جامعة الدكتور يحيى فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة بعنوان :

اثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي

دراسة حالة لبنك التنمية المحلية و البنك الوطني الجزائري وكالتي البرواقية – بالمدية

مذكرة تدخل ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص : اقتصاد نقدي و بنكي

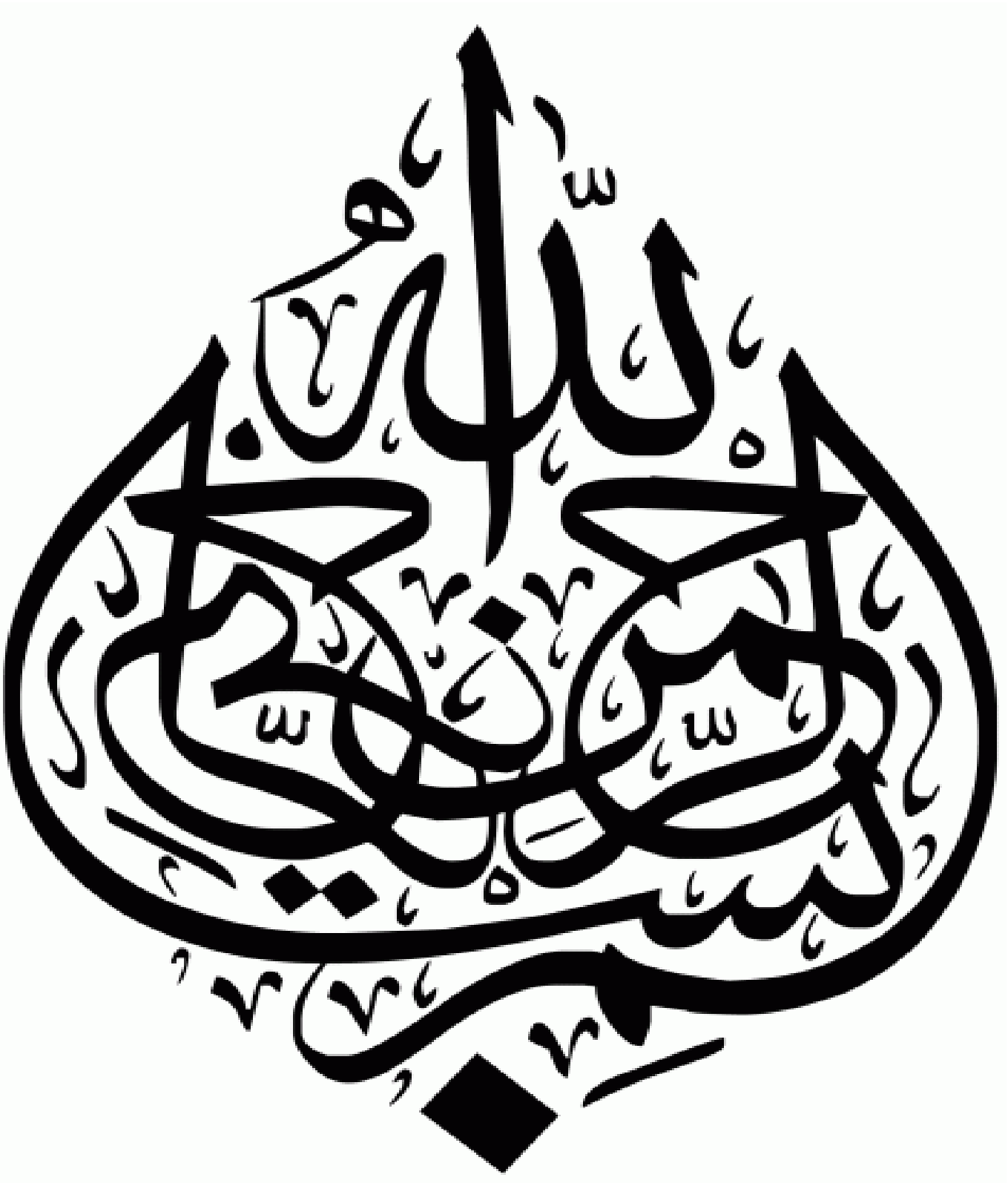
من اعداد الطالبة :

- صغير خولة

تحت اشراف :

- د/ عامر كمال

2021/ 2020



بسم الله الرحمن الرحيم

{ ربي اشرح لي صدري *ويسر لي امري *واحلل عقدة من لساني* يفقه قولي }

سورة طه الآية -28/25-

{ يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات والله بما تعملون خبير }

سورة المجادلة الآية -11-

تشكرات

نحمد الله تعالى ونشكره على توفيقه ل ونصلي على نبيه محمد صلى الله عليه وسلم ، اتقدم بجزيل الشكر الى إلى الوالدين العزيزين على صبرهما ومساعدتهما ، والى زوجي وعائلته على كل الدعم و المساندة .

كما اشكر الاستاذ الخلوق "عامر كمال" على نصائحه و توجيهاته القيمة .

والى كل من قدم لي يد المساعدة من قريب او من بعيد .

اهداء

الحمد لله و الصلاة و السلام على خير خلق الله حبيبنا محمد عليه افضل الصلاة و السلام

أهدي هذا العمل المتواضع

الى من كلله الله بالهيبة و الوقار الى من علمني العطاء بدون انتظار الى من افتقده في مواجهة الصعاب الى والدي الحبيب رحمه الله

الى من علمتني النجاح و الصبر و الصمود الي نبع الحنان امي الغالية

الى سندي و ستري زوجي العزيز

الى قرة عيني و فراشتي الصغيرة ابنتي الحبيبة

الملخص

الملخص

الملخص :

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على التكنولوجيا المالية و مدى تأثيرها على نشاط القطاع المصرفي من خلال التعرف على التقنيات المالية الرقمية الحديثة حيث لاحظنا في السنوات الاخيرة ارتفاع الطلب على الخدمات الرقمية في ظل زيادة الاستثمارات في الشركات الناشئة كما أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكاليف و زيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد ووفرت السرعة و الفعالية بدون عناء التنقل .

وقد تم اختيار بنك التنمية المحلية BDL و البنك الوطني الجزائري BNA كعينة مستعملين منهج دراسة الحالة و قد تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS .

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية الحديثة ، Fintech ، الصيرفة الالكترونية

ABSTRACT :

This study aims to identify the financial technology and the extent of its impact on the activity of the banking sector the identification of modern digital financial technologies . in recent years we have noticed a high demand for digital services in light of the increase in investments in emerging companies and electronic banking has provided banks with advanced services through which they were able to reducing costs and increasing the size of the target market through the remote banking service and provided speed and combat without the hassle of movement .

The local development bank BDL and the Algerian national bank BNA were selected as a sample using the case study method and the statistical program SPSS was used .

Key words : New financial technologies ، Fintech ، Electronic bankin

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الفهرس	الصفحة
شكر	-
اهداء	-
الملخص	ا
فهرس المحتويات	ا
قائمة الجداول و الاشكال	ا
المقدمة	أ – د
الفصل الاول : البنوك التجارية و الصيرفة الإلكترونية	
تمهيد	1
• **المبحث الاول : عموميات حول البنوك التجارية**	2
المطلب الاول : ماهية البنوك التجارية	2
المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك التجاري	3
المطلب الثالث : وظائف البنك التجاري	5
• **المبحث الثاني : الصيرفة الالكترونية في البنوك**	6
المطلب الاول : ماهية الصيرفة الالكترونية	6
المطلب الثاني : خصائص الصيرفة الالكترونية	7
المطلب الثالث : أنواع الصيرفة الالكترونية	9
• **المبحث الثالث : وسائل الدفع الالكترونية**	12
المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية	12
المطلب الثاني : أنواع وسائل الدفع الالكترونية	12
المطلب الثالث : مزايا و عيوب وسائل الدفع الالكترونية	14
خاتمة الفصل الاول	17
الفصل الثاني : التكنولوجيا المالية و أثرها على القطاع المصرفي	
تمهيد	22
• **المبحث الاول : ماهية التكنولوجيا المالية**	23
المطلب الاول : مفهوم التكنولوجيا المالية	23
المطلب الثاني : التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية	24
المطلب الثالث : البيئة الصناعية للتكنولوجيا المالية	25
• **المبحث الثاني : التأثيرات الأساسية للتقنيات الرقمية و التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك**	27
المطلب الاول : إقامة الفروع الفعلية	27
المطلب الثاني : تخفيض تكلفة المعاملات المالية	28
المطلب الثالث : تزايد مستويات الشمول المالي و حجم المدفوعات الافتراضية	28
• **المبحث الثالث : منافع و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي**	30
المطلب الاول : منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي	30
المطلب الثاني : عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي	31
المطلب الثالث : مخاطر التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك	31
خاتمة الفصل الثاني	33
الفصل الثالث : دراسة تطبيقية حول أثر التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي	
تمهيد	35
• **المبحث الاول : النظام المصرفي الجزائري**	36
المطلب الاول : لمحة عن النظام المصرفي الجزائري	36
المطلب الثاني : الهيكل الحالي للنظام المصرفي الجزائري	38
المطلب الثالث : نظام الدفع الالكتروني الجزائري	41

فهرس المحتويات

• **المبحث الثاني : منهجية و اجراءات الدراسة الميدانية**	44
المطلب الاول : منهج و مجتمع و عينة الدراسة	44
المطلب الثاني : أدوات الدراسة	44
المطلب الثالث : اختبار صدق و ثبات أداة الدراسة	64
• **المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات**	52
المطلب الاول : عرض و تحليل البيانات الشخصية	52
المطلب الثاني : عرض و تحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان	56
المطلب الثالث : اختبار الفرضيات	59
خاتمة الفصل الثالث	64
خاتمة عامة	66
قائمة المراجع	69
الملاحق	72

قائمة الجداول و الأشكال

قائمة الجداول و الأشكال

1 – قائمة الاشكال :

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1)	تكلفة تجهيز كل معاملة	8
(2-1)	نسبة استخدام الصراف الآلي عبر العالم للفترة 2004-2019	11
(1-2)	الدول الاكثر استخداما للتكنولوجيا المالية	24
(2-2)	الشركات الناشئة في الشرق الاوسط و شمال إفريقيا لسنة 2016	26
(3-2)	عدد الشركات الناشئة حسب الدول لسنة 2016	26
(1-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس	52
(2-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية	53
(3-3)	توزيع عينة الدراسة وفق المستوى الدراسي	54
(4-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة	54
(5-3)	توزيع عينة الدراسة وفق الوظيفة	55
(6-3)	توزيع عينة الدراسة وفق عدد الدورات	56

2- قائمة الجداول :

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
(1)	تكلفة الحصول على خدمة مصرفية عبر القنوات الالكترونية و الفروع	9
(1-2)	البنوك التجارية الخاصة	40
(2-2)	الهيئات المالية	41
(1-3)	الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي	45
(2-3)	مجال الاتجاه حسب مقياس ليكارت الخماسي	46
(3-3)	اختبار الثبات لدلالة الدراسة	47
(4-3)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد السيولة	47
(5-3)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد إدارة المخاطر	48
(6-3)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد الخدمات المقدمة	49
(7-3)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد التمويل	50
(8-3)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد رضا العملاء	50
(9-3)	اختبار الاتساق البنائي بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان	51
(10-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس	52
(11-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية	53
(12-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الدراسي	53
(13-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للخبرة	54
(14-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة	55
(15-3)	توزيع عينة الدراسة وفقا لعدد الدورات	56
(16-3)	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الاول من الاستبيان	56
(17-3)	نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الثاني من الاستبيان	58
(18-3)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	59
(19-3)	نتائج اختبار أثر السيولة على النشاط المصرفي في بنك BNA و BDL البرواقية – المدية	60
(20-3)	نتائج اختبار أثر ادارة المخاطر على اساس النشاط المصرفي في بنك BNA و BDL البرواقية – المدية	61
(21-3)	نتائج اختبار أثر التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك BNA وBDL البرواقية – المدية	62

قائمة الجداول و الأشكال

3- قائمة الملاحق :

الرقم	عنوان الملاحق	الصفحة
(01)	نموذج الاستبيان المقدم	72
(02)	اختبار الثبات لأداة الدراسة	76
(03)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد السيولة	76
(04)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد ادارة المخاطر	77
(05)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد الخدمات المقدمة	78
(06)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد التمويل	79
(07)	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد رضا العملاء	80
(08)	اختبار الاتساق البنائي بين كل محور من محاور الدراسة و الدرجة الكلية للاستبيان	81
(09)	عرض و تحليل نتائج الدراسة	81
(10)	تحليل نتائج المحور الاول " معايير التكنولوجيا في المصارف "	82
(11)	تحليل نتائج المحور الثاني " معايير النشاط المصرفي "	83
(12)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	84
(13)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	84
(14)	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	85
(15)	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	86

المقدمة

مقدمة

مقدمة :

تعتبر صناعة التكنولوجيا المالية من القطاعات الهامة في الاقتصاد العالمي حيث برزة بعد أزمة 2008 ، وتعني استخدام التكنولوجيا المبتكرة في تقديم المنتجات و الخدمات المالية بطريقة سهلة ، سريعة واقل تكلفة خاصة للمستهلكين الذين لا يتمكنون من الوصول إلى الخدمات المالية من القنوات التقليدية ، حيث نتج عن التحول الرقمي ظهور منتجات التكنولوجيا المالية و التي تتركز على اعادة تشكيل الخدمات المالية ، من نظم المدفوعات الى خدمات التأمين ، اعتمادا على تقنيات رقمية متطورة، ومع تنامي تأثير التكنولوجيا المالية على قطاع الخدمات المالية ، اصبحت البنوك مجبرة على ادخال عناصرها ضمن منظومة عملها البنكية ، مما سيساهم بصورة اكبر في تغيير النمط التقليدي للخدمات المصرفية و المالية ، واعتماد الخدمات المالية الرقمية التي تشهد طلبا متزايدا ومتسارعا خاصة في ظل الاقبال المكثف على الهواتف الذكية و استخدام الانترنت حيث تعد التكنولوجيا المالية السبيل الوحيد لإنجاح هذا التغير من خلال تقنياتها المالية الرقمية ، التي تجعل الخدمات اسرع ، واقل تكلفة ، واكثر امانا و شفافية وإتاحة .

كما تعد التقنيات المالية الرقمية فرصة للبنوك لتطوير انشطتها وخدماتها المالية، مما يساعدها على التوسع في تقديمها ، وتحسين فرص الاستفادة منها وتعزيز الاحتفاظ بعملائها ، الأمر الذي يؤدي إلى تنامي حدة المنافسة بين البنوك و تحسين أدائها ، من خلال السعي الى توسيع حصصها السوقية وتعظيم ربحها ، وهو ما ينعكس ايجابا على نمو و تطور القطاع المصرفي بشكل سريع وفعال بجعله اكثر كفاءة في تحقيق النمو الاقتصادي و الاجتماعي المستدام .

حيث يعد النظام المالي الجزائري نظاما ذا طابع مصرفي ، و قد شهد القطاع المصرفي الجزائري العديد من الاصلاحات المصرفية التي شملت اجراءات تهدف إلى تعزيز الأداء من خلال إعادة هيكلة القطاع المصرفي وتقوية قواعده الرأسمالية وفتح المجال امام البنوك الاجنبية وتبني انظمة الدفع الالكترونية ، إلا ان هناك صعوبة في وصول الافراد و المشاريع الصغيرة و المتوسطة و المالية ، ولهذا يقتضي الامر ضرورة تحسين أداء القطاع المصرفي وتفعيل دوره تماشيا مع الظروف المحيطة به ، من خلال ضرورة التكييف مع أسس التكنولوجيا المالية وتجاوز التحديات التي تعيق عملية تبنيها للاستفادة من منافعها .

ومن هنا يمكننا ان نطرح الاشكالية التالية :

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في جعل القطاع المصرفي اكثر تطورا وفعالية لتحقيق الاحتياجات المالية ؟

وتتفرع عن الاشكالية الرئيسية جملة من الاسئلة الفرعية هي :

مقدمة

1. ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وماهي اهميتها ؟
2. ماهي منافع وعوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ؟
3. ما هو واقع أداء القطاع المصرفي الجزائري ؟

الفرضيات :

1. قطاع التكنولوجيا المالية من ابرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في شتى أنحاء العالم .
2. تسعى البنوك الى ايجاد طرق لإعادة ابتكار و تجديد خدمات القطاع المصرفي مما سيسرع عملها .
3. ترافق عمليات التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة من طرف البنوك العديد من المخاطر المستمرة التي تؤثر على عملها و أدائها مستقبلا

اهداف البحث :

يسعى هذا البحث الى تحقيق الاهداف الاساسية التالية :

1. ابراز الاهمية المتزايدة في مجال توسيع استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة على مستوي البنوك و المؤسسات المالية ، لا سيما في ذلك اهمية استخدام هذه التكنولوجيا المالية الحديثة في تخفيض تكلفة المعاملات المالية ، وكذا تخفيض تكاليف التوسع في تقديم الخدمات المالية بشكل عام .
2. تقديم بعض النتائج المتعلقة بحجم التأثيرات التي احدثتها عمليات التوسع في مجال استخدام التكنولوجيات المالية .
3. تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة البنكية .

اهمية البحث :

تكمن اهمية الدراسة في انها تعالج موضوعا حيويا من بين المواضيع المهمة التي تلقى اهتماما واسعا في الآونة الاخيرة خاصة مع انتشار فيروس كورونا حيث توجهت الدول الكبرى الى التكنولوجيا المالية لتسهيل تعاملاتهم و احتياجاتهم المالية .

دوافع اختيار الموضوع :

لقد تم اختيار هذا الموضوع وفق اعتبارات عديدة منها قيمة واهمية البحث ، نقص الدراسات حول هذا الموضوع خصوصا بالغة العربية ، و ايضا حداثة موضوع التكنولوجيا المالية في المصارف .

المنهج المتبع :

حسب طبيعة الموضوع المطروح للدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي كونه ملائم للإجابة على السؤال الرئيسي .

مقدمة

الدراسات السابقة :

1. **دراسة محمد زعلاني :** التي تناولت " التطوير التكنولوجي كأداة لتحقيق النمو الاقتصادي لحالة الجزائر " عبارة عن أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية استهدفت النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة (1985-2004) لمعرفة طبيعته و المتغيرات الي تحكمه هل هي داخلية ام خارجية و ذلك باعتماد نماذج قياسية "économétriques"بالنسبة لمتغيرات النمو الداخلي ، انطلاقا من النماذج الاقتصادية محل الدراسة سواء النموذج النمطي لسولو او نماذج النمو الداخلي التي بينت ان التقدم التقني يؤثر في مستوى الإنتاج ويفسر هو الاخر نسبيا بعدة متغيرات أهمها : رأس المال البشري ، البحث / التنمية و الإنفاق العمومي المبني على الارتكازية و الابداع ... التي تلعب دورا مهما في النمو الاقتصادي باعتبارها عوامل له حيث اتضح من خلال هذه الدراسة ان شبكة الهاتف تلعب دورا كبيرا في النمو الاقتصادي و تمثل وفورات ايجابية ونتيجة مساهمة رأس المال البشري في النمو الاقتصادي بلغت 0.14% .
2. **دراسة نوفل عبد القاسم الشهوان : "** واقع العلاقة بين التطور العلمي و التكنولوجي و التنمية الاقتصادية العربية " عبارة عن بحث مقدم للمؤتمر الخامس : آفاق البحث العلمي و التطور التكنولوجي في الوطن العربي وتهدف هذه الدراسة الى تحليل واقع العلاقات بين التطوير العلمي و التكنولوجي و التنمية الاقتصادية عربيا من خلال تقدير معدلات التقدم التكنولوجي و تحديد نمطه في اقتصاد سوريا مع بعض المقارنات و تفترض أن مؤشرات التقدم التكنولوجي العربي هي بطيئة و ذاتية النشأة ولا تتفاعل مع النمط الخارجي في النمو و أن سياسات التنمية الاقتصادية العربية تقف بين عديد الاسباب وراء طبيعة التنمية و التطوير المتواضعة ، توصلت الى الاستراتيجيات التالية : طبيعة النمو في سوريا هو نمو ذاتي النشأة و ان التغير التكنولوجي الخارجي مقياس للكفاءة كان يحمل اتجاهات سلبية بالنسبة للنمو الاقتصادي
3. **دراسة بلال جواد أبوراس (2015-2016) : "** دور تمويل البحث و التطوير في تحقيق النمو الاقتصادي في فلسطين " عبارة عن رسالة ماجيستير تهدف الدراسة للتعرف على دور تمويل البحث و التطوير في فلسطين (مثلا بالمتغيرات المستقلة عدد المؤسسات العامة في مجال البحث و التطوير ، و العاملين في مجال البحث و التطوير و القيمة المضافة للبحث و التطوير) في تحقيق النمو الاقتصادي ممثلا بأجمالي الناتج المحلي و الاجمالي الحقيقي كمتغير تابع خلال الفترة (1998-2013) و أوضحت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة بين البحث العلمي و التطوير او التمويل الحالي لأنشطة البحث العلمي و التطوير و النمو .
4. **دراسة أحمد ضوالبيت 2020 : "** اثر واردات السلع التكنولوجية على النمو الاقتصادي في السودان " عبارة عن مقال في المجلة العربية للآداب و الدراسات الانسانية تناولت الدراسة أثر التقدم التكنولوجي ووظائفه و أهميته و مساهمته في النمو الاقتصادي ، استخدمت الدراسة واردات السلع التكنولوجية كتقريب للتقدم التكنولوجي بينما التغير النسبي المئوي في الناتج المحلي كمؤشر للنمو الاقتصادي ، بتطبيق المربعات الصغرى العادية OLS على نموذج الانحدار الخطي البسيط القياسي المعين خلال الفترة (2001-2018) وأوضحت نتائج الدراسة : واردات السلع التكنولوجية لها أثر معنوي موجب على معدلات النمو الاقتصادي في السودان ولها تأثير موجب على الناتج المحلي الاجمالي .
5. **دراسة أمينة بركان : "** الصيرفة الالكترونية كحتمية لتفعيل أداء الجهاز البنكي – حالة الجزائر" أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه ، تخصص نقود و مالية ، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 3 ، هدفت هذه الدراسة الى معرفة السمات العامة للصيرفة الإلكترونية و مدى تأثير اعتمادها على أداء الجهاز المصرفي الجزائري بالاستفادة من تجارب بعض الدول ، من اهم النتائج التي توصلت إليها : هي ان جميع البنوك الجزائرية لديها

مقدمة

مواقع على شبكة الانترنت و تقدم الخدمات البنكية الالكترونية بدرجات متفاوتة و ان اعتماد الصيرفة الإلكترونية يؤثر ايجابا على كفاءة و فعالية البنك من خلال زيادة ربحيته و تحسين العلاقة مع عملائه كما تعتبر تجربة الجزائر مع الخدمات البنكية الالكترونية تجربة فتية فلا يمكن الحكم عليها لا بالفشل ولا بالنجاح اذ ان اقبال المواطنين على هذا النوع من الخدمات يعرف تحسنا مستمر ولو كان بوتيرة بطيئة ، لأن التعامل وفق هذا النمط الجديد يتطلب تغيير في ذهنيات الافراد و توجيه سلوكهم نحوها و هذا من اصعب الأمور في مجتمع اين مازال الفرد يتخوف من التعامل مع البنك بالأساليب التقليدية .

أما فيما يخص دراستنا هذه بعنوان " أثر التكنولوجيا المالية على توسيع النشاط المصرفي "فهي تكملة للدراسات التي سبقتها والتي تناولت استخدام البنوك للتكنولوجيا المالية و التقنيات الرقمية في معاملاتهم المصرفية .

صعوبات الدراسة :

من اهم الصعوبات التي واجهتني :

1- عدم توفر القدر الكافي من المراجع في مكتبة الجامعة .

2- عدم قبول البنك لطلب التربص السبب الذي أخرني من انشاء الدراسة الميدانية .

هيكل الدراسة :

للإجابة على الإشكالية المطروحة قسمنا دراستنا الى ثلاث فصول و هي :

الفصل الاول : تطرقنا في هذا الفصل الى التعرف على عموميات البنوك التجارية و الى الصيرفة الالكترونية و أبرز وسائل الدفع الحديثة المستعملة .

الفصل الثاني : تطرقنا في ها الفصل الى التعرف على التكنولوجيا المالية و مدى أثرها على نشاط القطاع المصرفي .

الفصل الثالث : تطرقنا في هذا الفصل الى الدراسة الميدانية التحليلية الإحصائية و أخذنا كعينة بنك التنمية المحلية و البنك المحلي الجزائري و وكالتي البرواقية .

الفصل الاول

تمهيد :

تلعب البنوك دورا أساسيا في التقدم الاقتصادي للأمم ، فالبنوك تحفظ الملايين من دوافع الأفراد و الشركات و الحكومات و تمنح الملايين قروضا للمقترضين و تستثمر بالملايين في مشروعات الاعمال سواء بشكل مباشر أو بشراء أسهم و سندات و لهذا تشهد دول العالم المتقدم ثورة متتابعة في العمل المصرفي ، إذ تم الانتقال من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع و معاملات تتبادل فيها المستندات و النقود المعدنية و الورقية إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الالكترونية كالنقود الالكترونية و البنوك الالكترونية و الخدمات المصرفية الالكترونية

و قد فرض دخول الانترنت على النشاط التجاري و بروز ظاهرة التجارة الالكترونية و النمو المتسارع للاقتصاد العالمي على المصارف ان تستغل هذه الفرص لتقديم خدمات الصيرفة الالكترونية .

سيتم من خلال هذا الفصل إبراز البنوك التجارية و الإطار النظري للعمل المصرفي الالكتروني و التي سنعالجها من خلال ثلاث مباحث :

المبحث الاول : عموميات حول البنوك التجارية

المبحث الثاني : الصيرفة الالكترونية في البنوك

المبحث الثالث : وسائل الدفع الالكترونية

المبحث الاول : عموميات حول البنوك التجارية

البنوك عبارة عن مكان تجميع الأموال على شكل ودائع او مدخرات صغيرة، او اشتراكات ليتم توظيف هذه الأموال و استخداما تبعا لدرجة استقرارها و مقدار حجمها حيث تحولت البنوك التجارية من كونها مؤسسات مالية وسيطة بين مدخرين و مستثمرين الى مؤسسات مالية لديها القدرة على التأثير في عرض النقود من خلال خلق النقود .

المطلب الاول : ماهية البنوك التجارية

يعتبر البنك التجاري نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي يتركز نشاطها في قبول الودائع و منح الائتمان ، و البنك التجاري بهذا المفهوم يعتبر وسيطا بين أولئك الذين لديهم أموال فائضة ، وبين أولئك الذين يحتاجون لتلك الاموال .. و على الرغم من أن البنوك التجارية لا تعتبر الوسيط الوحيد في هذا المضمار ، الا أنها تتسم بصفات معينة تميزها عن غيرها من الوسطاء .[1]

عرف بعض الكتاب البنك بأنه : ((المنشأة التي تتخذ من الاتجار في النقود حرفة لها)).

ويرى آخرون في البنك التجاري : ((مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها)) .

على الرغم من تعدد التعاريف إلا أنها جميعا تشترك بأن البنك التجاري هو عبارة عن مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنقود التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض ن لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة لتحقيق عدة أهداف من أهمها :

1- الحصول على عائد مناسب لمالكي البنك (هو العائد على رأس المال).
2- تنظيم عملية استثمار الموارد المالية المتاحة لدى الافراد ، بما يعود بالنفع عليهم و الخدمة للاقتصاد الوطني .

ولكي تتخذ أية مؤسسة صفة البنك التجاري ، البد من توافر عدة شروط حتمتها التشريعات المصرفية وهي :

1- أن الاعمال التي تمارسها المؤسسات المصرفية هي على سبيل الاحتراف أو الاعتياد و ليس نشاطا طارئا مؤقتا.
2- إن المتاجرة بالنقود التي يمارسها المصرع على سبيل الاحتراف تعني أن الأموال التي يستخدمها في عملياته ، هي من الأموال التي يتقاضاها من الجمهور أفرادا أو مؤسسات على شكل ودائع أو قروض أو ما في حكمها .[2]

تقدم البنوك التجارية خدمتها المصرفية للجمهور دون تمييز ، كما تتيح للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم ، و تعتبر البنوك التجارية من أكثر الوسطاء كفاءة الخدمة كل من المقرضين و المقترضين .

الجهاز المصرفي يلعب دورا كبير الأهمية في خدمة الاقتصار الوطني بكافة قطاعاته الانتاجية منها و المالية ، فهو بما يملكه من وسائل و إمكانيات تتيح له تجميع الأموال و الأصول النقدية من مصادرها المختلفة ، ليعيد استخدامها و استثمارها في شتى مجالات الاقتصاد الوطني .

لتحقيق اهداف عديدة من أهمها زيادة النمو الاقتصادي و تشجيع عملية الادخار و الاستثمار لدى المواطنين .[3]

---

[1] سامر جلدة ،البنوك التجارية و التسويق المصرفي ،دار أسامة للنشر و التوريع الاردن –عمان ،2011 ص14
[2] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ،إدارة البنوك التجارية ، الطبعة الاولى ،دار غيداء للنشر و التوزيع عمان ، 2016ص13
[3] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، نفس المرجع السابق

وفي تعريف آخر نجد أن البنوك التجارية هي عبارة عن مؤسسات ائتمانية غير متخصصة في تمويل نشاك معين تتلقى الودائع و تهدف إلى تحقيق الأرباح بأقل مخاطر مقبولة ، من خلال :

- تقديم الخدمات المصرفية .
- ما تخلقه من نقود الودائع (القروض و التسهيلات الائتمانية الممنوحة للأفراد و المؤسسات).

بذلك فإن البنوك التجارية هي أحد المؤسسات المالية الإيداعية التي تستهدف للحصول على الربح و الذي يتمثل في الفرق بين تكلفة الحصول على الودائع و كافة مصادر الأموال الأخرى كالقروض و المتحصل عليها ، و بين العوائد التي يتسلمونها على استثماراتهم سواء في :

- محفظة القروض و التسهيلات .
- محفظة الاوراق المالية (محفظة الاستثمارات المالية).
- حقوق الملكية (رأس المال ، الأرباح غير الموزعة ، الاحتياطات).[4]

المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي للبنك التجاري

نظرا لتعدد وتنوع النشاط المصرفي و تعدد وتنوع العمليات التي يقوم بها البنك التجاري ، فالأمر يتطلب وضع هيكل تنظيمي للبنك ليحدد خطوط السلطة و المسؤولية و تقسيم الأعمال حسب طبيعتها لمجموعات متشابهة في وحدة إدارية مستقلة .

أولا : كيف يتم تنظيم البنوك التجارية :

يتم تنظيم البنوك التجارية وفقا لأحد الأسس التالية :

- يقوم تنظيم البنوك على التجارية على أساس مصارف مفردة منتشرة في كافة أنحاء البلاد .
- القيام على نظام بنوك ذات فروع منتشرة ، من أجل المرونة في تأدية الخدمات و فسح فرصة أكبر امامه لاختيار الأزمات المحلية و توسيع قاعدة عمله و خفض تكاليفه الثابتة و الكلية .

ثانيا : الأسس الرئيسية لتنظيم البنوك التجارية داخليا :

التنظيم هو تحديد المسؤوليات و السلطات و العلاقات بين الاشخاص في الجهد الجماعي بغية تحديد الأهداف و الوصول إليها بأبسط الجهود و أقل التكاليف ، لكن رغم ذلك فإن لكل بنك نظامه الخاص الذي يعمل بموجبه ، ويختلف به عن غيره تبعا ل :

- حجم هذا البنك .
- حجم التعامل معه .
- نوع الاعمال التي يقوم بها .
- عدد الموظفين العاملين فيه .
- طريقة تسجيله للقيود المصرفية .
- نوع الخدمات التي يقدمها .
- الاغراض التي يبتغيها من أعماله الخاصة به .

[4] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، نفس المرجع السابق ،ص39

ثالثا : الاقسام الداخلية للبنك التجاري :

تقسم حسب الوظائف و الخدمات التي تقدمها للعملاء فما هو مرتبطا مباشرا بالعملاء تسمى بالأقسام الفنية للبنك أما الأقسام الإدارية فهي التي تنظم عمليات الأقسام الفنية و تراقبها وتمسك حساباتها و تسجل إجماليات القيود المحاسبية .[5]

أولا : الأقسام الفنية :

- الاقسام الخاصة بالحسابات الجارية و حسابات الودائع لأجل و حسابات التوفير .
- قسم الأوراق التجارية : و الذي يقوم بتحصيل قيم هذه الأوراق (الكمبيالات) نيابة عن العملاء أو قبول خصمها ، و الاحتفاظ بها لحين الاستحقاق نقابل حصول البنك على فائدة معينة .
- قسم الأوراق المالية : ويهتم بالتعامل بالأسهم و السندات في سوق الأوراق المالية بيعا أو شراء باسم البنك أو بالوكالة عن العملاء أو غيرها .
- قسم الخزينة .
- قسم الاعتمادات المستندية .
- قسم الحوالات و العمليات الخارجية .
- قسم المقاصة .
- قسم الكفالات .
- قسم تأجير الخزائن .

ثانيا : الاقسام الادارية :

وهي الاقسام المسئولة عن تنظيم سير العمل في البنك و تحدد مسؤوليته التنظيمية وفقا للهيكل التنظيمي المقرر للبنك المركزي و الذي يحدد الصلاحيات و المسؤوليات لجميع أقسام المصرف كوحدة تنظيمية واحدة ، و تضم الإدارة العامة للبنك ما يلي :

- الشؤون الادارية .
- الشؤون القانونية .
- التحقيق و التفتيش .
- الشؤون المالية .
- المحاسبة العامة (المالية) .
- قسم الديوان .
- العلاقات الخارجية .
- الدراسات و الابحاث و المتابعات .
- شؤون الفروع .
- التسهيلات الائتمانية .
- العلاقات العامة .
- شؤون الموظفين .

[5] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، مرجع سابق ن ص20

- الحاسب الآلي .
- التصوير .
- المشتريات و اللوازم .

و نظرا لتعدد و تنوع النشاط المصرفي و تنوع العمليات التي تقوم بها البنوك التجارية فالأمر يتطلب وضع هيكل تنظيمي للبنك ليحدد خطوط السلطة و المسؤولية و تقسيم الاعمال حسب طبيعتها لمجموعات متشابهة في وحدة إدارية مستقلة ، و نظرا لكون النشاط المصرفي يتركز في الفروع فيمكن عرض الهيكل التنظيمي لفروع بنك تجاري رئيسي .[6]

رابعا : العوامل المؤثرة في الهيكل التنظيمي للبنوك :

- طبيعة السوق التي يخدمها البنك التجاري : (الاحتياجات المالية للمجتمع).
- حجم السوق التي يخدمها البنك : يسعى البنك لتحقيق النجاح المنشود باجتذاب الموارد و العمل على توظيفها بشكل ربح عن طريق التوسع في حجم أصوله و قروضه .
- التشريعات المصرفية : يضع البنك المركزي قواعد تحكم مدى إمكانية البنك التجاري على فتح الوحدات المصرفية .
- التشريعات و النظم الخاصة بالدولة .

المطلب الثالث : وظائف البنك التجاري

لاشك أن قيام أي بنك تجاري ، يعني قيامه بمجموعة من الخدمات البنكية لعملائه ، بالإضافة إلى دوره في دعم الاقتصاد الوطني ، و المساهمة في عملية التنمية الاقتصادية ، و لتحقيق هذه الأهداف لابد من أداء مجموعة من الوظائف أهمها :

- قبول الودائع و المدخرات من الافراد و المؤسسات في شكل حسابات جارية ، أو ودائع و بضمانات معينة ، للحصول على عائد مناسب من هذه العملية .
- شراء و بيع الأوراق المالية و تحصيل لحساب العملاء ، و إصدار خطابات الضمان للعملاء ، و كذلك فتح الاعتمادات المستندية ، لتسهيل عملية الاستيراد و التصدير .
- تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء ، و المسحوبة على عملاء داخل البنك أو خارجه ، أو على بنوك محلية أو خارجية . و كذلك خصم الأوراق التجارة من العملاء الذين يتمتعون بمقدرة ائتمانية جيدة .
- المساهمة في إنشاء المشاريع الاقتصادية ، أو دعمها ماليا و كذلك تنمية المدخرات و الاستثمارات المالية لخدمة الاقتصاد الوطني .
- خلق و استخدام وسيلة (أو وسائل) حديثة تحل محل التعامل بالنقد الفعلي ، ممثلة في الشيكات المصرفية وغيرها من وسائل التعامل النقدي الحديث.
- تسجيل العمليات المالية للعملاء الخاصة بتقديم الخدمات المصرفية لهم .[7]

[6] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 21
[7] اسماعيل ابراهيم عبد الباقي ، مرجع سابق ، ص 16

المبحث الثاني : الصيرفة الالكترونية في البنوك

لقد أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعة من خلالها تخفيض التكلفة و زيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف أنواعها ، كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة المصرفية و السرعة و الفعالية ، بدون الانتقال الى المصرف ، كما أثر ذلك على جميع القطاعات خاصة القطاع التجاري من خلال زيادة رقم أعماله و ارتفاع عدد متعامليه .

المطلب الاول : ماهية الصيرفة الالكترونية

دأبت الابحاث الاقتصادية المهتمة بالبنوك على تقديم صيغ مختلفة للتعبير عن مفهوم الصيرفة الالكترونية نظرا لأهميتها و ضرورة تطبيقها مواكبة مع التطورات الحاصلة في العالم .

إذ تعرف الصيرفة الالكترونية على انها هي التي تقدم الخدمات المصرفية باستعمال تكنولوجيات المعلومات و الاتصال ، اي من خلال الانترنت و الموزعات الآلية و الشبكات الخاصة و الهاتف النقال و الثابت و الحاسوب الشخصي ، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد و خلال 24 ساعة و كل ايام الاسبوع و بسرعة فائقة وبتكلفة اقل وبدون التقاء مكاني بين العميل و المصرف .[8]

كما تعرف ايضا على انها : تلك البنوك او المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الالكترونية و توظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الاتصال و المعلومات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان مطلق .[9]

وبصفة اخرى فان الصيرفة الالكترونية هي اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيات متطورة ، سواء تعلق الامر بالسحب او الدفع او الائتمان او بالتحويل او بالتعامل في الاوراق المالية او غير ذلك من اعمال المصارف وفي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطرا للانتقال الى البنك اذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه و هو في مكتبه و هذا ما يعني تجاوز المكان و الزمان .[10]

كما تعتبر الصيرفة الالكترونية المنهج الحديث للعمليات البنكية التي تستخدم تقنيات و برمجيات متقدمة لتمكن من ادائها بسرعة عالية و دقة لا متناهية ، فالصيرفة الالكترونية هي " الاسلوب الذي يوفر المعلومات و الخدمات البنكية عبر شبكة الانترنت " .[11]

اهداف الصيرفة الالكترونية نوجزها فيما يلي :

- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .
- حصول العملاء على خدمات محدودة كالتعرف على معلوماتهم و أرصدة حساباتهم و تحديث بياناتهم و طلب الحصول على قروض .
- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الاموال .[12]

---

[8] د. نور الدين جليد و أ. أمينة بركان . الصيرفة الالكترونية و المصارف الالكترونية . مجلة العلوم القانونية و الاقتصادية .القسم 1. العدد العاشر .المركز الجامعي بخميس مليانة . جوان 2011 ،ص 252

[9] نلظم محمد نوري الشمري . الصيرفة الالكترونية الادوات و التطبيقات و معيقات التوسع . الطبعة الاولى. دار وائل للنشر و التوزيع عمان .الاردن.2008 ص 28

[10] رحيم حسين و هواري معراج . الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية . ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية . واقع و تحديات . جامعة شلف . شلف 2004 ص 02

[11] Steve Clark and Mahmoud shah .E-banking Management Issus . solution and strategies . New York . information sciences Reference .2009 .P :02

المطلب الثاني : خصائص الصيرفة الالكترونية

تتميز الصيرف الالكترونية بمجموعة من الخصائص نذكر منها :

1- **الاستقلالية عن الهيكل التنظيمي :** لا تقوم الادارة الالكترونية على الهياكل التنظيمية و لا تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الادارة التقليدية ، فهي ادارة لا تقوم على ممارسات الافراد في إدارة معاملاتها بقدر ما تقوم على إدارة المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة .[13]

2- **اعتماد الادارة الالكترونية :** و يتحقق ذلك بأداء كل المعاملات المنجزة من الادارة البنكية من تخطيط و تنفيذ ومتابعة و تقييم و تحفيز بإحلال المكتب الالكتروني محل المعاملات الورقية .

3- **ازالة القيد المكاني للخدمة البنكية :** لقد كانت سياسة التوزيع قبل العقدين الاخيرين من القرن الماضي ترتكز على شبكة الفروع ، و لكن مع التطبيق المتنامي للتكنولوجيات الحديثة في توزيع الخدمات البنكية ظهرت طرق جديدة في التوزيع المصرفي حيث لاحظنا في السنوات القليلة الماضية ظهور قنوات توزيع جديدة الى جانب الفروع التقليدية ، و تتمثل في آلات الصراف الآلي و نقاط البيع الالكترونية و الصيرفة المنزلية و الصيرفة المحمولة و الصيرفة الهاتفية و بنوك الانترنت ، اذ تجنب هذه القنوات مشقة التنقل الى مقر ادارة البنك للحصول على الخدمة باعتبارها تتيح إمكانية الانتقاء الالكتروني .

4- **ازالة القيد الزمني للخدمة البنكية :** حيث يسهل للعملاء من خلال الصيرفة الالكترونية الحصول على الاموال و تحويلها في أي لحظة زمنية و لا ينحصر في المجال الزمني المخصص لأداء موظفي البنك لمهامهم الإدارية باعتبار ان الإدارة الالكترونية في البنوك من

خلال وصلات الشيكات الداخلية ووصلات شيكات الانترنت تضمن استمرارية و دوام أداء الخدمة .

5- **سهولة التعامل و التواصل :** بمجرد اعتماد البنك للصيرفة الالكترونية فإنه يصبح قادرا على توفير المعلومات اللازمة بسرعة و بدقة ، هذا الامر سيؤدي الى تبسيط الاجراءات الادارية و اختصار وقت و جهد اداء الخدمات البنكية و هو ما ينعكس ايجابا على جودة تلك الخدمات و تسهيل اجراءات التعامل و عمليات التواصل مع مختلف العملاء و كذلك بين اقسام البنك .

6- **المرونة الادارية :** يستطيع البنك عند ممارسته للصيرفة الالكترونية توسيع الخيارات المتاحة في عرض الخدمة من طرف البنك و طلبها من طرف العميل ، ويرجع ذلك الى ان الادارة الالكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية و بفعل امكانياتها الاستجابة السرعة للاحداث و التجاوب معها متعدية بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال ، مما يعين الادارة على تقديم الكثير من الخدمات التي لم تكن متاحة ابدا بفعل تلك العوائق في ظل الادارات التقليدية.

7- **تحقيق الميزة التنافسية :** توفر عملية تسويق البنك لخدماته من موقعه على الانترنت للبنك فرصة امتلاك ميزة تنافسية تعزز من امكانيته التنافسية و تؤهله الى مستوى المعاملات التجارية العالمية فضلا على ان استخدام الانترنت يساهم في تعزيز راس المال الفكري و تطوير تكنولوجيا المعلومات و الاستفادة من الابتكارات الجديدة التي يمكن توظيفها في تعزيز العمليات المصرفية كما ان توجه البنوك العالمية نحو شبكة الانترنت و ما تتميز به من قدرات تنافسية تحفز البنوك الصغيرة نحو ضرورة الارتقاء الى مستوى هذه التحديات ووفقا لذلك سيقوم

---

[12] رشدي عبد الطيف . دراسة حول " اهمية و مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة . فلسطين و معوقات انتشارها ". ص :04 www.dvd4arab.com اطلع عليه في 2022/05/05

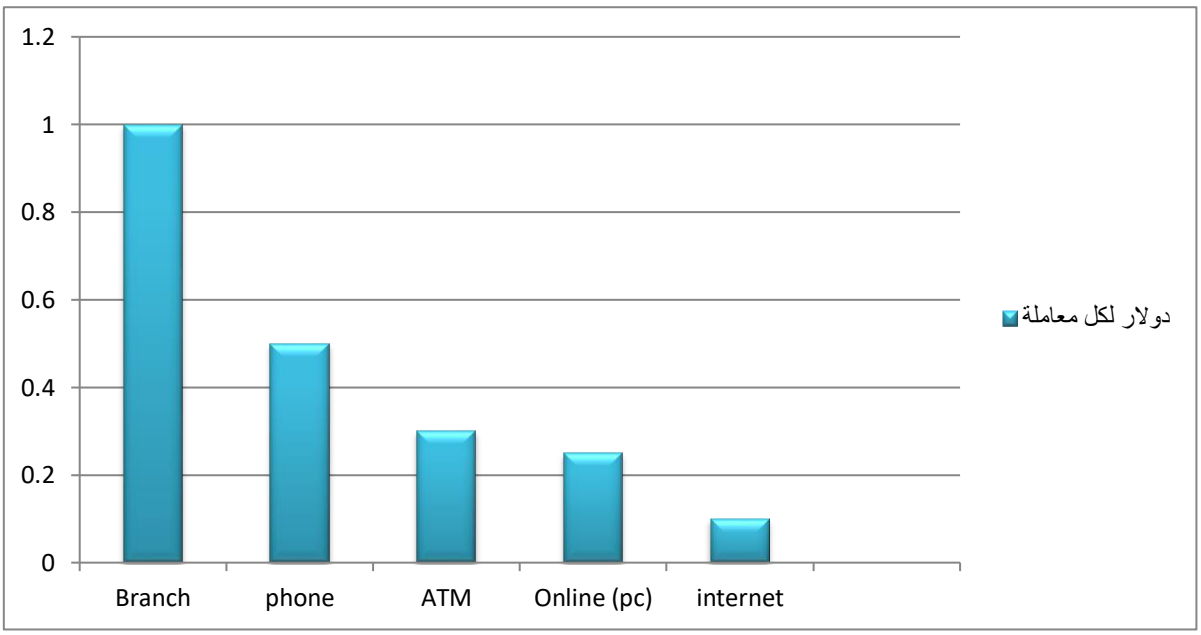
[13] حسين محمد حسين . الادارة الالكترونية : المفاهيم – الخصائص – المتطلبات . عمان . دار الورقة للنشر و التوزيع .2011 ص76

المتعاملون بالمقارنة بين خدمات البنوك لاختيار الانسب ، وبذلك تكون الانترنت عامل منافسة قوي في جذب المتعاملين .

8- **خدمات البطاقات :** توفر البنوك الالكترونية خدمات متميزة لشريحة محدودة من المتعاملين مثل رجال الاعمال و المتعاملين " VIP " و تشمل هذه الخدمات على خدمات سامبا الماسية و الذهبية المقدمة لفئة محدودة من المتعاملين على شكل بطاقات ائتمانية و بخصم خاص ، ومن هذه البطاقات بطاقة سوني التي تشتمل على خدمات مجانية على مدار الساعة برقم خاص ، خدمة مراكز الاعمال ، الاعفاء من رسوم و عمولات الخدمات البنكية ، بالإضافة الى الكثير من الخدمات الخاصة .

9- **خفض تكلفة المعاملات :** حققت شبكة الانترنت كقناة توزيع او تسليم ميزة كبيرة في التكاليف بالنسبة للبنوك ، ولا شك ان أجهزة الصراف الآلي ارخص بكثير من الصرافة ، و لكن إتمام المعاملة من خلال شبكة الانترنت ارخص ب 3 مرات من استخدام اجهزة الصراف الآلي و عليه فان قناة الانترنت ينبغي من الناحية النظرية ان تظهر زيادة بنسبة 10 اضعاف في توزيع العائدات للبنك و هذا السبب وحده كفيل بتشجيع البنوك على هذا النوع من قنوات التوزيع .[14]

الشكل (1-1) : تكلفة تجهيز كل معاملة



Source : Booz-allen& Hamilton ,2003

من خلال الشكل (01) نلاحظ ان تكلفة الخدمات المصرفية عبر الانترنت تقل تكلفتها عن باقي القنوات و في دراسة اخرى حول تكلفة الحصول على الخدمة المصرفية حسب القنوات الالكترونية كانت النتائج كما يلي :

[14] حسين محمد حسين . مرجع سابق ص 77

الجدول (01) : تكلفة الحصول على خدمة مصرفية عبر القنوات الالكترونية و الفروع

القناة	الفرع	الهاتف	الصراف الآلي	الانترنت
تكلفة الحصول على خدمة مصرفية USD	**1.070**	**0.540**	**0.270**	**0.010**

المصدر : قولدفينقر ، كالس ، (بنوك الانترنت)/ مؤتمر معهد الدراسات المصرفية بعنوان (الصيرفة الالكترونية) ، معهد الدراسات المصرفية ، عمان – الاردن 2005.

المطلب الثالث : أنواع الصيرفة الالكترونية

قسمت العملية المصرفية الالكترونية الى ما يلي :

أي عملية مالية تتم عبر شبكة الانترنت (Banking Internet) دون الحاجة الى الاتصال المباشر بالبنك و التي تتم من خلالها انجاز صفقات مالية فعلية إلكترونية من خلال الحاسوب الشخصي المزود ببرامج خاصة من البنك تمكن الزبون من اجراء اعماله المالية الكترونيا ، او تلك التي من خلال البنك المنزلي (Home Banking) او الصيرفة عبر الخط (Online Banking) او المصرف الافتراضي

(Virtual Banking) او الصيرفة الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) او عبر الصيرفة عبر الهاتف (Phone Banking) او من خلال بطاقات السحب ، كل هذه الانواع لها هدف واحد مهما تعددت الاسماء .

1- **الصيرفة الالكترونية من خلال الحاسوب الشخصي (PC Banking) :** وهي تلك العمليات التي تتم عبر شبكة الانترنت من خلال الحاسوب الشخصي ، اذ يزود المصرف زبائنه ببرامج خاصة تتيح لهم إجراء عمليات و صفقات مالية الكترونية آمنة ، و كذلك الاطلاع على حساباتهم و الحصول على معلومات مالية خاصة ومهمة ، و معرفة مقدار السحوبات من بطاقة السحب الشخصية الخاصة بهم ، يقدم المصرف للعميل المالك برنامجا محاسبيا و ماليا يتيح له اجراء معاملاته المالية من جهاز الكومبيوتر بمنزله كالحصول على رصيد حساب وبيانات بطاقات الائتمان و عمليات دفع الفواتير و تحويل الاموال بين الحسابات .[15]
2- **الصيرفة عبر الهاتف المصرفي :** تعتمد هذه الخدمة ايضا على وجود ترابط بين فروع المصرف الواحد ككل و تمكن الموظفين من تقديم الخدمة الهاتفية من خلال الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي فرع من المصرف ، حيث يقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه اينما يجد هناك موظفا خاصا يقوم بالرد على العميل للوصول الى بيانات حول العميل و يبدأ بتوجيه اسئلة محددة للتأكد من هويته .

لقد تطورت هذه الخدمة خاصة في الدول المتقدمة الى ان اصبح الان استخدام الهاتف في تقديم الخدمات المصرفية و ذلك بإدخال اجهزة البريد التلقائي على مكالمات العملاء ، و تقدم خيارات لهم لإجراء عمليات متعددة مثل : كشف الحساب ، طلب خدمات ... و هذا ما جعل العميل يشعر بخصوصيته مع المصرف و بتالي كسب ثقته .

[15] ناظم محمد نوري الشمري . مرجع سابق ص 31 .

3- **الصيرفة عبر الهاتف النقال :** هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف النقال عن طريق استخدام العميل لرقم سري يتيح له الدخول الى حسابه للاستعلام عن أرصدته ، و كذلك للخصم منه مقابل تنفيذ أي خدمة من الخدمات المصرفية المطلوبة.

و من بين هذه الخدمات الاستعلام عن الارصدة و الاطلاع على عروض المصارف ، أسعار العملات و الفوائد و معدلاتها و الاستثمارات و النصائح بشان القروض و التسهيلات و مواقع المصارف الفعلية و دوائره ، كما تشمل الخدمات المالية كتحويل الارصدة من حساب الى حساب وخدمات الدفع النقدي و فتح الحسابات و غلقها .

4- **بنوك الانترنت (Internet Banking) :** ساهم استخدام الانترنت في تقديم هذه الخدمة ومن ثمة قامة اغلب المصارف بإنشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من إنشاء مقرات جديدة لها حتى يستطيع العميل ان يتصل بالفرع الالكتروني بطريقة أسهل ويعرض المصرف على الانترنت مجموعة من الخدمات أهمها :

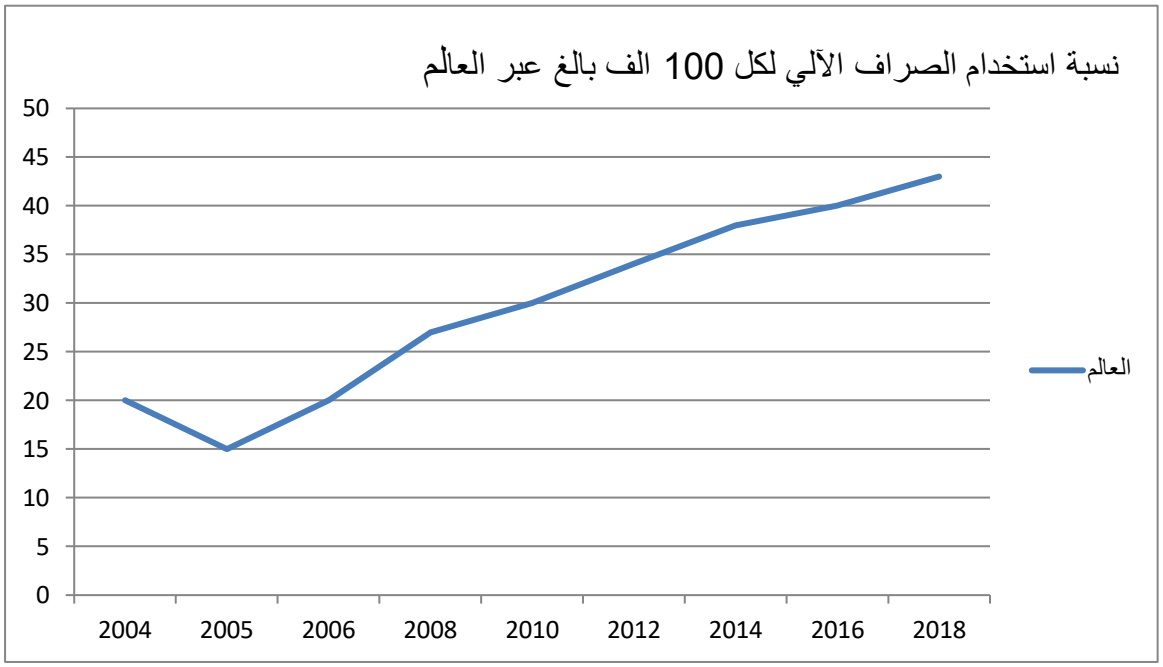
- دفع الفواتير .
- دفع قيم الرهون العقارية .
- شراء الصكوك المالية وشهادات الايداع .
- عرض و تدقيق أرصدة حساب التوفير .
- إجراء تحويلات الأموال بين حسابات العملاء المختلفة .
- مساعدة العميل في إدارة المحفظة المالية .

يرى محللون ان بنوك الانترنت وسيلة لزيادة القطاعية السوقية تزيد من عدد الزبائن باستمرار ، و جعلت من السهل وضع قاعدة جديدة من العملاء و الاستحواذ على حصة اكبر من موجودات المودع ، فلبنك الانترنت موقع نموذجي يحدد أنواع المعاملات المعروضة و يوفر معلومات حول الحساب و الائتمان ، يخفض تكاليف التشغيل و المعاملات و توفيرها طوال اليوم و خلال أيام الأسبوع .

5- **الصراف الآلي (ATM) :** تعتمد خدمات الصراف الآلي على وجود شبكة من الاتصالات تربط فروع المصرف الواحد او فروع المصارف كلها ، في هذه الحالة يقوم جهاز الصراف الآلي بخدمة أي عميل من أي مصرف مشترك ، و التي تتطلب الوصول الى بيانات حسابات العملاء فوريا ، و لقد تطور عمل الصرافات الآلية لتقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدماتية وتسديد الرسوم المختلفة ، و لقد أصبحت هذه الاجهزة منذ بدئ تشغيلها في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد ، وقد بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي في الولايات المتحدة الامريكية نحو (4.132) آلة عام 1999 ، بينما يوجد في المملكة المتحدة ما يقارب 22 الف آلة نحو (80%) من مجموع العمليات النقدية في العالم .[16]

[16] عز الدين كامل أمين مصطفى ، الصيرفة الالكترونية ، العدد 46 ، بنك السودان ، 2005 ص 04

الشكل (2-1) : نسبة استخدام الصراف الآلي عبر العالم للفترة 2004 -2019



La source : http : / / data . albankaldawli . org / indicator / FB . ATM . TOTL . le 05/05/2022

يوضح الشكل الى ان عدد الصرافات الآلية في العالم في تطور مستمر، ما عدا سنة 2005 عرفت تراجعا ب 5 % و هذا راجع لتبني المصارف قنوات أخرى كالهاتف النقال و الصيرفة عبر الانترنت ، لكن سرعان ما أدركت المصارف دورها في النشاط المصرفي مما انعكس على ارتفاع عددها بصورة مستمرة حيث بلغت نسبة 38% سنة 2016 و نسبة 40% سنة 2018 و نسبة 43% سنة 2019 .

6- **الصيرفة عبر التلفزيون :** مع التطور الذي شهده مجال الاعلام و تطوير نظام التلفزيون اتيح المراسلة من المشترك لمقدمي خدمة الارسال ، وهو ما يطلق عليه بالتلفزيون التفاعلي بحيث أصبحت خدمة الانترنت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التخاطبي خاصة و ان التلفزيون احتل مكانته في المنازل ، و هو عبارة عن ربط عبر الاقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل و بين حاسوب البنك ، و بالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري الى حاسوب البنك او شبكة الانترنت ، و تنفيذ العمليات المطلوبة و يعد هذا التلفزيون من احدث القنوات التي تم ابتكارها و التي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت و لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسوب .[17]

[17] ناظم محمد شمري ، مرجع سابق ص 32

المبحث الثالث : وسائل الدفع الالكترونية

تعتبر وسائل الدفع هي الطريقة التي من خلالها يستطيع الافراد تسوية التزاماتهم و القيام بمعاملاتهم ، حيث تطورت وسائل الدفع عبر العصور و ذلك لتطور الحياة الاقتصادية و التطورات في مجال تكنولوجيا الاتصال ، حيث مع هذا التطور الاقتصادي لم تعد وسائل الدفع تقف عند شكل معين بل فرض التطور التكنولوجي استخدام وسائل دفع خرى تختلف عن تلك التقليدية يتم تطبيقها في جميع مناحي الحياة .

المطلب الاول : مفهوم وسائل الدفع الالكترونية

ان ابرز ما تقدمه الصيرفة الالكترونية لمختلف الاعوان الاقتصاديين هو اتاحة وسائل دفع الكترونية من خلال نظام الدفع الالكتروني الذي يشير عموما الى شبكات الاتصالات بمختلف انواعها التي تضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الالكترونية لأداء مختلف الصفقات و العمليات التجارية ، وسنحاول في هذا المطلب التعرف عليها .

عرف الامر 03-11 المتعلق بالنقد و القرض من خلال المادة 69 التي تضمن نصها " تعتبر وسائل الدفع كل الادوات التي تمكن كل شخص من تحويل أموال مهما يكون السند او الأسلوب التقني المستعمل" ، يتبين من خلال النص نية المشرع الجزائري الانتقال من وسائل دفع كلاسيكية الى وسائل دفع حديثة إلكترونية .[18]

كما عرفها قانون المعاملات الالكترونية السعودي كما يلي :" يعتبر تحويل الاموال الالكترونية وسيلة مقبولة لإجراء الدفع ، و لا يؤثر هذا القانون بأية صورة كانت على حقوق الاشخاص المقررة بمقتضى التشريعات ذات العلاقة نافذة المعقول " .[19]

النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الالكترونية التماثل المالي الكترونيا بدلا من استخدام النقود المعدنية و الورقية او الشيكات الورقية حيث يقوم البائعون عن طريق الانترنت بتوفير طرق سهلة و سريعة و آمنة للحصول على منتجاتهم .[20]

و كتعريف شامل يمكن القول ان وسائل الدفع الالكترونية الحديثة هي عملية تحويل الاموال الالكترونية مقابل السلع او الخدمات الالكترونية بطريقة رقمية بدلا من استخدام الطرق التقليدية .

المطلب الثاني : انواع وسائل الدفع الالكترونية

ان ظهور التجارة الالكترونية و كذا تطور الصناعة المصرفية أدى الى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الالكترونية فسهولة حملها و سرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية ، فبدلا من حمل النقود بحجم كبير مثلا يحمل صاحب النقود بطاقة مخزن فيها النقود و هذه البطاقة هي من احد انواع وسائل الدفع الالكترونية التي سنتطرق اليها في هذا المطلب .

---

[18] غضبان لخضر . الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكترونية. مذكرة ماستر. جامعة العربي بن مهيدي. أم البواقي . 2014/2013.ص11

[19] سعيد بريكة. واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها في الجزائر. أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية . جامعة العربي بن مهيدي أم بواقي . الجزائر 20 ص193

[20] محمد عبد حسين الطائي . التجارة الالكترونية . الطبعة الأولى . دار الثقافة للنشر و التوزيع . عمان 2008. ص 156

أولا : بطاقات الائتمان

1- تعريفها :

قدم المجتمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الاسلامي في دورته السابعة بجدة عام 1414 ه /1993م تعريفا لبطاقة الائتمان فقال :" هو مستند يعطيه مصدره لشخص معين بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع و الخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالا لتضمينه التزام المصدر بالدفع ، و منها ما يمكن سحب النقود من المصارف ، وكما أشارت النشرة الصادرة عن مركز البطاقات بالبنك الاهلي المصري الى ان بطاقات الدفع البلاستيكية هي :أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات أصبحت مقبولة على نطاق واسع محلي و دولي لدى الافراد و المصارف و التجار كبديل للنقود تستخدم لدفع قيمة السلع و الخدمات المقدمة لحاملها مقابل التوقيع الاخير على ايصال بقيمة التزامه الناشئ عند شرائه السلع او حصوله على الخدمة لدى التاجر الذي يقوم بدوره بتحصيل قيمة هذا الايصال من البنك مصدر البطاقة ويكون حامل هذه البطاقة مسؤولا عند الدفع لمصدر تلك البطاقة .[21]

2- أنواع بطاقات الائتمان

هنالك عدة انواع لبطاقة الائتمان يمكننا ان نذكر ما يلي :

أ- انواع بطاقات الائتمان من حيث التعامل بها :
- بطاقات الخصم او القيد المباشر او الفوري Debit Card
- بطاقات الخصم الشهري او القيد لأجل او بطاقة الدين Charge Card
- بطاقات الائتمان القرضية او التسديد بالأقساط Credit Card

ب- انواع بطاقات الائتمان من حيث المزايا التي تمنح لحاملها :
- البطاقات العادية او الفضية
- البطاقات الذهبية

ت- انواع بطاقات الائتمان من حيث الاستخدام :
- بطاقات الائتمان العادية
- بطاقات السحب النقدي الالكتروني Machin Card Automated Teller (Cach Card ATM Card)
- البطاقات المحلية

ث- انواع البطاقات المحلية من حيث الجهة المصدرة لها :
- اشهرها و الاكثر استعمالا Visa-Master Card تصدر من جميع بنوك العالم
- American Express و تصدر من مؤسسة مالية واحدة
- هنالك بطاقات تصدر عن المؤسسات التجارية لتستخدم من قبل زبائنها في الشراء من فروعها و مؤسساتها
- Cheque Guarantee تسمى بطاقات ضمان الشيك تصدرها البنوك لعملائها

ج- انواع بطاقات الائتمان من حيث نوع الضمان :

[21] جلال عايد الشورة. وسائل الدفع الالكتروني .الطبعة الاولى . دار الثقافة للنشر و التوزيع عمان 2009.ص 21.22

قد يطلب مصدر البطاقة سواء كان بنكا او مؤسسة مالية كبرى من عميله ان يقدم ضمانا عينيا او شخصيا فيعتمد قبول هذا الضمان على ثقته بالعميل .[22]

ثانيا : النقود الرقمية

1- تعريفها :

النقود الرقمية هي عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلا من استخدام الطرق التقليدية ، وبسبب تنوع هذه المنتجات و التطور المستمر لها يصعب تعريفها تعريفا جامعا مانعا متضمنا جميع النظم القانونية و التقنية و الاقتصادية للنقود الرقمية بشكل يميزها عن غيرها ، فمصطلح النقود الالكترونية يشمل الصور التالية :

- الصورة الاولى :هي البطاقة المدفوعة مسبقا التي يمكن استخدامها لأغراض متعددة ، ويطلق عليها اسم البطاقة المختزنة القيمة او محفظة النقود الالكترونية Electric Purses
- الصورة الثانية : هي آليات الدفع مختزنة القيمة او سابقة الدفع التي تسمح بالدفع من خلال شبكة الحاسوب الآلية المتعرف عليها باسم نقود الشبكة او النقود السائلة الرقمية .

و عليه يمكن القول ان النقود الرقمية تعبير يستخدم فر الاساس لوصف مجموعة متنوعة من آليات الدفع محدود القيمة و اهم ما يميزها هو ان قيمتها مسددة مسبقا او ان قيمتها مختزنة في داخلها .[23]

2- تقسيمات النقود الرقمية :

أ- متابعتها و الرقابة عليها :

- النقود الالكترونية المحددة Identified
- النقود الالكترونية غير الاسمية [24].

ب- أسلوب التعامل بها :

- نقود الكترونية عن طريق الشبكة Line Money – On
- النقود الالكترونية خارج الشبكة Line Money – On

المطلب الثالث : مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

ان الانتشار الواسع لوسائل الدفع الالكترونية يترجم المزايا و الراحة التي توفرها للعملاء ، كما لهذه الوسائل إيجابيات تميزها عن الوسائل التقليدية و لكنها لا تخلو من بعض العيوب .

أولا : مزايا وسائل الدفع الحديثة

تعددت مزايا وسائل الدفع الالكترونية الحديثة حيث يمكن تقسيمها الى :

1- بالنسبة لحاملها :

[22] جلال عايد الشورة .مرجع سابق .ص 28 ،35،34،33،32،31،30

[23] جلال عايد الشورة . مرجع سابق . ص 57 ،58

[24] جلال عايد الشورة . مرجع سابق ص 59 ،60

- امكانية استخدامها 24 / 24 ساعة و 7 / 7 يوم .

- امكانية استخدامها في أي مكان يتم فيه قبولها .

- سهولة و مرونة و سرعة التعامل بها .

- الامان في التعامل بها .

- ظهور تكنولوجيا الرقاقة الالكترونية الحاملة لكل المعلومات الخاصة التي لا يمكن تزويرها .

- الفعالية في التعامل بهذه الوسائل الحديثة كونها تحد من مخاطر السرقة .

- الحد من التعامل بالنقود من حجم الأموال التي يحملها الفرد معه لتسديد مشترياته .

- امكانية إجراء التعاملات عن بعد سواء بواسطة الهاتف او الانترنت مباشرة عن طريق تقديم معلومات دون التنقل الى موقع العملية .

- امكانية الحصول على تخفيضات هامة عند التجار الذين يفضلون التعامل بهذه الوسائل .[25]

2- بالنسبة لمصدرها :

- وسيلة دفع آلية تتم التعاملات فيها بصفة اوتوماتيكية عن طريق نقل المعلومات آليا .

- التقليل من تكاليف نقل النقود ، عدها ، تداولها، حيث انها عمليات مكلفة للبنك بغض النظر عن المخاطر الناجمة عنها .

- امكانية تتبع كل العمليات التي تمت ، حيث ان التعامل بوسائل الدفع الالكترونية الحديثة يمكن البنك من معرفة من دفع لمن وفي أي مكان و زمان و قيمة المعاملة .

- زيادة مداخيل البنك من خلال رسوم إصدار البطاقات الائتمانية و كذا التعامل بها .

- التقليل من ضغط الزبائن الذين يقومون بعمليات السحب من شبابيك الوكالات البنكية و بتالي تفرغ الموظفين لوظائف اخرى .

- اكتسابها عوائد اضافية من خلال تمرير ومضات إشهارية في الموزعات الآلية للأوراق النقدية لفائدة المؤسسات .

ثانيا : عيوب وسائل الدفع الالكترونية الحديثة

تتمثل أهم هذه العيوب فيما يلي :

1- بالنسبة لحاملها :

لعل من اهمها :

[25] إبراهيم بورزوق ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي – دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر ، الجزائر ، 2008 ، ص 57

- زيادة الاقراض و الانفاق بما يتجاوز القدرة المالية و عدم السداد لقيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسم حاملها في القائمة السوداء .
- دفع رسوم مقابل عمليات الدفع .
- امكانية معرفة كل العمليات ، بحيث لا يمكن لحاملها إجراء عمليات بسرية .
- وجوب تتبع الحسابات البنكية بصفة دائمة لتدارك الاخطاء التي قد تحدث .
- في حالة سرقة هذه الوسائل او ضياعها مع الرمز السري يمكن للسارق استخدامها بكل حرية في حالة عدم إلغائها بسرعة من قبل حاملها .
- صعوبة الاتصال بالموزع الصوتي للبنك لتوقيف التعامل بها في حالة الضياع او السرقة خاصة خارج اوقات عمل البنوك مما يؤدي الى عواقب وخيمة يتحملها صاحبها لعدم التصريح بالضياع او السرقة .

2- بالنسبة لمصدرها :

نوجزها فيما يلي :

- تعثر سداد حامليها للديون المستحقة عليهم .
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها .
- خسائر التزوير و القرصنة ، حيث يكون البنك مجبرا على تعويض العمليات التي تمت ولا يمكنه استرجاع الأموال الضائعة .
- الزامية حل المشاكل الخاصة بالتعاملات التي تتم بوسائل الدفع في أوقات قياسية ، والرد بسرعة على احتياجات وتساؤلات حامليها يتطلب وضع امكانيات ضخمة و مكلفة سواء مادية او بشرية .[26]

[26] حمزة بن لشهب و عليين حيطوم ، وسائل الدفع الحديثة " الرؤية الشاملة " ، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي و المالي الجزائري ، جامعة البويرة ، الجزائر ، يومي 13-14 مارس 2017.

خاتمة الفصل الاول :

تطورت الصيرفة الالكترونية الى ان اصبح هناك مصارف تعمل عن بعد او ما يسمى بالمصارف الالكترونية مما فتح فرص جديدة للمتعاملين حيث يعمل البنك الالكتروني عبر شبكات الاتصال و بدون مقر حيث يختلف المصرف العادي عن المصرف الالكتروني من حيث الخدمة فهناك خدمات مصرفية عن بعد اما المقر فهناك مقر على شبكات الاتصال ابرزها الانترنت .

كما نتج عن النمو المتسارع لوسائل الدفع الحديثة و تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات آثار كبيرة على المصارف و ذلك من ناحية أشكال هذه المصارف و تسويق خدماتها ، فلقد أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها تخفيض التكلفة وزيادة حجم السوق المستهدف من خلال الخدمة المصرفية عن بعد بمختلف انواعها كما أثر ذلك على عملاء المصارف من خلال تخفيض تكلفة الخدمة و السرعة و الفعالية وبدون عناء التنقل الى المصارف كما اثر ذلك على جميع القطاعات خاصة القطاع التجاري من خلال زيادة رقم اعمالها و ارتفاع عدد مستعمليها .

الفصل الثاني

تمهيد :

نتج عن التحول الرقمي ظهور منتجات التكنولوجيا المالية و التي تتركز على إعادة تشكيل الخدمات المالية ، من نظم المدفوعات الى خدمات التأمين اعتمادا على تقنيات رقمية متطورة ومع تنامي تأثير التكنولوجيا المالية على قطاع الخدمات المالية ، اصبحت البنوك مجبرة على إدخال عناصرها ضمن منظومة عملها البنكية مما سيساهم بصورة أكبر في تغير النمط التقليدي للخدمات المصرفية و المالية ، و اعتماد الخدمات المالية الرقمية التي تشهد طلبا متزايدا و متسارعا خاصة في ظل الإقبال المكثف على الهواتف الذكية و استخدام الانترنت ، حيث تعد التكنولوجيا المالية السبيل الوحيد لإنجاح هذا التغير من خلال تقنياتها المالية الرقمية التي تجعل هذه الخدمات أسرع و اقل تكلفة واكثر امنا و شفافية .

سيتم من خلال هذا الفصل التعرف على التكنولوجيا المالية و مدى أثرها على نشاط القطاع المصرفي و التي سنعالجها من خلال ثلاثة مباحث :

المبحث الاول : ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني : التأثيرات الاساسية للتقنيات الرقمية و التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك

المبحث الثالث : منافع و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

المبحث الاول : ماهية التكنولوجيا المالية

تعد المرحلة الراهنة مرحلة حاسمة للعاملين في قطاع الخدمات المالية ، فمع الكم الهائل من الابتكارات التكنولوجية التي غيرت طريقة ممارسة الأعمال و نقل الأموال و المعاملات اليومية ، أصبح قطاع التكنولوجيا المالية من احد ابرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في شتى انحاء العالم .

المطلب الاول : مفهوم التكنولوجيا المالية

يتم من خلال هذا المطلب التطرق الى ماهية التكنولوجيا و نتعرف الى المصطلح الجديد Fintech التكنولوجيا المالية .

أولا : التكنولوجيا :

1- التعريف اللغوي : إن كلمة تكنولوجيا هي تعريب لكلمة Technology و التي هي مشتقة من الكلمة اليونانية Techne و تعني الفن أو المهارة ، أما الجزء الثاني من الكلمة Logy فهي مأخوذة من Logos و التي تعني علما أو دراسة .[27]
2- التعريف الاقتصادي : هي مجموعة المعارف التي بإمكانها أن تخدم انتاج الأموال و تخلق في نفس الوقت أموالا جديدة أو هي طريقة تحويل الموارد الى منتجات فالاقتصاديون يدخلون التكنولوجيا ضمن سياق الإنتاج ، لذلك فالتكنولوجيا تطبيق العالم على الإنتاج ليتم وضعها بين البحث و التنمية .[28]

ثانيا : التكنولوجيا المالية :

على الرغم من كون مصطلح التكنولوجيا المالية (fintech) مصطلحا مستحدثا في مجال المال والاعمال ، إلا أنه ليس إلا امتدادا لمفهوم الابتكار المالي و الذي كان شائعا منذ بداية القرن العشرين و مع التطور التقني الهائل التي عرفته نهاية الألفية الثالثة ، و التي أطلق عليها الثورة الصناعية الرابعة و الذي أصبحت فيه التكنولوجيا قائدة للاقتصاد ودافعة لكل أركانه بما فيها الشق المالي انتقل المصطلح الى التكنولوجيا المالية ، حيث تتكون عبارة التكنولوجيا المالية أو مصطلح الفينتك FINTECH من جزئين الأول هو مصطلح التكنولوجيا و الثاني هو التمويل فهي تعني تسخير أو تطبيق التكنولوجيا لخدمة و تمويل انشطة القطاع المالي ، و تقديم حلول للمشاكل التي تواجه هذا القطاع .[29]

تعرف التكنولوجيا المالية حسب مجلس الاستقرار المالي على انها : ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل او تطبيقات او عمليات جديدة لها أثر ملموس على الاسواق و المؤسسات المالية و على تقديم الخدمات المالية .[30]

يلجأ العالم الى التكنولوجيا المالية لكونها :

- تسهل الامور الى حد كبير .

---

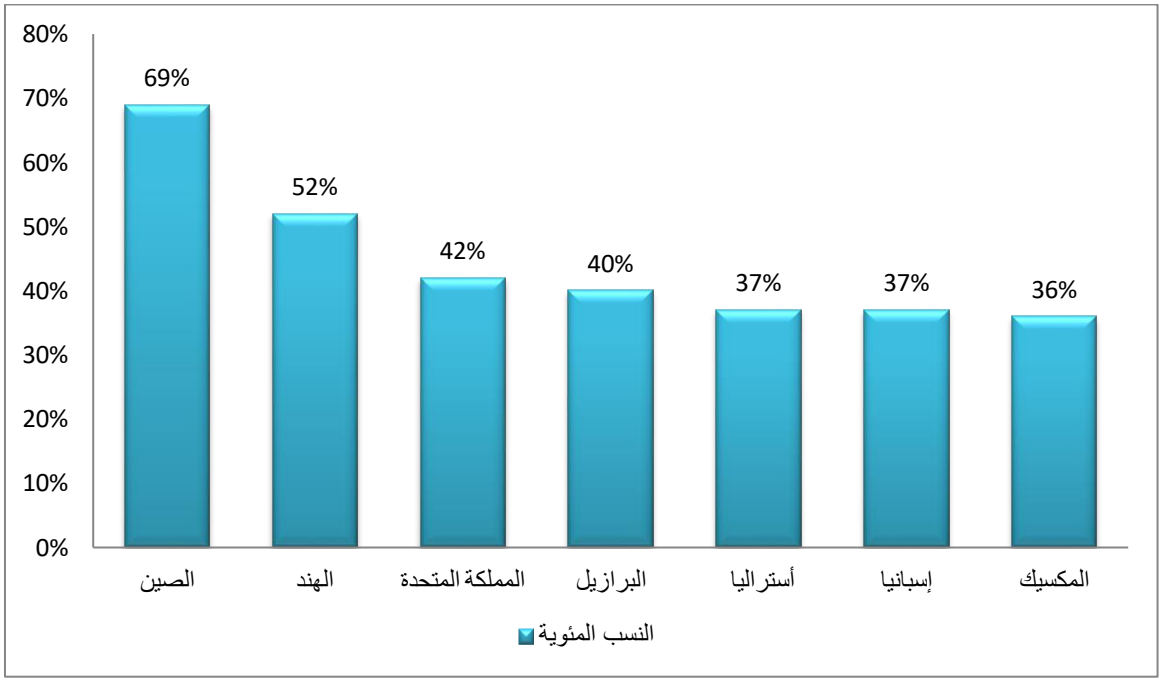
[27] سعد طه علام ، فريد أحمد عبد العال ، مكتبة الأجلو المصرية مكتبة الاقتصاد ، بدون سنة نشر ، ص 183.
[28] قريشي محمد ، الإبداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الوطنية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ببسكرة ، مذكرة ماجستار ، تخصص تسيير المؤسسات ، جامعة محمد خيضر بسكرة 2005/2004 ، ص 4.
[29] جاسم مجيد ، التطورات التكنولوجية و الادارة الصناعية ، الناشر مؤسسة الشباب الجامعية . القاهرة .2004. ص 64
[30] حيزية بنية ، ابتسام عليوش قربوع ، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية ، مجلد 3 ،2018 ، ص39

- تعطي حلول تطويرية للإدارة المالية .

- يمكنها الوصول الى شرائح سكانية اوسع .

- تتميز بكونها سريعة و تكلفتها أقل من الطرق التقليدية .

الشكل (1-2) : الدول الاكثر استخداما للتكنولوجيا المالية Fintech



المصدر :WAMDA Research lab.2016

المطلب الثاني : التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على مجموعة واسعة من التقنيات الرقمية ، نوجزها فيما يلي :

أ- **البيانات الضخمة :** هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابا للكشف عن الانماط و الاتجاهات ، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الانسان و تفاعلاته ، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم ، التنوع ، السرعة ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء ، الكشف عن الغش ، إدارة المخاطر و الخدمات المالية الشخصية .

ب- **سلسلة الكتل (البلوكشين) :** هي عبارة عن برنامج لا مركزي و مفتوح لجميع الذين يودون التعاطي بعمليات التبادل المالية و المصرفية و التجارية و الأسهم في العالم ، و الأهم أنها تمتلك سجلا عالميا لكل التحركات المالية و التجارية التي تدخل إليه ، وهي تقنية مشفرة و شفافة ، وفي هذا الإطار تعمل شركة "فيزا إنك" من أجل زيادة قدرتها التنافسية .

ت- **العملة المشفرة :** هي عملة افتراضية لا مركزية تعتبر كأصول رقمية من تقنية "البلوكشين" مخزنة على وسائط إلكترونية حيث تتميز بسرعة تسوية المعاملات ، تخفيض الرسوم ، القدرة على تسجيل وتخزين المعلومات تكون غير قابلة للتغيير ، و الأمان حيث تعتمد على تقنيات التشفير المتقدمة وهذا ما يعيق عملية اختراق تفاصيل معاملة معينة أو تغييرها .

ث- **العقود الذكية :** وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الاكواد تمثل الشروط و التفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين ، يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استفاء الشروط المكتوبة في العقد و تنفيذها باستخدام إحدى المنصات و تتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يوفر في التكاليف ، الأمن و الحماية ، صعوبة اختراق البيانات و الكفاءة في استخدام الوقت بحكم انها ملفات إلكترونية .

ج- **الذكاء الاصطناعي :** تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق متشابهة للعمليات المنطقية و الاستدلال عند البشر وتساعد هذه التقنية البنوك على : مكافحة غسيل الاموال ، روبوتات الدردشة ، الكشف عن الغش و الاحتيال ، التحليلات ، إنشاء التقارير .[31]

ح- **الحوسبة السحابية :** عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بأنها "تقدم خدمات الحوسبة (الخوادم ، والتخزين ، قواعد البيانات ، الشبكات ، البرمجيات ، و التحليلات و أكثر من ذلك)عبر الانترنت فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة و مساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الانترنت ، وبهذا تتحول برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات " .

وتوفر الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من أجل تطوير التطبيقات و تقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يطلبها عملاء اليوم .

المطلب الثالث : البيئة الصناعية للتكنولوجيا المالية

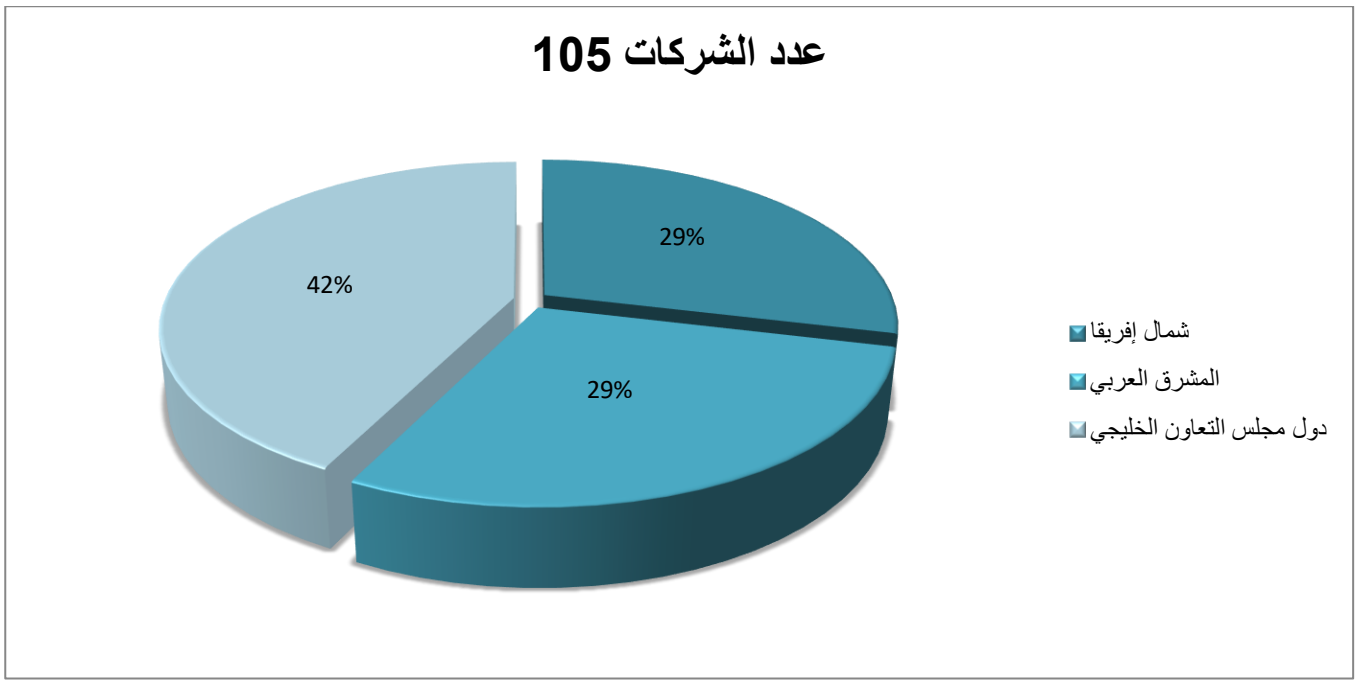
انتقلت التكنولوجيا المالية من مجرد وسيلة لتوفير الخدمات و المنتجات المالية الى صناعة بأكملها ، مكونة من أطراف ذات مصلحة من أهمها :

- الحليف الاستراتيجي للصناعة المالية و المتمثلة في الصناعة التكنولوجية بحد ذاتها ، وتحيدا الالكترونية و الرقمية ودور البرامج و الشبكات في توسيع نطاق مستخدمي المنتجات والخدمات المالية
- الشركات الابتكارية الناشئة بنماذج اعمالها الستة الرائجة : المدفوعات ، إدارة الثروة ،التمويل الجماعي ، الإقراض ، عمليات السوق المالي ، خدمات التأمين .
- الحكومات ، سلطات الضبط ، الأطر التشريعية .
- العملاء الماليون وهم انواع مختلفة من الشرائح التي يمكن أن يشملها الدمج المالي .
- المؤسسات المالية التقليدية المتمثلة في البنوك ، شركات التأمين ، رأس المال المخاطر ...[32]

[31] وفاء حميدوش ،لمياء عواني ، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر : دوافع و تحديات ، جامعة باجي مختار – عنابة ،ص543 .544

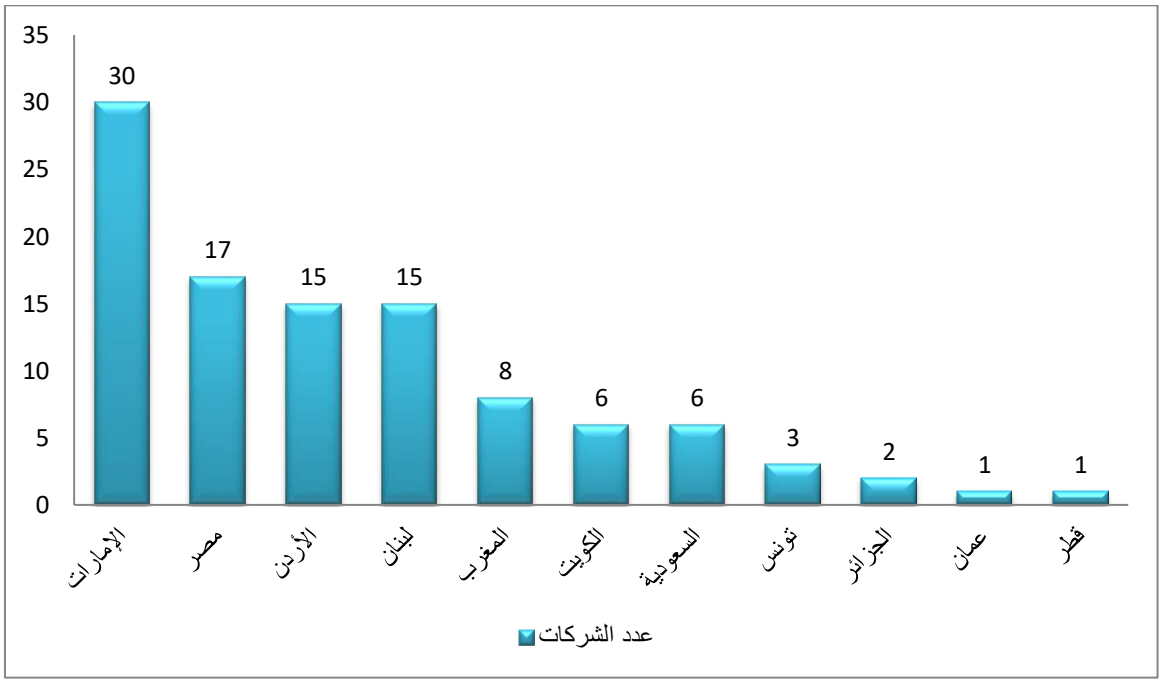
[32] راشدة عزيرو ، تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر ، مجلة دراسات اقتصادية ، المجلد 21 ، العدد 01 ، سنة 2021 ص227 ، 228

الشكل (2-2) : الشركات الناشئة في الشرق الاوسط و شمال إفريقيا لسنة 2016



المصدر :WAMDA Research lab.2016

الشكل(2-3) : عدد الشركات الناشئة حسب الدول لسنة 2016



المصدر :WAMDA Research lab.2016

المبحث الثاني : التأثيرات الاساسية للتقنيات الرقمية و التكنولوجيات المالية بالنسبة للبنوك

ان التدعيم المؤسساتي للبنوك جاء يرمي الى عصرنة و تطوير التقنيات الرقمية و التكنولوجيا المالية باعتبارها مصلحة بنكية اساسية التي جعلت من نظام الدفع البنكي المؤشر الأساسي لسير الاقتصاد خصوصا في اقتصاد السوق .

المطلب الاول : إقامة الفروع الفعلية للبنوك

من الاثار الهامة للتقنيات الرقمية بالنسبة للبنوك التجارية هو التغيير في سياسات إقامة الفروع التقليدية للبنوك الراغبة في توسيع مجالها الجغرافي ، حيث يلاحظانه على مستوى بعض الدول أصبحت عملية إقامة الفروع و المنافذ الفعلية للبنوك غير مجدية تماما من الناحية الاقتصادية و المالية ، لاسيما عبر تزايد حجم التمويل الرقمي و ظهور المنصات المتخصصة في التمويل الجماعي .

وفي هذا الصدد تشير الأرقام الى تزايد إغلاق الفروع المصرفية في الولايات المتحدة الأمريكية بوتيرة أسرع من أي وقت مضى لا سيما وأن أكثر من 85% من المعاملات المصرفية للأفراد أصبحت الآن رقمية .

يتضح على غرار ذلك أن الهدف الأساسي من ذلك بالنسبة للبنوك الكبيرة عبر قيامها بتقليص شبكات فروعها هو تخفيض التكاليف بشكل جذري وتحسين عوائد المساهمين .

و من المهم في هذا الاطار التذكير بإعلان مجموعة لويدز المصرفية في فيفري 2017 بانها تخطط لإغلاق 200 فرع على مدى ثلاث سنوات قادمة .

على ضوء مثل هذه السياسات الواقعية ، نعتقد الى حد ما انها تشكل دليلا واضحا وواقعيا على ان الفروع المصرفية حقيقة تخضع لإعادة نظر كبيرة على غرار ما عنونة به مجلة القيس مقالا لها في هذا الصد ، وذلك كما يلي : **"الفروع المصرفية تخضع لإعادة نظر في العصر الرقمي " .**

وما يدعم هذه السياسات المتعلقة بإعادة النظر في الفروع المصرفية ، هو ما أشارت اليه بعض الدراسات التي سجلت تراجعا في عدد المرات التي يزور فيها الافراد فرعا مصرفيا مرفقا في ذلك بتحويل المزيد من الافراد الى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

و في هذا الاطار تقول شركة ماكينزي **" إن نمو الخدمات المصرفية الرقمية لا تظهر أي علامة على التباطؤ ، فلم تعد الراحة و السرعة و الأمن مجرد فوائد إضافية في عقول المستهلكين اليوم ، بل أصبحت شرطا معياريا للعلاقة بين البنك و العملاء " .**[33]

[33] عمران عبد الحكيم ،جعيل جمال . التكنولوجيا المالية الحديثة و آثرها على البنوك و المؤسسات المالية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية . المجلد 4. العدد 1. جامعة المسيلة ، جامعة باتنة 1 – الجزائر . 2020.ص117

المطلب الثاني : تخفيض تكلفة المعاملات المالية

لطالما شكل عنصر التكلفة تحديا كبيرا للبنوك و المؤسسات المالية الأخرى ضمن توفير العمليات المالية بمختلف أنواعها ، واستجابة للعديد من التغيرات الحاصلة في الآونة الاخيرة ، بدأت البنوك بتطبيق نماذج بديلة ساعدت على تخفيض تكاليف المعاملات ، ذلك ان الكفاءة تصل إلى اعلى مستوياتها حين تنفذ المعاملات آليا دون أي تدخل بشري ، وتنخفض تكلفة المعاملات الى الصفر تقريبا ضمن مجال الاقتصاد الجديد ففي كينيا مثلا أسفرت التكنولوجيا القائمة على الهواتف المتنقلة لتقديمالخدمات المالية عن انخفاض في تكاليف المعاملات و أحدث في ذلك ثورة في انظمة الدفع ؛ حيث سمحت هذه التكنولوجيا الرقمية للناس بإجراء المعاملات و التحويلات المالية بدون مشقة من منازلهم و بتكاليف منخفضة (التكاليف المنخفضة تولد مداخيل إضافية بما يعني زيادة الدخل المتاح للإنفاق في مجالات اخرى) و أصبح للأفراد وسائل آمنة للاحتفاظ بالنقود وذلك حتى بالنسبة لأولئك الذين يعملون في القطاع غير الرسمي .[34]

وتؤكد التقارير الحديثة أن استخدام نظام المدفوعات الرقمية (M-PESA)على مستوى البنوك في كينيا قد ساهم بتخفيض تكلفة تحويل الاموال بنسبة تصل الى 90%

المطلب الثالث : تزايد مستويات الشمول المالي و حجم المدفوعات الافتراضية

أ- تؤكد الأبحاث و الدراسات أن من المكاسب الهامة على الاطلاق للتفاعل بين التكنولوجيا والقطاع المالي يتمثل اساسا في تزايد مستويات الشمول المالي التي تسمح بتزايد عدد الأشخاص حول العالم الذين يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية و الاستفادة منها ، بدون شك فإن موضوع الشمول المالي يعتبر من المواضيع الحديثة التي برزت على الساحة الدولية بعد الازمة المالية العالمية لسنة 2008 وقد اكتسب هذا الموضوع أهمية كبيرة في السنوات الاخيرة .[35]

وعلى ضوء التطورات و التحديات ، أصبح الشمول المالي يعد هدفا مشتركا للعديد من الحكومات و البنوك المركزية ، تسعى إلى تحقيقه عبر تنفيذ العديد من السياسات و الإجراءات التي تضمن تحقيق فكرة توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية المتنوعة و المبتكرة ، و تعزز من فرص الوصول كافة فئات المجتمع ممن هم في سن العمل لتلك الخدمات المالية المناسبة لاحتياجاتهم بشكل عادل و مستدام وبتكاليف معقولة ، ولعل ما يبرز أهمية الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية ضمن أجندة التنمية الاقتصادية و المالية لقمة مجموعة العشرين هو ما أشار إليه بدقة آخر تقرير للشمول المالي الصادر عن البنك الدولي لسنة 2017 و ذلك كما يلي : **" يمكن أن تساعد الخدمات المالية في دفع عجلة التنمية ، فهي تساعد الناس على الإفلات من براثن الفقر من خلال تسهيل الاستثمار في قطاعات الصحة و التعليم أنشطة الأعمال كما أنها تسهل إدارة الازمات المالية الطارئة ، مثل فقدان العمل أو ضعف المحصول ، التي يمكن ان تدفع الأسرة الى هاوية الفاقة و العوز ، ويفتقر العديد من الفقراء حول العالم الى الخدمات المالية التي يمكن ان تقوم بهذه الوظائف مثل الحسابات المصرفية و المدفوعات الرقمية وبدلا من ذلك يعتمدون على الاموال النقدية التي يمكن ان تكون غير آمنة وصعبة في ادارتها ، و لهذا جعل البنك الدولي تعزيز الشمول المالي أي اتاحة الحصول على الخدمات المالية الرسمية و استخدامها من الاولويات الرئيسية" .**

---

[34] عمران عبد الحكيم ، جعيل جمال ، مرجع سابق ص118

[35] عمران عبد الحكيم ، جعيل جمال ، مرع سابق ص 119 ،120

و في هذا السياق وعلى ضوء بعض الدراسات الحديثة وكنتيجة لهدف زيادة مستويات الشمول المالي لنحو 02 مليار نسمة من سكان العالم فان ما يمكن ان تحققه البنوك من عائدات مصرفية ستبلغ حوالي 380 مليار دولار امريكي من تقديم الخدمات المالية لأفراد المستبعدين ماليا .[36]

ب- من الآثار الهامة للتكنولوجيات المالية الحديثة هو ان المدفوعات الافتراضية تعمل بشكل سريع على إزاحة المدفوعات النقدية و تختلف هذه الآثار من مكان الى آخر فعدد قليل من البنوك الأوروبية تستخدم النقد في فروعها و الجدير بالملاحظة ان الهند مثلا قد الغت في الآونة الاخيرة 86% من اوراقها النقدية و تعتزم كوريا وقف سك العملات المعدنية بسبب التكاليف العالية لسك العملة قد تتجاوز قيمتها الاسمية ولاكن من جانب اخر وعلى الصعيد العالمي لايزال اكثر من 85% من جميع المدفوعات يتم نقدا ففي الاقتصاديات المتقدمة مثل النمسا و المانيا و سويسرا و سنغافورة لا يزال النقد هو الاساسي

[36] طارق عبد العال حمادة ، التجارة الالكترونية ،دار الكتاب الحديث للنشر و التوزيع ، القاهرة .2004/2003 .ص 35

المبحث الثالث : منافع و عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

ان تبني القطاع المصرفي للتكنولوجيا المالية ادى الى تأثيرات ايجابية و سلبية على القطاع لهذا نذكر فيما يلي منافع و عوائق تبنيها :

المطلب الاول : منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

لا يزال القطاع المصرفي يعاني لهذا لابد من اغتنام فرصة الاستفادة من منافع التكنولوجيا المالية التي يمكن ذكر اهمها فيما يلي :

- **الشمول المالي :** استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن اماكن تواجد الافراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول مما كان له أثر على تخفيض التكاليف و توسع في تقديم الخدمات المالية و المصرفية بشكل اكثر مسؤولية و شفافية و كفاءة

- **المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشاريع الصغيرة و المتوسطة :** من خلال اعتماد منصات الاقراض النظراء ، مما يسمح بتنفيذ هذا كنوع من المشاريع التي تعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تشدد البنوك في سياستها الاقراضية خاصة بعد الازمة المالية العالمية لسنة 2008

- **زيادة انتشار الدفع الالكتروني :** من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية مما يمكن البنوك من تقليص الطلب على النقد و سهولة تسوية المعاملات المالية و التجارية و تخفيض تكاليفها

- **تخفيف انقطاع علاقات المراسلة المصرفية :** ان التكنولوجيا المالية و الحلول المالي المبتكرة يمكن ان تساهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية و المردودية مما يخفف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية

- **تحسين و تخصيص نمو الخدمات المالية :** تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدماته و منتجاته التقليدية ، فعلى سبيل المثال يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنها لتمكينهم من تجسيد استثماراتهم وتحسين تجربة العملاء و تخصيصها مما سيزيد من كفاءة اداء البنوك

- **تخفيض تكاليف المعاملات و توفير خدمات مصرفية بشكل أسرع :** يمكن ان تساهم التكنولوجيا المالية و الحلول المالية المبتكرة ذات الصلة في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة و زيادة الشفافية و المردودية مقارنة بالبنوك التقليدية او شركات تحويل الاموال

- **إدارة المخاطر اعتمادا على التكنولوجيا التنظيمية :** ومن خلال تطبيق المؤسسات للتقنيات الناشئة على نحو مبتكر بهدف التأقلم مع متطلبات الامتثال المتغيرة ومن اولوياتها رقمنة قواعد مكافحة غسيل الموال و قواعد اعرف عميلي .[37]

[37] وفاء حميدوش ،لمياء عواني ، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر : دوافع و تحديات ، جامعة باجي مختار – عنابة ، 2021 ص 550 ،551

المطلب الثاني : عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي مجموعة من التحديات التي يمكن ايجازها على النحو التالي :

- ضعف البنية التحتية الرقمية الداعمة لقيام التكنولوجيا المالية ، مع نقص المكانيات المادية و انخفاض معدل تغلغل الانترنت و محدودية تدفقها و ارتفاع تكلفتها
- انعدام الثقة في اجراء المعاملات الالكترونية ، و كذا السداد بالوسائل الالكترونية ، فالمجتمع يميل لاعتماد النقد في تسوية معاملاته المالية ، رغم وجود الاطر القانونية الداعمة للدفع الالكتروني ، و إلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية و تخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار ، و حث البنوك و مكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الالكتروني بدون تكاليف الا انها قوانين واجراءات حديثة النشأة أضف الى ذلك عدم اعتماد التوقيع الالكتروني و التصديق الالكتروني للوثائق
- ضعف الالمام باللغة الانجليزية ، مما يعيق الاستفادة من كافة مواقع منصات التمويل الجماعي مثلا ، نظرا لان معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الانجليزية
- ضعف الانفاق العام على البنية المعلوماتية ، و انصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الأساسية من الكهرباء و المياه و الصحة و التعليم ...
- ضعف مستوى التثقيف المالي ، حيث سجلت نسبة التثقيف المالي الى اجمالي الافراد البالغين في حدود 23%
- غياب الاطر التنظيمية و الرقابية التي تسمح بوجود لاعبين ماليين جدد كشركات التكنولوجيا المالية ، مع ضعف تطور بيئة الاعمال ، حيث يشير مؤشر مناخ الاعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2019 تأخر ترتيب عدد كبير من الدول العربية

انتشار الإقصاء المالي لعدد كبير من الافراد و الشركات بسبب انخفاض مستويات المنافسة المصرفية ، الناتجة عن ارتفاع مستويات التركيز المصرفي ، حيث يستحوذ عدد قليل من المؤسسات المصرفية على حجم معتبر من السوق المصرفية سواء من حيث الودائع او النشاط الإقراضي .[38]

المطلب الثالث : مخاطر التكنولوجيا المالية بالنسبة للبنوك

نتعرف فيما يلي على بعض المخاطر للتكنولوجيا المالية الحديثة بالنسبة للبنوك و التي تتمثل في :

أ- **المخاطر المرتبطة بالأنترنت :** ذلك ان هذه الترابطات تتضمن العديد من جوانب الضعف بما قد يسمح بقرصنتها و استغلالها من طرف قراصنة الانترنت وفي هذا المجال يمكن الاشارة الى ان جرائم تكنولوجيا المعلومات تعد هي ثاني اكبر الجرائم شيوعا في قطاع الاعمال بعد جرائم الاختلاس .

ب- **امكانية تراجع إيرادات البنوك :** ويكون ذلك نتيجة القدرة المتزايدة لمقدمي الخدمات الجدد على تقليص ايرادا البنوك ، اين تقدم شركات التكنولوجيا المالية خدمات مالية شبيهة بالخدمات المصرفية التقليدية بعد ان تحولت شركات التكنولوجيا من تزويد للشركات المالية بالحلول التكنولوجية الى منافسة

للشركات المالية وعلى ضوء ذلك تشير التقديرات الى ان ما بين 10%-40% من الايرادات ، وما بين 20%- 60% من أرباح الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد هي معرضة لخطر الزوال على مدى السنوات العشر القادمة

ت- **زيادة المنافسة الناجمة عن تزايد وتنوع الخدمات المالية المقدمة من طرف مقدمي الخدمات الجدد :** أتاحت التكنولوجيا المالية الفرصة أمام المؤسسات غير المصرفية و شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات مالية مشابهة

[38] وفاء حميدوش ، مرجع سابق ص 551 ،552

للخدمات المصرفية ، ولعلنا نذكر منها الخدمات المالية التي تعرف هذا النوع من التنافس مثل تلك الخدمات المرتبطة بمجال المدفوعات بين الاطراف و كيفية تنفيذها وتسجيلها وتسويتها

يلاحظ ان البنوك لا تزال تمثل ركيزة نظام المدفوعات ولم يتراجع دورها على الاطلاق و كذا بالنسبة لخدمات الاقتراض التي كانت حكرا على البنوك لفترة طويلة فتعرف ايضا توسعا هاما عبر تطبيقات تكنولوجية جديدة تتيح امكانية تحويل الودائع الى المقترضين ويمكن في هذا المجال الاشارة الى التطورات التي يعرفها قطاع التمويل الجماعي عبر العديد من المنصات المتواجدة على شبكة الانترنت .

خاتمة الفصل الثاني :

تتيح التكنولوجيا المالية العديد من الامكانيات و المزايا و لاكن لابد من توفير بيئة مواتية كتوفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المجال المالي و المحاسبي بالإضافة الى الأمن المعلوماتي و على الرغم من الفوائد الكبيرة الناتجة عن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة و التقنيات الرقمية المرتبطة بها على مستوى المؤسسات المالية و المصرفية لا سيما و أنها أصبحت عاملا أساسيا لاستمراريتها في ظل المنافسة الشديدة فإنه يجب على البنوك و المؤسسات المالية بشكل عام مواصلة الاستفادة من استخدام التكنولوجيا الحديثة و توسيع مجالاتها و الاستثمار أكثر فيها

الفصل الثالث

تمهيد :

تشكل المؤسسات المالية و البنوك جزءا من النسيج الاقتصادي ككل تتأثر به و تؤثر فيه ، وهي في ذلك ليست في غنى مما يعرفه الاقتصاد العالمي من تحولات افرزتها معطيات مختلفة ابرزها التطورات التكنولوجية التي مست القطاع المصرفي بشكل أساسي مما ادى الى تحديثه لمواكبة العصر ، حيث انتقلت البنوك من تقديم خدمات تقليدية محصورة في الايداع و الاقراض الى اقتحام مجالات متعددة .

سوف نتعرف في هذا الفصل على النظام المصرفي الجزائري و اهم الاصلاحات التي طرأت عليه ومدى تأثير التكنولوجيا المالية على خدماته من خلال ثلاثة مباحث .

المبحث الاول : النظام المصرفي الجزائري

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث : التحليل و المعالجة الاحصائية لإجابات عينة الدراسة

المبحث الاول : النظام المصرفي الجزائري

بعد حصول الجزائر على استقلالها سنة 1962 بدأت بتأسيس نظام بنكي وطني يكون قادرا على تعبئة الموارد المالية المتاحة و توجيهها نحو تمويل التنمية و تجاوز التردد و حتى الرفض الذي أبدته البنوك الأجنبية في هذا المجال .

المطلب الاول: لمحة عن النظام المصرفي الجزائري

النظام المصرفي الجزائري هو جزء من النظام المصرفي و المالي ، وهو يظم مجمل ال نشاطات التي تمارس بها العمليات المصرفية وخاصة تلك المتعلقة بمنح الاتمان وهو يشمل الجهاز المصرفي و المنشئات المالية المتخصصة و السلطات المسؤولة عن السياسة النقدية أي البنك المركزي و الخزينة العمومية ويتمثل في مجموعة المصارف العاملة في بلد معين و يختلف هيكله من بلد الى آخر وفي قمة النظام المصرفي يوجد البنك المركزي .

1. النظام المصرفي من الاستقلال الى 1990 :

ورثت الجزائر في 1962 نظاما مصرفيا مبنيا على القواعد التي تحكم السوق المصرفية الفرنسية وعلى خدمة الاقلية الاستعمارية ، فكانت مثلا الخزينة العمومية هيئة تتكلف بجمع الضرائب على حساب الاغلبية الجزائرية و تعيد توزيع الضرائب لفائدة الاقلية الاوروبية بإنشاء طرق ومدارس و مستشفيات و كانت البنوك و كالات للبنوك الفرنسية ، او مؤسسات تم إنشاؤها عند الحاجة او لتحقيق بعض العمليات التي تتطلب أموالا ضخمة ولاكن بعد الاستقلال اخذت السلطة إجراءات طارئة حيث قامت اولا بفصل الخزينة العمومية الجزائرية عن الفرنسية في 29 أوت 1962 ثم أنشأت البنك المركزي في 13 ديسمبر 1962 و لتمويل النشاطات التنموية تم إنشاء الصندوق الجزائري للتنمية في 07 ماي 1963 و لعدم كفاية مصادر التمويل تم إنشاء الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط في 10 أوت 1964 اما في سنة 1966 قررت الحكومة تأميم البنوك الاجنبية و التي تم على إثرها 3 بنوك تجارية البنك الوطني الجزائري في 13 جوان 1966 ، القرض الوطني الشعبي في 29 ديسمبر 1966 ، البنك الجزائري الخارجي في 01 أكتوبر1967 و في سنة 1986 تم اصدار قانون اصلاحي و الذي بموجبه تم إدخال إصلاح جذري على الوظيفة البنكية و جاء ليوحد الاطار القانوني الذي يسير بنشاط الخاص بكل المؤسسات المالية مهما كانت طبيعتها القانونية .

كما صدر قانون 88-06 في 12 جانفي 1988 المعدل و المتمم لقانون 86-12 الذي نص على ضرورة استعادة البنك المركزي صلاحيته في تطبيق السياسة النقدية ، في حين تتكفل البنوك و المؤسسات المالية بتمويل مشاريع المؤسسات العمومية و الاقتصادية وفقا للإطار الذي يرسمه المخطط الوطني للقرض ، وفي تلك الفترة أعيد النظر في تخصص البنوك وتم إنشاء بنك مخصص بتمويل الزراعة و هو البنك الجزائري للزراعة و التنمية الريفية في 16 مارس 1982 ، كما تم إحداث بنك التنمية المحلية لتمويل نشاط الجماعات المحلية لتخفيف مهام القرض الشعبي الجزائري في 30 أفريل 1985 .[39]

[39] اسماء حدانة .جميلة بن عيشي ، دور الاصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري في الفترة 2020/2000 ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية ة إدارة الاعمال ، المجلد 10 ، العدد 02 ، 2021 ص228.229

2. النظام المصرفي الجزائري بعد 1990 :

تعتبر سنة 1990 سنة فارقة في تاريخ النظام النقدي الجزائري بصدور قانون النقد و القرض الذي يتضمن ادخال إصلاحات عميقة على هذا النظام ، حيث اعتبر في حينه من بين أهم قوانين الإصلاح الاقتصادي فب الجزائر و من اهم النقاط التي تضمنها قانون النقد و القرض إحداث علاقة جديدة بين مكونات المنظومة المصرفية من جهة و بينها و بين المؤسسات الاقتصادية العمومية من جهة اخرى و بهذا جاء قانون النقد و القرض بمجموعة من التدابير نذكر أهمها :

- منح الاستقلالية للبنك المركزي الذي أصبح يسمى بنك الجزائر و اعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية تتولى إدارة و توجيه السياسة النقدية في البلاد
- تعديل مهام البنوك العمومية لزيادة فعاليتها في النشاط المصرفي بقيامها بالوساطة المالية في تمويل الاقتصاد الوطني
- تفعيل دور السلطة المصرفية لتنمية وتمويل الاقتصاد الوطني و فتحه امام البنوك الخاصة و البنوك الاجنبية لمزاولة انشطتها المصرفية

كما جاء قانون النقد و القرض بمجموعة من الهيئات كان أهمها مجلس النقد و القرض بالإضافة الى هيئات الرقابة المتمثلة في : لجنة الرقابة المصرفية ، مركزية المخاطر ، مركزية عوارض الدفع ، جهاز مكافحة إصدار شيكات بدون رصيد اما التعديلات التي دخلت على قانون النقد و القرض نوجزها كما يلي :

- إن التعديلات التي أدخلت على قانون النقد و القرض سنة 2001 من خلال الأمر 01/01 تهدف أساسا الى تقسيم مجلس النقد و القرض الى جهازين الاول يتكون من مجلس الادارة الذي يشرف على ادارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود المنصوص عليها في القانون ، اما الثاني يتكون من مجلس النقد و القرض و هو مكلف بأداء دور السلطة النقدية و التخلي عن دوره كمجلس إدارة لبنك الجزائر
- التعديلات التي جاء بها الامر الرئاسي 11/03 الصادر في أوت 2003 و المتعلق بالنقد و القرض يعتبر نصا تشريعيا يعكس المكانة التي يجب ان يكون عليها النظام المصرفي إذ انه جاء مدعما لأهم الافكار و المبادئ التي تجسدت في قانون 10/90 مع التأكيد غلى بعض التعديلات التي جاء بها الامر 01/01 والتي تتمثل في أساس الفصل بين مجلس الادارة و مجلس النقد و القرض فيما يخص الهيكل التنظيمي
- قانون 01/04 الصادر في 04 مارس 2004 الذي يحدد الحد الادنى لرأس مال البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر
- قانون 02/04 الصادر في 04 مارس 2004 الذي يحدد شروط تكوين الاحتياطي الاجباري لدى البنك المركزي الذي يتراوح بين 0% و 15% كحد اقصى
- قانون 03/04 الصادر في 04 مارس 2004 و الخاص بنظام تأمين الودائع المصرفية .[40]
- التعليمة 07/01 الصادرة في 03 فيفري 2007 المتعلقة بالقواعد المطبقة على المعاملات الجارية مع الخارج و الحسابات بالعملة الصعبة
- النظام رقم 04/08 المؤرخ في 23 ديسمبر2008 المتعلق برأس المال الادنى للبنوك و المؤسسات المالية

- تعديل 2010 بموجب الامر 04/10 المؤرخ في 26 أوت 2010 ركز بشكل أساسي على تعزيز دور بنك الجزائر في الحفاظ على الاستقرار النقدي و المالي و تعزيز الدور الرقابي للجنة المصرفية .[41]

[40] أسماء حدانة ، مرجع سابق ، ص232،230

[41] أسماء حدانة ، مرجع سابق ، ص232.231.230

تعديل 2017 بموجب الامر 10/17 المؤرخ في 11 أكتوبر 2017 ووفق المادة الاولى يقوم البنك الجزائري ابتداء من دخول هذا الحكم حيز التنفيذ ، بشكل استثنائي و لمدة خمس سنوات بشراء مباشرة من الخزينة السندات المالية التيي تصدرها هذه الاخيرة من اجل المساهمة على وجه الخصوص في تغطية احتياجات تمويل الخزينة ، تمويل الدين العمومي الداخلي ، تمويل الصندوق الوطني للاستثمار

المطلب الثاني : الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري

لقد كان لصدور قانون النقد و القرض دورا بارزا في اعادة تشكيل و هيكلة الجهاز المصرفي الجزائري في شكله الحالي ، فقد أتاح امكانية إنشاء بنوك و مؤسسات مالية خاصة و أجنبية ، و مزاولة أنشطتها المصرفية في الجزائر بشرط الالتزام بقوانينه و ضوابطه ، مما سمح بتوفير جو من المنافسة الحرة و تحسين أداء البنوك فيما يخص تعبئة الموارد المالية و تمويل الاستثمارات و المشاريع التنموية ، و زيادة كفاءتها و فعاليتها ، و يتكون الجهاز المصرفي الجزائري الحالي من :

اولا : بنك الجزائر

يعتبر بنك الجزائر من الناحية القانونية مؤسسة عامة وطنية لها شخصية معنوية و تتمتع بالاستقلال المالي ، فهو بنك البنوك ، و بنك الدولة ، و المقرض الاخير للبنوك ، و يعد بنك الجزائر تاجرا في معاملاته مع الغير و بتالي يخضع لأحكام القانون التجاري و تطبق عليه قواعد المحاسبة التجارية ، و تتمثل مهمة بنك الجزائر في توفير أفضل الشروط لنمو منتظم للاقتصاد الوطني و الحفاظ عليها بإنماء جميع الطاقات الانتاجية الوطنية ، مع السهر على الاستقرار الداخلي و الخارجي للنقد ، و لهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب توزيع القروض بجميع الوسائل الملائمة و يسهر على حسن إدارة التعهدات المالية تجاه الخارج و استقرار سوق الصرف .

ثانيا : البنوك التجارية

1- البنوك التجارية العامة :

و هي البنوك المملوكة بالكامل للدول و تستحوذ على اكبر حصة من السوق المصرفي حاليا حوالي 95% من اجمالي الاصول البنكية في السوق المصرفي الجزائري و تمارس هذه البنوك عملها في هيئة بنوك الودائع بعد ان كانت عبارة عن بنوك متخصصة وقت إنشائها ، و فيما يلي سوف نعرض نبذة عن كل بنك من هذه البنوك العامة .

- البنك الوطني الجزائري BNA :

يعتبر البنك الوطني الجزائري بنك ودائع و استثمارات و بنك المؤسسات الوطنية ، و يقوم بالعديد من الوظائف أهمها تنفيذ خطة الدولة فيما يخص الائتمان قصير و متوسط الاجل ، وفقا للأسس المصرفية التقليدية و القيام بعمليات و الخصم و الاعتمادات المستندية ،و منح الائتمان للقطاع الزراعي .

كما يقوم بخصم الاوراق التجارية في مجال الاسكان و البناء ، و منح القروض للمؤسسات العامة و الخاصة في الميدان الصناعي .[42]

- القرض الشعبي الجزائري CPA :

[42] فائزة لعراف ، مرجع سابق ، ص 163 ، 164

يقوم هذا البنك بممارسة جميع العمليات المصرفية بالإضافة الى الوظائف الأساسية التالية :

* دور الوسيط في العمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار و الفوائد و تقديم القروض و السلفيات لقاء سندات عامة الى الادارة المحلية .

* تقديم القروض للحرفيين و الفنادق و قطاع السياحة و الزراعة و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ، و إقراض أصحاب المهن الحرة و قطاع الري و المياه .

- بنك الجزائر الخارجي BEA :

يتولى البنك الجزائري الخارجي مهمة تسهيل العلاقات التجارية و المالية مع الخارج ، من خلال تأديته للوظائف التالية :

* تسهيل تنمية العلاقات الاقتصادية بين الجزائر و الدول الاخرى

* منح اعتماد للاستيراد و ضمان المصدرين الجزائريين ، لتسهيل مهمتهم في التصدير .

* يقدم معلومات تجارية صحيحة و ضرورية للمصدرين و المستوردين الجزائريين حول عمليات التحويل ، الشراء ، البيع و استغلال المحلات العامة .

- بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR :

بنك الفلاحة و التنمية الريفية هو بنك تجاري ، يمكنه جمع الودائع سواء كانت جارية أو لأجل ، و يمثل أيضا بنكا للتنمية باعتباره يستطيع أن يقوم بمنح قروض متوسطة و طويلة الاجل هدفها تكوين رأس المال الثابت و تمويل الانشطة الخاصة و العمومية للقطاع الزراعي و القطاع الصناعي الزراعي ، الري ، و الصيد البحري كتغطية مختلف العمليات المالية لجميع الوكالات الزراعية ، و تلبية احتياجات النشاطات الفلاحية و قطاع الغابات ، و المؤسسات الفلاحية ، و جميع النشاطات التي تساهم في تطوير القطاع الزراعي (أطباء ، صيدليين ، حرفيين ....) و جميع الهياكل و النشاطات المرتبطة بتطوير القطاع الريفي ككل .[43]

- بنك التنمية المحلية BDL :

بنك التنمية المحلية هو بنك تملكه الدولة ، يخضع للقانون التجاري و يتولى كل عمليات البنوك المألوفة (حسابات جارية ، التوفير ، إقراض ، ضمانات ، خدمات متنوعة) لكنه يخدم بالدرجة الأولى الهيئات العامة المحلية في منحها

قروض قصيرة ، متوسطة و طويلة الأجل لتمويل عمليات الاستيراد و التصدير ، إضافة الى ذلك الخدمات الموجهة للقطاع الخاص في شكل قروض قصيرة و متوسطة الاجل فقط .

و بذلك فهو مؤسسة عامة مهمتها الأساسية ضمان تمويل احتياجات التطور النقدي و المالي ، أي تمويل الانشطة الاقتصادية المحلية لقطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

[43] فائزة لعراف ، مرجع سابق ، ص 165 ،166

- البنك الوطني للتوفير و الاحتياط CNEP :

يعتبر مؤسسة عامة ادخارية ، فهو يتحصل على الموارد من مختلف القطاعات الخاصة و العامة يقوم بالمهام التالية :

* حث و تنشيط الادخار و التوفير ، وجمع المدخرات العائلية و توزيع قروض البناء .

* جمع مدخرات الجماعات المحلية و تمويل بعض الاستثمارات ذات الطابع الاجتماعي .

* المساهمة في شراء الأراضي و البناءات للشركات العقارية و تمويل مشاريع السكن بمنح قروض إما لبناء او شراء سكن جديد او تمويل مشاركة المقترض في تعاونية عقارية .

2- البنوك التجارية الخاصة :

فتح قانون النقد و القرض المجال للعديد من البنوك الخاصة للعمل بالجزائر تكريسا لمرحلة اقتصادية ركيزتها الأساسية المنافسة الحرة و العمل وفق آليات اقتصاد السوق ، حيث تم منح الاعتماد للعديد من البنوك الخاصة من طرف مجلس النقد و القرض ، و الجدول يبين البنوك الخاصة في الجزائر .

جدول (1-2) : البنوك التجارية الخاصة

البنوك التجارية الخاصة
البركة بنك
سيتي بنك
بنك العرب للتعاون ABC
الوكالة الجزائرية للبنك CAB
نتيكسيس بنك
الشركة العامة Société Générale
البنك العام المتوسطي GBM
الريان بنك
بنك العرب الجزائري
البنك الوطني الشعبي الباريبي BNP Paribas
ترست بنك
اركو بنك
بنك الخليج الجزائر
بنك هاوسنك للتجارة و المالية

المصدر : طارق خاطر، قوى التغيير الاستراتيجية في المجال المصرفي و أثرها على أعمال البنوك ، مذكرة ماجستير ، قسم الاقتصاد ، جامعة الجزائر ، 2006، ص 127 .

ثالثا : المؤسسات المالية

شهدت الساحة المصرفية الجزائرية إنشاء العديد من المؤسسات المالية بداية من سنة 1990 ، وهذا في إطار تفعيل القطاع من خلال التنويع في المؤسسات المالية ، و ضمان ممارسة جميع المعاملات البنكية الحديثة منها و التقليدية بأقصى قدر ممكن ، و الجدول يبين مجموعة من المؤسسات المالية المعتمدة في الجزائر.[44]

جدول(2-2) : الهيئات المالية

الهيئات المالية
يونيون بنك
السلام
فينلاب
منى بنك
شركة إعادة التمويل الرهني
بنك الجزائر الدولي
سوفيناس
القرض الإيجاري العربي للتعاون

المصدر : طارق خاطر ، مرجع سابق ، ص 129 .

المطلب الثالث : نظام الدفع الالكتروني الجزائري

نظام الدفع الالكتروني هو نظام دفع مبني على تقنيات الكترونية زائد تقنيات الاعلام الآلي التي تستعمل لغرض صناعة نظام الدفع الالكتروني ، من خلاله تحصل قيم وسائل الدفع التي ضبطها ، عن طريق تطويق المبادلات البنكية عبر سند معلوماتي بدل سند ورقي .

1- اهداف نظام الدفع الإلكتروني في النشاط الاقتصادي :

يهدف نظام الدفع الالكتروني الى القضاء على سلبيات نظام الدفع الكلاسيكي الذي عانت منه المنظومة البنكية الجزائرية ، و المتمثلة فيما يلي :

- وضع نظام المقاصة عن بعد لدفعات كتلية للوكالات البنكية ، مهما كان موقعها ودرجة نشاطها بحيث كل البنوك تشارك في نظام المقاصة .

- تخفيض مدة التحصيل للقيم المالية (شيك ، أمر بالتحويل ، ورقة تجارية ...) في مدة زمنية لا تتعدى ثلاثة أيام على الأكثر ، علما ان هذه المدة كانت تتعدى شهرا كاملا في السابق .

- تأمين المبادلات بين شبكة البنوك ، بمعنى وضع إطار أمني تام لكل المبادلات البنكية التي أصبحت تتم عبر شبكة اتصال إلكترونية ، وحيدة يشرف عليها الجهاز البنكي ، و هذا عكس نظام الدفع الكلاسيكي ، الذي كان يتعامل بطرق مادية مثل الطرود البريدية او ساعي البريد ، و هذه الطرق غير مؤمنة للتبادلات البنكية .[45]

---

[44] فائزة لعراف ، مرجع سابق ، ص

[45] عبد القادر بحيح ، الشامل لتقنيات أعمال البنوك (دراسة تحليلية لتقنيات النظام المصرفي الجزائري مع الاشارة الى الاقتصاد البنكي الاسلامي كبديل لنظام البنكي الكلاسيكي)،دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، القبة القديمة – الجزائر ، سنة 2013، ص 234،235.

- تبسيط الاجراءات مع تخفيض الأخطار و الأخطاء ، بمعنى إلغاء بعض الإجراءات في تنفيذ جميع العمليات الحسابية لتحصيل وسائل الدفع .

- تحسين سير خزينة البنك و كذلك خزينة المؤسسات بما فيها حسابات الافراد ، وهذا عن طريق دفع أموال في حساباتهم (بقيم وسائل الدفع المطروحة للتحصيل) في مدة زمنية قصيرة .

2- مبادئ سير نظام الدفع الالكتروني الجزائري :

المبادئ الأساسية التي يقوم عليها نظام الدفع الجزائري الإلكتروني هي سبعة مبادئ نذكرها كمل يلي :

- المبدأ الاول : نظام صافي

هو نظام يحسب في نهاية كل يوم مقاصة الرصدة متعددة الأطراف لكل مشارك الأرصدة ، ثم ينقلها لنظام الدفع الضخم على شكل مبالغ ضخمة بواسطة نظام التحصيل الإجمالي في وقت حقيقي و الذي يشرف عليه البنك المركزي كشبكة اتصال بين البنوك التجارية.

- المبدأ الثاني : نظام محمي ذاتيا

في حدود واسعة جدا و مسموح بها للأرصدة متعددة الأطراف المدينة ، و التي في حالة التجاوز ينبه صاحب العملية بأخذ الترتيبات الضرورية لتصحيح هذه التجاوزات (نقصد بتجاوز رصيد الحساب البنكي) نظام مؤمن ضد أخطار الغش و التزييف ، بواسطة الختم و الكتابة الرمزية ، وضد الأخطار المهنية لذلك وضعت أنظمة إعلام آلي ترافق نشاطه اليومي لغرض حمايته من كل خطر .

- المبدأ الثالث : نظام آلي وغير مادي

نظام آلي لأنه يرتكز على التبادل لصفقات الإلكترونية ، عن طريق الإلغاء التام للتبادل المادي لوسائل الدفع ، وهذا الى حد معين من المبلغ يكون سقفه محدد مسبقا من طرف البنوك فيما بينها ، علما ان في بداية مرحلة تطبيقه وصل هذا السقف الى 5000 دج فوق هذا المبلغ تقوم البنوك بعملية تبادل الصكوك بواسطة نقل المعطيات الإلكترونية و الصور المأخوذة عن طريق جهاز السكانار ، وأيضا النقل المادي بعد ذلك لهذه الأوراق (شيك ، امر بالتحويل ، ورقة تجارية) عن طريق البريد السريع (A.M.E) علما ان كل الصكوك التي تتبادل عن طريق نظام الدفع الإلكتروني و تحصل قيمتها تبعث نهائيا الى الوكالات البنكية المسحوبة منها و ذلك لعملية الاحتفاظ بها في الأرشيف مهما كان مبلغها.

- المبدأ الرابع : تسوية الأرصدة النقدية للمقاصة الالكترونية

الأرصدة متعددة الاطراف للمقاصة تحسب داخل نظام RTGS (نظام الدفع للمبالغ الضخمة) في حسابات التسوية و الدفع للمشاركين حسب مبدأ كل شيء .[46]

- المبدأ الخامس : المشاركون في نظام الدفع الالكتروني

* بنك الجزائر .

* البنوك التجارية ذات شبكة عريضة و شبكة محدودة .

[46] عبد القادر بحيح ، مرجع سابق ، ص 236،237

* بريد الجزائر .

* الخزينة العمومية .

* مركز المقاصة الالكتروني .

- المبدأ السادس : قوانين المشاركة

حتى يتم المشاركة بطريقة رسمية في نظام الدفع الالكتروني ، يجب أن يحمل المشاركين الذي سبق ذكرهم أحد الصفات التالية :

* مشاركة مباشرة : هذا المشارك له صفة المشاركة المباشرة التي تعطيها له الأرضية التي يمتلكها و تتمثل في أرضية إعلام آلي ، و بهذه الطريقة يتحمل إزاء المشاركين الآخرين المسؤولية التقنية و المالية في كل العمليات التي تمر بالقاعدة للاتصال .

* مشاركة غير مباشرة : ها النوع من المشاركين يختلف عن النوع الأول ، لأنه لا يمتلك أرضية مشارك مباشر ، وفي هذه الحالة مسؤوليته تتوقف عند المسؤولية المالية اتجاه العمليات المالية التي يقوم بها مع المشاركين الآخرين اما المسؤولية التقنية فهي تخص المشارك المباشر المتصل به (الذي يعمل بواسطة أرضيته) .

- المبدأ السابع : مركز المقاصة الالكترونية

هذا المركز للمقاصة الالكترونية ، جاء ليعوض غرفة المقاصة الكلاسيكية المشرف عليها بنك الجزائر و يتمثل في :

* افتتاح الوقت لمباشرة عملية المقاصة الالكترونية بين البنوك و كذلك سيرها و الإشراف على غلق النظام .

* مراقبة استعداد و سير النظام المركزي الجيد ، و أرضيات المشارك و شبكات الاتصال .

* مراقبة التدخلات للصيانة الوقائية و العلاجية .

* وضع فحوص منتظمة للتخطيطات و استمرارية السير .

* تنسيق الأعمال لكل الأطراف الفعالة في حالة عطب كبير لعنصر من جهاز الإعلام الآلي ، او داخل الاتصالات عن بعد و بضبط تسيير مخطط النجدة بطريقة سريعة و عاجلة .[47]

[47] عبد القدر بحيح ، مرجع سابق ، ص 238.

المبحث الثاني : منهجية و إجراءات الدراسة الميدانية

سنتطرق في هذا المبحث الى تقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية في بنك التنمية المحلية و البنك الوطني BDL الجزائري BNA وكالتي البرواقية بالمدية ، أين سنعرض مجموعة من العناصر المختلفة منها المنهج المستخدم في الدراسة ومجتمع و عينة الدراسة و كذلك الأدلة المستخدمة و أهم الأساليب المعتمدة في هذه الدراسة .

المطلب الأول : منهج و مجتمع و عينة الدراسة

تم في هذا المطلب إيضاح لنموذج الدراسة و مجتمع عينة الدراسة بالإضافة الى أداة الدراسة و هي الاستبيان ، و هو الأسلوب المعتمد لجميع المعلومات من أجل تحقيق أهداف الدراسة

أولا : منهج الدراسة

المنهج المتبع في الدراسة هذه هو المنهج التحليلي الوصفي ، و الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع و يهتم بوصفها وصفا دقيقا و يعبر عنها تعبيرا كيفيا و كميا .

ثانيا : مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كافة الأفراد العاملين ببنك التنمية المحلية BDL و البنك الوطني الجزائري BNA وكالتي البرواقية بالمدية ، و على اختلاف وضعيتهم الوظيفية .

ثالثا : عينة الدراسة

نظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة فقد تم أخذ عينة عشوائية بسيطة بحجم 27 موظف في كلتا الوكالتين ، حيث تم أخذ 10 موظفين من بنك التنمية المحلية BDL و 17 موظف من البنك الوطني الجزائري .

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

أولا : أداة جمع البيانات

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها و على المنهج الذي اخترناه لهذه الدراسة ، وجدنا ان الأداة المناسبة لتحقيق أهداف البحث هو الاستبيان ، و ذلك نظرا لصعوبة الحصول على البيانات المطلوبة باستخدام الأدوات الأخرى كالمقابلات الشخصية وقد مر تطور الاستبيان بمجموعة من المراحل، وذلك حتى نتأكد من قدرته وصلاحيته على تحقيق أهداف المنشود منه، وفيما يلي توضيح لما قمنا به في كل مرحلة:

1.بناء الاستبانة

قمنا بإعداد أداة الدراسة لمعرفة **أثر التكنولوجيا المالية على توسيع النشاط المصرفي لوكالتي BDL وBNA** بالبرواقية، بحيث تم الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع، وتحديد المتغيرات الرئيسية التي شملها الاستبيان، كما تم عرض الاستبيان على المشرف للنقاش وإبداء الملاحظات، وتم تصميم الاستبيان في صورته الأولية وقد تكونت من محورين أساسيين.

2.الشكل النهائي للاستبيان

بعد تلقي الملاحظات والنصائح من الأستاذ المشرف قامت بالالتزام بها في تعديل الاستبيان الذي جاء في شكله النهائي مكون من الأجزاء التالية:

الجزء الأول: يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، قامت بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

الجزء الثاني: تم تقسيمه إلى محورين

المحور الأول: يتمثل في المتغير المستقل "**معايير التكنولوجيا المالية في المصارف**"، واشتمل على 10 عبارات، وتم تقسيمه إلى بعدين:

البعد الأول: السيولة، شمل خمس عبارات.

البعد الثاني: إدارة المخاطر، شمل خمس عبارات.

المحور الثاني: يتمثل في المتغير التابع " **معايير النشاط المصرفي**"، واشتمل على 15 عبارة وتم تقسيم هذا المحور إلى ثلاث أبعاد هي:

البعد الأول: الخدمات المقدمة، واشتمل على خمس عبارات.

البعد الثاني: التمويل، واشتمل على خمس عبارات.

البعد الثالث: رضا العملاء، واشتمل على خمس عبارات.

واشتمل الاستبيان ككل على 25 عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

3.المقياس المستخدم

تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي لقياس استجابة العينة لعبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة اختبارات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-1) : الخيارات المكونة لمقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	الرأي
1	غير موافق تماما
2	غير موافق
3	محايد
4	موافق
5	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بعض المراجع العلمية المتاحة

لتحديد اتجاه الإجابات قمنا بالاستعانة بجدول متوسط الأوزان المرجح المرافق للمقياس الخماسي، الذي يحدد مدى الفئة الموافقة لكل وزن:

الجدول رقم (3-2) : مجال الاتجاه حسب مقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	الاتجاه
من (1 إلى 1.79)	غير موافق تماما
من (1.80 إلى 2.59)	غير موافق
من (2.60 إلى 3.39)	محايد
من (3.40 إلى 4.19)	موافق
من (4.20 إلى 5)	موافق تماما

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على بعض المراجع العلمية الاحصائية

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تم استخدم برامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية **(SPSS22)** للقيام بعملية التحليل الاحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، وتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكارت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1. قياس الاتساق الداخلي.

2. قياس معامل الثبات.
3. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.
4. التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.
5. اختبار التوزيع الطبيعي.
6. الانحدار الخطي البسيط الاختبار صحة الفرضيات.

المطلب الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

استعانت بصدق أداء الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 30 مفردة بحساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات.

أولا: تحكيم أداء الاستبيان

اعتمدت في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ بأرائهم، حيث تم تثبيت العبارات المتفق عليها أغلب المحكمين وتم تعديل ما تم الاختلاف فيه ثم أعيد عرض الاستبيان مرة أخرى للتحكيم النهائي على الأساتذة المنيبين أسمائهم في الملاحق.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة

تم التحقق من الثبات في هذه الدراسة من خلال الاعتماد على معامل ألفا كرومباخ (Alpha Cronbach) كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (3-3) : اختبار الثبات لأداة الدراسة

البيان	العبارات	معامل الثبات الفا كرومباخ
الدرجة الكلية للمحور الأول "معايير التكنولوجيا المالية في المصارف"	**10**	0,869
الدرجة الكلية للمحور الثاني "معايير النشاط المصرفي"	**15**	0,697
قيمة الثبات الكلي للاستبيان	**25**	0.848

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (3-3): نلاحظ ان معامل ثبات محور معايير التكنولوجيا المالية في المصارف بلغ **(0.696)**، كما بلغ معامل الثبات محور معايير النشاط المصرفي **(0.869)**، وبلغت قيمة ثبات الكلي للاستبيان **(0.848)**، ومنه فإن جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من 60% ما يشير لثبات أداة الدراسة.

ثالثا: الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور "معايير التكنولوجيا المالية في المصارف"

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط المعنوية بين العبارات وأبعاد محور معايير التكنولوجيا المالية في المصارف"، فاعتمدت على معامل سبيرمان

(spearman correlation) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من العبارات المكونة لعبارات أبعاد المحور.

1- الاتساق الداخلي لبعد السيولة

بالاعتماد على معامل الارتباط (spearman) تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد السيولة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-4): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد السيولة

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
	البعد الأول: السيولة **1**	**-**	
01	يسعى البنك إلى ابتكار وسائل تكنولوجية حديثة لإدارة السيولة من حيث البرامج والتقنيات الجديدة	0.478	0.012
02	يسعى البنك إلى ابتكار تقنيات تكنولوجية تساعده على الحصول على المعلومات عن الحركة النقدية لدى الزبائن	0.823	0.000

03	يعمل البنك على ابتكار ألية تكنولوجية حديثة تساعده على قياس أمواله من خلال التدفقات النقدية الصادرة والواردة	0.773	0.000
04	يعمل البنك على ابتكار أنظمة تكنولوجية حديثة لقياس ومراقبة مخاطر السيولة	0.756	0.000
05	يهدف البنك من خلال الصيرفة الالكترونية إلى زيادة أرباحه	0.587	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

يوضح الجدول رقم (4-3): نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين **(0.478)** **(0.823)** ذات دلالة إحصائية عند **(0.05)** و**(0.01)**، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد السيولة.

2-الاتساق الداخلي لبعد إدارة المخاطر

بالاعتماد على معامل الارتباط (spearman) تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد إدارة المخاطر، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (5-3): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد إدارة المخاطر

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
	البعد الثاني: إدارة المخاطر 1	-	
01	يتوفر البنك على بنية تكنولوجية تحتية مميزة تساعده على إدارة المخاطر	0.831	0.000
02	يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للحصول على أحدث معلومات من أجل التسيير الفعال للمخاطر	0.886	0.000
03	يسعى البنك إلى استخدام أحدث الابتكارات في التكنولوجيا في المجال المالي والمحاسبي لتجنب المخاطر كليا	0.829	0.000
04	يتجنب البنك المخاطر الناتجة عن تبني منهجية التطوير والابتكار	0.566	0.002
05	يتوفر البنك على كادر بشري مدرب باستمرار في مجال التكنولوجيا وابتكار أدوات جديدة لتسيير المخاطر	0.604	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

يوضح الجدول رقم (3-5): نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين **(0.566)** **(0.866)** ذات دلالة إحصائية عند **(0.05)** و**(0.01)**، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد إدارة المخاطر.

رابعا: الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " معايير النشاط المصرفي"

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور معايير النشاط المصرفي، اعتمدت على معامل سبيرمان

Spearman correlation لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة لعبارات أبعاد المحور.

1-الاتساق الداخلي لبعد الخدمات المقدمة

بالاعتماد على معامل الارتباط (spearman) تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الخدمات المقدمة، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (6-3): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد الخدمات المقدمة

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
	البعد الأول: الخدمات المقدمة 1	-	
01	يقدم المصرف خدمات الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال	0.680	0.000
02	يسمح البنك الالكتروني بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان وفي أي وقت ممكن	0.693	0.000
03	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية CIB بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت	0.496	0.008
04	يقوم البنك بإدارة استشارات العميل عبر الاستشارة الألية عن طريق الانترنت من	0.580	0.002

	أجل إدارة أصول العميل وتقديم نصائح مالية ورقمية		
05	لدى البنك قاعدة واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية	0.639	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

يوضح الجدول رقم(3-6): نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين **(0.496)** **(0.693)** ذات دلالة إحصائية عند **(0.05)** و**(0.01)**، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد الخدمات المقدمة.

2-الاتساق الداخلي لبعد التمويل

بالاعتماد على معامل الارتباط (spearman) تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد التمويل، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-7): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد التمويل

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
	البعد الثاني: التمويل 1 -		
01	يقدم البنك تطبيقات تسمح للعملاء بطلب التمويل عن بعد	0.831	0.000
02	يوفر البنك خدمة التمويل الجماعي من خلال منصات تكنولوجيا المعلومات دون المرور بالطرق التقليدية	0.886	0.000
03	يتعاون البنك مع خبرات واستشارات من اجل تقديم صيغ تمويلية جديدة ومبتكرة	0.829	0.000
04	تسعى إدارة البنك إلى إيجاد أدوات تمويلية جديدة لحل مشاكر التمويل	0.566	0.002
05	التمويل الرقمي يوفر فرص لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية	0.604	0.001

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss

من خلال الجدول رقم (3-7): نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارات البعد محصورة بين **(0.566)** **(0.886)** ذات دلالة إحصائية عند **(0.05)** و**(0.01)**، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات المتضمنة بعد التمويل.

3-الاتساق الداخلي لبعد رضا العملاء

بالاعتماد على معامل الارتباط (spearman) تم حذف العبارات (1 و3و4 و5)، وبذلك لعدم ارتباطهم مع البعد، انظر الملحق رقم (06) واحتفظنا بالعبارات المبينة الجدول التالي:

الجدول رقم (3-8): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات وبعد رضا العملاء

رقم العبارة	العبارات	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
	البعد الثالث : رضا العملاء 1 -		
01	هناك سهولة وسرعة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء	0.279	0.158
02	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء	0.691	0.000

03	استعمال بطاقات الدفع تجنب العميل ظاهرة التزوير للأوراق النقدية و توفر له وقت اقل و تكلفة اقل	0.150	0.456
04	يميل العميل الى تسوية المعاملات نقدا و تفضيله على باقي الوسائل	0.131	0.516
05	يستلزم إصدار بطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما قد يأثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية	0.003	0.987

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (8-3): نلاحظ أن قيمة الارتباط للعبارة البعد **(0.691)** ذات دلالة إحصائية عند **(0.01)**، هذا ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارة المتضمنة في بعد رضا العملاء

خامسا: الاتساق البنائي

يبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل متغير من متغيرات أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة. ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان (spearman) بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (9-3): اختبار الاتساق البنائي بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان

البيان	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة Sig
الدرجة الكلية للمحور الأول	0.874	0.000
الدرجة الكلية للمحور الثاني	0.846	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

نلاحظ من الجدول رقم(9-3): أن جميع معاملات الارتباط الظاهرة في الجدول محصورة بين القيمتين **(0.846 و874.0)** =SP وهي دالة إحصائيا **(0.01)** وهذا يعكس صدق البنائي لأداة الدراسة.

المبحث الثالث: عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

تقوم في هذا المبحث بمعالجة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة التي سبق لنا جمعها ومن ثم استخلاص النتائج.

المطلب الأول: عرض وتحليل البيانات الشخصية

اشتملت البيانات الشخصية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان، حيث سيتم اعتماد التكرارات، النسب المئوية، والرسومات البيانية.

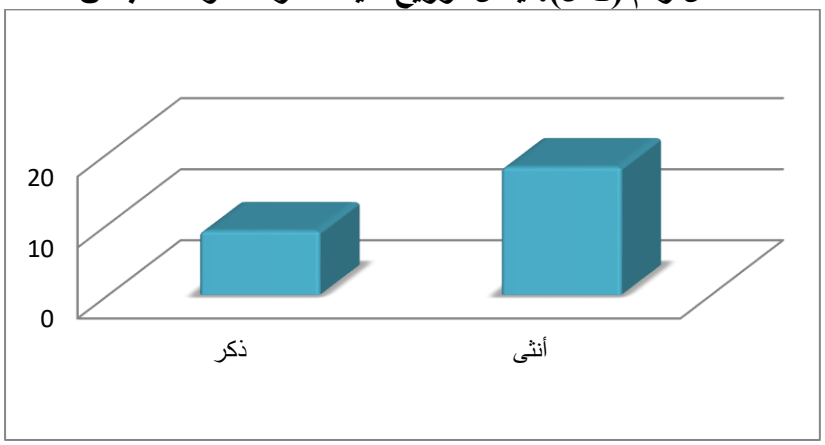
الجدول رقم(10-3): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %

الجنس	ذكر	09	%33.3
	أنثى	18	%66.7

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

الشكل رقم (3-1): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

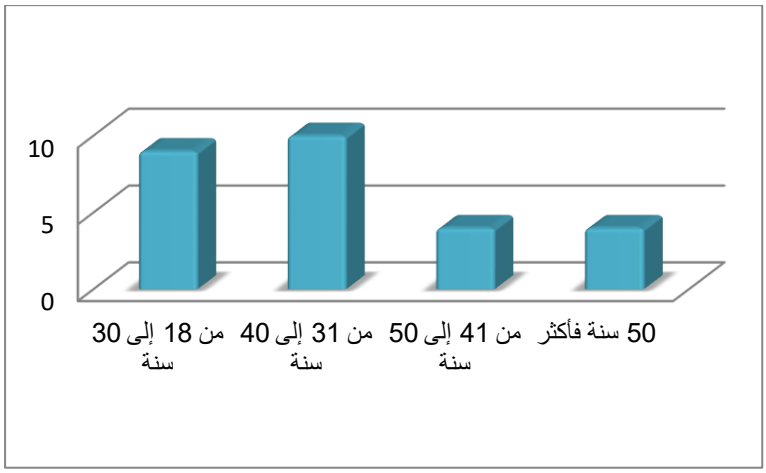
✓ **توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا للجنس**: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه، أن نسبة الذكور أقل من نسبة الإناث بـ **(33.4%)**، حيث أن **09** أفراد من أفراد عينة الدراسة الذين أجريت عليهم الدراسة من مجموع **27** فرد من أفراد العينة محل الدراسة هم ذكور بنسبة تقدر بـ **(33.3%)** وهي الفئة الأقل، في حين أن **18** منهم هن إناث يمثلن نسبة تقدر بـ **(66.7%)** وهم الفئة الأكبر والأكثر من أفراد العينة محل الدراسة.

الجدول رقم (3-11): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الفئة العمرية	من 18 إلى 30 سنة	09	%33.3
	من 31 إلى 40 سنة	10	%37
	من 41 إلى 50 سنة	04	%14.8
	50 سنة فأكثر	**04**	%14.8

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

الشكل رقم (3-2): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

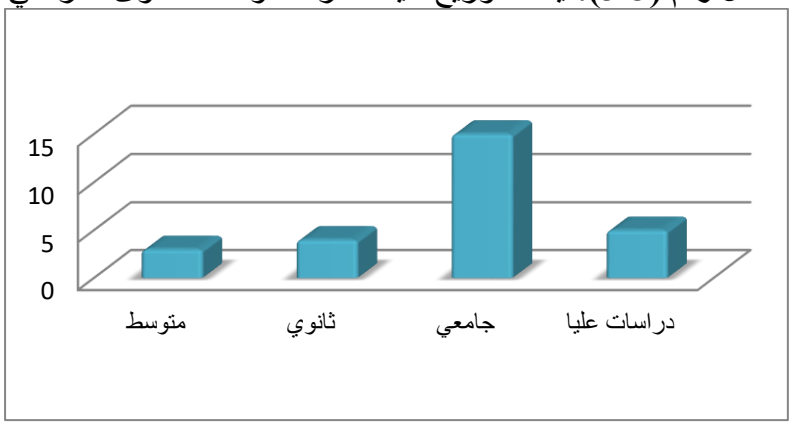
✓ **توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:** يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة أعمارهم محصورة بين 30 سنة إلى 40 سنة بنسبة(**37%**). ثم تليها الفئة المحصورة بين 18 و30 سنة بنسبة (**33.3%**). وتليها الفئة الأخيرة وهي الفئة متساوية من حيث النسبة وهي من 41 إلى 50 سنة والفئة الأكثر من 50 سنة بلغت (**14.8%**).

الجدول رقم (12-3): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الدراسي

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
المستوى الدراسي	متوسط	03	%11.1
	ثانوي	04	%14.8
	جامعي	15	%55.6
	دراسات عليا	05	%18.5

المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج SPSS

الشكل رقم (3-3): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

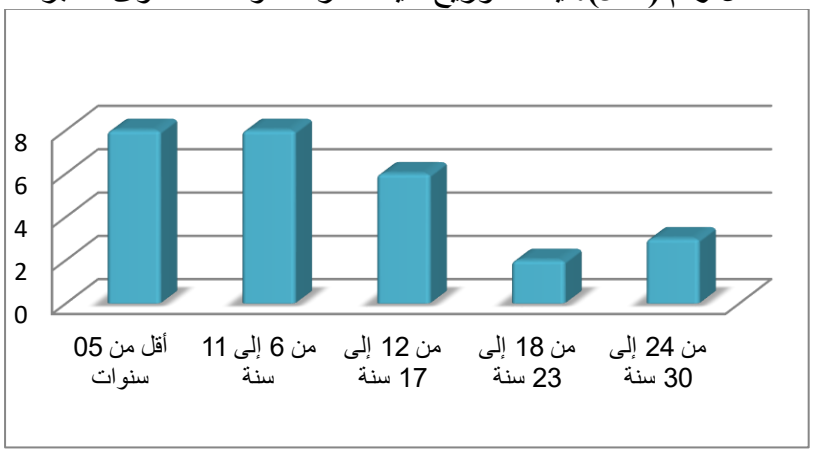
✓ **توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي:** يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة لديهم مستوى جامعي بنسبة (**55.6%**). تليها نسبة (**18.5%**) لديهم مستوى دراسات عليا، وتليها ثانويين بنسبة (**14.8%**) وأخير صنف هو صنف المتوسط بنسبة (**11.1%**)، في الأخير نستنتج ان أغلبية أفراد عينة الدراسة لديهم مستوى جامعي.

الجدول رقم (3-13): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا الخبرة

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الخبرة	أقل من 05 سنوات	08	%29.5
	من 6 إلى 11 سنة	08	%29.5
	من 12 إلى 17 سنة	06	%22.2
	من 18 إلى 23 سنة	02	%7.4
	من 24 إلى 30 سنة	03	%11.1

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم (3-4): يمثل توزيع عينة الدراسة وفقا للمستوى الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

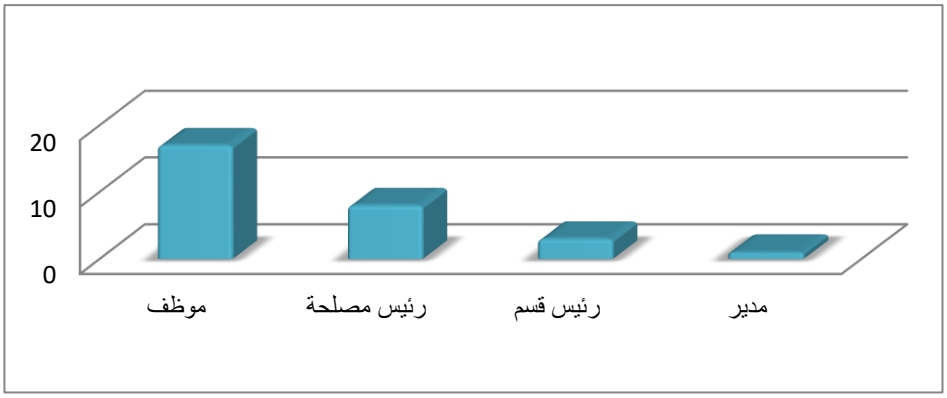
✓ **توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة:** يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة لديهم خبرة أقل من 05 سنوات ومن 06 إلى 11 سنوات بنسبة **(29.5%)** وهي أعلى نسبة مقارنة بالسنوات الأخرى، تليها الفئة من 12 إلى 17 سنة بنسبة **(22.2%)**، تليها الفئة من 24 إلى 30 سنة بنسبة **(11.1%)**، وأخر نسبة للفئة المحصورة من 18 إلى 23 سنة بنسبة **(7.4%)**، وهي أدنى نسبة بالنسبة للفئات السابقة.

الجدول رقم (3-14): يوضح توزيع عينة الدراسة وفقا للوظيفة

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
الوظيفة	موظف	17	%33.3
	رئيس مصلحة	08	%37
	رئيس قسم	03	%14.8
	مدير	01	%14.8

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

الشكل رقم (3-5): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

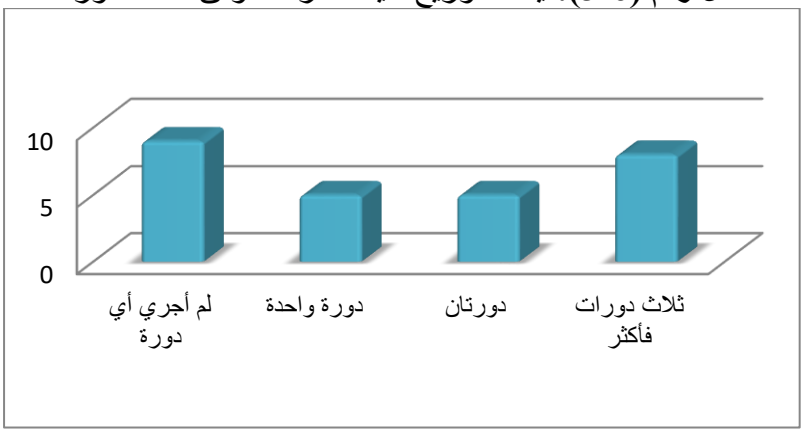
✓ **توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة:** يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة موظفين بنسبة **(63%)** حيث بلغ عددهم 17 فرد من مجموع **27** عينة، تليها فئة رؤساء مصلحة بنسبة **(22.2%)** بالغ عددهم 6 أفراد، وتأتي بعدها فئة رؤساء الأقسام بنسبة **(11.1 %)** حيث بلغ عددهم 3 أفراد، وأخر مرتبة هي مدير حيث بلغت نسبته **(3.7%)** أي ما يساوي فرد واحد من مجموع **27** فرد الذين أجريت عليهم الدراسة، وهي أدنى نسبة مقارنة بالنسب الأخرى.

الجدول رقم (3-15): يوضح توزيع عينة الدراسة وفق عدد الدورات

الصنف	الفئات	التكرار	النسبة %
عدد الدورات	لم أجري أي دورة	09	%33.3
	دورة واحدة	05	% 18.5
	دورتان	05	%18.5
	ثلاث دورات فأكثر	08	%29.6

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

الشكل رقم (3-6): يمثل توزيع عينة الدراسة وفق عدد الدورات



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على برنامج ExceL

✓ **توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات:** يوضح الجدول والشكل أعلاه، أن أغلبية أفراد العينة محل الدراسة هم الذين لم يقوموا بأي دورة حيث بلغ عددهم 9 أفراد وبنسبة **(33.3%)**، تليها الفئة الثانية هو الذين قاموا بثلاث دورات فأكثر حيث بلغ عددهم 8 أفراد وبنسبة **(29.6%)**، تليها أخيرا الفئة المحصورة بين الذين قاموا بدورة واحدة وبدورتين حيث بلغ عددهم 5 أفراد وبنسبة **(18.5%)**، وهي أدنى نسبة مقارنة بنسب المذكورة سابقا.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بعبارات الاستبيان

أولا : تحليل نتائج المحور الأول "معايير التكنولوجيا في المصارف"

من أجل معرفة مدى تحقيق هذا العنصر من طرف عينة الدراسة تم تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-16) : نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الأول من الاستبيان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام

	البعد الأول: السيولة	4.09'	0.472	موافق
01	يسعى البنك إلى ابتكار وسائل تكنولوجية حديثة لإدارة السيولة من حيث البرامج والتقنيات الجديدة	4.33	0.55	موافق تماما
02	يسعى البنك إلى ابتكار تقنيات تكنولوجية تساعده على الحصول على المعلومات عن الحركة النقدية لدى الزبائن	4.26	0.594	موافق تماما
03	يعمل البنك على ابتكار ألية تكنولوجية حديثة تساعده على قياس أمواله من خلال التدفقات النقدية الصادرة والواردة	3.96	0.706	موافق
04	يعمل البنك على ابتكار أنظمة تكنولوجية حديثة لقياس ومراقبة مخاطر السيولة	4.11	0.751	موافق
05	يهدف البنك من خلال الصيرفة الالكترونية إلى زيادة أرباحه	3.74	0.859	موافق
	البعد الثاني: إدارة المخاطر	3.92	0.590	موافق
01	يتوفر البنك على بنية تكنولوجية تحتية مميزة تساعده على إدارة المخاطر	3.78	0.801	موافق
02	يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للحصول على أحدث معلومات من أجل التسيير الفعال للمخاطر	4.00	0.679	موافق
03	يسعى البنك إلى استخدام أحدث الابتكارات في التكنولوجيا في المجال المالي والمحاسبي لتجنب المخاطر كليا	3.95	0.759	موافق
04	يتجنب البنك المخاطر الناتجة عن تبني منهجية التطوير والابتكار	3.70	0.775	موافق
05	يتوفر البنك على كادر بشري مدرب باستمرار في مجال التكنولوجيا وابتكار أدوات جديدة لتسيير المخاطر	4.04	0.706	موافق
	المتوسط العام للمحور	4.00	0.469	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (16-3): نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية في جميع الفقرات المتعلقة بعبارات أبعاد المحور الأول حيث بلغ المتوسط العام للمحور الأول (**4.00**) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات، وبلغ الانحراف المعياري (**0.469**) أي عدم تشتت في إجابات الأفراد، ونظرا لوجود أبعاد المحور الأول فيتم تحليل ودراسة نتائج أراء عينة الدراسة بالرجوع إلى كل بعد على حدى وبهدف تحليل محتوى كل بعد من أبعاد المحور الأول:

- **بالنسبة للبعد الأول (السيولة):** تضمن هذا البعد خمس فقرات مختلفة ولقد حقق متوسط حسابي قدر بـ (**4.09**) يشير إلى درجة موافق، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون على عبارات هذا البعد، وبلغ الانحراف المعياري (**0.472**)، أي عدم تشتت في إجابات أفراد العينة.

- **بالنسبة للبعد الثاني (إدارة المخاطر):** تضمن هذا البعد خمس فقرات مختلفة ولقد حقق هذا البعد متوسط حسابي قدر بـ (**3.92**) والذي يشير إلى درجة موافقة، وهذا ما يدل على أن غالبية أفراد عينة موافقون على توافر هذا البعد. وبلغ الانحراف المعياري (**0.590**) وهذا ما يشير على عدم تشتت إجابات أفراد حول فقرات هذا البعد.

ثانيا: تحليل نتائج المحور الثاني "معايير النشاط المصرفي"

وتم تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-17) : نتائج أراء عينة الدراسة الخاصة بعبارات أبعاد المحور الثاني من الاستبيان

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
	البعد الأول: الخدمات المقدمة	**4.23**	**0.421**	**موافق تماما**
01	يقدم المصرف خدمات الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال	4.26	0.594	موافق تماما
02	يسمح البنك الالكتروني بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان وفي أي وقت ممكن	4.44	0.641	موافق تماما

03	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية CIB بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت	4.41	0.501	موافق تماما
04	يقوم البنك بإدارة استشارات العميل عبر الاستشارة الألية عن طريق الانترنت من أجل إدارة أصول العميل وتقديم نصائح مالية ورقمية	3.89	0.934	موافق
05	لدى البنك قاعدة واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية	3.93	0.675	موافق
	البعد الثاني: التمويل	**3.98**	**0.583**	**موافق**
01	يقدم البنك تطبيقات تسمح للعملاء بطلب التمويل عن بعد	4.04	0.898	موافق
02	يوفر البنك خدمة التمويل الجماعي من خلال منصات تكنولوجيا المعلومات دون المرور بالطرق التقليدية	3.52	0.893	موافق
03	يتعاون البنك مع خبرات واستشارات من اجل تقديم صيغ تمويلية جديدة ومبتكرة	4.07	0.781	موافق
04	تسعى إدارة البنك إلى إيجاد أدوات تمويلية جديدة لحل مشاكر التمويل	4.04	0.518	موافق
05	التمويل الرقمي يوفر فرص لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية	4.19	0.622	موافق
	البعد الثالث: رضا العملاء	**3.70**	**0.382**	**موافق**
01	هناك سهولة وسرعة استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء	4.04	0.808	موافق
02	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء	3.81	1.03	موافق
03	استعمال بطاقات الدفع تجنب العميل ظاهرة التزوير للأوراق النقدية وتوفر له وقت أقل وتكلفة أقل	4.33	0.55	موافق تماما
04	يميل العميل إلى تسوية المعاملات نقدا وتفضيله على باقي الوسائل	3.85	0.907	موافق
05	يستلزم اصدار بطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما قد يؤثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية	3.22	1.39	موافق
	المتوسط العام للمحور	**3.97**	**0.372**	**موافق**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول رقم (17-3): نلاحظ أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية في جميع فقرات أبعاد المحور الثاني حيث بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (**3.97**) أي أن أفراد عينة الدراسة موافقون على ما جاء في العبارات، كما بلغ الانحراف المعياري (**0.372**) أي عدم تشتت في إجابات أفراد العينة المدروسة.

ونظرا لوجود أبعاد المحور الثاني فيتم تحليل ودراسة نتائج أراء عينة الدراسة بالرجوع إلى كل بعد على حدى وبهدف تحليل محتوى كل بعد من أبعاد المحور الثاني:

- بالنسبة للبعد الأول (الخدمات المقدمة): تضمن هذا البعد خمس فقرات مختلفة ولقد حقق متوسط حسابي قدر بـ (**4.23**) يشير إلى درجة موافقة تماما، وهذا ما دل على أن أفراد العينة المدروسة موافقة تماما على ما جاء في عبارات هذا البعد، حيث بلغ الانحراف المعياري (**0.421**)، وهذا يدل على عدم تشتت الإجابات.

- بالنسبة للبعد الثاني (التمويل): تضمن هذا البعد خمس فقرات مختلفة ولقد حقق هذا البعد متوسط حسابي قدر بـ (**3.98**) والذي يشير إلى درجة موافقة، في حين بلغ الانحراف المعياري (**0.583**) وهذا ما يدل على غالبية أفراد عينة موافقون على ما تضمنه بعد التمويل في العبارات.

-بالنسبة للبعد الثالث (رضا العملاء): تضمن هذا البعد خمس فقرات ومن الجدول السابق يتضح أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات هذا البعد يساوي (**3.70**) والذي يشير إلى اتجاه موافق، كما حقق الانحراف المعياري (**382.0**) وهذا بدوره يشير إلى أن الأفراد المؤسسة موافقون على توافر بعد رضا العملاء في المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنتطرق لاختبار صحة الفرضيات، (فرضية الرئيسية، وفرضيات الفرعية)، وقبل مناقشة الفرضيات قامت الطالبة باستخدام كل من اختبار كولمجروف-سميرنوف (1-simple K-S) وذلك للتأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي، تم اللجوء إلى اختبار كولمجروف سميرنوف ذلك تمهيدا لاستخدام أسلوب تحليل الانحدار من خلال برنامج (SPSS)، والجدول الأتي يوضح ذلك:

الجدول رقم (18-3): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

محاور الاستبيان	قيمة الاختبار (Z)	مستوى الدلالة Sig
معايير التكنولوجيا المالية في المصارف	0.097	0.200
معايير النشاط المصرفي	0.164	0.060

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول (18-3): نلاحظ أن القيمة الاحتمالية (sig) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة (0.05)، حيث قدرت قيمة sig في المحور الأول **sig=0.200** أي أنها أكبر من 0.05، أما في المحور الثاني **sig=0.060**، وهي أكبر من 0.05، ومن هذا نستنتج أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا. بحيث سيتم استخدام الاختبارات المعلمية للإجابة على فرضيات الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضيات

تم صياغة مجموعة من الفرضيات الفرعية بالاعتماد على أبعاد التكنولوجيا المالية في المصارف ودراسة أثرها بالنشاط المصرفي، وهذا ما سنوضحه فيما يلي:

- **الفرضيات الفرعية للدراسة**

❖ **الفرضية الفرعية الأولى:** وتنص على :

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير السيولة على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية –المدية - عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير السيولة على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية –المدية- عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

الجدول رقم (19-3): نتائج اختبار أثر السيولة على النشاط المصرفي في بنك BNA و BDL بالبرواقية –المدية -

المتغير المستقل: السيولة							
المتغير التابع: النشاط المصرفي	**R معامل الارتباط**	**R^2 معامل التحديد**	**B معامل الانحدار**	**T المحسوبة**	**Sig مستوى الدلالة**	**F المحسوبة**	**دلالة F**
	0.329[a]	**0.108**	**0.260**	**1.74**	**0.093**	**3.04**	**0.093** [b]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول (19-3): أثر السيولة على النشاط المصرفي في بنك_BNA وBDL بالبرواقية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط بلغت **R=0.329** بين السيولة والنشاط المصرفي في **ب**نك_BNA وBDL بالبرواقية "المدية"، وهذا ما يتضح أنه يوجد علاقة ضعيفة بين المتغيرين.

- في حين بلغ معامل التحديد **R^2=0.108** أي **10%** من المتغيرات في النشاط المصرفي ناتجة عن السيولة وهي قيمة منخفضة جدا.

- وبلغ معامل الانحدار **B= 0.260** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في السيولة يؤدي الى الزيادة في النشاط المصرفي.

- إذ بلغت قيمة T المحسوبة **T= 1.74**، عند مستوى الدلالة **0.093** وهي غير دالة عند مستوى المعنوية 0.05.

- كما بلغت قيمة F المحسوبة **F=3.04**، عند مستوى المعنوية **0.093** وهي غير دالة عند مستوى المعنوية 0.05.

وبالتالي ترفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية التي تنص بأنه: " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لـتأثير السيولة على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و**BDL** بالبرواقية –المدية-عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

❖ **الفرضية الفرعية الثانية** وتنص على

Ho: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير إدارة المخاطر على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية – المدية - عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير السيولة على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية –المدية - عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

الجدول رقم (20-3): نتائج اختبار أثر إدارة المخاطر على النشاط المصرفي في بنك BNA وBDL بالبرواقية – المدية

المتغير المستقل: إدارة المخاطر							
المتغير التابع: النشاط المصرفي	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	F المحسوبة	دلالة F
	0.662[a]	0.438	0.417	4.41	0.000	19.50	0.000 [b]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول (20-3): أثر إدارة المخاطر على النشاط المصرفي في بنك BNA وBDL بالبرواقية، –بالمدية-، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط بلغت **R=0.662** بين إدارة المخاطر والنشاط المصرفي في بنك BNA وBDL بالبرواقية، وهذا ما يتضح أنه يوجد علاقة قوية بين المتغيرين.
- في حين بلغ معامل التحديد **R^2=0.438** أي **43%** من المتغيرات في النشاط المصرفي ناتجة عن إدارة المخاطر وهي قيمة متوسطة.
- وبلغ معامل الانحدار **B= 0.417** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في إدارة المخاطر يؤدي الى الزيادة في النشاط المصرفي.
- إذ بلغت قيمة T المحسوبة **T=4.41**، عند مستوى الدلالة **0.000** وهي دالة عند مستوى المعنوية 0.05.
- كما بلغت قيمة F المحسوبة **F=19.50**، عند مستوى المعنوية **0.000** وهي دالة عند مستوى المعنوية 0.05.

وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير إدارة المخاطر على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و**BDL** بالبرواقية –المدية -، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

- **الفرضية الرئيسية للدراسة**

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية – المدية -،عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و **BDL** بالبرواقية – المدية - عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05.

الجدول رقم (21-3): نتائج اختبار أثر التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك BNA وBDL بالبرواقية – المدية

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية							
المتغير التابع: النشاط المصرفي	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى الدلالة	F المحسوبة	دلالة F
	0.583[a]	0.340	0.463	3.58	0.001	12.85	0.001 [b]

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss.

من خلال الجدول (21-3): أثر التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك BNA وBDL بالبرواقية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

- قيمة معامل الارتباط بلغت **R=0.583** بين التكنولوجيا المالية والنشاط المصرفي في بنك BNAذ وBDL بالبرواقية –المدية - ، وهذا ما يتضح أنه يوجد علاقة متوسطة بين المتغيرين.
- في حين بلغ معامل التحديد **R^2=0.340** أي **43%** من المتغيرات في النشاط المصرفي ناتجة عن التكنولوجيا المالية وهي قيمة متوسطة.
- وبلغ معامل الانحدار **B= 0.463** وهذا يعني زيادة درجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي الى الزيادة في النشاط المصرفي.

- إذ بلغت قيمة T المحسوبة **T= 3.59**، عند مستوى الدلالة **0.001** وهي دالة عند مستوى المعنوية 0.05.
- كما بلغت قيمة F المحسوبة **F=12.85**، عند مستوى المعنوية **0.001** وهي دالة عند مستوى المعنوية 0.05.

وبالتالي ترفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص بأنه: " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتأثير التكنولوجيا المالية على النشاط المصرفي في بنك **BNA** و**BDL** بالبرواقية –المدية -، عند مستوى المعنوية الإحصائية 0.05".

ومن كل ما سبق يمكن استخلاص معادلة الانحدار البسيط للدراسة كالأتي:

$$Y=2.11+0.463X$$

حيث أن:

X: التكنولوجيا المالية

Y: النشاط المصرفي

خاتمة الفصل الثالث :

في هذا الفصل تطرقنا الى تطور النظام المصرفي الجزائري و من خلال الدراسة الميدانية حيث حاولنا معرفة مدي تأثير التكنولوجيا المالية على توسيع النشاط المصرفي الجزائري و أهم التقنيات المالية الرقمية المستعملة مستخدمين كعينة بنك التنمية المحلية BDL و البنك الوطني الجزائري BNA بالاعتماد على برنامج SPSS في تحليل النتائج .

حيث لاحظنا ان استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في القطاع المصرفي الجزائري تواجه العديد من التحديات كضعف البنية التحتية الرقمية و انخفاض خدمة الانترنت و ارتفاع تكلفتها و تفضيل استعمال النقد الى جانب ضعف كل من مستوى التثقيف المالي و تطوير بيئة الاعمال ، مما يستدعي وضع استراتيجية لمعالجة هذا النقص .

الخاتمة

الخاتمة :

إن التكنولوجيا المالية الحديثة أصبحت تشكل عاملا هاما من عوامل الإنتاج بالنسبة للمصارف و هو ما يسمح بالتنفيذ الآلي للكثير من الانشطة و العمليات دون أي تدخل من البشر حيث ساهمة في التخفيض في التكاليف بالنسبة للمعاملات مقابل تحقيق مستويات هامة من الكفاءة العالية ، ذلك لطالما شكل عنصر التكلفة تحديا كبيرا للبنوك و المؤسسات المالية ضمن عمليات توفير الخدمات المالية بمختلف أنواعها ، كما تتيح التكنولوجيا المالية العديد من المزايا و الامكانيات و لاكن لابد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية الملائمة لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال هذا بالإضافة الى الأمن المعلوماتي و توفير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

حيث تعمل شركات التكنولوجيا المالية على توفير تقنيات مالية مبتكرة تعتمد على الابتكار المفتوح و التي توفر فرص للجهات الفاعلة في عمليات التمويل القائم على توفير بدائل تمويلية مستحدثة من اجل تطوير و توحيد المعايير و القدرة على التنافسية مقارنة بالنظراء التقليديين ، و تعمل أيضا على تسهيل عمليات الدفع و التسوية و إدارة استثمارات المشاريع و تعزيز دعم الأنشطة من خلال التمويل الجماعي .

كما ان تطور التكنولوجيا المالية يتوقف على مراجعة الاطر القانونية و الرقابية خاصة القوانين المتعلقة بتداول المنتجات المالية الرقمية و إدارة المخاطر التي تنشأ من المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية المستحدثة .

أما بالنسبة للمصارف الجزائرية فقد بدأت تدرك لأهمية التكنولوجيا المالية و الأخذ بمظاهرها و الاستفادة منها و لهذا تعمل جاهدة على الالتحاق بركب المصارف المتطورة فهي تسعى لإدخال الخدمات الالكترونية و التقنيات الرقمية الجديدة للسوق المصرفي الجزائري لتحافظ على استقرارها و مكانتها كما عليها الاستفادة من خبرات الشركات الكبرى في مجال التكنولوجيا المالية و من الفرص الاستثمارية التي تعرضها و القيام بالأعمال بنفس المستوى من حيث الأداء و يمكن تحقيق ذلك من خلال انتهاج سبل التعاون مهما كان شكلها خاصة فيما يتعلق بإنشاء المختبرات التنظيمية التي تسمح باختبار المنتجات و الخدمات الرقمية ، و الاطار الرقابي لمنصات التمويل الجماعي ، و توفير البيئة الحاضنة المناسبة لزيادة عدد شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر ، من خلال الاستفادة من خبرات الدول التي قطعت شوطا كبيرا في هذا المجال .

نتائج اختبار الفرضيات :

1- تنص الفرضية الأولى على : " قطاع التكنولوجيا المالية من ابرز القطاعات التي تتلقى الدعم من قبل صناع القرار في شتى أنحاء العالم " تعتبر هذه الفرضية صحيحة لأن قطاع التكنولوجيا المالية حصد اهتماما واسعا في السنوات الاخيرة خاصة لما شهده العالم مؤخرا جراء وباء كورونا و المداخيل الكبيرة التي تحققها التكنولوجيا المالية .

2- تنص الفرضية الثانية على : " تسعى البنوك الى ايجاد طرق لإعادة ابتكار و تجديد خدمات القطاع المصرفي مما سيسرع عملها " ولقد أثبتنا صحة هذه الفرضية من خلال الجزء النظري فمن مزايا التكنولوجيا المالية السرعة و الفعالية مع تقليص التكاليف .

3- تنص الفرضية الثالثة على : " ترافق عمليات التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة من طرف البنوك العديد من المخاطر المستمرة التي تؤثر على عملها و أدائها مستقبلا " تعتبر هه الفرضية صحيحة حيث تسعى البنوك الى توفير الامكانيات البشرية و المادية من اجل التسيير الفعال للمخاطر .

الخاتمة

نتائج الدراسة :

1- هناك رغبة لدى إدارات البنوك نحو استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم الخدمات المصرفية فالتقدم الذي طرأ على تقنيات الاتصال أتاح الفرصة لإدراك البنوك سرعة الوصول و التواصل مع العملاء بأقل جهد ووقت ممكن .

2- استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي الى زيادة قدرة البنوك على المنافسة بجذب عدد أكبر من العملاء .

3- استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي الى زيادة حجم المصرف من حيث رأس المال و عدد العملاء و عدد الفروع .

4- استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي الى زيادة فعالية تقديم الخدمات في الوقت المناسب و المكان الملائم .

5- استخدام التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية يؤدي الى زيادة تلبية احتياجات العملاء من تسهيل عملية تقديم الخدمة لهم .

التوصيات :

1- ضرورة قيام البنوك على تعريف المواطنين بخدماتها المقدمة عبر وسائل التكنولوجيا الحديثة من خلال مختلف الوسائل الالكترونية الحديثة ووسائل الاعلام .

2- العمل على توفير كوادر بشرية مؤهلة لاستعمال التكنولوجيا المالية الحديثة .

3- العمل على توفير بيئة ملائمة للابتكار من خلال توسيع الانفاق على التعليم و البحث و التطوير .

4- وضع تحفيزات من شأنها دفع الأفراد الى اعتماد أسلوب الدفع الالكتروني بدلا من أساليب الدفع التقليدية .

أفاق الدراسة :

و في الاخير نشير الى أن البحث واسع و عميق و يمكن دراسته من العديد من الجوانب و منها :

1- توسيع عينة الدراسة لتشمل الدول النامية و الدول المتقدمة .

2- تأثير التقدم التكنولوجي على النمو الاقتصادي .

قائمة المراجع

- **الكتب :**

1. سامر جلدة ، البنوك التجارية و التسويق المصرفي ، دار النشر و التوزيع الاردن – عمان ،2011 .
2. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي ، إدارة البنوك التجارية ، الطبعة الاولى ، دار غيداء للنشر و التوزيع ، عمان ، 2016 .
3. ناظم محمد نوري الشمري ، الصيرفة الالكترونية الأدوات و التطبيقات و معيقات التوسع ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر و التوزيع ، عمان – الاردن ، 2008 .
4. حسين محمد حسين ، الادارة الالكترونية : المفاهيم – الخصائص – المتطلبات ، عمان ، دار الورقة للنشر و التوزيع ، 2011 .
5. محمد عبد الحسين الطائي ، التجارة الالكترونية ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان 2006 .
6. محمد عبد العزيز عجيمية و محمد اليشي ، التنمية الاقتصادية ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية مصر ، 1996.
7. نزار الريس ، التعايش مع التكنولوجيا ، الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات ، جامعة القدس المفتوحة ، 2008.
8. جلال عايد الشورة ، وسائل الدفع الالكترونية ، الطبعة الاولى ، دار الثقافة للنشر و التوزيع ، عمان ، 2009 .
9. جاسم مجيد ، التطورات التكنولوجية و الادارة الصناعية الطبعة الاولى ، الناشر مؤسسة الشباب الجامعية ، القاهرة ، 2004 .
10. غسان قاسم اللامي ، إدارة التكنولوجيا ، الطبعة الاولى ، دار المناهج للنشر و التوزيع ، الأردن 2007.
11. طارق عبد العال حمادة ، التجارة الالكترونية ، دار الكتاب الحديث للنثر و التوزيع ، القاهرة ، 2003 / 2004 .
12. عبد القادر بحيح ، الشامل لتقنيات أعمال البنوك (دراسة تحليلية لتقنيات النظام المصرفي الجزائري مع الاشارة الى الاقتصاد البنكي الاسلامي كبديل لنظام البنك الكلاسيكي) ، دار الخلدونية للنشر و التوزيع ، القبة القديمة – الجزائر ، 2013 .

- **الاطروحات و المذكرات الجامعية :**

1. غضبان لخضر ، الاطار القانوني لوسائل الدفع الالكترونية ، مذكرة ماستر ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي ، 2013 / 2014 .
2. سعيد بريكة ، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية أفاق تطورها في الجزائر ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية ، جامعة العربي بن مهيدي ، أم البواقي – الجزائر ، 2016 .
3. إبراهيم برزوق ، دراسة تحليلية حول التجربة الجزائرية في مجال النقد الآلي – دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري ، رسالة ماجيستير في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2008 .
4. قريشي محمد ، الابداع التكنولوجي كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات الصناعية الوطنية ، دراسة حالة مؤسسة صناعية الكوابل الكهربائية ، بسكرة ، مذكرة ماجيستير ، تخصص تسيير المؤسسات جامعة محمد خيضر ، بسكرة ، 2004 / 2005 .

قائمة المراجع

- **المجلات :**

1. نور الدين جليد ، أمينة بركان ، الصيرفة الالكترونية و المصارف الالكترونية ، مجلة العلوم القانونية و الاقتصادية ، القسم 01 ، العدد 10 ، المركز الجامعي بخميس مليانة ، جوان 2011 .
2. عز الدين كامل ، أمين مصطفى ، الصيرفة الالكترونية ، مجلة الاقتصاد الجديد ، خميس مليانة ، العدد 46 ، بنك السودان 2005 .
3. حيزية بنية ، إبتيسام عليوش قربوع ، تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة ، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية ، مجلد 03 ، سنة 2018 .
4. وفاء حميدوش ، لمياء عواني ، نسيمة بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر : دوافع و تحديات ، مجلة الاقتصاد الجديد ، خميس مليانة ، المجلد 12 ، العدد 04 ، ديسمبر 2021 .
5. راشدة عزيوز ، تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، تيارت ، المجلد 21 ، العدد 01 ، سنة 2021 .
6. عمران عبد الحكيم ، جعيل جمال ، التكنولوجيا المالية الحديثة و أثرها على البنوك و المؤسسات المالية ، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الإدارية ، خنشلة ، المجلد 04 ، العدد 01 ، جوان 2020 .

- **الملتقيات والمؤتمرات العلمية :**

1. رحيم حسين ، هواري معراج ، الصيرفة الالكترونية كمخل لعصرنة المصارف الجزائرية ، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية و التحولات الاقتصادية ، واقع و تحديات ، جامعة شلف ، سنة 2004 .
2. حمزة بن لشهب ، عليين حيطوم ، وسائل الدفع الحديثة ، الرؤية الشاملة ، الملتقى الوطني الثامن حول آليات تفعيل وسائل الدفع الحديثة في النظام المصرفي و المالي الجزائري ، جامعة البويرة – الجزائر ، يومي 13 /14 مارس 2017 .

- **مواقع الانترنت :**

1. رشيد عبد اللطيف ، دراسة حول أهمية مزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة – فلسطين و معوقات انتشارها على الموقع www.dvd4arab.com اطلع عليه في 2022/05/05 .

الملاحق

الملحق رقم (01) : الاستبيان

جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

استمارة استبيان

سيدي المحترم / سيدتي المحترمة ، السلام عليكم و رحمة الله و بركاته :

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذه الأسئلة لجمع المعلومات الازمة للدراسة التي نقوم بها للحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، بعنوان **" أثر التكنولوجيا المالية على توسيع النشاط المصرفي "** و نظرا لما لديكم من معرفة عملية و خبرة ، نأمل منكم التعاون بتعبئة هذا الاستبيان فضلا و ليس أمرا ، بكل موضوعية و حيادية حتى يؤدي الغرض المعد من اجله ، كما نعلمكم بأن هذا الاستبيان لا يحوي معلومات شخصية ضمانا للحيادية و إبداء الرأي بحرية .

في الأخير تقبلوا أسمى عبارات التقدير و الاحترام .

ملاحظة : يرجى وضع إشارة (×) في المربع الذي يتفق مع رأيكم .

- **الجزء الأول : البيانات عامة**

1. **الجنس :**

أنثى ☐ ذكر ☐

2. **السن :**

18-30 سنة ☐ 31-40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر 50 سنة ☐

3. **المستوى الدراسي :**

متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. **الوظيفة :**

موظف ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس قسم ☐ مدير ☐

5. **الخبرة المهنية :**

من سنة الى 5 سنوات ☐ من 6 الى 11 سنة ☐ من 12 الى 17 سنة ☐

من 18 الى 23 سنة ☐ من 24 الى 30 سنة ☐ اكثر من 30 سنة ☐

6. **عدد الدورات التدريبية التي قمت بها فيما يخص المعاملات الالكترونية :**

لم اجري أي دورة ☐ دورة واحدة ☐ دورتان ☐ أكثر من 3 دورات ☐

- **الجزء الثاني : التكنولوجيا المالية في المصارف**

	معايير التكنولوجيا المالية في المصارف (المتغير المستقل)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : السيولة						
01	يسعى البنك الى ابتكار وسائل التكنولوجيا الحديثة لإدارة السيولة من حيث البرامج و التقنيات الجديدة					
02	يسعى البنك الى ابتكار تقنيات تكنولوجية تساعده على الحصول على المعلومات عن الحركة النقدية لدى الزبائن					
03	يعمل البنك على ابتكار آلية تكنولوجية حديثة تساعده على قياس أمواله من خلال التدفقات النقدية الصادرة و الواردة					
04	يعمل البنك على ابتكار انظمة تكنولوجية حديثة لقياس و مراقبة مخاطر السيولة					
05	يهدف البنك من خلال الصيرفة الالكترونية الى زيادة أرباحه					
البعد الثاني : إدارة المخاطر						
01	يتوفر البنك على بنية تكنولوجية تحتية مميزة تساعده على ادارة المخاطر					
02	يستخدم البنك التكنولوجيا الحديثة للحصول على أحدث المعلومات من أجل التسيير الفعال للمخاطر					
03	يسعى البنك الى استخدام أحدث الابتكارات في التكنولوجيا في المجال المالي و المحاسبي لتجنب المخاطر كليا					
04	يتجنب البنك المخاطر الناتجة عن تبني منهجية التطوير و الابتكار					
05	يتوفر البنك على كادر بشري مدرب باستمرار في مجال التكنولوجيا و ابتكار أدوات جديدة لتسيير المخاطر					

- **الجزء الثالث : البيانات المتعلقة بالنشاط المصرفي**

	معايير النشاط المصرفي (المتغير اتابع)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الأول : الخدمات المقدمة						
01	يقدم المصرف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال					
02	يسمح البنك الالكتروني بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان و في أي وقت ممكن					
03	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البينكية CIB بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت					
04	يقوم البنك بإدارة استشارات العميل عبر الاستشارة الآلية عن طريق الانترنت من أجل إدارة أصول العميل و تقديم نصائح مالية و رقمية					
05	لدى البنك قاعدة واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية					
العبد الثاني : التمويل						
01	يقدم البنك تطبيقات تسمح للعملاء بطلب التمويل عن بعد					
02	يوفر البنك خدمة التمويل الجماعي من خلال منصات تكنولوجيا المعلومات دون المرور بالطرق التقليدية					
03	يتعاون البنك مع خبرات و استشارات من أجل تقديم صيغ تمويلية					

	جديدة و مبتكرة					
04	تسعى ادارة البنك الى إيجاد أدوات تمويلية جديدة لحل مشاكل التمويل					
05	التمويل الرقمي يوفر فرص لزيادة الاحتواء المالي و التوسع في الخدمات الأساسية					
البعد الثالث : رضا العملاء						
01	هناك سهولة وسرعة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء					
02	الوسائل التكنولوجية التي يستخدمها البنك في تقديم الخدمات المصرفية معروفة لدى العملاء					
03	استعمال بطاقات الدفع تجنب العميل ظاهرة التزوير للأوراق النقدية و توفر له وقت اقل و تكلفة اقل					
04	يميل العميل الى تسوية المعاملات نقدا و تفضيله على باقي الوسائل					
05	يستلزم إصدار بطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما قد يأثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية					

الملحق رقم (02) : اختبار الثبات لأداة الدراسة

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,869	10

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,697	15

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,848	25

الملحق رقم (03) : اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد السيولة

Corrélations

			البعد الأول: السيولة
Rho de Spearman	يسعى البنك إلى ابتكار وسائل التكنولوجيا الحديثة لإدارة السيولة من حيث برامج البرامج و التقنيات الجديدة	Coefficient de corrélation	,478*
		Sig. (bilatéral)	,012
		N	27
	يسعى البنك إلى ابتكار تقنيات تكنولوجية تساعده على الحصول على المعلومات عن الحركة النقدية لدى الزبائن	Coefficient de corrélation	,823**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يعمل البنك على ابتكار آلية تكنولوجية تساعده على قياس أمواله من خلال التدفقات النقدية الصادرة والواردة	Coefficient de corrélation	,773**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يعمل البنك على ابتكار انظمة تكنولوجية حديثة لقياس ومراقبة مخاطر السيولة	Coefficient de corrélation	,756**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يهدف البنك من خلال الصيرفة الالكترونية إلى زيادة أرباحه	Coefficient de corrélation	,587**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	27
	البعد الأول: السيولة	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (04) : اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد إدارة المخاطر

Corrélations

			البعد الثاني: إدارة المخاطر
Rho de Spearman	يتوفر البنك على بنية تكنولوجية تحتية مميزة تساعد على إدارة المخاطر	Coefficient de corrélation	,800**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يستخدم البنك التكنولوجية الحديثة للحصول على أحدث المعلومات من أجل التسيير الفعال للمخاطر	Coefficient de corrélation	,710**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يسعى البنك إلى استخدام أحدث الابتكارات في التكنولوجيا في المجال المالي والمحاسبي لتجنب المخاطر كليا	Coefficient de corrélation	,828**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يتجنب البنك المخاطر الناتجة عن تبني منهجية التطوير والابتكار	Coefficient de corrélation	,858**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يتوفر البنك على كادر بشري مدرب باستمرار في مجال التكنولوجيا وابتكار أدوات جديدة لتسيير المخاطر	Coefficient de corrélation	,831**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	البعد الثاني: إدارة المخاطر	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (05) : اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد الخدمات المقدمة

Corrélations

			البعد الأول: الخدمات المقدمة
Rho de Spearman	يقدم المصرف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال	Coefficient de corrélation	,680**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يسمح البنك الالكتروني بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان و في أي وقت ممكن	Coefficient de corrélation	,693**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية CIB بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت	Coefficient de corrélation	,496**
		Sig. (bilatéral)	,008
		N	27
	يقوم البنك بإدارة استشارات العميل عبر الاستشارة الآلية عن طريق الانترنت من اجل إدارة أصول العميل وتقديم نصائح مالية ورقمية	Coefficient de corrélation	,580**
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	27
	لدى البنك قاعدة واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية	Coefficient de corrélation	,639**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	البعد الأول: الخدمات المقدمة	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (06) : اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد التمويل

Corrélations

			البعد الثاني: التمويل
Rho de Spearman	يقدم البنك تطبيقات تسمح للعملاء بطلب التمويل عن بعد	Coefficient de corrélation	,831**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يوفر البنك خدمة التمويل الجماعي من خلال منصات تكنولوجيا المعلومات دون المرور بالطرق التقليدية	Coefficient de corrélation	,886**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	يتعاون البنك مع خبرات واستشارات من اجل تقديم صيغ تمويلية جديدة ومبتكرة	Coefficient de corrélation	,829**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	تسعى إدارة البنك إلى إيجاد ادوات تمويلية جديدة لحل مشاكل التمويل	Coefficient de corrélation	,566**
		Sig. (bilatéral)	,002
		N	27
	التمويل الرقمي يوفر فرص لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية	Coefficient de corrélation	,604**
		Sig. (bilatéral)	,001
		N	27
	البعد الثاني: التمويل	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (07) : اختبار الاتساق الداخلي للعبارات و بعد رضا العملاء

Corrélations

			البعد الثالث: رضا العملاء
Rho de Spearman	هناك سهولة وسرعة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء	Coefficient de corrélation	,279
		Sig. (bilatéral)	,158
		N	27
	الوسائل التكنولجية التي يستخدما البنك في تقديم المصرفية معروفة لدى العملاء	Coefficient de corrélation	,691**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	استعمال بطاقات الدفع تجنب العميل ظاهرة التزوير للاوراق النقدنية وتوفر له وقت أقل وتكلفة أقل.	Coefficient de corrélation	,150
		Sig. (bilatéral)	,456
		N	27
	يميل العميل إلى تسوية المعاملات نقدا وتفصيله على باقي الوسائل	Coefficient de corrélation	,131
		Sig. (bilatéral)	,516
		N	27
	يستلزم إصدار بطاقات أو تجديدها وقتنا كبيرا مما قد يأثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية	Coefficient de corrélation	,003
		Sig. (bilatéral)	,987
		N	27
	البعد الثالث: رضا العملاء	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (08) : اختبار الاتساق البنائي بين كل محور من محاور الدراسة و الدرجة الكلية للاستبيان

Corrélations

			المحور الكلي للاستبيان
Rho de Spearman	المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف	Coefficient de corrélation	,874**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	المحور الثاني: معايير النشاط المصرفي	Coefficient de corrélation	,846**
		Sig. (bilatéral)	,000
		N	27
	المحور الكلي للاستبيان	Coefficient de corrélation	1,000
		Sig. (bilatéral)	.
		N	27

الملحق رقم (09) : عرض و تحليل نتائج الدراسة

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	18	66,7	66,7	66,7
	ذكر	9	33,3	33,3	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 18 إلى 30 سنة	9	33,3	33,3	33,3
	من 31 إلى 40 سنة	10	37,0	37,0	70,4
	من 41 إلى 50 سنة	4	14,8	14,8	85,2
	أكثر من 50 سنة	4	14,8	14,8	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

المستوى الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	3	11,1	11,1	11,1
	ثانوي	4	14,8	14,8	25,9
	جامعي	15	55,6	55,6	81,5
	دراسات عليا	5	18,5	18,5	100,0
	Total	27	100,0	100,0	

الملحق رقم (10) : تحليل نتائج المحور الاول "معايير التكنولوجيا في المصارف"

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يسعى البنك إلى ابتكار وسائل التكنولوجيا الحديثة لإدارة السيولة من حيث برامج البرامج و التقنيات الجديدة	27	3	5	4,33	,555
يسعى البنك إلى ابتكار تقنيات تكنولوجية تساعده على الحصول على المعلومات عن الحركة النقدية لدى الزبائن	27	3	5	4,26	,594
يعمل البنك على ابتكار آلية تكنولوجية تساعده على قياس أمواله من خلال التدفقات النقدية الصادرة والواردة	27	3	5	3,96	,706
يعمل البنك على ابتكار انظمة تكنولوجية حديثة لقياس ومراقبة مخاطر السيولة	27	2	5	4,11	,751
يهدف البنك من خلال الصيرفة الالكترونية إلى زيادة أرباحه	27	1	5	3,74	,859
البعد الأول: السيولة	27	3	5	4,09	,472
يتوفر البنك على بنية تكنولوجية تحتية مميزة تساعد على إدارة المخاطر	27	2	5	3,78	,801
يستخدم البنك التكنولوجية الحديثة للحصول على أحدث المعلومات من أجل التسيير الفعال للمخاطر	27	3	5	4,00	,679
يسعى البنك إلى استخدام أحدث الابتكارات في التكنولوجيا في المجال المالي والمحاسبي لتجنب المخاطر كليا	27	2	5	3,96	,759
يتجنب البنك المخاطر الناتجة عن تبني منهجية التطوير والابتكار	27	2	5	3,70	,775
يتوفر البنك على كادر بشري مدرب باستمرار في مجال التكنولوجيا وابتكار أدوات جديدة لتسيير المخاطر	27	3	5	4,04	,706
البعد الثاني: إدارة المخاطر	27	3	5	3,92	,590
المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف	27	3	5	4,00	,469
N valide (liste)	27				

الملحق رقم (11) : تحليل نتائج المحور الثاني "معايير النشاط المصرفي"

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يقدم المصرف خدمة الشباك البنكي عن طريق الهاتف النقال	27	3	5	4,26	,594
يسمح البنك الالكتروني بمتابعة التعاملات البنكية من أي مكان و في أي وقت ممكن	27	3	5	4,44	,641
يتيح البنك لزبائنه الحاملين للبطاقة البنكية CIB بتسديد معاملاتهم عبر الانترنت	27	4	5	4,41	,501
يقوم البنك بإدارة استشارات العميل عبر الاستشارة الآلية عن طريق الانترنت من اجل إدارة أصول العميل وتقديم نصائح مالية ورقمية	27	2	5	3,89	,934
لدى البنك قاعدة واسعة حول الزبائن الذين يستفيدون من الخدمات الالكترونية	27	2	5	3,93	,675
البعد الأول: الخدمات المقدمة	27	3	5	4,23	,421
يقدم البنك تطبيقات تسمح للعملاء بطلب التمويل عن بعد	27	2	5	4,04	,898
يوفر البنك خدمة التمويل الجماعي من خلال منصات تكنولوجيا المعلومات دون المرور بالطرق التقليدية	27	2	5	3,52	,893
يتعاون البنك مع خبرات واستشارات من اجل تقديم صيغ تمويلية جديدة ومبتكرة	27	2	5	4,07	,781
تسعى إدارة البنك إلى إيجاد ادوات تمويلية جديدة لحل مشاكل التمويل	27	3	5	4,04	,518
التمويل الرقمي يوفر فرص لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الأساسية	27	3	5	4,19	,622
البعد الثاني: التمويل	27	2	5	3,98	,583
هناك سهولة وسرعة في استخدام الوسائل التكنولوجية من قبل العملاء	27	2	5	4,04	,808
الوسائل التكنولجية التي يستخدما البنك في تقديم المصرفية معروفة لدى العملاء	27	2	5	3,81	1,039
استعمال بطاقات الدفع تجنب العميل ظاهرة التزوير للاوراق النقدنية وتوفر له وقت أقل وتكلفة أقل.	27	3	5	4,33	,555
يميل العميل إلى تسوية المعاملات نقدا وتفصيله على باقي الوسائل	27	2	5	3,85	,907
يستلزم إصدار بطاقات أو تجديدها وقتا كبيرا مما قد يأثر على ثقة العميل في وسائل الدفع الالكترونية	27	1	5	3,22	1,396
البعد الثالث: رضا العملاء	27	3	4	3,70	,382
المحور الثاني: معايير النشاط المصرفي	27	3	4	3,97	,372
N valide (liste)	27				

الملحق رقم (12) : نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف	المحور الثاني: معايير النشاط المصرفي
N		27	27
Paramètres normaux[a,b]	Moyenne	4,00	3,97
	Ecart type	,469	,372
Différences les plus extrêmes	Absolue	,097	,164
	Positif	,085	,138
	Négatif	-,097	-,164
Statistiques de test		,097	,164
Sig. asymptotique (bilatérale)		,200[c,d]	,060[c]

الملحق رقم (13) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الأول: السيولة[b]	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,329[a]	,108	,073	,358

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,391	1	,391	3,041	,093[b]
	Résidus	3,213	25	,129		
	Total	3,603	26			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,905	,613		4,738	,000
	البعد الأول: السيولة	,260	,149	,329	1,744	,093

الملحق رقم (14) : نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	البعد الثاني: إدارة المخاطر[b]	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,662[a]	,438	,416	,285

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,579	1	1,579	19,506	,000[b]
	Résidus	2,024	25	,081		
	Total	3,603	26			

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,332	,374		6,228	,000
	البعد الثاني: إدارة المخاطر	,417	,095	,662	4,417	,000

الملحق رقم (15) : نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

Variables introduites/éliminées[a]

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف[b]	.	Introduire

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,583[a]	,340	,313	,309

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	1,224	1	1,224	12,855	,001[b]	
	Résidus	2,380	25	,095			
	Total	3,603	26				

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés	Coefficients standardisés	t		
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	2,114	,520			4,064
	المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف	,463	,129	,583		3,585

Coefficients[a]

Modèle		Sig.
1	(Constante)	,000
	المحور الأول: معايير التكنولوجية المالية في المصارف	,001