جامعة يحي فارس بالمدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

الموضوع:

فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

– دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية –

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي.

من إعداد الطالبتين:
– براهيمي نهاد
– بلامين الهام

تحت اشراف الاستاذ:
د. باصور كمال

أعضاء لجنة المناقشة

بن لكحل محمد امين	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	رئيسا
باصور كمال	أستاذ محاضر أ	جامعة المدية	مقررا
كحلة عبد الغني	أستاذ محاضر ب	جامعة المدية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022


بسم الله الرحمن الرحيم

شُكر وعرفان

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على اشرف الانبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى اله وصحبه اجمعين ومن تبعهم ب احسان الى يوم الدين

فاني اشكر الله تعالى فضله حيث اتاح لي انجاز هذا العمل بفضله فله الحمد اولا واخرا

ثم اشكر اولا استاذي المشرف على الرسالة فضيلة الاستاذ الدكتور باصور كمال الذي لم يدخر جهدا في مساعدتنا لك منا كل الثناء والتقدير على جهودك الثمينة والقيمة

الى جميع اساتذة كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة المدية وعلى راسهم اعضاء لجنة المناقشة على تفضلهم باثراء هذا العمل

وكل الاساتذة الذين ساهموا في تحكيم الاستبيان وساعدونا في بتوجيهاتهم جزاهم الله

الى كل موظفي الجامعة وموظفي البنك بالاخص السيد قروامسة

وكل من ساهم معنا ولو بكلمة في هذا العمل

شكرا

.

إهـداء

الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة النجاح والجهد

اهديها ل:

الى اعز واغلى انسانة في حياتي التي انارت دربي بنصائحها, رفيقة دربي امي

الى من لم يبخل علي بشيء وسعى لأجل راحتي ونجاحي الى اعظم رجل في عيني

ابي الغالي

الى الذين ضفرت بهم هدية من الاقدار اخوة فعرفوا معنى الاخوة اخوتي الاحباء:

فوزي وخالد وعلاء وعادل ورمزي وعمي دمتم لي سندا

الى اخواتي العزيزات كريمة وخديجة وجميلة وزوجات اخوتي نعيمة، نسيمة فتحية

اهداء خاص الى براعم العائلة أسييل، لخضر رهف، حسام ،محمد، زينب، ريهام

،غفران ،عزو والكتكوتة مريم

و اخص بالذكر خطيبي فاتح الذي كان داعما لي نحو الافضل دوما

الى كل صديقاتي اهديكم هذه المذكرة

الهام

إهـداء

إلى أمي جنتي، حبيبة قلبي، صديقتي الأولى وأفضل صديقة لي حفظها الله ورعاها.

إلى أماني ومأمني وطمأنينتي وملجأي بعد الله سبحانه وتعالى، أبي وتين قلبي حفظه الله ورعاه.

إلى أختي توأم روحي، دعاء.

إلى سندي ومسندي في الحياة إخوتي، رفيق، صابر، عبد العالي.

إلى من علموني معنى الصداقة فهي تزهر قلوبنا ربيعا، مروة، ليليان، فلة.

نـهاد

مستلخص

هدف هذه الدراسة هو التعرف على أثر التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، وذلك من خلال دراسة مدة توفير التكنولوجيا المالية في البنك ومعرفة مستوى الأداء البنكي فيه لتحسينه.

ومن أجل دراسة هذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي للجانب النظري، والأسلوب الاحصائي في الجانب التطبيقي عن طريق استخدام برنامج (Spss) من خلال قياس العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

ومنه توصلنا من هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في الرفع من كفاءة الأداء البنكي وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية تربط بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، البنوك التجارية، تقييم الأداء البنكي، المؤشرات المالية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

فهرس المحتويات

المحتويات	الصفحة
الملخص.	
فهرس المحتويات.	**I**
قائمة الجداول.	**V**
قائمة الأشكال.	**VII**
قائمة الملاحق.	**XI**
مقدمة.	أ
الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.	
تمهيد.	**2**
المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.	**3**
المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية.	**3**
المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية.	**7**
المطلب الثالث: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية.	**8**
المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.	**10**
المطلب الأول: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية.	**10**
المطلب الثاني: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.	**15**
المطلب الثالث: تحديات ومنافع التكنولوجيا المالية.	**16**
المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية.	**20**
المطلب الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية.	**20**
المطلب الثاني: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية وأنواعها.	**21**
المطلب الثالث: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية وسبل نجاحها.	**25**
خلاصة الفصل.	**27**
الفصل الثاني الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية.	
تمهيد.	**29**
المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية.	**30**

المطلب الأول: مفهوم وخصائص البنوك التجارية.	**30**
المطلب الثاني: أهداف وأهمية البنوك التجارية.	**33**
المطلب الثالث: مؤشرات الأداء البنكي والعوامل المؤثرة فيه.	**35**
المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية.	**38**
المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المصرفي وأهدافه.	**38**
المطلب الثاني: المراحل والركائز الأساسية لتقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.	**41**
المطلب الثالث: مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية.	**44**
المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية وعلاقتها بأداء القطاع البنكي.	**53**
المطلب الأول: التحولات التي مست البنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية.	**53**
المطلب الثاني: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية.	**57**
المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتطوير أداء البنوك التجارية.	**60**
خلاصة الفصل.	**68**
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية.	
تمهيد.	**70**
المبحث الأول: الإطار العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	**71**
المطلب الأول: نظرة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	**71**
المطلب الثاني: تقديم وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية –846–	**78**
المطلب الثالث: أساليب التكنولوجيا المالية المستخدمة في تحسين الأداء البنكي بوكالة المدية.	**82**
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.	**96**
المطلب الأول: منهجية الدراسة.	**96**
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.	**97**
المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.	**99**

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.	**105**
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.	**105**
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.	**110**
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.	**114**
خلاصة الفصل.	**119**
خاتمة.	**120**
قائمة المراجع.	**124**
قائمة الملاحق.	**133**

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
03-01	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.	98
03-02	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.	98
03-03	اختبار التوزيع الطبيعي.	100
03-04	اختبار الاتساق الداخلي للعبارة ومحور التكنولوجيا المالية.	100
03-05	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد المالي.	102
03-06	اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد الوظيفي.	103
03-07	اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان.	103
03-08	اختبار الثبات لأداء الدراسة.	104
03-09	توزيع أفراد حسب متغير الصنف.	105
03-10	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.	106
03-11	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.	107
03-12	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	108
03-13	توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.	109
03-14	المؤشرات الإحصائية لوصف محور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	110
03-15	المؤشرات الإحصائية لوصف أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	113
03-16	اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	115
03-17	اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	116
03-18	اختبار الانحدار البسيط على للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	117

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01-02	بطاقة الأداء المتوازن	52
02-02	السيناريوهات الخمسة المحتملة لأثر التكنولوجيا المالية على البنوك	57
01-03	الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	77
02-03	الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية	80
03-03	الموزع الأوتوماتيكي للأوراق	83
04-03	جهاز TPE	84
05-03	البطاقة الكلاسيكية	85
06-03	البطاقة الذهبية	85
07-03	بطاقةTAWFIR	88
08-03	صفحة خدمة بدر net	92
09-03	صفة الدخول الى فحص الحساب البنكي	93
10-03	صفحة كشف الحساب عبر الانترنت	94
11-03	صفحة خدمة بدر اتصال	94
12-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف	105
13-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر	106
14-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي	107
15-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	108
16-03	تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة	109

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الاستبانة الموجهة لعينة الدراسة.	**134**
02	استمارة تحكيم الإستبيان.	**137**
03	اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة ومحور التكنولوجيا المالية.	**138**
04	نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور التكنولوجيا المالية.	**139**
05	نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد المالي.	**140**
06	نتائج اختبار الاتساق الداخلي والبعد الوظيفي.	**141**
07	نتائج اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان.	**141**
08	نتائج ثبات الاستبيان.	**141**
09	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.	**142**
10	نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.	**142**
11	نتائج التحليل الوصفي لمحور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	**143**
12	نتائج التحليل الوصفي لمحور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.	**143**

13	نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	**143**
14	نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	**144**
15	نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	**144**

مقدمة

شهد العالم منذ القرن العشرين تغيرات واسعة النطاق وتحديات اقتصادية لها أهمية كبيرة، حيث أصبح هناك تقدم نحو التطور في شتى المجالات العالمية، نتيجة التطور التكنولوجي ووسائل الاتصال، وبالتالي كان للقطاع المالي وخاصة البنكي جزء كبير من هذا التطور، حيث ظهر ما يسمى بالتكنولوجيا المالية التي كانت دائما تسعى إلى منافسة الأساليب التقليدية عند تقديم الخدمات المالية وذلك بطريقة سريعة وبدون جهد.

ومنه ساهمت ابتكارات التكنولوجيا المالية في حصول العملاء على العديد من الخدمات في مجال الإقراض والمدفوعات والتأمين غيرها، وذلك للتغلب على العراقيل التقليدية، ومن ثم أصبحت المؤسسات المالية مجبرة على مسايرة التطور ومواجهة موجة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية لأجل تحقيق الشمول المالي بإعادة هيكلة قواعدها وتبني أنظمة التكنولوجيا المالية.

الإشكالية:

مما سبق تمحورت إشكالية موضوعنا حول التساؤل الرئيسي التالي:

ما مدى تأثير استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية؟ وما هو واقع تطبيق ذلك على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية؟

تفرع عن الإشكالية الرئيسية للأسئلة التالية:

1. ما المقصود بالتكنولوجيا المالية وماهي الخصائص المميزة لها؟
2. ما هي أهم المؤشرات التي يتم استخدامها لقياس الأداء في البنوك التجارية؟
3. ما هو واقع أداء البنوك التجارية في ظل الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا المالية؟
4. هل تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية؟

الفرضيات: من أجل الإجابة على الأسئلة المطروحة ارتئينا الفرضيات التالية:

1. التكنولوجيا المالية هي عبارة عن اختراعات وابتكارات في مجال القطاع المالي، حيث تتميز بتحسين الخدمات المالية التقليدية وتساهم في معالجة مختلف الحواجز المالية والإجراءات المعقدة وتقديم منتجات أفضل تصميما.

2. يتم قياس الأداء في البنوك التجارية بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات (مؤشرات الأداء المالية، مؤشرات الأداء غير المالية) مثل الربحية التي تحكم على أداء وكفاءة هذه المؤسسة المالية ومؤشر السيولة أيضا لمعرفة قدرة البنوك على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل.
3. إن الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة أدى إلى تحولات مست البنوك التجارية تمثلت في قلة التعاملات النقدية وقوة استخدام الانترنت وذلك بهدف تحسين الأداء المالي والتشغيلي والتوسع قطاعيا وجغرافيا وذلك بتكاليف اقل وبأساليب تعالج المخاطر وترفع من الربحية.
4. يوجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين أداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في لفت الانتباه لدور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي، وارتباطها بالمؤسسات المالية والبنكية التي تعد أحد الركائز الأساسية لاقتصاد أي دولة، وتأثيرها على الجانب الوظيفي والمالي لأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

أهداف دراسة الموضوع:

- تسليط الضوء على أهمية استخدام المؤسسات المالية والبنكية لابتكارات التكنولوجيا المالية.
- إبراز أهم الابتكارات والتقنيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية التي لها دور كبير في تطوير الخدمات البنكية.
- محاولة توضيح مدى استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- محاولة توضيح مختلف خدمات التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

مبررات اختيار الموضوع:

- التعرف على أساسيات التكنولوجيا المالية.
- معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تغيير القطاع البنكي.
- معرفة ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك التجارية.
- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع التي تعنى بالقطاع البنكي.
- ارتباط الموضوع محل الدراسة بالتخصص الذي نقوم بدراسته.

المنهج المستخدم: لإثبات صحة الفرضيات والإجابة عن الإشكالية المطروحة، اعتمدنا في بحثنا هذا على المنهج الوصفي التحليلي، الذي يقوم بتناول الإطار النظري للدراسة في الجزء الأول والجزء الثاني، بالإضافة الى استخدام منهج دراسة الحالة عن طريق استعمال الأسلوب الإحصائي الذي يعتمد على الاستبيان لربط العلاقة بين التكنولوجيا المالية، وأداء موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية: يتم من خلال الدراسة محاولة تسليط الضوء على مختلف الأساليب التكنولوجيا المالية المستخدمة في الرفع من كفاءة أداء موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية.

الحدود الزمنية: امتدت هذه الدراسة في الفترة من مارس 2023 إلى ماي 2023.

الحدود الموضوعية: اقتصرت هذه الدراسة على كل ما يخص التكنولوجيا المالية من خصائص وأهمية وأسباب اللجوء إليها إضافة إلى مفهوم تقييم الأداء البنكي، وحاولنا الإلمام بجميع جوانبه، وبصفة عامة عن دور ومساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء البنكي

الدراسات السابقة:

لقد تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة، والتي لها علاقة وان كانت جزئيا بموضوع البحث في الجانب النظري، وعليه سيتم تقديم بعض الدراسات السابقة والتي نذكر منها ما يلي:

1_ بلقاضي شيماء،" دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري، محاكاة تجارب دولية،" مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي،2020-2021، حيث جاءت هذه الدراسة تحت إشكالية: ما دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي الجزائري؟ وبالتالي توصلت إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في رفع مردودية قطاع الخدمات في معدل النمو الاقتصادي وكذلك الذكاء الاصطناعي يقلل من المظاهر السلبية المرافقة للعمل المصرفي كحالات الغش، غسيل الأموال وتقليل الأخطاء البشرية، وتختلف دراستنا عن هذه الدراسة في كوننا ركزنا على توضيح فعالية التكنولوجيا المالية في الرفع من مردودية الأداء للبنوك التجارية، بينما ركزت الباحثة على توضيح العلاقة بين التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في تحسين كفاءة القطاع المصرفي بالجزائر.

2_بوسباطة ريان، " دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية _أم البواقي_)، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة العربي بن المهيدي2020-2021، حيث تناولت هذه الدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك التجارية في عينة من الوكالات البنكية بصفة عامة، والبنك الخارجي الجزائري، والبنك الوطني الجزائري بصفة خاصة، وقد توصلت إلى نتيجة مفادها أنه يوجد ارتباط ايجابي بين التكنولوجيا المالية والأداء المالي للوكالات البنكية محل الدراسة.وبالتالي اختلفت عن دراستنا في أنها أخذت عينة من الوكالات البنكية تمثلت بنكين (البنك الوطني الجزائري والبنك الخارجي الجزائري) باختلاف دراستنا التي تناولت بنك تجاري واحد ألا وهو بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

3_مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفي، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد،03 جامعة سطيف، 2018، حيث تناولت هذه الدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والخدمات المالية التقليدية للقطاع المالي والمصرفي، وبالتالي توصلت إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات والمزايا التي لها تأثير كبير في قطاع الخدمات المالية والمصرفية، حيث تختلف عن دراستنا في أنها قامت بدراسة دور التكنولوجيا المالية في دعم الخدمات المالية والمصرفية، في حين أن دراستنا قامت سلطت الضوء على دور التكنولوجيا المالية في قياس وتحسين أداء البنك من خلال البعد الوظيفي والبعد المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

4_ نور الدين كروش، أسماء بللعما، زهرة سيد اعمر، مستقبل الصناعة الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، المجلة المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد01، العدد01، ديسمبر 2017، حيث تناولت هذه الدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية ومستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية وبالتالي توصلت إلى نتيجة مفادها أن التكنولوجيا المالية تمكن من فتح آفاق جديدة للنمو وتعزيز أمن المعاملات ومنه تساعد المصارف الإسلامية في مزاولة عملياتها بطريقة آمنة، ويكمن الاختلاف مابين دراستنا وهذه الدراسة في كونها ركزت على المصارف الإسلامية، في حين أننا ركزنا على الصيرفة التقليدية بصفة عامة وحاولنا الاسقاط على بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

هيكل الدراسة:

من أجل تحقيق الهدف من الدراسة ونظرا لما تستند عليه طبيعة الموضوع، وفي ضوء معالجة إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات تم تقسيم البحث إلى ثلاث فصول كما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية: بحيث نتطرق فيه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن ماهية التكنولوجيا المالية، والمبحث الثاني بعنوان أساسيات حول التكنولوجيا المالية، وأما المبحث الثالث يتضمن شركات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني: الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية: حيث نتطرق فيه إلى ثلاث مباحث، حيث المبحث الأول تحت عنوان الإطار النظري للبنوك التجارية، والمبحث الثاني يتضمن معايير تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، أما المبحث الثالث بعنوان التكنولوجيا المالية وعلاقتها بأداء القطاع المالي.

الفصل الثالث: دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية: قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث تطرقنا في المبحث الأول إلى الإطار العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، وفي المبحث الثاني الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث قمنا بتخصيصه إلى تحليل نتائج الدراسة الميدانية عن طريق استخدام استبيان وتوزيعه على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية وتحليله باستخدام أدوات الإحصاء من خلال برنامج spss.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

تمهيد:

شهد العالم ثورة تكنولوجية عكست بظلالها على جميع القطاعات ولم تكن ببعيدة عن القطاع المالي وتطوره، مما ساهم بظهور ما يسمي بالتكنولوجيا المالية التي تعتبر ابتكار تكنولوجي، والتي مرت بمراحل لتطورها من فترة إنشائها إلى غاية يومنا هذا حيث تميزت بخصائص كانت سببا في لجوء العالم إليها.

ولقد تم تطوير خدماتها المالية بتقنيات حديثة وتوسعها في مختلف قطاعاتها المالية مما أصبحت جزءا أساسيا في حياة الإنسان لا يمكن التخلي عنها في معاملاته المالية، وبالرغم من منافعها إلا أنها تحمل مخاطر ومعوقات.

وبالتالي قامت البنوك بتبني التكنولوجيا في معاملاتها المالية وتم إنشاء شركات التكنولوجيا المالية لتوظيف ابتكارات مالية وتقديمها إلى عملائها وزبائنها.

وفي الفصل الأول من دراستنا سنتطرق إلى كل هذه التفاصيل ويقسم إلى ثلاث مباحث كما يلي:

_المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.

_المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

_المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية هي الابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية، وذلك باستغلال ابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة كهواتف ذكية، شبكات الاتصال، وغيرها وبالتالي تم تحديث وتطوير الخدمات المالية وذلك باستخدام التقنيات التكنولوجية الحديثة التي أصبحت تقدم من طرف شركات قد استغلت التكنولوجيا المالية في قطاع الخدمات.

وفي هذا المبحث سنتطرق لنشأة التكنولوجيا المالية وتعريفها والأسباب الدافعة للجوء إليها.

المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية.

إن مصطلح Fintch مصطلح جديد يعني التكنولوجيا المالية وقد احتكرت الساحة الاقتصادية مؤخرا وفيما يلي سنتطرق لمعرفة نشأة وتطور هذه الأخيرة.

الفرع الأول: نشأة التكنولوجيا المالية.

مصطلح التكنولوجيا المالية مصطلح جديد في ظاهره وإنما ترجع بداية Fintch إلى بداية التسعينات وقد بدأ في لفت انتباه الأكاديمين والمهتمين بعد الأزمة المالية العالمية وبشكل أكثر تحديدا منذ عام 2014 ليعكس التطور السريع الذي يشهده قطاع الخدمات المالية ألان بفضل الثورة التكنولوجية الرابعة وتطبيقاتها المختلفة[1].

وقد ساعدت في إحداث بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت هذه الأخيرة متداولة بشكل كبير في كثير من المجالات مثل التعامل مع العملاء والشركات ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

ساهم في إنشائها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، وحيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، لتمكين العميل من إجراء معاملاته عبر الانترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الانترنت وكل

[1] محمد الغربي، مي مصطفى، مداخلة بعنوان ثورة التكنولوجيا المالية، ملتقى حول الشباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر 28جانفي 2020،ص4.

الأنشطة تهدف إلى توفير الوقت والجهد للأفراد، وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش[1].

الفرع الثاني: تطور التكنولوجيا المالية.

مرت التكنولوجيا المالية بعدة تحولات وتطورات عبر التاريخ للوصول إلى ماهي عليه الآن، فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية ليست ظاهرة جديدة، بل لها تاريخ طويل من اجل تبني التكنولوجيا، وجذورها تمتد إلى النصف الأول من القرن 19م ومرت عبر مراحل يمكن اختصارها فيما يلي:

1-المرحلة من 1967-1969: في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلس، واختراع جهاز الصراف الآلي، والفدواير (Fedwire) عام 1916 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل فدواير الذي يعتبر أول نظام الكتروني لتحويل الأموال لتأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الائتمان لتخفيف عبء عمل النقود من قبل داينرز كلوب[2].

2-المرحلة من 1967-2008: في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمن عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت التكنولوجيا المالية من اجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الالكترونية، أنظمة المقاصة، أجهزة صراف الآلي 1967، الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء غرفة ناسداك أول بورصة رقمية في العالم وتعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وفي عام 1973 تم تأسيس SWIFT جمعية اتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم، في حين ثمانينات القرن 20 ظهورت أجهزة الكمبيوتر في العالم حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت إلى العالم و تحويلات كبيرة في كيفية

[1] مكرودة راوية، زغوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، (دراسة حالة الجزائر 2011،2020) مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، 2020-2021 ،ص 27.

[2] بالقاضي شيماء، دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي للجزائر،(محاكاة تجارب دولية عربية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2020/2021، ص11.

فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008.[1]

3-المرحلة من 2008-2014: بعد الأزمة المالية في 2008، أصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين، والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حيث البنوك الراسخة بدأت في التصرف والتصنيف نفسها كشركات ناشئة، وقد تميزت أيضا بفتح تقنيات جديدة، لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، والتي تسمح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية، وأيضا ظهور البيتكوين سنة 2009، متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى، واستخدام تقنية البلوك تشين، يعني اعتماد الهواتف الذكية [2].

4-المرحلة من 2014الى يومنا هذا:

- كان للتكنولوجيا المالية في هذه المرحلة تطور حديث بحيث يراعي تغيرات سلوك المستهلك، وكيفية وصولهم للانترنت في العالم النامي، وتعتبر الصين والهند الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية نظرا لعدم امتلاكها للبنية التحتية المصرفية المادية الموجودة في الغرب جعلتها تتبنى حلول جديدة بسرعة اكبر من نظيرتها[3].
- وقد شهدت التكنولوجيا المالية نمو سريعا على المستوى العالمي فما بين 2011 و2015 وصل مجموع الاستثمارات في هذا القطاع إلى 15.5 مليار دولار وشهد الإقبال على منتجات هذا القطاع رقما كبيرا من قبل البنوك والمؤسسات المالية العالمية، وقد حققت الشركات البريطانية العالمية في هذا المجال قيمة 536 مليون دولار من هذه الاستثمارات، وفي آسيا مايقارب 3.5 مليون دولار خلال 2015 ومن بين البرامج التي تستثمر WELDO التي حجزت المرتبة الثانية عالميا في بيع منتجات التكنولوجيا المالية[4].

---

[1] بوسباطة ريان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي المهيدي أم البواقي، 2020/2021، ص16.

[2] خالد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة، CPA –BADR–BNA مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2021-2022،ص 4.

[3] خالد بيلوطة، رمضان براغشة، المرجع السابق، ص 4.

[4] محمد الغربي، مي مصطفى،مرجع سبق ذكره، ص5.

الفرع الثالث: مفهوم التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية هي اختصار لي كلمة Finoncial technohogy وهي تكنولوجيا تستخدمها الشركات الناشئة متحدية الشركات التقليدية إذ تسخر التكنولوجيا في قطاع الخدمات المالية عوض عن إبقاء وعي الأدوات التقليدية[1].

تم اختصار مصطلح Finoncial technohogy الى Finteck يمكن أن تنطبق على أي ابتكار في كيفية تعامل الناس مع الأعمال في المدفوعات، التحولات المالية، المحافظ الالكترونية. ... من اختراعات الكترونية للتعامل مع الأموال إلى السجلات الحسابية الرقمية منذ ثورة الانترنت وثورة الانترنت عبر الهاتف النقال، نمت التكنولوجيا المالية بشكل متفجر، وفينتش التي أشارت في الأصل إلى تكنولوجيا الكمبيوتر المطبقة على المكتب الخلفي للبنوك أو الشركات التجارية، تصف الآن مجموعة واسعة من التدخلات التكنولوجية في الشخصية والتجارة المالية[2].

1-تعريف التكنولوجيا المالية:

تعريف 01: عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها أي ابتكار أو تكنولوجيا مالية ينتج عنها نموذج أعمال أو عمليات أو منتجات جديدة له تأثير على الأسواق، والمؤسسات المالية [3].

تعريف 02: قدم جاك ما jack ma * مؤسس منصة alibaba تعريفا مختلفا لها، فان فتنك تأخذ النظام المالي الأصلي وتحسن تقنيته، وهي أيضا تعيد بناء النظام للتكنولوجيا وحل مشكلة نقص الشمول المالي، إذ ينظر لها من ناحية الهدف منها إذ أنها تساهم في توفير خدمات مالية لؤلائك الذين لا يتعاملون مع البنوك في الأغلب[4].

---

[1]محمد فوجيل، نبيلة قزير، استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية، تجربة المصارف السعودية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 04، العدد01، جامعة حسيبة بن بوعلي، شلف ،الجزائر، 2021، ص 249.

[2]الحمزة رمزي، مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول المالي (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2020-2021، ص 3.

[3]ابتهاج إسماعيل، واخرون، التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات في تعافي القطاع المصرفي في مرحلة كوفيد 19 (دراسة استطلاعية)، مجلة دراسات محاسبية والمالية GAFS، المجلد 16، 2021، ص 62.

*جاك ما، العمر 10سبتمبر 1964، في هانغتشون الصين، هو رجل أعمال صيني، يمتلك مجموعة شركات تجارية على شبكة الانترنت واول رجل أعمال صيني اسيوي يظهر على غلاف مجلة فوربس الأمريكية. انشأ مجموعة علي بابا.

[4]وداد بن قيراط، عثمان عثامنية، اقتصاد العملات المشفرة ومستقبل النقود، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، شارع الطرفاء، بيروت، مارس 2022، ص 63.

تعريف 04: يعرفها معقد البحوث الرقمية في دبلن بأنها " عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية[1].

من خلال جملة التعاريف المقدمة، يمكننا استنتاج تعريف التكنولوجيا المالية ،على أنها تستخدمها الشركات الناشئة لتحدي الشركات التقليدية واستخدامها في القطاع المالي لتسهيل الخدمات المالية المصرفية، بحيث تغير الأدوات التقليدية بأدوات حديثة تعتمد على التكنولوجيا وبرامج وتطبيقات معقدة في خدمات الدفع والتحويل.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية تدمج بين الجانب المالي والجانب التكنولوجي ينتج لدينا جانب يهتم بالمعاملات المالية استخداما لكل طرق التكنولوجيا الحديثة لتسهيل المعاملات مع الزبائن.

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية.

من أهم خصائص التكنولوجيا المالية هي:

- استخدام التقنيات المبتكرة لتوفير خدمات مالية.
- امتلاك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، لأنها أسرع وارخص وأسهل، التي يتم تطويرها بواسطة الشركات الناشئة[2].
- التكنولوجيا المالية بمختلف مفاهيمها ليست هدفا في حد ذاتها بل وسيلة لتحقيق أهداف المؤسسات المالية والمصرفية.
- مساعدة مقدمي الخدمات على تبني عمليات ونماذج عمل متعدد تساهم في معالجة مختلف الحواجز المالية والإجراءات المعقدة وتقديم منتجات أفضل تصميما[3].

---

[1] بوصبيع العايش، واخرون، آفاق التجارة الالكترونية في ظل التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى دولي، الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية، يومي 02 و03 ديسمبر 2019، ص 209.

[2] غريبة مراد، متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في اقتصاديات الدول العربية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2021-2022، ص 8.

[3] بالقاضي شيماء، مرجع سبق ذكره، ص 11.

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية.

تكمن أهمية التكنولوجيا المالية فيما يلي:

_تساهم التكنولوجيا المالية إلى باقي التكنولوجيات على انخفاض تكاليف البحث عن الأطراف، وتحقيق وفرات في استخدام البيانات الضخمة ونقلها للمعلومات بأقل تكلفة وأكثر أمانا، وتوزع حلول البرمجيات لمقدمي الخدمات المالية ومن شانها تسيير فرص الحصول على التمويل للإفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة للذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية لتحقيق نمو أعلى ورفع الكفاءة في مختلف القطاعات الحكومية ومن فوائدها[1]:

- تعزيز اثر الرغبة للتعامل وكسب الزبائن وتوسيع شريحة القطاع المالي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل لمختلف المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

المطلب الثالث: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية.

تساهم التكنولوجيا في القضاء على عادات التمويل القديمة والتحسين منها، مما يؤدي إلى تشجيع البنوك التقليدية في تطوير خدماتها المالية وتقديمها لعملائها، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك يوجد عدة أسباب أخرى للجوء إلى التكنولوجيا المالية نذكر منها ما يلي[2]:

1-معالجة أسرع للمعاملات المعقدة: فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.

2-شمول مالي أفضل: تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

3-خفض تكلفة الخدمات: في الكثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي انخفاض تكلفة

[1] زهاري زواويد، نفسية حجاج، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع الاقتصادي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات النمو والمنافسة، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، يومي 17 و18 افريل 2018، ص 4.

[2] خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص 9-10.

الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل: طلبات القرض.

4-تقديم التحليلات المالية المتقدمة: تتمكن تلك التقنية من تقديم التحليلات المالية المتقدمة وذلك من خلال توافر مخون ضخم للبيانات، مما يمكن المؤسسات من إعادة تصميم منتجاتها لتلبية احتياجات العملاء والتي تم تجاهلها من قبل المؤسسات المالية التقليدية.

5-نقل المعرفة وتحقيق الشفافية: تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد، كما تساعد على تعزيز الشافية التي من شأنها أن تحسن من ثقافة المؤسسات.

المبحث الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

تقوم التكنولوجيا المالية بتحسين خدماتها بمختلف أنواعها وذلك باستخدام مجموعة من التقنيات المالية الحديثة لفائدة كل من المستفيد ومقدم الخدمات ويتم تطبيقها في مجموعة من قطاعات تابعة لها، وبالرغم من منافعها وتسهيلاتها إلا أنها تواجه الكثير من التحديات.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى خدمات التكنولوجيا المالية وقطاعاتها والتقنيات المستخدمة فيها، وكذلك المنافع التي تتمتع بها والتحديات التي تعيقها.

المطلب الأول: خدمات وقطاعات التكنولوجيا المالية.

تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل التعاملات المصرفية للأفراد من خلال الخدمات المقدمة في العديد من القطاعات.

الفرع الأول: خدمات التكنولوجيا المالية.

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية:

1-خدمات الدفع: وتعني النشاطات الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها Finech للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة، مثل:

_الدفع عبر الهاتف النقال.

_التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف تبادل دولي للنقود)

_ إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر النت[1].

2-العمليات المصرفية الموجهة للأفراد: وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة، تكاليف منخفضة، تشمل أيضا حلول تسير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية. [2]

3-الاستثمار والتمويل: تقوم الفينيك باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في القروض الممنوحة.

_توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل شركات.

[1] بوسباطة ريان، مرجع سبق ذكره، ص 18-19.

[2] نور الدين كروش، اسماء بللعما، زهرة سيد اعمر، مستقبل الصناعة المصرفية الاسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المركز الجامعي تسمسيلت، الجزائر، العدد 02، اكتوبر 2020، ص 119.

_تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم، وتحليل المخاطر، وتقديم مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية للعميل.

4-الخدمات الموجهة للمصارف والشركات: تقديم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من اجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجة للمصارف مثل Blocktech التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات المعالجة لإدارة المخاطر والضرائب. ..الخ.

_ووفقا للجنة بازل للرقابة المصرفية فان التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية: الائتمان، وجمع رأس المال، المدفوعات والمقاصة والتسوية إدارة الاستثمارات[1].

الفرع الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية.

إن أهم القطاعات التي تتبناها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بصورة عامة تتمثل في المدفوعات وتحويل الأموال، التأمين والعملات الرقمية المشفرة، حيث يعد قطاع المدفوعات أكثر القطاعات انتشارا ونجد أيضا إدارة الثروات ويتم التقسيم كما يلي:

1_ قطاعات المرحلة الأولى:

المقصود بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة، مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية الغير معقدة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى، هذا من جهة ومن جهة أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي تهيئ لهم ذلك والتي تضمن سيرورة عمل آمنة ومستقرة لحد بعيد. حيث شكل العالم العربي مقرا لـ 105 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015 تغطي قرابة 12 دولة.

تتجسد الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع في:

1-1_قطاع المدفوعات وتحويل الأموال:

لقد أصبحت عملية دفع الفواتير أسرع وأكثر أمانا وسهولة وثمة أنواع عديدة من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف وعن بعد، نذكر منها:

[1] بوسباطة ريان، مرجع سبق ذكره، ص 19.

_ الخدمات المصرفية الهاتفية: قد أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد والمملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد دفع الفواتير والخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك به المستخدم حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي.

_الاتصالات الميدانية القريبة المدى NFC: يطلق على تطبيقات الجوال المتعلقة ب نقاط البيع Nearfield communication وهي إجراء مدخلة في الهاتف تتواصل مع تطبيق NFC عند نقاط البيع مع الأجهزة المعدة للتواصل مع هذا التطبيق وفق موجا لاسلكية تحمل معلومات يصدرها الجوال دون الحاجة لملامسة أي من أجهزة نقاط البيع.

_ مدفوعات الرسائل SMS: تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسالة نصية حيث تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة الهاتف المحمول، وبالتالي الدفع الفوري[1].

_المدفوعات عبر الانترنت: الكثير من الناس يقومون بالسداد عبر الانترنت باستخدام متصفح الهاتف الجوال أو تطبيق أخر بشرط توفر إشارة الواي فاي، على سبيل المثال يمكن إدخال تفاصيل البطاقة يدويا على موقع البائع عبر الانترنت أو شحن بطاقة مصرفية متصلة تلقائيا بتطبيق الجوال[2].

1-2_قطاع الإقراض:

الإقراض الرقمي هو الإقراض الغير مصرفي القائم على التكنولوجيا باستخدام إمكانية الوصول إلى البيانات وخوارزميات متطورة وقوة الحوسبة مكنت الشركات الجديدة للتنافس مع البنوك التقليدية من خلال تقديم قروض جديدة جذابة للمقرضين، حيث تقوم الشركات بالمطابقة الرقمية مع المقرضين والمقترضين ويشمل هذا القطاع الشركات التي تقدم خدمات الإقراض من نظير إلى نظير والتمويل الجماعي ومنصات مقارنة القروض:

---

[1] شوقي خليل واخرون، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي (دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات ام البواقي BADR. BEA.BNA.CNEP)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2020 -2021، ص13-14.

[2] يعيشي سمية، معداري رانية منال، دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية لدى المؤسسات المالية (دراسة حالة مصرف السلام Al Salam، بنك الفلاحة التنمية الريفية BADR، بنك التنمية المحلية ادرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة احمد دراية، ادرار، 2021-2022، ص 15.

_الإقراض من نظير إلى نظير(peer-to-peer(p2p : ويسمى أيضا بالإقراض المباشر، ويعرف على انه قيام الأفراد بإقراض الأموال لأفراد آخرين دون وسيط مصرفي، هذه العملية تحتاج لمزيد من الجهد والمخاطرة أعلى من النظام التقليدي.

_التمويل الجماعي: يعرف بأنه آلية مبتكرة لتمويل المشاريع من خلال جمع الأموال من عدد كبير من الجمهور، حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه مع تحديد تكلفة المشروع ومن أهم أهدافه:

*زيادة فرص الحصول على التمويل.

*الرفع من مستويات تنفيذ المشاريع ذات الأهداف الخاصة.

*إتاحة الفرص الاستثمار للأفراد عبر منصات التمويل الجماعي.

_منصات مقارنة القرض: هاته المنصات لعبت دور الحل التمويلي البديل لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث توفر منصات المقارنة مختلف العروض التمويلية وتطرح كل الصيغ المتوفرة مع خصائص كل عرض ما يسهل على المستفيد البحث عن أفضل عرض من ناحية الفرصة والتكلفة المناسبين له دون عناء البحث وطول الوقت أي هي بمثابة مقايضة[1].

2_قطاعات المرحلة الثانية:

على مستوى هذا الجزء تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة ترتكز أكثر فأكثر على التقنية العالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي وذلك بتوفير بيئة أكثر حداثة وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبدائي، وفق هذا التقسيم تتضمن قطاعات الموجة الثانية للتكنولوجيا المالية حسب تقارير مخبر ومضة ما يلي:

2-1_إدارة الثروات: تحت هذا البند فان خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار، لكنه وبذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة

[1] شوقي خليل وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 14-15-16.

في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذي لا يتمكنون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم[1].

2-2_التحويل الدولي للأموال: وفقا لتقرير جولدن مان ساكس تمثل السوق العالمية للتحويلات الدولية مبلغ سنوي قدره 580 مليون دولار بزيادة قدرها 5 بالمئة سنويا. في المتوسط تمثل تكليف المعاملات الخاصة بهذه التحولات مابين 6 بالمئة و7 بالمئة من المبالغ (حوالي ثلاثين مليار دولار سنويا). ظهرت مبادرات مبتكرة لمعالجتها، تعتبر Transfer Wise المثال الأكبر شهرة في الوقت الحالي، ان ارسال 100 جنيه استرليني من المملكة المتحدة إلى ألمانيا يكلف 0.5 بالمئة من مبلغ Transfer Wise مقابل 6.8 لدى HSBC و5.1 بالمئة مع RBS و3.3 بالمئة مع ويسترن يونيون، مبدأ الشركة هو مطابقة المدفوعات التي تسير في الاتجاه المعاكس بمساعدة الخوارزميات.

2-3_التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية، لكن شركات Start-up أوجدت الحل لذلك، فبالرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجزئة التأمينية للخدمات الرقمية لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها إن تثبت وجودها بهذا المنهج من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصغر. بحيث " إن معدل انتشار التامين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يبلغ 3 بالمئة بينما معدل انتشار الهاتف المحمول وصل إلى 120بالمئة " ما يبين الفارق الكبير بين الخدمة الرقمية بالمنطقة وفرص تطويرها العالية، حيث ترتبط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التامين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين[2].

---

[1] مخلوفي اسماء، عماد دلال، الاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثرها على مستقبل الخدمات المالية (دراسة حالة الامارات العربية المتحدة مع الاشارة الى الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2020-2019، ص 19.

[2] خاد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سبق ذكره، ص 15.

المطلب الثاني: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالية.

يشير مصطلح التقنيات المالية الحديثة إلى وسائل تقنية والحصول على الخدمات المالية تم تطويرها باستخدام هذه التقنيات، وتتعدد مجالات استخدامها لتشمل التجارة الالكترونية، وإلحاق العملاء عن بعد، والمدفوعات الرقمية، واستلام التحويلات وإرسالها عبر الهاتف المحمول.

الفرع الأول: التقنيات المستخدمة في التكنولوجيا المالي.

لقد استخدمت التكنولوجيا المالية مجموعة من التقنيات الحديثة لتطوير الخدمات التكنولوجيا المالية ويمكن توضيح هذه التقنيات فيما يلي:

1_ تقنية السجلات اللامركزية /الموزعة: هي قاعدة بيانات لسجلات لا تخزنها أو تؤكدها أي سلطة مركزية، ويكون فيها لمنفذ التطبيق القدرة الأكبر على التحكم بالطريق التي تنفذ بها العمليات، يتم تخزين كل معاملة وتفاصيلها في أماكن مختلفة في نفس الوقت مما يجعل إمكانية حدوث هجمات الكترونية لسرق محتويات السجلات أمرا صعبا.

2_تحليل البيانات الضخمة: هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابا للكشف عن الأنماط والاتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته، حيث تتسم البيانات الضخمة بسيمات محدودة وهي الحجم، التنوع، السرعة ويعتم عليها في تحديد فيئات العملاء، الكشف عن الغش، إدارة المخاطر والخدمات المالية الشخصية.

3_البلوكتشين (سلسلة الكتل): هي عبارة عن برنامج لا مركزي ومفتوح بجميع الذين يودون التعاطي بعمليات التبادل المالية والمصرفية والتجارية والأسهم في العالم، والاهم أنها تمتلك سجل عالميا لكل التحركات المالية والتجارية التي تدخل إليه، وهي تقنية مشفرة وشفافة وفي هذا الإطار تعمل شركة "فيزا اينك " من اجل زيادة المنافسة.

4_ العقود الذكية: وهي برمجية مألوفة من مجموعة من الاكواد تمثل الشروط والتفاصيل التي يتم كتابتها في العقد بالاتفاق بين المتعاقدين، يتم تشغيل البرمجية فقط في حالة استفاء الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام إحدى المنصات وتتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يوفر في التكاليف، الأمن والحماية، صعوبة اختراق البيانات والكفاءة في استخدام الوقت بحكم إنها ملفات الكترونية.

5_الذكاء الاصطناعي: تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق متشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال عند البشر وساعد هذه التقنية البنوك على: مكافحة غسيل الأموال، روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والاحتيال، التحليلات، إنشاء التقارير.

6_الحوسبة السحابية: عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بأنها "تقديم خدمات الحوسبة (الخوادم، التخزين، قواعد البيانات، الشبكات، البرمجيات، والتحليلات وأكثر من ذلك) عبر الانترنت فهي تكنولوجيا تعتمد على العاجلة ومساحات 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 وتوفير الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من اجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يطلبها عملاء اليوم[1].

7_ العملات الرقمية المشفرة: البلوك تشبن Blok Chain وهي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدراتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة (كتل) تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني والرابط إلى الكتلة السابقة. صممت سلسلة الكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها لا يمكن لاحقا القيام بتعديل هذه المعلومات، فهذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديون يتخوفون منها فهم بين مؤيد ومعارض[2].

المطلب الثالث: تحديات ومنافع استخدام التكنولوجيا المالية.

بالرغم من منافع استخدام التكنولوجيا المالية وتطور خدماتها وتوسع قطاعاتها، إلا أنها توجهها العديد من المعوقات والمخاطر التي وجب تفاديها.

الفرع الأول: تحديات التكنولوجيا المالية.

1_ مخاطر التكنولوجيا المالية: على الرغم مما تحققه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة خدمت القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير، إلا انه وجدت مخاطر مصاحبة

[1] صغير خولة، اثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي (دراسة حالة لبنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالتي البروقية –بالمدية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2021-2020، ص 24-25.

[2] مخلوفي اسماء، عماد دلال، مرجع سبق ذكره، ص 19.

لاستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية، وقد تجسدت هذه المخاطر فيما يلي [1]:

1-1_سهو وخطأ معين: والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية باقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.

1-2_ الخيانة من قبل العاملين على الأجهزة الالكترونية: ويتمثل ذلك من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف أو المؤسسة المالية سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمنية لحماية النظم الآلية مما يوفر مجالات عديدة لاختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.

1-3_الاختراق من قبل أشخاص خارجيين: ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المالية بهدف العبث والسرقة وانجاز عمليات مالية ومصرفية غير مشروعة لا توافق المؤسسات المالية والمصارف على تقديمها أو تكون بحاجة إلى اخذ موافقات عليها.

2_ معوقات التكنولوجيا المالية:

لا تزال هناك معوقات كبيرة هيكلية ومؤسسية وعلى صعيد السياسات تواجه نمو التكنولوجيا المالية [2]:

2-1_ضعف بيئة الأعمال بوجه عام: لا تزال القيود على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.

2-2_ ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي ارتكز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصاديات المتقدمة.

2-3_عدم اليقين القانوني بسبب الفجوة التنظيمية يعيق نمو هذا القطاع: رغم العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشان النقود الالكترونية في معظم البلدان ألان، فان التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية أخرى للتكنولوجيا المالية على سبيل المثال، لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الالكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان ولا توجد في كثير من البلدان أيضا اطر لحماية المستهلك في

[1] لزهاري زواوي، حجاج نفيسة، مرجع سبق ذكره، ص 68-69.

[2] الحمزة رمزي، مرجع سبق ذكره، ص 6-7.

مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات، ولم تتم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية، كما يشكل رأس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية، كما يشكل رأس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى الأسواق.

2-4_ ارتفاع معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصال بدرجة كبيرة في السنوات الأخيرة، ولكن جودة خدمة الانترنت والهواتف المحمولة وأسعارها لا تزال من معوقات اعتماد التكنولوجيا المالية: فقد وصلت خدمة الانترنت الى جميع البلدان، لكن معدل تغلغلها لا يزال منخفضا في عدة بلدان، وخدمة الانترنت عالية السرعة محدودة ومكلفة.

2-5_ الدعم المؤسسي الأوسع لا يزال محدود: قام عدد قليل للغاية من البلدان بإنشاء حاضنات عجلات للمساعدة على زيادة الشركات المبتدئة، أو إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية.

2-6_ على جانب الطلب، تشكل " فجوة الثقة " ومستويات الوعي المالي قيودا رئيسية أمام الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية: يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توفر الثقة للحد من عدم اليقين واحتواء تكاليف، إلى جانب الترويج والمستوى التعليمي للعميل وقد وردت الإشارة كذلك إلى " فجوة الثقة " كأحد الدوافع الرئيسية لزيادة التعاون على نطاق أوسع بين الشركات المبتدئة في مجال التكنولوجيا المالية والبنوك.

الفرع الثاني: منافع استخدام التكنولوجيا المالية.

هناك العديد من المنافع التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية والتي يمكن الاستفادة منها من قبل الزبائن أهمها، توفير الوقت وتوفير الجهد وخفض الكلفة وسهولة الوصول لها على مدار الساعة والانتشار في الأماكن المتعددة، وتعد أكثر أمانا إذا استعملت عن النقود، ولقد أدركت المصارف إن استخدام التكنولوجيا الحديثة سيوفر لها ما يلي[1]:

1. تحسين العالقة بين المصرف والمتعاملين، إذ تكفل سرعة عمليات التحويل الإلكتروني وانخفاض كلفته تحقيق رضا الزبائن وزيادة ثقتهم في التعامل المصرفي.

[1] ابتسام علي حسن واخرون، دور التكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة (دراسة حالة في مصرف النصرين الاسلامي)، مجلة الإدارة والاقتصاد، الكلية التقنية لإدارة الجزائر، الجزائر، العدد 12، 2020، ص 51.

2. إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف.
3. تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين ،الأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات.
4. تحسين المركز التنافسي للمصرف.
5. تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي ،وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة.
6. استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.
7. توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

المبحث الثالث: شركات التكنولوجيا المالية.

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية شركات ناشئة في العموم تتحدى الشركات التقليدية التي هي اقل اعتمادا على البرمجيات ولعل الغاية من هذه الشركات هو تقديم خدمات أكثر جودة واقل تكلفة مما يسمح بوصولها إلى كافة الأفراد.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى تعريف شركات التكنولوجيا المالية وأسباب نموها وأنواعها وكذلك طرق عملها وسبل نجاحها.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص شركات التكنولوجيا المالية.

الفرع الأول: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية.

تقوم شركات التكنولوجيا المالية بتطوير الخدمات والمنتجات المالية التقليدية وابتكار خدمات ومنتجات مستحدثة متميزة عما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية [1].

ويمكن تعريفها فيما يلي:

_التعريف الأول: شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تستخدم التكنولوجيا لتحويل وتمكين نماذج التشغيلية في قطاع الخدمات [2].

_التعريف الثاني: شركات التكنولوجيا المالية هي ابتكارات تكنولوجية مالية حركت المنافسة على مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هاته، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك العالمية الكبرى[3].

ومن خلال جملة التعاريف المقدمة يمكن استنتاج تعريف شركات التكنولوجيا المالية على أنها شركات تستخدم التكنولوجيا والبرمجيات لتطوير خدماتها المالية والمصرفية.

الفرع الثاني: أسباب ظهور ونمو شركات التكنولوجيا المالية: سجل المحيط المالي منذ أزمة الرهن العقاري سنة 2008 تغيرات عديدة على مستوى الصناعة المالية والمصرفية، وذلك من ناحية العملاء والجوانب الرقابية والتطور التقني وغيرها من الجوانب، فقد تأكدت ثقة العملاء في

---

[1] كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2020-2021، ص 11.

[2] مخلوفي اسماء، عماد دلال، مرجع سبق ذكره، ص 20.

[3] لمياء عمان، وفاء حمروش، نموذج الأعمال القيمة في الشركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، الجزائر، المجلد 01، العدد01، ديسمبر 2017، ص 395.

البنوك بشكل ملحوظ، حيث اتهمت البنوك العالمية بأنها السبب الرئيسي في إحداث الأزمة بسبب ممارستها غير القانونية، الأمر الذي جعل البنوك والمؤسسات المالية تتكبد خسائر لا مثيل لها. في ظل هذه الأوضاع عملت التشريعات علة التشدد على البنوك من اجل تحقيق الاستقرار المالي وحماية العملاء وتقييم ملاءتهم المالية بشكل جيد، واختيار المنتجات الأكثر ملاءمة وإعادة تنظيم الحوافز لموظفي المصارف. ..الخ

لقد نمت العديد من البدائل بالنسبة للعملاء على مدى السنوات القليلة الماضية بسبب التقدم التكنولوجي، إذ تحسنت البنية التحتية للاتصالات، وأصبحت أجهزة الاتصالات المحمولة أكثر ذكاء(smarter)، الأمر الذي أدي إلى توسع الخدمات المصرفية عبر الانترنت في معظم الدول الغربية، كما أن عددا كبيرا من الدول الناشئة قد مهدت الطريق لاستعمال هذه التكنولوجيا، لكن في ظل عدم الرضا عن عمل البنوك خاصة منذ أزمة الرهن العقاري سنة 2008، أتيحت الفرصة لمقدمي خدمات جدد، الأمر الذي أدى إلى ظهور شركات التكنولوجيا المالية ونموها، هذه الشركات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدة بما في ذلك التعلم الآلي (Machine learning) والذكاء الاصطناعي (Artificial ineligence) لتحقيق نماذج الأعمال والمنتجات والعمليات المبتكرة في القطاع المالي، فقد أصبحت شركات التكنولوجيا المالية تقدم خدمات أكثر ملاءمة من حيث السرعة والتكلفة والتميز مقارنة بالبنوك[1].

المطلب الثاني: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية وأنواعها.

الفرع الأول: الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية.

تتميز شركات التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن إجمالها فيما يلي[2]:

1_ الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية، يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، بما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات والفئات وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشركات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود بشكل.

[1] كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

[2] عماري بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، جامعة الجزائر، العدد 02، 2020، ص 103-104.

2_المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضا وخططا عدة للدفع مقابل السلع والخدمات وخاصة الطاقة النظيفة تتسم بالمرونة الكافية للتناسب العملاء على اختلافهم بشكل يومي أو أسبوعي حتى شهري.

3_تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة.

4_ السرعة: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم انجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة، مقارنة بشركات التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو التصديق على قرض، يسري هذا في الإقراض وعند التحقيق من الهوية الرقمية.

5_ سياسة البيانات أولا / الهواتف المحمولة أولا: تستطيع هذه السياسة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.

الفرع الثاني: أنواع شركات التكنولوجيا المالية.

يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها المتبادلة إلى تعاونية وتنافسية، ويمكن تقسيمه بحسب نوع الشركة (مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات التقنية العملاقة)، وكذلك بحسب طبيعة الخدمة المقدمة (تكنولوجيا التنظيمية وتكنولوجيا التأمين الذكية وسلسلة الكتل)[1].

1_ شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقاتها: المتمثلة فيما يلي:

1-1_ شركات تنافسية: تعد شركات التكنولوجيا المالية التنافسية منافسا مباشرا لمؤسسات الخدمات المالية الحالية كالبنوك وشركات التأمين وشركات الاستثمار.

1-2_شركات تعاونية: بينما تقدم شركات التكنولوجيا المالية التعاونية حلولا لتعزيز وتحسين وضع الفاعلين الحاليين في القطاع المالي، فهي لا تنافس المؤسسات المالية، بل تساعدها في تحسين وتطوير وتعزيز طرق وأساليب تقديمها للخدمات المالية.

[1] لرابي محمد، عرياني عيسى الياس، التكنولوجيا المالية Fintech ودورها في تعزيز العمل المصرفي (تجربة البنوك الكويتية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021-2022، ص 24.

2_شركات التقنيات المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة المالية: كما يمكن تقسيم شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة إلى أربع أقسام:

2-1_ المؤسسات المالية الكبيرة: وهي المؤسسات المالية التقليدية الراسخة ولها مدة طويلة في المجال المالي، وكان لها الفضل فيما وصل إليه القطاع المالي من تطور على مر التاريخ من خلال ما تنفقه على الابتكار والبحث والتطوير، وحيث أنها بحاجة دوما إلى البحث عن أفضل الطرق لمتابعة أعمالها وتحسين أنظمتها وتقديم تجربة أفضل للعملاء، فأنها استثمرت في التقنيات المالية بشكل رهيب، وقدمت خدمات متميزة

2-2_ الشركات (المشاريع) الناشئة: هي مشروعات ابتكارية غالبا ما تكون في شكل شركة رأس معامر (venture capital) حيث معروف عنها أن لديها إمكانيات نمو ونجاح هائلة، وفي مقابل ذلك عرضة لدرجات مخاطر عالية، فهي إما أن تحقق نجاحا باهرا أو فشلا ذريعا، قد تنجح المشروعات الناشئة (start up) وتنتقل للمرحلة التالية بان تصح مشروعا قويا (Unicorn) وهو مصطلح يطلق على المشروعات الناشئة التي تجاوز رأس مالها 1 مليار دولار.

2-3_ الشركات التقنية العملاقة: على الرغم من أصل عمل الشركات التقنية ليس القطاع المالي، إلا أنها دخلت بقوة للاستثمار في المجال المالي، فصارت لدى الكثير من الشركات منصات دفع وتحويل خاصة بها، بل أصبحت تنافس حتى المؤسسات المالية الكبرى، ومن أمثلة شركات التكنولوجيا الكبيرة التي أصبحت نشطة في قطاع الخدمات المالية، شركات ابل وغوغل وفيسبوك حيث تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية، ا وان تحل محلها أحيانا.

3_ شركات التقنيات المالية بحسب نوع الخدمة المالية: تقسم شركات التكنولوجيا المالية بحسب نوع الخدمة المالية بنفس تقسيم التكنولوجيا المالية فنجد:

3-1_ شركات متخصصة في المدفوعات: وهو مصطلح ينطبق على شركات التكنولوجيا المالية التي تتعلق تطبيقاتها وخدماتها بمعاملات الدفع الوطنية والدولية، ويتعلق الأمر ببلوك تشين (blockchain) والعملات المشفرة (cryptocurrency)، أمثلة عن ذلك نجد شركة باي بال (Pay pal) وابل باي (Apple PAY)، شركة سامسونغ.

3-2_ شركات خاصة بالعملات الرقمية المشفرة (سلسلة الكتل): هي عبارة عن شركات تقدم خدمات العملات الرقمية المشفرة ومثال على ذلك نجد شركة " بيت اويسيس " (Bit Oasis) – الإمارات—وهي أول شركة ناشئة في دول الخليج العربي تسمح للأفراد بشراء البتكوين وإرساله إلى جميع أنحاء العالم بسرعة ومن دون امتلاك حساب مصرفي حيث تعتمد هذه المحفظة على تقنية التوقعات المتعددة وتقدم معايير أمان عالية.

3-3_ شركات خاصة بالعقود الذكية: تعرف العقود الذكية على أنها عقود ذاتية التنفيذ، تقتدي بشروط اتفاقية مبرمة بين مشتري وبائع، على هيئة تعليمات برمجية يتم تخزينها باستخدام تكنولوجيا السجلات المتسلسلة Blockchain وهذه التكنولوجيا بمثابة دفتر الأستاذ اللامركزية الذي يدعم أيضا عملات البيتكوين وغيرها من العملات المشفرة وكمثال على ذلك نذكر آلة البيع " Vending Machine " الموجودة في المولات والتي يمكن من خلالها شراء الحلوى أو حاويات المرطبات وغيرها مقابل وضع عملات معدنية في الآلة.

3-4_شركات متخصصة في الذكاء الاصطناعي: عبارة عن برنامج متقدم عن الحاسوب قادر على تنفيذ المهام بطريقة بتوفير مستشارين ومخططين ماليين للأفراد تساعدهم في اتخاذ القرارات المالية عن طريق تحليل السوق مقابل أهدافهم المالية.

3-5_ شركات تكنولوجيا التأمين: وهي شركات التكنولوجيا في مجال التأمين والتكنولوجيا إدارة الخطر وهي شركات تقدم حلولا وابتكارات لإدارة المخاطر مثل شركة هيبو للتأمين، شركة ميترومايل، شركة "SURE".

3-6_ شركات تنظيمية: هي شركات التي تتبنى التكنولوجيا في مساعدة المؤسسات على العمل في صناعة الخدمات المالية والتي توافق قواعد الالتزام المالي من خلال رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال وقاعدة اعرف عميلك، والتي يقصد بها الهوية الرقمية بحيث تعرف على أنها عملية تحديد الهوية التي يتطلب التحقيق منها ومصادقتها درجة عالية من التأكد، باستخدام القنوات الرقمية التي لا يمكن تقليدها أو تزويرها.

المطلب الثالث: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية وسبل نجاحها.

الفرع الأول: طرق عمل شركات التكنولوجيا المالية.

يمكن حصرها في النقاط التالية [1]:

_استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالانترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من اجل تقديم للزبائن النهائي منتجات وخدمات غنية و/ أو اقل تكلفة من تلك للفاعلين الآخرين، النقال وتطور استخدام المعطيات الكبيرة big data والتحليل التنبؤي تسمح خاصة بانخفاض معتبر في تكاليف الدخول للسوق.

_ تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية).

_إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.

_ إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك.

_ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية.

وهناك ثلاث مراحل أساسية لدورة التكنولوجيا المالية والتي يمكن توضيحها من خلال ما يلي:

_المرحلة الأولى(البيئة الحاضنة المستحدثة): معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المرحلة الأولى.

_المرحلة الثانية (البيئة الحاضنة الناشئة): تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية وتزيد الحتمية الإستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.

_المرحلة الثالثة (البيئة الحاضنة المتقدمة: هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات اقل ولكن أحجامها اكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة، يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجيا مالية زائدة عالميا.

[1] مليكة بن علمقة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة سطيف، المركز الجامعي سطيف، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 91-92.

الفرع الثاني: سبل نجاح شركات التكنولوجيا المالية.

من سبل نجاح شركات التكنولوجيا المالية نذكر ما يلي[1]:

_ لكي تنجح شركات التكنولوجيا المالية في القطاعات وتستحوذ على الاهتمام وتستقطب العملاء، فإنها بحاجة للوصول إلى منظومة العمل الأكثر اتساعا.

_ يجب على شركات التكنولوجيا المالية التركيز التام على تحقيق النمو من خلال بناء الشركات، وإتباع التكتيكات الفاعلة، وتجزئة الأسواق، والإعلان، والتعاون.

_ ولتحظى بمكانة لها في الأسواق وتحافظ عليها، إمامها فرصة ثمينة للمشاركة في النظام المصرفي المفتوح، في وقت تقدم فيه العديد من البنوك فرصا عديدة للتعاون، وبناء شركات، وتتطلع بنوك أخرى، تستشرف المستقبل، إلى نسخ علاقات تعاون مع العشرات من الشركات التكنولوجيا المالية في مختلف المجالات، بدءا من المدفوعات ووصولا إلى الإقراض والأمن السيبراني.

[1] كارتيك تانيجا، كيف تبني شركات التكنولوجيا المالية الناشئة نجاحها، مسترجع في03مارس2023، انظر الرابط-https://www.wamda.com/ar/2022/08/create-fintech-startup-thrive-arabic?fbclid=IwAR2ag-

خلاصة الفصل:

تعتبر التكنولوجيا المالية إحدى الظواهر الحديثة، وإحدى الابتكارات التكنولوجية، التي تطورت بتطور تقنيات الإعلام والاتصال عبر الزمن، والتي أثرت على الصناعة المصرفية بشكل عام، فقد مهدت الأزمة المالية العالمية سنة 2008على تطور هذه الظاهرة وانتشارها.

تعتمد التكنولوجيا المالية على ابتكار خدمات ومنتجات مالية مستحدثة، والتركيز على تطوير الخدمات المالية التقليدية كمعالجة المعاملات المعقدة بشكل سريع ونقل وتحقيق المعرفة والشفافية... إلى غيرها من التطورات التي كانت سببا هاما في لجوء العالم لها وعدم قدرته على التخلي عنها في معاملاته المالية، حيث تختلف خدمات التكنولوجيا المالية حسب كل قطاع فهناك قطاعات المرحلة الأولى (قطاع المدفوعات وتحويل الأموال، وقطاع الإقراض)، وقطاع المرحلة الثانية (إدارة الثروات، التحويل الدولي للأموال، التامين)، وبالرغم من كل المنافع التي تقدمها التكنولوجيا المالية المتمثلة في تحسين العلاقة بين المصرف والمتعاملين، تحقيق السرعة والدقة الانجاز والتدفق النقدي، وتحسين المركز التنافسي. ..الخ، ألا أنها لا تخلو من مخاطر ومعوقات تعرقل المتمثلة في الاختراق من قبل أشخاص خارجيين، والخيانة من قبل العاملين في الأجهزة الالكترونية أدى إلى نقص الثقة في التعاملات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.

وبسبب أزمة الرهن العقاري لسنة 2008 تم ظهور شركات تستخدم التكنولوجيا المالية لتحويل وتمكين نماذج التشغيلية في قطاع الخدمات والتي تسمى بشركات التكنولوجيا المالية التي كانت تتميز بالمرونة وقدرة تحمل التكاليف، وكذلك السرعة، ومن أنواعها شركات التكنولوجيا المالية بحسب علاقتها، شركات التقنيات المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمات المالية، وشركات خاصة بالعقود الذكية، ومن طرق عمل هذه الشركات هي إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة، وإيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك، ولكي تنجح هذه الشركات يجب عليها الوصول إلى منظومة العمل الأكثر اتساعا.

الفصل الثاني:

الأداء المالي للبنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية

تمهيد:

أصبح تحديث الخدمة البنكية ومواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الصناعة المصرفية خاصة مع ظهور الحركة الاقتصادية المتميزة بالسرعة والتطور المستمر مما أدى إلى ظهور صناعة جديدة وهي التكنولوجيا المالية وهذا ما أدى إلى سيرورة البنوك في العالم فقد عملت البنوك على تحديث استراتيجياتها لتتماشى مع تحولات السوق قصد فرض نفسها تجاه أي مؤسسة مالية وزيادة عملائها قصد تحقيق أهداف البنك وتحسين الأداء المالي من تحقيق أعلى ربح وسيولة.

كما يعد الأداء البنكي من أهم اهتمامات البنوك التجارية في العصر الحالي لمواكبة التطور الحاصل كما تعتبر عملية تقييم الأداء من أهم وظائف الإدارة وهذا يكون عبر معايير من اجل تحسين أداء البنوك وزيادة فعاليتها وتحسين جودة الخدمات فيها حيث يساهم في تحسينها وتطويرها ونجاحها في مختلف المجالات ومنه ينقسم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث هي:

_المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية.

_المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية.

_المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية وعلاقتها بأداء القطاع المالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للبنوك التجارية

يعتبر البنك التجاري نوعا من أنواع المؤسسات المالية التي تركز نشاطها في قبول الودائع ومنح الائتمان، وبالتالي فان البنك التجاري يعتبر وسيط بين الذين يملكون الفائض من الأموال، ومن يحتاج لهذا الفائض.

وفي هذا المبحث سنتطرق إلى مفاهيم حول البنوك التجارية، بالإضافة إلى مؤشرات الأداء البنكي والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص البنوك التجارية.

سنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء على نشأة ومفهوم البنوك التجارية والخصائص التي تتميز بها.

الفرع الأول: نشأة البنوك التجارية: تتمثل نشأة البنوك التجارية فيما يلي[1]:

ترجع نشأة البنوك التجارية إلى الفترة الأخيرة من القرون الوسطى، حينا قام التجار والصياغ في أروبا بقبول أموال المودعين مقابل إصدار إيصالات وشهادات إيداع لمبلغ الوديعة، وقد لاحظ الصيارفة أن تلك الإيصالات أخذت تلقى قبولا عاما في التداول للوفاء ببعض الالتزامات، وأن أصحاب هذه الودائع لا يتقدمون لسحب ودائعهم دفعة واحدة بل بنسب معينة، وتبقى باقي الودائع مجمدة لدى الصراف مما أوحى له القيام بإقراضها، ومن هنا أخذ البنك بهذا الشكل يدفع فوائد إلى أصحاب الودائع لتشجيع المودعين، ولم يعد العرض من عملية الإيداع هو حفظ الوديعة فحسب، بل التطلع إلى الحصول على فائدة، وبهذا تطور نشاط البنك في مجال تلقي الودائع مقابل فائدة، وتقديم القروض بناء على هذه الودائع لقاء فائدة أيضا.

تأسس أول بنك في مدينة البندقية الإيطالية سنة 1517، تم أعقبه في عام 1609 إنشاء بنك أمستردام، وكان غرضه الأساسي حفظ الودائع وتحويلها عند الطلب من حساب مودع إلى حساب مودع أخر، غير أنه لم يحافظ على ثقة الأفراد، حيث توقف عن الدفع وأغلقت أبوابه سنة 1814.

[1] عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2000، ص 06.

أخذ عدد البنوك يزداد تدريجيا منذ بداية القرن 18، وكانت غالبيتها مؤسسات يمتلكها أفراد وعائلات، حيث كانت القوانين تقضي بحماية المودعين، ففي حالة الإفلاس يمكن الرجوع إلى الأموال الخاصة لأصحاب هذه البنوك.

حيث رأى رجال البنوك إمكانية التصرف بها بإقراضها للغير، وبضمانات معينة، مقابل حصولهم على فائدة معينة. دون الإخلال بمبدأ الثقة بينهم وبين المودعين، طالما أنه في وضع يسمح له بالوفاء بطلبات المودعين، ويسمى الجزء من الأموال الذي لا يتم التصرف به بالاحتياطي النقدي، وهو يمثل نسبة من الودائع التي يلتزم بها البنك إزاء عملائه حين طلبهم استرداد ودائعهم وفي هذه الحالة جمعت البنوك بين وظيفتين هما: قبول الودائع والإقراض معا. ثم تطورت هذه الأعمال وظهرت أشكال أخرى عديدة من التعامل المصرفي، حتى وصل ما نعرفه عنها اليوم من تطور ومكانة في الاقتصاد الوطني لجميع البلدان.

الفرع الثاني: مفهوم البنوك التجارية.

البنوك التجارية من تلك البنوك التي رخص لها بتعاطي الأعمال المصرفية والتي تشمل تقديم الخدمات المصرفية لا سيما قبول الودائع بأنواعها المختلفة تحت الطلب وتوفير ولأجل وخاضعة لإشهار واستعمالها مع المواد الأخرى للبنك في الاستثمار كليا أو جزئيا بالإقراض أو بأية طريقة أخرى يسمح لها القانون (المادة الثانية من قانون البنوك)

إن مجرد قبول الودائع أمر تشترك فيه أنواع مختلفة من المصارف المركزية يقيل الودائع من المصارف التجارية، كما تقبل بعض المصارف (المختلفة) المتخصصة الودائع من المواطنين ولكن أهم ما يميز المصارف التجارية هو قبولها للحسابات الجارية مما يجعلها على استعداد لدفع هذه الوقائع إلى أصحابها وقتما شاءوا دون مماطلة أو إلحاح بينما لا تتعامل المصارف الأخرى بمثل هذا النوع من الودائع وإنما بودائع لأجل Time Deposits أو الخاضعة لإشهار Subject To Notice بحيث يشترط فترة على إشعار البنك بالسحب وبما إن السحب من الحسابات الجارية يتم بشيكات يحررها المودع يمكن القول بأن أهم ما يميز البنوك التجارية عن غيرها قبول الديون التي عليها (للمودع) في تسوية الدين التي للآخرين (على المودع)[1].

[1] ضيف خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي خلال الفترة 2000-2014)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2014-2015، ص 14.

ويمكن إعطاء مجموعة من التعاريف تتمثل فيما يلي:

التعريف الأول: عرفت البنوك التجارية على أنها عبارة عن مؤسسات مالية تقوم بجمع المدخرات وإنشاء الائتمان وقبول كافة الودائع وتمويل المشاريع أو إنشائها والبحث عن الودائع[1].

التعريف الثاني: هي المؤسسات ائتمانية غير متخصصة تطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة للسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير، والتعامل بصفة أساسية في الائتمان القصير الأجل، وبناءا على ذلك لا تعتبر بنوكا تجارية ما لم تطلع بقبول الودائع القابلة للسحب لدى الطلب من المؤسسات الائتمانية أو يقتصر نشاطها الأساسي في مزاولة عمليات الائتمان ذي الأجل الطويل كبنوك الادخار وبنوك الرهن العقاري وما إليها [2].

التعريف الثالث: هي البنوك التي تقوم بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة، وتزاول عمليات التمويل الداخلي والخارجي وخدمته بما يحقق أهداف خطة التنمية، ودعم الاقتصاد القومي وتباشر عمليات تنمية الادخار والاستثمار المالي في الداخل والخارج بما في ذلك المساهمة في إنشاء المشروعات، وما يستلزم من عمليات مصرفية وتجارية ومالية، وفقا للأوضاع التي يقررها البنك المركزي[3].

ومن خلال التعاريف المقدمة يمكن استنتاج تعريف البنوك التجارية على أنها أشخاص معنوي وظيفتها الرئيسية هي قبول الودائع وجمع المدخرات، ثم تستخدم هذه الودائع في فتح الحسابات، وتقديم القروض الائتمانية بهدف الربح.

---

[1] عائشة محمدي، الرقابة الخارجية على أعمال البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2014-2015، ص 9.

[2] محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، مكتبة النهضة العربية،، الطبعة الثانية، القاهرة، 1982، ص 232.

[3] ديلخ فارس، دور السوق النقدي في تأمين سيولة البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2012-2013، ص 16.

الفرع الثالث: خصائص البنوك التجارية:

هناك عدة خصائص تتميز بها البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات وهي كما يلي[1]:

1_تحتل البنوك التجارية المرتبة الثانية في الهيكل المصرفي بعد البنك المركزي، وما يميزها عن هذا الأخير كونها تتعدد وتتنوع وتنتشر في العديد من المناطق بقدر اتساع السوق النقدي والنشاط الاقتصادي على عكس البنك المركزي الذي يترأس فقط الجهاز المصرفي للدولة.

2_ تنفرد بمهمة تلقي الودائع بمختلف أنواعها، مما يخلق للمدخرين فرص متنوعة لاستثمار مدخراتهم.

3_ تتميز البنوك التجارية بخاصية توليد ودائع جديدة من خلال عمليات الإقراض والاستثمار في الأوراق المالية المختلفة، وهو ما يتيح فرص متنوعة للمقترضين.

4_تشكل الودائع للبنوك مصدرا رئيسا من مصادر أموالها، حيث تعتمد عليها أكثر مقارنة برأسمالها، وهذا ما يجعلها أكثر عرضة للمخاطر في عملياتها، مما يفرض عليها الحذر في إدارة هذه الأموال والحرص على التوفيق بين متطلبات السيولة والربحية عند توظيف أموالها.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية البنوك التجارية.

الفرع الأول: أهداف البنوك التجارية.

إن تنظيم وضبط وظائف وأعمال البنوك من شأنها أن يحقق الأهداف التي تسعى لبلوغها وهي الربحية، السيولة والأمان، وعليه فان البنوك التجارية ترمي إلى تحقيق أكبر الأرباح بالتوازي مع توفير السيولة اللازمة، آخذة في الحسبان عنصر الأمان.

1_ هدف الربحية: يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى، ويحقق معدلات أرباح مناسبة تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك، ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأسمال البنك[2].

[1] سندس ريحان باهي، دراسة واقع فتح نوافذ إسلامية في البنوك التجارية (دراسة تجارب دولية رائدة " الإمارات، ماليزيا، بريطانيا، نيجيريا والجزائر ")، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2017-2018، ص5.

[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، ادارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، شارع الملك حسني بناية الشركة المتحدة للتأمين، الطبعة الأولى، عمان، 2014، ص 23.

2_ هدف السيولة: تفرض طبيعة العمل المصرفي والعلاقة مع المودعين توفر سيولة كافية لدى المصرف تمكنه من أداء التزاماته بشكل آني، فالبنوك التجارية لا يمكنها تأجيل سداد ما عليها من التزامات للغير (المودعين) لفترة زمنية[1].

3_ الأمان: إن الأمان يعني ثقة إدارة البنك بأن التسهيلات البنكية التي تمنح سوف يتم تسديده في تواريخ استحقاقها المحددة ليتم إقراضها مجددا والحصول على أكبر عائد ممكن.

من اجل ذلك يجب عليها أن تضع قواعد محددة للإقراض تقلل قدر الإمكان مقدار المخاطر البنكية الممنوحة، منها ما يلي[2]:

_ سمعة العميل المقترض ومدى انتظامه في الوفاء بالالتزامات (سواء تجاه البنك نفسه أو تجاه المتعاملين معه).

_مكانة المؤسسة المقترضة في السوق بين المتنافسين.

_ المركز المالي للمؤسسة وملاءتها ومدى توازن هيكلها المالي.

_ حجم القرض المطلوب ومدى وجود تناسب بينه وبين دخل المقترض وكذا ملائمته للغرض المعلن عنه.

_مدة القرض، فكلما قصرت المدة كلما ساعد ذلك على التقدير الأمثل للمخاطر المحيطة به.

_الضمانات المقدمة، ومدى ملائمتها وإمكانية مراقبتها.

الفرع الثاني: أهمية البنوك التجارية:

تتمثل أهمية البنوك التجارية فيما يلي [3]:

- تحتوي البنوك التجارية تقريبا ثلاث الأصول المالية من مجموع جميع المؤسسات المالية في الاقتصاد.
- لا تزال البنوك التجارية هي الوسيلة الرئيسية للدفع.

---

[1] بشلالق سليمة، بولعرام خدومة، أهمية تفعيل الصيرفة الإسلامية في البنوك التجارية (دراسة حالة الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2020-2021، ص 15.

[2] حدباوي أسماء، واخرون، آليات البنوك التجارية في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019، ص 18.

[3] ضيف خلاف، مرجع سبق ذكره، ص 22-23.

- لدى البنوك التجارية القدرة على توليد الأموال من الاحتياطات المتولدة من إيداعات الجمهور.
- تعد البنوك التجارية القناة الأساسية التي من خلالها تبرز الدولة سياستها النقدية.
- تعد البنوك التجارية قسم المخزن الرئيسي للنظام المالي.
- يستطيع البنك التجاري تقديم الخدمات المالية بشكل أفضل وواسع من باقي المؤسسات المالية كما يستطيع أن يلبي كل من الحاجات الائتمانية والدفع والتوفير لكل من الأفراد والأعمال والحكومات.

المطلب الثالث: مؤشرات الأداء البنكي والعوامل المؤثرة فيه.

الفرع الأول: مؤشرات الأداء البنكي:

يمكن تقسيم مؤشرات الأداء البنكي إلى ما يلي[1]:

_ مؤشرات كفاءة إدارة التسويق: تحتاج المصارف إلى إرضاء عملائها من خلال تقديم الخدمات المصرفية وتوفير البدائل والصيغ الاستثمارية والتمويلية المناسبة والذي لا يتأتى إلا من خلال كفاءة وظيفة التسويق المصرفي.

ويمكن النظر إلى العوامل التي ساهمت في زيادة الاهتمام بالتسويق المصرفي من جانبين، الأول خارجي ويتمثل في الانخفاض النسبي في الإيرادات نتيجة لزيادة المنافسة بين البنوك بعضها البعض وبين المؤسسات المالية الأخرى، والثاني داخلي وهو إدراك البنوك إلى الحاجة لنوعين من المزيج التسويقي، وهما ذلك الموجه للحصول على المواد الأولية في صورة ودائع ومدخرات، والأخر المصمم لتسويق الخدمات المصرفية لعملاء في شكل قروض وخدمات أخرى متنوعة، ومن هنا يتضح حاجة المؤسسات المصرفية أكثر إلى ضرورة الاهتمام بالنشاط التسويقي سواء في مجال جذب الودائع أو تقديم القروض والخدمات الأخرى.

2_مؤشرات كفاءة إدارة الربحية: تعكس المؤشرات الربحية الأداء الكلي للمصرف، حيث تقيس الربحية مدى قدرة المصرف على تحقيق العائد المناسب على الأموال المستثمرة في أنشطته، وفي تحليل ربحية المصرف يجب مراعاة العنصرين الأساسيين اللذين يحددان تلك الربحية، وهما: قدرة المصرف على الرقابة على التكاليف، وكفاءة إدارة المصرف في استخدام الأصول

[1] علي نبيل البشيتي، أثر مؤشرات الأداء البنكي على معدل العائد للسهم (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين) ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجيستير في المحاسبة والتحكم المالي، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الأقصى، غزة، 2022، ص من 34 – 40.

على توليد الخدمات، وتقاس من خلال: نسبة المصروفات إلى الإيرادات، ونمو إرباح المساهمين، ونمو معدل الربحية، والربح الصافي إلى الموجودات.

3_ مؤشرات كفاءة إدارة المخاطر: إدارة المخاطر هي العملية التي يتمكن من خلالها المدراء من تلبية احتياجات المصرف من خلال تحديد المخاطر الرئيسية، وتحديد تدابير واضحة ومفهومة تهدف إلى اختيار أي المخاطر التي يجب تخفيضها، وأي المخاطر التي يمكن زيادتها، ووضع إجراءات لمراقبة هذه المخاطر الناتجة.

الفرع الثاني: العوامل المؤثرة في الأداء البنكي.

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، حيث تعد دراستها وتحليلها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن هده العوامل نذكر ما يلي[1]:

1_العوامل الاقتصادية: هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها ومستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وهي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم، أسعار الفائدة. ..الخ، وأخرى قطاعية متعلقة بالنشاط كدرجة المنافس، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة. ..الخ.

2_العوامل الثقافية: تؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك والمستوى الثقافي لعمال هو إطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه، فثقافة البنك ومرونته ومواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية والتي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية، فالوعي والقدرة على تقبل التطورات التي تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بينما تقدم هذا خلال حدود المحلية وما تقدمه خارجها، مما يحسن أداء هو يطوره.

3_العوامل التكنولوجية والإبداع: على غرار مختلف العوامل السابقة فان العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية، البحث العلمي والإبداعات التكنولوجية وغيرها تمثل عنصر

[1] حناني عائشة، مشهور هوارية، دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي (دراسة حالة بنك التنمية BDL وكالة أدرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022 ص 18-19.

بالغا لأهمية، وذلك لأن نوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف، وتحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء وعليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية والتنبؤ بها وتقييمها وتحديد أثارها.

4_العوامل السياسية والقانونية: تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، واللوائح والإجراءات المنظمة لها، وبصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية التالية:

_مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.

_ووضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.

_التشريعات والقوانين.

المبحث الثاني: معايير تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية.

تلعب عملية تقييم الأداء المالي للبنوك دورا مهما في الحفاظ على متانة وسلامة النظام البنكي بشكل عام وسلامة البنك القائم بها بشكل خاص، وذلك في ظل التقدم والتطور الكبير في مجال الصيرفة واتساع حجم مخاطرها، حيث تعتمد عملية تقييم الأداء المالي للبنوك مجموعة من المراحل والركائز والمؤشرات بغية التعرف على نقاط القوة والضعف لدى البنك.

المطلب الأول: مفهوم وأهمية تقييم الأداء المصرفي وأهدافه.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء المصرفي:

يرى البعض إن تقييم الأداء هو عبارة عن قياس لما تم انجازه من عمل، ومقارنته مع المستهدف وبالتالي قياس النتائج المتحققة بالنتائج المستهدفة والوقوف على العوامل المؤثرة المسؤل عنها، ويذهب البعض الأخر إلى القول بان عملية تقييم الأداء ما هي إلا دراسات وبحوث تستهدف الوقوف على العلاقات التي تربط بين الموارد المتاحة وبين كفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية، وكيفية تطوير هذه العلاقات خلال مدة زمنية معينة عن طريق مقارنة ما تحقق فعلا مع معايير محددة مسبق[1].

ويمكن تعريفها كما يلي:

التعريف الأول: يعرف تقييم الأداء بأنه: وظيفة إدارية تمثل الحلقة الأخيرة من سلسلة العمل المستمر تشمل مجموعة من الإجراءات التي يتخذها جهاز الإدارة للتأكد من أن النتائج تتحقق على النحو المرسوم وبأعلى درجة من الكفاءة [2].

التعريف الثاني: هو مدى تحقيق القدرة الإيرادية، والكسبية في المؤسسة، حيث أن الأول تعني قدرة المؤسسة على توليد إيرادات سواء من أنشطتها الجارية، أو الرأسمالية أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية قدرة المؤسسة علة تحقيق فائض من أنشطتها من أجل مكافئة عوامل الإنتاج وفقا للنظرية الحديثة، والبعض يعرفه بمدى تمتع تحقيق المؤسسة لهامش أمان عن حالة الإعسار

---

[1] زينب بن عمر، منال حاج عمار، تقييم كفاءة الأداء المصرفي في البنوك التجارية (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري والقرض الشعبي وكالتي الوادي 2009-2014)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015-2016، ص 20.

[2] رزازقة هاجر، برهي هشام، تقييم الأداء المالي في القطاع البنكي (دراسة حالة بنك جزائري البنك التنمية المحلية BDL تقر 306 للفترة 2015-2017)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019، ص 3.

المالي وظاهرة الإفلاس أو بتعبير أخر مدى قدرة المؤسسة على التصدي للمخاطر والصعوبات المالية[1].

التعريف الثالث: هو مجموعة الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة وكفاءة الوحدة الاقتصادية من إدارة نشاطها في مختلف جوانبه المالي والإداري والإنتاجي والتقني والتسويقي والتخطيطي وما إلى ذلك خلال فترة زمنية محددة ومدى مهاراتها في تحويل المدخلات أو الموارد إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة وبيان مدى قدراتها في تطوير كفاءتها سنة بعد أخرى فضلا عن تحسين درجة نجاحها في التقدم والتفوق على النشاطات المثيلة عن طريق تغلبها على الصعوبات التي تعترضها وابتداع الأساليب الأكثر إنتاجا وتطورا في مجال عملها[2].

ومن خلال جملة التعاريف يمكن استنتاج تعريف التقييم المالي على انه "هو عملية إيجاد مقياس يمكن من خلاله معرفة مدى تحقيق البنك للأهداف التي أقيم من أجلها ومقارنة تلك الأهداف بالأهداف المسطرة وتحديد الانحرافات ومعالجتها.

الفرع الثاني: أهمية تقييم الأداء المصرفي:

تكمن أهمية تقييم الأداء المصرفي في البنوك خاصة عند تطبيقها في القطاعيين العام والخاص، كونها تمثل البديل عن الدافع الذاتي الذي يحفز النشاط الخاص، وساند الإدارة في تحقيق أهدافها، حيث يعتبر كأحد المقومات الرئيسية للعملية الرقابية، يستند على مقارنة الأداء الفعلي لكل نشاط من الأنشطة، ويمثل أوجه النشاط ويعكس النشاط نتائجه، وتبرز أهميته في النقاط التالية[3]:

1_مساعدة رؤساء المصالح على اتخاذ القرارات التي تحقق الأهداف، من خلال توجيه نشاطاتها التي تخضع للقياس والحكم.

---

[1] أيوب بودور، تأثير إدارة المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك (دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الأردنية للفترة مابين 2007-2018)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، ص 41.

[2] عمر علي كامل الدوري، تقييم الاداء المصرفي الاطار المفاهيمي والتطبيقي، دار الكتب والوثائق ببغداد شارع المتنبي، بغداد، الطبعة الأولى،2013، ص15.

[3] مروى قاسمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي (دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2011-2019)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، 2020-2021، ص 24-25.

2_تقييم الأداء المصرفي يقوم بالتأكد من توفر السيولة ومستوى الربحية في ظل قرارات الاستثمار وقرارات التمويل وما يصاحبها من مخاطر، بالإضافة إلى مقسوم الأرباح في إطار السعي لتعظيم القيمة الحالية للمؤسسة، باعتبار أن أهداف الإدارة المالية هو زيادة القيمة الحالية والمحافظة على سيولتها من خطر الإفلاس والتصفية، وتحقيق العائد المناسب على الاستثمار.

3_ يبين تقييم الأداء المصرفي في البنوك التجارية قدرة البنك على تنفيذ ما تخطط له من أهداف من خلال مقارنة النتائج المتحققة مع المستهدف منها والكشف عن الانحرافات واقتراح المعالجات اللازمة لها، مما يعزز أداء البنك التجاري بمواصلة البقاء والاستمرار في العمل.

4_يظهر تقييم الأداء المصرفي في المركز الاستراتيجي للبنك التجاري ضمن إطار البيئة القطاعية الذي يعمل فيها، ومن ثم تحديد الأولوية وحالات التغيير المطلوبة ولتحسين المركز الاستراتيجي للبنك.

5_يوضح الأداء المصرفي كفاءة تخصيص واستخدام الموارد المادية والبشرية المتاحة للبنك التجاري.

الفرع الثالث: أهداف تقييم الأداء المصرفي.

تتمثل أهداف تقييم الأداء المصرفي فيما يلي[1]:

1_تزويد السلطة التشريعية ومن ورائها الجمهور إلى رأي محايد وعادل عن الكيفية التي أديرت بها أموال الدولة وممتلكاتها.

2_تأثير الجودة في إدارة المشروعات العامة وتشجيع الارتقاء بمستوى الأساليب الإدارية وغرس التقييم الذاتي لدى المديرين العاملين والمسئولين في تلك المنشات.

3_اقتراحات الوسائل المؤدية لتقليل احتمالات اتخاذ قرارات غير مناسبة ومساعدة المديرين في العلاقات العامة على تحسين مستوى وضع القرارات.

4_تحديد أسباب أوجه القصور والنجاح والاهتمام بتقدير مقترحات هامة وجوهرية وبناءة لتحقيق التحسينات اللازمة وإيجاد الحلول المناسبة لتلافي الأسباب وأوجه القصور في المستقبل.

[1] خولة بخاري، أثر مخاطر التمويل على الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2016-2017، ص 75-76.

5_الحكم على مدى ملائمة الرقابة الداخلية والنظم المطبقة في وحدة القطاع العام والحكم على مدى كفاءتها وقدرتها على تحقيق الأهداف المحددة لها والقيام بتنفيذ المهام الموكلة إليها.

المطلب الثاني: مراحل والركائز الأساسية لتقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.

الفرع الأول: مراحل تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية.

تتمثل مراحل عملية تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية فيما يلي[1]:

1_ مرحلة جمع البيانات الضرورية: في هذه المرحلة يتم جمع البيانات والمعلومات الإحصائية والتقارير والمؤشرات اللازمة لحساب النسب والمعايير أو المؤشرات المطلوبة المستخدمة في التقييم خلال فترة مت، ويتم الحصول على هذه المعلومات من القوائم المالية للمصرف المتمثلة في الميزانية العمومية، حسابات النتائج. ..وغيرها من القوائم المالية، وقد تكون هذه المعلومات خاصة بسنة معينة تخدم عملية التقييم خلال السنة المعينة، وقد تكون إضافة لذلك معلومات متعلقة بالسنوات السابقة أو البيانات عن أنشطة المصارف الأخرى العاملة في نفس القطاع المصرفي، لأهميتها في المقارنة والتقييم، ويمكن الحصول علة المعلومات من ثلاث مصادر هي:

1-1_ الملاحظة الشخصية: تتمثل في نزول الملاحظين إلى ميدان العمل والملاحظة شخصيا ما يجري فيه، حيث يشعر هنا المسؤولون بالرضا على قيامهم بالملاحظة فهذه الطريقة تعتبر من أقدم الوسائل للحصول على معلومة، مع كل هذا توجد فيها عدة عيوب كعدم قدرتها على تقديم معلومات كمية ودقيق فضلا عن الوقت الكثير الذي تحتاجه الطريقة.

1-2_التقارير الشفوية: تتمثل في سلسلة المحادثات واللقاءات التي تكون بين الرئيس ومرؤوسيه، حيث يتم خلالها التعرف على أهم الانجازات والمشاكل التي تتعرض مختلف الأعمال، عموما هذا المصدر من المعلومات أحسن من الملاحظة الشخصية من حيث كم المعلومات الصحية.

1-3_التقارير الكتابية: تقديم التقارير الكتابية معلومات ومعطيات كاملة في شكل إحصاءات مفصلة، ولها أنواع فبعضها وصفية والبعض الأخر إحصائية، ومن مصادر المعلومات الكتابية نجد: الميزانية، جدول حساب النتائج. ..الخ.

[1] قطيطني توفيق، فار مروة، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية (دراسة حالة بنك البركة الجزائري خلال الفترة 2016-2019)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2022، ص من 61 إلى 63.

2_مرحلة قياس الأداء الفعلي: وهي المرحلة الثانية من عملية التقييم، حيث تكمن هذه المرحلة المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها، وذلك من خلال اختبارها لمجموعة من المؤشرات ومعايير، وعليه فان قياس الأداء المالي يهدف إلى التشخيص ويمكن أن يتبنى من خلاله الانحرافات إن وجدت، ويجب مراعاة النقاط التالية:

2-1_ اختيار المعايير الأكثر تناسبا مع طبيعة الأنشطة والأكثر انسجاما مع الأهداف المطلوبة.

2-2_اختيار المعايير الأكثر فهما لكل الأطراف ومن بينها العاملين، لتبسيط تطبيق المعايير والخروج بنتائج واقعية ومعبرة عن طبيعة الانحرافات وسبل معالجتها.

2-3_ ترتيب النسب المختارة وفق لأهميتها، وهذا نابع من كون أهداف كل مؤسسة تختلف عن الأخرى تبعا لطبيعة نشاطها والظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بها.

3_ مرحلة اتخاذ القرار المناسب عن نتائج التقييم: وهذا لمعرفة هل كان نشاط الوحدة المنفذ ضمن الأهداف المخططة، وأن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد حصرت جميعها، وأن أسبابها قد حددت، والحلول اللازمة لمعالجة هذه الانحرافات قد اتخذت الخطط وقد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل.

4_ تحديد المسؤوليات ومتابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: والتي حدثت في خطة الإنتاجية، وتغذية نظام الحوافز بنتائج التقييم وتزويد الإدارات التخطيطية والجهات المسؤولة عن المتابعة بالمعلومات والبيانات التي تمخضت عن عملية التقييم للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة.

الفرع الثاني: الركائز الأساسية لتقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.

هناك عدة ركائز أساسية يستند عليها نظام تقييم الأداء المالي في المصارف نذكر ما يلي[1]:

1_ التحديد الدقيق لأهداف البنوك وفي مختلف المجالات: إذ تتطلب عملية تقييم الأداء المالي تحديدا واضحا ودقيق للأهداف التي يسعى البنك لتحقيقها، ويتضمن ذلك تحديد جميع الأهداف التفصيلية والتي يمكن تصنيفها إلى أهداف قصيرة الأمد وأهداف بعيدة الأمد، وأهداف

[1] أيوب بودور، مرجع سبق ذكره، ص 41-42.

رئيسة وأخرى فرعية، كذلك يجب أن تكون تلك الأهداف واضحة ومفهومة لجميع الأفراد العاملين في البنك.

2_ وضع الخطط التفصيلية في كل المجالات مع مراعاة التنسيق بينهما: بعد أن يتم تحديد الأهداف بشكل مفصل ودقيق، لا بد من وضع الخطة التفصيلية لكي تكون مؤشرا لتحقيق الأهداف بالشكل والصيغة والمدة المطلوبة، على أن تتضمن تلك الخطة تحديدا للموارد المتاحة وأسلوب استخدامها علميا وبالشكل الذي يمكن من تحقيق الأهداف بأقل كلفة ممكنة.

3_التحديد الواضح لمراكز المسؤولية الإدارية: وتتضمن القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي في البنوك تحديدا لمراكز المسؤولية، ويقصد بمراكز المسؤولية كل وحدة تنظيمية مختصة بأداء نشاط محدد ولها سلطة في اتخاذ القرارات الكفيلة بتنفيذ هذا النشاط وتحديد النتائج التي سوف تحصل عليها، فمثلما هو معروف أن البنك يمارس العديد من الفعاليات والأنشطة، وتبعا لذلك يوجد هناك عدد من مراكز المسؤولية لها فعالية أو نشاط في البنك، لذلك من الضروري تحديد مسؤولية كل وحدة من تلك الوحدات الإدارية والفنية وبصورة واضحة من أجل تسهيل عملية الرقابة والمتابعة وكذلك تشخيص الانحرافات والمساهمة في وضع حلول ناجحة للتغلب عليها أو للتقليل من أثارها السلبية.

4_الاختبار السليم لمؤشرات تقييم الأداء المالي: إذ تقتضي إجراءات نظام تقييم الأداء المالي في البنوك تحديد ووضع مؤشرات لهذا الغرض، ويعد اختيار وتحديد مؤشرات تقييم الأداء المالي من أهم القواعد الأساسية لنظام تقييم الأداء المالي وفي الوقت نفسه أكثر صعوبة وذلك لتشعيب المؤشرات وتنوعها واختلاف الآراء فيها.

5_ إنشاء نظام متكامل للمعلومات وتطويره: بما يكفل ويساهم في اتخاذ القرارات الصائبة وتصحيح مسارات الأداء في الوقت اللازم وضمان عدم السير في الاتجاهات التي تؤدي إلى تحقيق أداء غير مرغوب فيه.

المطلب الثالث: مؤشرات تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية.

يوجد الكثير والعديد من المؤشرات المالية وغير المالية التي تستخدم في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية، لذلك يجب على البنوك استخدام كلا هذه المؤشرات (المالية وغير المالية)، للوصول إلى الصورة الدقيقة والشاملة لتقييم الأداء.

الفرع الأول: مؤشرات الأداء المالي في البنوك التجارية.

ومن المعلوم أن هناك عدد كبير من المؤشرات المالية لتقييم الأداء المالي للبنوك ومن أهما ما يلي[1]:

1_ مؤشر الربحية: يعتبر مؤشر الربحية من المؤشرات المهمة للحكم علة القدرة التنافسية للبنوك، أدائها وكفاءتها المالية وقد استخدم هذا المؤشر من قبل العديد من الباحثين والدارسين لهذا المجال وتركزت معظم الدراسات التي تطرقت إلى مؤشر ربحية البنوك على استخدام أساليب التحليل المالي وتحديد النسب المالي، وأهم هذه النسب نذكر:

1-1_ معدل العائد على الأصول (ROA): تشكل الأصول أساس دخل أو عائد العمليات التشغيلية في البنك إذ ستناسب إجمالي العائد طرديا مع حجم الأصول المستثمرة في القروض والاستثمارات البنكية ويعبر عن العائد لفترة زمنية معينة (سنة واحدة) بالمبالغ الإجمالية لاستغلال البنك ما لديه من أصول ومدى الكفاية التي يتمتع بها في استغلالها وإجمالا يقاس معدل العائد على الأصول وفقا للصيغة التالية:

العائد على الأصول = صافي الربح بعد الضريبة /متوسط مجموع

1-2_ معدل العائد على حقوق الملكية: يقيس العائد على حقوق الملكية ما يحصل عليه الملاك من وراء استثمارهم لأموالهم في نشاط البنك وتتمثل تلك الأموال في رأس المال والاحتياطات والأرباح المحتجزة وفيما يلي:

معدل العائد على الحقوق الملكية =صافي الربح بعد الضريبة/حقوق الملكية

1-3_ هامش صافي الفائدة (NIM): تقيس هذه النسبة صافي العائد من الفائدة على الأصول المولدة للدخل لذلك يستعان بها في تقييم قدرة البنك على إدارة المخاطر معدل الفائدة.

[1] شيماء بلعزر، إيمان زمالي، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة الجزائر 2000-2019) ،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2020-2021 ص من 17الى 22.

كما أنها يعبر عنا بصيغة النسب المئوية إذ يعتبر صافي الدخل من الفائدة باحتساب الفرق بين دخل الفائدة ومصارف الفائدة (يعني الفرق بين إيرادات الفوائد المقبوضة والفوائد المدفوعة) كبسط لنسبة المقسوم على الموجودات المحققة لهذا الدخل (تسمى كذلك بالموجودات المربحة والتي تدخل فيها كل من الاستثمارات والقروض) ويحسب هذا المؤشر كما يلي:

هامش صافي الفائدة=دخل الفائدة-مصاريف الفائدة/الموجودات المولدة للدخل

2_ مؤشر السيولة: تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على تحويل أصوله إلى جاهزة دون التعرض لخسائر كبيرة كما تعني أيضا مدى مقدرته على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل وتتمثل أهم هذه المؤشرات في ما يلي:

2-1_ نسبة التداول: تهدف هذه النسبة إلى قياس قدرة البنك على مواجهة التزاماته المستحقة في مواعدها كما تعتبر هذه النسبة كمعيار متفق عليه في التعاملات المصرفية في معظم البنوك التجارية كمعيار الصناعة وتحسب هذه النسبة بالعلاقة التالية:

نسبة التداول=الموجودات المتداولة/المطلوبات المتداولة

2-2_ نسبة الأصول السائلة (النقدية): على إجمالي الأصول: عموما ارتفاع هذه النسبة إنما يدل على انخفاض قيمة الاستثمارات لدى المؤسسات البنكية معناها أنها تستثمر جزءا كبيرا من أموالها في أصول سريعة للتحول إلى نقدية في المدى القصير بينما العكس عند انخفاض نسبة سيولة لمجموعها فذلك دليل على إن البنك له القدرة علة الوفاء بالتزاماته طويلة الأجل، وتحسب كما يلي:

الأصول السائلة /إجمالي الأصول

2-3_نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع: تدل على قدرة البنك النقدية على مواجهة السحب من الودائع فهي تقيس إلى مدى يعتمد البنك على استخدام الودائع في تلبية احتياجات وطلبات العملاء وارتفاع هذه النسبة دلالة على كفاءته في ذلك وهذه النسبة هي المفضلة في قياس السيولة وتحسب كما يلي:

نسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الودائع=الأصول السائلة /مجموع الودائع

2-4_ نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع: وتعكس هذه النسبة قدرة الاستثمارات قصيرة الأجل على مواجهة طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع جميعا، وتحسب كما يلي:

نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع=الاستثمارات قصيرة الأجل/مجموع الودائع

3_ مؤشر كفاية رأس المال: تعرف بمدى قدرة المصرف على امتصاص الخسائر التي تحدث نتيجة مختلف عمليات التمويل والاستثمار التي تقوم بها وذلك عن طريق حق الملكية المتاح لأصحاب التمويل والاستثمار التي تقوم بها وذلك عن طريق حق الملكية المتاحة لأصحاب المصرف وبعبارة أخرى يمكن النظر إلى هذه النسب على رأس مال البنك كافيا لدعم مخاطر الميزانية العامة ومن أهم النسب ما يلي:

3-1_حقوق الملكية إلى مجموع الأصول: تعكس هذه النسبة مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية (الأموال الخاصة) في تمويل الأصول وتحسب كما يلي:

حقوق الملكية إلى مجموع الأصول=حقوق الملكية/إجمالي الأصول

3-2حقوق الملكية إلى مجموعة الاستثمارات: حيث تقيس مدى قدرة المؤسسة البنكية على إدارة مخاطر الاستثمار بأنواعها فانخفاض قيمة الاستثمارات لأي سبب يؤثر على حقوق والتزامات المصرف تجاه الغير ويتم حسابها كما يلي:

حقوق الملكية إلى مجموع الاستثمارات=حقوق الملكية/إجمالي الاستثمارات المالية

3-3_ حقوق الملكية إلى القروض الممنوحة: وتقيس هذه النسبة قدرة البنك على تغطية الخسائر الناتجة عن قيامه يمنح قروض، نسبة المخاطر فيها عالية من الأموال الممنوحة وتحسب كما يلي:

حقوق الملكية إلى القروض الممنوحة=حقوق الملكية/القروض الممنوحة

3-4_حقوق الملكية إلى مجموع الودائع: تقيس هذه النسبة قدرة البنك على رد الودائع من رأس المال، وتفيد في معرفة الأهمية النسبة لكل من حقوق الملكية والودائع كمصدر للتمويل، وإبعاد المخاطر التي قد يتعرض لها كل من المساهمين والمودعين وتعد كهامش أمان للمودعين ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الأموال لمواجهة هذه النسبة كما يلي:

نسبة قدرة البنك على رد الودائع من حق الملكية=حقوق الملكية/إجمالي الودائع

4_ مؤشرات توظيف الأموال: تستهدف هذه المؤشرات الحكم على كفاءة البنك التجاري في توظيف الأموال المتاحة له في المجالات المختلفة في إطار السياسة الائتمانية للبنك وسياسة استخدام الأموال المتاحة وتقيس هذه المؤشرات أداء البنوك التجارية في استخدام الأموال

المتاحة وإنتاجية العمالة والعائد الذي حققته البنوك نتيجة للاستثمار في المجالات المختلفة ومن أهم المؤشرات التي تقيس كفاءة البنك التجاري في توظيف الأموال وهي:

4-1_ مؤشر إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات: حيث يوضح المصرف التجاري في تشغيل الموارد المتاحة كفاءته في تشغيل الإمكانيات والمادية الأخرى في أداء الخدمات المصرفية كافة التي يتمثل عائدها أو جزء كبير منها العمولات والفوائد المحققة وكما زاد هذا المعدل كان ذلك دليلا على الاستغلال السليم لتلك الموجودات وتحسب كما يلي:

مؤشر إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الموجودات=(إجمالي الإيرادات/إجمالي الموجودات)/100

4-2_ مؤشر إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات: يبين كفاءة البنك في الاستثمار كلما ارتفع هذا المؤشر ارتفعت معه حصيلة الإيرادات التي يحصل عليها البنك من الاستثمارات المختلفة وهو من بين أهم المؤشرات التي يجب على البنك أن يراقبه باستمرار وأن يكون هذا المؤشر مرتفع دائما لأن ذلك يعني التوجه بالاستثمار دائما نحو الأفضل ويحسب وفق العلاقة التالية:

مؤشر إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات=إجمالي الإيرادات/إجمالي الاستثمارات

5_ القيمة الاقتصادية EVA:

لقد تم تطوير هذا المفهوم ليعكس الأداء المؤسسي بدقة أكبر من المقاييس التقليدية للأداء، يستخدم في قياس وتقييم أداء المنشات والتي تأخذ في الاعتبار مصالح المساهمين، ويتميز عن الربح المحاسبي بأنه لا يتجاهل تكلفة رأس المال، بل انه يستهدف تحديد كلفة رأس المال، وبذلك فهو يعكس التكاليف الكلية للموارد المحدودة التي تستخدمها المنشأة خلال الفترة. كما أنه يعمل على تحديد كيفاية أو عدم كفاية الإيرادات لتغطية تكلفة رأس المال، لذلك فان المنشأة التي تحقق عوائد أكبر من تلك التي يطلبها المستثمرون تكون قد حققت الربح الاقتصادي، أي أنها أضافت قيمة اقتصادية لهم[1].

[1] سهيلة بعزيز، استخدام المؤشرات المالية التقليدية والحديثة في تقيم الأداء المالي للبنوك التجارية(دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، ام البواقي، 2018/20217، ص 53.

وبالتالي يتم حساب القيمة الاقتصادية كما يلي[1]:

EVA = NOPAT – (Capital invested X Cost of Capital)

القيمة الاقتصادية المضافة=الربح التشغيلي الصافي بعد الضرائب−(رأس المال المستثمر× تكلفة رأس المال المستثمر).

حيث:

1_الربح التشغيلي الصافي بعد الضرائب (Net Operating Profit After Tax NOPAT).

2_رأس المال Capital Investe.

3_ تكلفة رأس المال المستثمر Cost of Capital invested.

أما فعالية الأموال الخاصة والدائمة في القيمة المضافة فيمكن حسابها بالعلاقة التالية:

القيمة المضافة /الأموال الحاصلة أو الدائمة.

الفرع الثاني: مؤشرات الأداء غير المالية.

إن التغير في البيئة التكنولوجية للعمليات التصنيعية الحديثة وما صاحبها من زيادة احتياجات الزبائن وشدة المنافسة أدت إلى ضرورة إيجاد مقاييس جديدة للأداء التشغيلي للمؤسسة تتلاءم مع الأهداف الصناعية الحديثة مثل مقاييس الجودة، رضا العاملين جودة المنتج، المسؤولية الاجتماعية، وتعتبر مقاييس الأداء غير المالية أداة أساسية للرقابة الإستراتيجية، فهي تمثل محاولة لتأكيد أهمية توجيه العمليات الداخلية، بالإضافة إلى ذلك فان مقاييس الأداء غير المالية تتضمن مقاييس كمية مثل إدارة الإنتاج على أساس عدد الوحدات المنتجة، وهناك مقاييس كيفية تقيس مثلا سمعة المنتج أو الخدمة رضاء وولاء المستهلك، ومرونة عمليات لتصنيع، وتعتبر مؤشرات الأداء غير المالية مهمة لاستمرار نجاح المؤسسة في الأجل الطويل[2].

---

[1] وناس كريمة، رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية' دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ام البواقي)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، ام البواقي، 207/2016، ص72.

[2] عريوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للصناعات الغذائية(دراسة مقارنة بين: ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إطار مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010-2011،ص19.

وبالتالي سنتطرق لمؤشرات الأداء غير المالية والمتمثلة في الأتي [1]:

1_ رضا العاملين: هو ذلك الحماس لدى العمال نحو العمل الذي ينبع من قوة داخلية قائمة على شعور داخلي لدى العمل، حيث يمكن إرجاع هذا الشعور إلى جهات ثلاثة: العلاقة بين العامل وعمله، وموقفه عن عمله، والعلاقة بن العامل والإدارة، والعلاقة بين العامل وزملائه.

2_جودة المنتج: تعرف الجودة بأنها المواءمة للاستعمال وذلك لأهمية الجودة في التصميم والإنتاجية، من حيث المستلزمات الضرورية للعمل بما يحقق الأمان للعاملين عند انجاز أعمالهم، بالإضافة إلى مشاركة الزبون في وضع متطلبات جودة السلع والخدمات التي يحصل عليها (أو وضع مواصفاتها وفقا للمتطلبات العلمية وتوقعاته إذا غير قادر عن التعبير عنه، ويحقق مواءمة السلع للاستعمال الذي يقصده.

3_ المسؤولية الاجتماعية: هي التزام على مؤسسة الأعمال تجاه المجتمع الذي تعمل فيه وذلك عن طريق المساهمة بمجموعة كبيرة من الأنشطة الاجتماعية مثل محاربة الفقر وتحسين الخدمات الصحية ومكافحة التلوث وخلق فرص عمل وحل مشكلة الإسكان والمواصلات وغيرها.

ومن الأساليب الحديثة المستخدمة في تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية ما يلي:

الفرع الثالث: بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب حديث لتقييم الأداء المالي بالبنوك التجارية.

تعتبر بطاقة الأداء المتوازن من الأساليب الحديثة والتي تتميز بالشمولية في مقاييسها المستخدمة والتي تمكن مستخدميها من قياس شامل لنشاطها ومستوى أدائها وإستراتيجيتها.[2] ان التصميم الجيد لبطاقة الأداء المتوازن يتميز بعدة خصائص أهمها:[3]

---

[1] طوينة ليلى، تقييم الأداء في ظل بيئة التصنيع الحديثة من خلال التكامل بين المؤشرات المالية وغير المالية(دراسة حالة مؤسسة الأقمشة والأنسجة الصناعية TINDAL بالمسيلة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2012-2013، ص 69-75.

[2] أميرة قشود، خديجة بوعزة، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة (دراسة حالة وكالة مديحة للسياحة والسفر)،مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2019-2020، ص42.

[3] سليلة مالية، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة، اقتراح نموذج لبطاقة الأداء المتوازن في شركة سوبالوكس 2000لصناعة العطور ومستحضرات التجميل ،2013-2016،مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 35(01)، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص 289.

- توضيح تتابع علاقات السبب والنتيجة بين تغيير أساليب العمل والتحسينات التي قد تحدث في أداء المؤسسة.
- تساعد في توصيل البرامج لكل أعضاء المؤسسة.
- تهتم بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسات الهادفة إلى الربح على الجوانب والأهداف المالية.
- تهتم بالنموذج المالي والمحاسبي الشامل بدلا من النظام المحاسبي التقليدي.
- تحدد عدد ونوع الجوانب المستخدمة في كل مجال من مجالات القياس.

ومن أهداف نظام بطاقة الأداء المتوازن تتمثل في: [1]

- بيان فعالية تنفيذ إستراتيجية المنشأة.
- جعل خطوات التنفيذ الفعلية متواكبة مع إستراتيجية المنشأة.
- ترجمة مهام وخطط المنظمة في شكل مجموعة من معايير الأداء بحيث تعطي إطارا للقياس الاستراتيجي.
- يوفر مقاييس للتغذية الراجعة.

1_محاور بطاقة الأداء المتوازن: إن بطاقة الأداء المتوازن تعمل دائما على عملية تعزيز التوازن لمقياس الأداء الاستراتيجي وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة، حيث تقوم بقياس الأداء وفق محاور والمتمثلة فيما يلي:[2]

_المحور المالي: يأتي قياس هذا المحور من خلال مجموعة من الأهداف قصيرة المدى، والتي يمكن إن تتغير بحسب قطاع الأنشطة أو إستراتيجية المؤسسة (كمعدل نمو الأعمال، رقم الأعمال المحقق من المنتجات الجديدة) وبحسب المرحلة التي وصلت إليها حياة المنتجات، فإذا كانت في مرحلة النضج فعادة ما يستعمل النتيجة الصافية، معدل العائد على الاستثمار، أما إذا وصلت إلى المرحلة النهائية فغالبا ما يتم التركيز على المؤشرات المالية قصيرة المدى كرصيد الخزينة.

---

[1] ثورة عزات أبو مارية، تكاملية بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركات الصناعية في محافظة التحليل، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في إدارة الإعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، سطيف، 2018، ص22.

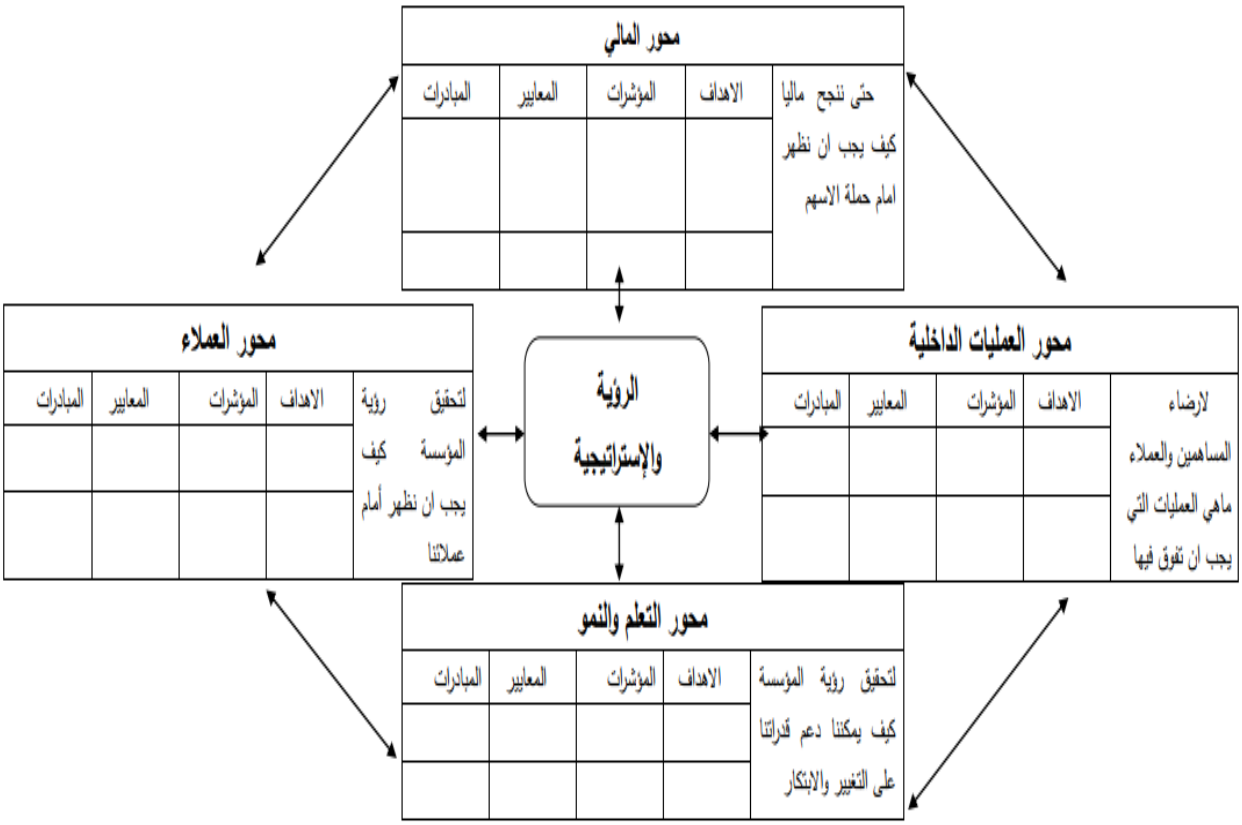
[2] باعربي رفيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز_ وحدة الإنتاج بأدرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير ،جامعة أحمد دراية، الجزائر، 2016-2017، ص 29-32.

ـ محور العملاء: إن بطاقة الأداء المتوازن تتطلب من المدراء ترجمة مهمتهم العامة لخدمة الزبون بمقاييس محددة تعكس العوامل المحددة بالفعل بالنسبة للزبون، إذ أن محور الزبون من المحاور التي تهتم بالطرائق التي تخلق القيمة للزبائن، وما هي القيمة التي ترضي الزبون، ولماذا يكون راغبا بالدفع عندها، إذ يقوم هذا المحور بتوجيه العمليات الداخلية، ومحاولات لتطوير المنظمة.

ـ محور العمليات الداخلية: ويقصد به جميع الأنشطة والعمليات الداخلية التي تتميز بها المنظمة عن غيرها، ويقيم هذا المحور درجة نجاح المنظمة ومدى قدراتها في تلبية متطلبات الزبائن، اذ يقيس درجة مهارات العاملين وطريقة تقديم الخدمة وكذلك الإنتاجية وغيرها من المؤشرات من أجل قياس الأداء الداخلي للمنظمة، وان لنظم المعلومات أثر في مساعدة منظمات الأعمال الالكترونية على تحقيق ذلك بالدقة والسرعة المطلوبة.

ـ محور النمو والتعلم: يعكس هذا المحور البنية التحتية التي تدعم قدرة تنظيم الأعمال على الاستمرار في خلق القيمة لجميع أصحاب المصلحة في تنظيم الأعمال، وكيفية التكيف مع ديناميكية بيئة الأعمال، ويتم استخدام مقاييس الفعالية التشغيلية والتنظيمية لقياس الإمكانيات والمهارات الداخلية للفرد، والنظم والعمليات والإجراءات لتحديد الفجوة بين وضع التنظيم الحالي وبين أفضل الممارسات في التنظيمات من أجل الحصول على أفضل أداء. ويمكن توضيح الأبعاد الأربعة لبطاقة الأداء المتوازن:

الشكل رقم(02_01): يوضح بطاقة الأداء المتوازن.



المصدر: باعربي رفيقة، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز_ وحدة الإنتاج بأدرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، الجزائر، 2016-2017، ص32.

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية وعلاقتها بأداء القطاع البنكي.

تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم الوسائل الحديثة التي تحمل ايجابيات ومنافع أدى مختلف القطاعات الاعتماد عليها وخاصة القطاع البنكي، ومن خلال هذا المبحث سنتطرق إلى التحولات التي شهدتها البنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية، ودور وأهداف التكنولوجيا المالية في تحسين البنوك التجارية.

المطلب الأول: التحولات التي مست البنوك التجارية في ظل التكنولوجيا المالية.

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها:

الفرع الأول: قلة التعاملات النقدية والورقية:

بذلت أكبر البنوك في العالم محاولات لمحاربة هذا الاتجاه، لكن انهيار العملة المشفرة طغى عليهم، هذا لا يعني أنهم سيتداولون بيتكوين أو ايثريوم غدا، لكنهم سيفعلون ذلك بالتأكيد عاجلا وليس آجلا فعلى المدى الطويل، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقود الورقية، كما سينخفض استخدام الورق في إعداد التقارير والمحاسبة والفحص والعمليات الأخرى.

الفرع الثاني: قوة استخدام الانترنت:

توفير أدوات FINTECH إمكانيات عديدة عبر الانترنت تمنع الحاجة إلى زيادات فعلية للبنوك، حاليا تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية وتعويضها بخدمة العملاء عبر الانترنت تخفيضا للبنوك.

ومن التحويلات الأخرى في ظل التكنولوجيا المالية البنك أصبح كالسوق، حيث جعلت التكنولوجيا من البنوك أسواق للمنتجات البنكية والمالية وغيرها عن طريق منصات وأنظمة رقمية مفتوحة للعملاء، أما في ما يخص تبسيط المدفوعات عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل الدفع عبر الانترنت، جعل ذلك للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان، علاوة على ذلك التمتع بالخدمات المتنوعة، ومنه تعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية فهي ألغت وجود البنك كموقع جغرافي بما أن الخدمات المصرفية متوفرة عبر الانترنت وبهذا المعنى، فان التكنولوجيا هي القوة التي تشكل مستقبل القطاع المصرفي.

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

2-1_ دراسة Arnoud.A.Boot *:

في مقاله the future of banking from scale &scoop to fintech درس ارنود تأثير المنصات عبر الانترنت والمدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة، فهي توفر نموذج سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات والمنتجات التي توفرها مختلف المقدمين، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي (back-office) في مجال الإقراض الند للند (p2p)، حيث ظهر متخصصون جدد يسعون الى استبدال علاقة التمويل التي تعتمد على الصيرفة التقليدية، إلى علاقة مباشرة باستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة (Big Data Mining). وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته، إلا أن هذا التحليل يتوقع الجدارة الائتمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة،

وذلك من خلال تحليل عادات الشراء (buying habits) والعضويات (membership) وقراءة الميولا(reading proclivities) واختيار نمط الحياة (life style choice) على غرار درجة الثقة على موقع الشراء الالكتروني (eBay) أو درجات رضا العميل على موقع (trip advisor).

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

ويمكن للبنوك حسب ارنود أن تستجيب وتحاول أن تكون عنصرا فاعلا في عالم التكنولوجيا، حيث يمكنها إعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل، علاوة على ذلك غالبا ما تقوم شركات

* أرنودو أبوت، 2 يناير 1960، خبير اقتصادي هولندي، واستاذ تمويل الشركات والأسواق المالية في جامعة امستردام.

(Fintech) بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك، من خلال البيانات الضخمة وتحليلها، كما يمكن للبنوك أن تؤدي دورا في الإقراض الند للند p2p من خلال احتفاظها بوظائفها الأساسية (الإنشاء بما في ذلك الفحص والمراقبة)، الأمر الذي يؤدي الى التكامل بين البنوك وشركات التكنولوجيا، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال الشراكة وفقا للشعار "الشريك أو الهلاك " (partner or perish). كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق الناس بشأن سلامة ثرواتهم المالية، فمهما بلغت شعبية شركات (Fintech)، فهل يثق بها الناس في مجال الحفاظ على أموالهم ؟ لحد الآن مازال ينظر للبنوك على أنها مكان امن للأموال، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه منافسة شرسة من قبل شركات التكنولوجيا.[1]

2-2_ دراسة لجنة بازل: " حددت لجنة بازل خمسة سيناريوهات محتملة، تبنت من خلالها تأثير تطورات (Fintech) على الصناعة البنكية، تتمثل هذه السيناريوهات فيما يلي: [2]

السيناريو الأول: البنك الأفضل:

قد بدأت الثورة الرقمية مجراها، ويرى جميع العملاء تقريبا أن الوضع الرقمي هو نمط المشاركة الرئيسي مع بنكهم فقد أدركت البنوك الكبرى الحالية الفرصة فقامت بإعادة تشكيل أعمالهم لتلبية المتطلبات الرقمية الجديدة إذ قاموا بإعادة هيكلة منصات وعمليات تكنولوجيا المالية الخاصة بهم، وقدموا مقترحات جديدة داخليا ومن خلال الشركات، لكن الأهم من ذلك أنهم حققوا أقصى استفادة من أصولهم الرئيسية وتمكنوا من الاحتفاظ بمعظم عملائهم، وأعادوا تدريبهم ليصبحوا أكثر معرفة بالقراءة والكتابة الرقمية، وأعادوا تخصص مجالاتهم لتلبية المتطلبات الجديدة، واستغلوا ثقة عملائهم ليصبحوا بنكا أفضل في المستقبل.

السيناريو الثاني: البنك الجديد:

إذ لم تكن الإدارات المصرفية قادرة على النجاة من التطور الرقمي، ولم يكونوا قادرين على تلبية احتياجات عملائهم فقد يتجه العملاء إلى البنوك المنافسة الجديدة التي تقدم خدمات جديدة، تم بناؤها في العصر الرقمي وهي تقدم خدمات مماثلة لتلك الموجودة في البنوك القديمة، ولكنها تقوم بذلك بشكل أسرع وأرخص وأفضل وقامت بتصميم المنصات الأساسية

[1] خالد بيلوطة، رمضان براغشة، مرجع سبق ذكره، ص من 53 الى 55.

[2] خالد بيلوطة، رمضان براغشة، مرجع سبق ذكره، ص 55-56.

والعمليات المرتبطة بها لتحقيق أقصى استفادة من التقنيات الجديدة، وهي تتناول التنظيم واحتياجات العملاء.

السيناريو الثالث: البنك الموزع.

مع تقديم ثورة تكنولوجيا المالية، ظهرت أعداد كبيرة من الشركات الجديدة لتزويد العملاء بخدمات مصرفية أفضل إذ لم يحاولوا أن يكونوا بنوك تجزئة عالمية فقد ركزوا ببساطة على تقديم منتجات محددة بشكل جديد للغاية، ركزا على البداية على المدفوعات، والقروض، والمنتجات الادخار، والعملات الأجنبية، ولكن ببطء انتقلوا إلى الرهون العقارية والاستثمارات والمعاشات التقاعدية وأكثر من ذلك برز نوع جديد من الأعمال التجارية عبر الانترنت، إذ تقدم هذه الشركات الخدمات وتمكن العملاء من الوصول إلى العديد من مقدمي الخدمة مع تسجيل الدخول من واجهة واجدة، كما تمكنت هذه الشركات الجديدة من توفير مجموعة متكاملة من أفضل الخدمات المصرفية.

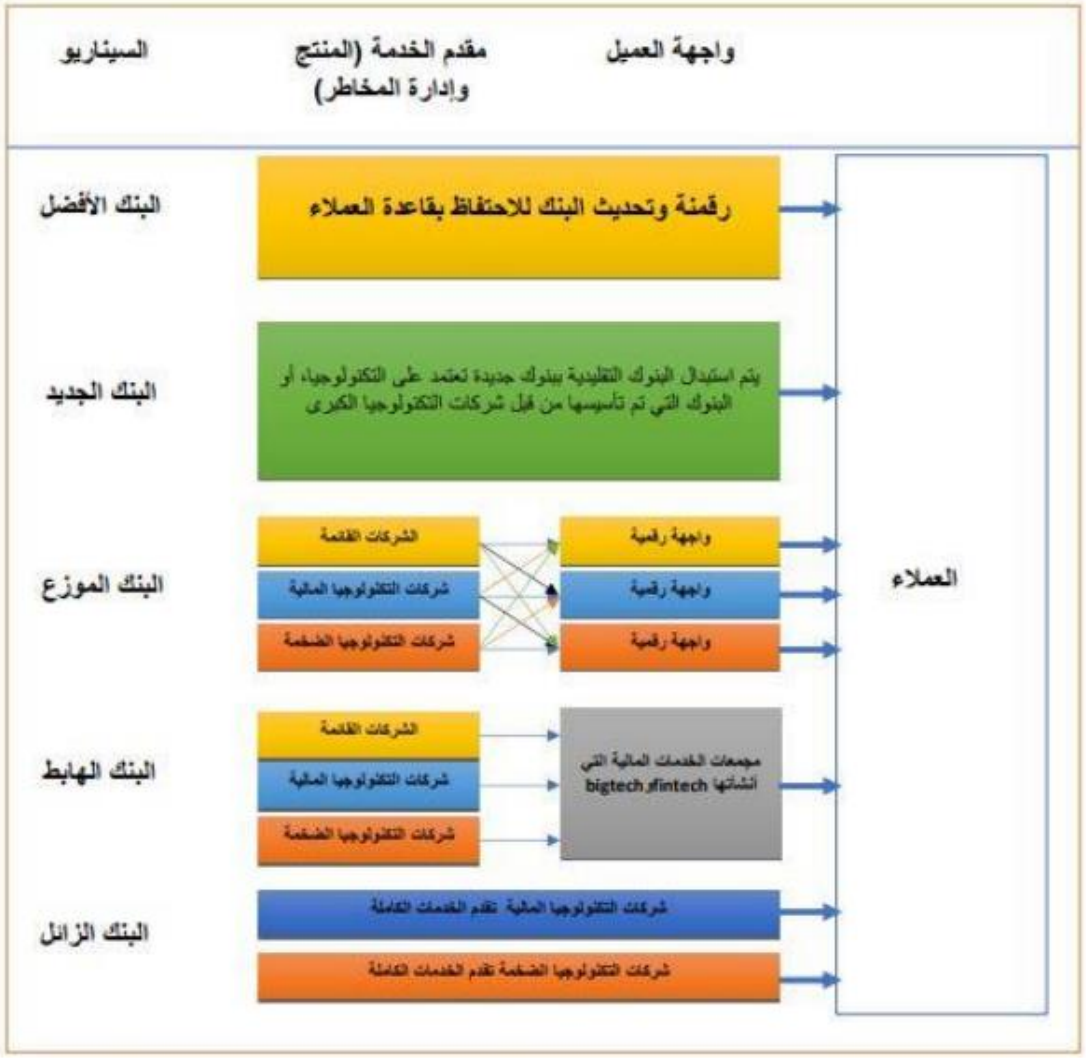
السيناريو الرابع: البنك الهابط.

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

السيناريو الخامس: البنك الزائل.

لم تعد البنوك القديمة القائمة في سيناريو البنك الزائل ذات أهمية، لأن الحاجة إلى أي جهة خارجية موثوق بها قد تمت إزالتها، حيث يتم تهجير البنوك من المعاملات المالية من خلال منصات وتكنولوجيا أكثر مرونة تضمن للعملاء تلبية احتياجاتهم المالية، لكن قد يتحمل العملاء هذا السيناريو مخاطر أكبر.

الشكل (02_02) نظرة عامة على السيناريوهات الخمسة المحتملة لأثر التكنولوجيا المالية على البنوك.



المصدر: خالد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة، CPA –BADR–BNA مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8ماي 1945، قالمة، 2021–2022، ص56.

المطلب الثاني: أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية:

توجد مجموعة من أهداف استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك المالية والمتمثلة فيما يلي:

الفرع الأول: الأداء:

يرتبط مفهوم الأداء ارتباطا وثيقا بمفهوم الإدارة ويشكل أحد المحاور الرئيسية التي ينصب عليها الاهتمام، الأداء يمثل قدرة المنظمة للوصول إلى أهدافها عبر استخدام الموارد المتاحة بكفاءة وفعالية، وهو انعكاس لقدرة المنظمة وقابليتها لتحقيق أهدافها، ويشير مفهوم الأداء أيضا

إلى قدرة المنظمة على البقاء والتكيف والنمو بكونه يمثل قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها طويلة الأمد التي تتمثل في البقاء والنمو والتكيف، ويرى آخرون أن الأداء يعكس قدرة المنظمة في استخدام مواردها التي تمكنها من تحقيق أهدافها، فالأداء يعتبر انعكاسا لكيفية استخدام المنظمة للموارد البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها، وهناك من يرى أن الأداء يعكس الفكرة الأوسع الفاعلية المنظمة وغالبا ما يتخذ الأداء شكلين[1].

1_ الأداء المالي: يركز على استخدام المخرجات البسيطة المعتمدة على المؤشرات المالية المتمثلة في الربح والعائد على الاستثمار والتدفق النقدي.

2_ الأداء التشغيلي: يعد المفهوم الأوسع لأداء الأعمال وقياسها من خلال مؤشرات المبيعات والحصة السوقية واتجاهات الزبائن وولائهم.

إذن فالأداء يرتبط بالقدرة، والقدرة مصطلح مرتبط بالإمكانيات وحسن استغلالها، فلو توفرت الإمكانيات ولم يحسن استغلالها فان الأداء سيكون ضعيفا، وكذلك فيما لو توفرت إدارة جيدة دون توفر الإمكانيات فان الأداء أيضا يبقى محدودا، لذا يجب توفر الشرطين لتحسين الأداء وهذا ما تدركه المنظمات وتسعى إلى توفيره دائما.

والبنوك كونها تعيش في جو من المنافسة الشديدة فإنها تسعى للحفاظ على بقائها ونموها وتكيفها، وهذا الأمر يحتاج إلى تحسين أدائها باستمرار، ولذا فان مسيري البنوك يتساءلون حول كيفية تحسين الأداء، غير أن تحسين الأداء ليس مجرد عملية إدارية تتحكم بها بمفردها بل هناك طرفا محوريا أساسيا يتمثل في عملاء البنوك ومجموع المتعاملين.

وفي خصم التطورات الكبيرة التي شهدتها العالم بظهور ثورة التكنولوجيا المالية تسعت البنوك إلى تحسين أدائها من خلال استغلال هذه الثورة لبناء مكانة مميزة في أذهان العملاء والتي تمكن مجموعة من الادراكات والانطباعات التي يكونها العملاء عن الخدمة من خلال مقارنتها بالخدمات المقدمة من قبل المؤسسات المنافسة.

ومن هنا فان عملية تحسين أداء البنوك تكمن في تركيز نشاطها المستخدمة لرسم معالم الخدمة بالصورة العالقة في أذهان العملاء، وهذا ما يفسر تركيز نشاطها البنوك وقراراتها في تصميم الخدمات من خلال فهم وتحليل ما يدور في أذهان المتعاملين معها لتحديد حاجاتهم

[1] قادري أكرم، دواش أيمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية (دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR برج بوعريريج)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2021-2022 ص 16-17.

ورغباتهم وتوقعاتهم المتغيرة باستمرار، وتجعلها دائمة السعي لابتكار خدمات جديدة أو تطوير الخدمات القائمة من خلال إدخال كل ما هو جديد من تقنيات حديثة من اجل الحفاظ على عملائها وحصتها السوقة ومن ثم نموها وتكييفها.

الفرع الثاني: الفعالية:

تتجسد فاعلية تقديم الخدمات البنكية من خلال تقديم خدمات مميزة وذات جودة عالية وبأقل جهد وكلفة، فكلا الطرفين متلقي الخدمة ومقدم الخدمة يطمح الى توفير الوقت، فالعميل يعتبر عنصر الوقت ذو قيمة عالية بالنسبة له ويبحث عن المصدر الذي يحقق رغباته في إتمام معاملاته وتوفير المعلومات دون جهد أو عناء أو انتظار، كما يسعى دائما للحصول على خدمة دقيقة وذات جودة عالية، والمصرف يطمح إلى تحقيق رغبات العملاء للحفاظ عليهم واستقطاب غيرهم من خلال تقديم خدمات عالية الكفاءة وذات جودة مميزة وهذا الأمر لا يحقق إلا من خلال استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة[1].

الفرع الثالث: التوسع:

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

الفرع الرابع: خفض التكاليف:

لقد شكل استخدام التكنولوجيا في إتمام العمليات البنكية ونقل وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع المصرف أحد أهم الركائز التي يستند فيها المصرف للتقليل من النفقات الإدارية، وذلك من خلال الاعتماد على الركائز الالكترونية في انجاز العمل المصرفي مما يوفر التكاليف والأسعار على حد سواء، توضح التقرير والإحصاءات العالمية أنه في حال أن تكلفة الخدمة

[1] شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2020-2021، ص 37-38.

البنكية في فرع البنك يوازي 107 سنتا فانه باستخدام الهاتف الخلوي تكلف 55 سنتا، بواسطة جهاز الصراف الآلي 25 سنتا و2 سنتا فقط باستخدام شبكة الانترنت. بالإضافة إلى:

1_تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.

2_تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.

3_الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الالكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك وتباين المعلومات والبيانات البنكية والى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الائتمان.

3_ زيادة القيمة المضافة لدى المصارف نتيجة ممارستها للحداثة البنكية بما تطلبه من نظم ابتكاريه عالية التكلفة.

4_ تحير الأعمال البنكية من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية المصرف.

المطلب الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية.

تعتبر التكنولوجيا المالية إحدى المواضيع الحديثة والتي تواكب العصر، حيث تكسب أهميتها من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي، والتي جعلت البنوك تسعى في إحداث نقطة انتقالية لتكون هناك نقلة نوعية في القطاع المصرفي. [1]

الفرع الأول: التكنولوجيا المالية وإدارة المخاطر في البنوك.

1_ تكنولوجيا البيانات الكبيرة:

يقوم الموقع بتقديم خدمات مصرفية من خلال نموذج " البيانات الكبيرة لإصدار القروض "، واستنادا إلى تحليل بيانات العملاء طالبي القرض، ومن خلال نموذج تحليل البيانات للقروض يمكن إصدار حكم شامل على المخاطر، وأطلق على التطبيق "1_2_3"أي تدوم الخدمة 3 دقائق للتطبيق وثانية واحدة للحساب و0 من التدخل اليدوي. على مدى السنوات الأربع الماضية تم تقديم قروض بلغ مجموعها أكثر من 700 مليار دولار يوان أعطيت لأكثر من 4

[1] بوسباطة ريان، مرجع سبق ذكره ص 35-36.

ملايين مشاريع صغيرة ورجال الأعمال. كما يستخدم برنامج تحليل البيانات الكبيرة في نظام " ZhimaCredit in " وهو نظام إدارة الثروات وتسديد بطاقات الائتمان والتسوق الالكتروني، حيث يقوم النظام بمعالجة وتقييم كميات هائلة من البيانات المتعلقة بالأبعاد الخمسة للائتمان، التاريخ الائتماني الطالب القرض، السلوك، القدرة على الوفاء، الهوية والروابط الاجتماعية. ويحصل النظام على المعلومات من خلال بيانات معاملات التجارة الالكترونية المستمدة من شركة أليباي، كذلك من مكتب الأمن العام والمؤسسات العامة الأخرى بتقنية التعرف على الوجه: تمتلك الشركة تقنية التعرف على الوجه القائم على البيومتيرية وتطبيقه على الانترنت من أجل زيادة الأمن وتجربة أفضل للمستخدم.

2_ تكنولوجيا الحوسبة السحابية:

يقدم الموقع هذه الخدمة للمؤسسات المالية، وهي منصة سحابية مفتوحة تسهل الابتكار المالي وتحديث تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات المالية لبناء تطبيقات أكثر استقرار وأمانا وأرخص تكلفة وأكثر كفاءة على المستوى المالي حيث تتيح للمؤسسات المالية تقديم خدمات أفضل فالحوسبة السحابية توفر للمؤسسة نظام التعافي والانتعاش من الكوارث بنسبة 99.99 %، والذي يسمح باستعادة المعلومات والبيانات بتوفير مكان احتياطي لها وعودتها بعد حدوث كوارث مهما كان شكلها، يوفر كذلك إدارة أمن رأس المال (نقل عشرات المليارات من الأموال في يوم واحد ،) كذاك يوفر معالجة ارتفاع المعاملات المتزامنة 85.900 معاملة في الثانية، كذلك مراقبة الأمن في الوقت الحقيقي القدرة على الوقاية من المخاطر في ميلي ثانية واحدة، يقدم معاملات منخفضة التكلفة (أقل من 0.01 يوان لكل معاملة).

3_ تكنولوجيا مراقبة المخاطر:

خدمات الدفع تحتاج إلى معالجة سريعة وآمنة، وعليه مفتاح نجاح عمليات الدفع هي السيطرة على المخاط، فنظام أليباي للسيطرة على المخاطر الذكية يستخدم بيانات المعاملات التاريخية للتحقق من الهوية وأمن الحساب، و80% من المخاطر يمكن معالجتها باستخدام هذا النظام، وأكثر من ذلك يعتمد على الوقاية المسبقة والمبكرة لتصنيف مخاطر الحسابات، وتوظف الشركة حاليا ما يقرب من 7000 موظف، منهم 1500 موظف في إدارة المخاطر. يتم نشر أكثر من 2000 خوادم لمراقبة. المخاطر والتحليل والعلاج في المتوسط، يمكن الانتهاء من التعرف على المخاطر والضوابط في غضون 100 ميلي ثانية، أربع مرات أسرع

من غمضة عين. معدل خسارة رأس المال من اليباي هو أقل من 0.001٪ في هذا الإطار تتعاون الشركة مع مجموعة واسعة من الشركاء، بما في ذلك البنوك وشركات دفع، وبرمجيات السيطرة على المخاطر وصناع الأجهزة. وتجار أليباي والمستخدمين والكليات والجامعات ومؤسسات البحث العلمي، لتعزيز الحماية الأمنية داخل صناعة الدفع.

4_ تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي:

يتم تطبيق تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي في هذه الشركة على نطاق واسع في خدمة العملاء الذكية ويحقق هذا التطبيق من خلال استخراج البيانات والتحليل على التنبؤ والحكم التلقائي، مما يمكن من معرفة سلوك العميل والمشاكل التي قد تواجهه، كما يوجز الأسئلة المشتركة من قبل غالبية العملاء ويختار الإجابات المطابقة لها من خلال هذا النظام، وتستغرق العملية 1.6 دقيقة. وفي عملية استطلاعية للموقع عن هذه التقنية ومن أجل الحصول على جودة الخدمة تم إجراء مسح لعينة من حوالي 2 % من العملاء، وتم الوصول إلى أن الذكاء الصناعي يمكن له الكشف عن مزاج العملاء كوسيلة لقياس مدى ارتياح العميل كما توفره خدمة العملاء باستخدام الموظفين. كذلك يوفر النظام ميزة أخرى لخدمة التأمين الذكي، ففي الحالة العادية مؤسسات التأمين قادرة على التعامل مع طلبات التأمين في المتوسط خلال 24 ساعة، إلا أن هذا النظام يمكن من معالجتها في غضون ساعة واحدة، ونصف من طلبات التأمين المعقدة يمكن التعامل معها في غضون 6 ساعات.

الفرع الثاني: تكنولوجيا المالية ووسائل الدفع الالكتروني.

1_ مدى تأثير النقود الالكترونية على سعر الفائدة: عندما يقوم الأفراد بشراء النقود الإلكترونية سوف يكون ذلك بمقابل النقود العادية أو نظير ودائعهم وفي كلتا الحالتين سوف تدخل هذه النقود في خزنة البنوك، وذلك لأن مصدري النقود الإلكترونية سيقومون بإيداع النقود العادية التي تلقوها نظير النقود الإلكترونية في أرصدتهم البنكية وستقوم البنوك بتغيير النقود في مقابل ودائع مع البنك المركزي، وبهذه الطريقة فإن احتياطي البنوك سوف يزيد عن الحجم المرغوب فيه، وفي تلك الحالة فإن هذه البنوك ستختار بين أمرين: إما أن تقوم بشراء كثير من الأصول من المؤسسات غير البنكية ومنح مزيد من القروض أ وأن تقوم بشراء مزيد من الأصول من البنك المركزي.

2_ مدى تأثير النقود الالكترونية على سياسة الاحتياطي النقدي: من الآثار المتوقعة للنقود الإلكترونية على سياسة الاحتياطي النقدي هي: في حالة مواجهة البنك التجاري نقصا في معدل السيولة المتوافرة لديه، فقد يلجا في مثل هذه الحالة إلى البنك المركزي للحصول على جزء من ودائعه (الاختيارية) ويقوم البنك المركزي بمنحه ما يريد من الودائع الاختيارية لمساعدته على التغلب على مشاكله الطارئة، ومع هذا فقد يقوم البنك المركزي بمنحه جزءا من الاحتياطي الإجباري متى كانت هناك حاجة شديدة. إلى ذلك ومن المتوقع أن يتقلص الطلب على الاحتياطي النقدي لدى البنك المركزي في حالة انتشار النقود الإلكترونية وحلولها محل النقود القانونية التي يحتكر البنك المركزي عملية إصدارها.

3_ أثر النقود الالكترونية على الاستهلاك:

- إن نتيجة انتشار التعامل بالنقود الإلكترونية كبديل للنقود العادية من المتوقع أن يؤدي إلى زيادة حجم الاستهلاك وذلك نابع من انخفاض تحويل النقود الإلكترونية.
- إن النقود الإلكترونية سوف تجعل إبرام الصفقات أقل تكلفة على اعتبار أن نفقة تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت هي أقل بكثير من تحويل ثمن الصفقات من خلال النظام البنكي المعتاد وما دام الأمر كذلك فإن هذا يؤدي إلى زيادة حجم الاستهلاك.
- إن استخدام النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع من شأنه أن يشجع على زيادة توزيع بعض السلع التي يسهل شحنها مباشرة عبر الإنترنت مثل البرامج الموسيقية والأدبية وبرامج الكمبيوتر، وسوف يشجع هذا على زيادة الاستهلاك.

4_ أثر النقود الالكترونية على الاستثمار والعمالة:

إن انتشار التعامل بالنقود الإلكترونية سوف يفتح آفاقا ومجالات متعددة للاستثمار، حيث قد تساعد على تأسيس العديد من المؤسسات المصدرة للنقود الإلكترونية، وذلك في حالة إذا ما عهد إليها بإصدار هذه النقود، ومن ناحية أخرى فإنه من المتوقع أن يزيد الاستثمارات في مجال الصناعات الإلكترونية وخاصة إنتاج الحاسبات الشخصية، وذلك لتوفير الوسيلة التي يتم من خلالها استخدام النقود الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت. وكذلك سوف يتم التشجيع على الاستثمار في إنتاج السلع والخدمات التي يتم ترويجها من خلال شبكة الإنترنت مثل برامج الموسيقى والأفلام الروائية والبرمجيات والتي يتم بثها مباشرة عبر هذه الشبكة ويتم دفع ثمنها بواسطة النقود الإلكترونية، والنتيجة لكل ذلك هي زيادة حجم العمالة في مجالات إنتاج السلع

المشار إليها أعلاه وهذه الصورة الإيجابية. أما الصورة السلبية التي قد تترتب على استخدام النقود الإلكترونية فهي الاستغناء على بعض العمالة في البنوك وشركات الصرافة طالما أن انتشار النقود الإلكترونية قد يؤدي إلى صرف إلكتروني عبر شبكة الإنترنت.

4-1- أثر النقود الالكترونية على سعر الصرف:

إن استخدام النقود الإلكترونية سوف يؤدي إلى خلق سوق صرف إلكتروني بجانب سوق الصرف الحقيقي على حسب المثال التالي من المنصور أن يقوم مواطن أمريكي بشراء سلعة عبر شبكة الإنترنت من تاجر فرنسي، وفي هذه الحالة يتعين على المشتري أن يدفع ثمن السلعة بالعملة الأوروبية الموحدة (الأورو)، الأمر الذي سوف يدفعه إلى تغيير نقوده الإلكترونية بالدولار إلى نقود إلكترونية بالأور وللوفاء بثمن السلعة المشترات مما يستدعي وجود صرف إلكتروني. إن مصاريف تحويل العملة في سوق الصرف الإلكتروني ستكون أقل من العمولة المفروضة على التحويل في سوق الصرف الحقيقي، وقد يساهم ذلك على التحول إلى سوق الصرف الإلكتروني واقتناء النقود الإلكترونية بدلا من النقود العادية.

4-2- أثر النقود الالكترونية على معدل التضخم:

إن من نتائج منح البنك المركزي سلطة إصدار أوراق البنوك بصفة حصرية هو السيطرة على حجم النقود الموجودة في السوق، فحجم زيادة النقود في السوق وعدم توازنها مع حجم السلع والخدمات المنتجة سوف يؤدي إلى زيادة معدل التضخم، وعلى العكس فقد تحدث أزمة سيولة في حالة انخفاض حجم النقود المتداولة عن حجم السلع والخدمات. وبالتالي فإن البنك المركزي هو الذي سيجد الحلول لهذه المشاكل من خلال سياسته النقدية. ولهذا إذا تم إصدار النقود الإلكترونية من خلال مؤسسات خاصة دون وجود إشراف حكومي جاد فقد يؤدي هذا إلى ضعف السيطرة على حجم هذه النقود مما يفتح الطريق إلى ارتفاع معدل التضخم إذا ما زاد حجم هذه النقود المعروضة عن حجم السلع والخدمات الموجودة في السوق.

4-3- أثار النقود الالكترونية على الجوانب المالية:

تؤثر النقود الالكترونية على إيرادات الدولة من صك العملة وعلى الإيرادات الضريبية كما يلي:

_ مدى تأثير النقود الالكترونية على الإيرادات الدولة من صك العملة:

مما تجدر الإشارة إليه أن هناك تأثير للنقود الإلكترونية على إيرادات الدولة من صك العملة حيث إن انتشار استخدام النقود الإلكترونية سوف يؤدي إلى انخفاض الحجم المعروض من النقود العادية التي يتولى إصدارها البنك المركزي، ونتيجة لذلك فإنه من المتوقع انخفاض الإيرادات الحكومية الناتجة عن قيام الحكومة بصك العملة، وطبعها سوف يزداد انخفاض هذه الإيرادات كلما أزداد انتشار النقود الإلكترونية على حساب النقود الرسمية العادية.

- **مدى تأثير النقود الالكترونية على الإيرادات الضريبية:**

الملاحظ أن دفع ثمن الصفقة عن طريق النقود الإلكترونية يتم بطريقة غير محسوسة تحول دون تقدير نسبة الضريبة التي ينبغي دفعها، فالنقود الإلكترونية لا تحتاج إلى وسيط مصرفي كبنك أو مؤسسة مالية مما يصعب معه التعرف على أساس المحاسبة الضريبية، وبالتالي فالنقود الإلكترونية هي وسيلة دفع لصفقة لا يعرف قيمتها سوى طرفيها، أي البائع والمشتري. وتظل هذه القيمة مجهولة بالنسبة لمصلحة الضرائب ما لم يتقدم أحد هاذين الطرفين طواعية بإقرار إلى مصالحة الضرائب يبين فيه حجم مبيعاته أو مشترياته حتى يتم ربط الضريبة عليه ولكي يتم تجنب حالات التهرب الضريبي نتيجة استخدام النقود الإلكترونية كوسيلة للأداء فإنه يمكن لمصلحة الضرائب إيجاد منفذ إلى البيانات المخزنة على ذاكرة الحاسب الشخصي للممولين حتى يسهل معرفة حجم الصفقات التي تمت بين الأفراد.

الفرع الثالث: التكنولوجيا المالية وربحية البنوك.

أكد تقرير أصدره بنك ستاندرد تشارترد، أن تنفيذ الإجراءات الإستراتيجية التي تعزز الشمول المالي من خلال التحول الرقمي، في زيادة الربحية وتعزيز الأداء المالي للبنوك بشكل مباشر، حيث تشير التقديرات إلى أن تمكين الشركات والأفراد البالغين ممن لا يمتلكون حسابات مصرفية من الانضمام إلى القطاع المصرفي الرسمي، سيولد إيرادات جديدة للبنوك تقدر بنحو380 مليار دولار، وأشار التقرير إلي أن التطورات في مجال التكنولوجيا المالية تتيح للبنوك إمكانية المحافظة على قاعدة العملاء الحاليين واستهداف شريحة أكبر من الجمهور، وتحديدا أولئك الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية. وأوضح التقرير أن تقنيات الرقمنة أصبحت المحفز الأكبر والأهم لعملية التحول التي يشهدها قطاع الخدمات المصرفية لاسيما في ظل زيادة وتيرة اعتماد التكنولوجيا لتصبح أولوية أساسية لتعزيز نتائج الأداء الرئيسية في المصار

ف مع دخولها حاليا في منافسة قوية لتعزيز الربحية مع مجموعة من المؤسسات المالية المتطورة وفقا لما نقلته صحيفة " الاتحاد ". وأضاف أن التكنولوجيا أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها البنوك لإنترنت وصولاً إلى الفروع الرقمية. وأشار إلى أن عملاء لعملائها بدءا من الخدمات المصرفية المقدمة عبر ا البنوك ليسوا المستفيدين الوحيدين من ثورة الخدمات المصرفية الرقمية، فقد اتجهت البنوك إلى التكنولوجيا للتعامل مع رؤوس الأموال والموارد الإضافية، وللتخلص في نهاية المطاف من التكاليف التي تتطلبها العمليات الورقية التقليدية، لافتا إلى أنه من خلال رقمنة العمليات، تعزز البنوك إنتاجيتها وترفع مستويات الربحية وتخفض التكاليف وتجعل التجربة المصرفية أكثر سرعة وسهولة. وشدد التقرير على وجود علاقة مباشرة بين اعتماد التطورات والابتكارات التكنولوجية المصرفية المقدمة عبر الإنترنت وصولاً إلى الفروع الرقمية. وأشار إلى أن عملاء البنوك ليسوا المستفيدين الوحيدين من ثورة الخدمات المصرفية الرقمية، فقد اتجهت البنوك إلى التكنولوجيا للتعامل مع رؤوس الأموال والموارد الإضافية، وللتخلص في نهاية المطاف من التكاليف التي تتطلبها العمليات الورقية التقليدية، لافتا إلى أنه من خلال رقمنة العمليات، تعزز البنوك إنتاجيتها وترفع مستويات الربحية وتخفض التكاليف وتجعل التجربة المصرفية أكثر سرعة وسهولة. وشدد التقرير على وجود علاقة مباشرة بين اعتماد التطورات والابتكارات التكنولوجية في العمليات المصر فية وتعزيز الأداء المالي، لافتا إلى أن تنفيذ التقنيات والابتكارات الحديثة باتت جزءا رئيسية من جداول الأعمال وميزانيات البنوك، حيث تشير تقديرات شركة " ماكنزي " إلى أن القطاع المصرفي العالمي ينفق ما بين 4.7 %إلى 9.4% من الإيرادات التشغيلية على عمليات وأجهز ة تكنولوجيا المعلومات، ما مكنه من جني عائدات كبيرة على الاستثمار. وذكر التقرير أن الخدمات المصرفية المفتوحة يمكن أن تولد مصادر إيرادات متعددة ومتنوعة، كونها ترتبط بأطراف خارج القطاع المصرفي مما يتيح إمكانية الوصول إلى أسواق جديدة. وأوضح أن البنوك التي تسارع إلى تبني إستراتيجية مصرفية مفتوحة ودمج خدمات الطرف الثالث ضمن خدماتها ستكتسب موقعة قوية لضمان تدفق مستدام للإيرادات في المستقبل. وتابع: " كذلك، سيؤدي تقديم خدمات متكاملة بالتعاون مع الأطراف والكيانات غير المصرفية إلى تعزيز المشاركة وزيادة حجم قاعدة المستهلكين وزيادة الربحية في نهاية المطاف "، منوها بأنه يمكن للبنوك تمكين الخدمات المقدمة عملائها من الاستفادة من الهم عبر المنصة الرقمية أو من

خلال الشراكات مع شركات التقنية الكبرى مثل غوغل وأمازون وفيسبوك وآبل لتحقيق تدفقات عائدات جديدة ومبتكرة. وعن ارتفاع التكاليف المرتبطة برقمنة العمليات المصرفية، أوضح التقرير بأنه على الرغم من التكاليف المرتفعة المرتبطة بالرقمنة، فإن هذه العملية تشكل وسيلة فعالة لتعزيز كفاءة الإنفاق في جميع قطاعات العمليات المصرفية لذا بدأت العديد من المؤسسات العاملة في الشرق الأوسط بتبنيها، مسترشد ا على ذلك بدراسة أجرتها شركة " ماكنزي " وتشير إلى أن البنك الذي تبلغ ميزانيته العمومية نحو250 مليار دولار قادر على تحقيق أرباح سنوية تصل إلى 230مليون دولار ينتج أكثر من نصفها عن تخفيض التكاليف وقال التقرير، أن أتمتة عمليات المكاتب الخلفية الاعتيادية في البنوك تساعد على تحقيق وفورات كبيرة في التكاليف التشغيلية وتوظيف الموارد البشرية في أقسام حيوية ومجالات إستراتيجية أهم حيث يقدر أن يوفر التحول من النموذج الخاص إلى النموذج القائم على السحابة بنوك الاستثمار الكبرى نحو 11 % من التكاليف التشغيلية و، أشار إلى أنه يمكن أيضا أتمتة المهام الصعبة في أنظمة البيانات باستخدام تقنيات الذكاء الاصطناعي ما سيخفض التكاليف.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تطرقنا إليه في هذا الفصل نستنتج أن الأداء البنكي أداة تحفيزية للبنوك التجارية في اتخاذ قراراتها التي تعمل على التوجه نحو اتخاذ قرارات سليمة لتحقيق النتائج المرجوة وتطوير العمليات البنكية والسير الحسن للمعاملات مع الزبائن.

وتقييم الأداء هو عملية منظمة ومستمرة لقياس وإصدار الأحكام على النتائج المحققة كمقارنة مع ما تم تحقيقه في الماضي وما هو مطلوب تحقيقه في المستقبل وكما يتم تقييمه بمؤشرات مالية وغير مالية، إذ أنها تظهر العلاقات القائمة بين الأرقام التي تتضمنها الميزانية وقوائم نتائج الأعمال وتستخدم هذه الدراسات للحصول على مؤشرات متنوعة على كفاءة البنك في تنفيذ أعماله.

وقد عرفت السنوات الأخيرة ظهور عدة نماذج ونظم لتقييم الأداء المالي تتماشى مع التطورات الحديثة، منها بطاقة الأداء المتوازن ولكن تبقى حرية اختيار الأداة المناسبة لتقييم الأداء لمتخذي القرار في البنك لتحقيق الأهداف المرجوة.

الفصل الثالث:

دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية

تمهيد:

لاستكمال الدراسة النظرية من خلال الفصلين السابقين سيتم تخصيص الفصل الثالث للدراسة الميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (وكالة المدية) من خلال نظرة عامة حوله، وكذلك الوقوف على واقع استخدام التكنولوجيا المالية ونظم الدفع الحديثة وأثرها على أدائه، وكذلك التعرف على أهم الطرق التكنولوجيا المالية الحديثة المستخدمة لتحسين الخدمات المصرفية في البنك التي توفير الوقت والجهد للزبون في ظل التطور التكنولوجي الذي وصل إليه مختلف البنوك التجارية.

وللحصول على بعض المعلومات وآراء أفراد بنك الفلاحة والتنمية الريفية تم تقديم استبانة بها مجموعة من الأسئلة حتى نتوصل إلى اثر استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنك.

وسنحاول في هذا الفصل التطرق إلى ما يلي:

المبحث الأول: الإطار العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الإطار عام حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

عرفت المنظومة المصرفية الجزائرية سلسلة من الإصلاحات أثمرت ميلاد بنوك لها دور في تفعيل المهنة المصرفية، منها بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي كان الهدف من وراءه الرغبة في تدعيم المشاريع الفلاحية وزيادة مردوديتها وتطوير القطاع الفلاحي ونتطرق في هذا المبحث للتعرف على هذا البنك وهيكله والوظائف المتعددة له والقيام بدراسة وكالة المدية للتعرف أكثر عليه.

المطلب الأول: نظرة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

سنتناول في هذا المطلب نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكذلك وظائفه[1].

الفرع الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

ينتمي بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) إلى القطاع العمومي، إذ يعتبر وسيلة من وسائل سياسة الحكومة الرامية إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تم إنشاءه بموجب مرسوم رقم 82_106 المؤرخ في 13 مارس 1982 تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وذلك بهدف المساهمة في تنمية القطاع الفلاحي وترقيته ودعم نشاطات الصناعات التقليدية والحرفية.

وفي هذا الإطار قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتمويل المؤسسات الفلاحية التابعة للقطاع الاشتراكي، مزارع الدولة والمجموعات التعاونية، وكذلك المستفيدين الفرديين للثورة الزراعية، مزارع القطاع الخاص، تعاونيات الخدمات، والدواوين الفلاحية والمؤسسات الفلاحية الصناعية إلى جانب قطاع الصيد البحري.

وفي الإطار الإصلاحات الاقتصادية تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 د.ج للسهم الواحد ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 افريل 1090 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغي من خلاله نظام التخصص، وأصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية والمتمثلة في منح التسهيلات الائتمانية وتشجيع عملية الادخار بنوعيها بالفائدة وبدون فائدة، والمساهمة

[1] معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المتاح على الموقع الالكتروني التالي، https://badrbanque.dz.

في تنمية، ومع وضع قواعد تحمي البنك وتجعل معاملاته مع زبائنه اقل مخاطرة، ولتحقيق أهداف وضع البنك إستراتيجية شاملة من خلال التغطية الجغرافية لكامل التراب الوطني بأكثر من 395 وكالة.

الفرع الثاني: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

_التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية: هو مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية المدنية والاستقلال المالي ويعد تاجر في علاقاته مع الغير حيث أعتبر بنك الفلاحة عند إنشائه وسيلة من وسائل سياسة الحكومة والتي ترمي إلى المشاركة في تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، إذن فهو بنك متخصص مهمته تمويل القطاع الفلاحي والأنشطة المختلفة في الريف وذلك بقص تطوير الإنتاج الغذائي النباتي والحيواني على الصعيد الوطني.

الفرع الثاني: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يمكن تقسيم مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى المراحل الأساسية التالية:[1]

1_ مرحلة 1982م-1990م: تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية تبعا لإعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، حيث انطلق برأس مال قدره مليار دينار جزائري، 140 وكالة متنازل عنها من قبل البنك الوطني الجزائري. وخلال هذه المرحلة انصب اهتمام البنك على تحسين موقعه في السوق المصرفية والعمل على ترقية القطاع الريفي عن طريق تكثيف فتح الوكالة البنكية في المناطق ذات النشاط الفلاحي، حيث اكتسب تجربة كبيرة في مجال تمويل القطاع الفلاحي والصناعات الغذائية، هذا التخصص في مجال التمويل فرضته آلية الاقتصاد المخطط الذي اقتضى تخصص كل بنك في تمويل أحد القطاعات الحيوية العامة.

_مرحلة 1991م-1999م: بمقتضى قانون النقد والقرض **10/90** الذي ألغى التخصص القطاعي للبنوك المطبق من قبل في إطار الاقتصاد الموجه، توسع نشاط بنك الفلاحة والتنمية الريفية ليشمل مختلف قطاعات الاقتصاد الوطني، خاصة قطاع الصناعات الصغيرة والمتوسطة مع بقاءه الشريك صاحب الامتياز في تدعيم وتمويل القطاع الفلاحي. أما في المجال التقني، فقد شهدت هذه المرحلة أتمتة وتعميم استخدام الإعلام الآلي عبر مختلف

[1] معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المتاح على الموقع الالكتروني التالي، https://badrbanque.dz.

وكالات البنك، كما شهدت هذه المرحلة العديد من الإجراءات كانت تصب كلها في تطوير نشاط البنك.

2_ مرحلة 2000م-2004م: تميزت هذه المرحلة بمساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك العمومية في تدعيم تمويل الاستثمارات المنتجة، ودعم برامج الإنعاش الاقتصادي والتوجه نحو تطوير قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، والمساهمة في تمويل قطاع التجارة الخارجية وفقا لتوجيهات اقتصاد السوق، إلى جانب توسيع تغطيته لمختلف مناطق الوطن وذلك عن طريق فتح المزيد من الوكالات.

_ مرحلة 2005م-2007م: تميزت هذه المرحلة بتراجع كبير عن السياسة التوسعية المنتهجة في المرحلة السابقة نتيجة لأخطاء التنفيذية الجسيمة لهذه السياسة والتي نتج عنها حجم هائل من القروض المتعثرة بيد عدد قليل من العملاء (مشكلة Tonic، مؤسسة CCB، مؤسسة NOVO GRAIN)، الأمر الذي أدى إلى اهتزاز المركز المالي للبنك، مما ألزم السلطة القائمة على رأسه بتبني سياسة تعتمد أساسا على تحصيل القروض من أجل إعادة التوازن للبنك. وبمقتضى هذه السياسة، قلص البنك من حجم تعاملاته وتخصص في مجال تمويل القطاع الفلاحي في المناطق التي تتواجد بها منافسة واعتمد على سياسة التمويل الشامل في المناطق التي يتواجد بها البنك بمفرده. غير أن هذه السياسة المنتهجة والتي أتت أكلها من حيث تحقيقها لأهداف الآنية المسطرة، أثرت سلبا على نتائج ومردودية البنك بسبب رحيل عدد هائل من زبائن القدامى إلى البنوك الأخرة مما استدعى مراجعة سياسته من قبل إدارته العليا.

5_ مرحلة 2008م-2012م: إن أزمة الغذاء التي ألقت بضلالها على العالم لم تكن الجزائر بمنأى عنها، وما مؤشرات الخطر التي حملتها قيمة الفاتورة الغذائية المرتفعة ومستوى الإنتاج الفلاحي المحلي الضعيف إلا دليل على ذلك. إن هذه الوضعية استدعت من الجزائر زيادة الاهتمام بالقطاع الفلاحي وتبني سياسة تنموية في هذا المجال من اجل النهوض بهذا القطاع وتحقيق الاكتفاء الذاتي في الإنتاج الفلاحي. هذا الاهتمام كان بنك الفلاحة والتنمية الريفية المرآة العاكسة له والأداة التي استعملتها الدولة من أجل تجسيد سياستها على ارض الواقع، فبداية من عام 2008م وبعد الاتفاقية التي تمت بين MADR_BADR وزارة الفلاحة والتنمية الريفية وبنك الفلاحة والتنمية الريفية والتي قضت بتوسيع البنك لعملياته التمويلية للنشاطات الإنتاجية الفلاحية والتي كللت بإصدار منتوج قرضي جديد "الرفيق RAFIG" والذي يتم بموجبه

تدعيم الفوائد على قروض الاستغلال الموجهة للقطاع الفلاحي من قبل الوزارة بنسبة مائة بالمائة، كما تم استنساخ نفس المنتج عام 2011م بالنسبة لقروض الاستثمار تحت مسمى قرض التحدي "ETTAHADI"، بفوائد مدعمة من قبل الدولة من الخمسين إلى مائة بالمائة ولمدة تصل إلى 15 سنة، والذي يهدف إلى إعادة تأهيل الأراضي الفلاحية، إنشاء مستثمرات فلاحية جديدة وتدعيم الموجودة.

6_ مرحلة 2017 إلى يومنا: حيث قام البنك بقفزة نوعية على مستوى تغيير شامل وكامل للنظام وتبني نظام جديد FLEXCUBE حيث يسمح هذا النظام الرقمي الجديد والمطور بالولوج في نفس الوقت من جميع الوكالات والقيام بالعمليات البنكية للزبائن، كما يمكن للزبون الاطلاع على حسابه عبر كامل الوطن أو تحويلات مالية انية وبسهولة، وتم انطلاق خدمة شباك الصيرفة الإسلامية وفق قانون النقد والقرض 10-17 المعدل تحت شعار " قيم ومبادئ الصيرفة الإسلامية" وتم تطبيقه في وكالة المدية سنة2022 من خلال منتوجات تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، تتمثل فيما يلي: حساب جاري إسلامي (فئة التجار والفلاحين)، حساب الإسلامي (فئة الأفراد)، دفتر ادخار إسلامي لوسائل النقل، مرابحة الأشغال، مرابحة الصادرات، مرابحة للصفقات العمومية، مرابحة للمواد الأولية، مرابحة للمعدات المهنية. ..الخ.

الفرع الرابع: مبادئ بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتمد البنك على مبادئ عديدة في عمله ومن بينها ما يلي[1]:

1_ مبدأ حسن المعاملة: حيث يحرص البنك على توفير المعاملة الحسنة القائمة على الاحترام المتبادل بغرض إشعار المتعاملين بالاطمئنان وكذا تبسيط وتسهيل المعاملات كالإيداع، السحب الإقراض، طلب معلومات.

2_مبدأ الشفافية: يعمل البنك جاهدا على توفير المعلومات الدقيقة والصحيحة والآتية للعميل حتى يكون على علم بالتغيرات ذات التأثير المباشر على جمال الخدمة المعنية.

3_مبدأ الضمان: يضمن البنك للمتعاملين معه حقوقهم وخاصة المودعين منهم، وذلك لأن البنك يستعمل هذه الودائع ضمن نشاطه الاقراضي مما يوجب حرصه على استعادة ما تم

[1]معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المتاح على الموقع الالكتروني التالي، https://badrbanque.dz.

اقتراضه وذلك ليتأثر إلا من خلال قبض رهن عيني وآخر كتابي يمكن البنك من استعادة أمواله.

4_ مبدأ مواجهة خطر السيولة: يحتفظ البنك دائما بسيولة نقدية تمكنه من تخطي كل العواقب التي قد تعترضه ومواجهة طلبيات السحب بكل أنواعها وكذا عدم تفويت الفرص التي تظهر في السوق وكسب زبائن جدد.

5_ مبدأ الثقة: إن تقديم المقترض للضمانات المطلوبة يخلق نوعا من الثقة لدى البنك بأن أمواله سوف تعود إليه كما أن المودعين إذا اطمئنوا على ودائعهم كان ذلك عاملا أساسيا في كسب ثقتهم مما يسهم في إبقاء ودائعهم لدى البنك.

6_ مبدأ تسيير الخزينة: حيث يقوم البنك بالسهر على حسن تسيير خزينته، من خلال الإبقاء على نسبة معينة من أهداف تغطيه وحسابات المتعاملين، فما يعمل البنك على إرسال الفائض إلى خزينة البنك المركزي، وذلك من باب الحفاظ على الأموال.

الفرع الخامس: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

من بين أهم أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية نجد[1]:

1- تنويع وتوسيع مجالات تدخل البنك كمؤسسة مصرفية شاملة.

2- تحسين العلاقات مع العملاء.

3- تحسين نوعية الخدمات.

4- الحصول على أكبر حصة من السوق.

5- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق مردودية أكبر.

بغية تحقيق تلك الأهداف استعان البنك بتنظيمات وهياكل داخلية ووسائل تقنية بلجوئه إلى صيانة وترميم ممتلكاته وتطوير أجهزة الإعلام الآلي، كما بذل القائمون على البنك مجهودات كبيرة لتأهيل موارده البشرية وترقية الاتصال داخل وخارج البنك، كما سعى البنك إلى التقرب أكثر من العملاء وذلك بتوفير مصالح تتكفل بمطالبهم، والتعرف على حاجاتهم ورغباتهم.

[1] معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المتاح على الموقع الالكتروني التالي، https://badrbanque.dz.

الفرع السادس: وظائف بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك عمومي اقتصادي يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، يمارس كل المهام التقليدية التي تمارسها البنوك التجارية في إطار مهامها الاعتيادية والتي تضبطها القوانين الجزائرية، وعلى هذا الأساس تتمثل وظائفه الأساسية فيما يلي[1]:

1_ قبول الودائع من الجمهور على مختلف أشكالها.

2_فتحوا تسيير الحسابات البنكية على مختلف أنواعها وبناءا على طلب العملاء

3_ القيام بكل عمليات الائتمان.

4_استثمار المدخرات ومنح القروض للأشخاص الطبيعيين أو المعنويين.

5_تمويل التجارة الخارجية والتعامل بالعملات الأجنبية وفقا للقوانين السارية.

6_تسيير مختلف وسائل الدفع التقليدية والالكترونية.

7_ حفظ الأمانات وكراء الخزائن المؤمنة.

8_ المساعدة في تنمية القطاعات الفلاحية والصناعات التقليدية.

9_السهر على تقديم خدمات ذات نوعية من خلال مسايرة التطورات الحاصلة في مجال النشاط البنكي وكذا تحديث وتوسيع شبكته التجارية.

الفرع السابع: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يمكن توضيح الهيكل العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في الشكل التالي:

[1]معلومات متحصل عليها من الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية المتاح على الموقع الالكتروني التالي، https://badrbanque.dz.

الشكل (03_01): الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

من خلال الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية نلاحظ ما يلي:

مجلس الإدارة: يترأسه المدير العام ويساعده مديران مساعدان في تسيير البنك.

_المديرية العامة: وتمثل مركز تحكم الدفع والتنسيق والرقابة على مستوى البنك وتنسيقه يكون من أمانة رئيس المدير العام، والمفتشية العامة.

_ نيابة المديرية العامة المكلفة بالإدارة والوسائل: تسهر على تنفيذ سياسة تسيير وتوفير الموارد البشرية للقاعدة وتثمينها تتكون من مديرية المستخدمين، إعادة تأهيل الموارد البشرية، الوسائل العامة.

_ مديرية الإعلام الآلي والمحاسبة والخزينة: تقوم بتقديم واقتراح وتقدير نفقات وتحضير ميزانية تسيير إدارة المراكز تتكون من مديرية إعلام إلى كبرى، مديرية إعلام آلي لشبكة الاستغلال ومديرية الخزينة.

_ المديرية العامة للموارد والقروض والتغطية: تتكون من مديرية تمويل المؤسسات الكبرى، مديرية تمويل المؤسسات الصغرى، مديرية تمويل النشاطات الزراعية، مديرية الأسواق والمنتجات ومديرية المتابعة والتحصيل.

المطلب الثاني: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية 846.

هي الخلية القاعدية للبنك التي بواسطتها يتم الاتصال المباشر بالزبائن، فهي تعمل على تلبية حاجياتهم وطلباتهم بفضل مصالحهم التي تعمل على الاستقبال الحسن للزبائن، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف وكالة المدية، مهام وأهداف الوكالة وكذلك الهيكل التنظيمي لها.[1]

الفرع الأول: تعريف وكالة المدية.

هي واحدة من 7 وكالات التابعة لولاية المدية، لقد أنشأت في 13 مارس 1983، ورمزها 846 في المنظومة البنكية الجزائرية، وأوكلت لها مهمة توسيع نشاط البنك وخدمة زبائنه الموجودين بالولاية، حيث بدأت الوكالة في النشاط والتعامل مع مختلف الزبائن بواسطة وسائل بسيطة ساعية إلى التطوير وتحسين معاملاتها من خلال تطوير وسائلها ومواكبة التطورات الحاصلة في مجال عملها من المستخدمين وأجهزة الإعلام الآلي، ومهمة الوكالة تكمن في تطوير القطاع الفلاحي وكذا ترقية المناطق الفلاحية وتطوير الاقتصاد، حيث يوجد بالوكالة بمجموعة من الموظفين تختلف مهام كل واحد منهم عن الأخر ويشرف عليهم مدير.

الفرع الثاني: مهام الوكالة.

تتميز وكالة المدية بمجموعة من المهام كباقي الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية والمتمثلة فيما يلي:

[1]معلومات متحصل عليها من طرف السيد قروامسة مصطفى رئيس مصلحة بالنيابة لمديرية متابعة المخاطر وما قبل المنازعات بالمجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، يوم 19 ماي 2023، سا 10.00.

1_ العمل على تقديم القدر العالي من الخدمات وذلك من خلال الخبرة المتوفرة في الموظفين والسرية في العمل البنكي والتواجد المستمر لخدمة الزبائن.

2_ السير على تطبيق الحسن لإستراتيجية البنك.

3_ القيام بكل العمليات البنكية المطلوبة من قبل الزبائن.

4_ تطوير العلاقات الاقتصادية والتجارية مع الزبائن.

5_ تقديم قروض للمستثمر ومراقبة كيفية استعمالها.

6_ استغلال التقارب والمعلومات المقدمة من طرف المفتشية العامة.

7_ الأخذ بعين الاعتبار احتياجات الزبون وإنشاء مكاتب مؤقتة ودائمة.

8_إرسال جدول الأعمال ونتيجة نهاية السنة للمديرية الفرعية.

9_ تقديم اقتراحات وحلول للمديرية الفرعية وكل هذا يؤدي إلى رفع مردودية البنك.

الفرع الثالث: أهداف الوكالة.

من أجل مساير التطور الاقتصادي لجأ بنك الفلاحة والتنمية إلى القيام بتوسيع نشاطه سعيا إلى جعل البنك مؤسسة مالية كبيرة فكانت له مجموعة من الأهداف تسعى الوكالات إلى تحقيقها وتتمثل في ما يلي[1]:

1_ الحفاظ على مركزه المالي.

2_ تحقيق أكبر مردودية.

3_ توسيع نشاطه.

4_ التسيير الجيد للخزينة بالعملتين الوطنية والأجنبية.

5_ منع التضارب في القرارات دخل البنك وإيجاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين البنك وعملائه.

6_ ترخيس القرار الائتماني بالبنك بتحديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها.

7_ ضمان العائد المناسب للبنك عن طريق تقليل الخسائر وزيادة الأرباح.

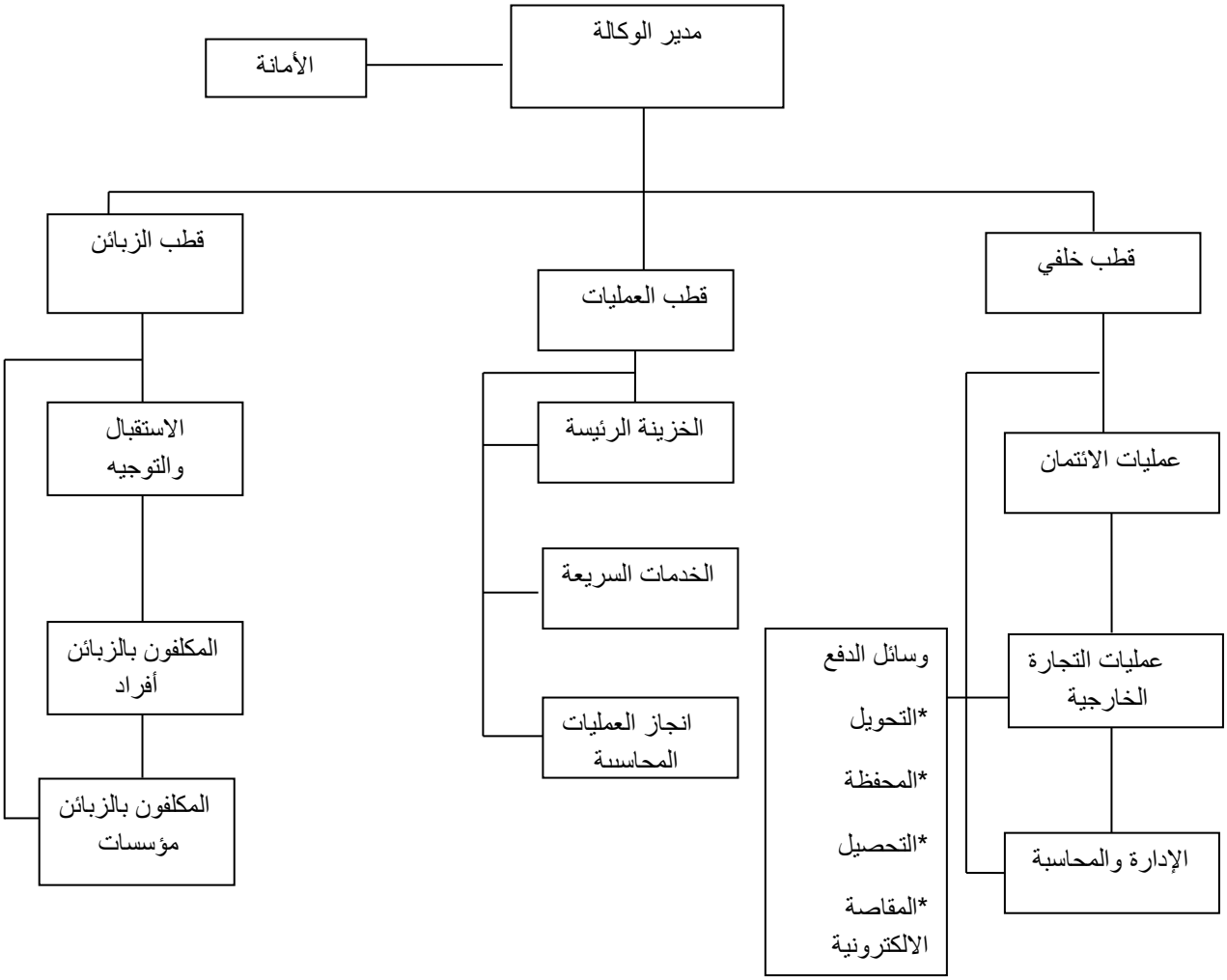
8_ التوافق العام بين اعتبارات حماية البيئة من التلوث وحماية المجتمع من الانحرافات الأخلاقية في حالة عدم الاقتراض يكون من شأنها تهديد المجتمع في المجال.

[1]معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية "846".

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي لوكالة المدية:

يمكن توضيح الهيكل التنظيمي للوكالة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03_02): الهيكل التنظيمي لوكالة الاستغلال ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

من خلال الهيكل التنظيمي لبنك البدر المدية نلاحظ أنه يحتوي على مدير الوكالة بما فيه الأمانة ومنه وتتفرع إلى ثلاث مكاتب والمتمثلة في:

1_مصلحة القطب الخلفي: يتم التعامل فيها بصورة غير مباشرة مع الزبائن ويتم على مستواها ما يلي:

1-1_ عمليات الائتمان: تعتبر من أهم العمليات لأي بنك، ولضمان فعاليتها يجب أن تكون خاضعة لتنظيم محكم يسمح لها من أداء عملها في أحسن الظروف.

1-2_ عمليات التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية، كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية (بيع وشراء العملة) أو في شكل تحويلات، وتتمثل وسائل الدفع فيما يلي:

_ التحويل: وهو التحويل المقدم من طرف العملاء لفائدة حسابات أخرى، وتنقسم التحويلات حسب وجهتها إلى ثلاث أنواع هي:

*تحويل داخل الوكالة (إذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حسابات عميل إلى عميل أخر فالبنك هنا لا يفرض عمولة).

*تحويل خارج الوكالة ،(هنا يفرض البنك عمولة إذا كان التحويل تلغرافي).

*تحويل خارج البنك أي أن المحمول ليس من عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، (وهنا يفرض البنك عمولة سواء كان التحويل عاديا أو تلغرافيا، وتتم عملية التحويل من خلال وثيقة إثبات ضرورية لحدوث التحويل تحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمحول والمحول له.

_ المحفظة: أهم ما يميز هذه المحفظة كونها تتعامل بالأوراق المالية والتجارية من بينها الصكوك السند الأدنى، سند إيداع البضائع، سند المؤسسات الخاصة، الأسهم وغيرها، وتقوم هذه المصلحة بعدة وظائف أهمها الخصم والتحصيل.

_ المقاصة الالكترونية: هذه المصلحة مكلفة بتغطية الأوراق المالية من طرف العملاء عن طريق خدمات البنوك الأخرى، أو عن طريق غرفة المقاصة وهي تقوم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية غير المدفوعة.

1-3_ الإدارة والمحاسبة: تهتم بالأعمال الإدارية العامة للوكالة من بينها:

_ دراسة وتسيير الملفات الخاصة بالموظفين.

_ دراسة كل العمليات المنجزة من طرف مختلف مصالح الوكالة.

_ التسجيل الالي واليومي لجميع العمليات التي تتم في باقي الأقسام.

2_ مصلحة قطب العمليات: وتتضمن رئيس مصلحة قطب العمليات حيث يقوم بالإشراف على مجموع من العمال المتمثلة في:

2-1_ الخزينة الرئيسية: وظيفته جمع الودائع من الأفراد بمختلف أشكالها وتقديم السحوبات والسهر على ضمان الدقة في العمل دون أي أخطاء.

2-2_ الخدمات السريعة: يهتم بعمليات السحب التي تقوم بها العملاء وتوثيقها عبر النظام.

2-3_ انجاز العمليات المحاسبية: يختص بترحيل مبالغ الدفع عبر النظام وتوثيقها قبل توجيه العميل إلى شباك الصندوق الرئيسي.

3_ مصلحة قطب الزبائن: يكون فيها التعامل مباشرة مع الزبائن حيث تضم:

3-1_ التوجيه والاستقبال: ويقوم المكلفون بهذا المكتب باستضافة وتوجيه العملاء نحو مختلف المصالح من أجل تلبية حاجاتهم وتوجيههم إلى المكاتب التي تخدم طلبهم.

3-2_المكلفون بالزبائن (أفراد): يعمل هذا المكتب على الاهتمام بالعملاء الأفراد والسهر على إرضائهم وكسب ثقتهم.

3-3_المكلفون بالزبائن (المؤسسات): يختص في التكفل بالعملاء المعنويين والمتمثلين في مختلف المؤسسات والمستثمرين والشركات.

المطلب الثالث: أساليب التكنولوجيا المالية المستخدمة في تحسين الأداء البنكي.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم البنوك التي استخدمت أساليب التكنولوجيا المالية، فهي أكثرها استخداما لنظام الدفع الالكتروني، التي أدت لجذب العديد من الزبائن حيث وفرت عليهم عناء الوقت والجهد، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية والمتمثلة فيما يلي:

الفرع الأول: الخدمات البنكية الالكترونية لوكالة المدية.

نظرا لتقدم التكنولوجيا المالية استوجب على بنك الفلاحة والتنمية الريفية تقديم مجموعة من الخدمات البنكية الالكترونية حيث نجد ما يلي:[1]

1_خدمات الصراف الآلي: يمكن استخدام الصراف الآلي في العديد من العمليات البنكية المصرفية مثل سحب والإيداع النقدي والاستفسار عن الرصيد والحصول على كشف الحساب المختصر وتحويل الأموال بين الحسابات لنفس الشخص والمستفيد الأخر، حيث أن هناك آلات الصرف تقع خارج المبنى فهي عبارة عن محطات متواجدة حول المبنى الخارجي للبنك بغرض توفير خدمات بنكية خارج ساعات العمل الرئيسية.

1-1_ خدمة e-Banking: وهي عبارة عن بوابة الكترونية يوفرها البنك لتمكين العملاء من الاستفادة من الخدمات البنكية عن بعد.

[1]معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية "846 ".

2_الأوتوماتيكي للأوراق DAB: هو آلة أوتوماتيكية تعمل على مدار 24سا/24سا تسهل عمليات سحب الأموال باستعمال أحد البطاقات البنكية التي يوفرها البنك كما تسمح بالكشف على الرصيد بطريقة آمنة وسريعة.

الشكل (03_03): الموزع الأوتوماتيكي للأوراق للأوراق النقدية.



المصدر: https://badrbanque.dz.

3_ الشباك الآلي للأوراق GAB: هو جهاز أتوماتيكي يسمح بالقيام بمختلف الخدمات البنكية التي يتم إجرائها على مستوى الشبابيك العادية في البنك مثل سحب الأموال، الكشف على الرصيد، قبول الودائع، طلب الشيك، عمليات التحويل بين الحسابات. ..الخ.

4_جهاز نقطة البيع الالكتروني TPE: وهو جهاز الدفع المباشر يستخدم في عمليات تحويل الأموال الكترونيا عبر تمرير البطاقة البنكية على القارئ الالكتروني بحيث يتم التأكد من كفاية الرصيد واقتطاع ثمن الخدمة من رصيد الزبون وتحويلها إلى رصيد البائع الكترونيا.

الشكل رقم (03_04): جهاز TPE.



المصدر: https://badrbanque.dz

الفرع الثاني: بطاقات الدفع المستخدمة لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية.

لقد قام بنك الفلاحة والتنمية الريفية تماشيا مع مستجدات الوضع الراهن الذي فرضته التجارة الالكترونية باقتناء وسائل دفع حديثة وهي منتج طرح في السوق في منتصف التسعينات من القرض الماضي، يسمح لعملاء البنك بالقيام بعمليات تسديد وسحب الأموال عبر الموزعات الآلية للأوراق النقدية، وسنحاول ذكر هذه الوسائل:[1]

1_ بطاقات الدفع الالكترونية:

1-1_ البطاقة البنكية CIB-Interbancaire: هي بطاقة دفع وسحب بين البنوك صالحة للاستخدام في الجزائر فقط، تسمح لحاملها بالقيام بعمليات سحب الأموال وتسديد الفواتير على مدار 7 أيام علة مدى24 ساعة وبطريقة آمنة وسريعة، وبتعريف أخر هي بطاقة تستعمل من أجل تسوية عمليات الشراء وبيع الخدمات من خلال آلات الدفع الالكترونية EPE الموضوعة لدى المتاجر المتقاعدين وكذلك القيام بعمليات السحب لدى الموزع الآلي للأوراق النقدية DAB المتصل بين البنوك على مستوى التراب الوطني ومن شروط الحصول عليها:

_وجود حساب بنكي بالدينار.

_تمنح لأصحاب مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.

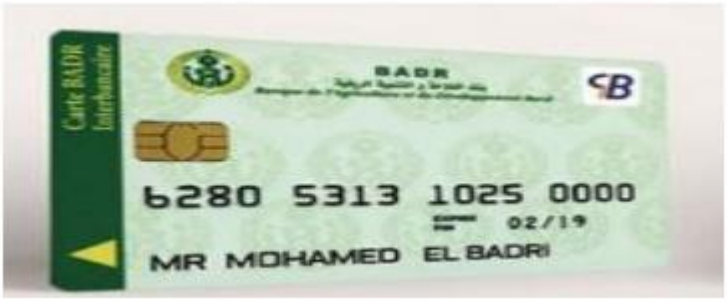
_تمنح لممثلي أو وكلاء الشركات أو مؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري، إذ يتم إصدار البطاقة على حساب الشركة.

[1] معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية " 846 ".

ويمكن تقسيم هذه البطاقة إلي نوعين:

1-2_البطاقة الكلاسيكية: وهي بطاقة تقدم للعملاء ذوي أصحاب الأجور وللحصول على هذا النوع من البطاقات يجب توفير قسيمة الأجر مع إظهار سقف الأجر.

الشكل (03_05): البطاقة الكلاسيكية.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

1-3_البطاقة الذهبية: وتمنح هذه البطاقة امتيازات وسيولة نقدية أكثر من تلك المتوفرة في البطاقة الكلاسيكية، لذلك نجد أنها تخضع لشروط أكثر من سابقته اذ أن من متطلبات تفعيلها يجب أن يتوفر مبلغ 50000,00 بالنسبة للموظفين أما بالنسبة للتجار فيجب أن يكون المبلغ 10000,00 فما فوق اما سجل تجاري أو بطاقة حرفي بطاقة الفلاح.

الشكل رقم (03_06): البطاقة الذهبية.



المصدر: معلومات مقدمة من طرف البنك.

ومن مزايا البطاقة البنكية أنه يتمتع حاملها بما يلي:

_إمكانية القيام لعمليات سحب الأموال عبر الموزع الآلي للأوراق DAB أو الشباك الأوتوماتيكي GAB على مدار 7/24.

_تسديد الفواتير عبر شبكة الأنترنت.

_القيام بعمليات الدفع لدى المتاجر التي فيها نقاط الالكترونية TPE إمكانية التحقق من الرصيد التحويل بين الأرصدة.

_تزويد الحساب الادخاري عن بعد.

وتمتد مدة صلاحية البطاقات البنكية إلى غاية سنتين قابلة للتجديد تلقائيا كما تتميز هذه البطاقات بنظام أمني مشدد إذ حالة ضياعها أو سرقتها يتوجب إبلاغ البنك فورا لتجميد البطاقة، واستبدالها عبر تجديد البيانات السرية.

الفرع الثالث: نظام الدفع المعاصر المستعملة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية من أهم البنوك وأكثرها استعمالا لنظم الدفع الالكترونية الموجودة والمتعامل بها، وقد أنتج البنك ثلاث بطاقات حديثة توافقا مع التطورات الحاصلة في الجهاز المصرفي، وسوف نتطرق لها فيما يلي[1]:

1_بطاقة الدفع وبطاقة التوفير في بنك البدر وكالة المدية: سنتطرق إلى بطاقات الدفع لبنك البدر وكالة المدية والمتمثلة في ما يلي:

1_1_بطاقة الدفع CIB: هي بطاقة يومية ووسيلة سحب ودفع امنة وميسرة، تمكن العميل من استعمال رصيده دون تحديد للسقف وفي جميع الأوقات، وهي صالحة عبر كافة التراب الوطني.

_تسحب رصيده دون تحديد للسقف وفي جميع الأوقات، وهي صالحة عبر كافة التراب الوطني.

_ويمكن للعميل أن يسحب الحاملة للإشارةCIB.

1-2_بطاقة الدفع VISA في بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

_بطاقة VISA: لكي تتمكن من التصرف بكل حرية في أموالكم، يضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية في خدمتكم مجموعة من البطاقات المصرفية—VISA—التي تسمح لكم بسحب الأموال في الخارج عبر أجهزة DAB الحاملة لعلامة VISA وتسديد ثمن مشترياتكم في الخارج لدى المحلات المعتمدة من طرف VISA electrom، وكذلك التسويق عبر شبكة الانترنت. وهذه البطاقة لها أربعة أنواع وهي:

[1]معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية "846".

_بطاقة VISA Titanium مسبقة الدفع: هي بطاقة تصدر لأي زبون لديه حساب أولا جاري بالعملة الصعبة أو الدينار وهي مدعومة إما من حساب بالعملة الصعبة أو بدفع نقود من العملة الصعبة في خزينة البنك خلال يوم الطلب المقدم من طرف المعني بالأمر، حيث تعمل على أساس التحميل الذي يقوم به حاملها.

التكاليف المتعلقة ببطاقة VISA مسبقة الدفع تتمثل فيما يلي:

*إصدار البطاقة 20000دج.

*إعادة شحن 4000دج(عن طريق الصندوق) 15000دج

_بطاقة VISA كلاسيك: وهي بطاقة اسمية وسحب ودفع بمقدار العملة الصعبة المتأخرة في الحساب والشحن الأقصى للبطاقة وهو 2000 أورو.

التكاليف المتعلقة ببطاقة VISA كلاسيك تتمثل في الأتي:

*إصدار البطاقة 7000دج.

*إعادة الشحن 4000دج.

*إعادة إصدار الرمز السري 1000دج.

_بطاقة TitaniumVISA: بطاقة اسمية والسحب يكون حسب مقدار العملة الصعبة المتوفرة في الحساب ،الشحن الأقصى للبطاقة هو 7000يورو.

التكاليف المتعلقة ببطاقة —VISA– تيتانيوم تتمثل في الأتي:

*إصدار البطاقة 20000دج.

*إعادة الشحن 4000دج.

*إعادة الإصدار الرمز السري 1000دج.

_ بطاقة VISA بلاتينوم: بطاقة متاحة لكل من يملك حساب بالعملة الصعبة مع حدا للرصيد قيمته1000دج.

_ثانيا بطاقة التوفير لبنك البدر وكالة المدية:

1-3_ بطاقة توفير بدر: وهي بطاقة بنكية مرتبطة بحساب دفتر LEB أو دفتر توفير الفلاح LEF بفوائد أو بدون فوائد وتسمح لحاملها التنفيذ والقيام بمعالجة العمليات بشبكة الخدمات المصرفية الالكترونية لبنك BADR وما بين البنوك، أي أنها عبارة عن بطاقة نقدية مشخصة

وعالمية تطابق المعايير الدولية مؤمنة بشكل مزدوج، شريحة ومجال مغناطيسي بالإضافة إلى شيفرة سرية لا تعرفها إلا صاحب البطاقة.

الشكل رقم (03_07): بطاقة TAWFIR.



المصدر: وثائق البنك.

وبالتالي فان الخدمات التي تقدمها بطاقة التوفير تتمثل فيما يلي:

_إمكانية السحب من دفتر التوفير.

_التحويل من الحساب الجاري إلى دفتر التوفير.

_طلب دفتر الشيكات.

تتميز بطاقة التوفير بما يلي:

_ صلاحية البطاقة تمتد إلى عامين مع إمكانية التجديد.

_ صلاحية الاستعمال في الجزائر فقط.

_ تحديث صناديق التوفير والادخار في جميع المعاملات الحسابية.

الفرع الرابع: المعاملات المصرفية الالكترونية بالبنك المدية.

تتم المعاملات المصرفية الالكترونية بوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وفق عدة أنظمة الكترونية متطورة وسيتم عرضها فيما يلي[1]:

1_نظام سويفت للتحويل الآلي للمدفوعات (Swift): ويعرف أيضا بنظام التحويل الآلي للمدفوعات الدولية، والذي يتم بطلب من العميل حيث يلجأ هذا الأخير للبنك ويطلب منه أن يصدر تحويل لصالح عميل أخر بالخارج، فيخصم مبلغ التحويل من حساب العميل بالعملة

[1]معلومات مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية "846".

الوطنية ويحول للعميل الأخر بالخارج بالعملة الأجنبية، ويعتبر الهدف الرئيسي من هذا النظام ضمان التبادل الآمن لمستندات المعاملات التجارية الالكترونية اذ يمكن من خلاله إرسال المعلومات بين المستعملين بسرية وأمان حيث يعمل هذا النظام يوضح توقيع رسمي على كل رسالة يتم إرسالها.

ومن المزايا التي يتحصل عليها المصرف من خلال هذه الشبكة ما يلي:

1-1_السرعة: في التعامل بفضل عملية الترميز وفك الترميز المتبع بين المصارف، وهذا يضفي على هذا النوع من الخدمات ميزة جيدة، والسرعة في تحويل الأموال مهما كانت المسافة.

1-2_توفير الحماية: حيث أن عملية الارتباك والاتصال لا يتم الا عن طريق بطاقة ممغنطة وبمساعدة كلمة سر لاستعمال النظام وهذا يعطي للمصرف نوعا من الحماية في تعاملاته.

1-3_الجاهزية: فنظام يعمل على مدار اليوم 24/24 ساعة خلال الأسبوع بمستوى عال جدا، وهذا ما يكسب للمصرف نوعا من الخدمة السريعة المقدمة للعملاء.

2_نظام المقاصة الالكترونية (La Tèièсomponsation): بدأت الوكالة العمل بنظام المقاصة الالكترونية سنة 2006، حيث أن العميل يقدم شيك للبنك من أجل تحصيله قيمته من بنك اoر، أو بهدف تحويل مبالغ لعملاء في بنوك أخرى، عند تسليم الشيك أو التحويل في شباك البنك ملأ استمارة صكوك التحصيل حيث تسلم نسخة للعميل ويحتفظ البنك بنسختين، وعندما تحول الشيكات لمصلحة المقاصة الالكترونية تتم عملية تفقد البيانات ومن ثم تسوية الشيكات بإدخال بيانات الشيكات في النظام، وتتم عملية التحويل بواسطة برنامج خاص بالمقاصة الالكترونية على جهاز حاسوب وفق الخطوات الآتية:

2-1_مليء البيانات الخاصة باسم الموظف الذي سيقوم بعملية التحويل ورقمة السري، بالإضافة إلى إدخال الرقم السري الخاص بعملية المقاصة.

2-2_اختيار نوع الوثيقة المراد إرساله، سيك، تحويل أو كمبيالة.

2-3_بعد التأكد من نوع الوثيقة المراد تحويلها يظهر الجدول الذي يتم من خلاله اختيار التعليمة الخاصة بالمقاصة الالكترونية.

2-4_تظهر الصفحة الموالية فيقوم الموظف بملأ المعلومات الخاصة بالشيك حتى ينتهي من تسوية كل الشيكات.

2-5_تتجه الشيكات المحولة أوتوماتيكيا الى جهاز حاسوب اخر، من أجل وضع تأشيرة المقاصة على ظهر الشيك الذي تمت تسويته.

ومن مميزات المقاصة الالكترونية ما يلي:

_تقليص أجال المعالجة وتسريع المعاملات اذ يتم قبول أو رفض العملية خلال 24 ساعة.

_كسب ثقة العملاء بفضل خاصية الأمان التي توفرها المعالجة الالكترونية للشيكات.

_ مواجهة ومحاربة تبييض الأموال.

3_ نظام التسوية الإجمالية الفوري (RTGSS): هو نظام مخصص لتسوية المبالغ الإجمالية في الوقت الحقيقي ويتم فيه سير التحويلات بصفة مستمرة وعلى الفور بدون تأجيل ما بين البنوك الجزائرية، على أن يساوي المبلغ الأدنى المحدد من قبل بنك الجزائر لكل عملية تحويل مليون دينار جزائري 1000000 دج، وما يميز هذا النظام أنه يوفر:

3-1_السرعة: من خلال تخفيض أجال الدفع فيما بين البنوك، حيث أصبحت عمليات تحويل الكبيرة تتم في مدة تتروح ما بين 3 إلى 5 فقط، فيما كانت تتم خلال مدة تتجاوز الشهر.

3-2_ الأمن: حيث يوفر هذا النظام حماية للتبادلات التجارية وفقا للمعايير العالمية.

4_واقع التجارة الخارجية الالكترونية: يقوم البنك بمعاملات تجاريو مع الخارج، ويلعب الوسيط بين المشتري والبائع في عمليات الإصدار والتصدير، بين المشتري الذي يكون عميل لديه والبائع الذي يكون في الخارج أو العكس، تتمثل هذه المعاملات في ثلاث أشكال وهي:

4-1_ التحويل الحر: حيث يقوم البنك بتحويل الأموال دون أن يكون طرف في عملية التصدير أو الاستراد بل تتم بين المتعاملين التجاريين فقط وتتم التحولات بهذا الشكل في حال وجود ثقة كبيرة بين هؤلاء المتعاملين وهنا تقوم وكالة البنك بتوطين وثائق العملية فحسب وإصدار أمر التحويل لصالح المصدر.

4-2_الاعتماد المستندي: وهما يتدخل البنك كطرف في العملية أين وكالة البنك دور الوسيط بين المتعامل داخل الوطن والمتعامل الأخر في الخارج، حيث تتلقى وثائق الصفقة ويقوم ويطلب من المستور بفتح حساب اعتماد بقيمة الصفقة لصالح المستفيد (المصدر)، ويرسل إشعار إلى البنك المصدر هذا الأخير يقوم بمراجعة الشروط الواردة في الاتفاق ومدى تطابقها مع ما تم الاتفاق عليه ليرسل بعدها كل الوثائق اللازمة والمتعلقة بالصفقة إلى بنك المستورد

الذي يقوم بدوره بفحصها وتحويل مبلغ الفاتورة إلى بنك المصدر، ويكون البنك ضمان بالنسبة للمتعاملين التجاريين لحسن سير العملية بأمان.

4-3_ القرض المستند: وهنا يكون البنك طرف مهم فالعملية ويمثل البنك البائع أو البنك المشتري حسب نوع العملية التصدير أو الاستراد، وحسب هذا الشكل من المعاملة يلتزم البنك بدفع قيمة الفاتورة كاملة للبنك الأجنبي ويكون بذلك القرض على عاتق المتعامل التجاري يلزم بدفعه مع كل التكاليف.

ومع دخول الأنظمة الالكترونية الجديدة أصبحت المعاملات تتم بشكل الكتروني، مما سمح بتقليص مدة معالجة ملفات العملاء وإجراء المعاملة إلى نهايتها من 25 يوم فأكثر إلى أقل من 5 أيام، وهذا بفضل نظام سويفت (SWIFT) والنظام فلكسكوب (Flexcube)، حيث سمح هذان النظامين بتوفير السرعة في انجاز معاملات التجارة الالكترونية وإضافة إلى توفير عنصر الأمان، كونها تتم في الوقت الحقيقي وبكل دقة.

كما أن أعمال التجارة الخارجية بالبنك تتم وفق نظام التوطين الذي يعمل أساسا حول التقصي عن حالة عملاء البنك والمندمجين تحت صنف التجارة والمستثمرين، المتعاملين مع الأطراف الخارجية للتجارة الدولية وكذا محليا وجاء هذا الإجراء كمحاولة لتتبع حركة الأموال داخليا وخارجيا والتفطن لعمليات تبييض الأموال وكذا عمليات التجارة المشبوهة، ويتم التوطين وفق نظام.

_نظام ما قبل التوطين (Près-Domiciliation): والذي أقره البنك الوطني أدخل هذا النظام حديث لدى وكالة المدية لمواكبة تطورات التجارة الالكترونية وإمداد البنوك العمومية بوسائل العصرية والحداثة، حيث يفرض على أي متعامل إرسال طلب يتضمن معلومات عن سجله التجاري عبر موقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الذي يقوم بدراسة طلبه وبعد التأكد من صحة المعلومات المرسلة يقوم البنك بإرسال إشعار بالموافقة عبر البريد الالكتروني للمعني والذي يقوم بطباعته وإرفاقه مع الفاتورة الشكلية قبل دفع ملفه إلى مصلحة التجارة الخارجية بوكالة "بدر المدية"، ويربط هذا النظام كلا من وكالة المدية، البنك المركزي الجزائري، المديرية العامة للجمارك، غرفة التجارة، البنوك العمومية والخاصة، البنوك الخارجية.

_نظام التوطين (Domiciliation): يعتبر نظام الكترونيا متطورا للمراسلات التي تخص أعمال التجارة الخارجية، يقوم هذا النظام على مبدأ التوطين للعميل فاتح الاعتماد لدى الوكالة

حيث يقرض على المتعامل سواء كان مستوردا أو مصدرا توطين الفاتورة المبدئية على مستوى فاتح الاعتماد بالبنك نفس الرقم، ويتم ربط هذا النظام بثلاثة أطراف التي تتمثل في: وكالة " بدر المدية "، البنك المركزي، المديرية العامة للجمارك الجزائرية، وذلك قصد إلغاء النظام القديم الذي يعتمد على نقل الملفات بين الأطراف يدويا، ويهدف إلى اختصار الوقت وتقليل التكاليف على العملاء وسرعة أداء العمليات.

الفرع الخامس: الخدمات المتاحة من طرق الوكالة على شبكات الانترنت.

يقوم بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعرض مجموعة من الخدمات عن طريق شبكة الانترنت عبر موقعه الالكتروني(https://badrbanque.dz)، وفيما يلي سنذكر بعض الخدمات المقدمة من طرف البنك عبر شبكة الأنترنت:[1]

1_ خدمة البنك الالكتروني بدر net:

من أجل الحصول على هذه الخدمة يجب أن يمتلك الزبون حساب بنكي لدى البنك وبعد إتمام التسجيل تتم الاستفادة من الخدمة بعد بضعة أيام من عملية التسجيل.

الشكل رقم (03_08): صفحة خدمة بدر net:



المصدر: https://badrbanque.dz.

[1] معلومات مقدمة من طرف وكالة البدر المدية رقم 846 مرجع سبق ذكره.

بحيث يمكن للعميل طلب الاشتراك في هذه الخدمات مجانا وذلك عن طريق مليء الاستمارات الموجودة على الموقع بالبيانات الشخصية ويضمن الموقع أمن المعلومات المسجلة عبر توفير رقم الاشتراك والرقم السري مع إمكانية تغيرالغرض السرية إذ يطلب في بعض الأحيان من العميل تغيير كلمة السر من فترة لأخرى، كما تسمح هذه الخدمة ب:

_الاطلاع على الرصيد وعلى حسابات التوفير دوت الحاجة إلى الذهاب إلى البنك.

_تحميل المعاملات والاستمارات على شكل ملف PDF.

_إرسال ملفات التحويلات والضرائب للبنك الكترونيا بالإضافة إلى إمكانية سداد المستحقات دون الحضور الشخصي للعميل.

2_ الاطلاع على الحساب: بعد إدخال العميل لكلمة المرور ورقم الاشتراك الخاص به، يعرض المصرف الالكتروني مباشرة كشف الحساب الخاص به.

الشكل رقم (03_09): صفحة الدخول إلى فحص الحساب البنكي.



المصدر:. https://badrbanque.dz.

وبعد عملية إدخال المعلومات تظهر صفحة كشف الحساب الموضحة في الشكل التالي:

الشكل رقم (03_10): صفحة كشف الحساب عبر الانترنت.

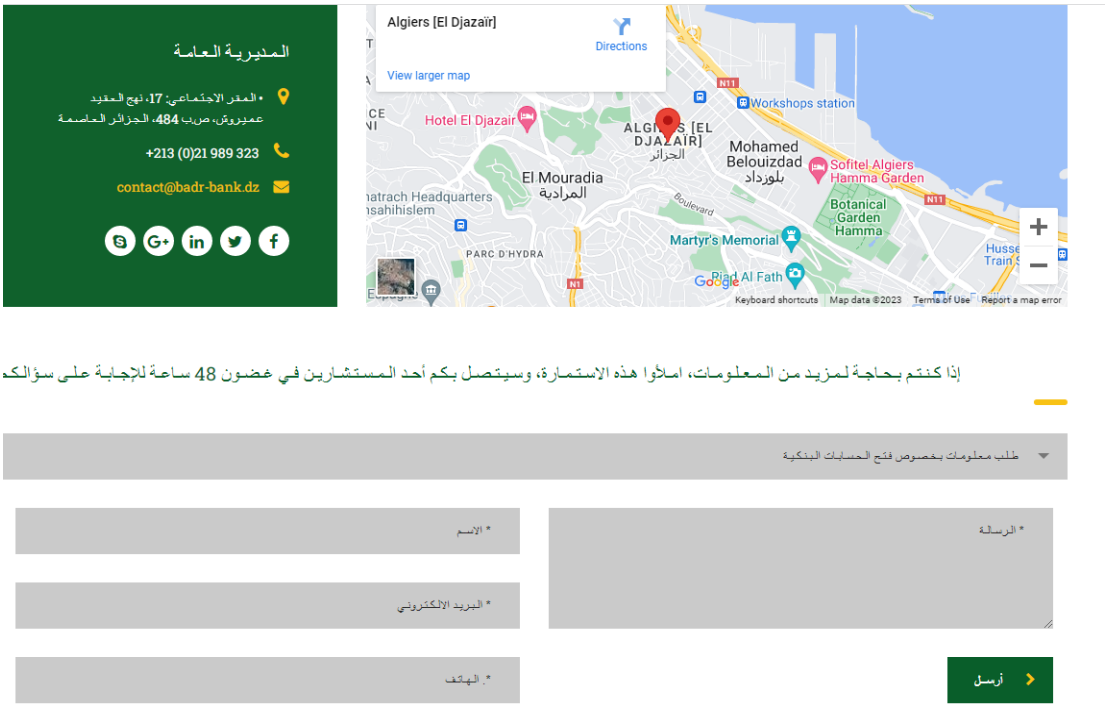


المصدر: https://badrbanque.dz.

3_خدمة بدر اتصال: BADR ITTISSAL

يملك بنك بدر مركز اتصال يضعه تحت تصرف العملاء عن طريق الاتصال برقم خاص أو عبر البريد الالكتروني، حيث تتيح هذه الخدمة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرصة طرح كل انشغالاتهم واقتراحاتهم ليتم الرد عليها من طرف البنك، والشكل الموالي يوضح الصفحة الخاصة بهذه الخدمة:

الشكل رقم (03_11): صفحة خدمة بدر اتصال.



المصدر: https://badrbanque.dz

4_ خدمة التحول إلى عميل للبنك: يكفي بمجرد الدخول إلى موقع بدر من فتح حساب بالبنك وذلك من خلال ملء استمارة الكترونية على الموقع وإرسالها ليقوم البنك بعد ذلك بتحديد موعد للعميل على مستوى الوكالة، كما يسمح الموقع من تحميل وطباعة استمارة فتح الحساب للعميل ليملئها قيل التوجه لوكالة البنك.

5_ خدمة الدفع الالكتروني عبر الانترنت: تسمح هذه الخدمة من تسوية الفواتير والخدمات عبر الانترنت (تسديد فواتير الكهرباء، الماء، اتصالات الجزائر وفواتير الهاتف النقال. ..الخ) باستخدام البطاقات البنكية CBRو CIB وذلك 24/24 ساعة طوال أيام الأسبوع.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية.

تهدف هذه الدراسة التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول اثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهجية الدراسة.

اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة اثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الفرع الأول: حدود الدراسة.

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

1_ الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية.

2_ الحدود الزمنية: تم تطبيق دراستنا خلال الفترة الممتدة من 2023/04/18 إلى 2023/05/19.

3_ الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على أداء موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية.

4_ الحدود الموضوعية: تناولت هذه الدراسة توضيح دور التكنولوجيا المالية في تحسين وتقييم الأداء البنكي لوكالة المدية، وهذا من خلال محورين تتمثل فيما يلي:

_المحور الأول: التكنولوجيا المالية.

_المحور الثاني: أداء البنوك التجارية.

الفرع الثاني: الأدوات المستخدمة.

لقد تم الاعتماد في دراستنا على استبانة كأداة لجمع البيانات ونظرا لطبيعة البحث قد قمنا بتقديم الاستبانة إلى أفراد عينة الدراسة، وعملنا على شرح العبارات الغامضة لهم وإزالة أي التباس قد يعيق سيران البحث، والتأكد من أن جميع الإجابات كانت على أساس المعنى المقصود الذي على أساسه صيغة الأسئلة.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.

يستوفي هذا النوع على توضيح منهجية الدراسة من حيث مجتمع الدراسة وتحديد عينة الدراسة.

1_ مجتمع الدراسة:

في دراستنا هذه يمثل مجتمع البحث موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية وكذا فرع دائرة عين بوسيف وفرع دائرة العمارية.

2_ عينة الدراسة:

نظرا لعدم القدرة على إجراء الدراسة على المجتمع ككل، قمنا باختيار عينة بسيطة تمثلت في 41 موظف، حيث تم اخذ أراء 20 موظف من وكالة المدية "846"، 12 موظف من فرع دائرة عين بوسيف و9 موظفين من فرع دائرة العمارية.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

الفرع الأول: مضمون الاستبيان

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على أدبيات الدراسة، قمنا بتصميم استبيان طبقا للمحاور الأساسية، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة.

كما قاما الطالبتين بتخصيص الجزء الثاني لمحورين:

- المحور الأول، التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل)، حيث اشتمل على (12) عبارات.
- المحور الثاني، أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية (المتغير التابع)، اشتمل على(7) عبارة تتضمن بعدين.

واشتملت الاستبيان ككل على (19) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

الفرع الثاني: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمس خيارات **أوافق بشدة، أوافق، موافق بدرجة متوسطة، لا أوافق، لا أوافق بشدة** كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (03_01): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	أوافق بشدة	أوافق	موافق بدراجة متوسطة	لا أوافق	لا أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبتين بالاعتماد مرجع(حناني عائشة، مشهور هوارية، 2021-2022، ص 37).

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، وتم تقسيم السلم إلى خمس مجالات لتحديد درجة الموافقة ولحساب الحدود العليا لكل فئة من فئات مقياس ليكرت الخماسي تم حساب طول المدى(5-1=4) ومن ثم قسم طول المدى على عدد الفئات 4/5=0.8 بعد ذلك تم إضافة العدد 0.8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(03_02):قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

الاتجاه	الوسط المرجح	درجة الموافقة
الاتجاه الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
الاتجاه الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
الاتجاه الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
الاتجاه الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
الاتجاه الخامس	4.2 إلى 5	عالية جدا

المصدر: إعداد الطالبتين بناء على ما سبق.

واعتبرنا المتوسطات في الجدول رقم (03_02) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للبعد أو المحور.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

اعتمدت الدراسة على برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.S(الإصدار20) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (0.95) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها، واعتمدت الدراسة على الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدت على الأدوات الإحصائية التالية:

1- قياس الاتساق الداخلي.

2- قياس معامل الثبات.

3- اختبار التوزيع الطبيعي.

4- التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5- التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6- تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة.

استعان لصدق أداة الاستبيان، في عينة الدراسة البالغ حجمها 41 مفردة، بحساب معاملات الارتباط ومعامل الثبات.

الفرع الأول: تحكيم أداة الاستبيان.

اعتمدنا في تحكيم الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المختصين الذين لهم دراية بتفاصيل الموضوع للأخذ بأرائهم، وقد تم تثبيت العبارات المتفق عليها من طرف المحكمين، أنظر الملحق رقم (02).

الفرع الثاني: اختبار التوزيع الطبيعي.

اعتمد الدراسة على اختبار شابيرو في التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم(03_03):اختبار التوزيع الطبيعي.

متغيرات الدراسة	القيمة الإحصائية للاختبار	القيمة الاحتمالية. Sig
البعد المالي	0,971	0,429
البعد الوظيفي	0,951	0,065
محور التكنولوجيا المالية	0,965	0,148
محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية	0,973	0,434

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (03_03) أن اختبار التوزيع الطبيعي شابيرو (**Shapiro–Wilk**) لجميع متغيرات الدراسة بلغ قيمة احتمالية اكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من ما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

الفرع الثالث: الاتساق الداخلي لعبارات محور التكنولوجيا المالية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات ومحور التكنولوجيا المالية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين العبارات والمحور، حيث تم حذف العبارة رقم 1 لعدم ارتباطها مع المحور، انظر ملحق رقم (2) وتم الاحتفاظ بباقي العبارات كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (03_04): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور التكنولوجيا المالية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	محور التكنولوجيا المالية	**1**	-
2	يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة للقيام بالعمل.	0,431**	0,005
3	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع المصرفية.	0,411**	0,008

4	يعمل البنك على تحديث للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة.	0,489**	0,001
5	يوجد معرفة كافية بأساليب التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك.	0,624**	0,000
6	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك يحفز روح الابتكار لدى الموظفين.	0,646**	0,000
7	تساهم البيئة التكنولوجية المالية في تسهيل عملية الاتصال بالعملاء.	0,759**	0,000
8	يمتلك البنك قاعدة من البيانات المعلوماتية تسمح له بالقيام بعمليات التخطيط المالي بدقة.	0,353*	0,024
9	يوجد اتفاقيات عمل بين البنك التجاري والشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية.	0,487**	0,001
10	يوجد مخاطر للعمل المصرفي في ظل الاعتماد على أساليب التكنولوجيا المالية الحديثة.	0,443**	0,004
11	يمتلك البنك نظام للأمن السيبراني الذي يسمح بالكشف المبكر عن مخاطر الاحتيال والقرصنة.	0,584**	0,000
12	يعتمد البنك على تكنولوجيا البلوكشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) في تفعيل العملات.	,519** 0	0,001

(**): إذا كان مستوى الشك (0.01) فان مستوى الثقة (99%).

(*): إذا كان مستوى الشك (0.05) فان مستوى الثقة (95%).

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم(03_04) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات المحور محصورة بين (**0,353***) (**0,759****) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات ومحور التكنولوجيا المالية.

الفرع الرابع: الاتساق الداخلي لعبارات أبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

لتحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وأبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، اعتمدت الدراسة على معامل سبيرمان (Spearman) لقياس قيمة الارتباط بين كل عبارة من عبارات المكونة لعبارات أبعاد المحور.

1- الاتساق الداخلي للبعد المالي:

اعتمدت الدراسة على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات والبعد المالي، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (03_05): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد المالي.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	بعد المالي	**1**	-
13	يستخدم البنك موارده المالية بكفاءة وفعالية مما يجعله قادرا على تحقيق أهدافه.	0,749**	0,000
14	يحقق البنك عائد الربح في ظل الإمكانيات المادية والمالية المتاحة.	0,791**	0,000
15	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في استغلال البنك لموارد بكفاءة وفعالية.	0,720**	0,000
16	يساعد الأداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية للبنك.	0,652**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم(03_05) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,652**) (**0,791**) ذات دلالة إحصائية اقل من (**0.05**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات والبعد المالي.

2- الاتساق الداخلي لبعد الوظيفي:

اعتمدت الدراسة على معامل الارتباط Spearman تم تحديد مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات والبعد الوظيفي، كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم (03_06): اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد الوظيفي.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
	البعد الوظيفي	**1**	–
17	يمتاز موظفي البنك بالكفاءة والفعالية في أداء العمل.	0,533**	0,000
18	يوفر البنك البيئة التكنولوجية المناسبة لتحسين وتفعيل أداء موظفيه	0,515**	0,000
19	يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في اكتساب العاملين مهارات جديدة تحسن من أداء البنك	0,640**	0,000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (03_06) أن قيمة معامل الارتباط لعبارات البعد محصورة بين (**0,515**) (**0,640**) ذات دلالة إحصائية (**0.000**) ما يدل على وجود ارتباط مقبول بين العبارات والبعد الوظيفي.

الفرع الخامس: الصدق البنائي لأداة الدراسة.

اعتمدت الدراسة للتحقق من الصدق البنائي للاستبيان على حساب معاملات الارتباط بين المحاور مع بعضها البعض وبين كل محور والدرجة الكلية للاستبيان، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم (03_07): اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان.

المحاور		التكنولوجيا المالية	أداء البنوك التجارية	الدرجة الكلية
التكنولوجيا المالية	الارتباط	1	0,718**	0,922**
	الدلالة	–	0.000	0.000
أداء البنوك التجارية	الارتباط	0,718**	1	0,921**
	الدلالة	0.000	–	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يشير الجدول رقم (03_07) أن معامل الارتباط بين المحاور مع بعضها البعض والدرجة الكلية للاستبيان دالة عند مستوى معنوية **(0.05)** وهذا ما يثبت الصدق البنائي لأداة الدراسة.

خامسا: ثبات أداة الدراسة.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات أداة الدراسة للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الأتي:

جدول رقم(03_08) اختبار الثبات لأداة الدراسة.

المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
محور التكنولوجيا المالية	11	0,764
محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية	7	0,862
أداة الدراسة	18	0,868

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

يتضح من خلال النتائج المعروضة في الجدول رقم **(03_08)** أن معامل ثبات محور التكنولوجيا المالية بلغ قيمة **(0,764)** كما بلغ معامل ثبات محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية **(0,862)** وبلغ معامل ثبات أداة الدراسة ككل **(0,868)** ومنه فان جميع القيم المتحصل عليها في مستوى أكبر من **70%** ما يشير للثبات وصدق عبارات أداة الدراسة لقياس المقصود من قياسه، وإمكانية تطبيق الأداة في الظروف المماثلة.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

سيتم في هذا المبحث عرض نتائج الدراسة التي أجريت على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة المدية، بشكل مفصل للتعرف على الخصائص الشخصية للعينة، وتحليل وتفسير إجابات الموظفين الخاصة بمحاور الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان.

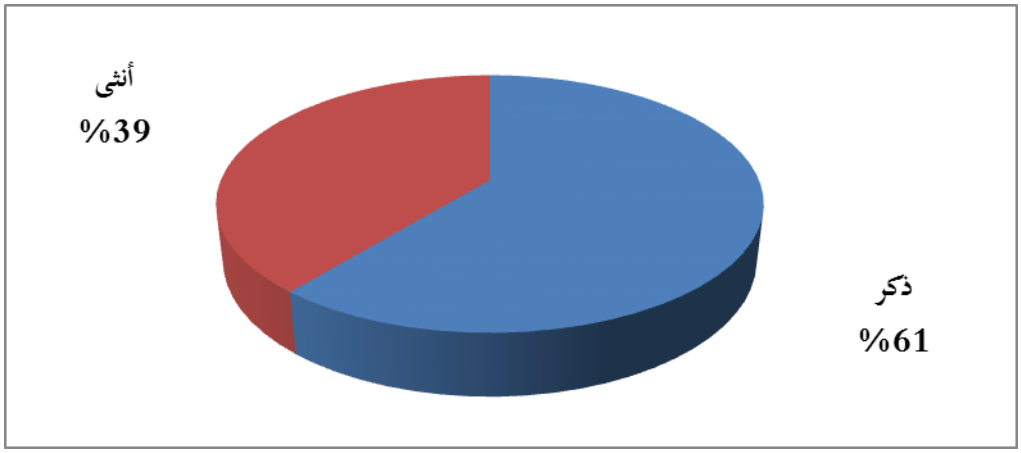
- متغير الصنف:

الجدول رقم(03_09): توزيع أفراد العينة حسب متغير الصنف.

الصنف	التكرار	النسبة
ذكر	25	61%
أنثى	16	39%
المجموع	41	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

الشكل رقم(03_12): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الصنف.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من الجدول والشكل رقم (03_09) (03_12) نلاحظ أن 25 من الموظفين ذكور يمثلون ما نسبته **61%** من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، في المقابل يوجد 16 منهم يمثلون ما نسبته **39%** من الموظفين إناث.

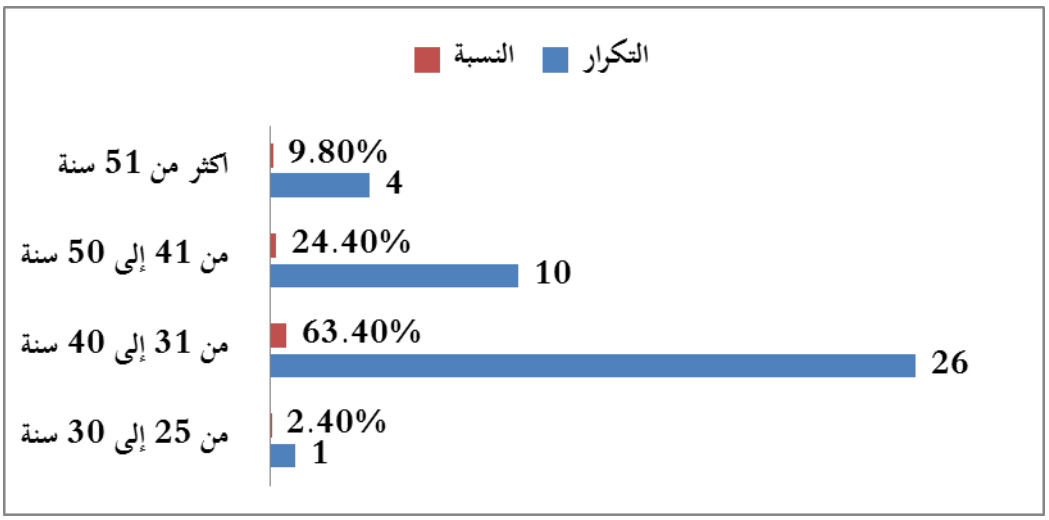
2- متغير العمر:

الجدول رقم(03_10): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر.

العمر	التكرار	النسبة
من 25 إلى 30 سنة	1	2,4%
من 31 إلى 40 سنة	26	63,4%
من 41 إلى 50 سنة	10	24,4%
اكثر من 51 سنة	4	9,8%
المجموع	**41**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

الشكل رقم(03_13): تمثيل أفراد العينة حسب متغير العمر.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

من الجدول والشكل رقم (03_10) (03_13) نلاحظ أن 26 من الموظفين يمثلون ما نسبته 63,40% من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم من 31 الى 40 سنة وهم الفئة الأغلب، في مقابل يوجد 10 من الموظفين أعمارهم من 41 إلى 50سنة يمثلون ما نسبته 24,4% ويوجد 4 من الموظفين أعمارهم أكثر من 50 سنة يمثلون ما نسبته 9,8% ويوجد 1 من الموظفين عمره محصور في الفئة من 25 إلى 30 سنة يمثلون ما نسبته 2.40%

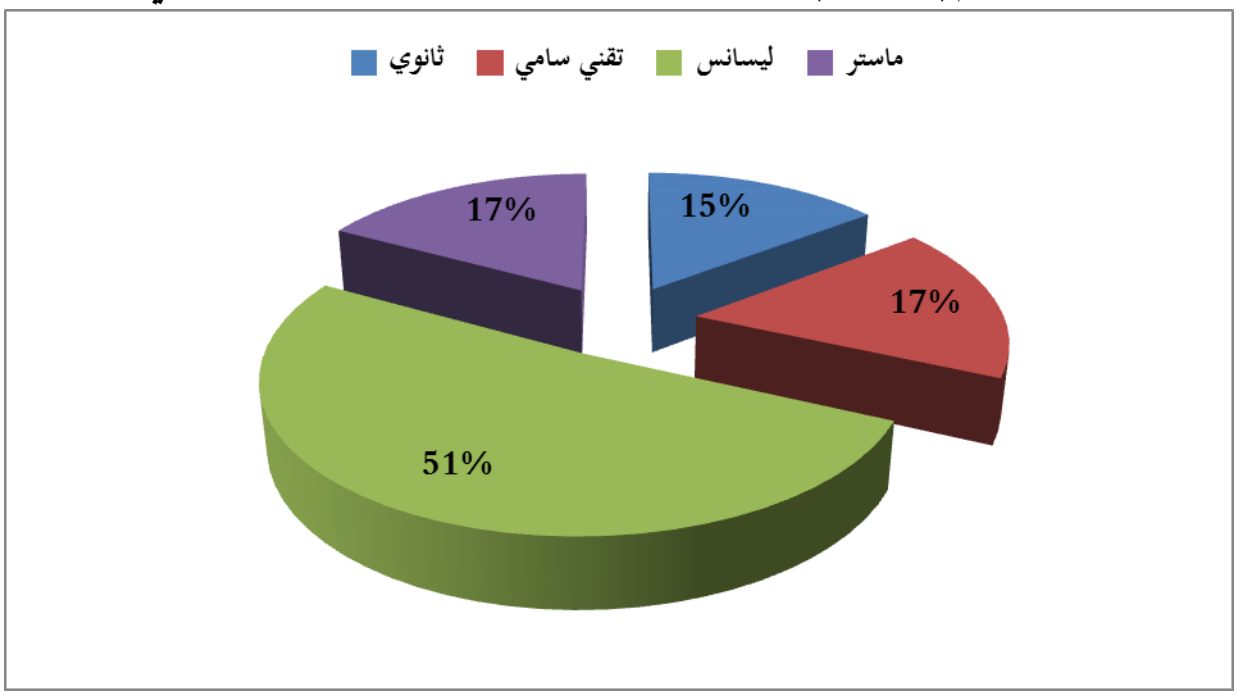
3- متغير المستوى العلمي.

الجدول رقم(03_11): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.

المستوى العلمي	التكرار	النسبة
ثانوي	6	14,6%
تقني سامي	7	17,1%
ليسانس	21	51,2%
ماستر	7	17,1%
المجموع	**41**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

الشكل رقم(03_14): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج البرنامج (Spss).

من الجدول والشكل رقم (03_11) (03_14) نلاحظ أن 21 من الموظفين مستواهم التعليمي ليسانس يمثلون ما نسبته 51,2% من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب في المقابل يوجد 7 من الموظفين يمثلون ما نسبته 17,1% مستواهم التعليمي تقني سامي والنسبة نفسها للموظفين الذين مستواهم التعليمي ماستر، ويوجد 6 من الموظفين يمثلون ما نسبته 14,6% مستواهم التعليمي ثانوي.

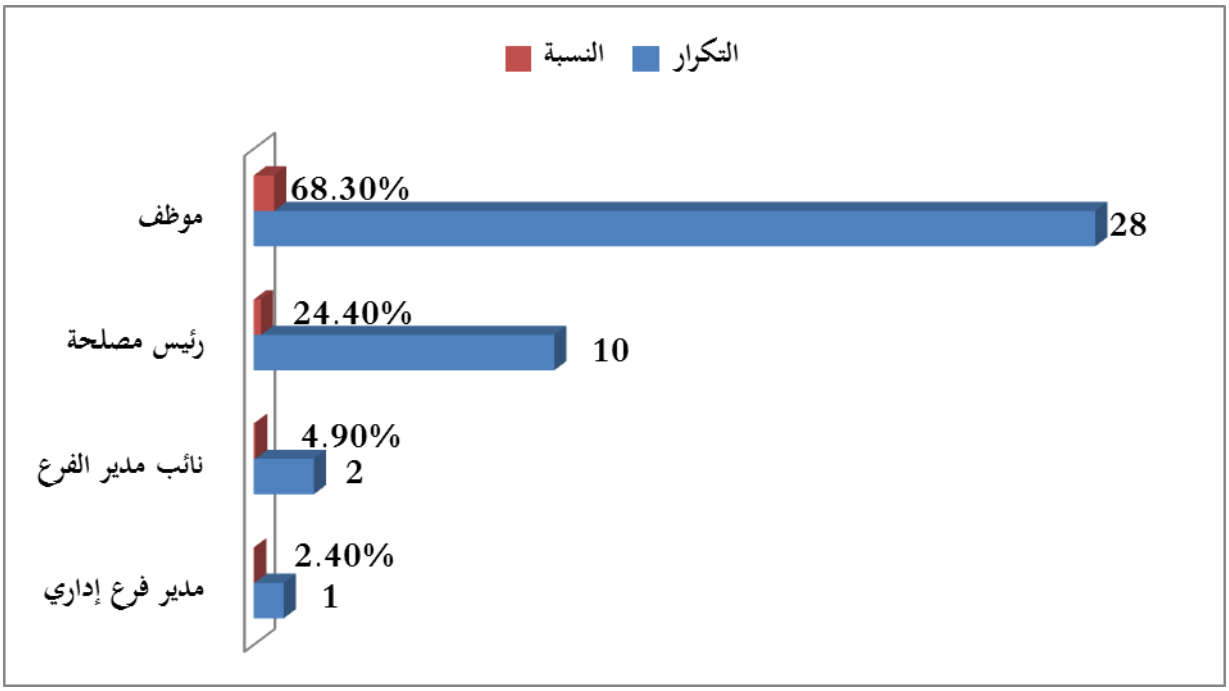
4- متغير الوظيفة.

الجدول رقم(03_12): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير فرع إداري	1	2,4%
نائب مدير الفرع	2	4,9%
رئيس مصلحة	10	24,4%
موظف	28	68,3%
المجموع	**41**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(03_15): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss)

من الجدول والشكل رقم (03_12) (03_15) نلاحظ أن 28 من افراد العينة يمثلون ما نسبته 68,3% من الموظفين وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة في المقابل يوجد 10 من العينة يمثلون ما نسبته 24,4% يشغلون وظيفة رئيس مصلحة، ويوجد 2 من العينة يمثلون ما نسبته 4,9% يشغلون وظيفة نائب مدير الفرع ويوجد 1 من العينة يمثل ما نسبته 2,4% يشغل وظيفة مدير فرع إداري.

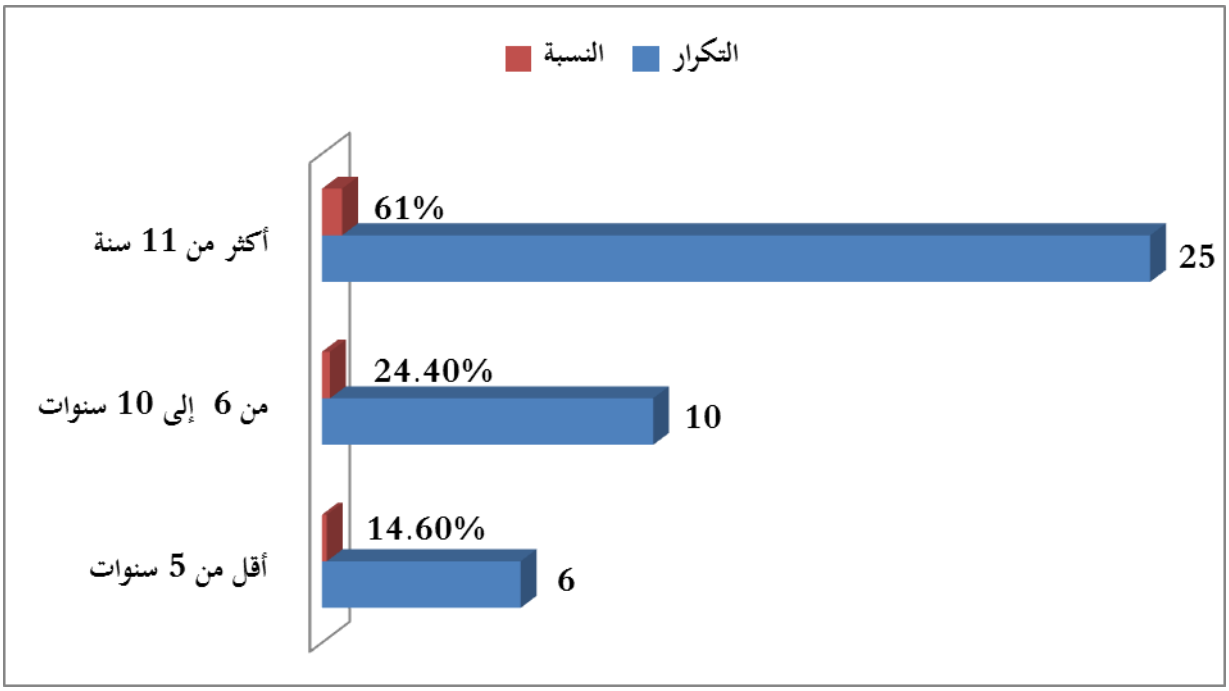
5- متغير سنوات الخبرة.

الجدول رقم(03_13): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
أقل من 5 سنوات	6	14,6%
من 6 إلى 10 سنوات	10	24,4%
أكثر من 11 سنة	25	61%
المجموع	**41**	**100%**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

الشكل رقم(03_16): تمثيل أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

من الجدول والشكل رقم (03_13) (03_16) نلاحظ أن 25 من الموظفين يمثلون ما نسبته 61% لديهم أكثر من 11 سنة خبرة وهي أعلى نسبة من إجمالي أفراد عينة الدراسة، وفي المقابل ويوجد 10 من الموظفين يمثلون ما نسبته 24,4% لديهم من 6 إلى 10 سنوات خبرة ويوجد 6 من الموظفين يمثلون ما نسبته 14,6%لديهم أقل من 5 سنوات خبرة.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة.

الفرع الأول: التحليل الوصفي لمحور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

اعتمدت الدراسة في وصف محور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة،كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(03_14): المؤشرات الإحصائية لوصف محور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
2	يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة للقيام بالعمل.	4,51	,6750	1	عالية جدا
3	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع المصرفية.	4,07	,7210	5	عالية
4	يعمل البنك على تحديث للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة.	4,41	,6700	2	عالية جدا
5	يوجد معرفة كافية بأساليب التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك.	3,73	,7080	9	عالية
6	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك يحفز روح الابتكار لدى الموظفين.	4,12	,8120	4	عالية
7	تساهم البيئة التكنولوجية المالية في تسهيل عملية الاتصال بالعملاء.	4,15	,8230	3	عالية
8	يمتلك البنك قاعدة من البيانات المعلوماتية تسمح له بالقيام بعمليات التخطيط المالي بدقة.	3,88	,8120	6	عالية

9	يوجد اتفاقيات عمل بين البنك التجاري والشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية.	3,44	1,050	**10**	**عالية**
10	يوجد مخاطر للعمل المصرفي في ظل الاعتماد على أساليب التكنولوجيا المالية الحديثة.	3,78	,8220	**7**	**عالية**
11	يمتلك البنك نظام للأمن السيبراني الذي يسمح بالكشف المبكر عن مخاطر الاحتيال والقرصنة.	3,73	1,001	**8**	**عالية**
12	يعتمد البنك على تكنولوجيا البلوكشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) في تفعيل العملات.	2,93	1,104	**11**	**متوسطة**
	محور التكنولوجيا المالية	3,88	,4630	–	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يتضح من خلال الجدول رقم (03_14) التحليل الوصفي لمحور التكنولوجيا المالية حيث أن متوسط جميع البنود كان مستوى القبول عالية، وتحصل على متوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.463) وهذا ما يدل على وجود تبادل في إجابات أفراد عينة الدراسة.

وقد جاءت إجابات هذا المحور على النحو الأتي:

1_ لقد تحصلت العبارة رقم (2) على متوسط حسابي قدره (4.51) وانحراف معياري قدره (0.675) وبالتالي العبارة في مجال درجة الموافقة عالية جدا، ومنه فان البنك يقوم بتوفير العدد الكافي لأجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة للقيام بالعمل.

2_لقد تحصلت العبارة (3) على متوسط حسابي (4.07) وانحراف معياري قدره (0.721) وبالتالي العبارة في مجال درجة موافقة عالية، ومنه فان عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت تساعد في رفع مستويات تنفيذ المشاريع المصرفية.

3_ لقد تحصلت العبارة (4) على متوسط حسابي قدره (4.41) وانحراف معياري قدره (0.670) وبالتالي العبارة في مجال درجة موافقة عالية جدا، ومنه فان البنك يعمل على تحديث للبرامج القديمة ويواكب البرامج الحديثة.

4_ لقد تحصلت العبارة رقم (5) على متوسط حسابي قدره (3.73) وانحراف معياري قدره (0.705) وبالتالي العبارة في مجال درجة موافقة عالية، ومنه فان يوجد معرفة كافية بأساليب التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك.

5_ لقد تحصلت العبارة رقم (6) على متوسط حسابي قدره (4.12) وانحراف معياري قدره (0.812) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، ومنه فان اعتماد التكنولوجيا المالية يحفز روح الابتكار لدى الموظفين.

6_ لقد تحصلت العبارة رقم (7) على متوسط حسابي قدره (4.15) وانحراف معياري قدره (0.823) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، ومنه فان بيئة التكنولوجيا المالية تساهم في تسهيل عملية الاتصال بالعملاء.

7_لقد تحصلت العبارة رقم (8) على متوسط حسابي قدره (3.88) وانحراف معياري قدره (0.812) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، ومنه فان البنك يمتلك قاعدة من البيانات المعلوماتية التي تسمح له القيام بعمليات التخطيط المالي بدقة.

8_ لقد تحصلت العبارة رقم (9) على متوسط حسابي قدره (3.44) وانحراف معياري قدره (1.050) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، وعليه فان أفراد عينة الدراسة موافقون على وجد اتفاقيات عمل بين البنك التجاري والشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية.

9_ لقد تحصلت العبارة رقم (10) على متوسط حسابي قدره (3.78) وانحراف معياري قدره (0.822) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، وعليه فانه حسب آراء أفراد العينة يوجد مخاطر للعمل المصرفي في ظل الاعتماد على أساليب التكنولوجيا المالية الحديثة.

10_ لقد تحصلت العبارة رقم (11) على متوسط حسابي قدره (3.73) وانحراف معياري قدره (1.001) وبالتالي فان العبارة في مجال درجة موافقة عالية، وعليه فان البنك يمتلك نظام الأمن السيبيراني الذي يسمح بالكشف المبكر عن مخاطر الاحتيار والقرصنة.

11_ لقد تحصلت العبارة رقم (12) على متوسط حسابي قدره (2.93) وانحراف معياري قدره (1.104) وبالتالي فان مجال درجة الموافقة متوسطة، وعليه اختلف بعض أراء أفراد العينة في اعتماد البنك على تكنولوجيا البلوكتشين (الدفتر الرقمي اللامركزي).

_ من تحليل العبارات رقم (2-12) يمكن القول أن البنك يعتمد على التكنولوجيا المالية في تحسيين الأداء البنكي

وذلك من خلال تزويده بمختلف الابتكارات التكنولوجيا الحديثة.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لأبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

اعتمدت الدراسة في وصف أبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، الذي اشتمل على بعدين، على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري ودرجة الموافقة، كما يبينه الجدول الأتي:

جدول رقم(03_15): المؤشرات الإحصائية لوصف أبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الرقم	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	درجة الموافق
13	يستخدم البنك موارده المالية بكفاءة وفعالية مما يجعله قادرا على تحقيق أهدافه.	4,15	0,760	3	عالية
14	يحقق البنك عائد الربح في ظل الإمكانيات المادية والمالية المتاحة.	4,22	0,725	1	عالية جدا
15	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في استغلال البنك لموارد بكفاءة وفعالية.	3,98	0,908	4	عالية
16	يساعد الأداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية للبنك.	4,17	0,495	2	عالية
–	**البعد المالي**	**4,12**	**,5530**	**2**	عالية
17	يمتاز موظفي البنك بالكفاءة والفعالية في أداء العمل.	4,24	0,734	1	عالية جدا
18	يوفر البنك البيئة التكنولوجية المناسبة لتحسين وتفعيل أداء موظفيه	4,05	0,893	2	عالية
19	يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في اكتساب العاملين مهارات جديدة تحسن من أداء البنك	4,05	0,805	3	عالية

–	**البعد الوظيفي**	**4,13**	**,5860**	**1**	**عالية**
–	**محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية**	**4,12**	**,4990**	**–**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يشير الجدول رقم (03_15) أن تقديرات الموظفين لعبارات أبعاد محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، بلغت درجات موافقة عالية جدا وعالية، وهي كالأتي:

– تقديرات الموظفين لعبارات البعد المالي، بلغت درجة موافقة عالية جدا بالنسبة للعبارة (14) وبلغت أغلب العبارات (13–15–16) درجات موافقة عالية، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد المالي **4,12** بدرجة موافقة عالية، ما يشير إلى وجود مستوى عالي في البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,553** ما يشير إلى عدم تشتت أراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

– تقديرات الموظفين لعبارات البعد الوظيفي، بلغت درجة موافقة عالية جدا بالنسبة للعبارة (17) وبلغت العبارتين (18–19) درجات موافقة عالية، وبلغ المتوسط الحسابي للبعد الوظيفي **4,13** بدرجة موافقة عالية، ما يشير إلى وجود مستوى عالي في البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، كما بلغ الانحراف المعياري لهذا البعد **0,586** ما يشير إلى عدم تشتت أراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

كما بلغ المتوسط الحسابي لمحور أداء البنك **4,12** بدرجة موافقة عالية، ما يدل على وجود مستوى عالي في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، حيث بلغ الانحراف المعياري **0,499** ما يشير لعدم تشتت تقديرات الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

نستعرض في هذا الجزء نتائج الفروض المتعلق باختيار فرضيات الدراسة المتعلقة بوجود العلاقة بين متغيرات الدراسة

حيث قمنا باختبار فرضيات الدراسة وذلك باستخدام تحليل التباين وذلك لمعرفة العلاقة بين التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل والأداء البنكي كمتغير تابع، لإثبات إذا كانت توجد أثر ايجابي ذات دلالة إحصائية عند قيمة مستوى معينة (0.05).

ونصت فرضية الدراسة الرئيسة على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي "

ولاختبار صحة هذه الفرضية سنقوم بتجزئتها إلى فرعين على النحو الأتي:

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية الأولى.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

جدول رقم(03_16): اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: التكنولوجيا المالية				
المتغير التابع: البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,543a	0,295	0,650	4,041	0,000
	F المحسوبة		دلالة F		
	16,326		0,000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يوضح الجدول أعلاه رقم (03_16) اثر التكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

– قيمة معامل الارتباط R= **0,543a** بين التكنولوجيا المالية والبعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط متوسط.

– وبلغ معامل التحديد R^2= **0,295** أي أن ما قيمة 29.5 % من التغيرات في البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية ناتجة عن التكنولوجيا المالية.

– كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,650** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يزيد من فعالية البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، بقيمة **0,650**

وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **4,041** عند مستوى معنوية **0,000**

– كما بلغت قيمة F المحسوبة **16,326** عند مستوى معنوية **0,000b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.**

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

جدول رقم(03_17): اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: التكنولوجيا المالية				
المتغير التابع: البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,784a	0,615	0,993	7,885	0,000
	F المحسوبة		دلالة F		
	62,171		0,000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يوضح الجدول أعلاه رقم (03_17) اثر التكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

– قيمة معامل الارتباط R= **0,784a** بين التكنولوجيا المالية والبعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط قوي.

– وبلغ معامل التحديد R^2= **0,615** أي أن ما قيمة 61.5 % من التغيرات في البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية ناتجة عن التكنولوجيا المالية.

– كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,993** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يزيد من فعالية البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، بقيمة **0,993** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **7,885** عند مستوى معنوية **0,000**

– كما بلغت قيمة F المحسوبة **62,171** عند مستوى معنوية **0,000b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.**

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية.

الفرضية الصفرية (H0): لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الفرضية البديلة (H1): يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

جدول رقم(03_18): اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

البيان	المتغير المستقل الفرعي: التكنولوجيا المالية				
المتغير التابع: أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.	R معامل الارتباط	R^2 معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	دلالة T
	0,761a	0,578	0,821	7,316	0,000
	F المحسوبة		دلالة F		
	53,523		0,000		

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على نتائج برنامج (spss).

يوضح الجدول أعلاه رقم (03_18) اثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

– قيمة معامل الارتباط R= **0,761a** بين التكنولوجيا المالية وأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، ومنه يتضح وجود علاقة بين المتغيرين بالارتباط قوي.

– وبلغ معامل التحديد R^2= **0,578** أي أن ما قيمة 57.8 % من التغيرات في أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية ناتجة عن التكنولوجيا المالية.

– كما بلغت قيمة معامل الانحدار B = **0,821** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يزيد من فعالية أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، بقيمة **0,821** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 حيث بلغت قيمة T المحسوبة **7,316** عند مستوى معنوية **0,000**

– كما بلغت قيمة F المحسوبة **53,523** عند مستوى معنوية **0,000b** وهي دالة عند مستوى معنوية 0.05 ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

ومن نتائج تحقق الفرضية الرئيسية يمكن استخلاص معادلة الانحدار البسيط الآتية:

$$Y = 0,937 + 0,821\ X$$

X: التكنولوجيا المالية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية

Y: أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية

الفرع الثالث: نتائج الدراسة الميدانية.

ومن خلال عرض وتحليل الدراسة واختبار صحة الفرضيات توصلنا الى النتائج التالية:

نتائج وصف متغيرات الدراسة:

– وجود مستوى عالي للتكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

– وجود مستوى عالي للبعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

– وجود مستوى عالي للبعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

– وجود مستوى عالي للأداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

خلاصة الفصل:

لقد حاولنا من خلال هذا الفصل إعطاء بطاقة تعريفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بصفة عامة، ووكالة المدية بصفة خاصة حيث تطرقنا كذلك إلى وسائل التكنولوجيا المالية المستخدمة، ثم قمنا بإجراء دراسة ميدانية حول البنك، حيث قمنا باستعمال الاستبانة كأداة للدراسة وباختبار صدقها الظاهري من خلال عرضها على عدد من الأساتذة ليتم تحكيمها، وبعد التعديلات اللازمة قمنا بتوزيعها على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية.

وبعد ذلك قمنا بتفريغ الاستبانة من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي Spss، حيث توصنا من خلال اختبار الاتساق الداخلي لأداة الدراسة إلى نتائج ايجابية، ودعمناها باختبار ثبات الدراسة التي بلغت 0.868، وهي قيمة عالية وهذا يدل على ثبات الاستبانة، ومن خلال الدراسة الميدانية توصلنا إلى نتيجة مهمة تتمثل في وجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0.05 للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

خاتمة

تزايد الاهتمام بالتكنولوجيا المالية من قبل المؤسسات المالية والمصرفية، التي تساعد في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة مما يساعد العملاء على اتخاذ قرارات التعامل في خدمات البنك المقدمة للعملاء.

حيث تناولنا من خلال دراسة هذا الموضوع لثلاثة فصول, في الفصل الأول أن التكنولوجيا المالية أحدثت تغييرا هائلا في المجال المالي والمصرفي نضرا لما توفره من تقنيات جديدة ومتطورة جعلتها تحسن من جودة وسرعة المعاملات المصرفية لدى البنوك حيث ساعدها كثيرا في الرفع من مستوى أداءها الذي يعبر عن نشاطها الشمولي المستمر والدي يعكس نجاحها واستمراريتها وقدرتها على مواكبة التطورات العلمية

وأيضا قمنا بالتطرق إلى البنوك التجارية ومدى استخدام التكنولوجيا فيها ومواكبة البنوك هذه التطورات وكيف أصبح استخدام التكنولوجيا امرأ ضروريا لا يمكن الاستغناء عنه فيها لكي تفرض البنوك التجارية نفسها أمام البنوك الأخرى لجلب اكبر عدد من العملاء والتسهيل عليهم وبأقل التكاليف بالإضافة إلى محاولة إدخال التكنولوجيا المالية إلى الخدمات التقليدية وتقييم أداء هذه البنوك للوصول إلى الهدف الرئيسي وهو العمل على تحسين أداءه في ضل هده التكنولوجيا.

1_ نتائج اختبار الفرضيات:

- نصت الفرضية الأولى على أن التكنولوجيا المالية عبارة عن اختراعات وابتكارات في مجال القطاع المالي وهي وسيلة تتميز بتحسين الخدمات المالية التقليدية تساعهم في الكشف عن بعض المشاكل المالية في البنوك والعمل على تطوير وتسهيل مختلف الخدمات التي يقدمها وهذا ما يؤكد صحة هذه الفرضية الأولى.
- نصت الفرضية الثانية على أن تقييم الأداء هو عملية إيجاد مقياس يمكننا معرفة مدى تحقيق البنك للأهداف التي أقيم عليها ومقارنتها بالأهداف المسطرة وهذا عبر مؤشرات مالية وأخرى غير مالية للوصول إلى الصورة الدقيقة والشاملة لتقييم الأداء وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.
- نصت الفرضية الثالثة على أن الاعتماد على تقنيات التكنولوجيا المالية أدى إلى تحولات مست البنوك التجارية في مختلف خدماتها ومعاملاتها مع العملاء أو البنوك الأخرى وهذا يهدف إلى تحسن أدائها وتسهيل العمل عليهم بأقل التكاليف وهذا باعتمادها على تقنيات

حديثة وجديدة، مثل تقنيات البلوكشين وبطاقات الدفع الالكترونية التي أصبحت وليدة التكنولوجيا وهنا نؤكد صحة الفرضية.

- نصت الفرضية الرابعة على أنه يوجد علاقة ارتباطيه ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وتحسين أداء البنكي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية، وهو ما يؤكد صحة الفرضية.

- **نتائج الدراسة:** من خلال هذه الدراسة توصلنا الى النتائج التالية:
- تعتبر التكنولوجيا المالية الاختراع الذي يهدف لتطوير القطاع المالي وتسهيله.
- ترتكز التكنولوجيا المالية على تقنيات جديدة ومغايرة كالعملات المشفرة والبلوكشين.
- تسمح التكنولوجيا المالية بتخفيض التكاليف المالية وتقوم باختصار الوقت والمسافة.
- تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم المفاهيم الأساسية التي تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق الأهداف المسطرة.
- تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتطوير خدماتها.
- الأداء البنكي أدات تحفيزية للبنوك التجارية في اتخاذ قراراتها بشكل سليم لتحقيق النتائج المرجوة.
- تنامى الاهتمام بتطبيقات التكنولوجيا المالية وزيادة معدلات استخدامها بصورة أساسية في مختلف البنوك التجارية.
- يعتبر الأداء البنكي مفهوما جوهريا وهاما بالنسبة للبنوك في وقتنا الحالي, فهو مجموعة الأنشطة والممارسات التي يقوم بها البنك لتحقيق أهدافه.
- مستوى التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة كذلك كان عاليا.
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على البعد المالي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية
- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

التوصيات والمقترحات: من خلال دراستنا يمكن أن ان نقترح ما يلي:

- تعزيز البحث في آليات التكنولوجيا المالية وكيفية استخدامها.
- العمل على مواكبة مختلف التطورات الحاصلة في التكنولوجيا المصرفية.
- توجيه العملاء للاعتماد على الطرق الحديثة في الحصول على مختلف الخدمات المالية.
- ابتكار خدمات مالية تناسب جميع العملاء بحسب طلبهم وحاجتهم إليها.
- وضع نماذج ونضم للحماية من مخاطر المتعلقة بمنتجات التكنولوجيا المالية من اجل تشجيع العملاء من لاستخدامها والتقليل من التخوف منها.
- تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية.
- تشجيع فكرة الادماج المصرفي بين البنوك التجارية المحلية للوصول الى مؤسسات كبرى قوية ماليا وقادرة على التنافس محليا وعطائها الاستقلالية.
- العمل على تحليل بالنسب المالية للمساعدة على تشخيص الانحرافات المالية للبنك.
- نقترح على بنك الفلاحة والتنمية الريفية استخدام تقنيات البلوكشين.

آفاق الدراسة: من خلال دراستنا توصلنا إلى:

- فعالية التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين).
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.
- دور المؤشرات المالية وغير المالية في تقييم الأداء البنكي (دراسة حالة).

قائمة المراجع

1_ الكتب:

01_ عبد الحق أبو عتروس، الوجيز في البنوك التجارية، مطبوعات جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2000.

02_ عمر علي كامل الدوري، تقييم الأداء المصرفي الإطار المفاهيمي والتطبيقي، الطبعة01، دار الكتب والوثائق ببغداد، شارع المتنبي، بغداد، 2013.

03_ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، الطبعة 01، دار المناهج للنشر والتوزيع، شارع المالك حسني بناية الشركة المتحدة للتأمين، عمان، 2014.

04_ محمد زكي شافعي، مقدمة في النقود والبنوك، الطبعة02، مكتبة النهضة العربية، 16 شارع ضريح سعد بالقاهرة، 1982.

05_ وداد بن قيراط، عثمان عثامنية، اقتصاد العملات المشفرة ومستقبل النقود، المركز العربي للأبحاث ودراسة السياسات، شارع الطرفاء، بيروت، 2022.

2_ المذكرات:

06- ثورة عزات أبو مارية، تكاملية بطاقة الأداء المتوازن وإدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية في الشركة الصناعية في محافظة التحليل، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الإعمال، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، بسطيف، 2018.

07_علي نبيل البشيتي، أثر مؤشرات الأداء البنكي على معدل العائد للسهم(دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة ضمن بورصة فلسطين)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتحكيم المالي، كلية العلوم الادارية والمالية، جامعة الأقصى، غزة، 2022.

08_عربوة محاد، دور بطاقة الأداء المتوازن في قياس وتقييم الأداء المستدام بالمؤسسات المتوسطة للبضاعات الغذائية (دراسة مقارنة بين: ملبنة الحضنة بالمسيلة وملبنة التل بسطيف)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في اطار الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2010-2011.

09_ الحمزة رمزي، مدى جاهزية البنوك للتكنولوجيا المالية كأداة لتحقيق الشمول (دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تبسة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي(تبسة) 2020-2021.

10_ أيوب بودور، تأثير ادارة المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك(دراسة مقارنة بين البنوك التقليدية والبنوك الأردنية للفترة مابين 2007-2018)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، 2018-2019.

11_ أميرة قشود، خديجة بوعزة، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة(دراسة حالة وكالة مديحة للسياحة والسفر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميلة، 2019-2020.

12_بلقاضي شيماء، دور التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في الرفع من كفاءة القطاع المصرفي للجزائر(محاكات تجارب دولية عربية)' مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بن المهيدي , ام البواقي، 2020-2021.

13_ بوسباطة ريان، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية(دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، قالمة، 2020-2021.

14_ بشلالق سمية، بولعرام خدومة، أهمية تفعيل الصيرفة الإسلامية في البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020-2021.

15_ باعربي رفيقة: تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن(دراسة حالة مؤسسة سونلغاز_ وحدة الانتاج بأدرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية ادرار، الجزائر ،2016-2017.

16_ حدباوي أسماء واخرون، آليات البنوك التجارية في تمويل التجارة الخارجية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2018-2019.

17_حناني عائشة، مشهور هواري، دور التكنولوجيا المالية غي الرفع من جودة الأداء البنكي(دراسة حالة بنك التنميةBDL وكالة ادرار)، مذكرة مقدمة ضمن نيل شهادة ماستر في العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، ادرار، 2020-2021.

18_ خالد بيلوطة، رمضان براغشة، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك لمدينة (دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة، CPA.BADR.BNA)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، جامعة8ماي 1945، قالمة، 2020-2021.

19_خولة بخاري، أثر مخاطر التمويل على الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2016-2017.

20_دليخ فارس، دور السوق النقدي في تأمين سيولة البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، 2012-2013.

21_ رزازقة هاجر، برهي هشام، تقييم الأداء المالي في القطاع البنكي(دراسة حالة بنك الجزائر بنك التنمية المحلية BDL مقر306للفترة 2015-2017) ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلون التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2018-2019.

22_زينب بن عمر، منال حاج، تقييم كفاءة الأداء المصرفي في البنوك التجارية(دراسة حالة البنك الجزائري والقرض الشعبي وكالتي الوادي 2009-2014)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، 2015-2016.

23_ سهيلة بعزيز، استخدام المؤشرات المالية التقليدية والحديثة في تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2016-2017.

24_سندس ريحان باهي، دراسة واقع فتح نوافذ إسلامية في البنوك التجارية(دراسة تجارب دولية رائدة" الامارات، ماليزيا، بريطانيا، نيجيريا والجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم التسيير ,كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ام البواقي، 2017-2018.

25-شوقي خليل واخرون، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي(دراسة حالة بعض البنوك التجارية وكالة ام البواقي BADR.BEA.BNA.CNEP)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات شهادة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2020-2021.

26_شيماء بلعزر، إيمان زمالي، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة الجزائر 2000-2019)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020-2021.

27_ شعيب مقلاتي، بوبغل الزواوي، أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنك، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2020-2021.

28_ صغيري خولة، أثر التكنولوجيا المالية على توسع النشاط المصرفي(دراسة حالة بنك التنمية المحلية والبنك الوطني الجزائري وكالة البرواقية المدية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2020-2021.

28_ ضيف خلاف، البنوك التجارية ودورها في تمويل التجارة الخارجية(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي خلال الفترة 2000-2014)، مذكرة ماستر مقدمة

ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2015-2016.

29_ طوينة ليلى، تقييم الأداء في ظل بيئة التصنيع الحديثة من خلال التكامل بين المؤشرات المالية وغير المالية(دراسة حالة مؤسسة الأقمشة والأنسجة الصناعية TINDAL بالمسيلة)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة،2012 -2013.

30_ عائشة محمدي، الرقابة الخارجية على أعمال البنوك التجارية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، 2014-2015.

31_ غريبة مراد، متطلبات تطبيق التكنولوجيا المالية في اقتصاديات الدول العربية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية،2021-2022.

32_قطيطني توفيق، فار مروى، تقييم الأداء المالي للبنوك الاسلامية (دراسة حالة بنك البركة الجزائرية خلال الفترة 2016-2019)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021-2022.

33_ قادري اكرام، دواش أيمن، دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2021-2022.

34_كريمة بن حوار، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية(دراسة حالة بنك التنمية الفلاحية BADR برج بوعريريج)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2020-2021.

35_لرابي محمد، عرياني عيسى الياس، التكنولوجيا المالية fintech ودورها في تعزيز العمل المصرفي (تجربة البنوك الكويتية)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم

المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021-2022.

36_ مروى قاسمي، دنيا ترايكية، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي(دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية لفترة2011 2019) مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية , كلية العلوم الاقتصادية، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، 2020-2021.

37_ مكرودة راوية، زغوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه (دراسة حالة 2020-2011)، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، 2020-2021.

38_ مخلوفي أسماء، عماد دلال، الاستثمار في التكنولوجيا المالية وأثرها على مستقبل الخدمات المالية (دراسة حالة الامارات العربية المتحدة مع الاشارة الى الجزائر)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير , جامعة الدكتور يحي فارس، المدية، 2019-2020.

39_ وناس كريمة، رأس المال الفكري كمدخل لتعزيز الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البوقي، 2016-2017.

40_ يعيشي سمية، معداري رانية منال، دور الذكاء الاصطناعي في تطوير التكنولوجيا المالية لدى المؤسسات المالية (دراسة حالة مصرف السلام ، بنك الفلاحة والتنمية الريفية البدر، بنك التنمية المحلية ادرار)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير, كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021-2022.

3_ الملتقيات والمجلات:

41_ابتسام عبد الحسين واخرون، دور التكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة(دراسة حالة في مصرف النصرين الاسلامي)، مجلة الادارة والاقتصاد، الكلية التقنية لادارة الجزائر، العدد12، الجزائر، 2020.

42_ ابتهاج إسماعيل واخرون، التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات في تعافي القطاع المصرفي في مرحلة كوفيد(دراسة استطلاعية)، مجلة الدراسات المحاسبية والماليةGAFS ، المجلد16، العدد01، 2021.

43_بوصبيع العايش ربيع واخرون، أفاق التجارة الالكترونية في ظل التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، ملتقى دولي، الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية يومي 02 و03 ديسمبر 2019.

44_ زهاوي زواويد، نفسية حجاج، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع الاقتصادي، مداخلة مقدمة ضمن الملتقى الوطني حول الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تحديات النمو والمنافسة، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، يومي 17و18 أفريل، .2018

45_ عماري بختي، غنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر، العدد02، الجزائر .2020

45_لمياء عمان، وفاء حمروش، نموذج الأعمال القيمة في الشركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد01، العدد01، الجزائر ديسمبر .2017

46_ محمد الغربي، مي مصطفى، مداخلة بعنوان ثورة التكنولوجيا المالية، ملتقى حول الشباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر، 28 جانفي2020.

47_محمد فوجيل، نبيلة قزير، استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية، (تجربة المصارف السعودية)، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف المجلد04، العدد01، الجزائر،2021.

48_مليكه بن عملقة، يوسف سأنحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة سطيف، المجلد07، العدد03، سطيف، 2018.

49_ نور الدين كروش أخرون، مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المركز الجامعي تسمسيلت، العدد02، الجزائر، 02 أكتوبر 2020.

50_سليلة مالية، دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء المؤسسة، اقتراح نموذج لبطاقة الأداء المتوازن في شركة سوبالوكس 2000 لصناعة العطور ومستحضرات التجميل، مجلة الحقوق والعلوم الانسانية، جامعة زيان عاشور، العدد الاقتصادي 01، الجلفة، 2016-2013.

4_ مواقع الأنترنت:

51_ كارتيك تانيجا، كيف تبني شركات التكنولوجيا المالية الناشئة نجاحها، مسترجع في 16 اوت 2022، انظر الرابط https://www.wamda.com/ar/2022/08/create-fintech-startup-thrive-arabic?fbclid=IwAR2ag.

52_ الموقع الرسمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية https://badrbanque.dz .

الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان الموجه لعينة الدراسة.

جامعة يحي فارس المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع: استبانة موجهة لموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

الأخ الكريم، الأخت الكريمة، السلام عليكم ورحمة الله وبركاته أما بعد:

تعد الاستمارة التي بين أيديكم جزءا من متطلبات إعداد مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي بعنوان: **فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية – دراسة ميدانية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية–**، ونظرا لما لديكم من خبرة ومعرفة بهذا الموضوع نأمل منكم الحصول على المساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض إتمام الدراسة من خلال التكرم بالإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستمارة بكل موضوعية لما لذلك من أهمية للوصول إلى نتائج دقيقة.

مع العلم أن هذه البيانات تعالج بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

بحيث:

- **التكنولوجيا المالية:** هي ابتكارات مالية تختلف نماذج عملها أو تطبيقاتها ولها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية، وتعتبر إنتاج طبيعي لتقاطع العمليات المالية مع استخدامات التكنولوجيا الحديثة.
- **الأداء البنكي:** هو مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاطات المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية المحيطة بها من أجل تقديم الخدمات البنكية.

الجزء الأول: البيانات الشخصية والوظيفية.

الرجاء وضع علامة (X) في الخانة التي تتناسب ووجهة نظركم:

1- الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2- العمر: 25 وأقل من30 سنة ☐ 31 سنة وأقل من40 سنة ☐

41 وأقل من 50 سنة ☐ 51 سنة فأكثر ☐

3- المستوى العلمي:

ثانوي ☐ تقني سامي ☐

ليسانس ☐ ماستر ☐

ماجستير ☐ دكتوراه ☐

4- **المستوى الوظيفي:**

عضو في الإدارة التنفيذية العليا ☐ مدير فرع إداري ☐

نائب مدير الفرع ☐ رئيس مصلحة ☐ موظف ☐

4- الأقدمية:

أقل من 5 سنوات ☐ من 6 سنوات إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 11 سنة ☐

الجزء الثاني: البيانات المتعلقة بموضوع الدراسة.

المحور الأول: التكنولوجيا المالية.

يرجى منك قراءة العبارات بدقة وبتمعن مع وضع علامة (X) أمام كل عبارة، علما بأن كل إجابة لا تقبل إلا خيارا واحدا فقط.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يسمح استخدام التكنولوجيا المالية في البنك بتقديم خدمات التمويل والاستثمار.					
02	يوفر البنك العدد الكافي من أجهزة الحاسوب والبرمجيات اللازمة للقيام بالعمل.					
03	تساعد عمليات التمويل والاستثمار عبر الانترنت في رفع مستويات تنفيذ المشاريع المصرفية.					
04	يعمل البنك على تحديث للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة.					
05	يوجد معرفة كافية بأساليب التكنولوجيا المالية المعتمدة في البنك.					
06	اعتماد التكنولوجيا المالية في البنك يحفز روح الابتكار لدى الموظفين.					
07	تساهم البيئة التكنولوجية المالية في تسهيل عملية الاتصال بالعملاء.					
08	يمتلك البنك قاعدة من البيانات المعلوماتية تسمح له بالقيام بعمليات التخطيط المالي بدقة.					
09	يوجد اتفاقيات عمل بين البنك التجاري والشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية.					
10	يوجد مخاطر للعمل المصرفي في ظل الاعتماد على أساليب التكنولوجيا المالية الحديثة.					
11	يمتلك البنك نظام للأمن السيبراني الذي يسمح بالكشف المبكر عن مخاطر الاحتيال والقرصنة.					
12	يعتمد البنك على تكنولوجيا البلوكشين (الدفتر الرقمي اللامركزي) في تفعيل العملات.					

المحور الثاني: أداء البنوك التجارية.

يرجى منك قراءة العبارات بدقة وبتمعن مع وضع علامة (X) أمام كل عبارة، علما بأن كل إجابة لا تقبل إلا خيارا واحدا فقط.

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	موافق بدرجة متوسطة	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يستخدم البنك موارده المالية بكفاءة وفعالية مما يجعله قادرا على تحقيق أهدافه.					
02	يحقق البنك عائد الربح في ظل الإمكانيات المادية والمالية المتاحة.					
03	تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في استغلال البنك لموارد بكفاءة وفعالية.					
04	يساعد الأداء المالي في تسهيل عملية اتخاذ القرارات الإستراتيجية للبنك.					
05	يمتاز موظفي البنك بالكفاءة والفعالية في أداء العمل.					
06	يوفر البنك البيئة التكنولوجية المناسبة لتحسين وتفعيل أداء موظفيه.					
07	يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في اكتساب العاملين مهارات جديدة تحسن من أداء البنك.					

شكرا لكم على حسن التعاون.

ملحق رقم(02) استمارة تحكيم الاستبيان.

قائمة الأستاذة المحكمين

الأستاذ	الرتبة	الإمضاء
أ. محمد بوالصنام	أستاذ التعليم العالي	أ. د محمد بوالصنام
د. بن قيدة مروان	أستاذ محاضر أ	
د/ موزاوي عائشة	أستاذة محاضرة أ	

ملحق رقم (03): اختبار الاتساق الداخلي للعبارة المحذوفة ومحور التكنولوجيا المالية.

Correlations

			العبارة 1	العبارة 2	العبارة 3	العبارة 4	العبارة 5	العبارة 6	العبارة 7	العبارة 8	العبارة 9	العبارة 10	العبارة 11	العبارة 12	المحور1
Spearman's rho	العبارة1	Correlation Coefficient	1,000	,375*	-,143	,486**	,113	-,047	,165	,198	,102	,077	,109	-,003	,302
		Sig. (2-tailed)	.	,016	,373	,001	,483	,770	,304	,214	,525	,633	,499	,985	,055
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة2	Correlation Coefficient	,375*	1,000	,224	,572**	,317*	,137	,444**	,233	,055	,289	,104	-,117	,457**
		Sig. (2-tailed)	,016	.	,158	,000	,044	,393	,004	,142	,734	,067	,516	,467	,003
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة3	Correlation Coefficient	-,143	,224	1,000	,269	,426**	,372*	,358*	-,234	,260	,146	,105	,143	,384*
		Sig. (2-tailed)	,373	,158	.	,089	,006	,017	,021	,142	,101	,361	,512	,373	,013
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة4	Correlation Coefficient	,486**	,572**	,269	1,000	,518**	,175	,473**	,336*	,003	,167	,173	-,063	,509**
		Sig. (2-tailed)	,001	,000	,089	.	,001	,275	,002	,032	,986	,295	,278	,696	,001
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة5	Correlation Coefficient	,113	,317*	,426**	,518**	1,000	,413**	,589**	,307	-,030	,160	,237	,231	,620**
		Sig. (2-tailed)	,483	,044	,006	,001	.	,007	,000	,051	,850	,317	,136	,146	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة6	Correlation Coefficient	-,047	,137	,372*	,175	,413**	1,000	,614**	,166	,155	,143	,186	,401**	,628**
		Sig. (2-tailed)	,770	,393	,017	,275	,007	.	,000	,299	,332	,372	,243	,009	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة7	Correlation Coefficient	,165	,444**	,358*	,473**	,589**	,614**	1,000	,390*	,199	,208	,311*	,247	,748**
		Sig. (2-tailed)	,304	,004	,021	,002	,000	,000	.	,012	,211	,191	,048	,119	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة8	Correlation Coefficient	,198	,233	-,234	,336*	,307	,166	,390*	1,000	-,103	,220	,268	-,005	,362*
		Sig. (2-tailed)	,214	,142	,142	,032	,051	,299	,012	.	,523	,166	,090	,974	,020
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة9	Correlation Coefficient	,102	,055	,260	,003	-,030	,155	,199	-,103	1,000	,229	,441**	,339*	,488**
		Sig. (2-tailed)	,525	,734	,101	,986	,850	,332	,211	,523	.	,150	,004	,030	,001
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة10	Correlation Coefficient	,077	,289	,146	,167	,160	,143	,208	,220	,229	1,000	,370*	,087	,447**
		Sig. (2-tailed)	,633	,067	,361	,295	,317	,372	,191	,166	,150	.	,017	,587	,003
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة11	Correlation Coefficient	,109	,104	,105	,173	,237	,186	,311*	,268	,441**	,370*	1,000	,232	,586**
		Sig. (2-tailed)	,499	,516	,512	,278	,136	,243	,048	,090	,004	,017	.	,144	,000

		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة12	Correlation Coefficient	-,003	-,117	,143	-,063	,231	,401**	,247	-,005	,339*	,087	,232	1,000	,506**
		Sig. (2-tailed)	,985	,467	,373	,696	,146	,009	,119	,974	,030	,587	,144	.	,001
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	المحور1	Correlation Coefficient	,302	,457**	,384*	,509**	,620**	,628**	,748**	,362*	,488**	,447**	,586**	,506**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,055	,003	,013	,001	,000	,000	,000	,020	,001	,003	,000	,001	.
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (04): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات ومحور التكنولوجيا المالية.

Correlations

			العبارة2	العبارة3	العبارة4	العبارة5	العبارة6	العبارة7	العبارة8	العبارة9	العبارة10	العبارة11	العبارة12	المحور1
Spearman's rho	العبارة2	Correlation Coefficient	1,000	,224	,572**	,317*	,137	,444**	,233	,055	,289	,104	-,117	,431**
		Sig. (2-tailed)	.	,158	,000	,044	,393	,004	,142	,734	,067	,516	,467	,005
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة3	Correlation Coefficient	,224	1,000	,269	,426**	,372*	,358*	-,234	,260	,146	,105	,143	,411**
		Sig. (2-tailed)	,158	.	,089	,006	,017	,021	,142	,101	,361	,512	,373	,008
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة4	Correlation Coefficient	,572**	,269	1,000	,518**	,175	,473**	,336*	,003	,167	,173	-,063	,489**
		Sig. (2-tailed)	,000	,089	.	,001	,275	,002	,032	,986	,295	,278	,696	,001
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة5	Correlation Coefficient	,317*	,426**	,518**	1,000	,413**	,589**	,307	-,030	,160	,237	,231	,624**
		Sig. (2-tailed)	,044	,006	,001	.	,007	,000	,051	,850	,317	,136	,146	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة6	Correlation Coefficient	,137	,372*	,175	,413**	1,000	,614**	,166	,155	,143	,186	,401**	,646**
		Sig. (2-tailed)	,393	,017	,275	,007	.	,000	,299	,332	,372	,243	,009	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة7	Correlation Coefficient	,444**	,358*	,473**	,589**	,614**	1,000	,390*	,199	,208	,311*	,247	,759**
		Sig. (2-tailed)	,004	,021	,002	,000	,000	.	,012	,211	,191	,048	,119	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة8	Correlation Coefficient	,233	-,234	,336*	,307	,166	,390*	1,000	-,103	,220	,268	-,005	,353*
		Sig. (2-tailed)	,142	,142	,032	,051	,299	,012	.	,523	,166	,090	,974	,024
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة9	Correlation Coefficient	,055	,260	,003	-,030	,155	,199	-,103	1,000	,229	,441**	,339*	,487**
		Sig. (2-tailed)	,734	,101	,986	,850	,332	,211	,523	.	,150	,004	,030	,001

		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة10	Correlation Coefficient	,289	,146	,167	,160	,143	,208	,220	,229	1,000	,370*	,087	,443**
		Sig. (2-tailed)	,067	,361	,295	,317	,372	,191	,166	,150	.	,017	,587	,004
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة11	Correlation Coefficient	,104	,105	,173	,237	,186	,311*	,268	,441**	,370*	1,000	,232	,584**
		Sig. (2-tailed)	,516	,512	,278	,136	,243	,048	,090	,004	,017	.	,144	,000
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	العبارة12	Correlation Coefficient	-,117	,143	-,063	,231	,401**	,247	-,005	,339*	,087	,232	1,000	,519**
		Sig. (2-tailed)	,467	,373	,696	,146	,009	,119	,974	,030	,587	,144	.	,001
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41
	المحور1	Correlation Coefficient	,431**	,411**	,489**	,624**	,646**	,759**	,353*	,487**	,443**	,584**	,519**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,005	,008	,001	,000	,000	,000	,024	,001	,004	,000	,001	.
		N	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41	41

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (05): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد المالي.

Correlations

			العبارة13	العبارة14	العبارة15	العبارة16	البعد1
Spearman's rho	العبارة13	Correlation Coefficient	1,000	,405**	,330*	,512**	,749**
		Sig. (2-tailed)	.	,009	,035	,001	,000
		N	41	41	41	41	41
	العبارة14	Correlation Coefficient	,405**	1,000	,502**	,494**	,791**
		Sig. (2-tailed)	,009	.	,001	,001	,000
		N	41	41	41	41	41
	العبارة15	Correlation Coefficient	,330*	,502**	1,000	,282	,720**
		Sig. (2-tailed)	,035	,001	.	,074	,000
		N	41	41	41	41	41
	العبارة16	Correlation Coefficient	,512**	,494**	,282	1,000	,652**
		Sig. (2-tailed)	,001	,001	,074	.	,000
		N	41	41	41	41	41
	البعد1	Correlation Coefficient	,749**	,791**	,720**	,652**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	.
		N	41	41	41	41	41

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

ملحق رقم (06): نتائج اختبار الاتساق الداخلي للعبارات والبعد الوظيفي.

Correlations

			العبارة17	العبارة18	العبارة19	البعد2
Spearman's rho	العبارة17	Correlation Coefficient	1,000	,492**	,240	,533**
		Sig. (2-tailed)	.	,001	,130	,000
		N	41	41	41	41
	العبارة18	Correlation Coefficient	,492**	1,000	,544**	,515**
		Sig. (2-tailed)	,001	.	,000	,001
		N	41	41	41	41
	العبارة19	Correlation Coefficient	,240	,544**	1,000	,640**
		Sig. (2-tailed)	,130	,000	.	,000
		N	41	41	41	41
	البعد2	Correlation Coefficient	,533**	,515**	,640**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,001	,000	.
		N	41	41	41	41

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (07): نتائج اختبار الصدق البنائي للمحاور والدرجة الكلية للاستبيان.

Correlations

			التكنولوجيا المالية	أداء البنوك التجارية	الاستبيان
Spearman's rho	التكنولوجيا المالية	Correlation Coefficient	1,000	,718**	,922**
		Sig. (2-tailed)	.	,000	,000
		N	41	41	41
	أداء البنوك التجارية	Correlation Coefficient	,718**	1,000	,921**
		Sig. (2-tailed)	,000	.	,000
		N	41	41	41
	الاستبيان	Correlation Coefficient	,922**	,921**	1,000
		Sig. (2-tailed)	,000	,000	.
		N	41	41	41

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

ملحق رقم (08): نتائج اختبار ثبات الاستبيان.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,764	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,862	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,868	18

ملحق رقم (09): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي.

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
البعد1	,165	41	,007	,971	41	,429
البعد2	,148	41	,025	,951	41	,065
المحور1	,109	41	,200*	,965	41	,148
المحور2	,105	41	,200*	,973	41	,434

*. This is a lower bound of the true significance.
a. Lilliefors Significance Correction

ملحق رقم (10): نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الشخصية.

الصنف

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	25	61,0	61,0	61,0
	أنثى	16	39,0	39,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	من 25 إلى 30 سنة	1	2,4	2,4	2,4
	من 31 إلى 40 سنة	26	63,4	63,4	65,9
	من 41 إلى 50 سنة	10	24,4	24,4	90,2
	اكثر من 51 سنة	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	14,6	14,6	14,6
	تقني سامي	7	17,1	17,1	31,7
	ليسانس	21	51,2	51,2	82,9
	ماستر	7	17,1	17,1	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الوظيفة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدير فرع إداري	1	2,4	2,4	2,4
	نائب مدير الفرع	2	4,9	4,9	7,3
	رئيس مصلحة	10	24,4	24,4	31,7
	موظف	28	68,3	68,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	6	14,6	14,6	14,6
	من 6 إلى 10 سنوات	10	24,4	24,4	39,0
	أكثر من 11 سنة	25	61,0	61,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

ملحق رقم (11): نتائج التحليل الوصفي لمحور التكنولوجيا المالية لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة2	41	4,51	,675	,105
العبارة3	41	4,07	,721	,113
العبارة4	41	4,41	,670	,105
العبارة5	41	3,73	,708	,111
العبارة6	41	4,12	,812	,127
العبارة7	41	4,15	,823	,129
العبارة8	41	3,88	,812	,127
العبارة9	41	3,44	1,050	,164
العبارة10	41	3,78	,822	,128
العبارة11	41	3,73	1,001	,156
العبارة12	41	2,93	1,104	,172
التكنولوجيا المالية	41	3,8869	,46300	,07231

ملحق رقم (12): نتائج التحليل الوصفي محور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
العبارة13	41	4,15	,760	,119
العبارة14	41	4,22	,725	,113
العبارة15	41	3,98	,908	,142
العبارة16	41	4,17	,495	,077
المالي البعد	41	4,1280	,55374	,08648
العبارة17	41	4,24	,734	,115
العبارة18	41	4,05	,893	,139
العبارة19	41	4,05	,805	,126
الوظيفي البعد	41	4,1301	,58632	,09157
التجارية البنوك أداء	41	4,1291	,49990	,07807

ملحق رقم (13): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد المالي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,543[a]	,295	,277	,47084

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,619	1	3,619	16,326	,000[b]
	Residual	8,646	39	,222		
	Total	12,265	40			

a. Dependent Variable: البعد المالي

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,603	,629		2,547	,015
	التكنولوجيا المالية	,650	,161	,543	4,041	,000

a. Dependent Variable: البعد المالي

ملحق رقم (14): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على البعد الوظيفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,784[a]	,615	,605	,36867

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,450	1	8,450	62,171	,000[b]
	Residual	5,301	39	,136		
	Total	13,751	40			

a. Dependent Variable: البعد الوظيفي
b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,272	,493		,551	,585
	التكنولوجيا المالية	,993	,126	,784	7,885	,000

a. Dependent Variable: البعد الوظيفي

ملحق رقم (15): نتائج اختبار الانحدار البسيط للتكنولوجيا المالية على أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمدية.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761[a]	,578	,568	,32869

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	5,782	1	5,782	53,523	,000[b]
	Residual	4,213	39	,108		
	Total	9,996	40			

a. Dependent Variable: أداء البنوك التجارية
b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا المالية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,937	,439		2,133	,039
	التكنولوجيا المالية	,821	,112	,761	7,316	,000

a. Dependent Variable: أداء البنوك التجارية