



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية



كلية: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال نيل شهادة الليسانس أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

فرع علوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

بعنوان:

دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي (BEA) خلال الفترة (2020-2024)

تحت اشراف:

د/حميدات عمر

من اعداد الطالبين:

لا كلاخي عائشة

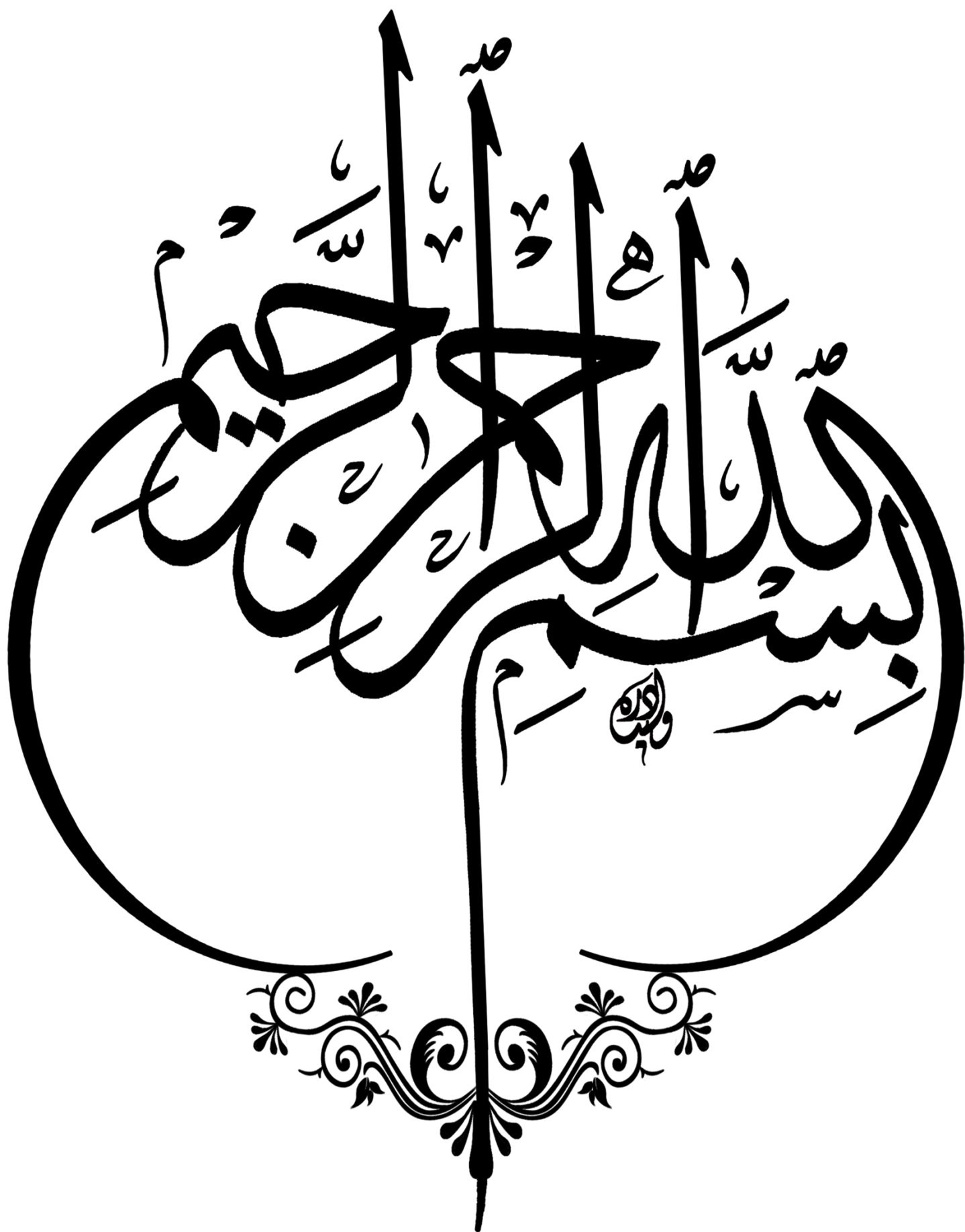
لا يحي الشريف عبد الحق

نوقشت بتاريخ: 01/06/2026

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. حميدات عمر	أستاذ محاضر أ	مشرف ومقرر
د. بن ساحة علي	أستاذ محاضر أ	مناقشا

السنة الجامعية:

2025-2026



الإهداء:

(وآخر دعوانهم ان الحمد لله رب العالمين)

اللهم لك الحمد حمد الشاكرين الفرحين حمد ملء السماوات والأرض, من قال "انا لها نالها" ما سلكنا
البدايات الا بتيسيره وما بلغنا النهايات الا بتوفيقه وما حققنا الغايات الا بفضلته فالحمد لله الذي وفقني لثمين
هذه الخطوة في مسيرتي الدراسية اهدي ثمرة جهدي أولا الى نفسي الطموحة التي لم تخذلني
الى السند والعزوة الى من لم يبخل يوما بجهد أو دعاء الى الرجل الذي استند عليه كالجبل ولا يميل من زرع الطموح
وحصدت اليوم بفضلته النجاح كلمات الشكر لا تكفيك فانت الفخر الذي اتباهى به في كل خطوة

أبي الغالي

الى من جعل الجنة تحت اقدامها وسهلت لي الشدائد بدعائها الى الانسانية العظيمة والقلب الحنون شكرا لك دائما وابدا لولا
صبرك وجهدك لما وصلت لما انا عليه

امي الحنون

الى من هم دائما الكتف والسند الذي لا يميل الى من شددت عضدي بهم وزرعوا الثقة والإصرار بداخلي

اخوتي واخواني

الى جميع من امدوني بالقوة والتوجيه وآمنوا بي ودعموني في الأوقات الصعبة
لأصل الى ما انا عليه الآن الى جميع من عانقني بالحب والدعوات

لأصحاب الشدائد والأزمات

فالحمد لله شكرا وحبا وامتنانا على البدء والختام

واحر دعوانا ان الحمد لله رب العالمين



2026



الإهداء:

فمن قال "انا لها" .. نالها, وانا لها وإن أبت رغما عنها أتيت بها .

فالحمد لله حبا وشكرا وامتنانا الحمد لله على البدء والختام

وآخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين ... وبكل ما أتيت من مشاعر اهدي بحث تخرجي

الى من شرفني بحمل اسمه الى من جرع الكأس فارغا ليهديني قطرة حب الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم الى الذي لا ينطفي نوره بقلبي ابدا من بذل الغالي والنفيس واستمدت منه قوتي واعتزازي بذاتي

والدي الحبيب

الى التي جعل الجنة تحت اقدامها الى نور عيني وضوء دربي ومهجة حياتي الى التي وهبتني الحياة والامل واحتضني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد بدعائها الى الصديقة التي شاركتها افراحي واتراحي فقد كنت لي السند والعون في كل خطواتي

امي الغالية

الى ضلعي الثابت وامان ايامي الى من شددت عضدي بهم فكانو ينابيع ارتوي منها الى خيرة ايامي وصفوتها الى قرة عيني

اخواني عكاز الروح فوزي ومحمد

الى من حملت اسمها وتمنيت ان تشهد يوم تخرجي "جدي عائشة رحمة الله عليها "

الى بركة البيت وحنينه "جدي رقية حفظها الله " الى النبراس الذي غاب جسدا وبقي اثرا " الحاج رزاق رحمه الله "

لكل من كان عوننا وسندا في هذا الطريق ... للاصدقاء الاوفياء ورفقاء السنين لاصحاب الشدائد والأزمات الى من افاضني بمشاعره ونصائحه المخلصة

...اليكم عائتي... اليك قطي العزيزة Queen...

اهديكم هذا الانجاز وثمره نجاحي الذي لطالما تمنيت هـا انا اليوم اتممت اول ثمراته بفضل سبحانه وتعالى

ها انا اليوم اتوج اللحظات الأخيرة من هذا الطريق بعد تعب ومشقة دامت سنوات في سبيل الحلم

والعلم حملت في طياتها امنيات ليالي وأصبحت اليوم قرة عين هـا انا اليوم

اقف على عتبة تخرجي اقطف ثمار تعبي وارفع قبعة تخرجي بكل فخر

فاللهم لك الحمد اذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا



2026



شكر وتقدير:

وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا

الحمد والشكر لله الحي القيوم أولاً وأخيراً ومنه التوفيق في كل شيء وحده لا شريك له.

وامتثالاً لقوله صلى الله عليه وسلم:

“من لا يشكر الناس لا يشكر الله“

نتوجه بجزيل الشكر وجميل العرفان أولاً لأستاذنا الذي تكرم بقبول الاشراف على هذه المذكرة والذي كان خير

مشرف لنا "الدكتور حميدات عمر" كما نتقدم بالشكر والثناء العاطر للمرشدة ونعم المعينة الدكتورة "طبي

عائشة".

كما لا يفوتنا أن نتقدم بوافر التقدير والاحترام لأعضاء اللجنة المحترمين على عناء قراءة المذكرة وقبولها

وتصويبها.

وكذلك نتقدم بخالص الشكر إلى كل من درسنا من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

بالأخص أساتذة قسم العلوم الاقتصادية، وإلى كل موظفي المكتبة والكلية جزاهم الله كل خير.

وفي الأخير، نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة من قريب أو من بعيد، ونسأل الله عز وجل أن

يجعل ذلك في ميزان حسناتهم، إنه قريب مجيب.

الملخص:

تسعى هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تطوير ورفع كفاءة الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي خلال الفترة (2020-2024) فقد غدت متطلبا أساسيا لضمان استمرارية نشاط البنك وذلك تبعا لتطورات التحول الرقمي حيث ان الخدمات المالية الرقمية تعزز من كفاءة العمليات والتعامل مع العملاء وتعود بفائدة كبيرة على الأداء المالي كونه يحظى بمكانة حيوية وأساسية في البنوك اذ يساهم في توضيح المركز المالي للمصرف عبر قياسه وتحليله بالاعتماد على مجموعة من المؤشرات.

بحكم الأهمية البارزة التي يتمتع بها القطاع المصرفي في الحياة الاقتصادية ودوره الكبير في التأثير عليها، بناء على العديد من الدراسات السابقة، فإن اعتماد الخدمات المالية الرقمية لأي قطاع يسهم بشكل ملحوظ في تعزيز كفاءته وتحسين أدائه.

الكلمات المفتاحية: أداء مالي؛ تحول رقمي؛ خدمات مالية رقمية؛ بنك جزائري خارجي

Summary:

The study aims to understand the role of digital financial services in improving and enhancing the financial performance of the Algerian banking sector during the period (2023-2025), as they have become a necessity for bank activities in view of digital transformation developments. Digital financial services enhance operational efficiency and customer interactions and provide significant benefits to financial performance, as it is one of the essential pillars of banks, contributing to highlighting the financial position of the institution through its measurement and evaluation based on various indicators.

Given the prominent importance of the banking sector in economic life and its significant role in influencing it, as noted by numerous studies, the adoption of digital financial services in any sector substantially contributes to enhancing its efficiency and improving its performance.

Keywords: Financial performance; Digital transformation; Digital financial services; Algerian External Bank

فهرس المحتويات



قائمة المحتويات:

الصفحة	العنوان
I – II	الاهداء
III	الشكر
V	الملخص
VIII-VII	قائمة المحتويات
IX	قائمة الجداول
X	قائمة الملاحق والاشكال
أ-ت	المقدمة
	الفصل الأول: الجانب النظري
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مدخل الى الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي
5-3	المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية
6-5	المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية
9-6	المطلب الثالث: ماهية الخدمات المالية الرقمية
14-9	المطلب الرابع: ماهية الأداء المالي ومراحل تقييمه ومؤشرات قياسه
15	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
16-15	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية
18-17	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الأداء المالي
19	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات الاخرى
20	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: الجانب التطبيقي
22	تمهيد
23	المبحث الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي
26-23	المطلب الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي

28-26	المطلب الثاني: تقديم بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية (028)
29	المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي ومستوى الأداء المالي خلال (2020-2024)
31-29	المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي
33-32	المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي
35-34	المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي
36	خلاصة الفصل
39-37	الخاتمة
42-40	المراجع
46-43	الملاحق

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	توزيعات مديريات وكالات بنك الجزائر الخارجي	25
2	نشاط السحب على الجهاز النقدي	29
3	تطور حظيرة أجهزة الدفع الالكتروني	30
4	تطور عدد المشتركين	30
5	تطور عدد البطاقات	31
6	نسبة الملاءة	32
7	نسبة العائد على حقوق الملكية	32
8	نسبة العائد على الاصول	33

قائمة الملاحق:

44	الملحق (1)
45	الملحق (2)
46	الملحق (3)

قائمة الاشكال:

24	الشكل رقم (1)
34	الشكل رقم (2)



مقدمة:

شهد العالم في العقود الأخيرة ثورة كبيرة في جملة من التحولات على الصعيد العالمي ولعل من أبرز هذه التحولات الانفجار التكنولوجي والمعلوماتي، والتي تتجلى في جميع جوانب الحياة حيث ساهم هذا التطور في إحداث تغييرات عميقة في مختلف المجالات الاقتصادية والمالية. فقد أصبح الاعتماد على التقنيات الحديثة أمرًا ضروريًا لتسريع المعاملات، تحسين كفاءة الخدمات، وتسهيل تبادل المعلومات، مما أدى إلى ظهور أنماط جديدة من الخدمات والأنشطة الاقتصادية

ومن بين أهم القطاعات التي تأثرت بهذه التحولات القطاع المصرفي، إذ يُعدّ وجود نظام مصرفي سليم وفعال عنصرًا أساسيًا في دعم الاقتصاد، من خلال تعبئة المدخرات وتوجيهها نحو الاستثمار، وتسهيل المعاملات المالية، والمساهمة في تحقيق الاستقرار الاقتصادي والمالي بل وأصبحت البنوك معيارًا ومؤشرًا على تطور وتقدم التنمية الاقتصادية لأي بلد.

وفي ظل هذا التطور التكنولوجي، ظهرت مجموعة من الخدمات المالية الرقمية التي أصبحت تعتمد عليها البنوك في تقديم خدماتها بشكل أكثر سرعة وكفاءة، مثل قنوات الدفع الرقمية والخدمات البنكية عبر الشبكة العنكبوتية. وقد ساهمت هذه الأدوات في تحسين جودة الخدمات وتقليل التكاليف وتعزيز كفاءة العمل المصرفي، مما يسهم بفاعلية إيجابية في تطوير وتدعيم الأداء المالي للبنوك، خاصة في القطاع المصرفي الجزائري الذي يسعى إلى مواكبة هذه التحولات الرقمية.

أولاً: إشكالية الدراسة:

استناداً إلى ما ورد في المقدمة سنحاول طرح الإشكالية الرئيسية لدراستنا:

ما مدى تأثير الخدمات المالية الرقمية في تطوير الأداء المالي في بنك الجزائر الخارجي؟

التساؤلات الفرعية:



- ما مفهوم وماهية الخدمات المالية الرقمية؟
- ما أثر الخدمات المالية الرقمية في تحسين وتطوير مستوى الأداء المالي؟
- ما هو حجم الأداء المالي في بنك الجزائر الخارجي في ظل استخدام الأدوات المالية الرقمية خلال الفترة (2020-2024)؟

ثانياً: فرضيات الدراسة:

بناءً على الإشكالية الرئيسية المطروحة والاسئلة الفرعية المنبثقة عنها ولتوجيه مسار هذه الدراسة تم صياغة الفرضيات التالية:

الفرضية الأولى: الخدمات المالية الرقمية هي مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية التي يتم تقديمها واستخدامها عبر الوسائل والتقنيات الرقمية من قبل المستهلكين.

الفرضية الثانية: تؤدي الخدمات المالية الرقمية دوراً محورياً في تحسين الأداء المالي للمؤسسات من خلال رفع الكفاءة التشغيلية، وزيادة الربحية، وتحسين جودة اتخاذ القرار.

الفرضية الثالثة: يشهد الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي عند الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية قفزة نوعية تحسناً ملحوظاً حيث انتقل التركيز من مجرد "عصرنة الإدارة" إلى "تحقيق أرباح رقمية" ملموسة.

ثالثاً: دوافع اختيار الدراسة:

تكمن دوافع اختيارنا لهذه الدراسة في مجموعة من الأسباب الذاتية والموضوعية أبرزها:

أ. أسباب ذاتية:

الرغبة والميول إلى دراسة هذا الموضوع.

تناسب الموضوع مع التخصص.

اثراء المكتبة الجامعية بالدراسات الجديدة حول أثر الخدمات المالية الرقمية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة.

ب. أسباب موضوعية:

حدثة الموضوع بمتغيراته، الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهمية علمية وعملية بالغة بالنظر إلى حداثة موضوعها وارتباطه الوثيق بالتحويلات الرقمية المتسارعة في القطاع المالي، وهو ما يتطلب بحثاً مستفيضاً يثري المكتبة الأكاديمية ويشكل إضافة نوعية للبحث العلمي. وتبرز القيمة التطبيقية لهذا البحث في تسليط الضوء على الدور الجوهرى للخدمات المالية الرقمية كأداة استراتيجية تساهم بفعالية في ترقية الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، وتطوير مخرجاتها الاستثمارية، فضلاً عن رفع مستويات الكفاءة التشغيلية وتحقيق التميز المؤسسي.

خامساً: اهداف الدراسة:

أ. التعرف على الخدمات المالية الرقمية.

ب. تحديد الإطار المفاهيمي للأداء المالي ومؤشرات قياسه في البنوك.

ت. تحليل وقياس مستوى الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي خلال الفترة (2020-2024).

ث. تحليل مستوى الأداء المالي في بنك الجزائر الخارجي خلال الفترة (2020-2024).

سادسا: حدود الدراسة:

أ. الحدود الزمانية: حيث تمت هاته الدراسة خلال الفترة الزمنية من (2020-2024).

ب. الحدود المكانية: تمثلت في البنك الجزائري الخارجي (BEA).

سابعا: منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

تستند هذه الدراسة الى التكامل بين المنهج الوصفي والمنهج التحليلي:

أ. **المنهج الوصفي:** حيث قمنا بوصف الظاهرة المدروسة والمتمثلة في المتغيرين المستقل وهو الخدمات المالية الرقمية والمتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي.

ب. **المنهج التحليلي:** حيث اعتمدنا على المنهج التحليلي في دراستنا للمتغيرين من خلال تحليلنا لمؤشرات الأداء المالي، وتحليلنا لجداول الأداء المالي الخاصة بالقطاع المصرفي، والخدمات المالية الرقمية.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

- قلة المراجع نظرا لحداثة الموضوع وندرة التجارب التي تتعلق بالدراسة.
- نقص الكتب التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية.

تاسعا: تقسيمات الدراسة:

بغية اعطاء الموضوع محل الدراسة حقه من التحليل والتدقيق واستقصاء كافة جوانبه النظرية والتطبيقية بشكل منهجي ودقيق، تم تقسيم الدراسة الى فصلين رئيسيين على النحو الآتي:

الفصل الاول: حيث تم في الفصل الأول عرض "الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي" مقسم الى مبحثين، المبحث الأول بعنوان مدخل الى الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي، أما المبحث الثاني افرد لاستعراض الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية ومناقشة أوجه التشابه والاختلاف.

الفصل الثاني: اما الفصل الثاني تم عرض الجانب التطبيقي لهذه الدراسة بعنوان "دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي خلال الفترة (2020-2024)" حيث تم من خلاله اسقاط المفاهيم النظرية على واقع الممارسات المصرفية في البيئة الجزائرية.

الفصل الأول:

الاطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

واكب العالم مؤخرًا قفزات نوعية بفعل التطور التكنولوجي المتسارع، حيث أحدثت تغييرًا جوهريًا في بنية القطاعات والمؤسسات الاقتصادية. إذ لم تعد الخدمات المالية مقتصرة على المعاملات التقليدية، بل أصبحت رقمية وذكية لمواكبة التحديات المعاصرة، قادرة على تحويل أساليب العمل في المؤسسات المصرفية. فاعتماد هذه الخدمات لا يسهم فقط في تبسيط وتسريع العمليات، بل أصبح أيضًا عاملاً حاسماً في تعزيز الأداء المالي وتحقيق ميزة تنافسية. ويهدف هذا الإطار المفاهيمي إلى توضيح المفاهيم الأساسية للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي، وفهم العلاقة الحيوية بين الابتكار الرقمي ونجاح المؤسسات المصرفية.

ضمن هذا المسعى، تتفرع الدراسة في هذا الفصل إلى مبحثين:

- **المبحث الأول:** مدخل إلى الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي.
- **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة ومقارنتها مع الدراسة الحالية.

المبحث الأول: مدخل الى الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي.

احدثت الثورة الرقمية تحولا جذريا في طبيعة الخدمات والمنتجات المالية، اذ ساهمت التقنيات الرقمية في فتح المجال امام العملة الحقيقية وكسر الحدود الجغرافية وأتاحت إمكانية اجراء المعاملات عبر الأجهزة الذكية بسرعة وكفاءة عالية، وقد انعكس هذا التحول الرقمي بشكل مباشر على طبيعة العلاقات بين المصارف وعملائها حيث ساهمت في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ونتيجة لذلك تزايد الاقبال على نظام مالي متطور يتميز بالمرونة الفائقة والسرعة في الإنجاز.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية

شهد قطاع الخدمات المالية طفرة نوعية وتحولات جوهرية مدفوعة بالثورة التقنية والحلول البرمجية المتطورة التي اعتمدتها المؤسسات المصرفية مؤخرا، فلم يعد مفهوم الخدمة المالية يقتصر على الأطر التقليدية المحدودة، بل امتد ليشمل طيفاً واسعاً من العمليات المصرفية، والمنتجات التأمينية، وأدوات الأسواق المالية، وذلك في استجابة مباشرة لتعدد احتياجات العملاء وتنامي تطلعاتهم.

أولاً: تعريف الخدمات المالية

تعرف الخدمات المالية بأنها: "تلك الأنشطة ذات طبيعة مالية يقدمها متخصصون وتشمل قطاع التأمين بمختلف انواعه وكافة الخدمات المصرفية"¹

وهي أيضاً: "مجموعة المهارات والضوابط المادية و القانونية التي تطرح لمساعدة الزبائن في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية والمالية الرشيدة".² وتتنوع هذه الخدمات بشكل كبير وترتبط بالوظائف الأساسية للمؤسسات مثل الإيداع، والائتمان، والاستثمار، وتصنف إجمالاً إلى خدمات تقليدية وأخرى مستحدثة.³

ثانياً: خصائص الخدمات المالية

تتسم الخدمات المالية بسمات محددة من أبرزها:

- **اللاملموسية:** تعد الخدمة المالية منتجاً معنوياً لا يمكن رؤيته، لمسه، أو معاينته وفحصه قبل عملية الشراء الفعلي. بناءً على ذلك، لا يستطيع العميل الحصول على الخدمة أو تملكها إلا في وقت تقديمها وتوفرها له بشكل فعلي.

¹عبد الرحمن بن شيخ، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونيا في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021، ص 353

²ياسين بوناب، تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2017/2018، ص 04-05.

³حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998، ص 104

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- التلازمية (تكامل الخدمة المالية): ونعني بها عدم الاستطاعة على الفصل بين وقت انتاج الخدمة المالية ووقت تقديمها للعميل.
- عدم التجانس: وتعني صعوبة تقديم خدمات نمطية متطابقة تماماً لجميع العملاء، حيث يتأثر أداء الخدمة ويختلف من موظف لآخر ومن وقت لآخر.
- الثقة: تركز صفقات الخدمات المالية بشكل أساسي على عامل الثقة والأمان بين المؤسسة المالية والعميل.
- قابلية الخدمات المالية للنفاذ او الاستخدام السريع: إن الخدمة المالية تنتهي بمجرد تقديمها ولا يمكن تخزينها أو الاحتفاظ بها لمواجهة الطلب لاحقاً؛ ومثال ذلك: إذا رغب أحد العملاء في شراء عملة أجنبية واستفسر عن سعر الصرف صباحاً ولم يتخذ قرار الشراء فوراً، فإنه عند عودته ظهراً قد يجد أن السعر قد تغير.
- التأكيد على تقديم ما يرغب به العميل: حيث إن الحكم النهائي على جودة الخدمة يرتبط بمدى مطابقة ما يقدمه الموظف مع توقعات العميل ورغباته ومكانة المؤسسة.⁴

ثالثاً: أنواع الخدمات المالية

تنقسم الخدمات المالية بشكل عام الى فئتين رئيسيتين هما:

1- التأمين والخدمات المتعلقة به:

- خدمات التأمين المباشرة على الحياة، وتأمين الممتلكات ضد مخاطر الحريق والسرقة وغيرها.
- خدمة إعادة التأمين.
- خدمات الوساطة والسمسة في مجال التأمين.
- الخدمات الاستشارية والمساندة في التأمين كخدمات تسوية المطالبات، وتحديد المخاطر وفض النزاعات.
- الخدمات المصرفية والمالية الأخرى:
- تلقي الودائع بمختلف أنواعها (الودائع الجارية والودائع الادخارية).
- عملية الائتمان بشتى أنواعها، وتشمل تقديم القروض الاستهلاكية (قصيرة ومتوسطة وطويلة الاجل)، والتمويل والقروض العقارية بالإضافة الى إعادة جدولة الديون.
- التأجير التمويلي.
- تشمل كافة أشكال تحويل وصرف النقود، اصدار البطاقات الائتمانية، والشيكات السياحية، التجارة للحساب الخاص او لحساب العملاء في جميع الأدوات المالية في الأسواق المالية، وتشمل الآتي:
- الأدوات المالية مثل: الشيكات، الكمبيالات، صرف العملات، شهادات الادخار.
- أدوات الصرف والفوائد مثل: المؤجلات والمبادلات.

⁴ سليمان الجبوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية بدون طبعة، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010، ص16

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- أدوات المشتقات المالية ووسائل الائتمان الانتقالية.
- المعادن والأصول المالية الأخرى التي يمكن تحويلها لنقد مثل الذهب.
- المشاركة في طرح كافة فئات الأدوات المالية وتغطية الاكتتاب والاصدار وتقديم الخدمات الاستشارية وغيرها من السمسرة المالية لإدارة الثروات.⁵

المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الخدمات المالية

أولاً: طلب الخدمات

تتجه البنوك والمؤسسات المالية بشكل متزايد الى تقديم وتطوير الخدمات المالية بشكل مستمر، مما أدى الى منافسة كبيرة بين المؤسسات التي أصبحت ملتزمة بتطوير الخدمات المالية، وتحسين الأداء لتلبية احتياجات العملاء وتزويد العملاء بخدمات دقيقة وسريعة، من اجل مواكبة التقدم الاقتصادي وتعزيز القدرة على خدمة الاقتصاد، مما يساهم في ربحية المؤسسات وتطوير الخدمات المالية، أي انه كلما زاد الإقبال على الخدمات المالية ارتفع تقديمها وتحسينها.⁶

ثانياً: العامل التعليمي القانوني

يُعتبر توفر بيئة مالية متقدمة وفاعلة ركيزةً جوهرية لبلوغ الانتعاش الاقتصادي، إذ تتباين الدول فيما بينها بناءً على استقرار ومستوى نمو قطاعها المصرفية والمالية. ويرتبط هذا التطور طردياً بمدى حداثة الأنظمة التقنية المستخدمة، والقفزات السريعة في وسائل الاتصال وتكنولوجيا المعلومات التي تساهم في تقديم معاملات بنكية متطورة؛ أي أنه كلما ارتفع الوعي المعرفي والتعليمي وتم تطبيق الأطر القانونية الصارمة، ساعد ذلك على نمو وتنوع الخدمات المالية.⁷

⁵ محمود إبراهيم محمود فياض، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين، رسالة ماجستير، فلسطين، 2005، ص86

⁶ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي-دراسة حالة تحارب دولة كينيا، الهند والامارات-، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2021/2022، ص6

⁷ نفس المرجع السابق.

ثالثا: التكنولوجيا

تمتلك التكنولوجيا المستخدمة في قطاع الخدمات المالية تأثيرات مباشرة وبارزة تتمثل كالتالي:

- تخطي العقبات الجغرافية والزمنية لإيصال الخدمات المالية حيث يتيح ذلك إمكانية تقديمها وتلقيها من أماكن نائية أو أماكن حديثة.
- تيسير ترابط الشبكات المعقدة والصلات الداخلية بين المؤسسات والأسواق والمناطق الجغرافية المختلفة.
- إتاحة إنجاز المعاملات بشكل فوري تقريبا، بالإضافة الى رفع سرعة حركة وتداول الاموال في المنظومة المالية.
- تطوير مستويات الإنتاجية وتقليل تكاليف توفير الخدمات وتزويدها للعملاء.
- توسيع نطاق استثمار الخدمات المالية، مما يمنح فرصا جديدة للمانحين الجدد والوسطاء في المجال المالي.

رابعا: الظروف الاقتصادية العامة

تُعد الأوضاع الاقتصادية من أبرز المتغيرات المؤثرة على الخدمات المالية؛ فكلما شهد الوضع الاقتصادي نمواً وازدهاراً، ارتفع معدل الإقبال والطلب على الخدمات المالية، وفي حال تدهوره ينقص الطلب عليها، أي أن الأوضاع الاقتصادية تتحكم وتوجه مستوى تقديم الخدمات المالية.

المطلب الثالث: ماهية الخدمات المالية الرقمية

شكلت الخدمات المالية الرقمية نقلة نوعية وطفرة في أسلوب تقديم الخدمات للعملاء، وظهر ذلك بفضل التطور التكنولوجي والمعلوماتي الضخم الذي شهده هذا القطاع.

أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها: "خدمات مالية تركز على التقنيات الرقمية في عملية تقديمها واستعمالها من قبل المستهلكين"⁸ كما يمكن تعريفها ايضا بأنها مجمل العمليات أو الأنشطة التي تقوم المصارف والمؤسسات المالية بتقديمها أو تنفيذها أو الترويج لها عبر الوسائط الإلكترونية، مثل: الهاتف المحمول، الحاسوب، أجهزة الصراف الآلي، شبكة الإنترنت، والتلفزيون الرقمي وغيرها.⁹

⁸ World Bank Group, **Digital Financial Services**, April 2020, P04.

⁹ مروان بن قيدة، نسيم بن يحيى، الخدمات المالية وإدارة مشاكل الأوبئة العالمية، تحليل الفرص والتحديات المرتبطة بجائحة كورونا، من الكتاب الجماعي: التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية، 2021، ص33

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

ثانياً: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تُعرّف الخدمات المالية الرقمية بأنها المعاملات والممارسات المصرفية التي تُنفذ عبر قنوات ووسائط إلكترونية، بالاعتماد بشكل أساسي على شبكة الإنترنت كحلقة وصل بين أطراف المعاملة. وتتعدد هذه الخدمات لتشمل مجالات متنوعة أبرزها:

1. الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول:

تمثل الخدمات المالية المقدمة عبر الهاتف المحمول إحدى أبرز القفزات التكنولوجية التي أحدثت ثورة جذرية في القطاع المصرفي، نظراً لِمَا توفره من مرونة، وسرعة، وأمان للمستخدمين.

وتكمن الأهمية الاستراتيجية لهذه الخدمات في دورها الفعّال في تعزيز الشمول المالي وتطوير نماذج الأعمال البنكية، وتتيح هذه الآلية الرقمية للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء عملياتهم النقدية مباشرة عبر هواتفهم الذكية، ومن أهم العمليات التي توفرها للمتعاملين:

- متابعة الحسابات الشخصية.
- التحويلات والمدفوعات.
- معرفة أسعار العملات.
- تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها.
- الاطلاع على أسعار معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع.
- تتبع العمليات التي أجراها العميل.
- طلب الحصول على كشف الحساب المفصل.
- طلب دفتر الشيكات.
- الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان.
- تغيير بيانات الائتمان (كلمة السر ورمز المستخدم) ذاتياً وفي أي وقت.

2. الخدمات عبر الإنترنت:

تعتبر الإنترنت من أبرز الأدوات التي تتيح للعملاء الحصول على خدمات مالية سهلة وفورية، حيث تمتاز هذه الخدمات بالسرعة وإمكانية الحصول عليها في أي وقت ومن أي مكان، ويقصد بالخدمات المالية عبر الإنترنت ذلك النظام الذي يمكن العميل من الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية عبر شبكة الإنترنت وتتمثل أهمها في:

- التحقق من أرصدة الحسابات المختلفة.
- سداد الفواتير إلكترونياً.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- تسوية وتسديد فواتير بطاقات الائتمان.
- انجاز معاملات القروض.
- التعامل في الاستثمارات.
- خدمات الدفع الشخصية.
- خدمات الوساطة المالية.
- خدمات الحوالات والتحويلات المالية الالكترونية.

ثالثاً: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تشهد الخدمات المالية الرقمية انتشاراً واسعاً ونموً مستمراً في الوقت الحالي وذلك نظراً لما تقدمه من مزايا وفوائد متعددة نذكر منها ما يلي:

- توفير الوقت والجهد على العميل.
- خفض التكاليف المالية.
- تسهيل اجراء ومتابعة العمليات.
- مرونة وسهولة نقل الأموال.
- إمكانية الدخول الى حسابك واجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان.
- إتمام الصفقات التجارية وتحويل الأموال بين الحسابات بطريقة أسرع و أفضل.¹⁰

رابعاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

- أ. **الصراف الآلي (ATM):** هو عبارة عن جهاز الكتروني يعمل تلقائياً لخدمة العملاء دون مجهود بشري، حيث يدار وفق برنامج مخصص لتلبية حاجات العملاء على مدار 24 ساعة ويتيح لهم عبر بطاقات بلاستيكية اجراء عمليات اساسية كإيداع الودائع وسحب النقود، والاستعلام عن الرصيد.
- ب. **الصيرفة عبر الهاتف:** تعتمد هذه القناة على شبكة اتصال تربط فروع البنك ببعضها، مما يسمح للموظف بالوصول الفوري إلى بيانات العميل من أي فرع في البنك عبر رقم موحد للحصول على خدمة محددة وللتحقق من هويته فيبدأ بتوجيه أسئلة محددة.

¹⁰ صندوق مشاريع المرأة العربية، إنجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا، الأردن، مصر، فلسطين، 2020، ص22

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

ت. صيرفة الإنترنت: تمثل العمل المصرفي القائم على توظيف شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال أساسية بين البنك والعميل، مما يتيح للعميل الاستفادة من الخدمات المصرفية عن بعد باستخدام جهاز حاسوب شخصي أو أي جهاز ذكي آخر دون الحاجة للتنقل الفعلي أو التواصل المباشر مع موظفي المصرف.

ث. الصيرفة عبر الهاتف المحمول: استخدام الهاتف الجوال للوصول إلى الشبكة العالمية والتطبيقات المصرفية المتعلقة بها، وهي خدمة متنامية تتيح متابعة الفرص الاستثمارية وإتمام الصفقات والتحويلات إلكترونياً¹¹.

المطلب الرابع: ماهية الأداء المالي ومراحل تقييمه ومؤشرات قياسه

في عالم الأعمال، يُعدّ الأداء المالي بمثابة مقياس رئيسي لقياس صحة وسلامة وفعالية أي مؤسسة فهو يُقدم صورة شاملة عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها وخلق قيمة لأصحاب المصلحة.

أولاً: تعريف الأداء المالي

يقصد بالأداء المالي على أنه: "التعبير الشامل عن الكفاءة والفعالية معا في الأنشطة المالية للمؤسسة، يقصد به القدرة على بلوغ النتائج المستهدفة والخطط المرسومة عبر الاستغلال الأمثل والأكفأ للموارد المتاحة تحت تصرفها"¹² ويعرف أيضاً بأنه: "إجراء لاحق لعملية اتخاذ القرار والهدف منه هو فحص وتقييم المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ محدد وذلك عبر توظيف أدوات التحليل المالي وآليات المراجعة الداخلية"¹³.

ثانياً: اهداف واهمية الأداء المالي

1. اهداف الأداء المالي

تتمثل أهداف الأداء المالي في العناصر الآتية:

- ❖ متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته.
- ❖ متابعة ومعرفة الظروف الاقتصادية المحيطة بالمؤسسة.
- ❖ المساعدة في اجراء عملية تحليل ومقارنة وتقييم البيانات المالية.
- ❖ تقييم ربحية المؤسسة وتحسينها لتعظيم ثروة المساهم وقيمة المؤسسة.

¹¹ حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلد اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 104

¹² الأخضر لقيطي، دراسات في المالية والمحاسبة، دار حمير للنشر، مصر، 2019، ص 94

¹³ يسرى كريم ريشان الحديثي، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركة الادوية الأردنية، مذكرة ماجستير في المحاسبة، كلية الاعمال، قسم المحاسبة، جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا، الأردن، 2010، ص 34.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

❖ قياس مستوى السيولة لتعزيز قدرة المؤسسات على تلبية التزاماتها.

❖ تحليل نمو نشاط المؤسسة للوقوف على كفاءة المؤسسة في تخصيص مواردها التمويلية وتوجيه استثماراتها.¹⁴

2. أهمية الأداء المالي

تتبع أهمية الأداء المالي من دوره الجوهرية في رصد وتقييم الأنشطة التشغيلية للمؤسسة، وقياس مدى فاعلية وكفاءة مستويات الأداء الحالية. كما يساهم في رقابة الأوضاع المالية وتصحيح مسارها وتوجيهها نحو الأهداف المنشودة، بما يضمن استمرارية المؤسسة وبقائها في السوق.

ويمكن تلخيص هذه الأهمية في النقاط الآتية:

❖ مراقبة نشاط المؤسسة وفهم طبيعة أعمالها.

❖ تحليل البيئة المالية والاقتصادية المحيطة بالمؤسسة .

❖ دعم إجراء عملية التحليل المالي ومقارنة البيانات المالية .

❖ استيعاب طبيعة العلاق بين البيانات المالية¹⁵ .

كما يركز تقييم المالي على تسليط الضوء على ثلاثة جوانب رئيسية:

❖ تقييم ربحية المؤسسة.

❖ تقييم سيولة المؤسسة.

❖ تقييم نمو نشاط المؤسسة¹⁶.

ثالثا: قواعد ومراحل عملية تقييم الأداء المالي

1) القواعد الأساسية لتقييم الأداء المالي:

تستند عملية تقييم الأداء المالي في مراحلها وتطبيقاتها داخل المصارف على مجموعة من الركائز الأساسية والتي ساعدت في تطبيقه داخل البنوك والمؤسسات كما يلي:

 **تحديد الأهداف:** تعتبر الخطوة الأولى وتتطلب تحديد الأهداف العامة والتفصيلية، قصيرة وبعيدة المدى، أيضا الأهداف منها الرئيسي والآخر الفرعي قصد التعرف على مدى دقتها ومصداقيتها.¹⁷

¹⁴ علي بحري، تحليل الأداء المالي بالنسب المالية للمؤسسة الاقتصادية- دراسة تطبيقية في مؤسسة مطاحن الحفنة (2016/2011)، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، الجزائر، المجلد 02، العدد 01، جامعة الجزائر 3، ص 44.

¹⁵ علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان-الأردن، 2012، ص 251.

¹⁶ دونالد ووترز، 101 طريقة لتطوير أداء الشركات، دار فاروق للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002، ص 18.

¹⁷ امارة محمد يحي عاصي، تقييم الأداء المالي للمصارف الإسلامية- دراسة تطبيقية على البنك الإسلامي الأردني للتمويل والاستثمار، رسالة ماجستير، إدارة الاعمال، جامعة حلب، 2008، ص 176.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

✍ اعداد الخطط التفصيلية التشغيلية: تلي خطوة تحديد الأهداف، رسم خطط دقيقة لكل قطاع نشاط لتحديد كيفية الحصول على الموارد واستخدامها لتحقيق أقصى عوائد ممكنة¹⁸.

✍ تحديد مراكز المسؤولية: يتم تعيين مسؤول لكل قسم للإشراف والرقابة على تقييم الأداء المالي، مع تحديد اصلاحياتهم وصياغة شبكة العلاقات التنظيمية التي تربط بين الفروع للكشف عن الانحرافات وتفسيرها.¹⁹

✍ صياغة مؤشرات قياس الأداء المالي: وضع معايير نوعية وكمية واضحة ومتغيرة تلائم طبيعة نشاط كل وحدة إدارية، لتتخذ كمرجع لتقييم أداء المنشأة ككل أو أداء أقسامها المستقلة.²⁰

(2) مراحل عملية تقييم الأداء المالي: وتتمثل في خمسة مراحل أساسية وهي كالتالي:

المرحلة الأولى: استقطاب المعلومات الضرورية لعملية التقييم

تشمل حصر كافة التقارير الإحصائية والقوائم المالية كالميزانيات العمومية وحسابات النتائج لفترات حالية أو سابقة، أو حتى التابعة لبنوك منافسة، وذلك لتوفير قاعدة بيانات قوية لاستخراج النسب والمؤشرات المرجعية.²¹

المرحلة الثانية: فحص وتحليل البيانات الإحصائية

تهدف إلى التحقق من دقة وصلاحيّة البيانات والمعلومات المجمعة لحساب المعايير والنسب والمؤشرات اللازمة لعملية التقييم، مما يضمن تحقيق أعلى مستويات الدقة والموثوقية والاعتمادية في نتائج التقييم النهائية.²²

المرحلة الثالثة: إجراء عملية التقييم

تمثل هذه المرحلة التطبيق العملي لعملية التقييم وذلك بالاستعانة بنسب ومؤشرات الملاءة المالية، بالارتكاز على البيانات الموجودة لأنشطة البنوك المختلفة للوصول إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.²³

¹⁸ سناء مسعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية -دراسة حالة وكالتي BNA-CPA، بالوادي للفترة (2009-2012)، مذكرة لنيل شهادة ماستر، تخصص بنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد لخضر، الوادي، الجزائر، 2015، ص30.

¹⁹ عمر تيمجغدين، دور استراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة الصناعية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد صناعي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2013، ص 62.

²⁰ عمر تيمجغدين، نفس المرجع، ص 63.

²¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات العمومية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002، ص 17/16.

²² ادريس ثابت عبد الرحمان والمرسي جمال الدين محمد، الإدارة الاستراتيجية مفاهيم ونماذج تطبيقية، الدار الجامعية الإسكندرية، مصر، 2006، ص 487.

²³ هو سعادتي ومقدم عبد الجليل، سليمان الياس، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية في الجزائر - دراسة حالة بنك البركة الإسلامي الجزائري خلال الفترة (2010-2015)، مقال بمجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، ص 502.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المرحلة الرابعة: اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على نتائج التقييم

تتضمن اتخاذ القرارات المناسبة بناءً على نتائج التقييم، وتحديد ما إذا كان الأداء الفعلي للمصرف مطابقاً للمخطط له، وحصر الانحرافات وأسبابها، ووضع الحلول اللازمة لمعالجتها وتوجيه المصرف نحو أداء أفضل آجلاً²⁴.

المرحلة الخامسة: المتابعة وتصحيح الانحرافات:

تركز على تتبع تنفيذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة الاختلالات المكتشفة، مع تهيئة الظروف الملائمة لتحفيز الأداء والاستفادة الكاملة من مخرجات التقييم.²⁵

رابعاً: مؤشرات قياس الأداء المالي

1. **مؤشرات الربحية:** تستهدف هذه المؤشرات قياس قدرة البنك التجاري بشكل أساسي على تحقيق أرباح لضمان استمراره في المنافسة، وتوزيع الأرباح على المساهمين، وزيادة احتياطياته. وتُستخدم هذه المؤشرات للحكم على مدى قدرة البنك على استغلال موارده بكفاءة.

المقاييس الأساسية للربحية ركزت المادة العلمية على مؤشرين رئيسيين هما:²⁶

❖ **معدل العائد على الأصول (ROA):** يعتبر معدل كلاسيكي يُستخدم لقياس كفاءة إدارة البنك في استثمار وتوظيف جميع الأصول المتاحة لديه (سواء كانت مملوكة أو مقترضة) لتوليد الأرباح. يعتبر مقياساً لمستوى الكفاءة التشغيلية ويحسب المؤشر وفق العلاقة التالية:

$$ROA = \text{اجمالي الأصول} / \text{صافي الدخل (الربح)}.$$

❖ **معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):** يقيس مدى فعالية البنك في تحقيق عوائد لأصحاب الأموال (المساهمين). حيث يربح البنك من خلال استثمار أموالهم الخاصة يُعد معياراً أساسياً لتعظيم ثروة الملاك، كما تعمل البنوك على زيادته بما يتناسب مع حجم المخاطر. ويحسب وفق العلاقة التالية:

$$ROE = \text{اجمالي حقوق الملكية} / \text{صافي الدخل (الربح)}.$$

²⁴ فؤاد مجيد الكرخي، تقييم الأداء في الوحدات الاقتصادية لمستخدم البيانات المالية، دار المنهج للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2001، ص 32.

²⁵ سناء مسعودي، مرجع سبق ذكره، ص 32.

²⁶ نعمان محمول وسراح موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية- دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية خلال الفترة (2018/2013)، مجلة نماء الاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 24.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

❖ **نسبة هامش الربح (PM):** يقوم هذا المؤشر بقياس الدخل الصافي المحقق لكل وحدة نقدية واحدة من إجمالي الإيرادات، فهو يبين مدى كفاءة البنك في تسيير ومراقبة تكاليفه، ويحسب كآآتي:

$$PM = \text{إجمالي الإيرادات} / \text{صافي الدخل (الربح)}$$

❖ **ربحية السهم (EPS):** تمثل ربحية السهم نصيب السهم العادي من الصافي الذي يؤول الى حملة الأسهم العادية، اذ يشير الى مقدار صافي الدخل المكتسب لكل سهم من الأسهم العادية المصدرة للبنك، ويحسب كآآتي:

$$EPS = \text{إجمالي عدد الأسهم العادية} / \text{النتيجة الصافية}$$

2. **مؤشر المديونية:** تقيس هذه النسب قدرة البنك على تسديد الأموال المقترضة والالتزامات طويلة الاجل، ومدى اعتماده على مصادر التمويل الخارجية في تمويل اصوله مقارنة بأمواله الخاصة. وتتمثل اهم النسب المالية لهذه المجموعة فيما يلي: ²⁷

$$\text{نسبة الديون الى إجمالي الأصول} = \text{النتيجة الصافية} / \text{إجمالي الأصول} \times 100$$

$$\text{نسبة الديون الى حقوق الملكية} = \text{إجمالي الديون} / \text{إجمالي الملكية} \times 100$$

$$\text{نسبة الديون طويلة الاجل الى حقوق الملكية} = \text{الديون طويلة الاجل} / \text{إجمالي حقوق الملكية} \times 100$$

$$\text{نسبة الديون قصيرة الاجل الى إجمالي الأصول} = \text{الديون قصيرة الاجل} / \text{إجمالي الأصول} \times 100$$

3. **مؤشرات السيولة:** هي مجموعة النسب التي تقيس قدرة المصارف على سداد التزاماتها المالية قصيرة الأجل عند تاريخ استحقاقها. تعتبر هذه النسب ذات أهمية كبيرة لإدارة المصارف للحفاظ على سمعتها وثقة المودعين، وتجنب الإفلاس بسبب عدم توفر سيولة كافية. وهناك مؤشرات للسيولة نذكر أهمها: ²⁸

❖ **نسبة السيولة القانونية:** يقيس هذا المؤشر قدرة المصرف على مواجهة طلبات السحب من المودعين بما يتوفر لديه من أرصدة نقدية وشبه نقدية وارتفاع هذه النسبة يزيد من قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية في الأوقات غير اعتيادية. ويمكن قياسه وفق الصيغة التالية:

$$\text{نسبة السيولة القانونية: (الأرصدة النقدية + شبه نقدية)} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

❖ **نسبة الاحتياطي القانوني:** هي نسبة معينة من الودائع تحتفظ بها البنوك لدى البنك المركزي كاحتياطي نقدي غير مُنتج للفائدة. تهدف لضمان قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته. ويتم حساب هذه النسبة وفق العلاقة التالية:

$$\text{نسبة الاحتياط القانوني} = \text{الأرصدة لدى البنك المركزي} / \text{إجمالي الودائع} \times 100$$

²⁷ نعمان محصول وسراح موصو، نفس المرجع السابق، ص 125.

²⁸ محمد مجيد جواد الحمداني، قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (2000/2011)، رسالة مقدمة الى مجلس كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء كجزء من متطلبات نيل درجة الماجستير في العلوم المالية والمصرفية، العراق، 2013، ص 80.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

❧ نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات: تقيس الأصول السائلة مقارنة بإجمالي الأصول. زيادتها تعني وجود نقدية غير مستغلة، ونقصها ينذر بمخاطر مثل السحب المفاجئ. ويتم قياسها كالاتي:

$$\text{نسبة النقدية الى إجمالي الموجودات} = \frac{\text{الأرصدة النقدية} + \text{المستحق للمصرف}}{\text{إجمالي الموجودات}} \times 100$$

❧ نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والزمنية: تقيس مدى الحاجة للاحتفاظ باحتياطات نقدية للودائع الجارية الأكثر تقلباً من حيث السحب والايذاع وزيادة تعني حاجة البنك للأرصدة السائلة وتقاس كالاتي:

نسبة الودائع الجارية الى الودائع الادخارية والزمنية = $\frac{\text{إجمالي الودائع الجارية}}{\text{إجمالي الودائع الادخارية والزمنية}} \times 100$

4. مؤشرات ملء رأس المال: تقيس نسبة مساهمة أموال البنك الخاصة من إجمالي موارده المالية، وتعتبر هامش أمان على الودائع ضد الإعسار المالي أو الإفلاس، وتتمثل أهم مؤشرات دراسة ملء رأس مال البنك التجاري فيما يلي:²⁹

❧ نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع: تبين مدى اعتماد البنك على حقوق الملكية بصفتها مصدر تمويل وقدرته على سداد الودائع من امواله. ارتفاع النسبة يوفر الحماية للمودعين، وانخفاضها قد يؤدي إلى العسر المالي أو الإفلاس. وتقاس كالاتي:

$$\text{نسبة حق الملكية الى إجمالي الودائع} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي الودائع}} \times 100$$

❧ نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض: تبين قدرة البنك التجاري على مواجهة مخاطر الاستثمار في القروض باستخدام حقوق الملكية دون المساس بالودائع. تعكس درجة الخطر المتوقع من محفظة القروض، وتتطلب الاحتفاظ باحتياطات لتغطية مخاطر الائتمان وعدم السداد. وتقاس كالاتي:

$$\text{نسبة حق الملكية الى إجمالي القروض} = \frac{\text{حق الملكية}}{\text{إجمالي القروض}} \times 100$$

²⁹ بن سعادة مفيدة، دور الجودة الخدمية في تحسين أداء المؤسسة المصرفية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قالملة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص اقتصاد تطبيقي وتسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالملة 08 ماي 1945، قالملة، الجزائر، 2010/2011، ص44.

المبحث الثاني: عرض الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنقوم بعرض مجموعة من الدراسات السابقة حيث المطلب الأول للدراسات السابقة وذات الصلة بالجزء الأول من موضوعنا وهو الخدمات المالية الرقمية، اما المطلب الثاني فنخصصه الى الجزء الثاني من الموضوع وهو الأداء المالي وفي المطلب الاخير نتطرق الى الدراسات السابقة لنفس الموضوع

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الخدمات المالية الرقمية

الدراسة الأولى: قويدر بلقيس "دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة (دراسة حالة بريد الجزائر بسكرة)" مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة محمد خيضر بسكرة (2020/2019).

إشكالية الدراسة: كيف تساهم رقمنة الخدمات المالية في حل أزمة السيولة الحالية بريد الجزائر؟

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز والقاء الضوء على رقمنة الخدمات المالية الرقمية ودورها في الحد من استخدام النقد والتحول الى المعاملات الرقمية للحد من السيولة. وذلك من خلال الاهتمام بتعزيز ثقة الدفع والتحويل الرقمي للتقليل من تداول السيولة النقدية وإبقاء أكبر كمية في خزائن البريد، وتعميم التكنولوجيا المالية، لتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية ولتفعيل دورها يتطلب خطة ناجحة لاقتصاد الرقمي. وتعتمد مؤسسة بريد الجزائر على تحفيز وتوجيه زبائنها للعمل بالخدمات المالية الرقمية، وجعلها استراتيجية لتعزيز الدفع والتحول الرقمي لحل أزمة السيولة.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث موضوع الخدمات المالية الرقمية. أما أوجه الاختلاف تمثلت في أن دراستنا تناولت الخدمات المالية الرقمية ودورها في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، أما هذه الدراسة كانت حول مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة.

الدراسة الثانية: دراسة حسيني جازية "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.

إشكالية الدراسة: إلى أي مدى يمكن أن يساهم تعميم الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية؟

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية وتعميمها في تحقيق الشمول المالي، وتحديد متطلبات الوصول الشامل إلى الخدمات المالية في الدول العربية لتحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال التأصل النظري لفكرة الشمول المالي وأبعاده والاهداف المرجوة منه. ثم التطرق إلى أنواع الخدمات المالية المبتكرة بإتباع المنهج الوصفي التحليلي لكونه

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المناسب لطبيعة الدراسة، عن طريق وصف وتحليل مختلف محاوره. وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه هنالك عوائق كثيرة لتعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية، والتي تختلف من بلد إلى آخر.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث تناول موضوع الخدمات المالية الرقمية. أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة عاجلت واقع الخدمات المالية الرقمية ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي. أما دراستنا تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

الدراسة الثالثة: مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف "الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي (دراسة حالة تجارب. دولة كينيا، الهند، الامارات)" مذكرة لنيل شهادة الماستر أكاديمي في تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، قسم العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي (2023/2022).

إشكالية الدراسة في: ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

هدفت الدراسة الى فهم كيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية لتمكين الأفراد والشركات المتخلفة عن استخدام الخدمات المالية التقليدية من الوصول إلى الخدمات المالية الحديثة من خلال تحليل التجارب الدولية في هذا المجال بما في ذلك الخبرات في دول مثل كينيا والهند والإمارات وتوفير نظرة شاملة أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي وبشكل عام تهدف الدراسة إلى تقديم نظر شاملة وهادفة حول كيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي وكيف يمكن للدول المتخلفة من الوصول الى هذه الخدمات والتمتع بفوائدها.

وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث تناول موضوع الخدمات المالية الرقمية. اما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة عاجلت واقع الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي. اما دراستنا تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الأداء المالي

الدراسة الثالثة: دراسة رمضاني زينب / مومني " إمكانية تحسين الأداء المالي للبنوك العمومية الجزائرية", أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2018/2019.

إشكالية الدراسة: في ظل التغيرات والتطورات الاقتصادية والمصرفية الهائلة، ماهي اهم الاستراتيجيات التي تتبناها البنوك العمومية الجزائرية لأجل تحقيق اعلى مستويات الأداء المالي؟

تناولت هذه الدراسة أهم الاستراتيجيات التي تتبناها البنوك الجزائرية لتحقيق اعلى مستوى اداء مالي، واهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك. من ثم أهم المؤشرات والنماذج المتبعة في تقييم الأداء المالي للبنوك. وتجلى أهمية هذا الموضوع في قياس الأداء المالي لمعرفة مواطن القوة والضعف والاختلالات، ووضع استراتيجيات معينة لتحسين الأداء المالي للبنوك العمومية. وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث موضوع الأداء المالي وأهم المؤشرات والنماذج المتبعة في تقييم الأداء المالي للبنوك. اما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة كانت متمحورة حول الأداء المالي وإمكانية تحسينه اما دراستنا كانت حول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

الدراسة الرابعة: دراسة بلعالم عائشة " دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية، دراسة ميدانية استبيان للمؤسسات المصرفية بولايي ورقلة والاعواط" مذكرة ماستر، فرع تدقيق ومراقبة التسيير، جامعة قاصدي مرباح (2014/2015).

إشكالية الدراسة: دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المصرفية؟

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن وظيفة التدقيق الداخلي تعد من اهم الوظائف بالمؤسسة خاصة في المجال المالي، كما عرجت الى التعرف على دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي في المؤسسات المصرفية.

وتكمن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث موضوع الأداء المالي في المؤسسات. اما أوجه الاختلاف فهذه الدراسة تتناول تأثير او دور التدقيق الداخلي على الأداء المالي، اما دراستنا فتتناول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

الدراسة الخامسة: دراسة جيهان سندس حملاوي، دنيا حملاوي، "دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية"، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة قلمة-من مارس الى جوان 2022، مذكرة تخرج لنيل شهادة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، الجزائر، 2022/2021.

إشكالية الدراسة: دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية؟

تحوّرت هذه الدراسة حول دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية ومدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات المصرفية. حيث توصلت هذه الدراسة إلى عدم ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية أي مازالوا يلجؤون إلى استخدام الخدمات المصرفية التقليدية، وأن النظام البنكي لا يزال يركز على استخدام الخدمات التقليدية أكثر من الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ويمكن أوجه التشابه بين هذه الدراسة ودراستنا، كون هذه الدراسة كانت حول الأداء المالي وطرق تقييمه. أما الأوجه الاختلاف كانت حول موضوع الخدمات المالية الرقمية.

الدراسة السادسة: بلمهول داود، مقران المهدي، "التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك"، دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري (2020/2016)، مذكرة مكمل لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، الجزائر، 2022/2021.

تناولت هذه الدراسة مدى تأثير مؤشرات التحول الرقمي للصيرفة على الأداء المالي في القطاع المصرفي الجزائري، وتأثير التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك وقياسه من خلال العديد من المؤشرات والنماذج. وأيضاً تأثير البطاقات الالكترونية على الأداء المالي في القطاع المصرفي الجزائري، ودور التحول الرقمي في العمليات المصرفية وتأثيره على أداء القطاع المصرفي الجزائري. وتكمن أوجه الشبه بين هذه الدراسة ودراستنا من حيث موضوع الأداء المالي، أما أوجه الاختلاف تمثلت في كون هذه الدراسة عالجت التحول الرقمي كأداة لتحسين الأداء المالي. أما دراستنا تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

الفرع الأول: أوجه التشابه

1. جميع الدراسات: تركز على دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي للمؤسسات المالية.
2. تشير جميع الدراسات: الى ان الخدمات المالية الرقمية تقدم فرصا جديدة لتحسين كفاءة العمليات، وتوسيع قاعدة العملاء، وتقديم منتجات وخدمات جديدة.
3. تؤكد جميع الدراسات على أهمية الاستثمار في الأدوات المالية الرقمية لتحقيق التنافسية في السوق.
4. تُستخدم مناهج بحثية متنوعة في الدراسات، تشمل الدراسات الوصفية والتحليلية ودراسات الحالة.
5. بشكل عام تشير الدراسات إلى أن الخدمات المالية الرقمية تقدم فرصا كبيرة لتحسين كفاءة العمليات، وتوسيع قاعدة العملاء، وتقديم منتجات وخدمات جديدة.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

1. تختلف المؤسسات المالية التي تتم دراستها في كل بحث، من حيث نوعها (بنوك، صناديق ضمان اجتماعي) وحجمها (كبيرة، متوسطة، صغيرة).
2. تختلف الأدوات المالية الرقمية التي تتم دراستها في كل بحث، من حيث نوعها (مدفوعات إلكترونية، تمويل، إقراض) وتطبيقاتها.
3. تختلف فترات الدراسة في كل بحث، مما قد يؤثر على النتائج.
4. تختلف الأدوات المستخدمة في جمع وتحليل البيانات في كل بحث.
5. تختلف النتائج التفصيلية بين الدراسات

خلاصة الفصل الأول

تأسيساً على ما تم استعراضه ومناقشته في هذا الفصل، يمكن الخلوص إلى أن تبني الخدمات المالية الرقمية لم يعد مجرد خيار تكميلي، بل أضحت ضرورة استراتيجية ملحة لتسيير الأنشطة المصرفية الحديثة. وتكمن أهمية هذه الخدمات في قدرتها على تحسين مستويات الأداء المالي للبنوك، وتوفير آليات تضمن الحفاظ على ريادتها وتنافسيتها. كما تسهم الرقمنة المالية في خفض التكاليف التشغيلية المرتبطة بنقل وتداول البيانات، وتسهل قنوات الاتصال والتفاعل مع الجمهورين الداخلي والخارجي للمؤسسة المصرفية. علاوة على ذلك، تتميز الوسائل والخدمات الرقمية بانتشارها الواسع وقدرتها على تجاوز الحدود الجغرافية، مما يتيح للأفراد والمؤسسات الوصول إليها في أي وقت ومن أي مكان. وتتميز هذه المنظومة بقنوات اتصال بالغة الدقة والمرونة، تربط بفعالية بين أطراف العملية الائتمانية والمالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة العلاقات العامة ككل.

الفصل الثاني:

الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

تمهيد:

يُشكل القطاع المصرفي ركيزة أساسية في المنظومة الاقتصادية نظراً لوزنه وتأثيره الحيوي، مما جعله محط تركيز واسع من قِبل الباحثين والمحللين الاقتصاديين، لاسيما في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها على الصعيدين التشريعي والتقني. وتُجمع العديد من الأدبيات الاقتصادية على أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في رفع كفاءة المؤسسات وتحسين مستويات إنتاجيتها. وبناءً على ذلك، يهدف هذا الفصل إلى بحث وتحليل أثر الخدمات المالية الرقمية على الأداء المالي، وتحديد طبيعة وقوة العلاقة الرابطة بينهما، مع اتخاذ "بنك الجزائر الخارجي" كنموذج للدراسة التطبيقية.

وتحقيقاً لهذا المستهدف، تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين:

- **المبحث الأول:** تقديم بنك الجزائر الخارجي
- **المبحث الثاني:** الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي ومستوى الأداء المالي خلال (2020-2024)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المبحث الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي

يتناول هذا المبحث التعريف ببنك الجزائر الخارجي من خلال استعراض المراحل التاريخية لتطوره، وتوضيح هيكله التنظيمي، بالإضافة إلى تحليل أهم المؤشرات المالية التي تعكس أدائه المالي.

المطلب الأول: تقديم البنك الجزائري الخارجي

أولاً: نشأة بنك الجزائر وهيكله التنظيمي:

(1) نشأة بنك الجزائر:

تأسس بنك الجزائر الخارجي بموجب الأمر رقم 2004/67، الصادر في جمادي الثانية 1387 هـ، الموافق ل 01 أكتوبر 1967م حيث اتخذ شكل شركة وطنية اقتصادية، تمثلت مهمته الأولى في تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر مع الدول الأخرى، وقد ارتكزت أصول البنك عند التأسيس على عدة أصول:

- القرض الليبي في 01 أكتوبر 1967
 - الشركة العامة في تاريخ 31 ديسمبر 1967
 - بنك بار كلاي المحدد في تاريخ 30 أبريل 1968
 - قرض الشمال في تاريخ 31 ماي 1968
 - البنك الصناعي الجزائري والبحر الأبيض المتوسط BIAM ، في تاريخ 31 ماي 1968
- ولم يستقر الهيكل المالي لبنك الجزائر الخارجي إلا بدأ من 01 جوان 1968 برأس مال يقدر ب 20 مليون دينار جزائري.

شهد البنك تحولاً محوياً إثر عملية إعادة هيكلة المؤسسات الصناعية والتحويلات العميقة التي أقرتها السلطات العمومية؛ حيث تحول إلى مؤسسة ذات أسهم بموجب القانون رقم 06/88 المؤرخ في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، ليصبح برأس مال قدره 1 مليار دينار جزائري مقسم إلى 160 سهماً. واصل رأس مال البنك نموه حتى بلغ 5.6 مليار دينار جزائري في سنة 1996.

وفي إطار نمو نشاطه، توسعت العمليات المصرفية للبنك منذ عام 1970، حيث استقطب حسابات كبرى الشركات الوطنية (مثل: سوناطراك، والنقل الجوي)، وأصبح يتولى إدارة عملياتها وتمويلها الخارجي وفقاً لمنظومته القانونية.

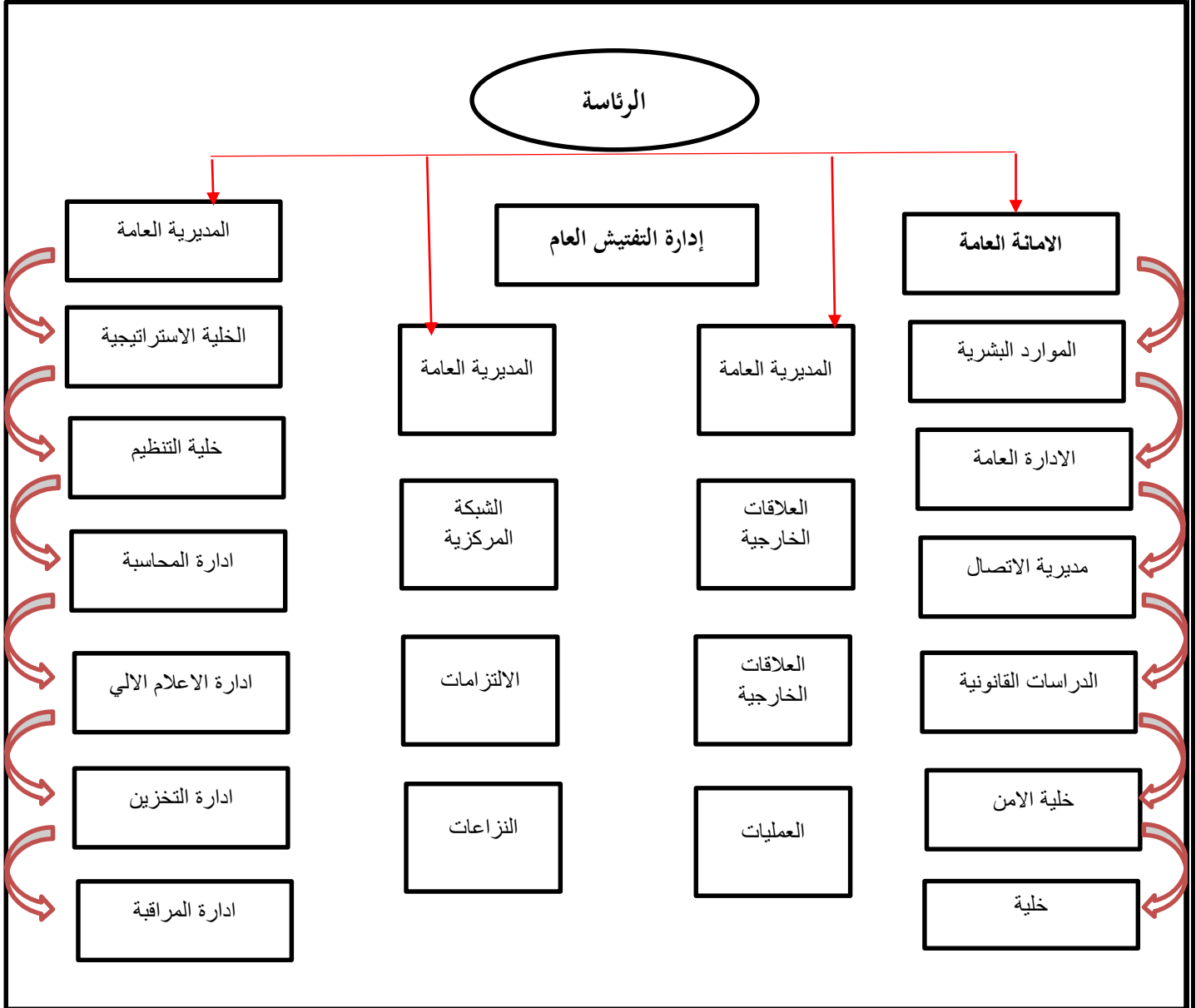
أما في سنة 2011، فقد شهد الهيكل التنظيمي للبنك تحديثات جوهرية؛ حيث تم استحداث أول وكالة رقمية ذاتية الخدمة بالكامل (Libre-service) على مستوى مديرية جهوية بالجزائر وسط. وقد توجت هذه التطورات برفع رأس مال البنك ليصل إلى 76 مليار دينار جزائري.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

(2) هيكله التنظيمي:

يتسم الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي بخصوصية تميزه عن بقية الهياكل التنظيمية للبنوك التجارية الأخرى، وهو ما يتضح بالتفصيل من خلال النموذج الموضح في الشكل أدناه:

الشكل رقم (01): الهيكل التنظيمي للبنك الجزائري الخارجي



• توزيعات مديريات وكالات البنك:

الجدول رقم (01): توزيعات مديريات وكالات البنك

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

نيابة المديرية	المديريات الجهوية	عدد الوكالات
— نيابة المديرية العامة التجارية	— المديرية الجهوية الجزائر شرق	— 09 وكالات
— نيابة المديرية العامة التنمية	— المديرية الجهوية الجزائر غرب	— 09 وكالات
— نيابة المديرية العامة الالتزامات	— المديرية الجهوية الجزائر وما جاورها	— 10 وكالات
— نيابة المديرية العامة المالية	— المديرية الجهوية البليدة	— 09 وكالات
— نيابة المديرية العامة الدولية	— المديرية الجهوية عنابة	— 10 وكالات
— نيابة المديرية العامة العمليات والأنظمة	— المديرية الجهوية الجنوب (ورقلة)	— 09 وكالات
	— المديرية الجهوية قسنطينة	— 10 وكالات
	— المديرية الجهوية سطيف	— 10 وكالات
	— المديرية الجهوية تلمسان	— 08 وكالات
	— المديرية الجهوية وهران	— 06 وكالات
	— المديرية الجهوية مستغانم	— 08 وكالات

يظهر الجدول المدرج أعلاه نلاحظ أن البنك يتكون من 06 مديريات مكلفة بالوظائف والتخصصات المختلفة، بالإضافة الى 11 مديرية جهوية تضم كل مديرية منها مجموعة وكالات موزعة عبر التراب الوطني تتماشى حسب النشاط والموقع الجغرافي، حيث يصل المجموع الاجمالي للوكالات 98 وكالة.

ثانيا: أهداف بنك الجزائر الخارجي:

يهدف بنك الجزائر الخارجي الى تحقيق مجموعة من الأهداف، أبرزها:³⁰

- تحديث نظام التسيير لضمان سرعة وفعالية التحويلات المالية الضرورية للتبادل التجاري، وذلك عبر دمج تقنيات حديثة في مجالات الإدارة والتسيير والتسويق مثل الخدمات المصرفية القائمة على البطاقات البنكية لتعزيز التعاملات الداخلية فيما بينها.
- توسيع شبكة الفروع والاقتراب أكثر من الزبائن، والحرص على الإدارة الفعالة للموارد البشرية والمشاركة على الصعيدين المحلي والدولي.
- تحديث وتطوير أنظمة معلومات الاتصال.
- توفير الوسائل المادية والتقنية

³⁰ شلالى حكيم، منال منور، صيغ تمويل عمليات التجارة الخارجية للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري، وكالة البويرة 37، مذكرة ماستر منشورة، جامعة البويرة، الجزائر، 2014/2015، ص84

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- اللازمة لتلبية الاحتياجات.
- تقوية نظام المراقبة داخل كل المديرية التابعة للبلاد.
- تحقيق أكبر ربح ممكن، وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة.
- وضع وكالات وفروع في الخارج.
- تحقيق وتشجيع تمويل العمليات التجارية مع باقي بلدان العالم.
- تسهيل تنمية الإصلاحات الاقتصادية بين الجزائر والخارج.
- ضمان التسيير الجيد للالتزامات الناتجة بين أسواق الدول والجمعيات المحلية.
- إعطاء ضمانات للموردين والمصدرين.
- منح الموافقات الائتمانية مع المصارف الأجنبية الأخرى.

المطلب الثاني: تقديم وكالة البنك الخارجي الجزائري غرداية (028) :

يمتلك بنك الجزائر الخارجي شبكة واسعة تتألف من عدة وكالات وفروع، حيث تتبع كل مجموعة منها مديرية جهوية محددة. ويسلط هذا المبحث الضوء على الوكالة محل الدراسة من خلال استعراض نشأتها، وهيكلها التنظيمي، فضلاً عن تحديد أدوار مصالحها المختلفة وبيئتها العملية.

● أولاً: نبذة عن الوكالة البنكية غرداية (028)

تدرج وكالة غرداية (028) ضمن شبكة الوكالات التسع التابعة للمديرية الجهوية بورقلة. وقد تأسست هذه الوكالة في عام 1978م بهدف توسيع التغطية المصرفية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء داخل الولاية. وتكتسب هذه الوكالة أهمية استراتيجية بالغة كونها التمثيل المصرفي الوحيد لبنك الجزائر الخارجي في المنطقة، فضلاً عن موقعها الحيوي في قلب الولاية.

● ثانياً: المهام الرئيسية للوكالة البنكية غرداية (028)

تتميز وكالة غرداية بمهام جوهرية تساهم في دعم التنمية الاقتصادية المحلية وتتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي:

- إدارة وتسيير العلاقة التجارية مع العملاء بطريقة ديناميكية.
- إنشاء، ودراسة تحليل ومتابعة ملفات الائتمان الموجهة للأفراد وكذا المؤسسات.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- المعالجة الإدارية والمحاسبية لكافة المعاملات المصرفية مع الزبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية.
- إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد.
- تسوية الشيكات.
- المليات المتعلقة بالتجارة الخارجية.
- العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

• ثالثا: أهداف للوكالة البنكية غرداية (028)

تتمثل أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية في:

- إنعاش الاقتصاد الوطني من خلال تمويل المؤسسات الاقتصادية في المجال الاستثماري والتجاري لتحقيق التنمية الاقتصادية؛
- توفير مناصب شغل من خلال تقديم عروض للشباب في إطار تشغيل الشباب وبالتالي المساهمة في القضاء على البطالة أو الإقصاء من حدتها؛
- نشر الوعي الادخاري لتحقيق أكبر مصدر للتمويل؛
- ضمان حسن سير الخدمات البنكية التي يقدمها البنك للزبائن ومحاولة تطويرها، وتقديم تحفيزات للزبائن وهذا لتحسيسهم بالأمان والراحة، وكذا جلب زبائن آخرين.

• رابعا: مهام بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية (028)

للبنك الخارجي الجزائري وكالة غرداية عدة مهام وهذا على الصعيدين الداخلي والخارجي.

✓ على الصعيد الداخلي:

- تلقي ودائع تحت الطلب أو ودائع أجل من أشخاص طبيعيين (أفراد) أو أشخاص معنويين؛
- تقديم قروض قصيرة ومتوسطة الأجل إلى أشخاص طبيعيين أو معنويين.

✓ على الصعيد الخارجي:

تتمثل مهمته الرئيسية في تسهيل وتطوير الروابط والعلاقات الاقتصادية الجزائرية بالبلدان الأخرى في إطار السوق، من خلال تشجيع العمليات التجارية مع الخارج بتمويل القطاع العام والخاص، وتقديم الضمانات اللازمة والتأمينات للمصدرين والمستوردين، بالإضافة إلى المهام التالية:

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

- توفير خدمات مركزية للمؤسسات الجزائرية وتزويدها بالمعلومات التجارية الدقيقة التي تمكنها من بيع منتجاتها في أحسن الظروف؛
- القيام بعمليات الصرف والتحويلات؛
- مساعدة وترقية التصدير للمنتوجات المصنعة؛
- تشجيع الاستثمار في المواد الأولية المتوقعة للمشاريع العامة والتي تخص مختلف النشاطات المتعلقة بالصناعات الغذائية، وكذا الصناعات الحديثة والميكانيكية والبتروكيماوية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المبحث الثاني: الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي الجزائري ومستوى الأداء المالي خلال (2020-2024)

يسعى هذا المبحث الى استكشاف واقع الخدمات المالية الرقمية في البنك الخارجي الجزائري وتحديد المؤشرات المالية ذات الصلة لقياس أدائه المالي، والكشف عن دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز هذا الأداء.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في البنك الجزائري الخارجي (BEA)

يعد البنك الجزائري الخارجي (BEA) من بين المؤسسات المالية الجزائرية الرائدة التي تسعى الى مواكبة هذه التطورات من خلال تبني التكنولوجيا المالية. وفيما يلي يمكن تحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي.

أولاً: نشاط السحب على الجهاز النقدي

جدول رقم (2): نشاط السحب على الجهاز النقدي

السنة	العدد الإجمالي لأجهزة الصراف الآلي البنكية العاملة
2020	150
2021	150
2022	150
2023	150
2024	138

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

يلاحظ من خلال الجدول السابق الثبات التام لنصيب كل فرد بالغ من الصرافات الآلية عند 150 جهاز طوال أربع سنوات متتالية، حيث نلاحظ تراجع في عدد الصرافات الآلية سنة 2024. رغم هذه الاعداد الا انها تبقى ضعيفة مقارنة بالكثافة السكانية للأفراد.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

ثانيا: تطور حظيرة أجهزة الدفع الالكتروني

الجدول رقم (3): تطور حظيرة أجهزة الدفع الالكتروني

السنة	العدد الإجمالي لعدد أجهزة الدفع الالكتروني TPE
2020	-
2021	-
2022	3539
2023	3539
2024	6716

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

من خلال الجدول أعلاه، بالنسبة لتطور حظيرة أجهزة الدفع الالكتروني TPE، نلاحظ:

غياب البيانات لعدد أجهزة الدفع الالكتروني TPE سنة 2020 و 2021 يعود ذلك لعدم توفر احصائيات رسمية مسجلة لهذه الأجهزة في الموقع الالكتروني للبنك خلال تلك الفترة.

مرحلة الاستقرار (2023-2022) شهدت هذه الفترة استقرارا تاما في عدد الأجهزة حيث بقي العدد ثابتا عند 3539 جهاز هذا يشير الى فترة من الركود في توسيع شبكة الدفع الالكتروني او الاكتفاء بالنية التحتية الموجودة.

مرحلة القفزة النوعية (2024) سجلت سنة 2024 تحولا جذريا حيث ارتفع عدد الأجهزة الى 6716 جهازا، حيث كانت نسبة نمو كبيرة تقارب 89.7% مقارنة بالعام السابق وهذه قفزة قوية تعكس توجهها قويا من البنك نحو الرقمنة وتحسين الأداء المالي وتعميم وسائل الدفع.

ثالثا: تطور عدد المشتركين في البنك

الجدول رقم (4): تطور عدد المشتركين

السنة	عدد المشتركين في البنك
2020	24749
2021	34416
2022	69591
2023	68206
2024	70000

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

يلاحظ من خلال الجدول السابق الارتفاع المستمر لعدد المشتركين في البنك حيث ارتفعت من 24749 مشترك سنة 2020 الى غاية 70000 مشترك سنة 2024.

رابعاً: تطور عدد البطاقات

الجدول رقم (5): تطور عدد البطاقات

السنة	عدد البطاقات
2020	21145
2021	18897
2022	33892
2023	31359
2024	28679

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

يظهر الجدول أعلاه تطور عدد البطاقات للبنك حيث نلاحظ:

بدأت ب 21145 بطاقة وكانت نتائج جيدة، لينخفض انخفاضاً ملحوظاً سنة 2021 ليصل الى 18897 بطاقة (بفارق 2248 بطاقة) قد يعود هذا التراجع الى تداعيات جائحة كورونا التي اثرت على النشاط الاقتصادي والعمليات البنكية الميدانية تلك الفترة.

سنة 2022 شهدت نقطة تحول حيث قفز العدد الى 33892 بطاقة، وهو اعلى رقم مسجل في الجدول هذا يشير الى انتعاش قوي وتوجه مكثف نحو الرقمنة

اما سنة 2023 و 2024 نلاحظ تراجع مستمر في عدد البطاقات البنكية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي

يقوم البنك الخارجي الجزائري بتقييم أدائه المالي خلال السنة المالية من خلال المؤشرات المالية الرئيسية. في هذه العملية يتم تحليل وقياس أداء البنك بناء على أداء عناصره المالية الرئيسية خلال الفترة المحددة مما يساعد على فهم كفاءة وإداء البنك.

أولاً: قياس نسبة الملاءة

الجدول رقم (6): نسبة الملاءة

السنة	نسبة الملاءة
2020	23.52%
2021	28.32%
2022	29.64%
2023	35.04%
2024	30.23%

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

من خلال جدول نسبة الملاءة نلاحظ:

(2023-2020) شهدت هذه الفترة ارتفاعاً تدريجياً ملحوظاً في نسبة الملاءة، حيث انتقلت من 23.52% في سنة 2020 لتصل الى ذروتها بنسبة 35.04% سنة 2023 وهي زيادة معتبرة تعكس تحسن قدرة البنك على تغطية التزاماته ومواجهة المخاطر، ثم تراجعت الى 30.23% سنة 2024 رغم هذا التراجع الا انه النسبة لا تزال اعلى مما كانت عليه في البداية.

ثانياً: نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE)

الجدول رقم (7): نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE)

السنة	نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE)
2020	14.01%
2021	16.04%
2022	9.04%
2023	9.48%
2024	8.2%

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

نلاحظ من خلال الجدول الذي يدرس نسبة العائد على حقوق الملكية (ROE):

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

ارتفعت النسبة من 14.01% إلى 16.04% حيث يعكس هذا الارتفاع كفاءة عالية في استخدام أموال المساهمين لتحقيق أرباح.

تراجع حاد في النسبة بشكل مفاجئ لتصل إلى 9.04% قد يعود ذلك إلى زيادة كبيرة في رأس المال (حقوق الملكية) أو انخفاض في صافي الأرباح لتلك السنة.

استقرت النسبة حول 9.48% في 2023 ثم سجلت أدنى مستوياتها في 2024 بنسبة 8.2%.

ثالثا: نسبة العائد على الأصول (ROA)

تحسب وفق العلاقة التالية:

❖ $\text{نسبة العائد على الأصول} = \frac{\text{الناتج الصافي}}{\text{إجمالي الميزانية}}$

الجدول رقم (8): نسبة العائد على الأصول (ROA)

السنة	نسبة العائد على الأصول (ROA)
2020	2.18%
2021	1.72%
2022	0.93%
2023	1.09%
2024	0.80%

المصدر: من اعداد الطلبة بناء على المعلومات من الموقع الالكتروني: [بنك الجزائر الخارجي | \(BEA\) النتائج المالية](#)

نلاحظ من خلال الجدول السابق لنسبة العائد على الأصول (ROA)

هناك تناقص مستمر في قدرة الأصول على توليد الأرباح. حيث كانت في أقصى درجاتها عام 2020 (81.2%) لكنها تراجعت بشكل مقلق لتصل إلى 0.80% سنة 2024

هذا يعني ان التوسع في حجم أصول البنك (زيادة الميزانية) لا يرافقه تحسن في "جودة" هذه الأصول أو قدرتها الربحية، مما يضعف الجودة من زيادة حجم لاستثمار أو القروض إذا لم تكن ذات مردود عال.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي:

يهدف هذا الجدول الى تقييم تأثير الخدمات المالية الرقمية على الأداء المالي للمؤسسة من خلال الإجابة على عشرة أسئلة رئيسية:
الشكل رقم (2):

الرقم:	الأسئلة:	نعم	لا
1	هل تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول قد ساهمت في زيادة عدد العملاء؟	×	
2	هل مكنت المنصات الرقمية مثل تطبيق "BEA Mobile" من استقطاب ودائع جديدة؟	×	
3	هل ساهمت خدمات الدفع الالكتروني (TPE) في زيادة إيرادات البنك من العمولات؟	×	
4	هل ساهمت منصات الصيرفة الالكترونية في خفض التكاليف التشغيلية للبنك؟	×	
5	هل لعبت الرقمنة دورا في تقليل مخاطر القروض المتعثرة ؟	×	
6	هل اثرت الخدمات المالية الرقمية إيجابيا على معدل العائد على حقوق الملكية (ROE)؟	×	
7	هل حسن الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية من معدل العائد على الأصول (ROA)؟	×	
8	هل ساعدت الخدمات المالية الرقمية في تحسين كفاية رأس المال؟	×	
9	هل ساعدت الخدمات المالية الرقمية في زيادة سرعة دوران الودائع واستثمارها؟	×	
10	هل أدت الخدمات الرقمية الى تحسين نسبة التكاليف الى الدخل؟	×	

1- زيادة عدد العملاء:

تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول تجذب عملاء جدد من خلال سهولة الاستخدام وتعدد الخدمات وسرعة المعاملات وتوفرها في كل مكان وزمان بالإضافة للأمان الرقمي.

2- استقطاب ودائع جديدة:

سهولة الوصول للحسابات عبر الهاتف وإدارة العمليات من أي مكان واي زمان شجعت الزبائن على إيداع أموالهم ومدخراتهم داخل القنوات البنكية الرسمية بلا من اكتنازها مما أدى الى زيادة عدد الحسابات النشطة.

3- زيادة إيرادات البنك من العمولات:

توسع البنك في توزيع أجهزة الدفع الالكتروني (TPE) أدى لزيادة عدد العمليات وزيادة إيرادات البنك بالعمولات وذلك باقتطاع العمولات الصغيرة عن كل عملية يقوم بها التاجر باستخدام البطاقة البنكية.

4- خفض التكاليف التشغيلية للبنك:

تساهم منصات الصيرفة الالكترونية في خفض التكاليف التشغيلية من خلال إتمام العمليات مما يقلل الحاجة للتدخل البشري والاعتماد على الأوراق والمطبوعات وبالتالي خفض المصاريف الإدارية.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

5- تقليل مخاطر القروض المتعثرة:

وفرت الأنظمة الرقمية أدوات تتبع دقيق لسداد الأقساط وقدرة أكبر على تحليل الملاءة المالية وساهمت في تعزيز السلامة المالية للبنك من خلال تحويل إدارة الائتمان الى منظومة ذكية تعتمد على البيانات الدقيقة بدلا من التقديرات الشخصية.

6- معدل العائد على حقوق الملكية (ROE):

اثر الرقمنة إيجابيا على معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) من خلال رفع صافي الأرباح الناتجة عن عمليات الخدمات الرقمية مع خفض التكاليف التشغيلية هذا المزيج أدى الى تعظيم العائد الموزع على المساهمين بالتالي يصبح البنك يحقق أرباحا اعلى بنفس رأس المال المستثمر.

7- معدل العائد على الأصول (ROA):

تساهم الخدمات المالية الرقمية بشكل مباشر في رفع معدل العائد على الأصول (ROA) من خلال خفض النفقات التشغيلية المرتبطة بالفروع التقليدية وامتة العمليات المعقدة مما يرفع صافي الربح مقابل اجمالي الأصول المستخدمة كما تتيح القدرة على تحليل المخاطر وتوجيه الأصول نحو استثمارات أكثر ربحية بالإضافة الى توسيع قاعدة العملاء وزيادة حجم المعاملات بتكلفة هامشية بسيطة.

8- تحسين كفاية رأس المال:

تقوم الخدمات المالية الرقمية بتحسين كفاية رأس المال من خلال تقليل الحاجة الى الأصول المادية والمباني كما تساهم في رفع الأرباح المحتجزة وتعزيز جودة الأصول بفضل التحليل الدقيق للمخاطر مما يقلل من حجم راس المال المطلوب لتغطية الخسائر المحتملة ويقوي المركز المالي للمؤسسة.

9- زيادة سرعة دوران الودائع واستثمارها:

تزيد الخدمات المالية الرقمية من سرعة دوران الودائع عبر تسهيل عمليات الدفع والتحويل اللحظية مما يزيد من عدد مرات استخدام الاموال في وقت قصير. اما في الاستثمار فهي تتيح توجيه هذه السيولة فورا نحو فرص استثمارية مؤتمتة بناء على تحليل لحظي للبيانات مما يقلل الاموال المعطلة ويعظم العوائد.

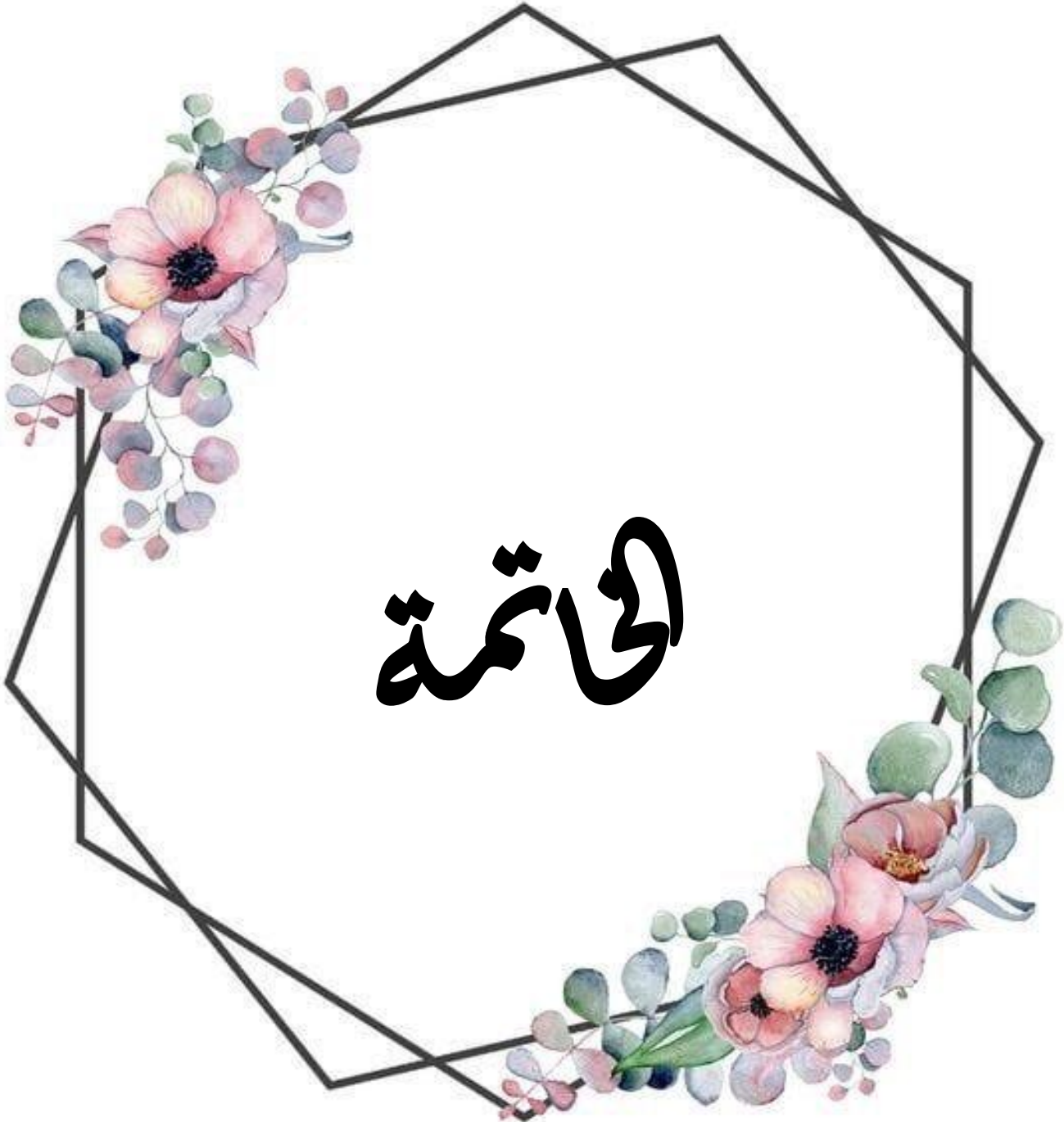
10- تحسين نسبة التكاليف الى الدخل:

تحسن الخدمات الرقمية نسبة التكاليف الى الدخل عبر تقليص المصاريف التشغيلية (كأجور الموظفين وإيجارات الفروع) من خلال الأتمتة، وفي المقابل تزيد الإيرادات بتسهيل الوصول للخدمات وجذب قاعدة عملاء أوسع؛ مما يؤدي إلى خفض النسبة وزيادة كفاءة المؤسسة في توليد الأرباح بأقل تكلفة ممكنة.

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للخدمات المالية الرقمية والأداء المالي

خلاصة الفصل:

يشمل هذا الفصل الدراسة الميدانية والتي كان الهدف منها معرفة الخدمات المالية الرقمية على الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي، حيث تم التعرف على نشأة بنك الجزائر الخارجي وتوزيعاته على المديرية ثم وهيكلة التنظيمي واحيرا أهدافه على المستوى الوطني والولائي، وداء الفصل في طابعه التطبيقي استكمالا واسقاطا للدراسة النظرية حيث اعتمدنا على دراسة حالة واخذ المعلومات من البنك و الموقع الرسمي للبنك, وقد استهدفت هذه الدراسة لمعرفة الدور الفعال الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي خلال الفترة (2020-2024) وواقعها وكذا اختبار الفرضيات من خلال اهم مؤشرات تقييم الأداء المالي ودورها في بنك الجزائر الخارجي.



تتميز الخدمات المالية الرقمية عن غيرها من الخدمات باعتبارها حساسة تمس الجانب المالي للأفراد مما يستلزم العمل على تطويرها بشكل مستمر من اجل إحساس العميل بالأمان وكسب ثقته وولائه، وقد أصبحت الضرورة ملحة أكثر مما مضى لتحول معظم المؤسسات المالية رقميا، وتنفيذ هذا النوع من التقنية سيساهم أيضا في تسهيل الربط بين المؤسسات المالية ببعضها البعض او بين الشركات وقطاع البنوك ومن هنا يتجلى أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع المصرفي بصورة تعكس فاعلية وكفاءة تقديم الخدمات المالية الرقمية.

بعد اجراء هذه الدراسة بجانبها النظري والتطبيقي، وذلك بالتطرق في الجانب النظري للإطار المفاهيمي للخدمات المالية والأداء المالي، وكذا بالتطرق في الجانب التطبيقي لتقديم بنك الجزائر الخارجي ميدان الدراسة وعرض واقع الخدمات المالية التي تقدمها وتطور أدائها المالي، وتحديد الدور الذي لعبته التكنولوجيا الرقمية داخل المؤسسة وذلك قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية التي تمحورت حول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي ومن خلال الفرضيات المقدمة توصلنا الى مجموعة من النتائج والتوصيات.

1. النتائج:

من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية على بنك الجزائر الخارجي توصلنا الى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية تتمثل في:

❖ نتائج الدراسة النظرية:

- الخدمات المالية الرقمية أصبحت ضرورة وليست خيارا في القطاع المصرفي نظرا لتطور تكنولوجيا المعلومات حيث تقدم خدمات مبتكرة وابداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تحسين الخدمات البنكية وتسريع العمليات المالية وتقليل التكاليف التشغيلية بالإضافة الى اتسامها بالسرية والأمان.
- وجود علاقة مباشرة وإيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والأداء المالي.
- الأداء المالي كان ولا يزال محل اهتمام كونه المؤشر الأساسي لقياس نجاح البنوك.

❖ نتائج الدراسة التطبيقية:

- أظهرت الدراسة ان الخدمات المالية الرقمية في بنك الجزائر الخارجي قللت من الجهد البدني والوقت المستغرق لاداء العمل مما يتماشى ويؤكد على دور التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة.
- أكدت الدراسة ان رقمنة الخدمات المالية أدت الى تحولات كبيرة في هيكل وأسلوب عمل البنك.
- ساهمت جائحة كورونا في تسريع التحول الرقمي وزياد الاقبال على الخدمات الالكترونية.

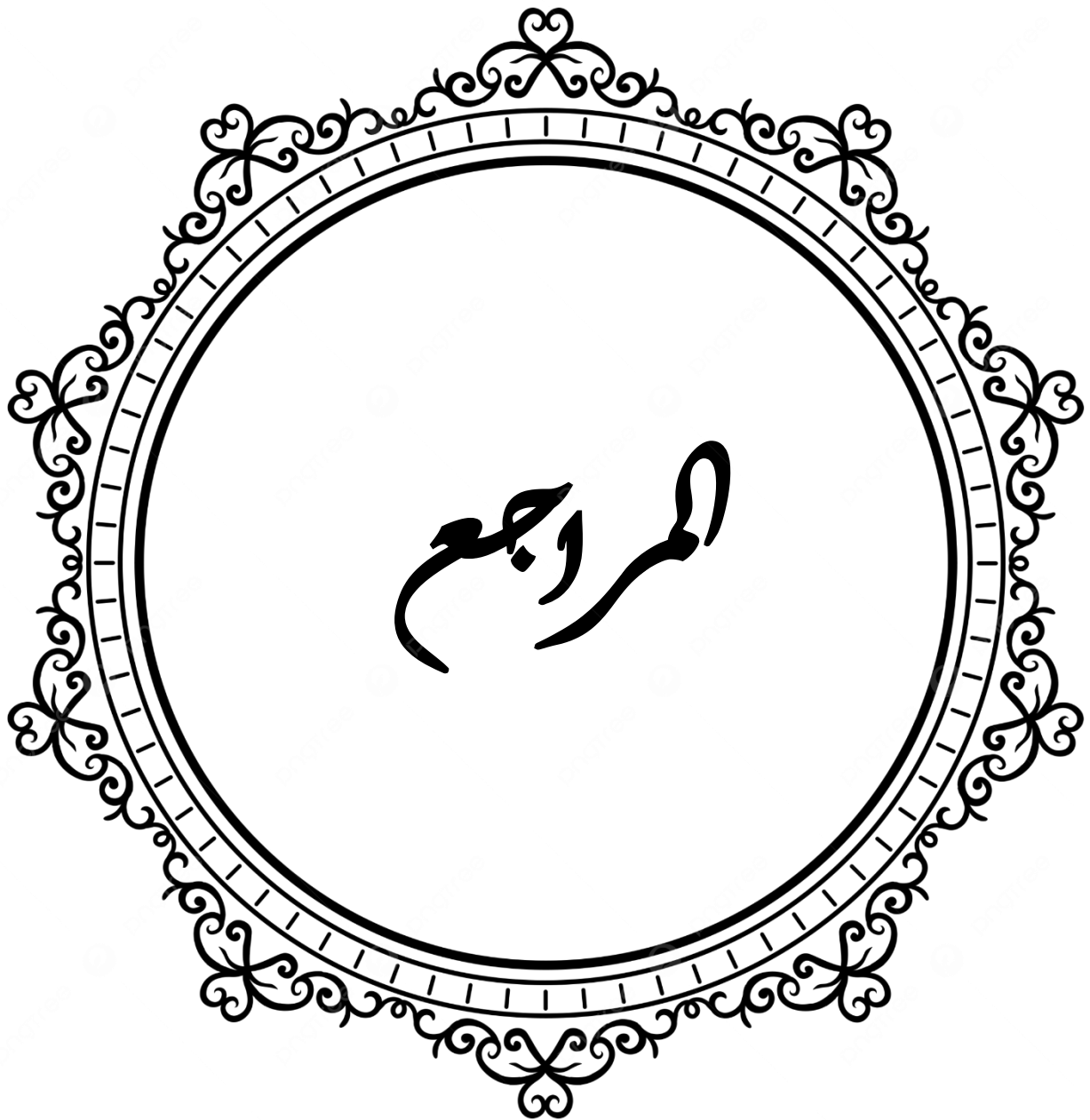
- توصلت الدراسة الى ان استخدام الخدمات الرقمية لتحويل وسحب الأموال عبر الموزع الآلي قلل بشكل كبير من التكاليف التشغيلية وزاد من أرباح المؤسسة.
- تسجيل الأداء المالي تراجعاً في مؤشرات الربحية كالعائد على الأصول وحقوق الملكية خاصة بعد الجائحة نتيجة الظروف الاقتصادية وتكاليف الرقمنة.
- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة عدد العملاء.

2. اختبار الفرضيات:

- أ. الفرضية الأولى: الخدمات المالية الرقمية هي مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية التي يتم تقديمها واستخدامها عبر الوسائل والتقنيات الرقمية من قبل المستهلكين.
ومن خلال دراستنا توصلنا الى صحة الفرضية الأولى.
- ب. الفرضية الثانية: تؤدي الخدمات المالية الرقمية دوراً محورياً في تحسين الأداء المالي للمؤسسات من خلال رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الربحية وتحسين جودة اتخاذ القرار.
وبالتالي تعتبر الفرضية الثانية صحيحة.
- ت. الفرضية الثالثة: يشهد الأداء المالي لبنك الجزائر الخارجي عند الاعتماد على الخدمات المالية الرقمية قفزة نوعية وتحسناً ملحوظاً حيث انتقل التركيز من مجرد "عصرنة الإدارة" الى "تحقيق أرباح رقمية" ملموسة
ومنه نثبت صحة الفرضية الثالثة.

3. التوصيات:

- على البنك الاهتمام أكثر بتحسين أدائه المالي.
- تحفيز البنك على التوجه أكثر لقطاع التكنولوجيا المالية والاستثمار فيه.
- زيادة ميزانية الاستثمار في الخدمات المالية الرقمية لاقتناء أحدث التقنيات وتطبيقاتها.
- تخصيص فريق متخصص لإدارة الخدمات المالية الرقمية وتطويرها.
- دعم البحث والتطوير في مجال الخدمات المالية الرقمية لابتكار حلول جديدة تناسب احتياجات السوق.
- إطلاق حملات توعوية لتعريف العملاء بفوائد الخدمات المالية الرقمية وكيفية استخدامها.
- تطوير تطبيقات الهاتف المحمول ومواقع الويب لتسهيل الوصول الى الخدمات المالية.



- ✓ حامد أبو زيد الدسوقي، إدارة البنوك، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998.
- ✓ سليمان الجيوسي، محمد الطائي، تسويق الخدمات المالية، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، مصر، 2010.
- ✓ الأخضر لقيطي، دراسات في المالية والمحاسبة، دار حمير للنشر، مصر، 2019.
- ✓ علاء نعيم عبد القادر وآخرون، مفاهيم حديثة في إدارة البنوك، دار البداية ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2012.
- ✓ دونالد ووترز، 101 طريقة لتطوير أداء الشركات، دار فاروق للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، 2002.

المذكرات والرسائل:

- ✓ ياسين بوناب، تأثير التوجه نحو السوق على الأداء المتميز في منظمات الخدمات المالية، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 2018/2017.
- ✓ محمود إبراهيم محمود، تحرير تجارة الخدمات المالية في اتفاقيات منظمة التجارة العالمية وواقع قطاع الخدمات المالية في فلسطين، رسالة ماجستير، فلسطين، 2005.
- ✓ مجوري نجة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - دراسة حالة تجارب دولة كينيا، الهند والإمارات، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2022/2021.
- ✓ يسرى كريم ريشان الحديثي، دور الرقابة على تكاليف جودة التصنيع في تحسين الأداء المالي لشركة الأدوية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2010.
- ✓ سناء مسعودي، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة وكالتي BNA-CPA بالوادي، مذكرة ماستر، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2015.
- ✓ عادل عشي، قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماجستير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2002.
- ✓ بن سعادة مفيدة، دور الجودة الخدمية في تحسين أداء المؤسسة المصرفية دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قلمة، مذكرة ماجستير، جامعة قلمة، الجزائر، 2011/2010.

المقالات العلمية:

- ✓ عبد الرحمن بن شيخ، التنمية المالية وتحديات تطبيق منظومة تسيير الخدمات المالية إلكترونياً في الجزائر، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، المركز الجامعي تيسمسيلت، الجزائر، 2021.

- ✓ حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020 .
- ✓ نعمان محصول، سراح موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة حالة مؤسسة عربية مصرفية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019.
- ✓ علي بحري، تحليل الأداء المالي بالنسب المالية للمؤسسة الاقتصادية دراسة تطبيقية في مؤسسة مطاحن الحضنة، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، المجلد 02، العدد 01، جامعة الجزائر، 2016.

المواقع الالكترونية:

- ✓ الموقع الرسمي للبنك الخارجي الجزائري : <https://www.bea.dz/resultat>
- ✓ World Bank Group, Digital Financial Services, 2020

الملاحق

الملحق 1



LA BEA EN BREF

Les différents paramètres repris en infra et développés dans le présent rapport d'activité, expriment de manière forte les tendances positives de l'évolution de la banque qui est classée, il faut le souligner, première en Algérie et neuvième sur le continent Africain.



1^{re} Banque en
Algérie



230 Milliards DA
de Capital



33 Participations
Nationales



13 Participations
Internationales



5 filiales nationales
& internationales



3 961
Collaborateurs



11 Directions
Régionales



106 Agences



02 Bureau de
change



1.915.104
Comptes Clients



276.536
Cartes CIB



150 Guichets
automatiques



3 539
TPE

الملحق 2

RUBRIQUES	EXERCICE 2021	EXERCICE 2022	Ecart en %
Ressources Globales de la Banque (DA)	2 718 Milliards DA	3 545 Milliards DA	+ 30%
- dont ressources Dinars (MDA)	2 718	3 545	+ 30%
- dont ressources devises (converties en MDA)	207	267	+ 29%
Nombre d'ouverture de comptes	34 416	69 591	+102%
Nombre de cartes vendues CIB	18 897	33 892	+79%
Les engagements de la Banque	2 767 Milliards DA Dont: • Crédits Bilans : 1 834 • Crédit H. Bilan : 933	2 645 Milliards DA Dont: • Crédits Bilans : 1 709 • Crédit H. Bilan : 936	Evolution de -4% Dont: • Crédits Bilans : - 7% • Crédit H. Bilan : + 0,3%
Produits de trésorerie	18,2 Milliards DA	42,9 Milliards DA	+ 136%
Dividendes encaissés des participations nationales et internationales	142 Millions DA	479 Millions DA	+ 237 %
Commissions sur garanties internationales	87 Millions USD	36 Millions USD	- 59%
Total des rapatriements (hydrocarbures)	31,303 Milliards USD	58,484 Milliards USD	+ 176%
Effectifs de la Banque	3 786 éléments	3 961 éléments	+ 4,62%
Formation	2 484 éléments	3 112 éléments	+ 25%
Nombre d'agences	105 agences (dont 2 bureaux de change)	106 agences (dont 2 bureaux de change)	+ 2%

الملحق 3

LES PRINCIPAUX AGREGATS FINANCIERS DE L'EXERCICE 2022

RATIO DE LIQUIDITÉ

Rubrique	2021	2022	Evolution
Ratio de liquidité	2,34%	2,68%	+0,34

Les flux de trésorerie enregistrés durant cette période, ont permis de dégager un excédent de trésorerie de 837 Milliards DA, tirés essentiellement des rubriques suivantes :

- Les cessions hydrocarbures enregistrent un montant de 7 696 Milliards DA, représentant ainsi 67% du total des encaissements ;
- Le paiement des dividendes en faveur du Trésor public de l'ordre de 35 Milliards DA au titre de l'exercice 2021 ;

RATIO DE SOLVABILITÉ

Rubrique	2021	2022	Variation
Coefficient de solvabilité	28,32%	29,64%	+1,32%

Le coefficient de solvabilité, représentant les exigences en Fonds propres au titre des risques de crédits, opérationnels et de marché, s'établit, au 31 décembre 2022, à 29,64% contre 28,32% arrêtés au 31 décembre 2021.

COEFFICIENT DES FONDS PROPRES DE BASE

Rubrique	2021	2022	Variation
Coefficient des Fonds Propres de Base	23,99%	25,35%	+1,36%

Le coefficient des Fonds Propres de Base, représentant les exigences en Fonds propres au titre des risques de crédits, opérationnels et de marché, s'établit, au 31 décembre 2022, à 25,35% contre 23,99% arrêtés au 31 décembre 2021.

Les coefficients de solvabilité et des Fonds Propres de Base sont largement au-dessus des seuils, prescrits par le règlement Banque d'Algérie N° 14-01 du 16 Février 2014 portant coefficients de solvabilité applicables aux Banques et Etablissements Financiers.

COEFFICIENT DES FONDS PROPRES/RESSOURCES PERMANENTES

Rubrique	2021	2022	Variation
Coefficient des Fonds Propres/Ressources Permanentes	129%	147%	+27%

Le coefficient des Fonds Propres et des Ressources Permanentes, s'établit, au 31 décembre 2022, à 147%, contre 120%, à fin 2021. Il est en nette amélioration de 27% et est conforme aux prescriptions du règlement de la Banque d'Algérie N° 04-04 du 19 Juillet 2004, soit un seuil minimal fixé à 60%.

RATIO DE RENTABILITÉ DES FONDS PROPRES (ROE)

Rubrique	2021	2022	Variation
Ratio de rentabilité des Fonds Propres (ROE)	16,04%	9,04%	-7%

Le ratio de rentabilité des fonds propres (Return On Equity « ROE ») représente le retour sur les fonds investis par l'actionnaire. Il s'établit à 9,04%, au 31 décembre 2022. Par rapport au ratio calculé au titre de l'exercice 2021, il est en régression de plus de 7%, qui s'explique notamment par l'augmentation des charges supportées par la Banque.

RATIO DE RENTABILITÉ DES ACTIFS (ROA)

Rubrique	2021	2022	Variation
Ratio de rentabilité des Actifs « ROA »	1,72%	0,93%	-0,79%

Le Ratio de rentabilité des Actifs (Return On Assets « ROA ») représente la mesure, en pourcentage, de l'efficacité de la banque à utiliser ses actifs pour générer des profits. Il est de 0,93% à fin 2022, contre 1,72 % en 2021.

COEFFICIENT D'EXPLOITATION

Rubrique	2021	2022	Variation
Coefficient d'exploitation « RE »	19,42%	21,68%	+11,64%

Le coefficient d'exploitation (charges générales d'exploitation y compris les amortissements / Produit Net Bancaire), calculé au 31 décembre 2022, est de 21,68%.

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République Algérienne Démocratique Et Populaire

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère De L'Enseignement Supérieur Et De la recherche Scientifique

جامعة غرداية



Université de Ghardaïa

Faculté des sciences Economiques, Commerciales et
sciences de Gestion

Département Sciences économiques

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

غرداية يوم:/...../2025

شهادة تصحيح مذكرة

يشهد الأستاذ (ة) : حاجيدات عمر بصفته عضواً لـ لجنة مناقشة (الصفة في اللجنة) هسوف

بأن الطالب: (ة):

الإسم واللقب (طالب 01): كلانجي عائشة رقم التسجيل: 39541002

الإسم واللقب (طالب 02): عبي الشريف عبد الحق رقم التسجيل: 39452010

المستوى الدراسي: بكالوريا التخصص: اقتصاد نقدي وعالي

تاريخ المناقشة: 2025/06/01

عنوان المذكرة: جور للخدمات الحالية الرقمية في تسيير
القطاع العقاري في الجزائر

يشهد بأن أن الطالب (الطالبة): المذكورين أعلاه قد إلتزم (ا) : بجميع الملاحظات وقام (ا) برفع التحفظات المقدمة له (ما) من طرف لجنة المناقشة وأن المذكرة قابلة للإيداع النهائي على هذا النحو.

إمضاء الأستاذ المكلف (ة): بمتابعة التصحيح

رئيس القسم



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، القطب الجامعي رقم 01، جامعة غرداية، المنطقة العلمية، غرداية، 47000، الجزائر

<https://fsecg.univ-ghardaia.dz>

الموقع الإلكتروني للكلية:

+213 (0) 29 25 81 09 / +213 (0) 29 25 81 21

إيميل قسم العلوم الاقتصادية: sciences.economiques@univ-ghardaia.dz

إيميل الكلية: fsecg@univ-ghardaia.dz