولة، وهي تلبى جزءًا من احتياجات النقد.

أ- 2. أنواع البنوك التجارية:

لدى البنوك التجارية في الجزائر أنواع متعددة سنذكرها في هذا الفرع، وسنلخص كل نوع على النحو التالي:

أولاً- البنك الوطني الجزائري:

البنك الوطني الجزائري (BNA) هو أحد البنوك الرائدة في الجزائر. تأسس في 13 يونيو 1966، وهو أول بنك تجاري جزائري. يقوم بكل نشاطات مصرف الإيداع، ويؤمن الخدمة المالية للتجمّعات المهنية للمؤسسات. يعالج كلّ العمليات المصرفية، للصّرف والقرض في إطار التشريع وتنظيم المصارف. بعض خدمات ومنتجات البنك الوطني الجزائري:

- قروض الاستهلاك : قروض لتمويل أنشطة الأفراد مثل شراء السيارات أو تأثيث المنازل.
- القروض العقارية : لشراء منازل أو عقارات.
- توفير والاحتياط : لتأمين مدخرات الأفراد واستثمارها.
- توفير التقاعد : لزيادة رأس المال المدخر عبر شراء أسهم من صناديق الاستثمار والشغل.

يملك البنك 218 وكالة وطنية موزعة في جميع أنحاء الجزائر، و151 موزعًا آليًا للأوراق النقدية، وقد أصدر 278315 بطاقة بنكية، وفتح 2944174 حسابًا لعملائه حسب إحصائيات عام 2020م. بالإضافة إلى ذلك، يقدم البنك خدمات إلكترونية متقدمة للعملاء.(1)

ثانيا- القرض الشعبي الجزائري:

القرض الشعبي الجزائري (CPA) هو بنك تجاري جزائري تأسس في عام 1966.(2) يُعد هذا البنك أحد أبرز وأكثر البنوك رواجًا في الجزائر. يتميز بجودة خدماته وحدثته.

(1) الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري ، مسترجع بتاريخ 2024-04-15 ، الرابط: [التعريف بالبنك BNA -](#)

(2) نبذة عن البنك، مسترجع بتاريخ: 2024-04-15 ، الرابط: [القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية\(cpa-bank.dz\)](#)

1. خدمات القرض الشعبي الجزائري(1):

- يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات، مثل خدمات التمويل، القروض، تبسيط عمليات الدفع، الادخار، وخدمات التأمين.
- يؤدي دورًا رئيسيًا في الاقتصاد والتجارة، ويقدم خدمات للأشخاص والمؤسسات الكبرى والشركات والمشاريع الضخمة.
- يقدم خدمات الصيرفة الإسلامية بالتوازي مع الشريعة.

2. الموقع والتواجد:

- يضم البنك حوالي 161 وكالة موزعة تقريبًا في كل ولاية من ولايات الجزائر.
- يتوفر أيضًا 102 شباكًا للصيرفة الإسلامية.

3. الهدف والرؤية:

- يهدف القرض الشعبي الجزائري دائمًا إلى تسهيل المعاملات مع العملاء وتحسين جودة خدماته المميزة وكفائته المصرفية.

ثالثًا- بنك الجزائر الخارجي:

- بنك الجزائر الخارجي (BEA) هو بنك تجاري جزائري تأسس في 1 أكتوبر 1967. يُعد هذا البنك الجزائري من أبرز وأكثر البنوك رواجًا بفضل جودة خدماته البنكية وأهميتها على الصعيد التجاري والاقتصادي.(2)
- وتاليا أهم المعلومات عن البنك(3) :

1. التأسيس والتاريخ:

- تأسس بنك الجزائر الخارجي في عام 1967 كشركة وطنية، ثم تحول لاحقًا إلى شركة مساهمة.
- يحتل مكانة مرموقة في الساحة المالية الجزائرية والدولية.

(1) سالم العلي، القرض الشعبي الجزائري؛ أهم القروض المقدمة والخدمات المتوفرة في بنك CPA ، مسترجع بتاريخ 15-04-2024 ، الرابط:

<https://www.bea.dz> / موقع قرض الشعبي الجزائري؛ أهم القروض المقدمة والخدمات المتوفرة في بنك - Cpa موقع فهرس(faharas.net)

(2) نبذة عن البنك، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024 ، الرابط: <https://www.bea.dz>

(3) سالم العلي، بنك الجزائر الخارجي؛ فتح حساب في bea وأبرز خدمات الصيرفة الإسلامية،

مسترجع بتاريخ: 15-04-2024، الرابط: بنك الجزائر الخارجي؛ فتح حساب في Bea وأبرز خدمات الصيرفة الإسلامية - موقع فهرس(faharas.net)

2. الخدمات المصرفية:

- يقدم خدمات مصرفية متنوعة للأفراد والشركات، بما في ذلك الحسابات، البطاقات، وحلول التمويل.
- يسعى لتبسيط الخدمات وتحسين تجربة العملاء.

3. الصيرفة الإسلامية:

- يقدم خدمات الصيرفة الإسلامية، مثل الحسابات الجارية والتمويل الشرعي.

4. التطور والتحديث:

- يسعى البنك لمواكبة التطورات العالمية وتقديم خدمات مبتكرة.
- أصبح أول بنك جزائري يسوق بطاقة السحب ماستر كارد.

5. التواجد والمقر الرئيسي:

- يقع مقر البنك في العاصمة الجزائر.

يملك شبكة واسعة من الوكالات والشبابيك المصرفية.

رابعاً- بنك الفلاحة و التنمية الريفية:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية “بدر بنك” مؤسسة مالية وطنية تم إنشاؤها في 13 مارس 1982. كما أنها تعتبر، من حيث الشكل القانوني، بمثابة شركة ذات أسهم.

يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية “بدر”، منذ نحو أربعين سنة، على تدعيم تنمية إقليمه و مشاريع زبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري و تربية المائيات، وهي المجالات التي تجعله في ركب البنوك الأخرى ما يشكل دعماً لتنمية الاقتصاد الوطني و تحسين مستواه.(1)

(1) من نحن؟، مسترجع بتاريخ : 2024-04-15 ، الرابط : [من نحن؟ \(badrbanque.dz\) - BADR BANQUE](http://www.badrbanque.dz)

خامسا- بنك التنمية المحلية:

بنك التنمية المحلية هو بنك جزائري يعمل في مجال تمويل وتنمية القطاعات الاقتصادية المحلية. يهدف البنك إلى تعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر من خلال توفير الخدمات المصرفية والتمويلية للأفراد والشركات والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تأسس بنك التنمية المحلية في الجزائر ويعتبر أحد البنوك الحكومية المهمة في البلاد. يعمل البنك على تمويل مشاريع التنمية المحلية في مختلف القطاعات مثل الزراعة والصناعة والتجارة والخدمات.

يتميز بنك التنمية المحلية بتقديم خدمات مصرفية متنوعة تشمل الحسابات الجارية وحسابات التوفير والقروض والتمويل العقاري والتمويل للمشاريع الصغيرة والمتوسطة. كما يوفر البنك خدمات الاستشارات المالية والاستثمارية للعملاء.(1)

كما ويمكن تقسيم البنوك التجارية إلى خمسة أنواع وفقاً لحجم نشاطها وتنظيمها الداخلي وملكيته كما يلي:

أولاً- البنوك الفردية:

هي منشآت صغيرة تملكها أفراد وشركات أشخاص، وتقتصر في الغالب على منطقة صغيرة. تتميز عن باقي البنوك بأنها توظف أموالها في أصول بالغة مثل الورق التجاري المخصوصة. يعود سبب ذلك إلى عدم قدرتها على تحمل مخاطر توظيف أموالها في قروض متوسطة أو طويلة الأجل نظراً لصغر حجم مواردها(2).

ثانياً- البنوك ذات الفروع:

البنوك ذات فروع هي تلك البنوك التي تمتلك عدداً من الفروع المنتشرة في مناطق جغرافية متفرقة. وتدار في المركز الرئيسي بواسطة مجلس إدارة واحد، ويدير كل فرع من فروعها مدير يعمل بناءً على صلاحيات محددة له من مركز التشريعات الفروع المركزي، حيث يتم إدارة الاحتياطات الأولية والاستثمارات والعمليات المالية الأخرى.(3)

(1) الرئيسية - بنك التنمية المحلية ، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024 ، الرابط: [الرئيسية - بنك التنمية المحلية\(bdl.dz\)](http://bdl.dz)

(2) جميل باشا العيد، التقنيات البنكية المستعملة في تمويل التجارة الخارجي، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي، مذكرة ماستر، تخصص: مالية وتجارة دولية، مستغانم، 2023/2022

(3) محوز يوسف ، محوز بشير، مصدر سبق ذكره، ص 21

ثالثا- بنوك الجماعات:

تشبه البنوك القابضة إلى حد كبير الشركات القابضة، حيث تقوم بإنشاء عدة بنوك أو شركات مالية وتملك معظم رأس مالها، وتشرف على سياساتها وتوجهاتها. ولهذا النوع من البنوك طابع احتكاري، ويعني ذلك أنها تشكل مجموعة متكاملة من البنوك في إطار واحد.(1)

رابعا- بنوك السلاسل:

بنوك السلاسل هي مؤسسات مالية تنشأ مع نمو وتوسع البنوك التجارية وزيادة حجم الأعمال التي تمولها بهدف تقديم خدمات مالية لمختلف فئات المجتمع.

تعمل هذه البنوك من خلال فتح سلسلة متكاملة من الفروع، حيث تتكون من عدة بنوك منفصلة إدارياً، ولكنها تخضع لإشراف مركز رئيسي واحد يتولى رسم السياسات العامة التي تلتزم بها جميع وحدات السلسلة. تتم توزيع الأعمال والنشاط بين الوحدات المختلفة في السلسلة.

بنوك السلاسل تعمل على توفير مجموعة متنوعة من الخدمات المالية للعملاء، بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير، والقروض والتمويل، والخدمات المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، وغيرها من الخدمات المالية المتنوعة.

تتميز بنوك السلاسل بالتنظيم والتنسيق الفعال بين وحداتها المختلفة، حيث يتم توجيه الأعمال والسياسات من المركز الرئيسي للسلسلة. وتعمل هذه البنوك على تحقيق الاقتصادات من حجم العمليات والتكاليف، وتعزيز الكفاءة وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

وتوجد بنوك السلاسل في عدة دول حول العالم، ومنها الولايات المتحدة حيث توجد 14 بنكا من هذا النوع.(2)

خامسا- البنوك الإلكترونية:

(1) غانم ماجدة، مصدر سبق ذكره.
 (2) أسية محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة - حالة البنوك الجزائرية - ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، 2011/2010

البنوك الإلكترونية هي مؤسسات مالية تعتمد بشكل أساسي على التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات المصرفية والمالية للعملاء. تختلف البنوك الإلكترونية عن البنوك التقليدية التي تعمل في العالم الفعلي، حيث توفر خدماتها عبر الإنترنت بدلاً من الفروع البنكية التقليدية.

تتيح البنوك الإلكترونية للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم المصرفية وإدارتها عبر الإنترنت. يمكن للعملاء فتح حسابات جديدة، وإجراء عمليات مالية مثل التحويلات البنكية والدفوعات الإلكترونية، وإدارة الحسابات الجارية والمدخرات، والاستعلام عن أرصدة الحسابات وتاريخ المعاملات، والحصول على كشوف حساب وتقارير مالية، وغيرها من الخدمات المصرفية.(1)

ب- . أهداف البنوك التجارية:

تنظيم وضبط وظائف وأعمال البنوك التجارية هو عملية حاسمة تهدف إلى تحقيق الأهداف التي تسعى البنوك لتحقيقها، وتشمل الربحية والسيولة والأمان. تعمل البنوك التجارية على تحقيق أرباح قوية وفعالة، بينما تضمن توفير السيولة اللازمة لتلبية احتياجات العملاء والمستثمرين. وتعتبر الأمان أحد العوامل الرئيسية التي يوليها البنك الاهتمام، حيث يسعى لحماية أموال العملاء وضمان سلامة العمليات المصرفية.

ب. 1. الربحية:(2)

في مجال البنوك، يعتبر الربح هو الفائض الصافي بين إيرادات البنك الإجمالية وتكاليفه الإجمالية. ويتم تحقيق أقصى ربح عندما يعمل البنك على زيادة إيراداته، سواء عن طريق زيادة حجم الإيرادات أو تخفيض التكاليف. تتولد الإيرادات من خلال العمليات المصرفية التي يقوم بها البنك. فعلى سبيل المثال، يمكن أن تكون الإيرادات عبارة عن فوائد تحصل على القروض التي يقدمها البنك، أو عمولات تحصل عليها عن الخدمات المصرفية المقدمة، أو عوائد من الأصول المالية المختلفة. وبناءً على ذلك، يكون من مصلحة البنك زيادة حجم أعماله، حيث يعني ذلك زيادة في إجمالي الإيرادات التي يحققها.

أما فيما يتعلق بالتكاليف، فهناك نوعان من التكاليف التي يتحملها البنك. التكاليف الإدارية التشغيلية تشمل جميع المصاريف التي يتحملها البنك بغض النظر عن طبيعة نشاطه، مثل دفع الرواتب والأجور وغيرها. أما التكاليف التجارية المالية، فتشمل بشكل أساسي فوائد الودائع التي يتلقاها البنك وتكاليف المعاملات المالية الأخرى.

(1) الحاج مداح عرابي . نعيمة برك، أهمية البنوك الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في الوطن العربي الواقع والأفاق، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد: 02 – يانفج 2

(2) نعمة الله نجيب، محمود يونس، عبد النعيم مبارك، مقدمة في اقتصاديات النقود والصيرفة والسياسات النقدية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص:

وأثناء مزاولة أنشطته، يواجه البنك احتمالات مختلفة، مثل تكبده خسائر فعلية أو ضمن السجلات المالية نتيجة وجود ديون غير مستردة أو مشكوك في تحصيلها، أو تحقيق أرباح رأسمالية فعلية نتيجة ارتفاع أسعار بعض الأصول في السوق. ولذلك، يتطلب من البنك لتحقيق أقصى ربحية توجيه جزء كبير من استثماراته في أصول ذات سيولة قليلة وعائد عالي.

ب. 2. السيولة:

السيولة في البنك تشير إلى قدرته على تلبية التزاماته، وتشمل ذلك القدرة على تلبية طلبات سحب المودعين وتلبية طلبات الائتمان. ولذلك، يقوم البنك بتوظيف أمواله في مجموعة متنوعة من الأصول المناسبة، التي تمكنه من تحويل جزء منها بسرعة لمواجهة حركات السحب المحتملة.⁽¹⁾

ب. 3. الأمان:

يقصد بالأمان أن البنوك التجارية يجب أن تضع نفسها على مستوى مقبول من المخاطر، مثل مخاطر التصفية الإجبارية. فإذا حدث أي خلل، فإن مجموعة المودعين سيتأثرون وقد يقومون بسحب ودائعهم. ونظرًا لأن رأس مال البنك التجاري صغير نسبيًا، حيث لا تزيد نسبته إلى صافي الأصول عن 10%، فإن ذلك يعني أن هناك حافة أمان ضيقة بالنسبة للمودعين الذين يعتمدون على أموالهم كمصدر للاستثمار. فالبنك غير قادر على تحمل خسائر تفوق رأس ماله، وإذا حدثت خسائر، فإنه يغطيها جزء كبير من أموال المودعين، والنتيجة تكون فقدان الأمان وتدهور الثقة فيه. ولذلك، على البنك الالتزام بنسبة مالية محددة، وهذا يحمي المودعين.

ومن المعروف أن تركيز إدارة البنك على عامل السيولة لمواجهة طلبات السحب يؤثر سلبيًا على عامل الربحية من إيرادات البنك. وإذا تم دفع البنك نحو توظيف أمواله لتحقيق الأرباح التي تعتبر مصدر بقائه واستمراره، فإن ذلك يزيد من درجة المخاطرة المالية، وهذا يؤدي إما إلى تقليل الأمان أو نقص السيولة. لذا، يجب على الإدارة التوازن بين الربحية والسيولة والأمان. فالهدف من الربحية يتعلق بالبنك، بينما السيولة والأمان هما أهداف المودعين وتشريعات البنك المركزي.⁽²⁾

(1) أسماء بالحاج، فاطمة فلاح، دور البنوك التجارية في تمويل العمليات الاستثمارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وبنوك ومالية، 2013/2012

(2) د.بن علقمة مليكة، محاضرات في الاقتصاد البنكي لطلبة السنة الثالثة ل م د تخصص نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس – سطيف -1، 2019-2020، ص

المطلب الثالث: موارد واستخدامات البنوك التجارية:

تلعب البنوك التجارية دورًا رئيسيًا في تعزيز حركة النشاط الاقتصادي من خلال تقديم خدمات مصرفية حيوية للأفراد والمؤسسات. ومن بين هذه الخدمات، تأتي مهمة الوساطة المالية التي تسهم في تيسير تدفق الأموال التي يتم توجيهها من وإلى البنك. يعتمد ذلك على مجموعة متنوعة من المصادر والاستخدامات التي تتولاها البنوك التجارية. لذلك، يركز بحثنا في هذا السياق على مطلبين أساسيين. الأول هو استكشاف مصادر تمويل البنوك التجارية، حيث يتم التركيز على سبل الحصول على الأموال التي تعمل بها هذه البنوك. والمطلب الثاني يتعلق بدراسة الاستخدامات المختلفة التي تقوم بها البنوك التجارية لهذه الموارد المالية

أولاً- موارد البنوك التجارية:

موارد أموال البنوك تشمل الودائع المصرفية التي يقوم العملاء بإيداعها، الاقتراض من بنوك أخرى، استثمار البنوك في الأوراق المالية، الحصول على أرباح من فوائد القروض والرسوم المصرفية، والاستثمار في مشاريع أخرى. هذه الموارد تمكن البنوك من تلبية احتياجاتها المالية وتقديم الخدمات المصرفية.

1. الموارد الذاتية:

تشير هذه المصادر المالية إلى الموارد التي تأتي من داخل البنك نفسه، وتعتبر الأساس الأول لموارد البنك وضرورية لتشكيله وممارسة أعماله، وتتألف من العناصر التالية:

1.1 رأس المال المدفوع:

رأس المال المدفوع هو المبلغ المالي الذي يتكون منه رأس المال الأساسي للبنك، ويكون من مساهمات أصحاب المشروع عند تأسيس البنك أو من أي إضافات مستقبلية. يُعد رأس المال المدفوع نسبة صغيرة جدًا من إجمالي أموال البنك، ويحدث ذلك لعدة أسباب⁽¹⁾:

- يعتمد البنك بشكل رئيسي على الودائع المودعة لديه لاستخدامها في عمليات الاستثمار، وليس على أمواله الخاصة.
- حجم رأس المال المدفوع يكون صغيرًا لئلا يتمكن البنك من توزيع أرباح أكبر للمساهمين الأوائل في البنك.

(1) الصادق سعيدات، تومي زرباني، تومي قرعاني، دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية حالة بنك الوطني الجزائري BNA وكالة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، 2013/2012، ص7، (بتصرف).

ومع ذلك، يجب عدم التقليل من أهمية رأس المال المدفوع، حيث يساعد في بناء الثقة لدى المتعاملين، خاصة أصحاب الودائع الكبيرة. وعلى الجانب الآخر، يجب أيضاً عدم المبالغة في زيادة قيمة رأس المال المدفوع للأسباب المذكورة سابقاً.

2.1. الاحتياطات:

تتألف الاحتياطات في البنك التجاري لتعزيز قاعدته المالية ومواجهة أي خسائر غير متوقعة نتيجة تراجع قيمة أصوله. يتم تكوين الاحتياطات عن طريق تخصيص جزء من الأرباح غير الموزعة سنوياً. تنقسم الاحتياطات إلى نوعين⁽¹⁾:

1.2.1. الاحتياطي القانوني:

يفرضه القانون ويتم خصمه من الأرباح حتى يصبح مساوياً لرأس المال المدفوع. يتم خصم نسبة مئوية محددة من الأرباح الصافية قبل توزيعها عند استقرار البنك.

1.2.2. الاحتياطي الخاص:

يتم الاحتفاظ به اختياريًا من قبل البنك وعادةً يُشار إليه باسم "الاحتياطي الخفي". يتم تحديد حجم هذا الاحتياطي وفقاً لتقدير إدارة البنك للاحتياجات المستقبلية ويتم الاحتفاظ به لتغطية المصروفات المتوقعة في المستقبل.

1.2.3. الأرباح غير الموزعة:

عادةً ما تحقق البنوك أرباحاً في نهاية السنة، ويتم توزيع جزء منها أو كلها، والباقي يضاف إلى رأس المال البنكي.

2. المصادر الخارجية:

وهي عبارة عن موارد تحصل من خارج البنك وتتمثل فيما يلي:

1.2.1. الودائع:

تعتمد البنوك بشكل رئيسي على الودائع التي يقوم الأفراد بإيداعها لديها كمصدر رئيسي لمواردها، وتأخذ هذه الودائع صورة التزام البنك تجاه عملائها. تتنوع هذه الودائع في أشكالها، فقد تكون في صورة حسابات جارية، وقد تكون في صورة حسابات لأجل أو بإشعار، وقد تأخذ صورة ودائع توفير⁽²⁾.

(1) جميل باشا العيد، مصدر سبق ذكره، (بتصرف).

(2) أسماء بالحاج، فاطمة فلاح، مصدر سبق ذكره، (بتصرف).

2.2. الإقتراض من البنوك المركزية :

قد تواجه بعض البنوك التجارية نقصاً في الاحتياطي القانوني، في حين تتمتع بنوك أخرى بفائض في هذا الاحتياطي. وتعتمد هذه البنوك التجارية على العلاقة المتبادلة مع البنك المركزي، حيث يقوم البنك المركزي بتسهيل وإدارة عملية الإقتراض بين البنوك، والتي تعود بالفائدة على الأطراف الثالثة. يمكن للبنك المقرض من خلال هذه العلاقة تغطية نقص الاحتياطي وتجنب المخاطر الكبيرة. وفائدة البنك المركزي من هذه العملية هي الحفاظ على سلامة النظام المصرفي والحفاظ على وحدته.

بالتالي، يمكن القول أن العلاقة بين البنك المركزي والبنوك التجارية هي الوسيلة الرئيسية لتحقيق أهداف الجانبين. يعتمد البنك المركزي على هذه العلاقة لتنفيذ سياسات النقدية وتحقيق التوازن الاقتصادي وتعزيز التنمية الاقتصادية بشكل عام. بينما تحافظ البنوك التجارية، في ظل هذه العلاقة، على استقرارها وكفاءة إدارة مواردها وزيادة إيراداتها وتوسيع نشاطها⁽¹⁾.

2.3. الإقتراض من البنوك التجارية:

بادت البنوك التجارية حاجة ملحة للقروض قصيرة الأجل، ويتوجب عليها اللجوء إلى آلية مهمة وهي القروض بمقتضى اتفاق مرابحة. وفي هذه الآلية، يقوم البنك المقرض ببيع أو تحويل أصول مالية إلى بنك آخر، مع الاتفاق على إعادة شراء تلك الأصول المالية في تواريخ محددة، مع تحمل فائدة معينة⁽²⁾.

ثانيا- استخدامات أموال البنوك التجارية :

تعد استخدامات أموال البنوك التجارية متنوعة وتشمل عدة جوانب، مثل الإقتراض للأفراد والشركات، واستثمار الودائع وتداول الأوراق المالية، وتوفير الخدمات المصرفية للعملاء. تتطلب هذه الاستخدامات تقديراً دقيقاً للمخاطر والفرص، وبناء استراتيجيات مالية قوية لتحقيق العائد المرجو وضمان استدامة نمو البنوك التجارية. يمكن تصنيف هذه الاستخدامات في النقاط التالية⁽³⁾:

(1) مبارك نبيلة، رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية، 2021/2020 ص21، (بتصرف)

(2) جميل باشا العيد، مصدر سبق ذكره، ص29، (بتصرف).

(3) الصادق سعيدات، تومي زرباني، تومي قرعاني، مصدر سبق ذكره ، ص10 ، (بتصرف).

أ. السيولة الفورية (نقدية واحتياطية)

تتجلى السيولة الفورية في الأرصدة التي يحتفظ بها البنك التجاري، سواء كانت تأتي من رأس المال أو الودائع. وتتجسد السيولة الفورية في شكل نقدية، سواء كان ذلك في الصندوق أو عند البنك المركزي، كما يمكن أن تكون على شكل أصول في مرحلة التحصيل مثل الشيكات المستحقة لدى البنوك التجارية الأخرى.

ب. السيولة المتداولة (أوراق حكومية وتجارية قابلة للتحويل)

يعتبر هذا التصنيف قصير الأجل وذو سيولة عالية، حيث يمكن تحويل هذه الأوراق إلى سيولة نقدية فورية في أقصر وقت ممكن وبأدنى جهد وتكلفة. وتحقق هذه الأوراق هدفين: ضمان السداد والاسترداد، وتحقيق عائد من عمليات التداول، ومن بينها سندات الخزنة والأوراق التجارية والسندات المخصصة.

ت. القروض التي يقدمها البنك:

1. القروض العقارية:

هو عقد يلتزم بمقتضاه المقرض (مؤسسة القرض) بنقل ملكية مبلغ من النقود إلى المقترض (الفرد أو المتعامل في الترقية العقارية ليستعمله أو ليستهلكه في تمويل إنجاز عملية ذات طابع عقاري مقابل أن يلتزم المقترض بتقديم الضمانات اللازمة للمقرض بتسديد مبلغ القرض وبدفع الفوائد المتفق عليها في الأجل و الكيفيات المحددة في العقد⁽¹⁾.

2. القروض المقدمة للأفراد (الإستهلاكية):

يقصد بالقرض الإستهلاكي حسب مدلول المادة 69 من مشروع قانون حماية المستهلك رقم 08-31 :
"أي عملية قرض ممنوح يعوض أو بالمجان من مقرض يعتبر مستهلكا كما هو معرف في المادة الثانية، وكذا كفالاته المحتملة"

من خلال هذه المادة يتضح أن القرض الإستهلاكي هو الذي يربط بين المهني و المستهلك مهما كانت الطبيعة القانونية للعقد الذي أدى إلى إيجاد هذا القرض سواء تعلق الأمر بشراء أو كراء أو تقديم خدمة⁽²⁾.

(1) لعصب عبد القادر، أزوا محمد، القرض العقاري كآلية لتمويل الترقية العقارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص القانون العقاري، 2013/2014،

ص12

(2) قادري فتيحة، صلاح لطيفة، دور البنوك في تمويل القرض الإستهلاكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيميمون، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2017/2018، ص29

3. القروض المقدمة للمؤسسات المالية المتخصصة:

تشمل هذه القروض تمويل المشاريع والاستثمارات في الأوراق المالية وتمويل الأعمال الصغيرة والمتوسطة وغيرها من الاحتياجات المالية المتخصصة، يمكن أن توفر القروض تمويلًا للاحتياجات المالية المتخصصة، مثل تمويل الأعمال الصغيرة والمتوسطة. هذه القروض تستهدف عادةً المقاولين الصغار وأصحاب الأعمال الصغيرة والمتوسطة الحجم، وتساعد في تمويل أنشطتهم التجارية وتوسيع نطاقها ، هذا بالإضافة إلى القروض المقدمة للمؤسسات غير الاقتصادية لتمويل احتياجاتها كالمؤسسات التعليمية والدينية والصحية.(1)

4. الاستثمارات (محفظة الأوراق المالية):

البنوك التجارية قد تستثمر جزءًا من أموالها في شراء الأوراق المالية مثل السندات. السندات هي أدوات دين تصدرها الحكومات أو الشركات لجمع الأموال من السوق. تعتبر السندات عادةً أصولًا طويلة الأجل وتحمل عائدًا ثابتًا أو متغيرًا وفقًا لشروط الإصدار.

تستخدم البنوك التجارية شراء السندات كوسيلة للاستثمار وتحقيق عائد على الأموال المستثمرة. ومع ذلك، يجب أن يكون العمل بحذر، حيث إن القيمة السوقية للسندات يمكن أن تتأثر بتقلبات سوق الأوراق المالية، وبالتالي قد تتعرض للخسارة عند البيع قبل استحقاقها. بالإضافة إلى ذلك، فإن السندات تمثل عادةً سيولة من الدرجة الثالثة، مما يعني أنها ليست سهلة التحويل إلى سيولة نقدية فورية، وقد يستغرق بعض الوقت لبيعها وتحويلها إلى نقد.(2)

5. الأوراق الحكومية وقروض القطاع العام(3):

الأوراق الحكومية : تشير الأوراق الحكومية إلى الأدوات المالية التي تصدرها الحكومات الوطنية والمحلية لتمويل نفقاتها ومشاريعها المختلفة. تشمل هذه الأوراق السندات الحكومية وأذونات الخزنة. يتم إصدار هذه الأوراق لتمويل العجز في الميزانية أو لمشاريع معينة مثل بناء البنية التحتية أو تمويل البرامج الاجتماعية. تتميز الأوراق الحكومية بأنها تعتبر استثمارًا آمنًا نسبيًا لأن الحكومة تضمن سدادها. يمكن تداول هذه الأوراق في الأسواق المالية، مما يوفر سيولة للمستثمرين.

قروض القطاع العام: تشمل قروض القطاع العام التمويل الذي تحصل عليه المؤسسات والوكالات الحكومية لتمويل مشاريعها وأنشطتها. قد تكون هذه القروض داخلية، مأخوذة من البنوك والمؤسسات المالية المحلية، أو خارجية، مأخوذة من منظمات دولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي أو من حكومات أجنبية. تهدف قروض

(1) مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ، القروض الممنوحة لتمويل شراء أسهم الشركات، النسخة الموحدة اعتبارا من 2006/05/28، الرابط: [قسم](#)

كامل(CBUAE Rulebook (centralbank.ae |

(2) الصادق سعيدات، تومي زرباني، تومي قرعاني، مصدر سبق ذكره ، (بتصرف).

(3) د. محمد علي الخولي، الترجمة الادارية والمالية من اللغة الانجليزية الى اللغة العربية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 01/01/2001

القطاع العام إلى دعم التنمية الاقتصادية وتحسين الخدمات العامة والبنية التحتية. تُسدد هذه القروض على مدى فترة زمنية متفق عليها بين المقرض والمقرض، وتشمل عادةً شروطاً مالية محددة مثل سعر الفائدة وفترة السداد.

المبحث الثاني: ماهية التكنولوجيا المالية

يشهد العالم اليوم تحولاً جذرياً في طريقة توفير وإدارة الخدمات المالية، حيث يلعب التقدم التكنولوجي دوراً حاسماً في هذا التحول. إحدى الظواهر المهمة التي نشهدها هي ظهور ما يعرف بـ "التكنولوجيا المالية"، والتي تجمع بين عالم التمويل والابتكار الرقمي. تعد التكنولوجيا المالية من أبرز الابتكارات التكنولوجية التي تؤثر بشكل كبير في القطاع المالي وكيفية تفاعلنا مع الأموال والخدمات المالية.

المطلب الأول: نشأة و تطور التكنولوجيا المالية

بدأت التكنولوجيا المالية في الظهور أواخر القرن العشرين مع انتشار الإنترنت، مما أتاح تقديم الخدمات المالية عبر الإنترنت. ومع تقدم التكنولوجيا مثل الهواتف الذكية والذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين، تطورت التكنولوجيا المالية بشكل سريع، محولةً الطريقة التي تتم بها المعاملات المالية وجعلتها أكثر سهولة وسرعة. اليوم، تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حيويًا في تعزيز الكفاءة والشفافية والشمول المالي في القطاع المالي.

أولاً- نشأة التكنولوجيا المالية:

نشأة التكنولوجيا المالية يمكن تتبعها إلى عدة عوامل وتطورات في العقود الأخيرة. هنا نستعرض بعض النقاط الرئيسية التي ساهمت في نشأة التكنولوجيا المالية⁽¹⁾:

1. التقدم التكنولوجي: شهد العالم تقدمًا هائلًا في مجال التكنولوجيا، مما أتاح إمكانية تطوير حلول مالية مبتكرة ومتقدمة. فمع تطور الهواتف الذكية والإنترنت، أصبح بإمكان الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والحواسيب الشخصية بسهولة وسرعة.

2. الحاجة إلى تحسين الخدمات المالية: كان هناك حاجة ملحة لتحسين الخدمات المالية التقليدية، التي كانت تعاني من بعض القيود والتحديات. وبفضل التكنولوجيا المالية، تم تطوير حلول جديدة تساهم في تحسين الكفاءة والسرعة والتكلفة للعمليات المالية.

(1) أمل النجار، مراحل تطور التكنولوجيا المالية، 01 يونيو 2023، مسترجع بتاريخ: 23-04-2024، الرابط: [مراحل تطور التكنولوجيا المالية | fintech.technyato.com](https://fintech.technyato.com)

3. التغييرات في السلوك المالي: لاحظنا تغييرًا في سلوك المستهلكين والمستثمرين، حيث يفضلون الآن استخدام الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجية بدلاً من الطرق التقليدية. وهذا دفع الشركات المالية إلى تبني التكنولوجيا المالية لتلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مالية متطورة.

4. الابتكار والريادة: ظهرت العديد من الشركات الناشئة والمبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية، والتي قدمت حلولاً جديدة ومبتكرة في مجال الدفع الإلكتروني، والتمويل الجماعي، والتحليلات المالية، وغيرها. وقد ساهمت هذه الشركات في دفع عجلة التكنولوجيا المالية وتطويرها.

5. التشريعات والتنظيمات: تأثرت نشأة التكنولوجيا المالية بالتشريعات والتنظيمات المالية، حيث تم تبني إطار قانوني وتنظيمي لتنظيم هذا القطاع الناشئ. وقد ساهمت هذه التشريعات في تعزيز الثقة والأمان في استخدام التكنولوجيا المالية.

ثانيا- مراحل تطور التكنولوجيا المالية:

مراحل تطور التكنولوجيا المالية يمكن تصنيفها إلى عدة مراحل رئيسية. فيما يلي نستعرض بعض هذه المراحل المهمة في تطور التكنولوجيا المالية:(1)

• المرحلة الاولى(1866-1967)

ظهرت هذه المرحلة مع تمرير اول كابل اتصالات عبر المحيط الأطلسي، تلا ذلك ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية العملاقة، والتي افرزت عدد من المنتجات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية مثل نظام السويفت. Swift

• المرحلة الثانية(1967-2008)

ظهرت هذه المرحلة مع تدشين بنك باركليز لأول آلة صراف الى ATM عام 1967، تم الظهور الأول للهاتف المحمول عام 1983، تبع ذلك الظهور الأول للخدمات المصرفية عبر الانترنت Online Banking وذلك في عام 1985 لتنتهي تلك المرحلة مع الازمة المالية العالمية عام 2008 لتفسح المجال لظهور أكبر لابتكارات التكنولوجيا المالية في المرحلة التالية.

• المرحلة الثالثة (2008 – حتى الان)

بداية ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهر عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، أيضا ظهور العملات الرقمية عام

(1) الدكتور / هشام حمزة- باحث المصرفي، التكنولوجيا المالية (مفهوم، تطور، مخاطر)، 2023-10-23، مسترجع بتاريخ: 2024-04-23 ، الرابط : [التكنولوجيا المالية \(مفهوم، تطور، مخاطر\) - المصرفيون\(ebi.gov.eg\)](http://ebi.gov.eg)

2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت، في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لأخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الأمثل لاهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات.

المطلب الثاني: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية:

تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم الحديثة في مجال القطاع المالي الذي غير مشهد الخدمات المالية والمصرفية، وعليه سنتطرق إلى مجموعة من تعاريف التكنولوجيا المالية وأهميتها.

أولاً- تعريف التكنولوجيا المالية:

• تعريف التكنولوجيا المالية Fintech :

بصورة عامة هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، و هذه الابتكارات التي أستخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC و كمدت سويز طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم .

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الإختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الإختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها :المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والارباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للإستثمارات و غير ذلك من العمليات المصرفية.(1)

• تعريف التكنولوجيا المالية:

توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة. الشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة. وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات

(1) أ.جمدي زينب ، أ.أوقاسم الزهراء ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد: 08 العدد:01 السنة

صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين.(1)

• تعريف التكنولوجيا المالية:

"توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات و الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بانها أسرع، أرخص، أسهل ويمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول إليها."

وقد استخدم مصطلح التكنولوجيا المالية لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة ممن لديها القدرة على تجويل صناعة الخدمات المالية :

تقدم نماذج الأعمال المالية المبتكرة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية واحدة أو أكثر من المنتجات أو الخدمات المالية بطريقة آلية من خلال استخدام شبكة الانترنت. ومن خلال ذلك فإنها تفصل الخدمات المالية المختلفة التي يقدمها عادة مقدمي الخدمات كالمصارف القائمة، الوسطاء أو مدراء الاستثمار. وعلى سبيل المثال: منصات التمويل الجماعية ومنصات إقراض وسيطة أو بيع قروض من نظير لآخر، المنشورات التلقائية، فضلا عن خدمات الوساطة والاستثمار المقدمة من خلال منصات التداول الاجتماعي.(2)

ثانيا- أهمية التكنولوجيا المالية:

أصبحت التكنولوجيا المالية المبتكرة أحد أهم الصناعات الواعدة على مستوى العالم، وذلك لقدرتها على استخدام الآليات والتقنيات التكنولوجية الحديثة والاستفادة منها في توسيع نطاق تقديم الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية، ولقد أدى التطور الهائل الذي يشهده العالم اليوم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور العديد من التطبيقات والحلول المالية والمصرفية المبتكرة، والتي تساعد بشكل كبير في زيادة كفاءة الخدمات المالية وتوسيع انتشارها، وما يترتب على ذلك من تأثير إيجابي على الاقتصاد القومي.(3)

(1) تقرير ومضة ، بالتعاون مع بيفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، 03-2017، مسترجع بتاريخ:

2024-04-23 الرابط: [التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا | المطبوعة | بوابة الشمول المالي للتنمية \(findevgateway.org\)](https://findevgateway.org)

(2) ديب قيدة مروان و آخرون، التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، 23 جوان 2021، ص62

(3) البنك المركزي المصري، التكنولوجيا المالية، 23 مارس 2023، مسترجع بتاريخ : 2024-04-23 الرابط: [التكنولوجيا المالية \(cbe.org.eg\)](https://cbe.org.eg)

كما ويمكن صياغة أهمية ودور التكنولوجيا المالية في النقاط التالية (1):

1. **تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية:** تساهم التكنولوجيا المالية في توفير وصول أسرع وأسهل إلى الخدمات المالية للأفراد والشركات، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو حجمهم الاقتصادي. فهي تسمح للأفراد بإجراء المعاملات المالية وإدارة حساباتهم بسهولة من خلال التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية.
2. **تحسين الكفاءة والسرعة:** تساعد التكنولوجيا المالية في تبسيط وتسريع عمليات المعاملات المالية، مما يوفر الوقت والجهد للأفراد والشركات. فبدلاً من الانتظار في طوابير طويلة في البنوك، يمكن للأفراد إجراء التحويلات المالية ودفع الفواتير عبر التطبيقات المصرفية بضغطة زر.
3. **تعزيز الشمول المالي:** تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث تتيح للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة الوصول إلى الخدمات المالية التي كانت غير متاحة لهم في السابق. فهي توفر حلولاً مبتكرة مثل الحسابات المصرفية الرقمية والقروض العبر الإنترنت، مما يساعد على تمكين الفئات الأقل حظاً وتعزيز التنمية الاقتصادية.
4. **تعزيز الأمان والحماية:** تسعى التكنولوجيا المالية إلى تعزيز الأمان والحماية في عمليات المعاملات المالية. فهي تستخدم تقنيات التشفير والمصادقة المتعددة العوامل لحماية البيانات المالية وضمان سلامة المعاملات. كما توفر أيضاً حلولاً مبتكرة للكشف عن الاحتيال ومكافحته.
5. **تعزيز الابتكار والتنافسية:** تعتبر التكنولوجيا المالية محفزاً للابتكار والتنافسية في قطاع الخدمات المالية. فهي تشجع ظهور الشركات الناشئة والمبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية، مما يعزز التنافس ويحفز تطوير حلول جديدة وأهمية التكنولوجيا المالية:

(1) د. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، 2023/09، بتاريخ: 2024-04-23، الرابط: [article_317550_9247ff3863c8e478f4f005bd2c00cdc6.pdf \(ekb.gov.eg\)](https://www.ekb.gov.eg/article/317550_9247ff3863c8e478f4f005bd2c00cdc6.pdf)

المطلب الثالث: خصائص و انواع التكنولوجيا المالية:

تعتبر التكنولوجيا المالية من بين القطاعات التي تتميز بمجموعة واسعة ومتنوعة من الخصائص والأنواع المميزة. فهي تجمع بين التكنولوجيا والمال لتحقيق تحولات هائلة في صناعة الخدمات المالية. تشمل هذه الخصائص القدرة على تبسيط العمليات المالية، وتمكين التحويلات السريعة والأمنة، وتعزيز الشمول المالي، وتوفير منصات للتمويل التشاركي والعملات الرقمية، ويمكننا تلخيص أهم الانواع والخصائص في انقاط التالية:

أولاً- خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي (1):

1. تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، و المناهج والطرق و الأساليب المالية والمصرفية.
2. يعتبر المجال المصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق الفنتك من خلال الخدمات المصرفية.
3. تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها .
4. 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.
5. خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات .
6. تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات .
7. تساهم التكنولوجيا المالية في توفير آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بالآليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع العالقات بين الدول، وفي الأزمة الروسية الأوكرانية خير مثال، حيث فرضت الدول الغربية عقوبات على روسيا جراء عملياتها العسكرية داخل الاراضي الأوكرانية ومن بين هذه العقوبات استبعاد بعض البنوك الروسية عن نظام سويفت وهي خدمة مراسلة بين البنوك تستخدمها غالبية البنوك حول العالم، فسارعت بعض الدول إلى إنشاء نظام بديل عن سويفت وهذا لتفادي العقوبات أحادية الجانب .
8. استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية يجعلها أكثر مرونة، وتساهم في تطوير قطاع الصيرفة الإسلامية والسوق المالي الإسلامي العالمي.

(1) د. محمد عبد العليم صابر، مرجع سبق ذكره، ص100

ثانيا- أنواع التكنولوجيا المالية:

هناك العديد من الأنواع المختلفة من التكنولوجيا المالية، لكن الأنواع السبعة الأكثر شيوعا وفقا لمصادر القطاع المختلفة، هي استخدام التكنولوجيا في:⁽¹⁾

- ❖ **عمليات الدفع/التحويلات:** لتحل محل أنظمة الدفع التقليدية أو تحويل الأموال، ومن الأمثلة الأكثر شيوعا الحسابات لموزعة (سلسلة الكتل) والعملات المشفرة (بتكوين) .
- ❖ **الإقراض:** ربط الممولين بالعملاء الذين يحتاجون للتمويل (على سبيل المثال شركات التجزئة أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة) .ومن الأمثلة الأكثر شيوعا منصات الإقراض المباشر والتمويل الجماعي .
- ❖ **التمويل الشخصي/المؤسسي:** يجمع بين الخدمتين المذكورتين أعلاه من خلال توفير الخدمات المصرفية على المنصات الرقمية .
- ❖ **الخدمات المصرفية للمستثمرين/أسواق رأس المال:** تزود خدمات تقوم بتزويدها عادة البنوك الاستثمارية مثل: التداول الاجتماعي أو جمع التمويل .
- ❖ **تكنولوجيا التأمين:** تقدم منتجات التأمين مباشرة للعملاء أو حولا أكثر كفاءة لتقييم المخاطر في الوقت المناسب لشركات التأمين .
- ❖ **إدارة الثروات:** تقدم حولا لإدارة الثروات لعملائها بدعم من التعلم الآلي.
- ❖ **تكنولوجيا مراقبة اللوائح التنظيمية:** تساعد الشركات على الامتثال للأنظمة .

قد تعطل الأنواع الثلاثة الأولى من التكنولوجيا المالية أنشطة البنوك من خلال مساهمتها بخفض الإيرادات المتأتية من بعض الأنشطة والدفع باتجاه تقديم المزيد من الكفاءة، ونعتقد بأن الأنواع الأربعة الأخرى من التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون سببا في تعطيل الأنشطة لدى البنوك، ولكن على المدى المتوسط فقط، وذلك إما بسبب المساهمة الضعيفة لهذه الأنشطة في صافي أرباح البنوك، أو لأهمية العلاقات الأجل والثقة بالنسبة للأنواع الأخرى من الأنشطة.

(1) د.بن قيدة مروان و آخرون، مرجع سبق ذكره ، ص61

المطلب الرابع: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية ومعيقاتها :

بفضل التطور الهائل في تكنولوجيا المالية، هناك عدة أسباب تدفع الأفراد والشركات إلى اللجوء إليها. ومع ذلك، يواجه الاعتماد على التكنولوجيا المالية بعض المعوقات. سنستعرض هذه الأسباب والمعوقات في النقاط التالية:

أولاً- أسباب اللجوء الى التكنولوجيا المالية:

هناك عدة أسباب تدفع المتعاملين الى اللجوء الى التكنولوجيا المالية نذكر منها: (1)

- **تحسين طرق التمويل:** تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز وتطوير الخدمات المالية، مما يدفع المؤسسات الاقتصادية إلى المنافسة وتقديم خدمات مالية مبتكرة لعملائها. هذا يعتبر السبب الرئيسي للجوء إلى التكنولوجيا المالية.
- **معالجة سريعة وشفافة للمعاملات المعقدة:** تتيح التكنولوجيا المالية معالجة سريعة للمعلومات المالية وتسوية الحسابات بدقة، بغض النظر عن حجمها، مما يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المالية بشكل عام.
- **شمولية مالية أفضل:** تسمح التكنولوجيا المالية للأفراد والشركات بالوصول إلى منتجات وخدمات مالية بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم في المعاملات المالية والدفعات والتمويل والتأمين، وتقدم هذه الخدمات بشكل مسؤول ومستدام.
- **خفض تكلفة الخدمات:** غالباً ما لا تحتاج الشركات الناشئة في تكنولوجيا المالية إلى تواجد مادي في المناطق التي تقدم فيها خدماتها، مما يؤدي إلى انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء وتقليل الوقت المستغرق في المعاملات.
- **توفير الاحصائيات:** من خلال توافر بنية البيانات، تمكن التكنولوجيا المالية المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء التي كانت تجاهلتها المؤسسات المالية التقليدية.
- **نقل المعرفة وتعزيز الشفافية:** تساعد الشركات في مجال التكنولوجيا المالية على نقل المعرفة والخبرة المتراكمة إلى المستثمرين الجدد وتحسين استخدام رأس المال والموارد، مما يعزز الشفافية وثقافة المؤسسات.

(1) العيد غربي ، وليد درويش، دور التكنولوجيا المالية في الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء دراسة حالة: الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء CASNOS وكالة خنشلة، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (10)، العدد (1)، جوان 2023.

ثانيا- التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

تواجه التكنولوجيا المالية تحديات وعراقيل عديدة في ظل التحول الرقمي والانتقال إلى عمليات المصرفية والدفع الإلكتروني بدلاً من النقدية. ومن بين هذه العوائق الملحوظة:⁽¹⁾

- ضعف بيئة الأعمال بشكل عام، ووجود قيود تعوق دخول الشركات الأجنبية إلى الأسواق، مما يعيق فرصة شركات التكنولوجيا المالية العالمية الموجودة بالفعل في الأسواق.
- ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة، التي تعتبر أساساً للتكنولوجيا المالية في الاقتصاديات المتقدمة.
- القلق القانوني الناتج عن الفجوات التنظيمية التي تعيق نمو قطاع التكنولوجيا المالية، على الرغم من الجهود المبذولة لتطوير إطارات تنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين تتعلق بإصدار النقود الإلكترونية.
- جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها المرتفعة، على الرغم من تزايد انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في السنوات الأخيرة.
- الدعم المؤسسي المحدود، حيث قليلة هي الدول التي أنشأت مراكز حاضنة للمساعدة في تعزيز الشركات الناشئة أو إنشاء مختبرات تنظيمية.
- من جانب الطلب على خدمات التكنولوجيا المالية فإن " فجوة الثقة" ومستويات الوعي المالي تشكل قيود رئيسية أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توافر الثقة للحد من عدم اليقين، يضاف إلى ذلك مشكلة الترويج لهذا النوع من الخدمات ومشكلة المستوى التعليمي للعميل في الدول العربية.
- مشكلة الخطر الإلكتروني، الهجمات الإلكترونية قد تؤدي إلى اضطرابات في التشغيل وتكبد الخسائر المالية والمخاطر النظامية، وقد تصبح من القيود المعوقة ما لم يتم العمل على تقوية أطر الامن المعلوماتي.

(1) احلام بوزياني ، اميمة بوغانم، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة بنوك تجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د) ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة، 2022-2023، ص17

المبحث الثالث: خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها

خدمات التكنولوجيا المالية هي مجموعة من الخدمات والأدوات التي تجمع بين التكنولوجيا والمالية لتوفير حلول مبتكرة وفعالة في قطاع الخدمات المالية. تهدف هذه الخدمات إلى تحسين وتسهيل عمليات المالية والتحويلات المالية والإدارة المالية عن طريق استخدام التكنولوجيا الحديثة.

المطلب الأول: خدمات التكنولوجيا المالية وتقنياتها

أولاً- الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية عدة خدمات للمتعاملين التي يمكن إبرازها في النقاط التالية :

01- خدمات الدفع الإلكتروني:

نظام الدفع الإلكتروني هو نظام يعتمد على التقنيات الإلكترونية وتقنيات الإعلام الآلي لتسهيل عملية الدفع، حيث يتم تنفيذ عمليات الدفع وتحويل الأموال عبر التبادلات البنكية الإلكترونية بدلاً من استخدام السندات الورقية. يعتبر الدفع الإلكتروني نظاماً عالمياً بلا حدود، ويستند بشكل أساسي على الإنترنت، ويُعرف أحياناً بالنقد الرقمي. تم تطويره ليتمكن البائعين والمشتريين عبر الإنترنت من إجراء معاملاتهم في الفضاء السبراني عبر الشبكة العالمية. باستناد إلى هذه التعريفات، يمكن استنتاج أن الدفع الإلكتروني هو مجموعة من الوسائل والتقنيات الإلكترونية التي تمكن تحويل الأموال بشكل مستمر وآمن، وذلك لتسديد المدفوعات المستحقة عن السلع والخدمات، مما يلغي العلاقة المالية بين الدائن والمدين.⁽¹⁾

02- خدمات التمويل التشاركي(الجماعي):

التمويل الجماعي هو مصطلح شامل يشير إلى استخدام مبالغ مالية صغيرة، يتم جمعها من عدد كبير من الأفراد أو المنظمات، لتمويل مشروع أو قرض تجاري أو شخصي، أو تلبية احتياجات أخرى، وذلك عن طريق منصات عبر الإنترنت. إحدى أشكال التمويل الجماعي هو الإقراض بين الأفراد (الإقراض النظير للنظير)، والذي يستخدم لتوفير التمويل للقروض التي يتم سدادها بفائدة. بالمقابل، يُعد التمويل الجماعي من خلال المشاركة في الأسهم وسيلة لزيادة رأس المال من خلال إصدار الأسهم لعدد من المستثمرين الأفراد، باستخدام نفس طريقة التمويل الجماعي.⁽²⁾

(1) بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر (دراسة حالة البنوك الجزائرية)، مذكرة ماستر ، تخصص المقاولاتية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021/2020

(2) د. هبة عبد المنعم، د. رامي يوسف عبيد، منصات التمويل الجماعي: الآفاق والأطر التنظيمية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص9

03- خدمات التحويل المالي:

التحويل المالي العالمي هو عملية نقل الأموال من بلد إلى آخر. يتم استخدام هذه العملية لإرسال الأموال للأشخاص أو الشركات في بلدان أخرى، سواء لأغراض شخصية أو تجارية. يعتبر التحويل المالي العالمي جزءاً من سوق التحويلات المالية الدولية، والتي تشهد نموًا مستمرًا على مدى السنوات الأخيرة.

تتم عملية التحويل المالي العالمي عن طريق شركات نقل الأموال، والتي تعمل كوسطاء في تسهيل عمليات الدفع الدولية. تتضمن هذه الشركات عادةً البنوك وشركات نقل الأموال والمؤسسات المالية الأخرى. تعتمد عملية التحويل المالي العالمي على نظام معين يتيح للمرسل إرسال الأموال من خلاله، وللمستلم استلامها في بلده.⁽¹⁾

تشمل العوامل التي تؤثر على عملية التحويل المالي العالمي الرسوم المفروضة على المرسل والمستلم، وسعر صرف العملات، والتحويلات البنكية والمصرفية المشاركة في العملية. يتم تنظيم هذه العملية بواسطة العديد من الجهات الرقابية والمنظمات الدولية، مثل البنك الدولي ومنظمة التجارة العالمية.

تهدف العديد من الدول والمنظمات إلى تسهيل عملية التحويل المالي العالمي وتخفيض تكاليفها، خاصة بالنسبة للعمالة المهاجرة والأشخاص ذوي الدخل المنخفض. تعمل هذه الجهود على تحسين الوصول إلى الخدمات المالية العالمية وتعزيز التنمية الاقتصادية في البلدان النامية.⁽²⁾

04- خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات:

خدمات قاعدة البيانات الكبيرة للبنوك في القطاع المصرفي تقدم حلولاً موجهة للبنوك من خلال جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات. تهدف هذه الخدمات إلى تحسين إدارة العلاقة مع الزبائن وتعزيز الأداء المالي للبنوك. وفيما يلي بعض الخدمات التي تقدمها قاعدة البيانات الكبيرة للبنوك في القطاع المصرفي:⁽³⁾

1. **تحليل البيانات المالية:** يتم جمع وتحليل البيانات المالية للبنوك، مثل الإيرادات والمصروفات والأرباح والخسائر. يتيح هذا التحليل فهم أداء البنك وتحديد المجالات التي يمكن تحسينها.

(1) Mauro F. Romaldini, **How Is the International Money Transfer Market Evolving?**, 2024/04/29, تاريخ الاطلاع: [The International Money Transfer Market Outlook | Toptal®](#)

(2) Roy Forbes Harrod, Francis S. Pierce, Paul Wonnacott, **international payment and exchange**, 2024/04/29, تاريخ الاطلاع: [International payment and exchange | Definition & Facts | Britannica Money](#)

(3) اببها الجفري، دور البيانات في الخدمات المصرفية الشخصية، تاريخ الاطلاع: 2024/04/29، تاريخ النشر: 2023/12/07، الرابط: [دور البيانات في الخدمات المصرفية الشخصية | Astera](#)

2. **تحليل سلوك العملاء:** يتم جمع بيانات سلوك العملاء، مثل العمليات المصرفية والتحويلات والمشتريات. يتم تحليل هذه البيانات لفهم احتياجات العملاء وتقديم خدمات مصرفية مخصصة وتوصيات شخصية.

3. **تحليل مخاطر الائتمان:** يتم استخدام قاعدة البيانات الكبيرة لتحليل مخاطر الائتمان وتقدير قدرة العملاء على سداد القروض والتزاماتهم المالية. يساعد ذلك البنوك في اتخاذ قرارات مالية مستنيرة وتقديم الائتمان بشكل مستدام.

4. **تحليل الأمان والاحتيال:** يتم استخدام قاعدة البيانات الكبيرة للكشف عن أنماط الاحتيال والتهديدات الأمنية في العمليات المصرفية. يساعد ذلك البنوك في اتخاذ إجراءات وقائية لحماية العملاء وتقليل المخاطر.

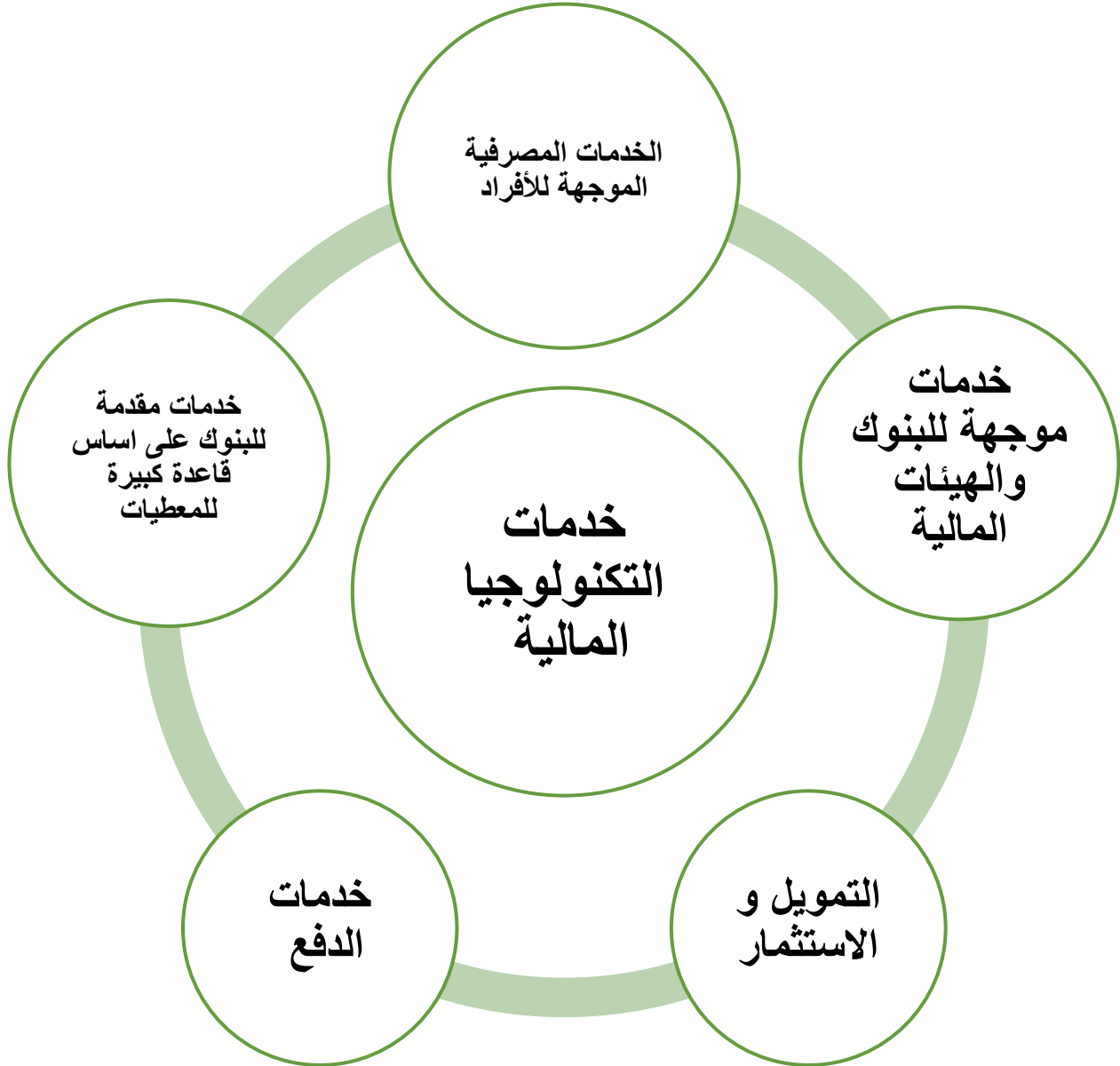
05-خدمات لفائدة البنوك و الهيئات المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل: تقنية البلوك تشين التي تطور حلول معتمدة على التكنولوجيا المالية فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب.(1)

(1) خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (دراسة حالة CPA-BADR-BNA) ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر

يمكن تلخيص خدمات التكنولوجيا المالية على النحو التالي:

الشكل (1): خدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مصدر سبق ذكره، ص12.

ثانيا- تقنيات التكنولوجيا المالية:

تقنيات التكنولوجيا المالية (FinTech) هي مجموعة من التقنيات والابتكارات التي تهدف إلى تحسين وتطوير الخدمات المالية التقليدية للشركات والأفراد. ويمكن تلخيصها فيما يلي :

01- البلوك تشين (Block chain)

تم تعريف تقنية البلوكشين على أنها عبارة عن سجلات موزعة أو لا مركزية تخزن معلومات بطريقة مشفرة في شكل كتل مرتبطة من خلال شبكة معلوماتية أو سلسلة. وتتميز هذه السجلات بالأمان والشفافية.

وتهدف هذه التقنية إلى إقامة نظام ثقة لا مركزي لإجراء المعاملات (كتحويل الأصول Assets) بين الأطراف المشاركة.

تقوم هذه التقنية على نظام الند للند، أي يتم إجراء المعاملات بين مستخدمي هذه التقنية بدون أي وسيط. أي أنها تقنية لا مركزية بحيث لا يوجد من يتحكم بالعمليات التي تتم من خلالها. لا يوجد هيئات حكومية مسيطرة على مجريات الأمور بها. كذلك، فإن هذه التقنية التشفيرية أي ان البيانات التي يتم تناقلها، او الاموال التي يتم تداولها من خلالها تكون مجهولة المصدر.(1)

02- العملات المشفرة:

تعرف العملة الرقمية بأنها تمثيل رقمي لقيمة يمكن تخزينها أو تحويلها أو تداولها إلكترونياً، لا تصدر عن البنك المركزي أو أي سلطة عمومية ليست مرتبطة بعملة ائتمانية، تستمد قوتها من قبول الناس لها كوسيلة للدفع.

كما عرفت اللجنة المصرفية الأوروبية العملات الرقمية بأنها تمثيل رقمي لقيمة لا تصدر عن السلطات العامة ولا عن البنك المركزي، وليست بالضرورة مرتبطة بعملة معينة، يقبل بها الأشخاص العاديون والقانونيون كوسيلة للدفع، يمكن تخزينها وتحويلها وتداولها إلكترونياً.(2)

03- الحوسبة السحابية:

الحوسبة السحابية (Cloud Computing) هي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى السحابة و هي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الانترنت على عكس ما تحتاجه الحوسبة التقليدية التي نستخدمها من وجود كل البيانات والبرامج والتطبيقات التي تستعمل وينشئها المستخدم على

(1) عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي ، استخدامات تقنية البلوكشين في عمليات المدفوعات: الآفاق والفرص، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص7

(2) أحمد يحيى محمد علي، العملات الرقمية نشأتها وتطورها ومخاطر التعامل فيها، المجلة العلمية، العدد 73، ديسمبر 2021، كلية التجارة جامعة اسيوط.

أجهزته الخاصة ، فإن " الحوسبة السحابية " تقوم على عدم الحاجة للمستخدم لتخزين أي من بياناته على أجهزته الخاصة وعدم حاجته إلى برامج متنوعة أو معقدة ربما يحتاج لبعض منها فقط، لذا كل ما يستخدم وما يحدث من عمليات ومن البرامج ووصوله إلى ملفاته وبياناته المخزنة على حاسبات عبر الشبكات بعيدة عنه وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات(1)

04-العقود الذكية:

تم وصف العقود الذكية لأول مرة بواسطة عالم البرمجيات والحاسب الأمريكي نك زاو (Nick Szabo) في التسعينات وتحديدا في 1994م . وقد عرف العقد الذكي حينها بأنه: بروتوكول معاملات محوسب ينفذ شروط العقد. وبعد ذلك بعامين وفي مقالة له عرفه بأنه مجموعة من الوعود، محددة في شكل رقمي، بما في ذلك البروتوكولات التي من خلالها تنفذ الأطراف هذه الوعود.

وعرفه تسو و بورك (Tsui And Bourque) في 2014 بأنه: التنفيذ الذاتي للعقد التقليدي المكتوب باللغة الطبيعية للبشر والمصاغة على وجه التحديد بلغة قابلة للترجمة بواسطة الكمبيوتر.(2)

05-الذكاء الصناعي:

يشير مصطلح الذكاء الاصطناعي إلى قدرة الأجهزة الحاسوبية والآلات على اكتساب الذكاء والتفكير بطريقة منطقية تشبه قدرة الإنسان على التفكير. يتم ذلك من خلال استخدام برامج يتم تطويرها وتزويدها بالحاسوب بها، وتساعد على استخدام البيانات وتحليلها بشكل منطقي للوصول إلى النتائج المرجوة. يمكن للذكاء الاصطناعي أن يقوم بإجراء عمليات حسابية معقدة، وفهم لغة البشر (الكلام)، وترجمة كميات كبيرة من البيانات سواء كانت مكتوبة أو مسموعة، وهذه مجرد أمثلة قليلة.(3)

(1) أياد عماد علي، بحث بعنوان الحوسبة السحابية (Cloud Computing)، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والإتصال.
 (2) فيحان بن فراج آل هقشه، العقود الذكية حقيقتها وحكمها، مجلة قطاف، العدد 17، يونيو 2023، ص21، الدراسات الإسلامية، كلية الآداب والعلوم، جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز، محافظة وادي الدواسر، المملكة العربية السعودية.
 (3) بوذراع نادر، بوذراع عبد العالي، تطبيقات الذكاء الصناعي وتأثيرها على تجربة العملاء و الخدمات البنكية، مذكرة ماستر، دراسة حالة بنك PayPal الإلكتروني ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2023/2022

المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية وكيفية ادارتها

في مجال الأنشطة المالية والتكنولوجيا، يشهد قطاع الأنشطة المالية تحولاً هائلاً نتيجة التقدم التكنولوجي والتطورات الرقمية. ومع هذا التحول، تنشأ بعض التحديات والمخاطر التي يجب أن نكون على دراية بها(1).

على المستوى الأول، نجد مشاكلًا تتعلق بالتكنولوجيا بشكل عام. فنظامنا الرقمي المتكامل يعاني من تهديدات أمنية متزايدة، مثل اختراق بيانات الأفراد والتحايل الإلكتروني. تلك المشاكل تطرح تساؤلات حول حماية المعلومات الشخصية والخصوصية الرقمية، وتتطلب اتخاذ تدابير أمنية فعالة لمكافحة هذه التهديدات.

وعلى المستوى الثاني، يواجه قطاع الأنشطة المالية مشاكل تتعلق بطبيعة الأنشطة المالية نفسها. فمن بين تلك المشاكل، نجد عدم توفر شبكات الأمان الكافية في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم. وتزاحم البنوك على العملاء وتقاسم الإيرادات، وهو أمر يؤثر على الربحية العامة للبنوك. بالإضافة إلى ذلك، تظهر مخاطر مالية تقليدية مثل خطر القروض وخطر السيولة، وتتطلب وجود قواعد احترازية للتصدي لتلك المخاطر. ولا يمكن تجاهل تقليص درجة الأمان والشرعية في المعاملات المالية، حيث يتم تسهيل عمليات تبييض الأموال وتمويل الإرهاب.

ويمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالآتي:(2)

- حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة وإذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط.
- اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الانترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين.
- التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال والسرقة.
- المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات والبيانات والحسابات إلى الهجمات الالكترونية وخطر الاختراق.
- التأثير السلبي على ربحية البنوك وحصتها السوقية نتيجة توسع استخدام ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة وأقل تكلفة.
- مخاطر تشغيلية في التنظيم قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات وتحولها إلى أزمة نظامية.

(1) لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2017، ص397.

(2) خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره.

- صعوبة إدارة ومراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات والخدمات المبتكرة.
- مخاطر أمن البيانات والخصوصية ومخاطر غسل الأموال والجرائم الالكترونية وحماية العملاء.
- شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات وحول من يتحمل المسؤولية.
- مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تحديات وتعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترابط ودخول أطراف العمليات الاحتيالية

خلاصة الفصل الأول:

يتمحور الفصل حول أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية. تم تعريف البنوك التجارية واستعراض نشأتها وأهدافها، بالإضافة إلى مواردها واستخداماتها. تم أيضاً تعريف التكنولوجيا المالية وتاريخ نشأتها وتطورها، واستعراض أنواعها وأهميتها. تم التطرق أيضاً إلى خدمات التكنولوجيا المالية وتقنياتها، وتناول المخاطر المرتبطة بها وكيفية إدارتها.

تم استنتاج أن المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة، وأن تكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً كبيراً في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية واحتياجات وقدرات المؤسسة.

استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز أداء المؤسسة المالي وزيادة قدرتها الإنتاجية. كما تم التطرق إلى تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنك وتأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية، واستقرار البنك المالي، وحماية العملاء، وإدارة مخاطر البنوك التجارية.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي
للأداء البنكي

تمهيد:

في ظل الانفتاح الاقتصادي الغير مسبوق والتحويلات العملية الكبيرة التي يشهدها العالم اليوم، بالإضافة إلى التطورات التكنولوجية الحاصلة وظهور العملات الرقمية والتكتلات الاقتصادية الضخمة، فإن المؤسسات الاقتصادية عمومًا والبنوك خصوصًا تواجه تحديًا كبيرًا. وبناءً عليه، أصبح من الضروري للبنوك زيادة فعاليتها التشغيلية وتحسين أدائها، بهدف مواكبة التطورات السريعة وضمان الاستمرارية.

يحظى الأداء البنكي بمستوى كبير من الاهتمام من قِبَل المختصين ومدراء البنوك، نظرًا للدور الحيوي الذي يلعبه في تحقيق التقدم الاقتصادي والمالي للبنوك. تُعدُّ عملية تقييم الأداء أمرًا هامًا في وظائف الإدارة، حيث تعتمد عليها لتحسين وتطوير أداء البنوك وزيادة كفاءتها في خدمة أهدافها المحددة. وبالتالي، يجب على البنوك استثمار التكنولوجيا المالية والابتكارات التي تقدمها، بهدف تأثيرها وتطويرها وتحسين أداء البنوك بشكل عام، وتخفيض التكاليف وتعزيز جودة الخدمات المالية المقدمة. ويتضمن ذلك مواكبة تطورات الرقمنة، وتفادي التحويلات الخاطئة، ومواجهة التحديات المختلفة التي تواجهها.

المبحث الأول: ماهية الأداء البنكي

يعد مفهوم الأداء البنكي من المفاهيم الأساسية في المؤسسات الاقتصادية وخصوصاً المؤسسات المصرفية، حيث يوفر صورة شاملة عن البيئة الداخلية والخارجية لهذه المؤسسات. ومن خلال هذا النقاش، سنناقش مفهوم الأداء والأداء البنكي ومكوناته، بالإضافة إلى أهميته.

المطلب الأول: مفهوم الأداء والأداء البنكي

تسعى المؤسسات المصرفية والبنوك إلى تحقيق أفضل أداء ممكن، حتى تتمكن من السيطرة على منظومتها وتنسيق أعمالها المختلفة. وتعتمد هذه المؤسسات على منظمة قياس الأداء التي تساعد في عملية التقييم والمراقبة الفعالة. فيما يلي، سنتناول مفهوم الأداء والأداء البنكي بالتفصيل.

أولاً: مفهوم الأداء:

تحديد التعاريف والمفاهيم المحددة للمصطلحات يعد أحد الأهداف الصعبة في العلوم الإنسانية والاجتماعية. ومن بين المصطلحات التي لم يتم توحيدها وتحديد مفهومها بشكل شامل هو مصطلح "الأداء". عند دراسة الأدبيات المتعلقة بالأداء، نجد اختلافاً في وجهات النظر حول تحديد المعايير والمؤشرات المتعلقة بالأداء التي يجب استخدامها. يعتبر الأداء متعدد الجوانب والأبعاد، ويتداخل ويرتبط بالفعالية والكفاءة والإنتاجية والأداء الشخصي. هذا يفسر اختلاف الباحثين في تحديد مفهومه وفهمه بشكل دقيق.

الأداء لغة هو ترجمة اللفظ اللاتيني Performe والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية performance

والتي تعني "إنجاز العمل" أو "الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه"

إن الاختلاف في تحديد مفهوم الأداء يبرز من خلال تنوع المعايير والأهداف المعتمدة في دراسته وقياسه، فهناك من الباحثين من يعرف الأداء بأنه: "انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها على تحقيق أهدافها" (Eccles 1991)، كما عرفه كل من (Bromiely & Miller 1990)، على أنه: "انعكاس للطريقة التي تستخدم فيها المنشأة لمواردها البشرية والمادية وبالشكل الذي يجعلها قادرة على تحقيق أهدافها"، وعرف (Kotler & Groy 1999) على أنه: "مقابلة أداء المنظمة بأداء منافسيها للتعرف على نقاط القوة والضعف للحد منها ومعالجتها"، وعرفه (Fred 2001) على أنه: "مقارنة النتائج الحقيقية بما هو مخطط". كما عرف الأداء من وجهة نظر القانون بأنه "أداء الفعل المطلوب المحدد بموجب العقد"، وأن كل طرف من أطراف العقد ملزم بأداء التزامه استناداً للبنود المنصوص عليها. 1

¹ د. كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الأداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

ويعتبر الأداء من أكثر المفاهيم شيوعا داخل المؤسسات ويمكن تعريفه كما يلي:

يعرف الأداء بأنه: دالة للمؤشرات وخصائص المؤسسة فضلا عن خيارات قادة المؤسسة، وهناك من يرى أن الأداء يمثل النتائج المرغوبة التي تسعى الوحدة الاقتصادية إلى تحقيقها، فهو مفهوم واسع يشتمل في مضامينه على العديد من المفاهيم المتعلقة بالنجاح والفشل والكفاءة والفاعلية والمخطط والفعلي والكمي والنوعي وغيرها من العوامل المتعلقة به، لذلك فإن الأداء يمثل النشاط الشمولي المستمر الذي يعكس نجاح الوحدة الاقتصادية واستمراريتها وقدرتها على التكيف مع البيئة أو فشلها وانكماشها وفق أسس ومعايير محددة تضعها الوحدة الاقتصادية وفقا لمتطلبات نشاطها وعلى ضوء الأهداف طويلة الأمد.¹

ثانيا: مفهوم الأداء البنكي:

إن الأداء البنكي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، فلغويا مصطلح الأداء هو المقابل للكلمة الإنجليزية (Performance) ، والتي تعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس Encyclopedic world dictionary أي إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز .

تعريف الأداء البنكي:

من أهم تعريفات الأداء البنكي ما يلي:

الأداء البنكي هو العلاقة بين المنجزات المتحققة والجهد المبذول لتحقيقها، وتشمل المنجزات وحدات المخرجات من سلع أو خدمات مقدمة، أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات، ولذلك يكون قياس الأداء بالمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة ومخرجاتها.

كما يقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة (بنك) إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية.² كما ويقصد به الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية، المادية والمالية. ويعرف الأداء البنكي على أنه مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للبنوك حيث انه يمثل انعكاسا لكيفية استخدام البنوك لمختلف مواردها المالية والبشرية واستغلالها بكفاءة وفعالية وبالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.³

¹ مروى بلدي، استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنوك التجارية، اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج .

² مروى قاسمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين الاداء البنكي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج .

³ برباغثة بشرى، غرداوي فاطمة، أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء البنكي في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص ادارة أعمال مالية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة

تعريف آخر

هو مجموع الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق أهدافها.¹

ثالثاً: أنواع الأداء البنكي:

يمكن تلخيصها فيما يلي:²

1. الأداء المالي: يحدد الأداء المادي مدى قدرة المؤسسة على استخدام جميع الموارد المتاحة لها استغلالاً انت لانت لتحقيق الأهداف المروجة والمسطرة .

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

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

4. الأداء التسويقي: يحدد هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية ، مبن خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية لمعلم المؤسسات الاقتصادية

5. الأداء الإستراتيجي: هو الأداة الأفضل لجعل استراتيجية المؤسسة مفهومة من قبل الجميع بدءً من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي ، وذلك من خلال تمثيل الاستراتيجية بمجموعة من المؤشرات قياس الأداء.

¹د.كريمة حبيب، مصدر سبق ذكره، ص40.

²بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم

المطلب الثاني: أهمية الأداء البنكي

هناك العديد من العوامل التي ساهمت بشكل كبير في تزايد الاهتمام بأداء البنوك سواء من طرف السلطات الاشرافية، المساهمين، المسيرين، وأصحاب المصالح الآخرين، نذكر منها:

1. التعقيد والتنوع المتزايد للعمل البنكي.

2 ارتفاع مستوى المخاطر.

3 اشتداد حدة المنافسة واتجاه البنوك نحو البحث عن الربحية.

4 تأسيس القوانين الاحترازية.

5 تطور ثقافة المساهمين

وفيما يلي وصف وافي لكل عامل من هذه العوامل: ¹

1. يتجسد تعقيد وتنوع العمل البنكي في ظهور مفهوم البنوك الشاملة. فإن هذه البنوك لا تقتصر نشاطاتها على تقديم القروض والتمويلات فحسب، بل تتوسع بشكل كبير لتشمل تدخلها في أسواق المال سواءً لصالحها الذاتي أو لصالح عملائها، وذلك من خلال الاستفادة من مجموعة متنوعة من الأدوات المالية التي تتوفر في تلك الأسواق، مثل الأوراق المالية والمشتقات المالية وغيرها.

2. تزايدت مخاطر القطاع المصرفي: يُلاحظ أن التطور السريع والمستمر في العمل المصرفي قد أدى إلى تصاعد وتعدد مخاطر القطاع المصرفي. حيث أصبحت المصارف عُرضة لمجموعة متنوعة من المخاطر بمستويات أعلى وتعقيد أكبر. فبالإضافة إلى مخاطر الإقراض ومخاطر سعر الفائدة المرتبطة تقليدياً بأنشطة الوساطة، ظهرت مخاطر أخرى تتعلق بأنشطة السوق المالي التي تُمارسها المصارف، مثل مخاطر الصرف ومخاطر أسعار الأسهم. تلك المخاطر تتطلب مزيداً من الاهتمام والتوجه الاستراتيجي للتعامل معها وإدارتها بفعالية.

3. زيادة شدة المنافسة: يعزى زيادة شدة المنافسة في قطاع البنوك بشكل أساسي إلى فتح الأسواق المحلية للبنوك الأجنبية. وبالإضافة إلى التنافس السعري، الذي كان يتمحور أساساً حول عمليات الإقراض، ظهرت أيضاً منافسة سعرية مرتبطة بجمع الموارد مثل الودائع وحسابات التوفير. تلك الظروف المتنافسة تفرض التحديات على البنوك وتحتم عليها اتخاذ استراتيجيات تنافسية مبتكرة وفعالة للحفاظ على حصتها في السوق وتلبية احتياجات العملاء.

¹ مروى قاسمي، دنيا ترايكية، مرجع سبق ذكره، ص41.

4. البحث عن الربحية: تركز المؤسسات المصرفية في الوقت الحاضر على تحقيق أهداف طموحة فيما يتعلق بالربحية. فإن تحقيق مستوى ربحية كافٍ يُعتبر شرطاً أساسياً للحفاظ على قدرة البنك على التحمل، وخاصة بالنسبة للبنوك التي تسعى باستمرار لتوسيع نطاق أنشطتها وزيادة مستوى المخاطر التي تتحملها. يعتبر تعزيز رأس المال الخاص بالبنك من خلال احتجاز جزء من الأرباح الداخلية أو من خلال إصدار أسهم خارجية، ضرورة لتحقيق مستوى مقبول ومقنع من الأرباح. يتطلب هذا الأمر تحقيق استدامة الربحية وتحسين الأداء المالي للبنك بشكل مستمر.

5 تطور ثقافة المساهمين: يُلاحظ أن تحقيق الأهداف المرسومة بشأن الربحية يتطلب الآن اهتماماً خاصاً من قبل إدارة البنك. وتُفترض أن تكون هذه الأهداف محددة في نفس الوقت بالنسبة للاختيارات الاستراتيجية والتشغيلية للبنك. يُلاحظ أيضاً تطوراً في ثقافة المساهمين، حيث يُطالب المساهمون بمزيد من الشفافية والمشاركة في صنع القرارات المتعلقة بالبنك. وبالتالي، فإن توجهات المساهمين وتوقعاتهم تُؤثر في استراتيجيات البنك ويُعتبر ذلك جزءاً مهماً من عمل مديري البنك في تحقيق الأهداف المرجوة.

المطلب الثالث: أبعاد الأداء البنكي

يُرتبط مفهوم الأداء بشكل وثيق بمفهوم الإدارة، ويُعد أحد المحاور الرئيسية التي يولي لها اهتماماً كبيراً. يستند الأداء على مجموعة من الأبعاد المهمة والتي تشمل:¹

• البعد الوظيفي:

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

• البعد الاستراتيجي:

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

¹بن قادة الهام،مدر سبق ذكره، ص42.

• **البعد تجاري:**

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

• **البعد التسويقي:**

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

• **البعد المالي:**

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

المبحث الثاني: تقييم الأداء البنكي

يعد تقييم أداء البنك مهماً في وظائف الإدارة وإدارة الموارد البشرية في المؤسسات الحديثة. إنه نظام يستخدم لتحديد مدى كفاءة أداء الموظفين في تحقيق الأهداف المرجوة. في هذا السياق، سنقوم بمراجعة مفهوم تقييم الأداء وأهدافه، بالإضافة إلى المؤشرات والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي:

في إدارة الأداء، تقع مسؤولية تقييم الأداء على عاتق الإدارة، حيث يتم منح المديرين الصلاحية في اتخاذ القرارات التي تتوافق مع أهداف البنك، بالإضافة إلى اكتشاف أي انحرافات وتصحيحها.

1. تعريف تقييم الأداء البنكي :

يُعتبر من قبل الباحثين والاقتصاديين أنّ عملية تقييم الأداء البنكي تعدُّ مرحلةً من مراحل عمليات المراقبة، ويُنظرون إليها على أنها جزءٌ أساسيٌّ من النتائج والإنجازات المحققة في البنوك والمؤسسات. فهي تكون فعّالةً من خلال الإجابة على بعض الأسئلة المحددة، مثل: ما هي الأهداف التي يسعى الموظفون لتحقيقها؟ وما هي الأساليب

والوسائل التي يستخدمونها لتحقيق تلك الأهداف؟ والسؤال الأساسي هو: لماذا لم تتحقق الأهداف التي تم تحديدها ولم تتحقق؟¹

تشمل هذه الأسئلة العملية الشاملة للمراقبة والتقييم، وتساهم في تحقيق الأهداف. وتعرّف عملية تقييم الأداء المالي على أنها:²

- عملية تقوم بتقديم حكم له قيمة وفائدة على إدارة الموارد المتاحة لدى المؤسسة والبنك، من أجل خدمة مختلف المتعاملين مع المؤسسة والبنك، أي يعتبر بمثابة قياس للنتائج المحققة وللأهداف، باستخدام وسائل واضحة.
- قياس أداء أنشطة الوحدات الاقتصادية مجتمعة بالاستناد إلى نتائج التي حققتها في نهاية الدورة المحاسبية التي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة، بالإضافة إلى معرفة الأسباب والعراقيل التي حالة في عدم تحقيق الأهداف، مع طرح حلول وطرق لحل تلك الأسباب والعراقيل، بهدف الوصول إلى أداء جيد في المستقبل. أما عملية تقييم أداء البنوك التجارية فهي: عملية شاملة تستخدم فيها جمع البيانات المحاسبية، والقوائم المالية، لتعرف على الوضعية المالية للبنك، بالإضافة إلى تحديد الطرق لتسيير الحسن والفعال في الموارد المتاحة لدى البنك.
- ومما سبق فإن عملية تقييم الأداء البنوك التجارية هي مجموع الإجراءات والطرق التي تسعى إلى حساب وقياس النتائج المتوصل إليها من طرف البنك، وذلك باستخدام وسائل وأساليب متعددة، الأمر الذي يساهم ويساعد في الوصول إلى الحكم على فعالية أداء وكفاءة البنك.

2. خطوات تقييم الأداء البنكي :

عمومًا، يمكن تقسيم عملية التقييم إلى أربع مراحل أساسية ومتراصة، حيث تكتمل كل مرحلة بوجود المرحلة التالية، وفي حالة غياب أي منها، يتعطل سير العملية بشكل عام. ، وهي بالترتيب كما يلي: أولاً جمع المعلومات الضرورية لعملية التقييم، ثانياً قياس الأداء الفعلي، ثالثاً مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المعيارية، رابعاً دراسة الانحراف وإصدار الحكم. وهي كالتالي:³

i. **جمع المعلومات الضرورية:** تعد المعلومات مورداً من الموارد الأساسية في عملية التسيير بمختلف مستوياته، فلا يمكن أن يوجد تخطيط دون معلومات ولا يمكن أن يكون اتخاذ القرار دون توفر معلومات ولا يمكن أن تكون رقابة دون معلومات فالمعلومات شيء ضروري في التسيير. ولكن توفر المعلومات ليس بالشيء الكافي، بل يجب على المؤسسة أن تحصل عليها بالجودة العالية، وفي الأوقات المناسبة فالمعلومات فضلاً عن أهميتها في

¹بن دحو محمد، بكرابي محمد زكرياء، مؤشرات ونماذج قياس الاداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر 2000-2018 ، مذكرة ماستر، اختصاص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية، أدرار.

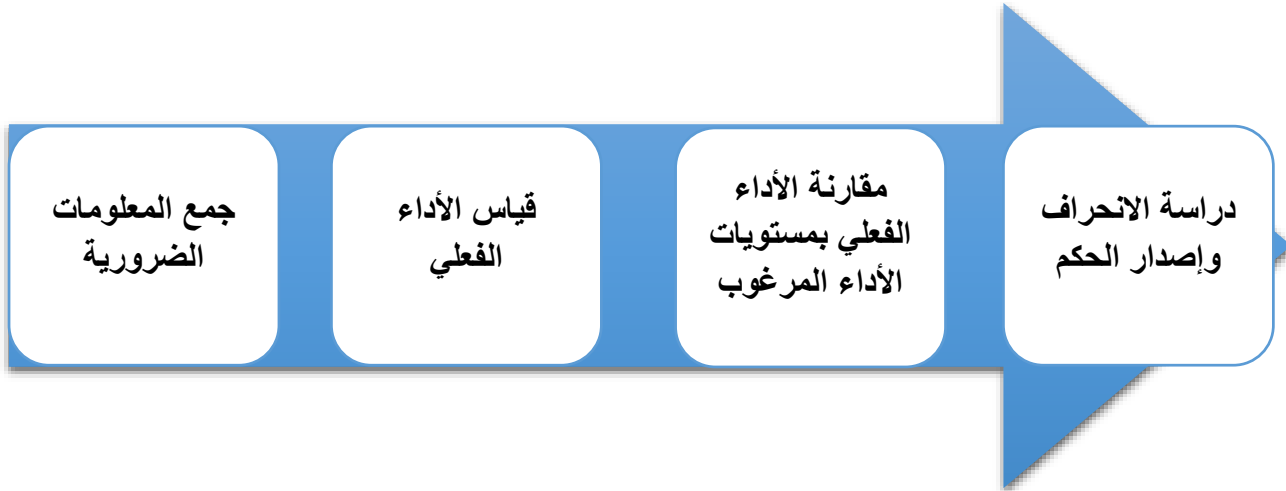
²بن دحو محمد، بكرابي محمد زكرياء، مرجع سبق ذكره، ص45.

³ناريان زبيدي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر 2009-2014، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة .

تقييم الأداء، فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجأ إليها المؤسسة لتحسين أدائها الاقتصادي، والحصول على مزايا تنافسية، وتحقيق التنافسية المستدامة للمؤسسة..

- .ii **قياس الأداء الفعلي:** هي المرحلة الثانية من عملية التقييم، من خلالها تتمكن المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها، والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة هي: ما هي المعايير والمؤشرات التي يتم اللجوء إليها، فالمؤسسة تواجه مشكلة اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة للطبيعة الأداء المراد قياسه. ويتمتقياس الأداء في العملية التيتزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أدائها بناء على معايير الفعالية والكفاءة
- .iii **مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب:** بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية والتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب فالعقبة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند إليه في عملية المقارنة. وبصفة عامة تحدد المؤسسة العناصر التالية كمراجع المقارنة الأداء: الزمن، أداء الوحدات الأخرى، الأهداف، المعايير.
- .iv **دراسة الانحراف وإصدار الحكم:** إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط هي: انحراف موجب انحراف سلبي انحراف معدوم، فالأول في صالح المؤسسة كارتفاع الأرباح، ارتفاع حصة السوق انخفاض التكاليف... أما الانحراف الثاني فهو ضد المؤسسة، أما الانحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة وفي الحقيقة الأمر عملية التحليل تمكن المؤسسة من معرفة مصدر أدائها هو أداء داخلي أو خارجي فالحكم الجيد على الأداء يجب أن يكون على تحليل الأداء أو الظاهرة إلى غاية الوصول إلى مؤثراته.

الشكل (02): خطوات تقييم الاداء البنكي



المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على المراجع التالية:

○ ناريمان زيدي، مرجع سبق ذكره

○ خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص 46

3. أهمية تقييم الأداء البنكي :

باعتبار عملية تقييم الأداء هي التأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المخططة، ولذلك تكمن أهمية تقييم الأداء فيما يلي: ¹

- ✓ يوفر تقييم الأداء معلومات هامة لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة.
- ✓ يظهر مدى إسهام المنظمة في عملية التنمية الاقتصادية و الاجتماعية
- ✓ يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام الإدارية و المنظمات المختلفة.
- ✓ يؤدي إلى الكشف عن العناصر الكفاء ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية.
- ✓ يسهم في ترشيد الإنفاق عن طريق متابعة كيفية استخدام المنظمة لمواردها المتاحة.
- ✓ يساعد في اكتشاف الانحرافات ومعرفة أسبابها لاتخاذ الإجراءات التصحيحية منعا لتكرارها.
- ✓ يؤدي إلى التأكد من تحقيق التنسيق بين مختلف أوجه نشاط المنظمة في الإنتاج و التسويق و التمويل
- ✓ يساعد في التحقق من سلامة المركز المالي للمنظمة و بيان مدى تناسق توزيع الأموال المتاحة على أوجه الاستثمار المختلفة و مدى كفاء استغلالها لتلك الأموال.
- ✓ يعمل على تحقيق الرقابة المالية بإشكالها المختلفة.
- ✓ يساهم في تحقيق المتابعة للأهداف الموضوعه بالموازنة التخطيطية عن طريق مقارنة نتائج التنفيذ الفعلي بالتقديرات الموضوعه .

المطلب الثاني: أنواع تقييم الأداء البنكي

تتنوع أنواع تقييم الأداء البنكي وفقاً للمعايير والمؤشرات المستخدمة. وفيما يلي بعض أنواع تقييم الأداء البنكي الشائعة: ²

1. تقييم الأهداف المخططة:

¹حمودي يمينة، دريد سلمى، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMLES دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة 2013-2017، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

²د.عوض بن عوض عصب، أهمية تقييم الأداء المصرفي للبنوك التجارية البنك الأهلي اليمني نموذجاً للفترة 2010-2014، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (22) المجلد (6) ابريل- يوليو 2019 م

يتم تقييم أداء الوحدات الاقتصادية بناءً على مدى تحقيقها للأهداف المخططة. يتم ذلك من خلال مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية خلال فترات زمنية محددة. يساعد هذا التقييم في تحديد التطورات الحاصلة في الأداء الفعلي وكشف الانحرافات والأخطاء التي قد تحدث أثناء التنفيذ.

2. تقييم الكفاءة الفعلية:

يتم تقييم كفاءة الموارد المتاحة، سواء كانت مادية أو بشرية، من خلال مقارنة الأرقام الفعلية بعضها ببعض. يهدف هذا التقييم إلى تحديد الاختلالات التي حدثت وتأثير مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد. يتطلب ذلك تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر فترة زمنية محددة، بالإضافة إلى مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية المماثلة.

3. تقييم الأداء المعياري:

يتم في هذا التقييم مقارنة النتائج الفعلية مع القيم أو النتائج المعيارية التي وُضعت لتكون مقياساً للحكم على مدى رضا النتائج الفعلية. يساعد هذا التقييم في تحديد مدى تحقيق الأداء المطلوب وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين.

4. التقييم الشامل للأداء:

يتم في هذا التقييم تقييم أداء شامل لكل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية باستخدام مختلف المؤشرات المخططة والفعلية في عملية القياس والتقييم. يتم أيضاً تحديد أهمية الأنشطة المختلفة عن طريق إعطاء أوزان تشير إلى الأنشطة الأكثر أهمية. يساعد هذا التقييم في تحديد الأداء الشامل للوحدة الاقتصادية وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وتحسين.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء البنكي

لتقييم أداء البنوك، تُستخدم مؤشرات مختلفة تهدف إلى تحسين الأداء العام للبنك، وتنقسم إلى مجموعتين: ¹

أ- المجموعة الأولى لمؤشرات تقييم الأداء البنكي

المجموعة الأولى وتشمل على المعايير والمؤشرات التي تستند على كيفية الإنجاز و الطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، و التي تصبو للوصول إلى تقديم أفضل الخدمات المصرفية و التي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، بكلمة أخرى إن هذه المعايير تتعلق بسلوكية العاملين و أسلوب التعامل مع الزبائن و محاولة إرضائهم و نذكر منها مايلي:

- حسن الإستقبال و أسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى المصرف الذي يتعاملون معه.
- إستقرار العاملين في المصرف و إرتباطهم به.
- فناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة لهم.

إن هذه المؤشرات مترابطة و متداخلة لا يمكن فصلها ، حيث عندما تكون هناك فناعة لدى العامل بمركزه الوظيفي و شعوره بالإرتياح لكونه حاصل على حقوقه ، فإن ذلك يخلق لديه الرغبة في العمل، و يتمسك بالمؤسسة التي يعمل بها، أي يؤدي هذا إلى إستقراره فيها.

ب- المجموعة الثانية لمؤشرات تقييم الأداء البنكي

المعايير الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية، إن هذه المعايير و المؤشرات توضح لنا رقميا ماتم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في إطار تحقق الأهداف و هي تشمل على ما يلي: ²

1. مؤشرات تحقيق الأرباح و الربحية:

¹صاحل خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2004، ص.3

²د. قاسي ياسين، ط.د. بوخدوني جازية، الأساليب الإبداعية للمعايير العلمية لمراقبة الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، ورقة بحثية للندوة الوطنية الأولى حول "مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع" بتنظيم كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، ببيوم 25أفريل2017، جامعة لونييسي علي - البليدة2

باعتبار أن الربحية هي الغاية التي يسعى إلى تحقيقها المصرف، لذلك فهناك جملة من المعايير التي يمكن الإستناد عليها في تقييم ذلك، و نذكر أهمها أدناه:

- ❖ معدل العائد إلى الأموال الخاصة.
- ❖ معدل العائد إلى الأموال المتاحة للتوظيف.
- ❖ معدل العائد إلى إجمالي الأصول.
- ❖ نسبة الأرباح الموزعة إلى الملاك.
- ❖ النسبة الصافية لفوائد الأصول المتاحة للتوظيف.

2. مؤشرات تحقق النمو:

إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار النمو الحاصل في الأصول التي يمتلكها المصرف و حقوق الملكية خلال فترة زمنية معينة، و من بين هذه المؤشرات ما يلي:

- ❖ معدل نمو الأصول.
- ❖ معدل الرفع.
- ❖ معدل الإحتفاظ بحق الملكية.

3. مؤشرات قياس الأمان:

هناك جملة من المقاييس و المؤشرات التي يستعملها المصرف لغرض قياس الأمان و إمكانيته على مواجهة الإلتزامات، نعرض أهمها أدناه:

- ❖ قابلية المصرف على رد الودائع.
- ❖ معدل حقوق الملكية للأصول الخطرة.
- ❖ هامش الأمان في مقابلة مخاطر الإستثمار في الأوراق المالية.

4. مؤشرات قياس السيولة:

إن هذه المجموعة من المؤشرات تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في المصرف التي تضمن مواجهة الإلتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات مايلي:

- ❖ النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى مجموع الودائع الجارية.
- ❖ النسبة المئوية للسيولة النقدية إلى إجمالي الودائع.
- ❖ النسبة المئوية للودائع الجارية إلى مجموع الودائع. / نسبة الودائع الجارية إلى حقوق الملكية.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

تُعد التكنولوجيا المالية وسيلة حديثة مهمة يجب الاعتماد عليها في القطاع المصرفي، حيث تُحمل العديد من الإيجابيات والمنافع لخدمات المستقبل البنكية. ومن خلال هذا المبحث، سنناقش التحولات التي شهدتها البنوك وتأثيرها في ظل وجود التكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات رئيسية من أهمها: ¹

- **انخفاض التعاملات النقدية والورقية:** حاولت أكبر البنوك في العالم مواجهة هذا الاتجاه، لكن انهيار العملات المشفرة أثر بشكل كبير. هذا لا يعني أن هذه البنوك ستبدأ بتداول البيتكوين أو الإيثريوم قريباً، لكنها قد تفعل ذلك في المستقبل. على المدى الطويل، ستؤدي التعاملات غير النقدية إلى تقليل المعاملات بالنقود الورقية، كما سيقبل استخدام الورق في إعداد التقارير والمحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.
- **زيادة استخدام الإنترنت:** توفر أدوات التكنولوجيا المالية (Fintech) إمكانيات واسعة عبر الإنترنت تقلل الحاجة إلى زيارة البنوك فعلياً. حالياً، تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية واستبدالها بخدمات العملاء عبر الإنترنت لتقليل التكاليف.
- **تحول البنوك إلى أسواق:** جعلت التكنولوجيا من البنوك منصات للمنتجات البنكية والمالية وغيرها من خلال أنظمة رقمية مفتوحة للعملاء.
- **تبسيط المدفوعات:** عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل عمليات الدفع عبر الإنترنت، مما أتاح للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان والاستفادة من خدمات متنوعة.

في النهاية، تُعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية، إذ أنها ألغت الحاجة إلى وجود البنوك كمواقع جغرافية، بما أن الخدمات المصرفية أصبحت متاحة عبر الإنترنت. بهذا المعنى، تشكل التكنولوجيا القوة الدافعة وراء مستقبل القطاع المصرفي.

¹فاطمة بن الدين، سهام بوقندي، المعيار الشرعي رقم 6 تحول البنك التقليدي إلى مصرف إسلامي" من معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مذكرة ماستر، تخصص الفقه المقارن واصله، جامعة احمد دراية – ادرا، 2021/2022.

ولقد تناولت العديد من الدراسات موضوع مستقبل الصناعة البنكية في ظل التكنولوجيا المالية، نذكر منها:

أولاً- دراسة Arnoud. A.Boot

في مقاله الذي يحمل عنوان: The Future of Banking: From Scale & Scoop economies to fintech

درس أرنود تأثير المنصات عبر الإنترنت والمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك. فقد قال إن المنصات أصبحت الواجهة المفضلة للعملاء، حيث توفر نموذج سوق واسع يتيح الوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات. كما أشار إلى أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي (back-office) في مجال الإقراض الندي للند (P2P)، نظرًا لظهور متخصصين جدد يسعون إلى استبدال علاقة التمويل التقليدية بعلاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة قائمة على تعدين البيانات الضخمة.

وفيما يتعلق بالمدفوعات، فقد تطورت شركات (Fintech) بشكل واضح في هذا الجانب، خاصة المدفوعات المتعلقة بالبيع بالتجزئة. ومع ذلك، لا تزال البنوك تحافظ على دورها المركزي في المدفوعات، حيث تتعاون شركات (Fintech) معها في مشاريع مشتركة وأشكال أخرى من التحالفات.

وحسب أرنود، يمكن للبنوك أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصرًا فاعلاً في عالم التكنولوجيا، من خلال إعداد المنصات لكي تتمكن من الاحتفاظ بواجهة العميل. كما يمكن للبنوك أن تؤدي دورًا في الإقراض الندي للند (P2P) من خلال الاحتفاظ بوظائفها الأساسية الإنشائية، بما في ذلك الفحص والمراقبة.¹

ثانياً- دراسة لجنة بازل (السيناريوهات الخمسة)

لجنة بازل للإشراف المصرفي (Basel Committee on Banking Supervision - BCBS) قدمت تقريرًا حول التكنولوجيا المالية (Fintech) يوضح خمسة سيناريوهات محتملة لاستخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي. هذه السيناريوهات تساعد في فهم كيفية تطور الصناعة المالية في ضوء الابتكارات التكنولوجية. السيناريوهات هي كالتالي:²

¹ Arnoud Boot, The Future of Banking: From Scale & Scope Economies to Fintech, EUROPEAN ECONOMY, December 23, 2017, Link: [The Future of Banking: From Scale & Scope Economies to Fintech - European Economy \(economy.eu\)](http://www.economy.eu)

² عمار عريس، مجدوب بوحوصي، تعديلات مقررات لجنة بازل، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد 1، مارس 2017

1. البنوك الحالية تتكيف مع التكنولوجيا:

- في هذا السيناريو، تتبنى البنوك التقليدية التكنولوجيا المالية لتعزيز خدماتها الحالية. تستثمر في التكنولوجيا لتعزيز كفاءة العمليات وتحسين تجربة العملاء. يمكن أن تشمل هذه التحسينات استخدام الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات وتقديم خدمات مخصصة، وتحسين البنية التحتية الرقمية لتقديم خدمات مصرفية عبر الإنترنت.

2. الشراكات بين البنوك والشركات المالية التكنولوجية:

- هنا، تتعاون البنوك مع شركات التكنولوجيا المالية لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة. الشراكات يمكن أن تساعد البنوك في الوصول إلى تقنيات جديدة بدون الحاجة إلى تطويرها داخليًا، وفي المقابل تحصل شركات التكنولوجيا المالية على قاعدة عملاء البنوك الواسعة.

3. شركات التكنولوجيا المالية تستحوذ على حصة سوقية:

- في هذا السيناريو، تصبح شركات التكنولوجيا المالية لاعبًا رئيسيًا في السوق وتستحوذ على حصة كبيرة من الأعمال المصرفية التقليدية. تقدم هذه الشركات خدمات مالية بطرق مبتكرة، وغالبًا ما تكون أسرع وأكثر فعالية من حيث التكلفة مقارنة بالبنوك التقليدية.

4. البنوك تتراجع وشركات التكنولوجيا المالية تسيطر:

- في هذا السيناريو الأكثر تطرفًا، قد تتراجع البنوك التقليدية بشكل كبير أو تختفي تقريبًا، حيث تأخذ شركات التكنولوجيا المالية مكانها كمقدمي الخدمات المالية الرئيسيين. يحدث هذا إذا لم تتمكن البنوك من التكيف بسرعة مع الابتكارات التكنولوجية أو إذا فقدت ثقة العملاء.

5. ظهور جهات جديدة غير مصرفية:

- في هذا السيناريو، تظهر جهات جديدة غير تقليدية تقدم خدمات مالية. يمكن أن تشمل هذه الجهات شركات التكنولوجيا الكبيرة (مثل شركات الإنترنت الكبرى) أو منصات أخرى تقدم خدمات مالية، مما يزيد المنافسة في القطاع المالي.

هذه السيناريوهات الخمسة تعكس الاتجاهات المحتملة للتطور في القطاع المالي نتيجة للتكنولوجيا المالية، وتوضح كيف يمكن أن تتفاعل الجهات المختلفة في هذا السوق المتغير.¹

¹ أعمار عريس، مجذوب بوحوسي، مرجع سبق ذكره، ص 53

المطلب الثاني: إسهام التكنولوجيا المالية في تحسين عمل البنوك.

تأكيدا على أهمية استخدام المؤسسات المالية بشكل عام والمصرفية على وجه التحديد لابتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كل من تنوع المنتجات والخدمات المصرفية وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك والتي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي: ¹

- ❖ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية** ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.
- ❖ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية** : قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.
- ❖ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك** : قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.
- ❖ **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء** وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء .

¹حناني عائشة ، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة احمد دراية، ادرار

المطلب الثالث: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك

لاستخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك عدت أهداف منها: ¹

1. **تكلفة أقل:** يعكس خفض التكاليف جوهر استراتيجية التكنولوجيا المالية، حيث تسعى جاهدة لجعل الخدمات المالية أكثر إتاحة وتنوعاً لفئات واسعة من الشركات والأفراد الذين كانوا محرومين منها في الماضي. وتُحقّق التكنولوجيا المالية هذا الهدف من خلال آلياتٍ متعددة، أهمّها:
 - الأتمتة: تُساهم تقنيات الأتمتة في تقليل الاعتماد على العمليات اليدوية، ممّا يُقلّل بدوره من الحاجة إلى القوى العاملة البشرية وتكاليفها المرتفعة.
 - التقليل من الاعتماد على الفروع المادية: تُتيح التكنولوجيا المالية تقديم الخدمات المالية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، ممّا يُقلّل من الحاجة إلى إنشاء وصيانة شبكة واسعة من الفروع المادية، وبالتالي خفض النفقات التشغيلية.
 - تحسين كفاءة العمليات: تُساهم أدوات تحليل البيانات والذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة العمليات المالية، ممّا يُقلّل من الهدر ويُحسّن من دقة المعاملات.
 - تعزيز الشمول المالي: تُتيح التكنولوجيا المالية تقديم خدمات مالية مُخصّصة ومبسّطة تتناسب مع احتياجات مختلف الشرائح، بما في ذلك ذوي الدخل المحدود والمقيمين في المناطق النائية، ممّا يُساهم في تعزيز الشمول المالي.
2. **خصوصية أكثر:** يمثل التركيز على الخصوصية مبدأً أساسياً في استراتيجية التكنولوجيا المالية، حيث تسعى جاهدة لخلق تجربة عملاء مُميّزة تُراعي احتياجاتهم الفريدة وتُحافظ على سرية معلوماتهم. وتُحقّق التكنولوجيا المالية هذا الهدف من خلال آلياتٍ متعددة، أهمّها:
 - تشفير البيانات: تُستخدم تقنيات التشفير المتقدمة لحماية بيانات العملاء الشخصية والمالية من أيّ وصول أو اختراق غير مُصرح به.
 - التحكم في البيانات: تُتيح التكنولوجيا المالية للعملاء التحكم بمستوى مشاركة بياناتهم الشخصية، وتحديد المعلومات التي يُسمح باستخدامها وكيفية استخدامها.
 - تخصيص الخدمات: تُوظّف التكنولوجيا المالية تقنيات التعلم الآلي وتحليل البيانات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم خدمات مُخصّصة تلبي متطلباتهم الفردية.

¹ خالد حمزة، أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد بنكي ونقدي، جامعة العربي التبسي، تبسة.

• **الشفافية:** تُتيح التكنولوجيا المالية للعملاء الوصول إلى معلومات واضحة حول كيفية جمع بياناتهم واستخدامها، مما يُعزز ثقتهم بالمؤسسات المالية ويُحسن من تجربتهم بشكل عام.

3. السرعة: تجسّد السرعة أحد أهم مبادئ استراتيجية التكنولوجيا المالية، حيث تسعى جاهدة لجعل التجارب التي يتعرّض لها العملاء عند استخدام الخدمات المالية أسرع وأكثر كفاءة. يعكس ذلك توفير تجارب عملاء أسرع وأكثر كفاءة، مما يسهل عمليات الوصول والتفاعل مع الخدمات المالية.

4. الانتشار: يُشير "الانتشار" إلى أحد أهم جوانب التكنولوجيا المالية، حيث تُتيح إمكانيات هائلة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للعملاء في جميع أنحاء العالم. وتُحقّق التكنولوجيا المالية هذا الهدف من خلال آليات متعددة، أهمّها:

أ- **تقديم الخدمات عبر الإنترنت:** تُتيح التكنولوجيا المالية تقديم الخدمات المالية عبر الإنترنت أو من خلال تطبيقات الهاتف المحمول، مما يلغي الحاجة إلى وجود فروع مادية في كلّ مكان، ويُتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات من أيّ مكان وزمان.

ب- **استخدام اللغات المحلية:** تُساهم ترجمة المنصات الرقمية وتطبيقات الهاتف المحمول إلى اللغات المحلية في تسهيل استخدامها من قبل مختلف فئات السكان، مما يُعزز الشمول المالي.

ت- **الخدمات المالية المُبسّطة:** تُتيح التكنولوجيا المالية تصميم خدمات مالية مُبسّطة ومُخصّصة تتناسب مع احتياجات مختلف الشرائح، بما في ذلك ذوي الدخل المحدود والمقيمين في المناطق النائية.

ث- **استخدام الهواتف المحمولة:** تُتيح الهواتف المحمولة، حتّى تلك البسيطة، الوصول إلى الخدمات المالية، ممّا يُتيح إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية لملايين الأشخاص الذين لا يملكون حسابات مصرفية تقليدية.

5. المقارنة: يعكس ذلك أهمية توفير الشفافية وتعزيز الوعي المالي للعملاء، مما يسهم في تعزيز قدرتهم على اتخاذ القرارات المالية الصحيحة استنادًا إلى المعلومات المتاحة والمقارنات المناسبة.

خلاصة الفصل الثاني:

تمكن التكنولوجيا المالية البنوك والمؤسسات من الاستفادة من العديد من الإمكانيات والمزايا. يعد تقييم الأداء موضوعًا بالغ الأهمية، خاصة في ظل التغيرات السريعة التي يشهدها العالم حاليًا. لذلك، بات على البنوك اعتماد التكنولوجيا المالية لوضع سياسات مناسبة لتعزيز وتحسين مستوى أدائها.

في هذا الفصل، تم استعراض المفاهيم الأساسية للأداء البنكي وتقييمه. كما تم توضيح كيفية تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك من خلال استخداماتها التي تساهم في تنويع الخدمات والمنتجات المالية، ودعم استقرار البنوك، وتحسين كفاءة العمليات المصرفية، وضمان حماية للعملاء.

الفصل الثالث



الإطار التطبيقي
للدراصة

تمهيد:

تناولنا في الفصول السابقة الإطار النظري الموضوع الدراسة، وسنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على الوكالة البنكية المحلية لمدينة خنشلة، ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي بإعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة عن البنوك.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشلة

المبحث الثالث: تأثير التكنولوجيا المالية على بنك القرض الشعبي الجزائري

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) هو مؤسسة مالية رائدة في الجزائر، تأسس في عام 1966 ويعد من أبرز البنوك التجارية في البلاد. يلعب البنك دوراً محورياً في دعم الاقتصاد الوطني من خلال تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات. يلتزم بنك CPA بتبني أحدث التقنيات المالية لتعزيز كفاءة خدماته وتلبية احتياجات عملائه المتنوعة.

المطلب الأول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري

1. التعريف بالقرض الشعبي الجزائري:

ان دراستنا للقرض الشعبي الجزائري تستدعي في القاء ولو نظرة بسيطة على النظام البنكي في فترات سابقة تطور في ظلها هذا النظام ليصل إلى ما هو عليه الآن، لقد أسس الاستعمار مع حلوله بالجزائر مؤسسة مصرفية تقوم بإصدار النقود وهذا سنة 1849 م كما أسست بنك الجزائر بموجب القانون المؤرخ في 04/08/1964، أما بعد الاستقلال فقد عانت الجزائر من مشاكل مصرفية عالجتها بسحب الودائع التي كانت ملكاً للأجانب ووضع توجيهات جديدة لاقتصاد جزائري مستقل ولم تخل هذه الفترة من العيوب والنقائص التي عولجت في فترة الإصلاحات، فنظراً للخلل القائم على مستوى التنظيم وأداء هذا النظام والتعارض القائم بين اعتبارات تمويل التنمية ذاتها، وبين اعتبارات البنك كمؤسسة تجارية يلزمها ما يلزم المؤسسة للعمل بفعالية من أجل ضمان تطويرها جاءت الإصلاحات المالية وذلك بالمصادقة على القانون 86/12 المؤرخ في أوت 1986 والمتعلق بنظام البنوك وقانون 88 المتعلق بالقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، وفي ظل هذا القانون يعتبر البنك شخصية معنوية تجارية تخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي.

2. نشأة القرض الشعبي الجزائري:

القرض الشعبي الجزائري من البنوك التجارية نشأ بموجب المرسوم 336/66 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 معتمداً في بداية نشاطه على القرض الشعبي الجزائري لوهان، قسنطينة وعنابة والخزينة للقرض الشعبي ثم أدمجت بالبنك ثلاثة بنوك أجنبية هي:

- شركة مرسيليا للقرض
- الشركة الفرنسية للقرض والبنك
- البنك المختلط الجزائري المصري

وهو يعتبر شركة ذلت أسهم رأس مالها 48.000.000.000 دج تتم معاملته مع الاشخاص المعنويين والطبيعيين عبر مختلف أنحاء الوطن.

و يتكون من : 17 مجموعة استغلال تشرف على : 117 وكالة من بينها وكالة خنشة رقم 319.

3. مهام القرض الشعبي الجزائري:

يمارس القرض الشعبي الجزائري جميع العمليات المصرفية العادية كغيره من البنوك التجارية على رأسها تحصيل الودائع وتقديم القروض بأشكالها المختلفة (طويلة متوسطة وقصيرة الأجل).

بالإضافة إلى تمويل المنشآت المصغرة والمتوسطة و تمويل القطاع العام خاصة السياحية والأشغال العمومية والبناء والري والصيد البحري, كما يعرف ق ش ج بتقديم قروض التجهيز.

المطلب الثاني: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري الوكالة -319- خنشة

1. التعريف بالقرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة.

نشأت وكالة خنشة للقرض الشعبي الجزائري سنة 1979 وهي تابعة للمديرية الفرعية بباتنة وهي كغيرها مكن الوكالات خاضعة للقانون التجاري تمارس عدة مهام سوف نتطرق لها يتم العمل في الوكالة جميع أيام الأسبوع ماعدا السبت والجمعة، حيث نجد أن الموظفين الـ 24 يسهرون على خدمة الزبائن وهم موزعين على الأقسام والمصالح البيئة في الهيكل التنظيمي للوكالة، كما يحول للبنك عدة صلاحيات بما فيها منح القروض نظرا لأهمية هذه العملية والنتائج المترتبة عنها من الفوائد التي تعود على البنك وزبائنه، كما يحتل البنك مكانة لا يستهان بها بين مختلف البنوك الأخرى الموجودة عبر القطر الجزائري.

2. مهام القرض الشعبي الجزائري الوكالة -319- خنشة:

تعتبر الوكالة الهيكل القاعدي للبنك وتمثل المركز الأول للإنتاج والخدمات ومن المهام الأساسية الموكلة لها والمتطابقة مع قواعد تنظيم نشاطات البنك مايلي:

- ❖ تنمية قاعدتها التجارية من خلال نشاطات البنك في السوق المحلية.
- ❖ المساهمة في تطوير الأداء الاقتصادي للبنك من خلال تحسين النتائج والنوعية في الخدمات المقدمة وهي المكلفة في هذا الإطار للمهام السياسية التالية:

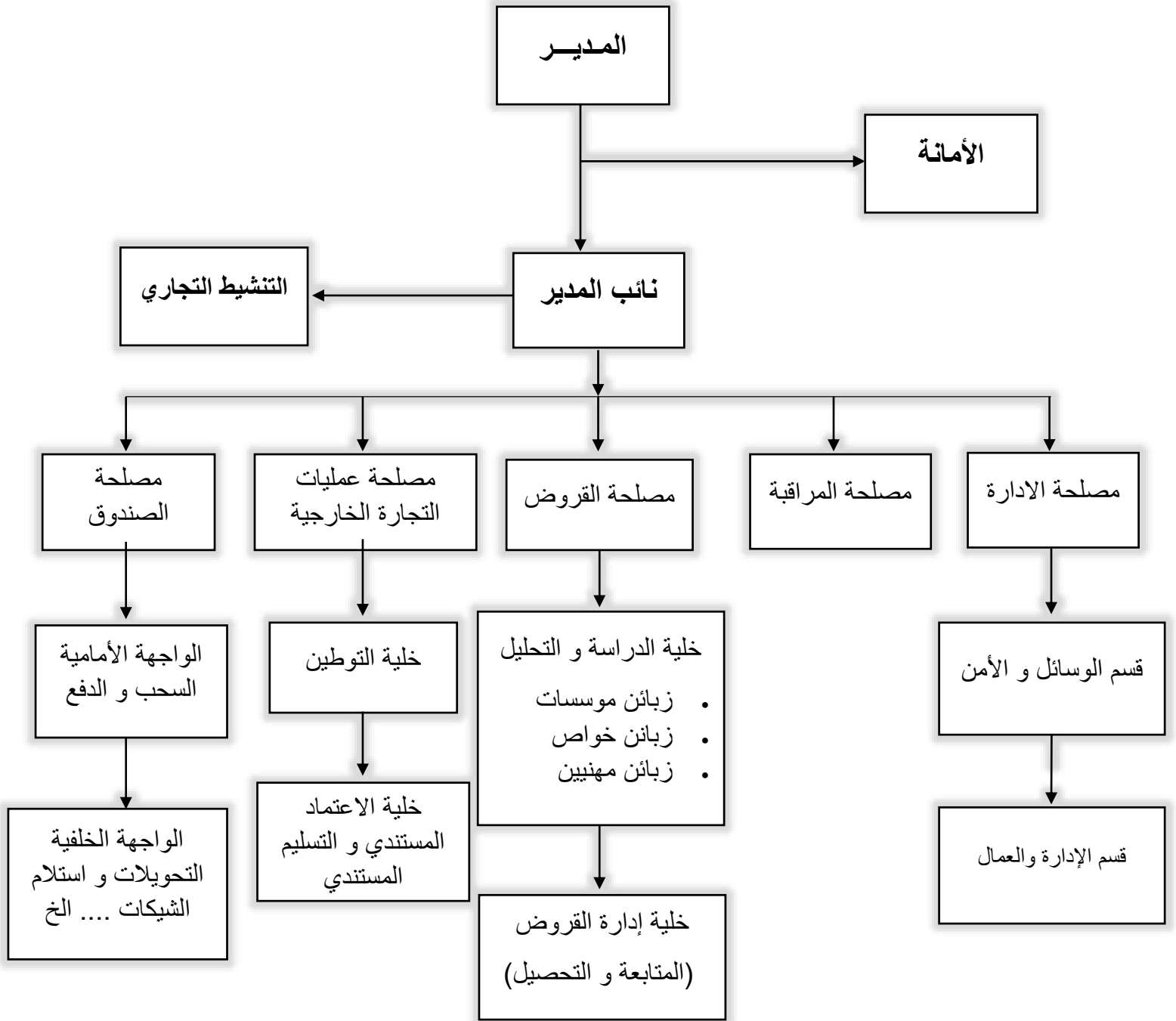
✓ القيام بالعمليات البنكية الخاصة بالزبائن ومعالجة تطوير العلاقات التجارية و متابعتها .

✓ إنجاز مخطط النشاط التجاري.

- ✓ استلام دراسة واتخاذ القرارات المتعلقة بالتوصيف المفروضة
- ✓ السهر على تطبيق المحكم لقواعد التنظيم الخاصة بالمبادلات (المصرفية) والإرادات السارية المفعول والمتعلقة بتنظيم وإدارة التجارة الخارجية
- ✓ معالجة عمليات التجارة الخارجية في حدود الصلاحيات الممنوحة للوكالة.
- ✓ السهر على التسيير العقلاني و الأمتل للمالية (الصندوق البنك الجزائري : الحساب الجاري اليريدى، حركة الأموال بين الوكالات).
- ✓ تأكيد تسيير الديون غير المسددة والسهر على تحصيلها...
- ✓ السهر على إمسك وحسن متابعة الحسابات الخاصة بالزبائن والحسابات مع التأكد من صحتها وسلامتها وحسن أدائها..
- ✓ السهر على التسيير العقلاني للميزانية، والموارد البشرية الموضوعة تحت تصرف وأشراف الوكالة.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للوكالة

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي لوكالة 319 للقروض الشعبي الجزائري خنشلة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة

المطلب الرابع: تحليل الهيكل التنظيمي للوكالة

الوكالة مقسمة إلى:

- مكتب المدير
- مكتب نائب المدير
- مكتب الأمانة
- مصلحة الصندوق Service Caisse
- مصلحة القروض Service Credit
- التجارة الخارجية Service Commerce Extérieur
- الإدارة Service Administratif
- المراقبة Service Contrôle

أولاً- مكتب المدير:

هو مكتب يتأسسه المدير وهو المسئول الأول في الوكالة ومن مهامه:

- ✓ تنسيق عمل المكاتب.
- ✓ إجراء التحقيقات التي ترتبط بميدان النشاط الممارس قصد تطبيق القوانين والتنظيمات المعمول بها.
- ✓ المعرفة الجيدة لمحيط الوكالة الاقتصادية والعمل على رفع حصتها في السوق
- ✓ السهر على التطبيق المحكم للقواعد الداخلية للوكالة...
- ✓ الحرص على جودة الخدمات التي تقدمها الوكالة واحترام اجال تطبيق العمليات.

ثانيا- مكتب نائب المدير:

وهو المسئول الثاني بعد المدير وينوبه في فترات غيابه، كما يقوم نائب المدير بمهمة النشاط التجاري التي توجه نحو تنفيذ مخطط النشاط التجاري للبنك، ومن مهامه:

- ✓ ضمان وضع تحت تصرف الزبائن كل المعلومات والخدمات البنكية.
- ✓ انجاز تقارير المدير الوكالة حول الأعمال البنكية المنجزة.
- ✓ ضمان البيع المستمر لخدمات البنك والبحث عن كيفية زيادتها.

ثالثا- الأمانة:

هي همزة وصل ووسيط بين المدير وباقي المكاتب الأخرى ومن بين أهم الأعمال التي تقوم بها المسئولة على أمانة المدير هي:

- ✓ مراقبة نظافة المكتب (مكتب المدير والأمانة)
- ✓ تسجيل كل من البريد الصادر والوارد وحفظهما...
- ✓ استقبال الجمهور قصد الإرشاد والتوجيه.
- ✓ استقبال المكالمات الهاتفية بطريقة لبقة.
- ✓ كتابة مختلف المراسلات على جهاز الكمبيوتر ومن أهم الصفات التي يجب أن تتوفر في كاتبة المديرية والتي يؤهلها لتكون كاتبة ناجحة هي:

- حسن المظهر لأنه يعتبر مرآة عاكسة لشخصية الكاتبة
- السرعة مع الدقة في إنجاز العمل.
- حسن المعاملة والسلوك وحسن استقبال الزبائن
- السرية التامة وهي أهم صفة يجب أن تكتسبها الكاتبة.

رابعاً- مصلحة الصندوق:

تتمثل مهمة المصلحة في معالجة جميع العمليات التي تمس الحركة الدائمة للعمال وقد عرفها الاقتصادي IUC bernet bolande بأنها "مجموع الخدمات المادية التي تقدمها الوكالة إلى الزبائن بالسماح له بالاستعمال السهل والممكن للأموال المقدمة . . وتشمل هذه العمليات مايلي:

✓ جميع الإبداعات النقدية. versement espèces

✓ Les retraits .عمليات السحب

✓ Virement .التحويل

وهاته المصلحة بدورها منظمة كما يلي:

رئيس مصلحة الصندوق

1. رئيس مصلحة الواجهة Front Office

2. رئيس المصلحة الخلفية Back Office

- عامل شبك السحب بالعملة الصعبة والدينار

- عامل شبك الإبداع بالعملة الصعبة والدينار

- القابض Caissier

- عون مكلف بالتحويلات Agent Pour Les Virements

- عون مكلف بالقاصة Agent Pour Compensation

- عون مكلف بالحافطة Agent Pour Le Portefeuilles

- عون مكلف بفتح الحسابات Agent Pour L'ouverture Des Comtes

وبالتالي يمكن تقسيم هاته المصلحة إلى قسمين:

❖ قسم أمام الشباك Front Office

❖ قسم وراء الشباك Back Office

نشاطات قسم مصلحة الشباك (Service Front Office) :

- أ- فرع النقود : يقوم باستقبال الزبائن وعملياته هي:
 أ- 1. الإيداع نقدا : Versement Espèce ويتم ذلك من قبل ثلاثة أشخاص:

(1) صاحب الحساب

(2) زبون ينتمي إلى وكالة أخرى

(3) شخص آخر لصالح صاحب الحساب (الراهن).

ب. الدفع عند الشباك Paiement En Guichet

ج. عمليات سحب النقود Les Retraits En Espèces

فروع مطالب الزبون : وهو مكلف بـ:

- عمليات التحويل الداخلي والخارجي.
- تسليم صكوك البنك.
- معالجة العمليات على دفاتر التوفير.
- اعلام الزبون.
- تسليم كشف الحسابات.

نشاطات قسم مصلحة وراء الشباك Service Back Office :

يقوم هذا القسم بجميع عمليات مصلحة الحافظة:

- ✓ استقبال الشبكات
- ✓ استقبال السندات التجارية لتحويلها وخصمها وهذا بالمواراة مع مصلحة المقاصة، وعمليات التحويلات، ولهذه الأخيرة أنواع:

○ الاعتمادات : وهي طلب مبالغ مالية من البنك المركزي لتغطية الرصيد الدائن بالبنك المركزي المحلي وهو

أيضا على انواع:

- اعتماد بسيط.
- اعتماد دائم

فروع الحافظة: (Porteuilles) :

تتم عمليات الحافظة عندما لا يرغب الزبون باختصار السيولة أي لما يريد التعامل بالصكوك في هذه الحالة يحضر الزبون معه صكا ينتمي إلى بنك غير بنك القرض شرح وحاملي الصكوك عادة ما يفضلون عند القبض تسليم الصكوك بغرض تغطية من طرف البنوك التي ينتمون إليها . وعلى العموم فإن مهام الحافظة تلخص في استقبال الصكوك ومختلف السندات التجارية والقيام بعمليات القرض والخصم والتحصيل

فرع المقاصة الاللكترونية Téléc compensation

يقوم هذا الفرع بعملية استقبال الشيكات والمستندات والتحويلات المالية وتصنيفها حسب كل بنك حيث توجد المقاصة على مستوى جميع البنوك المخول لها القيام بهذه العملية

خامسا- مصلحة المراقبة:

يشرف على هذه المصلحة موظف واحد مكلف بمراقبة الحسابات، إصلاح الأخطاء أن وجدت وارسال التقرير اليومي الخاص بمحاسبة الوكالة والقيام على مراقبة شرعية العمليات المنجزة واستغلال الوثائق والبيانات الصادرة على الهيئات المركزية. وتشمل المراقبة المهام التالية:

- ✓ مراقبة يومية لكشوف المحاسبة.
- ✓ مباشرة ومتابعة إصلاح الأخطاء والنقائص الملاحظة أثناء عمليات المراقبة.
- ✓ السهر على احترام أشكال تنظيم الوكالة...
- ✓ مراقبة كشوف المستحقات طلبات التأجيل والمعارضات الخ.

سادسا- مصلحة الإدارية:

وهي تنقسم إلى قسمين:

1. قسم التنسيق والأمن.
2. قسم الإدارة والموظفين.

كما تشرف على تسيير الموارد البشرية والمادية للوكالة وكذلك المحافظة على الأملاك والاشخاص التابعين للوكالة تطلع بالمهام التالية:

- تسيير الموارد البشرية.
- تأمين ومتابعة المستخدمين.
- إعداد وتحضير ميزانية الوكالة بالتنسيق مع مختلف المصالح.
- تنفيذ ومتابعة أغراض الميزانية والسهر على مطابقتها مع القوانين السارية المفعول.
- المحافظة على أمن الوكالة أمن المكاتب واتخاذ كل إجراءات التأمين.

سابعاً- مصلحة القروض:

تعتبر مصلحة القروض ذات أهمية بالغة بالنسبة للوكالة ويرجع ذلك إلى الدور الكبير الموكل لها، والمتمثل في تمويل المشاريع الاستثمارية والاستغلالية عن طريق قروض مصرفية بمختلف أنواعها، وكذلك مدى مساعدتها في تكوين وتحقيق الموارد اللازمة للبنك وتحقيق التنمية وتشجيع القطاع التجاري وهي مقسمة إلى:

- خلية الدراسات والتحليل.
- خلية مكلفة بالزبائن والمؤسسات.
- خلية مكلفة بالزبائن والخواص.
- خلية مكلفة بالزبائن والمحترفين
- خلية إدارة القروض.

وتشرف هذه المصلحة على دراسة الملفات المتعلقة بطلب القرض حيث يعتبر العمل الأساسي لهذه المصلحة، والقرض كما يعرفه القانون حسب المادة 32 من قانون البنوك الصادرة في 19 أوت 1989 كل عملية تقوم بواسطته ما يوضع أموالها مؤقتاً وعن طريق مقابل لدى شخص طبيعي أو معنوي أو مجرد التزام ضمان لحساب مقترض."مقترض.

ويكون لفائدة زبائن لديهم حسابات جارية كالتجار والفلاحين عن طريق مفاوضات وتنقسم القروض الممنوحة من طرف الوكالة إلى:

أ - قروض إستغلال **Credit D'exploitation**:

وهي تتولد من حاجة المؤسسة إلى السيولة بسبب الاختلالات الواردة من الإيرادات والنفقات المتعلقة بحجم المبالغ أو زمن توفرها لذلك فهي تلجأ لطلب القروض لإتمام دورتها الإنتاجية وتشمل:

1. تسهيلات الصندوق: **Facilité De Caisse**

2. السحب على الكشوف : **Le Découvert Bancaire**

3. تقديمات على الصفقات العمومية : **MDAP Mobilisation De Droit A Avance Sur Marché**

4. القرض الموسمي **Credit De Compagne**

5. الخصم **L'exempte**

ب. قروض الاستثمار **Crédit D'investissements**:

وتنقسم حسب النشاط وفقا للمدة الزمنية فتجد:

• قروض متوسطة الأجل

• قروض طويلة الأجل.

وتمنح هاته القروض بعد الدراسة المتمعة للملف لمواجهة المخاطر الممكنة الحدوث وذلك بواسطة الضمانات التي يقدمها للبنك.

المبحث الثاني: واقع استخدام التكنولوجيا المالية ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشة

يشهد قطاع البنوك تحولاً جذرياً بفضل اعتماد التكنولوجيا المالية، التي أحدثت ثورة في كيفية تقديم الخدمات المصرفية. تعتمد البنوك الآن على تطبيقات الهواتف الذكية والمنصات الرقمية لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتبسيط العمليات البنكية. هذه التقنيات تشمل الدفع الإلكتروني، الإقراض عبر الإنترنت، والتحليل البياني لتحسين إدارة المخاطر. يُلاحظ أيضاً زيادة كبيرة في استخدام البنوك للذكاء الاصطناعي وتقنية البلوكتشين لتعزيز الأمان والشفافية. بفضل هذه التطورات، أصبحت العمليات المصرفية أكثر كفاءة ومرونة، مما يعزز رضا العملاء ويزيد من تنافسية البنوك في السوق المالية العالمية.

المطلب الأول: وسائل الدفع الإلكتروني في بنك القرض الشعبي الجزائري الوكالة -319- خنشة

سنحاول في هذا المطلب إلقاء الضوء على وسائل الدفع الحديثة التي يضعها بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة خنشة أمام زبائنه قصد الوقوف على مدى استعمالها وأثرها على تحسين الأداء البنكي.

أولاً- بطاقات الدفع الإلكتروني لدى وكالة بنك القرض الشعبي الجزائري :

بطاقات الدفع والسحب هي الوسائل الأكثر شيوعاً لدى الوكالة. ويرجع ذلك إلى أنها تعمل مع مختلف البنوك الأخرى من خلال رمزها الخاص بتعددية البنوك ورمز بنك القرض الشعبي الجزائري. هذه البطاقات تحتوي على وحدة معالجة تُعرف باسم "بطاقة ذكية" التي توفر مزيداً من الأمان للعمليات المصرفية. يوجد نوعان رئيسيان من بطاقات الدفع والسحب لدى الوكالة: واحدة مخصصة للعملة الوطنية والأخرى مخصصة للعملة الأجنبية.

1. بطاقات السحب بين البنوك ("Carte de retrait interbancaire" CIB)

بطاقة الدفع لدى بنك القرض الشعبي الجزائري هي أداة سحب ودفع إلكترونية تسمح بإجراء العمليات بالعملة الوطنية عبر الصرافات الآلية ونقاط البيع الإلكترونية.

هذا النوع من بطاقات الدفع والسحب المخصص للعملة الوطنية مر بمراحل مختلفة في انتشاره. حيث بدأ استخدامه عملياً في الوكالة في عام 2009، حيث تم توزيعه بشكل تدريجي على عملاء البنك في البداية. ثم تم تعميم توزيع هذه البطاقات على جميع العملاء الجدد للبنك.

مزايا بطاقة CIB:

- الأمان يمكن القيام بعمليات السحب و الدفع بكل أمان
- يمكن دفع مشتريات مباشرة من حساب بطريقة آنية
- يمكن الاطلاع على حساب عبر كامل وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري دون عناء التنقل
- مدة الصلاحية 03 سنوات قابلة للتجديد بطريقة أوتوماتيكية

وتنقسم بطاقات السحب بين البنوك الى:

1. بطاقة CIB الكلاسيكية



في إطار تقديم خدمات مصرفية متنوعة لعملائها، يقدم البنك القرض الشعبي الجزائري بطاقة CIB الكلاسيكية كأداة مالية إلكترونية موجهة للأفراد ، هذه البطاقة المصرفية الكلاسيكية تمتاز بخصائص وميزات تصب في مصلحة عملاء البنك. فهي تتيح إمكانية السحب النقدي من الصرافات الآلية والشبابيك البنكية، إلى جانب القدرة على إجراء

المدفوعات الإلكترونية لمختلف السلع والخدمات، علاوة على ذلك، تتميز بطاقة CIB الكلاسيكية بخاصية الدفع الآجل، والتي تسمح للعملاء بتأجيل سداد مشترياتهم لفترة محددة دون تكبد أي تكاليف إضافية. كما توفر حماية قوية للعمليات المنفذة من خلالها، وذلك بفضل تقنيات الأمان المتطورة المطبقة.

من ناحية أخرى، تلعب بطاقة CIB الكلاسيكية دورًا في تعزيز الشمول المالي من خلال إتاحتها للأفراد ذوي الدخل الأقل من 50000 دج. الذين لا يملكون حسابات مصرفية إمكانية الاستفادة من الخدمات المصرفية الأساسية. وبذلك تساهم هذه البطاقة في توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية في المجتمع.

الحد الأقصى للسحب والدفع ببطاقة CIB الكلاسيكية

يمكنك إجراء سحب يصل إلى 80 % من اجمالي الدخل.

عمولة الدفع ببطاقة CIB الكلاسيكية

- عمولة السحب النقدي من الصرافات الآلية التابعة للبنك: 20 دج
- عمولة السحب النقدي من الصرافات الآلية لبنوك أخرى: 29.41 دج
- عمولة المدفوعات الإلكترونية عبر نقاط البيع: 10 دج

2. بطاقة CIB الذهبية



بطاقة الدفع والسحب البنكية "الذهبية" هي بطاقة دفع مسبقة مرتبطة بحساب جاري في القرض الشعبي الجزائري. تمنح للأفراد ذوي الدخل الأكبر من 50000 دج تُتيح هذه البطاقة لحاملها إجراء المعاملات المالية التالية:

- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي
- الدفع مقابل المشتريات في نقاط البيع
- تحويل الأموال إلى حسابات أخرى
- سداد الفواتير
- الشراء عبر الإنترنت

الحد الأقصى للسحب والدفع ببطاقة CIB الذهبية

يمكنك إجراء سحب يصل إلى 80 % من إجمالي الدخل.

عمولة الدفع ببطاقة CIB الذهبية

- عمولة السحب النقدي من الصرافات الآلية التابعة للبنك: 20 دج
- عمولة السحب النقدي من الصرافات الآلية لبنوك أخرى: 29.41 دج
- عمولة المدفوعات الإلكترونية عبر نقاط البيع: 10 دج

الدفع و الدفع الإلكتروني:

- يمكن إجراء ما يصل إلى 20 عمليات دفع على محطات الدفع الإلكتروني (TPE) بمبلغ 200,000 دينار جزائري في الأسبوع.
- بالنسبة للدفع عبر الإنترنت، يمكن إجراء ما يصل إلى 20 عمليات دفع بمبلغ 300,000 دينار جزائري في الأسبوع.

3. بطاقة القرض الشعبي الجزائري للمؤسسات "Corporate"



في سياق الخدمات المصرفية والمالية، تُعرف بطاقة "كوربورايت" أو بطاقة المؤسسات على أنها أداة إلكترونية متخصصة تُقدمها المؤسسات المالية لتلبية احتياجات الشركات والمنظمات، هذه البطاقة تُصمم لتمكين المؤسسات من إدارة وتنظيم عمليات الدفع والسحب النقدي لموظفيها بطريقة فعالة وشفافة. حيث

تتيح للشركات إصدار بطاقات مصرفية خاصة بموظفيها، مع إمكانية تحديد سقف وصلاحيات استخدام محددة لكل بطاقة.

من المزايا الرئيسية لبطاقة "كوربورايت" قدرتها على تمكين الشركات من متابعة وتحليل العمليات المالية المنفذة باستخدام هذه البطاقات. إضافة إلى توفير تقارير مفصلة حول استخدام البطاقات وأنماط الإنفاق، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ القرارات المالية والإدارية بشكل أكثر فعالية وبذلك تُعد بطاقة "كوربورايت" أداة مصرفية متطورة تخدم احتياجات الشركات والمؤسسات في إدارة النفقات وتعزيز الرقابة المالية الداخلية.

الحد الأقصى للسحب والدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- الحد الأقصى للسحب النقدي باستخدام بطاقة "كوربورايت" من 10,000 دج
- الحد الأقصى للدفع "الإلكتروني" باستخدام بطاقة "كوربورايت" هو 80,000 دج.

عمولة الدفع ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

- يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني لحامل البطاقة.

عمولة السحب ببطاقة Corporate للقرض الشعبي الجزائري :

-لا يمكن سحب بأي شكل من الأشكال النقود الورقية بهذه البطاقة فهي تعتبر تجارية وتستعمل كوسيلة دفع لأعباء أو خدمات لمؤسسة ما .

4. بطاقة المؤسسات "Corporate +" للقرض الشعبي الجزائري



بطاقة المؤسسات "Corporate +" هي نوع خاص من بطاقات الائتمان الصادرة من القرض الشعبي الجزائري والموجهة بشكل أساسي لاحتياجات الشركات والمؤسسات. تتميز هذه البطاقة بحدود سحب نقدي وإنفاق إلكتروني مرتفعة مقارنةً ببطاقات الأفراد العادية.

من الناحية التقنية، بطاقة "Corporate +" هي بطاقة ائتمان مصممة وفقاً لمواصفات محددة لتلبية متطلبات المؤسسات. تتضمن تقنيات أمنية متقدمة لحماية المعاملات المالية والبيانات الخاصة بالعميل. كما تتيح للحامل إمكانية إجراء عمليات سحب نقدي وشراء إلكتروني بحدود يومية مرتفعة

من الناحية الاقتصادية، تُعد بطاقة "Corporate +" أداة مالية فعالة تمكن الشركات والمؤسسات من إدارة تدفقاتها النقدية وتمويل عملياتها بشكل أكثر كفاءة. كما توفر مزايا إضافية مثل عدم وجود عمولات على المعاملات الإلكترونية، مما يساهم في خفض التكاليف التشغيلية للمؤسسات.

الحد الأقصى للسحب وللدفع المطبق على بطاقة "كوروبورايت+":

- الحد الأقصى للدفع "الإلكتروني": 10.000 دج – 999.999 دج.
- الحد الأقصى لكل مبلغ يخص عملية الدفع: "حسب البنك المصدر"

عمولة الدفع ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate +":

- يكون الدفع ما بين البنوك وداخل البنوك مجاني لحامل البطاقة.

عمولة السحب ببطاقة القرض الشعبي الجزائري "Corporate +":

- 25 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للقرض الشعبي الجزائري.
- 40 دج بالنسبة للسحب من أجهزة الصراف الآلي (DAB) التابع للبنوك الأخرى.

2. البطاقات الدولية

البطاقات الدولية الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري تُعتبر أحد المنتجات المصرفية البارزة التي تساهم في تعزيز الشمول المالي وتسهيل المعاملات المالية للعملاء على الصعيد العالمي. من الناحية التقنية، هذه البطاقات تتوافق مع المواصفات والمعايير الدولية لبطاقات الدفع، مما يُتيح للحاملين إمكانية الوصول إلى شبكات الصرف الآلي والتسوق الإلكتروني في جميع أنحاء العالم. وتتضمن تقنيات أمنية متطورة لحماية المعاملات والبيانات الشخصية للعملاء، وتنقسم إلى:

1. بطاقة فيزا الكلاسيكية



بطاقة فيزا الكلاسيكية الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري هي أحد المنتجات المصرفية الرائدة التي توفر خدمات الدفع والسحب النقدي للعملاء على الصعيد المحلي والدولي.

من الناحية التقنية، تتماشى هذه البطاقة مع المعايير والمواصفات العالمية لبطاقات فيزا، مما يضمن سهولة استخدامها واسترداد الأموال في جميع أنحاء العالم. وتتضمن ميزات أمنية متقدمة لحماية المعاملات والمعلومات الشخصية للعملاء، بما في ذلك رقم التعريف الشخصي (PIN) والحماية ضد الاحتيال.

من الناحية الاقتصادية، تُسهم بطاقة فيزا الكلاسيكية في توسيع قاعدة عملاء القرض الشعبي الجزائري وتعزيز قدرته التنافسية في السوق المصرفية المحلية. كما تُساعد في تسهيل عمليات الشراء والسحب النقدي للعملاء المحليين والمقيمين في الخارج، مما ينعكس على تدفقات رأس المال والتجارة الخارجية للاقتصاد الجزائري.

الحد الأقصى للدفع والسحب:

- الشروط: تحدد الشروط العامة للبنك الشروط التعريفية المعمول بها على بطاقة VISA Classique.
- الرسوم السنوية 6000 دج / بدون ضريبة / سنة يتم خصمها تلقائيًا من حساب الدينار.
- العمليات المجانية: تفعيل البطاقة، استعلام الرصيد، إعادة حساب رمز

الجدول رقم 02: حدود بطاقة Visa Gold

الدفع:	السحب:
يومي 1500 يورو / 10 عمليات	يومي 550 يورو / 7 عمليات
بدون تلامس: • يومي 36 يورو / 3 عمليات • شهري 180 يورو / 18 عملية	/
عبر الإنترنت: • يومي 1500 يورو / 6 عمليات	/

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة بالاضافة الى الموقع الرسمي للقرض الشعبي الجزائري

3. بطاقة Cpa Mastercard Platinum

بطاقة CPA Mastercard Platinum هي بطاقة إئتمانية حصرية تصدرها القرض الشعبي الجزائري لعملائه المرموقين. هذه البطاقة تتميز بمواصفات تقنية متطورة وفقاً لأعلى معايير Mastercard العالمية. وتوفر لحاملها مزايا وخدمات حصرية، مثل الحماية المعززة ضد الاحتيال، والوصول إلى خدمات الطوارئ الدولية، إضافة إلى عروض وخصومات حصرية لدى شركاء البطاقة.

الحد الأقصى للدفع والسحب:

- **تحديد الأسعار:** يتم تحديد شروط التسعير المطبقة على هذا المنتج عن طريق الشروط العامة للبنك.

عمولة الاشتراك:

- يتم إصدار البطاقة مقابل دفع اشتراك سنوي يقدر بـ:
- للعملاء: 17000 دج/دون احتساب الرسوم/سنويا
- لموظفي القرض الشعبي الجزائري: 7000 دج/دون احتساب الرسوم/سنويا

• السحب من أجهزة الصراف الآلي / DAB أجهزة الدفع الالكترونية TPE التسبيق النقدي

○ <100 يورو: العمولة = 1000 دج

○ >100 يورو: العمولة = 2000 دج

الدفع والتسديد عبر أجهزة الدفع الالكترونية/TPE اللاتلامسية/عبر الانترنت:

- للعملاء:

▪ <50 يورو: 100 دج

▪ من 50 إلى 1500 يورو : 500 دج

▪ > 1500 يورو: 1000 دج

- إجراء رد المبالغ المدفوعة:

○ غير مؤسسة: 1000 دج / شكوى غير مؤسسة

○ مؤسسة: مجاني

- الاعتراض/الوقف : مجاني

- الدخول إلى الخدمات البنكية عبر الإنترنت : مجاني

تسلم بطاقة ماستركارد بلاتينيوم Platinium Mastercard للقرض الشعبي الجزائري من قبل القرض الشعبي

الجزائري إلى الأشخاص الطبيعيين ذوي:

- حساب خاص بالعملة الأجنبية،

- حسابات بالعملات الأجنبية للمصدرين،

شروط الدخول:

بطاقة ماستركارد "بلاتينيوم "Mastercard "PLATINUM" للقرض الشعبي الجزائري مدعومة بـ:

- حساب عملة صعبة برصيد لا يقل عن 8000 يورو

- حساب بالدينار برصيد لا يقل عن 200,000 دينار

المطلب الثاني: جهاز الدفع الإلكتروني TPE و الموزع الآلي للأموال DAB

أولا : جهاز الدفع الإلكتروني TPE

جهاز الدفع الإلكتروني، المعروف باختصار بـ"TPE"، هو أداة دفع إلكترونية تتيح للعملاء إجراء المعاملات باستخدام بطاقات الائتمان والخصم، بما في ذلك البطاقات الكلاسيكية والذهبية الصادرة عن القرض الشعبي الجزائري هذا الجهاز متاح للاستخدام على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، مما يوفر للعملاء مرونة وسهولة في إجراء عمليات الدفع في أي وقت .

علاوة على ذلك، يتميز جهاز TPE بتوفير حماية معززة ضد عمليات التزوير والسرقة، وذلك من خلال تقنيات الأمان المتقدمة المطبقة عليه. هذا الأمر يعزز ثقة العملاء وشعورهم بالأمان عند استخدام هذه الأداة الإلكترونية للدفع.

■ الشروط للحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE

1. امتلاك حساب أو فتح حساب في وكالة القرض الشعبي الجزائري.
2. توقيع عقد مع بنك القرض الشعبي الجزائري من أجل قبول بطاقة بنك القرض الشعبي الجزائري.

■ امتيازات الحصول على جهاز الدفع الإلكتروني TPE

عند طلب جهاز دفع إلكتروني في وكالات بنك القرض الشعبي الجزائري يمكن الاستفادة من الامتيازات التالية:

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

ثانيا : الموزع الآلي للأموال DAB

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

خصائصه :

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

المطلب الثالث: تطور خدمات القرض الشعبي الجزائري

كل ما تم ذكره سابقا من إجراءات ساهمت في تحسين الخدمة لدى بنك القرض الشعبي الجزائري ولكن في المقابل لم تشهد خدمات بنك القرض الشعبي الجزائري أي تطور بظهور خدمات جديدة وهذا راجع إلى مايلي:

أولا- اسباب خاصة بالبنك :

هناك عدة تحديات تواجه البنوك في السيطرة على وسائل الدفع الجديدة وإدارتها بفعالية، ويرجع ذلك إلى:

1. الاعتماد على حلول وأنظمة مستوردة غير متوافقة مع خصائص السوق المحلية.
2. الأمية المعلوماتية لدى بعض العملاء، أي الجهل بأساليب ووسائل التعامل في مجال تكنولوجيا المعلومات.
3. الحاجز اللغوي، حيث أن معظم المعاملات التجارية الإلكترونية تتم باللغة الإنجليزية و الفرنسية.
4. السيطرة القوية لثقافة المعاملات النقدية التقليدية على المجتمع، مما يجعل استخدام أدوات الدفع الحديثة أقل شيوعاً.
5. الطبيعة اللامادية وغير الملموسة للتعامل الإلكتروني، مما قد يجعل البعض أقل ميلاً للتعامل مع أطراف لا يواجهونهم وجهاً لوجه.

هذه التحديات تتطلب من البنوك جهوداً متواصلة لتطوير البنية التحتية التكنولوجية، تعزيز الثقافة الرقمية، وتكييف الحلول المصرفية مع احتياجات وسمات السوق المحلية.

ثانيا- مشاكل خاصة بالزبون :

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

¹ تم جمع المعلومات الخاصة بكل البطاقات الالكترونية السيد أيوب شرفي. مكلف بالزبانن. 2024/05/30. وكالة خنشلة

المبحث الثالث : مقابلة مع مدير بنك القرض الشعبي الجزائري

من أجل الخوض في الدراسة وتعمق فيها طرحنا مجموعة من الأسئلة على السيد لعابد عبد السلام، مدير بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة خنشلة منذ 2022/07/20 والتي كانت تشمل ثلاث محاور :

- محور التكنولوجيا المالية
- محور الأداء البنكي
- أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنكي

المطلب الأول : محور التكنولوجيا المالية :

س.1: هل يمكنك إخبارنا سيدي المدير عن التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المالية التي شاهدتها بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة خنشلة ؟

ج.1: لقد شهد بنك القرض الشعبي الجزائري مؤخراً عدة تطورات في مجال التكنولوجيا المالية تشمل:

إطلاق تطبيقات مصرفية جديدة، توسيع الخدمات الإلكترونية، تعزيز الأمان السيبراني، الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية، تحسين البنية التحتية الرقمية، هذه التطورات تهدف إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنك.

س.2: ما هي الفوائد التي يحققها العملاء من استخدام خدمات التكنولوجيا المالية؟

ج.2: تعود الفوائد العديدة على العملاء من خدمات التكنولوجيا المالية، ومنها السرعة والسهولة في إجراء العمليات المالية، وحماية البيانات الشخصية والمالية بأمان، وتوفير الوقت، فضلاً عن التحكم الفعال في المصاريف المالية

س.3: كيف يمكن لبنك القرض الشعبي الجزائري استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز رقمنة صناعة الخدمات المصرفية؟

ج.3: يستخدم بنك القرض الشعبي الجزائري التكنولوجيا المالية لتطوير تطبيقات ومنصات رقمية تتيح للعملاء إدارة حساباتهم المالية عبر الإنترنت، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير بأمان، وتتبع النفقات، وإدارة الاستثمارات. تُسهّل هذه التقنيات العمليات المالية وتقلل من الأخطاء البشرية.

س.4: ما هي التحديات والمخاطر الرئيسية المتعلقة بتبني التكنولوجيا المالية؟

ج.4: تكنولوجيا المال تواجه تحديات ومخاطر متعددة، تتضمن مشاكل في التأمين والأمان والخصوصية، بالإضافة إلى القضايا المتعلقة بحماية العملاء من الاحتيال والانتهاكات الإلكترونية. ولا يقتصر الأمر على ذلك، بل تتعرض لمخاطر التطرف في التسويق لها ومحاولات التحكم في الاقتصاد.

س.5: كيف يقوم البنك القرض الشعبي الجزائري بضمان حماية بيانات العملاء أثناء استخدام التكنولوجيا المالية؟

ج.5: لضمان حماية بيانات العملاء، يعتمد بنك القرض الشعبي الجزائري على استخدام حلول الأمان الرقمي المتطورة وتقنيات التحقق المزدوج للتحقق من هوية العميل قبل منحه الوصول إلى حسابه. كما يلتزم البنك بالاستجابة السريعة لتقارير الاختراقات وتحديث البنية التحتية للتكنولوجيا المالية لتجنب الاستغلال غير القانوني لشغرات الأمان

س.6: كيف تغير التكنولوجيا المالية نماذج الأعمال المصرفية التقليدية؟

ج.6: تأثير التكنولوجيا المالية على نماذج الأعمال المصرفية التقليدية يكون بشكل كبير، حيث يمكن للعملاء الآن القيام بعمليات مصرفية بسرعة وسهولة وأمان أكبر، بفضل التقنيات المالية المبتكرة. ومن جانبها، تساعد هذه التكنولوجيا المالية المصارف في خفض التكاليف وزيادة الإنتاجية، إلى جانب تحسين تجربة العملاء بشكل عام.

س.7: كيف يؤثر التكنولوجيا المالية على عمليات تقييم المخاطر وتقديم القروض؟

ج.7: من جهة أخرى، تطرأ تأثيرات للتكنولوجيا المالية على عمليات تقييم المخاطر وتقديم القروض في البنوك. فتساهم التقنيات الناشئة مثل التعلم الآلي وتحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي في تمكين البنوك من تحليل البيانات بدقة أكبر وتطوير نماذج تنبأ بالمخاطر، مما يؤدي إلى تحسين عمليات التقييم والأمان وإدارة مخاطر الائتمان بشكل فعال.

س.8: ما هي استراتيجيات استخدام التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري في المستقبل؟

ج.8: يسعى بنك القرض الشعبي الجزائري إلى الاستثمار الكبير في تطوير التقنيات الرقمية والأنظمة الذكية لإدارة

أموال العملاء، بالإضافة إلى تطوير أدوات للتحكم في المخاطر والتنبؤ بانتهاء السوق قبل وقوعه.

س.9: ما تأثير التكنولوجيا المالية على مستقبل العمل في الصناعة المصرفية؟

ج.9: يمكن أن يحدث تطبيق التكنولوجيا المالية تغييرات جذرية في طريقة العمل في الصناعة المصرفية. فعلى

سبيل المثال، قد يؤدي الاستثمار الكبير في التقنيات الذكية إلى تقليل عدد الموظفين في البنوك مع زيادة إنتاجيتهم

ورفع كفاءة الجهاز المصرفي. كما قد يتسبب التفضيل المتزايد لدى العملاء للاستخدام المتزايد للتطبيقات والأجهزة

الذكية في تحدي البنوك القائمة وقدرتها على تلبية متطلبات العملاء بهذا الشكل الجديد.

تعليق :

يمكن اعتبار محور التكنولوجيا المالية في البنك أمراً ذا أهمية بالغة لتحسين أداء البنك القرض الشعبي

الجزائري وجعله أكثر توكباً للتطورات الحديثة في العالم المالي ، وتحسين الخدمات المالية المتاحة للعملاء،

وتوفير الأمن اللازم للتعاملات المالية.

المطلب الثاني: محور الأداء البنكي:

بعد ما تطرقنا لتكنولوجيا المالية سنتطرق الآن الي الأداء البنكي :

س.1: كيف يقوم بنك القرض الشعبي الجزائري بقياس الأداء المالي والتشغيلي؟

ج.1: يقوم البنك بقياس الأداء المالي والتشغيلي باستخدام مجموعة من المؤشرات والمقاييس مثل:

- صافي الدخل: يعكس حجم الربحية الصافية للبنك بعد خصم جميع المصروفات والضرائب.
- العوائد: تشير إلى إجمالي الإيرادات التي يحققها البنك من الفوائد والعمولات والمصادر الأخرى.
- معدلات الإقراض: تعكس نسبة القروض المقدمة للعملاء ونسبة الفوائد المحققة منها.

س.2: ما هي المقاييس الرئيسية التي يستخدمها البنك لتقييم أدائه؟

ج.2: المقاييس الرئيسية التي يستخدمها البنك لتقييم أدائه تشمل:

- مقياس الربحية والعوائد.
- نسبة القروض إلى الودائع.
- معدلات تحويل رأس المال.
- مؤشرات السيولة والاستدامة المالية.

س.3: كيف يستخدم البنك البيانات لتحسين أداء منتجاته وخدماته؟

ج.3: يجمع البنك البيانات من العملاء ويستخدمها لتحليل الاتجاهات والاحتياجات الخاصة بهم، وبناءً على هذه

التحليلات يقوم البنك بتحسين منتجاته وخدماته وتقديم بدائل تلبي متطلبات العملاء بشكل أفضل.

س.4: كيف يقيس بنك القرض الشعبي الجزائري رضا العملاء وما هي الخطوات المتخذة لتحسينه؟

ج.4: يقيس البنك رضا العملاء من خلال إجراء استبيانات واستطلاعات للرأي والتقييم الدوري من قبل العملاء. يستفيد البنك من البيانات المستخلصة لتحسين جودة الخدمات وتعزيز التواصل مع العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

س.5: كيف يدير البنك المخاطر المرتبطة بالأداء المالي؟

ج.5: يدير البنك المخاطر المالية عبر تقييم وتحليل المخاطر واتخاذ الإجراءات الملائمة لتعزيز الاستدامة المالية. يتضمن ذلك إنشاء أنظمة وإجراءات فعالة لإدارة المخاطر وتخصيص الموارد الضرورية لتحقيق الأهداف المحددة

س.6: كيف يؤثر اضطراب الأسواق المالية العالمية على أداء البنك؟

ج.6: يعتمد تأثير اضطراب الأسواق المالية العالمية على أداء البنك على حجم ونطاق عمل البنك وقوة بنيته التحتية وإدارته المالية. قد يؤدي ذلك إلى تقليص حجم العمليات أو تغيير الاستراتيجيات الاستثمارية للتكيف مع الظروف المتغيرة، مما يؤثر على الأداء والنتائج المالية.

س.7: ما هي المبادرات التي اتخذها البنك لتحسين الأداء في بيئة مالية صعبة؟

ج.7: تشمل المبادرات التي اتخذها البنك لتحسين الأداء في بيئة مالية صعبة:

- التركيز على جذب الودائع والاستثمارات من خلال تقديم منتجات وخدمات مميزة وتنافسية.
- الاستمرار في توفير التمويل للمشاريع والعمليات بأفضل شروط الفائدة.
- تقليل المصروفات والتكاليف لتحسين هامش الربح وزيادة قدرة البنك على مواجهة التحديات المالية الصعبة.

س.8: كيف يدمج بنك القرض الشعبي الجزائري أداء الاستدامة البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) في مراجعاته؟

ج.8: يستثمر البنك في مراجعات ESG لضمان التزامه بمعايير المسؤولية الاجتماعية والبيئية والحوكمة في جميع عملياته، مما يؤثر بشكل إيجابي على تصميم وإنتاج المنتجات والخدمات.

س.9: كيف يعزز البنك أداءه وقدرته التنافسية في سوق متغير باستمرار؟

ج.9: لتحسين الأداء والقدرة التنافسية في سوق متغير، يعمل البنك على:

- تطوير منتجات وخدمات مبتكرة وفعالة وتنافسية.
- استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين العمليات وتحقيق التحول الرقمي.
- توسيع نطاق الأسواق التي يعمل فيها وتنوع مجالات الخدمات المصرفية المقدمة.

تعليق :

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

المطلب الثالث : فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين عمل البنوك:

س1: كيف يرى بنك القرض الشعبي الجزائري تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية؟

ج 1 : يعتبر البنك أن التكنولوجيا المالية تلعب دورًا أساسيًا في تحويل وتطوير الصناعة المصرفية والخدمات المالية بشكل عام. فهي تساهم في تحسين الكفاءة، توفير الوقت، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

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

ج 2 : تلعب التكنولوجيا المالية دورًا حيويًا في تحسين أداء البنك من خلال:

- توفير بنية تحتية أكثر كفاءة تشمل الأمان المعلوماتي وأساليب الدفع الحديثة.
- استخدام الذكاء الاصطناعي، تحليل البيانات، وتقنيات البلوكشين للتحويل الرقمي وتحسين الخدمات وتوفير الوقت للعملاء.

س 3 : كيف يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء؟

ج 3 : يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين تجربة العملاء عبر:

- تحسين واجهة المستخدم لتطبيقات المصرفية والمواقع لتسهيل الوصول والاستخدام.
- تقديم دعم مستمر على مدار الساعة من خلال الدردشة الفورية ومركز الاتصال لتلبية احتياجات العملاء.

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

ج4: يتعاون البنك مع شركات التكنولوجيا المالية لتحسين الأداء المصرفي من خلال:

- تطوير منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة لتقديم تجربة مصرفية مميزة.
- تعزيز التعاون والتفاعل المتبادل بين البنك والشركات التكنولوجية في إطار شراكة مستدامة.

س 5 : كيف يستخدم البنك البيانات لفهم سلوكيات العملاء واحتياجاتهم من الخدمات المالية؟

ج 5 : يستثمر البنك في جمع وتحليل البيانات لفهم سلوك العملاء واحتياجاتهم. الهدف من ذلك هو تحسين تجربة العملاء وتطوير خدمات مصرفية فعالة وملائمة تلبي توقعاتهم واحتياجاتهم.

س 6 : ما هي استراتيجية البنك لدمج التقنيات المالية الحديثة في عملياته وخدماته؟

ج 6 تعتمد استراتيجية البنك لدمج التقنيات المالية الحديثة على عدة محاور، منها:

- تحليل متطلبات العملاء وفهم احتياجاتهم لتقديم الخدمات المناسبة.
- دمج التقنيات المالية الجديدة في عملياته وخدماته بشكل استراتيجي لتحسين تجربة العملاء وتحقيق الفائدة المطلوبة للبنك.

س 7 : ما هو دور التكنولوجيا المالية في التحول الرقمي للبنك؟

ج 7 : تؤدي التكنولوجيا المالية دورًا أساسيًا في التحول الرقمي للبنك، حيث توفر عمليات رقمية فعالة وسهلة الوصول للعملاء، مما يوفر الوقت والجهد. كما تمكن التكنولوجيا المالية البنك من العمل بسرعة وكفاءة أكبر، وتحسين عملياته وتقليل التكاليف.

س 8 : كيف يدير البنك مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة بالتكنولوجيا المالية؟

ج 8 : يدير البنك مخاطر الأمن السيبراني المرتبطة بالتكنولوجيا المالية باستخدام تقنيات أمان متقدمة للحماية من الهجمات السيبرانية، وتحديد وفحص التحويلات المشبوهة لمواجهة التهديدات المحتملة بفعالية.

س 9 : كيف أثرت التكنولوجيا المالية على ثقافة وهيكل البنك؟

ج 9 : أثرت التكنولوجيا المالية بشكل كبير على ثقافة وهيكل البنك، حيث انتقل البنك من العمليات التقليدية إلى العمليات الرقمية. كما تم توظيف وتدريب الموظفين ليتناسبوا مع متطلبات العمليات الرقمية والتكنولوجيا المالية الحديثة.

س 10 : ما هي اتجاهات التكنولوجيا المالية التي يركز عليها البنك لتحسين أدائه المصرفي؟

ج 10 : يركز البنك على عدة اتجاهات في التكنولوجيا المالية لتحسين أدائه المصرفي، مثل:

- الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات.
- تقنيات البلوكشين.
- التحول الرقمي وتوفير الدفعات الفورية.
- تحسين تجربة المستخدم من خلال التطبيقات والعمل على حلول وأدوات النظم المالية الرقمية.

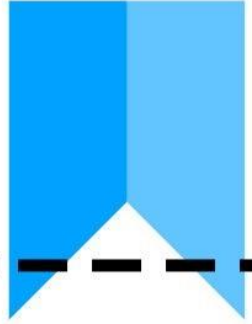
تعليل :

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

خاتمة الفصل :

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

الخاتمة



الخاتمة:

تعتبر البنوك العمود الفقري لاقتصادات الدول، إذ تلعب دوراً حيوياً في تقديم أفضل الخدمات المالية وتسهيل التعامل مع الوسائط المالية. تعتبر التكنولوجيا من أهم العوامل التي أدت إلى تغيير الطريقة التي تعمل بها البنوك، وانتقالها نحو استخدام التكنولوجيا في أنشطتها المصرفية.

وبفضل دخول التكنولوجيا إلى مجال العمل البنكي، تم تحسين عملية تقديم الخدمات وتحديثها، مما دفع المصارف في جميع أنحاء العالم إلى التنافس في تقديم أحدث الوسائل الإلكترونية للدفع، بهدف الحفاظ على زبائنها وجذب عدد أكبر من العملاء، وتقديم خدمة مميزة لهم. تهدف التكنولوجيا المالية إلى تطوير وسائل الخدمات المصرفية وزيادة كفاءتها.

ونتيجة لذلك، سعت الدول المتقدمة إلى تخفيض تكاليف العمليات البنكية التي تتم عبر القنوات الإلكترونية، وتعزيز العلاقات مع العملاء وزيادة ارتباطهم بالبنك، مما يعزز مكانتها في سوق البنوك التجارية. وتهدف الخدمات الإلكترونية إلى تقديم دفعة جديدة للبنوك، من خلال إدخال التكنولوجيا المالية في العمل المصرفي وتوفير بنية تحتية تساعد البنوك على تقديم منتجاتها وخدماتها بسهولة وسرعة وأمان.

وحرص بنك القرض الشعبي الجزائري على مواكبة التكنولوجيا المالية، من خلال تحديث وتطوير أنظمة الدفع الإلكترونية وتقديم خدماته عبر الإنترنت. وجميع هذه التطورات مع اعتماد الصيرفة الإلكترونية كان لها أثر إيجابي على أداء البنك المالي.

اختبار صحة الفرضيات :

- ❖ **الفرضية الأولى:** زيادة التكنولوجيا المالية من ربحية البنوك وقد تحققت هذه الفرضية كون التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل فعال في زيادة معاملات في المصارف المالية وبالتالي زياد في ربحينه
- ❖ **الفرضية الثانية:** تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز توظيف أموال البنوك من خلال تحسين كفاءة العمليات المالية وتسريعها، مما يسمح للبنوك بتحقيق عوائد أكبر على استثماراتها وتحسين إدارة المخاطر المالية بشكل فعال.
- ❖ **الفرضية الثالثة:** تم تحقيق الفرضية التي تنص على أن تحديث التكنولوجيا المالية يؤثر بشكل فعال في تحسين أداء البنوك التجارية، حيث ساهم هذا التحديث في تسهيل معاملات البنوك بسرعة وأمان.

نتائج الدراسة:

- التكنولوجيا المالية تعزز تطور البنوك التجارية وترفع من أدائها، وتساهم في جذب العملاء وزيادة القدرة التنافسية، مما يؤثر إيجاباً على أداء البنك ويفتح آفاقاً واسعة للوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت ومكان.
- يُلاحظ أيضاً أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي على كفاءة المنظومة المعرفية للبنوك.
- التطور في التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور أشكال ووسائط جديدة للعمل المصرفي، مثل تطوير أجهزة الصراف الآلي، مما ساهم في تحسين الخدمات المصرفية.
- البنوك تجد أن استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من التحكم الجدي والفعال للبنك، مما يؤثر إيجاباً على مردوديتها.
- التكنولوجيا المالية تعد سلاحاً تنافسياً فعالاً في كسب رضا العملاء وجذب المزيد منهم، وتساهم في تحسين ممارسات الأداء والخدمات المالية.
- تساهم التكنولوجيا المالية بدور فعال في تحقيق الأداء المتميز للبنوك التجارية.
- يعكس الأداء البنكي قدرة البنك على تحقيق أهدافه بشكل عام، مثل الربح والنمو والتكيف، وهو نتيجة لتوفيق الموارد المالية والبشرية بكفاءة وفعالية خلال فترة زمنية معينة.

التوصيات والاقتراحات :

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

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

آفاق الدراسة :

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

- ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر ؟
- أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك الإسلامية.
- دور التكنولوجيا المالية في المؤسسات الائتمانية.
- دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).

قائمة المراجع



قائمة المراجعأ- الكتب:

- 1- عبد الوهاب يوسف أحمد، تمويل وإدارة مؤسسات مالية، دار خلد للنشر و التوزيع، عمان الأردن، 2007 .
- 2- سامر جلدة، البنوك التجارية و التسويق المعرفي، الطبعة 1، دار أسامة، الأردن، 2009 .
- 3- سلمان بودياب، اقتصاديات النقود و البنوك ، طبعة 1 ، مؤسسة جامعية لدراسات، لبنان، 1996 .
- 4- محمد معطفي السنهوري، إدارة البنوك التجارية، دون طبعة، دار الفكر الجامعية، 2013 .
- 5- عبد النعيم مبارك، مبادئ في الاقتصاد، الدار الجامعية، مصر، 1997 .
- 6- نعمة الله نجيب، محمود يونس، عبد النعيم مبارك، مقدمة في اقتصاديات النقود والصرافة والسياسات النقدية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001
- 7- زياد رمضان محفوظ جواد، إدارة البنوك، طبعة 3، دار وائل للنشر و التوزيع، 2006 ص 14
- 8- د. محمد علي الخولي، الترجمة الادارية والمالية من اللغة الانجليزية الى اللغة العربية، دار الفلاح للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2001
- 9- د.بن قيدة مروان و آخرون، التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، دون طبعة، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، 23 جوان 2021.
- 10- د. هبة عبد المنعم، د. رامي يوسف عبيد، منصات التمويل الجماعي: الآفاق والأطر التنظيمية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، 2019.
- 11- عبد الرحمن بن عبد الله الحميدي، استخدامات تقنية البلوكشين في عمليات المدفوعات: الآفاق والفرص، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019.

ب- الرسائل و المذكرات:

- 1- مروى بلدي، استخدام أدوات التحليل المالي في تقييم أداء البنوك التجارية، اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعريريج .
- 2- غانم ماجدة، دور البنوك التجارية في تمويل القروض الإستهلاكية دراسة حالة ترست بنك الجزائر ، مذكرة مقدمة لستكمال متطيمات شهادة الماستر، بسكرة ، 2019

- 3- آسية محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة . حالة البنوك الجزائرية . ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، 2011/2010
- 4- محوز يوسف، محوز بشير، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة **BNA** ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، تيارت ، 2022/2021
- 5- قادري أكرم، داوش ايمن ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة بنك التنمية الفالحية **BADR** ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر، برج بوعريبيج- ، ص 21.
- 6- جميل باشا العيد، التقنيات البنكية المستعملة في تمويل التجارة الخارجي، دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي ،مذكرة ماستر، تخصص: مالية وتجارة دولية، مستغانم، 2023/2022
- 7- آسية محجوب، البنوك التجارية والمنافسة في ظل بيئة مالية معاصرة . حالة البنوك الجزائرية . ، مذكرة مكملة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، 2011/2010
- 8- مباركي نبيلة، رقابة البنك المركزي على البنوك التجارية دراسة حالة بنك الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، ميدان علوم اقتصادية، تسيير وعلوم تجارية، 2021/2020 .
- 9- لعصب عبد القادر، أزوا محمد، القرض العقاري كآلية لتمويل الترقية العقارية، مذكرة لنيل شهادة الماستر في تخصص القانون العقاري، 2014/2013،.
- 10- قادري فتيحة، صلاححي لطيفة، دور البنوك في تمويل القرض الإستهلاكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة تيميمون، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، 2018/2017 .
- 11- احلام بوزياني ، اميمة بوغانم، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة بنوك تجارية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل م د)، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي – تبسة، 2023-2022، ص 17
- 12- بونفلة غلام، موالكية عيدة، واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر (دراسة حالة البنوك الجزائرية)، مذكرة ماستر ، تخصص المقاولاتية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، 2021/2020
- 13- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (دراسة حالة **CPA-BADR-BNA**) ، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة 08 ماي 1945، قالمة، الجزائر.

- 14- بوزراع نادر، بوزراع عبد العالي، تطبيقات الذكاء الصناعي وتأثيرها على تجربة العملاء و الخدمات البنكية دراسة حالة بنك PayPal الالكتروني ، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2023/2022
- 15- مروى قاسمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين الاداء البنكي، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الابراهيمى، برج بوعرييج .
- 16- براغثة بشرى، غرداوي فاطمة، أثر الادارة الالكترونية على الأداء البنكي في البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص ادارة أعمال مالية، جامعة 08 ماي 1945، قالمه
- 17- بن قادة الهام، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي ، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم
- 18- بن دحو محمد، بكراوي محمد زكرياء، مؤشرات ونماذج قياس الاداء المالي في البنوك الخاصة في الجزائر 2000-2018 ، مذكرة ماستر، اختصاص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دراية، أدرار.
- 19- ناريمان زبدي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة مقارنة بين البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائر 2009-2014، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسات، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة.
- 20- حمودي يمينه، دريد سلمى، تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام مؤشر CAMLES دراسة حالة بنك الخليج الجزائر AGB خلال الفترة 2013-2017، مذكرة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.
- 21- فاطمة بن الدين، سهام بوقندي، المعيار الشرعي رقم6 تحول البنك التقليدي إلى مصرف إسلامي" من معايير هيئة المحاسبة والمراجعة للمؤسسات المالية الإسلامية، مذكرة ماستر، تخصص الفقه المقارن واصوله، جامعة احمد دراية - ادرار، 2022/2021.
- 22- حناني عائشة ، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، جامعة احمد دراية، ادرار، 2022/2021
- 23- خالد حمزة، أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد بنكي ونقدي، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2023/2022

- 24- أسماء بالحاج، فاطمة فلاح، دور البنوك التجارية في تمويل العمليات الاستثمارية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية تخصص نقود وبنوك ومالية، 2013/2012
- 25- الصادق سعيدات، تومي زرباني، تومي قرعاني، دور البنوك التجارية في التنمية الاقتصادية حالة بنك الوطني الجزائري **BNA** وكالة الوادي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الليسانس في العلوم الاقتصادية، 2013/2012،
- ت- المجالات والملتقيات:**
- 1- الحاج مداح عرايبي . نعيمة برك، أهمية البنوك الالكترونية في تفعيل وسائل الدفع الالكترونية في الوطن العربي الواقع والآفاق، مجلة الاقتصاد الجديد/العدد: 02
- 2- أ.حمدي زينب ، أ.أوقاسم الزهراء ، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد: 08 العدد: 01 السنة 2009.
- 3- د. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، 2023/09.
- 4- العيد غربي ، وليد درويش، دور التكنولوجيا المالية في الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء دراسة حالة: الصندوق الوطني للضمان الإجتماعي لغير الأجراء **CASNOS** وكالة خنشلة، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد (10) ،العدد (1)، جوان 2023.
- 5- أحمد يحيى محمد علي، العملات الرقمية نشأتها وتطورها ومخاطر التعامل فيها، المجلة العلمية، العدد 73، ديسمبر 2021، كلية التجارة جامعة اسيوط.
- 6- فيحان بن فراج آل هقشه، العقود الذكية حقيقتها وحكمها، مجلة قطاف، العدد 17، ، الدراسات الإسلامية، كلية الآداب والعلوم، جامعة الأمير سطاتم بن عبد العزيز، محافظة وادي الدواسر، المملكة العربية السعودية، يونيو 2023.
- 7- لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الادارية والمالية، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي. الجزائر، المجلد 01، العدد 01، ديسمبر 2017.
- 8- د.عوض بن عوض عصب، أهمية تقييم الأداء المصرفي للبنوك التجارية البنك الأهلي اليمني نموذجاً للفترة 2010-2014، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، العدد (22) المجلد (6) ابريل- يوليو 2019 م.

9- عمار عريس، مجدوب بوحوصي، تعديلات مقررات لجنة بازل، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد الثالث، العدد 1، مارس 2017.

ث- التقارير والبحوث العلمية:

- 1- د. قاسي ياسين، ط.د. بوخدوني جازية، الأساليب الإبداعية للمعايير العلمية لمراقبة الأداء المالي للبنوك دراسة حالة البنك الوطني الجزائري، ورقة بحثية للندوة الوطنية الأولى حول "مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع" بتنظيم كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، يوم 25 أبريل 2017، جامعة لويس علي - البليلة2.
- 2- أياد عماد علي، بحث بعنوان الحوسبة السحابية (Cloud Computing)، البنك المركزي العراقي، دائرة تقنية المعلومات والاتصال، 2022/2021.
- 3- تقرير ومضة ، بالتعاون مع بيفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، 03-2017،

ج- المحاضرات:

- 1- د.بن علقمة مليكة، محاضرات في الاقتصاد البنكي لطلبة السنة الثالثة ل م د تخصص نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس - سطيف -1-، 2019-2020،
- 2- د. كريمة حبيب، محاضرات في مقياس تقييم الاداء البنكي، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية، السنة الثانية ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.
- 3- ساحل خالص، تقييم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، ملتقى المتطوعة المصرفية الجزائرية والتحولت الاقتصادية واقع وتحديات، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2004 .

ح- المواقع و المقالات الالكترونية:

1- تعريف البنك التجاري من قاموس © كامبريدج للأعمال الإنجليزية مطبعة جامعة كامبريدج, مسترجع بتاريخ

2024/04/14 , الرابط : [Cambridge English Dictionary: Definitions &](https://www.cambridge.org/core/terms)

[Meanings](https://www.cambridge.org/core/terms)

- 2- الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري ، مسترجع بتاريخ 15-04-2024 ، الرابط: [التعريف بالبنك BNA -](https://www.bna.dz)
- 3- نبذة عن البنك، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024، الرابط: [القرض الشعبي الجزائري - الرئيسية-cpa\)](https://www.bank.dz)

[bank.dz](https://www.bank.dz)

- 4- سالم العلي، القرض الشعبي الجزائري؛ أهم القروض المقدمة والخدمات المتوفرة في بنك CPA ، مسترجع بتاريخ 15-04-2024 ، الرابط: [القرض الشعبي الجزائري؛ أهم القروض المقدمة والخدمات المتوفرة في بنك Cpa -موقع فهرس\(faharas.net\)](http://www.faharas.net)
- 5- نبذة عن البنك، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024 ، الرابط: [/https://www.bea.dz](https://www.bea.dz)
- 6- سالم العلي، بنك الجزائر الخارجي؛ فتح حساب في bea وأبرز خدمات الصيرفة الإسلامية، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024، الرابط: [بنك الجزائر الخارجي؛ فتح حساب في Bea وأبرز خدمات الصيرفة الإسلامية - موقع فهرس\(faharas.net\)](http://www.faharas.net)
- 7- من نحن؟، مسترجع بتاريخ : 15-04-2024 ، الرابط : [من نحن؟ - BADR BANQUE](http://www.badrbanque.dz)
- 8- الرئيسية - بنك التنمية المحلية ، مسترجع بتاريخ: 15-04-2024 ، الرابط: [الرئيسية - بنك التنمية المحلية \(bdl.dz\)](http://www.bdl.dz)
- 9- مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي ، القروض الممنوحة لتمويل شراء أسهم الشركات، النسخة الموحدة اعتبارا من 2006/05/28، الرابط: [قسم كامل\(CBUAE Rulebook \(centralbank.ae\)](http://www.centralbank.ae)
- 10- أمل النجار، مراحل تطور التكنولوجيا المالية ، 01 يونيو 2023، مسترجع بتاريخ: 23-04-2024، الرابط: [مراحل تطور التكنولوجيا المالية | fintech تقنياتو\(technyato.com\)](http://www.technyato.com)
- 11- الدكتور / هشام حمزة- باحث المصرفي، التكنولوجيا المالية (مفهوم، تطور، مخاطر)، 23-10-2023، مسترجع بتاريخ: 23-04-2024 ، الرابط : [التكنولوجيا المالية \(مفهوم، تطور، مخاطر\) - المصرفيون \(ebi.gov.eg\)](http://www.ebi.gov.eg)
- 12- البنك المركزي المصري، التكنولوجيا المالية، 23 مارس 2023، مسترجع بتاريخ : 23-04-2024 الرابط: [التكنولوجيا المالية\(cbe.org.eg\)](http://www.cbe.org.eg)
- 13- ايها الجفري، دور البيانات في الخدمات المصرفية الشخصية، تاريخ الاطلاع: 2024/04/29، تاريخ النشر: 2023/12/07، الرابط: [دور البيانات في الخدمات المصرفية الشخصية| Astera](http://www.Astera)

خ- المراجع باللغة الأجنبية:

I. Books:

- 1- Ammour Ben halima, **Pratique Et Techniques Bancaires**, édition dahlab, Alger, 1997
- 2- Sampson, **Thomas A, Money Banking and Economic Analyses**, 2nd Edition, Prentice hall, 1981

II. Websites:

- 1- Julia Kagan ,**How Do Commercial Banks Work, and Why Do They Matter?** , Accessed date ,2024/04/03 Link :<https://www.investopedia.com/terms/c/commercialbank.asp>
- 2- Aniruddha Ghosal, **Examples of commercial bank in a Sentence**, 14 Apr. 2024 Accessed date 2024/04/24 :Link: [Commercial bank Definition & Meaning – Merriam-Webster](#)
- 3- CFI Team ,**Banker’s Acceptance** ,Accessed date 2024-04-14 :Link : [Banker’s Acceptance – Overview, How it Works, Investing Tool \(corporatefinanceinstitute.com\)](#)
- 4- SEAN ROSS, **Understanding How the Federal Reserve Creates Money**, Accessed date: 2023-12-18 Link :[Understanding How the Federal Reserve Creates Money \(investopedia.com\)](#)
- 5- Mauro F. Romaldini, **How Is the International Money Transfer Market Evolving?** , Accessed date: 2024/04/29 , Link: [The International Money Transfer Market Outlook | Toptal®](#)
- 6- Roy Forbes Harrod, Francis S. Pierce, Paul Wonnacott, **international payment and exchange**, Accessed date: 2024/04/29 , Link: [International payment and exchange | Definition & Facts | Britannica Money](#)
- 7- Arnoud Boot, **The Future of Banking: From Scale & Scope Economies to Fintech**, EUROPEAN ECONOMY, December 23, 2017, Link: [The Future of Banking: From Scale & Scope Economies to Fintech – European Economy \(european-economy.eu\)](#)

الملحقات:



