

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية والمحاسبة
شعبة: مالية ومحاسبة



دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي لواحدة حالة بنك الجزائر الخرجي _BEA_ وكالة غرداية

تحت إشراف الأستاذ:

• حميدات عمر

من إعداد الطالبات:

- خلفي سيرين
- مولاي عمار مروة
- كديد خديجة

السنة الجامعية: 2023-2024

Université Ghardaïa

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion

Domaine Sciences économiques, de gestion et commerciales

Département des sciences financières et comptabilité

Filière: sciences financières



Présenté en vue d'obtenir le diplôme de la LICENCE FONDAMENTALE

SPECIALITE : Financial Technology

Titre :

**Le rôle de la technologie financière dans
l'amélioration de la qualité de la performance
bancaire**

Elaboré par:

- Khalfi Siryine
- Moulay Omar Maroua
- Kedaid Khadidja

Encadré par:

- Hamidat Omar

Année Universitaire: 2023-2024

إهداء

أهدي ثمرة جهدي المتواضع الى من وهبوني الحياة والآمل،
والداي العزيز ووالدتي العزيزة،
الى من وهبني الله نعمة وجودهم في حياتي وكانوا لي عوناً لي في رحلة بحثي،
اخواني واخواتي،
الى رفيقتا دربي من كاتفتماني ونحن نشق الطريق معا نحو النجاح
كديد خديجة ومولاي عمار مروة،
الى كل من ساعدني، وكان له دوراً من قريب أو بعيد في إتمام هذه الدراسة.

خلفي سيرين

ما سلكنا البداية إلا بتيسيره، وما بلغنا النهاية إلا بتوفيقه،
وما حققنا الغايات إلا بفضلته،
فاللهم لك الحمد حتى ترضى، ولك الحمد إذا رضيت، ولك الحمد بعد الرضا،
أهدي ثمرة نجاح إلى أول من انتظر هذه اللحظات ليفخر بي، إلى من أحمل اسمه بكل فخر
والذي العزيز أطال الله في عمره
إلى من علمتني الأخلاق قبل الحروف إلى عزتي واعتزازي
إلى جنيتي أمي حفظها الله
إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي، إخوتي حفظهم الله جميعاً.

مولاي عمار مروة

إلى الذي غرس في روحي مكارم الأخلاق داعمي الأول في مسيرتي وسندي وقوتي وملادي بعد الله ...
طاب بك العمر يا سيد الرجال وطبت لي عمرا يا أبي (والدي الغالي) حفظه الله
إلى من سهلت لي الشدائد بدعائها، تلك التي احتضنتني قلبها قبل يدها، إلى التي أدين لها بكل نجاح
(أمي الحبيبة) حفظها الله
إلى ضلعي الثابت والسند الذي لا يمل ولا يميل، (إخوتي وأخواتي) حفظهم الله
إلى العائلة الكريمة الكل باسمه ومقامه (حفظهم الله)

كديد خديجة

شكر و عرفان

الحمد والشكر لله الذي بتوفيقه تتم الأعمال حمدا وشكرا خالصا

يليق بجلاله

وعظيم سلطانه نتقدم بجزيل شكرنا وخالص امتناننا إلى كل من ساعدنا في إنجاز

هذا العمل

سواء من قريب أو من بعيد ونخص بالذكر

الأستاذ المشرف: حميدات عمر على إشرافه على ومساعدته في إعداد هذا

التقرير.

كما لا يفوتنا تقديم كامل الامتنان والتقدير إلى كافة أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

كما نوجه شكرنا الخالص لأساتذتنا الكرام أعضاء الهيئة التدريسية في قسم

علوم المالية ومحاسبة.

ملخص:

تتناول هذه الدراسة تهدف هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي البنك الجزائري الخارجي_ وكالة غرداية _، وقد قسم هذا البحث الى الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي ، بالاعتماد على مقابلة كأداة لجمع البيانات والتي أجريت مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية في الوكالة، وقد توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج و هي: تقديم التكنولوجيا المالية لحلول مبتكرة للخدمات ومساهماتها في تعزيز الأداء البنكي من خلال تحسين كفاءة الخدمات المالية، وتوسيع نطاق الوصول إليها، تعزيز الابتكار، إضافة إلى تحسين قدرة المؤسسات المالية على المنافسة. كما لاحظنا أيضا أن تبني التكنولوجيا المالية ينطوي على بعض التحديات، مثل المخاطر السيبرانية، والتهديدات على الوظائف، والحاجة إلى امتثال القوانين واللوائح الجديدة، ولهذا يجب على المؤسسات المالية تقييم هذه التحديات بعناية وتطوير استراتيجيات فعالة للتخفيف منها من أجل الاستفادة الكاملة من فوائد التكنولوجيا المالية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، جودة أداء البنكي، بنك خارجي الجزائري، أداء مصرفي.

Abstract:

This study examines the role of financial technology in improving the banking performance of the Algerian Foreign Bank, Ghardaia agency. The study is divided into a theoretical study and a field study, and the analytical descriptive method was used, relying on an interview as a data collection tool, which was conducted with the head of the foreign trade department in the agency.

The study reached a set of results, which are : the provision of financial technology with innovative solutions for services and its contribution to enhancing banking performance by improving the efficiency of financial services, expanding the scope of access, and enhancing innovation, in addition to improving the ability of financial institutions to compete. We also noted That the adoption of financial technology involves some challenges, such as cyber risks, threats to jobs, and the need for compliance with new laws and regulations. Therefore, financial institutions must carefully evaluate these challenges and develop effective strategies to mitigate them in order to fully benefit from the advantages of financial technology.

Keywords : Financial technology, banking performance quality, Algerian Foreign Bank, banking performance.

قائمة المحتويات

IV	إهداء
V	شكر وعرهان
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة الأشكال
XVI	قائمة الملاحق
أ-ج	مقدمة
24-1	الفصل الأول: الإطار النظري ولمفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
2	تمهيد
3	المبحث الأول: اساسيات عامة حول التكنولوجيا المالية والأداء البنكي
3	المطلب الاول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية
7	المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي
15	المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي
19	المبحث الثاني الدراسات السابقة
19	المطلب الاول: الدراسات السابقة الوطنية

21	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة
22	المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية ودراسات السابقة
24	خلاصة
36-25	الفصل الثاني: دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في رفع جودة أداء بنك الجزائري الخارجي - BEA وكالة غرداية-
26	تمهيد
27	المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
27	المطلب الأول: نبذة عامة عن بنك الجزائر الخارجي
29	المطلب الثاني: نبذة عامة عن بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية
31	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة
21	المطلب الأول: منهج واداة الدراسة
30	المطلب الثاني: عرض المقابلة
33	المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج
36	خلاصة
37	الخاتمة
40	المراجع
44	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
23	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	01
31	أعضاء المقابلة	02
	الفهرس	03

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
18	استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك	01
28	الهيكل التنظيمي للبنك الخارجي الجزائري	02
30	الهيكل التنظيمي للوكالة	03

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
45	اتفاقية التربص	01
47	أسئلة المقابلة	02

مقدمة

أ. توطئة:

تعد التكنولوجيا المالية مجالاً حديثاً في إدارة الأمور المالية، حيث تستخدم التكنولوجيا والأفكار الإبداعية لتحسين الخدمات المالية، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في المؤسسات المالية، كما تساهم في الابتكار وتحسين كفاءة تقديم الخدمات. وتوفر التكنولوجيا خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية متطورة، تستخدم تقنيات حديثة ذات جودة عالية.

وبالرغم من حداثة، استطاعت التكنولوجيا المالية أن تجتاح قطاعات مختلفة من الخدمات المالية، مثل المدفوعات وتحويل الأموال والتأمين وغيرها. لذلك، تجد المؤسسات المالية الجزائرية نفسها اليوم مضطرة لمواكبة التطور الذي حققته المؤسسات المالية العالمية. فهي ترغب في البقاء والاستمرار والحفاظ على مكانتها، ومواجهة المنافسة التي فرضتها التكنولوجيا المالية من أجل تحقيق الشمول المالي.

لذا، تعمل المؤسسات المالية الجزائرية على إعادة هيكلة قواعدها واعتماد أنظمة التكنولوجيا المالية، ووضع استراتيجيات تعزز بنيتها التحتية، حيث تعتبر جودة الأداء المصرفي أساساً لا يمكن الاستغناء عنه في الاقتصاد. ومن أجل تحقيق هذه الجودة، تعمل المصارف على استغلال فرص التكنولوجيا المالية كجزء من قراراتها الاستراتيجية، وحتى تتمكن من إعطاء صورة واضحة لتطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية الجزائرية، تطرقنا إلى دراسة حالة في بنك الخارجي الجزائري، ومنه فإن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي:

➤ **كيف تساهم التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي _ البنك الجزائري الخارجي BEA**

_ وكالة غرداية

ولغرض الإجابة على الإشكالية الرئيسية لهذا الموضوع، قمنا بطرح مجموعة من الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الأداء البنكي؟
2. كيف يمكن للتكنولوجيا المالية تحسين الثقة لدى العملاء ورفع جودة الأداء البنكي؟
3. هل توفر التكنولوجيا المالية آليات لتجنب المخاطر في البنوك؟

ب. فرضيات الدراسة:

للإجابة على الاسئلة السابقة، قمنا بطرح الفرضيات التالية:

1. يزيد استخدام التكنولوجيا المالية من جودة الاداء البنكي
2. تمكن التكنولوجيا المالية من تحسين الثقة لدى العملاء ورفع جودة الأداء البنكي
3. توفر التكنولوجيا المالية الحماية من المخاطر

ت. مبررات اختيار الموضوع:

جاء اختيار هذا الموضوع بناء على الاعتبارات أهمها ما يلي:

- الأهمية الكبيرة التي تحظى بها التكنولوجيا المالية في الواقع المعاش، حيث تساهم بشكل كبير في تحقيق الشمول المالي.
- الرغبة الشخصية في دراسة هذا الموضوع.
- اندراج الموضوع ضمن التخصص.

أهداف الدراسة:

اختيارنا لهذا الموضوع كان نتيجة لمحاولة الوصول إلى مجموعة من الأهداف يمكن تلخيصها على النحو

التالي:

- ✓ تحديد مدى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في بنوك التجارية بولاية غرداية.
- ✓ تحليل الجوانب الفكرية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية.
- ✓ استكشاف وتقييم مدى اعتماد بنوك التجارية في ولاية غرداية على التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- ✓ توصيف وتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنوك التجارية بولاية غرداية.
- ✓ استخلاص النتائج والتوصيات القابلة للتطبيق التي يمكن استعادة البنوك التجارية منها لتحسين جودة الخدمات المصرفية.

ث. أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في عدة جوانب، سواء من الناحية الموضوعية أو التطبيقية، وسيتم توضيحها على

النحو التالي:

1. الأهمية الموضوعية:

- تعتبر التكنولوجيا المالية من المفاهيم المعاصرة والمتطورة في قطاع الخدمات المصرفية، ولذا فإن هناك حاجة ملحة لدراسة تأثيرها على جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية.
- توفر هذه الدراسة إطاراً مفاهيمياً شاملاً للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، وتسلط الضوء على دور وأثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وهو موضوع جديد ومهم يحتاج إلى مزيد من الاهتمام والبحث.
- تساهم هذه الدراسة في توفير معلومات وإشارات واضحة حول كيفية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وبالتالي تعزز الفهم والوعي العام حول هذا المجال.

2. الأهمية التطبيقية:

- تساهم هذه الدراسة في سد الفجوة التطبيقية في مجال التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، حيث لم تتم دراسة هذا الموضوع من قبل بهذه العلاقات والمتغيرات في بنوك التجارية بولاية غرداية.
- ستساهم نتائج هذه الدراسة في توفير توصيات قابلة للتطبيق والاستفادة في البنوك التجارية، والتي يمكن أن تسهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء العام للبنوك.
- توفر هذه الدراسة فهماً أعمق للموظفين في البنوك التجارية حول التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مما يساعدهم على تحسين مهاراتهم والمساهمة في تقديم خدمات مصرفية أفضل للعملاء.

ج. حدود الدراسة:

- للإجابة على إشكالية الموضوع، حصرنا الدراسة ضمن الإطار الزمني والمكاني، وذلك على النحو التالي:
- الحدود الزمنية: من الأحد 12 ماي إلى الخميس 16 ماي 2024.
- الحدود المكانية: بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية.

ح. المنهج والأدوات المستخدمة:

- من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والتحقق من الفرضيات باتباع المناهج التي تتوافق وتناسب طبيعة واهداف الدراسة، فإنه تم الاستعانة بالمناهج التالية:
- المنهج الوصفي: وذلك من أجل وصف المفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية والأداء البنكي.
- منهج دراسة حالة: وذلك من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية معتمدين على أداة المقابلة.

خ. صعوبات الدراسة:

- يمكن حصر الصعوبات والعقبات التي حدثت من قدرتنا على الوصول إلى نتائج أكثر دقة في:
- صعوبة حادثة موضوع الدراسة وعدم إلمام البنوك بالمعلومات الكافية حول التكنولوجيا المالية.
- صعوبة الوصول إلى دراسات سابقة وكتب متخصصة في مجال التكنولوجيا المالية.
- صعوبة الحصول على معلومات وبيانات تخدم موضوع الدراسة بشكل أكثر دقة.

د. هيكل الدراسة:

قصد الإلمام بجوانب الدراسة وللإجابة على الإشكالية الرئيسية تم تقسيم الدراسة وفق طريقة IMRAD إلى فصلين، يحتوي كل فصل على ثلاثة مباحث، بحيث نحاول من خلالها الإلمام بالإطارين النظري والتطبيقي للدراسة وفق ما يلي:

جاء الفصل الأول تحت عنوان "الإطار النظري ولمفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي"، حيث من خلاله تمت مراجعة الأدبيات المتعلقة بالمتغيرات موضوع الدراسة بتقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول تم التطرق فيه إلى مدخل عام للتكنولوجيا المالية وأساسيات الأداء البنكي، وكذا العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء لبنكي، أما في المبحث الثاني تطرقنا فيه الى الدراسات السابقة الوطنية والأجنبية، كما قمنا بالمقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني خصص لإجراء دراسة ميدانية في بنك الجزائري الخارجي لولاية غرداية، وذلك قصد توضيح دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة أداء هذا البنك، وقد تم تقسيمه إلى مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول إلى التعريف بالمؤسسة "بنك الجزائر الخارجي بولاية غرداية"، أما المبحث الثاني تم التطرق فيه إلى الدراسة الميدانية للمؤسسة، وكذا عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالدراسة.

الإطار النظري ولمفاهيمي للتكنولوجيا المالية و

الأداء البنكي

تمهيد

تعد التكنولوجيا المالية مجالاً جديداً في إدارة المال يستخدم التكنولوجيا والأفكار الإبداعية لتحسين الخدمات المالية. تلعب التكنولوجيا دوراً هاماً في المؤسسات المالية وتعتبر عنصراً حيوياً في الابتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات المالية، حيث تقدم هذه الخدمات عبر منصات تكنولوجية وتتمارس عمل البنوك بطريقة متطورة باستخدام تقنيات حديثة ذات جودة عالية.

على الرغم من حداثة، استطاعت التكنولوجيا المالية أن تكسب شعبية واسعة وتؤثر في قطاعات مختلفة لتقديم الخدمات المالية، ومن أبرز هذه القطاعات المدفوعات وتحويل الأموال والتأمين وغيرها.

يعتبر الأداء البنكي ركيزة أساسية يقوم عليها الاقتصاد ويتعين الحفاظ على هذه المكانة. لذلك، تعمل البنوك على استغلال موجة التكنولوجيا المالية، حيث تعد هذه الخطوة من القرارات الاستراتيجية الضرورية لتحقيق الاستقرار. وبناءً على ذلك، ستم مناقشة الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي في هذا الفصل، وتم تقسيمه إلى مبحثين على النحو التالي:

➤ **المبحث الأول:** أساسيات عامة حول التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

➤ **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة

المبحث الأول: أساسيات عامة حول التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

في هذا المبحث سوف نتطرق للجوانب النظرية للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي.

المطلب الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية مجال يهتم باستخدام التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية جديدة وتحسينها، لذا سنحاول من خلال هذا المطلب تسليط الضوء على ماهية التكنولوجيا المالية وأهدافها وتقنياتها.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية مفهوم حديثا في القطاع المالي، وهي تتسم بالتطور السريع مما يجعل من الصعب تحديد تعريف ثابت لها، تتنوع التعاريف المعاصرة لهذا المفهوم ومن بين التعاريف المعاصرة نجد:

فحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية: "وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدمها في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والارباح ومعرفة الأرباح المتوقعة الاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية".¹

أما حسب مجلس الاستقرار المالي يعرف التكنولوجيا المالية على أنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية".²

كما عرفت لجنة بازل المصرفية ورقابة التكنولوجيا المالية بأنها: "أي تكنولوجيا او ابتكار مالي ينتج عنه نموذج اعمال او عملية او منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".³

¹-وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي تلمسان، الجزائر المجلد 07، 2018، ص 14.

²-سمية بن علي، لمياء عماني، وفاء حمروش، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات"، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة باجي مختار عنابة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، لمجلد 12، العدد 04، 2021، ص 543.

³-وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، مرجع السابق، ص 14.

بينما عرفها بنك التسويات الدولية بدوره عرف التكنولوجيا المالية بانها: "الابتكار القائم على التكنولوجيا في الخدمات المالية الذي يعمل على تغيير القطاع المالي والاقتصاد الأوسع، مما يؤثر على جميع الجوانب من المدفوعات إلى السياسة النقدية إلى التنظيم المالي".¹

وعليه نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن ابتكارات تكنولوجية في القطاع المالي، تستعملها المؤسسات المالية في تعاملاتها اليومية. بمعنى آخر هي وسيلة لتقديم الخدمات المالية التقليدية بطريقة حديثة.

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي²:

- تنوع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.
- تسهيل التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

الفرع الثالث: خصائص التكنولوجيا المالية ومظاهرها

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي³:

¹ -يوسف لحرش، "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية (2022_2023)", مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة غرداية، الجزائر، 2023، ص8.

² -خالد بيلوطة، رمضان براغثة "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (BNA-BADR-CPA)", مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص 9.

³ -لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص66.

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
 - التكنولوجيا المالية بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاتها بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.
 - ان الخدمة المالية والمصرفية هي مجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
 - لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد الى الأساليب الإدارية.
- وهناك 04 عناصر متشابكة متكاملة تشكل مظاهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي، وهي:

1. الجانب المادي: يشمل في الآلات والمعدات المستخدمة.
2. الجانب الاستخدائي او الاستعمالي: يمثل في طرق استخدام هذه المعدات.
3. الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.
4. الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

الفرع الرابع: اهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى التكنولوجيا المالية الى تحقيق جملة من الأهداف أهمها¹:

1. تكلفة اقل: تسعى التكنولوجيا المالية الى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول الى الخدمات المالية والخاصة بالشركات والافراد غير المخدمين مصرفياً.
2. خصوصية أكثر: اذ ان خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقاً لرغبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول الى ذلك من خلال عدد من القنوات.
3. السرعة: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.
4. الانتشار: منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية يمكن ان تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
5. المقارنة: اذ ان خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والاسعار.

¹-مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة في العراق"، مجلة جامعة جيهان أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 04، العدد 02، ص129.

الفرع الخامس: تقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية

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

1. **البيانات الضخمة:** هي مجموعة من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف عن الأنماط والاتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة، وهي الحجم، التنوع، السرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، الكشف عن الغش، إدارة المخاطر، والخدمات المالية الشخصية.¹
2. **سلسلة الكتلة: Block chain** هو أكبر سجل رقمي موزع ومفتوح يسمح بنقل أصل الملكية من طرف الى اخر في الوقت نفسه دون الحاجة الى وسيط، مع تحقيق درجة عالية من الأمان بعملية التحويل لموجهة محاولات الغش والتلاعب. ويشترك في هذا السجل جميع افراد حول العالم، او يمكن اعتبار البلوك شين حاليا أكبر قاعدة بيانات موزعة عالميا بين الافراد. وقد تم استخدام هذا النظام الأول مرة عام 2008، من ضمن تطبيقاتها غير محدودة التي يمكن استخدامها في العملات الرقمية المشفرة.²
3. **العملات المشفرة:** هي عملات افتراضية من النوع الأخير مثل البيتكوين حيث يمكن شرائها بأموال تقليدية كما تباع أيضا مقابل المال التقليدي، ويمكن استخدامها لشراء كلا النوعين من الأموال الرقمية والسلع والخدمات الحقيقية.³
4. **العقود الذكية:** وهي برمجية مؤلفة من مجموعة من الرموز تمثل الشروط المكتوبة في العقد وتنفيذها باستخدام احدى المنصات، وتتميز هذه العقود الذكية بالاستقلالية مما يخفض في التكاليف، الامن وحماية، صعوبة اختراق البيانات، والكفاءة في استخدام الوقت بحكم انها ملفات الكترونية.
5. **الذكاء الاصطناعي:** تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي الى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال عند البشر، وتساعد هذه التقنية البنوك على: مكافحة غسيل الأموال، روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والاحتيال، التحليلات، انشاء التقارير، وتالية العمليات اليدوية.

¹-ماريا حسيني، صورية جريدي، "تأثير التكنولوجيا المالية على استقرار القطاع المصرفي دراسة حالة القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة (2010 مارس 2023)"، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2022، ص12.

²- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سابق، ص17.

³- علي منار حيدر، علوان محسن عقيل، رحيم حمزة عبد الهادي، مرجع سابق، ص17.

6. **الحوسبة السحابية:** عرفت ميكروسوفت الحوسبة السحابية بانها "تقدم خدمات الحوسبة (الخوادم والتخزين، وقواعد البيانات، والشبكات، البرمجيات، والتحليلات وأكثر من ذلك) عبر الانترنت، فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل و معالجة مساحة التخزين الخاصة بالحاسوب الى ما يسمى بالسحابة، وهي جهاز خادم يتم الوصول اليه عن طريق الانترنت، وبهذا تحولت برامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات الى خدمات، وتوفر الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من اجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة لسوق بالسرعة التي يتطلبها عملاء اليوم.¹

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء البنكي

يعد الاداء البنكي موضوعاً مهماً يشغل اهتمام المختصين ومدراء البنوك، حيث يتأثر اداء البنوك بالتطورات الاقتصادية والتحديات التي توجهها كما يعتبر تقييم الاداء البنكي مهم لوظائف الادارة حيث يعتمد عليه في تطور الاداء وزيادة الكفاءة لما يخدم اهداف البنك.

الفرع الأول: تعريف الأداء البنكي

تعددت تعاريف حول الأداء البنكي فمنهم من يعتبرها على انها "محصلة لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية بالإضافة الى تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية عليهما"²، بينما يعرفها البعض على أنها: "مجموع الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق أهدافها"³، في حين ان الأداء المصرفي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الاخرى، حيث يقصد به "الأهداف أو المخرجات التي يسعى نظام أي مؤسسة إلى تحقيقها باستخدام القدرات البشرية، المادية، المالية"، كما يمكن تعريفه ايضا على انه "مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام المصارف بدورها". وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المصرفية التي تحقق الاهداف.⁴

¹-ماريا حسيني، صورية جريدي، مرجع سابق، ص12.

²-خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سابق، ص 40.

³-كريمة حبيب، "محاضرات في مقياس تقييم الاداء البنكي"، جامعة شهيد حمة لخضر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي، الجزائر، 2022، ص 4.

⁴-ايمان قادري، خليل عبد القادر، "ادارة المخاطر ودورها في تحسين الأداء المصرفي (دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري)"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13، العدد 4، 2020، ص 732.

الفرع الثاني: أهمية الأداء البنكي

أداء البنوك يعتبر محوريًا في القطاع المالي ويؤثر على الاقتصاد بشكل عام، يمكن حصر أهميته في أنه يلقي الضوء على الجوانب التالية¹:

- القيام بعمليات تقييم لربحية المصرف، سيولة المصرف، تطور نشاط المصرف، مديونية المصرف، وتطور حجم المصرف من أجل تحسين القدرة الكلية له.
- يعتبر أحد أهم الركائز التي تبني عليها المراقبة والضبط في المصرف.
- تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة القوة والضعف في المصرف.
- يفيد الإدارة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الهامة، سواء للتطوير أو الاستثمارات أو عند إجراء تغييرات جوهرية.
- يعد من أهم دعائم رسم السياسات العامة، سواء على مستوى المصرف أو على مستوى القطاع، أو على المستوى الدولي.

الفرع الثالث: ابعاد الاداء في القطاع البنكي

من أجل إنجاز وإتمام أداء البنوك بشكل تام، لا بد من مراعاة الاعتبارات والأسس التالية²:

- **تحديد الأهداف:** الخطوة الأولى في عملية تقييم الأداء تتمثل في تحديد الأهداف كون الهدف الأساسي للمصرف هو التنمية نشاطه وتطويره ليواكب التطور الاقتصادي.
- **وضع خطط تفصيلية لإنجاز العمل:** بعدها تحديد الأهداف الواجب تحقيقها مستقبلاً يتم وضع الخطط التفصيلية للعمل المصرفي، حيث يتم رسم خطة أو أكثر بكل مجال من مجالات النشاط المصرفي ومن ثم التنسيق بين هذه الخطط للوصول إلى خطة شاملة ومتكاملة.
- **تحديد مراكز المسؤولية:** تعتبر مرحلة تحديد مراكز المسؤولية خطوة رئيسية في بناء نظام الرقابة وتقييم الأداء لأن تحديدها يقوم على أساس مبادئ التقسيم الإداري، حيث يخضع 5 الأقسام مصرف إلى رقابة وإشراف مسؤول خاص.

¹-أيمان قادري، خليل عبد القادر، مرجع سابق، ص 732.

²-مفاتيح سليم، "أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع بنكي (دراسة حالة عينة من البنوك بولاية مسيلة)"، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، 2022، ص 24.

- **تحديد معايير الأداء:** تمثل معايير الأداء مؤشرات. تزود المسؤولين عن الرقابة النشاط بأساس سليم لمراقبة الأداء الفعلي بما خطط له، وتحديد المعايير من مراحل صعبة في عملية تقييم الأداء نتيجة لتعدد مؤشرات الأداء المتاحة التي تعكس نتائج نشاط الوحدة الاقتصادية بشكل عام.

الفرع الرابع: تقييم الأداء البنكي

إن تقييم الأداء البنكي هو عملية تحديد مدى كفاءة البنوك في تحقيق أهدافها والتعامل مع المخاطر وهو من أهم الوظائف التي يعتمد عليها في إدارة أفراد والموارد البشرية في المنظمات الحديثة .

1. تعريف تقييم الأداء البنكي.

إن عملية تقييم الأداء تمثل العمليات الحيوية لجميع المنظمات المالية سواء الشركات أو المؤسسات أو البنوك، حيث انها توضح وتحدد الأهداف التي يجب تحقيقها للمنظمات المالية، وبالتالي فان عملية تقييم الأداء تعد جزءاً من عمليات اتخاذ القرار وجزء من الرقابة اذ انها تحدد مؤشرات الكفاءة والفعالية للمنظمات، وبالتالي المساعدة في عمليات التخطيط واتخاذ القرار.¹

2. مراحل تقييم الأداء البنكي:

ويمر تقييم أداء البنوك عبر مراحل التالية²:

- **المرحلة الأولى:** مرحلة جمع البيانات والمعلومات الإحصائية التي تتطلبها عملية تقييم الأداء في البنوك التجارية، وذلك لحساب النسب أو المؤشرات المستخدمة في تقييم، وتشمل هذه البيانات والإحصاءات البيانات لعدة سنوات ولمختلف النشاطات التي يمارسها البنك التجاري.
- **المرحلة الثانية:** مرحلة تحليل البيانات والمعلومات والإحصائية ودرستها وبيان مدى دقتها وصلاحياتها لحساب النسب أو المؤشرات اللازمة لعملية تقييم أداء البنك.
- **المرحلة الثالثة:** مرحلة إجراء عملية التقييم باستخدام النسب أو المؤشرات بالاعتماد على البيانات المتاحة لمختلف النشاطات والعمليات التي يشمل عليها أداء البنك التجاري.

¹-أحمد شلال عكاب، "أثر عناصر نموذج أداء البنوك CAMELS في المخاطر الائتمانية التي تواجهها البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان لأوراق المالية 2005 2015"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت كلية إدارة المال والأعمال، 2017، ص7.

²- أحمد سايح صالحية، زيدان محمد، "تقييم أداء البنك الجزائري باستخدام نموذج PATROL خلال الفترة 2015_2018"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021، ص 166.

- **المرحلة الرابعة:** مرحلة تحليل نتائج التقييم وبيان مدى النجاح أو إخفاق الذي صاحب أداء البنك، مع حصر وتحديد الانحرافات التي حصلت في نشاط البنك التجاري ومن ثم تفسير الأسباب التي أدت الى تلك الانحرافات، ووضع الحلول، اللازمة لمعالجتها لضمان تحقيق أداء أمثل للبنك.
 - **المرحلة الخامسة:** مرحلة متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات التي تحدث في النشاط البنكي، وتوفير الشروط اللازمة لتحقيق الأداء المطلوب والاستفادة من عدم تكرار الأخطاء مستقبلاً.
- 3. أهمية تقييم الأداء البنكي:**

أهمية تقييم الأداء البنكي عديدة لاختلاف اهتمامات أصحاب المصلحة وجهات المستفيدة منه يمكن إجمالها فيما يلي¹:

- ان عملية تقييم الأداء توفر تقييم للمعلومات المهمة لجميع مستويات الادارة في المنظمة.
- تسهم في اظهار عمليات تطور الاقتصادي والاجتماعي.
- تساهم في وجود منافسة بين الأقسام الإدارية داخل المنظمة وبين المنظمات المختلفة.
- الكشف عن الكفاءة ووضعها في مواقع ذات الإنتاجية العالية.
- المساهمة في التقليل من عمليات الإنفاق بمراقبة كيفية استخدام الموارد لدى المنظمة.
- الكشف عن الأخطاء ومعرفة الأسباب المؤدية لهذه الأخطاء ومعالجتها لمنع تكرارها.
- المساهمة في تحقيق سلامة المركز المالي للمنظمات والتأكد من عمليات توزيع الأموال المتوفرة للاستثمار ومد الكفاءة في عملية استغلال الأموال.
- تحقيق الرقابة المالية والأهداف الموضوعية من قبل المنظمة ومقارنة نتائجها.

4. اهداف تقييم الأداء البنكي

تتجلى أهداف الوصول لمعرفة الاداء فيما يلي²:

- عرض وتوضيح الصورة الحقيقية للبنك.
- تقديم معلومات صحيحة وواضحة للأطراف لمهتمة من خلال التقارير الصادرة بعد عملية التقييم.
- استثمار الجهد والوقت والقيمة من اجل تحسين وتقوية المكانة في القطاع المصرفي، الاقتصادي والمحيط الدولي.
- متابعة مدى قدرة البنك المالية على تحقيق الأهداف الموضوعية مسبقاً.

¹ - أحمد شلال عكاب، مرجع سابق، ص 8.

² -خولة مرسي، هاجر موساوي، "تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات"، مجلة المنهل الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة الأخضر حمة الوادي، الجزائر، 2023، ص 528.

- تشخيص العراقيل والانحرافات التي حالت دون الوصول الى الأهداف.
- التوصل الى حلول ووسائل فعالة لمعالجة الانحرافات، مع إمكانية ايجاد عدة بدائل وخطط لتجنبها مستقبلاً.
- معرفة مدى التقدم المحقق من طرف البنك إذا كان للأحسن أو للأسوء من خلال مقارنة النتائج الحالية مع السابقة له من خلال مقارنتها كذلك مع البنوك الاخرى.

5. أنواع تقييم الأداء البنكي

تقييم أداء البنوك يعتبر أمراً مهماً لضمان استدامة ونجاح هذه المؤسسات المالية، وهناك عدة أساليب لتقييم أداء البنوك، ومنها¹:

أولاً: تقييم الأداء المخطط: ونعني به تقييم أداء الوحدات الاقتصادية من خلال مدى تحقيقها للأهداف المخططة، وذلك بواسطة مقارنة مؤشرات الأداء المخطط مع المؤشرات الفعلية خلال، فترات زمنية محددة. إذ تبين هذه المقارنات التطور الحاصل في الأداء الفعلي الأنشطة الوحدة الاقتصادية وكذلك تبرز الانحرافات والأخطاء التي حدثت في عملية التنفيذ مع تسري المسببات والمعالجات اللازمة لها.

ثانياً: تقييم الأداء الفعلي: ويراد به كفاءة الموارد المتاحة المادية منها والبشرية، عن طريق مقارنة الأرقام الفعلية بعضها ببعض الآخر وذلك من أجل التعرف على الاختلالات التي حدثت وتأثير درجة مستوى الأداء في توظيف هذه الموارد، ويتطلب ذلك تحليل المؤشرات الفعلية للسنة المالية المعنية ودراسة تطورها عبر مدة محددة خلال السنة. ويقضي الأمر أيضاً مقارنة هذه المؤشرات مع الأرقام الفعلية للسنوات السابقة في الوحدة الاقتصادية المماثلة من نتائج خلال السنة المالية المعنية.

ثالثاً: تقييم الأداء المعياري أو القياسي: ونقصد به مقارنة النتائج الفعلية مع القيم أو النتائج المعيارية التي وضعت لتكون مقياساً للحكم فيما إذا كانت النتائج الفعلية مرضية أو لا.

رابعاً: تقييم الأداء العام أو الشامل: وهو تقييم أداء شامل لكل جوانب النشاط في الوحدة الاقتصادية باستخدام مختلف المؤشرات المخططة والفعلية في عملية القياس والتقييم، وبالإضافة إلى التمييز بين أهمية نشاط وآخر عن طريق إعطاء أوزان تشير لأرجحية أنشطة الوحدة.

6. مؤشرات تقييم الأداء البنكي:

¹- خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سابق، ص 50.

إن تقييم كفاءة البنوك والمؤسسات المالية أمر بالغ الأهمية في بيئة تنافسية ويتم ذلك من خلال مؤشرات الأداء الرئيسية، سواء كانت كمية أو نوعية. تهدف هذه النسب إلى تحسين الأداء العام إلى البنك وتنقسم إلى مجموعتين¹:

أولاً: المجموعة الأولى لمؤشرات تقييم الأداء البنكي: وتحتوي على المعايير والمؤشرات التي تستند على طريق المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، والتي من ورائها يمكن تحقيق الأهداف المسطرة، أي بمعنى آخر، ترتبط هذه المعايير بسلوكية العاملين وأسلوب التعامل مع الزبائن، نذكر منها:

- حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.
- سرعة الخدمة المقدمة للزبائن.
- مدى وفاء الزبائن إلى مصارف الذين يتعاملون معه.
- قناعة العاملين في المركز الوظيفي الذي يشغلونه، والمسؤوليات المسندة إليهم.
- إين هذه المؤشرات لها أثر مباشر على معايير المجموعة الثانية والتي تطلق عليها المعايير الرقمية للنتائج المتحققة من ممارسات الوظائف المصرفية والتي تسعى إلى تحقيق أهداف المصرف.

ثانياً: المجموعة الثانية لمؤشرات تقييم الأداء البنكي: وتشمل المؤشرات الرقمية لنتائج ممارسة الوظائف المصرفية حيث توضح لنا رقمياً ما تم تحقيقه نتيجة لممارسة العاملين لوظائفهم في إطار تحقيق الأهداف وتشمل ما يلي²:

1. **مؤشرات نسب الربحية:** تقدم نسب الربحية صورة عن درجة النجاح في خلق الثروة للمالكين، وهي أدوات بديلة عن مؤشرات السوق، لقياس الأداء المصرفي، خاصة في البلدان التي لا تتمتع بأسواق مالية نشطة، وتعد أكثر أنواع النسب استخداماً وأهمية للمحلل المالي، فهي محصلة النهائية للحكم على الأداء الكلي للبنك خلال الدورة المالية:

– **نسبة العائد إلى الأصول:** يقيس هذا المعدل كفاءة إدارة البنك في استخدام موجوداته وفعاليتها في توليد الربح مع استثماراته بغض النظر عن طريقة تمويل هذه الاستثمارات سواء كانت ذاتية أو عن طريق الاقتراض وتعد هذه النسبة من أفضل النسب التي تستخدم لقياس ربحية البنك وتقاس هذه النسبة وفق الصيغة التالية:

$$\text{نسبة العائد على الأصول} = \text{صافي الدخل/ إجمالي الأصول} * 100$$

¹ -خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سابق ص 51.

² -كريمة حبيب، مرجع سابق، ص 9.

– **معدل العائد إلى حق الملكية:** يعد هذا المعدل مقياساً لتقييم قدرة البنك على تحقيق عائد مالي من استثمارات المساهمين في البنك، وبعبارة أخرى يعبر عن نسبة العوائد عن كل دينار مستثمر من أموال المساهمين (حقوق المالكين) ويمكن حساب هذا المعدل وفق الصيغة التالية:

$$\text{نسبة العائد على حق الملكية} = \text{صافي دخل} / \text{إجمالي الملكية} * 100$$

– **معدل العائد على الودائع:** يستخدم هذا المعدل في قياس كفاءة البنك على توليد الأرباح من الودائع التي استطاع الحصول عليها، ويقاس هذا المعدل نصيب كل وحدة من وحدات الودائع من صافي الربح المتحقق للبنك بعد الدفع الضرائب، ويحسب بصيغة التالية:

$$\text{معدل العائد على الودائع: صافي الأرباح بعد الضرائب} / \text{إجمالي الودائع} * 100$$

2. **مؤشرات السيولة** تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على تحويل أصوله إلى نقدية جاهزة دون التعرض لخسائر كبيرة، كما تعني أيضاً مدى قدرته نروح هناك بضع مقدرتي على الوفاء بالتزاماته قصيرة الأجل وتتمثل أهم هذه المؤشرات في¹ :

– **نسبة التداول:** تهدف هذه النسبة إلى قياس قدرة البنك على مواجهة التزاماته المستحقة في موعدها، كما تعتبر هذه النسبة معيار متفق عليه في التعاملات المصرفية في معظم البنوك التجارية كمعيار الصناعة. وتحسب هذه النسبة بالعلاقة التالي:

$$\text{نسبة التداول: الموجودات المتداولة} / \text{المطلوبات المتداولة}$$

– **الأصول السائلة النقدية (الأصول النقدية) إلى إجمالي الأصول:** عموماً ارتفاع هذه النسبة إلى إنما يدل على انخفاض قيمة الاستثمارات لدى المؤسسة البنكية، معناه أنها تستثمر جزء كبيراً من أموالها في أصول سريعة للتحويل إلى نقدية في مدى القصير، بينما العكس عند انخفاض نسبة السيولة الأصول بالنسبة لمجموعها فذلك دليل على أن البنك له القدرة على الوفاء بالتزاماته طويلة أجل. وتحسب كالتالي:

$$\text{الأصول السائلة النقدية (الأصول النقدية) إلى إجمالي الأصول: الأصول السائلة} / \text{إجمالي الأصول}$$

¹ - نعمان محصول، سراح موصو، "تقييم أداء المالي للبنوك تجارياً دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 125.

– نسبة النقدية إلى مجموع الودائع: تقيس هذه النسبة العلاقة بين النقد والودائع بالبنك، وتدل على قدرة البنك النقدية على مواجهة السحب من الودائع، وتحسب كما يلي:

$$\text{نسبة النقدية إلى مجموع الودائع} = \text{النقدية} / \text{مجموع الودائع}$$

– نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع: وتعكس هذه النسبة قدرة الاستثمارات قصيرة الأجل على مواجهة طلبات السحوبات من قبل أصحاب الودائع جميعها، وتحسب كالتالي:

$$\text{نسبة الاستثمارات قصيرة الأجل إلى مجموع الودائع} = \text{الاستثمار قصير الأجل} / \text{مجموع الودائع}$$

3. مؤشرات ملاءة رأس المال: وتضم مؤشرات ملاءة رأس المال أنواعا أهمها¹:

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي الموجودات: حق الملكية} / \text{إجمالي الموجودات} * 100$$

تبين هذه النسبة مدى اعتماد البنك على رأس ماله في تكوين الموجودات، ويحاول البنك المحافظة على ثبات هذه النسبة عند معدلاتها الثابتة.

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي الودائع} = \text{حق الملكية} / \text{إجمالي الودائع} * 100$$

تبين هذه النسبة اعتماد البنك على الحقوق الملكية بوصفها مصدر تمويلي، وارتفاع هذه النسبة يعني توفر الحماية اللازمة لأموال المودعين.

$$\text{نسبة حق الملكية إلى إجمالي القروض} = \text{حق الملكية} / \text{إجمالي القروض} * 100$$

توضح مدى قدرة البنك على مقابلة أخطار الاستثمار في القروض والسلفيات من حقوق الملكية دون المساس بالودائع ويجب على كل بنك الاحتفاظ بنسبة معينة من الاستثمار في كل نوع من أنواع محفظة القروض على شكل احتياطات.

¹ -خالد بيلوطة، رمضان براغثة، مرجع سابق، ص 52.

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد مرور الأزمة المالية لعام 2008، وبروز موجة من الابتكارات التكنولوجية المالية وازدهار "المشاريع الناشئة" في هذا المجال واجهت البنوك التقليدية تحدياً هائلاً دفعها إلى إعادة النظر في تطوير وتحديث رقمته نماذجها وأنظمتها التشغيلية. فمن خلال ظهور "الفينتك" (التكنولوجيا المالية) أدركت البنوك التهديدات والفرص التي لحقتها من التحدي الذي يعود بالإيجاب على تطويرها.

الفرع الأول: تعريف التكنولوجيا المالية البنكية

تعددت تعريف المقدمة للتكنولوجيا المالية البنكية، فمنهم من عرفها على أنها "رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، فهي تضم التكنولوجيا الثقيلة، وتشمل الآلات والمعدات البنكية والبرامج، التكنولوجيا الخفيفة والمعلومات والتسويق وتشمل الإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي"¹، بينما تم تعريف التكنولوجيا المصرفية بأنها "رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان المصرفي مجالين الأول هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية والبرامج، وثاني هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي"².

الفرع الثاني: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية البنكية

إن الإمكانيات التكنولوجية تحقق للبنك العديد من المزايا ومن أهمها:³

- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل من التكاليف وزيادة الربحية.

¹-عائشة حناني، هوارية مشهور، "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي"، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2022، ص 20.

²-حمو محمد، زيدان محمد، "إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية المجلد 08، العدد 02، 2016، ص 86.

³-علي منار حيدر، علوان محسن عقيل، رديم حمزة عبد الهادي، "توجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي"، المجلة العراقية الإدارية، 2020، ص 247.

- تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
- الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة، مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.

الفرع الثالث: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

أحدثت التكنولوجيا المالية تطورات كبيرة في أغلب القطاعات الاقتصادية، ومنها القطاع المصرفي حيث اعتمدت على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها ووصولها عبر العالم ككل وذلك عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي قدمتها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إيضاح خدماتها في القطاع المصرفي في النقاط التالية¹:

➤ **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها:

- الدفع عبر الهاتف النقال.

- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود).

- تبادل العملات دون تكلفة.

- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية، وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة.

- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

➤ **العمليات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

➤ **الاستثمار والتمويل:**

- تجذب الفينك المدخرات الشخصية من خلال تبسيط العروض الممنوحة؛

¹ -خالد حمزة، "أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2023، ص 7.

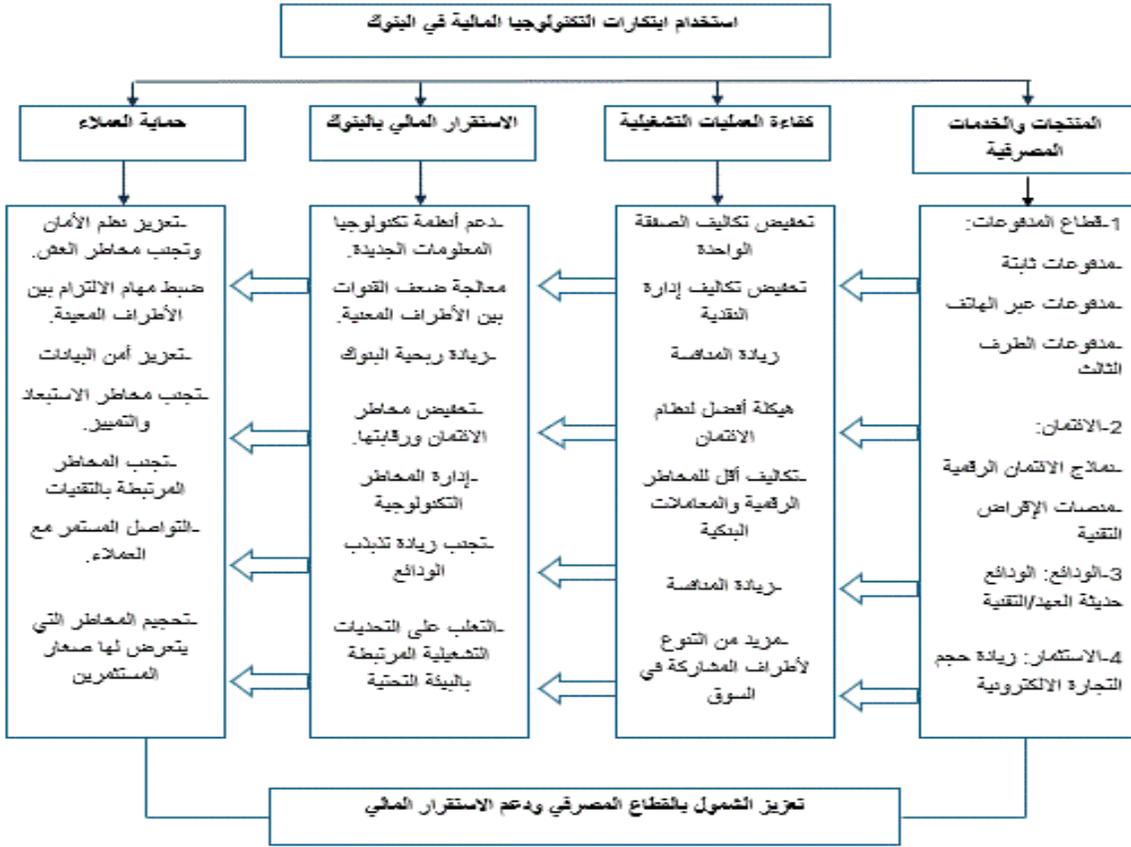
- توفير منصة تمويل جماعي للشركات، سواء في شكل قروض أو رأس مال أو استثمارات أو عل شكل التبرعات؛
- تقديم المشورة عبر الإنترنت لمساعدة الأفراد على إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم مقترحات الاستثمار المالي المختلفة لعملائهم.

➤ خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات (big data):

تقديم حلول مستهدفة للقطاع المصرفي من خلال جمع وتحليل قواعد البيانات الكبيرة التي تعمل على تحسين إدارة العلاقات مع العملاء (السلوك الشرائي، المدخرات، المسارات الوظيفية للعملاء، الملاءة المالية)، كما تعمل في هذا المجال على تعزيز الأمن السيبراني من خلال اكتشاف الاحتيال في وقت مبكر من سلوك العميل، مثل تحديد موقع الهواتف الذكية وتشفير البيانات والمعلومات الحساسة، توفر فينك أيضا أدوات لتحليل المخاطر، ودعم اتخاذ القرار بشأن إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية. والشكل التالي يوضح ذلك¹:

¹ محمد موسى، علي شحاتة، "نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 06 (الجزء الثاني)، العدد 01، 2019، ص

الشكل رقم 01: استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك



المصدر: محمد موسى، علي شحاتة، مرجع سابق، 2019، صفحة 20.

الفرع الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

فيما يلي نعرض أهم تعددت تأثيرات التكنولوجيا المالية على البنوك¹:

➡ تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات المصرفية: ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث الدعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم الخدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الإقراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

¹- وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، المرجع السابق، ص 22.

- **تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:** قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بخفض التكاليف الصففة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.
- **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على استقرار المالي للبنوك:** قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية لهذه عديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا على دورها في تحقيق مزيد من معادلات الربحية.
- **تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملات:** وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تناولت العديد من الدراسات تأثير التكنولوجيا المالية على أداء البنوك. وقد قمنا بمراجعة عدد من هذه الدراسات واخترنا منها بعض الموضوعات ذات الصلة المباشرة بموضوع بحثنا، ومنها:

المطلب الأول: الدراسات السابقة الوطنية

- الدراسة الأولى: طبي إكرام، مولاي أمينة، 2023 بعنوان: "أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت)"

هدفت هذه الدراسة إلى تعريف بالذكاء الاصطناعي والتأثير الذي يلعبه في المجال المالي، وما يمكن أن يحققه للبنوك التجارية من خلال تحسين أدائها مما يؤدي إلى زيادة ربحيتها، حيث كانت إشكالية الدراسة كالتالي: ما هو أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية الجزائرية؟ ولقد تم إجراء هذه الدراسة في البنوك التجارية في ولايي البيض وتيارت، وتم توزيع استبيان على عينة من الموظفي هذا البنوك بلغت 100 موظف، وتمت الاستعانة بكل من برنامج SPSS v23 و Amos v23 لاختبار فرضيات الدراسة ومناقشتها باستعمال نمذجة المعدلات الهيكلية، وتوصل الباحث في الأخير الى أن تطبيقات الذكاء الاصطناعي اصبحت آلية من الآليات التي لا يمكن للبنوك الاستغناء عنها وتجهلها كما تساعد تقنيات الذكاء الاصطناعي على اختصار الوقت والسرعة والدقة في انجاز المهام بأقل تكلفة.

- الدراسة الثانية: فاطنة بوخاري، 2021، بعنوان: (التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك، دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2000-2020)

- الهدف الرئيسي للدراسة هو إبراز واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وخدمات الصيرفة الإلكترونية والشبكات المعلوماتية... إلخ في البنوك الجزائرية، بالإضافة إلى تسليط الضوء على مفهوم هذه التقنيات والوسائل المطورة، وإبراز الدور الذي تقوم به من أجل تحسين أداء وفعالية البنوك الجزائرية، حيث كانت الإشكالية كالتالي: ما هو واقع تطبيق التكنولوجيا البنكية؟ وما هو دورها في تحسين أداء البنوك الجزائرية؟ ولمعالجة هذه الإشكالية والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، ذلك أن البحث يتطلب تجميع المعلومات والبيانات لتحليل وتشخيص واقع تطبيق التكنولوجيات الحديثة في البنوك الجزائرية ولقد اعتمد على بيانات وإحصائيات وأرقام من التقارير السنوية لبنك الجزائر والوثائق الداخلية لشركة ساتيم وموقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة ما بين 2002-2020، حيث وتوصلت لنتائج عدة، من ضمنها أن اعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف التكنولوجيات ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء من خلال زيادة القدرة التنافسية، وتعظيم الأرباح، وزيادة السيولة النقدية، وتخفيض التكاليف التشغيلية، إلا أن هذا لا ينفي وجود مشاكل عدة، تعانيه المنظومة البنكية الجزائرية من

نقص وتأخر في مواكبة التطور الحاصل في الدول الغربية وكذا بعض الدول العربية من خلال عدم توفر البنية التقنية الحديثة وشبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.

- دراسة الثالثة: إيمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي، 2020، بعنوان ("ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية")

من بين الأهداف الأساسية التي سعت هذه الدراسة لتحقيقها هي: تسليط الضوء على البنوك الإسلامية ومحاولة مسايرتها للابتكارات التكنولوجية الحديثة في القطاع المالي والمصرفي بما فيها التكنولوجيا المالية؛ التعرف على كيفية مواكبة البنوك الإسلامية العربية عصر الرقمنة والاستفادة من الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية، التعرف على أهم ابتكارات واتحادات التكنولوجيا المالية الإسلامية على مستوى العالم للبنوك الإسلامية. حيث كانت الإشكالية كالتالي: ما هو دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية؟ ولتحقيق أهداف البحث والإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم تقسيم البحث كما يلي: التكنولوجيا المالية وأبرز تطوراتها؛ المفاهيم الأساسية للبنوك الإسلامية؛ التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية العربية حيث توصل الباحث الي النتائج التالية: ترفع ابتكارات التكنولوجيات المالية حظوظ البنوك الإسلامية العربية لما توفره من تقنيات رقمية متقدمة تسهم في الرفع من قدراتها التنافسية، وتزيد من كفاءتها في أداء خدماتها؛ تشكل ابتكارات التكنولوجيات المالية أداة سحرية للبنوك الإسلامية العربية، تساعد في تعزيز نجاحاتها الحالية وفي نفس الوقت فرض تواجدها في مختلف الأسواق الدولية، حيث تشكل التكنولوجيا المالية وسيلة جديدة لهذه البنوك تساعد على التعريف أكثر بمنتجاتها وخدماتها، أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة وسياسة إستراتيجية يجب أن تعطى حقها لضمان تواجد أكبر وانتشار أوسع للأنظمة البنكية الإسلامية.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة

- الدراسة الثالثة: نوبندا وميسوزي، 2024، مقال علمي بعنوان أثار الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الأداء المالي للبنوك التجارية بزامبيا:

سعت هذه الدراسة إلى تحديد تأثير الوصول إلى الخدمات والقروض المصرفية عبر الهاتف المحمول وكذلك معرفة المخاطر التي تؤثر على الأداء المالي للبنوك التجارية حيث اعتمدت الدراسة على استخدام الإحصاء الوصفي على مستوى موظفي الإدارة العليا في أطلس مارا بزامبيا تم ذلك باختيار عينة مكونة من 287 موظف بالبنك وباستخدام العينة العشوائية واستنادا على تقارير ثانوية لأطلس مارا من طرف بنك وهيئة الاتصالات بزامبيا وكذلك استخدام استبيانات منظمة واعتماد تحليل الانحدار وارتباطات بيرسون لتحليل البيانات الكمية على الرغم من إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية والقروض عبر الهاتف المحمول فقد حسنت الأداء المالي للبنوك التجارية إلا أن نجاحها لا يزال مهددا بمخاطر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول مرتبطا بالإنترنت وابتكار التكنولوجي وتشير الدراسة إلى انه من اجل تحسين

قوة تغطية الانترنت والشبكة في جميع أنحاء البلاد يجب على البنوك المصرفية تعامل مع مقدمين خدمات الاتصال ويجب على البنوك التجارية أن تنظر إلى ابعدها من تحسين إمكانيات الوصول والبدء في تقديم مدى جودة عمل خدمة العملاء في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول وعليه يجب على البنوك التجارية تخصيص أموال كافية للأبحاث التي يمكن أن تدعم تطوير منتجات جديدة لاستخدامها مع منصات الخدمات المصرفية الحالية عبر الهاتف المحمول.

- الدراسة الثانية: مقال لـ (Anjanv Thankor (2019) بعنوان التكنولوجيا المالية والبنوك FINTECH AND BANKING WHAT DO WE KNOW

استهدفت هذه الدراسة مراجعة الأدبيات الناشئة عن التكنولوجيا المالية، من التعريف بها مع التركيز على التفاعل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية في هذه العملية، ثم فحص العديد من المشكلات فيما يتعلق بأنظمة الدفع كالعاملات المشفرة عقود الائتمان كإقراض النظير بالنظير والعقود الذكية بمساعدة البلوكتشين؛ كما تم فحص بعض الإحصائيات والحقائق المبسطة، وهذه المراجعة للأدبيات النظرية والتجريبية تم عن طريق سياقة أربعة تساؤلات رئيسية:

أولاً: كيف ينبغي تغيير نظريتنا عن الوساطة المالية لتلائم الوساطة التقليدية والتكنولوجية المالية؟

ثانياً: كيف ستتأثر أسواق الائتمان والودائع وزيادة رأس المال بالتكنولوجيا المالية؟

ثالثاً: كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على أنظمة المدفوعات؟

رابعاً: كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على النظام وكانت معظم استنتاجاته بخصوص التساؤل الأول على الدور الذي ستلعبه الثقة في تمييز البنوك عن التكنولوجيا المالية أما عن التساؤل الثاني التي سيظهر التأثير خاصة بإقراض النظير بالنظير P2P في حالة وجود مقترضين ليست لديهم ضمانات للحصول على قروض في البنوك التقليدية وعندما تكون البنوك مقيدة برأسمال.

وبالنسبة للتساؤل الثالث فالتأثير هنا ظهر بشكل كبير من خلال توجه الأشخاص نحو عمليات الدفع لفواتيرهم والتزاماتهم المالية عن طريق أنظمة الدفع الجديدة واستخدام العملات المشفرة وأخيراً تم الاستنتاج من التساؤل الرابع إلى أننا حتم الآن تؤدي العقود الذكية إلى تغيير جوهري في التعاقد المالي، مع إحداث تغييرات في الهوامش المالية والمكثفة.

- الدراسة الأولى مروان درويش، 2018، بعنوان: انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، حيث كانت الإشكالية كالتالي: ما انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين؟

الإطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

ولدراسة هذه الإشكالية استخدم الباحث المنهج الوصفي، وتم تصميم استبانة لجمع البيانات من مديري الفروع ورؤساء أقسام التسويق في البنوك العاملة في المحافظات الشمالية في فلسطين (الضفة الغربية)، ووزعت على عينة بلغت 112 فردا تم اختيارهم بطريقة طبقية عشوائية و استرد منها 84 استبانة مكتملة، وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك العاملة في فلسطين تستخدم التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة، وان هذا الاستخدام يعكس أثارا ايجابية على تحسين أداء البنوك من حيث القدرة على المنافسة، وخفض التكاليف، وفاعلية تقديم الخدمات المصرفية في الوقت المناسب والمكان الملائم، إضافة إلى تلبية احتياجات العملاء من تسهيل عملية تقديم الخدمة لهم بما يحقق رضاهم بدرجة عالية.

المطلب الثالث: العلاقة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

سنعرض من خلال هذا الجدول الفرق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة قصد التسهيل في المقارنة بينهما:

الجدول رقم 01: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الباحث، السنة	اسم الدراسة	العينة وأداة الدراسة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
طبي اكرام، مولاي امينة (2023)	أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية	موظفي البنوك التجارية في ولايتي البيض وتيارت، استبيان	تحسن أداء البنوك التجارية وزيادة ربحيتها	مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الشفافية في القطاع المصرفي
فاطنة بوخاري (2021)	التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك	التقارير السنوية لبنك الجزائر والوثائق الداخلية لشركة ساتيم	ابرار الدور الذي تقوم به التكنولوجيا الحديثة في تحسين أداء وفعالية البنوك التجارية	توفير الحماية اللازمة من المخاطر

الإطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي

دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية	تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية وتحسين الخدمات المالية	البنوك الإسلامية العربية	ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية	ايمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي (2020)
دعم تطوير المنتجات الجديدة لاستخدامها مع منصات الخدمات المصرفية الحالية عبر الهاتف المحمول	تحسين أداء البنوك التجارية	موظفي الإدارة العليا في اطلس مارا بزامبيا، استبانة	اثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الأداء المالي للبنوك التجارية بزامبيا	لوبيندا وميسوزي (2024)
أثر التكنولوجيا المالية على أنظمة المدفوعات	استخدام التكنولوجيا المالية في القطاعات	فحص احصائيات والحقائق المبسطة	التكنولوجيا المالية والبنوك	Anjanv Thankor (2019)
زيادة استخدام التكنولوجيا المالية من جودة الأداء البنكي	استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية بدرجة كبيرة وانعكاس اثار إيجابية على تحسين أداء البنوك	مديري الفروع ورؤساء اقسام التسويق في البنوك العاملة في المحافظات الشمالية في فلسطين، استبانة	انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين	مروان درويش (2018)

المصدر: من إعداد الطالبات

خلاصة:

قمنا في هذا الفصل تقديم الإطار النظري والمفاهيمي في هذا الفصل، حيث تم استعراض المفاهيم الأساسية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والأداء البنكي والعلاقة بينهما. كما تم تعريف التكنولوجيا المالية بأنها الابتكارات والاختراعات التكنولوجية الحديثة في القطاع المالي، والتي تتميز بالسرعة والسهولة والتكلفة المنخفضة. حيث تتيح هذه التكنولوجيا لعدد كبير من الافراد الوصول الى الخدمات المالية، مما يعزز من الشمول المالي، خاصة للأشخاص الذين لا يمتلكون حسابات بنكية، لذا يتعين على البنوك تبني هذه التطورات والابتكارات لتعزيز خدماتها.

دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في رفع جودة أداء بنك
الجزائري الخرجي BEA - وكالة غداية-

تمهيد

في هذا الفصل سنقوم باختبار ومعرفة مدى تطابق المفاهيم النظرية مع الواقع التطبيقي، من خلال اجراء الدراسة التطبيقية في بنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية، وقد تم تقسيم هذا الفصل الى مبحثين أساسيين كما يلي

- المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية
- المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

بنك الجزائر الخارجي هو أحد أهم مؤسسات النظام المصرفي في الجزائر، وقد لعب دوراً كبيراً في تنمية الحركة الاقتصادية في البلاد. يتميز البنك بنشاطه الواسع ووجود وكالاته في جميع أنحاء البلاد، حيث يتمتع بموقع مركزي يتحكم فيه البنك الأم، وذلك لتوزيع خدماته على المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين سواء داخل البلاد أو خارجها. يحتل بنك الجزائر الخارجي مكانة مهمة في الجهاز المصرفي بفضل وظائفه وخدماته المتنوعة في تمويل الاقتصاد، لذا قمنا بتخصيص هذا المبحث لدراسة البنك بصفة عامة وسنتطرق من خلاله الى نشأة بنك الجزائر الخارجي وهيكله التنظيمي، أهدافه ومهامه.

المطلب الأول: نبذة عامة عن بنك الجزائر الخارجي

إن بنك الجزائر الخارجي من أهم أعمدة النظام المصرفي الجزائري التي لعبت دوراً كبيراً في تطوير الحركة الاقتصادية في البلاد، من خلال نشاط وكالاته في كامل التراب الوطني، والذي يكون مراقباً مركزياً من طرف البنك الأم حتى يتسنى له توزيع خدماته على المواطنين والمتعاملين الاقتصاديين في الداخل والخارج، حيث له مكانة معتبرة في الجهاز المصرفي لماله من وظائف وخدمات وأنشطة متنوعة في تمويل الاقتصاد.

الفرع الأول: نشأة بنك الجزائر الخارجي

تأسس البنك الجزائري الخارجي بموجب الأمر رقم 2004/67، المؤرخ في جمادي الثانية 1387 هـ، الموافق ل 01 أكتوبر 1967م على شكل شركة وطنية اقتصادية، مهمتها الأولى تتمثل في التسهيل والتطوير في إطار التخطيط الوطني للعلاقات الاقتصادية والمالية للجزائر مع الدول الأخرى، وقد احتوى على كل أصول:

- القرض الليوني 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 يعرف بنك الجزائر الخارجي الاستقرار إلا ابتداءاً من 01 جوان 1968 برأس مال يقدر ب 20 مليون دينار جزائري.

إن إعادة هيكلة المؤسسات الصناعية والتحويلات العميقة المتخذة من طرف السلطات العمومية خلال الثمانينات أدى إلى تحول بنك الجزائر الخارجي إلى مؤسسة ذات أسهم وفق قانون 06/88 المؤرخ في 12 جانفي 1988

المطلب الثاني: نبذة عامة عن البنك الجزائري الخارجي وكالة غرداية

لدى البنك الجزائري الخارجي عدة وكالات وفروع وكل وكالة تنتمي إلى مديرية جهوية، وفي هذا الفرع سنتطرق إلى الوكالة المستقبلية، من خلال تعريفها وهيكلها التنظيمي ودور مختلف مصالحها والبيئة العملية لها.

الفرع الأول: نبذة عن الوكالة البنكية غرداية

كما رأينا سابقا لبنك الجزائر الخارجي مجموعة من الوكالات، وكل وكالة تنتمي إلى مديرية جهوية معينة ووكالة غرداية هي واحدة من بين الوكالات التسعة التابعة للمديرية الجهوية الجنوب ورقلة.

بههدف توسيع الشبكة البنكية وخدمة الزبائن المتواجدين بولاية غرداية باعتبارها الوكالة الوحيدة في هاته الولاية، وتقع في

مكان استراتيجي بقلب الولاية، وتتمثل مهامها الرئيسية فيما يلي:

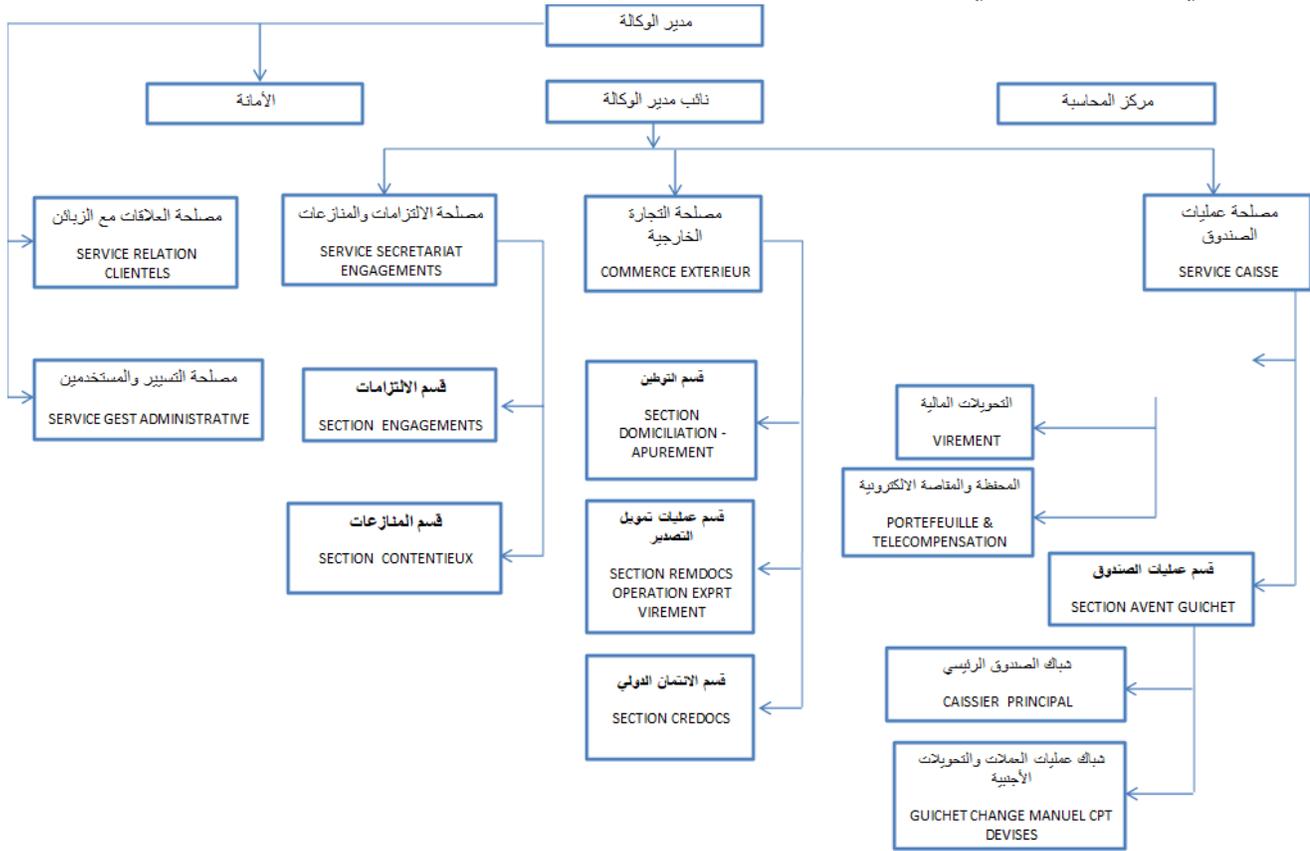
- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية
- إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات
- المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع الزبائن سواء كانت بالعملة المحلية أو الأجنبية
- إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد
- تسوية الشيكات
- العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجي
- العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الوكالة باعتباره المسؤول الأول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الوكالة، ينوب عنه نائبه (نائب المدير) الذي يتولى إعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، التسيير الإداري لموظفي الوكالة، ويسعى إلى المحافظة على وثائق الوكالة، وكذا السهر على التسويات المختلفة في الوقت المناسب.

دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في رفع جودة أداء بنك الجزائر الخارجي BEA

-وكالة غرداية-

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للوكالة



المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

المطلب الأول: منهج واداة الدراسة

الفرع الاول: منهج الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة والإجابة على التساؤلات الفرعية المتعلقة بالدراسة، اعتمدنا على المناهج التالية

- منهج الوصفي: وذلك من اجل وصف لمفاهيم المتعلقة بالإطار النظري لمتغيرات الدراسة المتمثلة في التكنولوجيا المالية والأداء البنكي
- منهج دراسة حالة: منهج دراسة حالة: من خلال قيامنا بدراسة ميدانية على مستوى بنك الجزائر الخارجي BEA بولاية غرداية معتمدين على المقابلة.
- متغيرات الدراسة: تتمثل متغيرات دراستنا كما يلي:
- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية.

• المتغير التابع: الاداء البنكي.

الفرع الثاني: اداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها وعلى المنهج المتبع وعلى عدم توفر البيانات الكافية وجد أن الأداة أكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة هي المقابلة، بحيث تم إجراء المقابلة في البنك الخارجي الجزائري مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية (أ. بن شيحة عبد القادر).

وصف أداة الدراسة: بعد التطرق الى الجانب النظري بالاستعانة بالكتب والمذكرات ومقالات، قمنا بإعداد مقابلة لجمع معلومات حول دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي، والتي تم عرضها على مجموعة من الاساتذة من اجل مراجعتها والتأكد من تغطيتها لجوانب الدراسة، حيث تتكون المقابلة من 10 أسئلة.

المطلب الثاني: عرض المقابلة

لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الاداء البنكي، قمنا بإجراء مقابلة مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية.

الجدول رقم 02: أعضاء المقابلة

الاسم واللقب	مسؤول مصلحة
أ.ب.ع	رئيس مصلحة التجارة الخارجية

المصدر: من إعداد الطلبة.

فيما يلي سنقوم بعرض الأسئلة المطروحة والإجابات التي تلقيناها:

السؤال الأول: هل يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الاداء العام؟

الإجابة: طبعاً وكل البنوك الجزائر ملتزمة بذلك.

السؤال الثاني: هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من كفاءة العمليات المصرفية؟

الإجابة: يزيد من الكفاءة للمصرف وحتى للزبائن والموظفين.

السؤال الثالث: هل تكنولوجيا المالية تحسن سرعة اجراءات المعاملات المصرفية؟

الإجابة: تحسن الاجراءات بل وتسهل العمليات للزبائن.

السؤال الرابع: هل التكنولوجيا المالية تحسن امان العمليات المصرفية؟

الإجابة: التكنولوجيا المالية كما لها إيجابيات فإن لها سلبيات منها الأمان والأمان.

السؤال الخامس: هل يوفر لك البنك خدمات تحليل البيانات المالية لمساعدتك في اتخاذ القرارات المالية؟

الإجابة: نعم يوفر لكن بنسبة قليلة وابتدائية.

السؤال السادس: هل تعتقد ان التكنولوجيا المالية تساهم في زيادة الشفافية والمصداقية في العمليات المصرفية؟

الإجابة: التكنولوجيا المالية إذا كانت بضباب تصحيحية تساهم في الشفافية في كل العمليات.

السؤال السابع: هل تعتقد ان التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين خدمات العمال في البنوك؟

الإجابة: تسهل لهم حتى عمليات الصيرفة وتحسن الخدمات.

السؤال الثامن: هل لاحظت تحسناً في سرعة تنفيذ المعاملات المصرفية بفضل تكنولوجيا مالية؟

الإجابة: نعم لاحظت ذلك في التنفيذ بفضل التكنولوجيا.

السؤال التاسع: هل تساعد التكنولوجيا المالية في ادارة المخاطر في البنك؟

الإجابة: مخاطر البنك تسيورها قرارات أكثر منها تكنولوجية.

السؤال العاشر: هل يستخدم البنك خدمات مصرفية رقمية مثل الخدمة المصرفية عبر الانترنت او تطبيق

مصرفي؟

الإجابة: نعم، كل خدمات البنك مرقمنة ولها تطبيقاتها.

المطلب الثالث: تحليل ومناقشة النتائج

الفرع الاول: تحليل فرضيات الدراسة

الفرضية 1: لقد تحققت هذه الفرضية من خلال النتائج المحصل عليها، حيث توصلنا من المقابلة التي تم إجرائها

في البنك يُعتقد أن التكنولوجيا المالية تساعد في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتوفير التكاليف، مما يؤدي إلى تحسين

جودة الخدمة التي تقدمها البنوك. هذا بدوره يمكن أن يؤدي إلى زيادة رضا العملاء والأداء المالي الأفضل للبنوك. ومع ذلك، من المهم أيضاً النظر في البنية التحتية والابتكارات المالية اللازمة لدعم تبني التكنولوجيا المالية بشكل فعال .

الفرضية 2: تم إثبات صحة الفرضية من خلال الدراسة حيث تبين ان التكنولوجيا المالية (FinTech) لها دور كبير في تعزيز الثقة بين العملاء وتحسين جودة الأداء البنكي حيث تؤثر إيجابياً في أعمال وسياسات البنوك والمؤسسات المالية. كما أنها تساهم في تنوع الخدمات والمنتجات، مما يعطي صورة أكثر شمولية للبنك ويساعد في تحسين عملية التقييم

الفرضية 3: من خلال الدراسة لم يتم تأكد من صحة الفرضية حيث تبين بأن البنوك لا تعتمد على التكنولوجيا في إدارة المخاطر بل تعتمد على القرارات في تسيير المخاطر .

الفرع الثاني: مناقشة النتائج

من خلال دراستنا توصلنا إلى مجموعة من النتائج التالية:

- تعتبر التكنولوجيا المالية أداة فعالة تمكن البنوك التقليدية من تقديم خدمات وحلول مبتكرة تلبي احتياجات العملاء في عالم يتسم بالتطور.
- توفير أدوات وحلول مبتكرة للخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات التقليدية كالبنوك وشركات التأمين في ظل عالم سريع التغير، كما تساهم التقنيات المالية الحديثة في تطوير وتقديم هذه الخدمات بطريقة أكثر كفاءة وملاءمة للعملاء، فهي تستجيب بشكل أفضل لاحتياجات السوق المتغيرة وتلبي توقعات المستخدمين المتزايدة للخدمات المالية السريعة والمبسطة.
- التكنولوجيا المالية تمثل ميزة تنافسية فعالة للمؤسسات المالية. فهي تساعد على تحسين رضا العملاء وجذب قاعدة عملاء أوسع. من خلال الابتكارات التقنية في الخدمات والمنتجات المالية، تتمكن المؤسسات من تقديم تجربة أكثر راحة وسلاسة للعملاء، مما يعزز ولائهم ويجذب شرائح جديدة من السوق. بالتالي، تعد التقنية المالية أداة استراتيجية هامة لتعزيز القدرة التنافسية للجهات المالية.

دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في رفع جودة أداء بنك الجزائر الخارجي BEA

-وكالة غرداية-

- التكنولوجيا المالية أحدثت تطورًا جذريًا في ممارسات وأداء المؤسسات المالية التقليدية. فقد أدى تبني هذه المؤسسات للابتكارات التقنية إلى التخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها، مع تبني منهج جديد في عرض وتقديم وتسويق الخدمات المالية.
- تساهم التكنولوجيا المالية بدورها الفعال في تحقيق الاداء البنكي المتميز للبنوك التجارية.
- الأداء البنكي يعكس قدرة البنك على تحقيق أهدافه الاستراتيجية طويلة الأمد، بما في ذلك تحقيق الربحية، والبقاء في السوق والنمو المستدام، ويتحقق ذلك من خلال استخدام الموارد المالية والبشرية بكفاءة وفاعلية.
- الأداء البنكي يعكس النتائج النهائية التي تحققت من خلال مختلف أنشطة البنك، والتي تنشأ من التوفيق بين موارده المالية والبشرية خلال فترة زمنية محددة.
- مساعدة البنوك التجارية على تحسين أدائها من عدة جوانب، تخفيض التكاليف التشغيلية، تقديم خدمات أكثر سرعة وراحة للعملاء، تحسين جودة الخدمات المقدمة، هذا بدوره ساعد البنوك على تحقيق أداء بنكي متميز وتعزيز قدرتها التنافسية.

خلاصة:

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لموضوع التكنولوجيا المالية ودورها في رفع من جودة الأداء البنكي لبنك الخارجي الجزائري ، بحيث قسمنا الفصل الى مبحثين استعرضنا في المبحث الأول إجراءات الدراسة الميدانية بحيث عرفنا البنك محل الدراسة ووكالة غرداية اما في المبحث الثاني عرضنا منهج و اداة الدراسة الا وهي المقابلة التي كانت مع ممثل بنك الجزائر الخارجي تم طرح اسئلة حول استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك اثرها على الاداء البنكي، تم تسجيل وتحليل الاجابات بغية الاجابة على التساؤلات من خلال إثبات او نفي الفرضية و الوقوف على اثر التكنولوجيا المالية في زيادة الاداء.

الخاتمة

الخاتمة

ان التطور التكنولوجي الجاري في العالم اليوم أحدث ثورة شملت جميع جوانب الحياة، بما في ذلك القطاع المالي. فقد أثر هذا التطور بشكل كبير على أداء البنوك، حيث شهدت تغييرات جوهرية نتيجة ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المالية. تُعبر التكنولوجيا المالية عن تقديم الخدمات المالية باستخدام أحدث التقنيات والأدوات المالية المبتكرة كالمدفوعات الهاتفية والتمويل الجماعي. وتتميز هذه الخدمات بجودة عالية، وتنوع، وانخفاض التكلفة، وإمكانية الحصول عليها في وقت قصير، ما جعلها جذابة لكثير من العملاء .

ومن أجل ضمان ولاء العملاء، على البنوك أن تقدم خدمات عالية الجودة، ويتطلب ذلك كفاءة عالية للموارد البشرية المستخدمة، وتدريبهم وتحفيزهم على استخدام وممارسة التكنولوجيا المالية. فالأداء التسويقي الجيد للبنوك سيكون نتيجة مباشرة لهذه الجهود.

بالرغم من الفوائد الكبيرة للتكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي على عمل البنوك وتجربة العملاء، يجب على البنوك والجهات الرقابية خلق توازن بين تجنب المخاطر والتوجه نحو الابتكارات التكنولوجية. فيجب التأكد من أن هذه الابتكارات لا تُشكل أدوات للاحتيال أو القرصنة، وأنها لا تهدد الاستقرار المالي.

- **الاقتراحات:** من خلال النتائج المتوصل إليها من هذه الدراسة يمكننا تقديم جملة من الاقتراحات أهمها:

✓ **توظيف خبرات البنوك العريقة المتقدمة لتعزيز كفاءة وفعالية العمليات في البنوك الجزائرية.**

✓ **استخدام تطبيقات الذكاء الاصطناعي يعد ضرورة حاسمة للبنوك باعتبارها أداة تنافسية فعالة لتمييز خدماتها وتحسين أدائها.**

✓ **اتقان موظفي البنوك والمؤسسات المالية لتقنيات الذكاء الاصطناعي ودمجها في مهامهم اليومية مع مواكبة أحدث التطورات في هذا المجال بهدف دراسة المخاطر المحتملة وتطوير حلول مبتكرة مما يساهم في تحسين أداء هذه المؤسسات وتقديم خدمات ذات جودة استثنائية.**

- **آفاق الدراسة:** سعيًا من خلال هذه الدراسة إلى استيعاب كافة جوانب الموضوع، النظرية والميدانية، بشكل

شامل قدر الإمكان. ورغبةً منا في مواصلة البحث والتعمق في هذا المجال، نُقترح بعض المواضيع الهامة كأفاق

مستقبلية للدراسة، نذكر منها:

➤ **استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية لابتكار خدمات عملاء وتجارب مستخدم مُرضية.**

➤ **استخدام الذكاء الاصطناعي وبيانات بديلة لتقييم المقترضين بشكل أفضل.**

الخاتمة

- تعزيز الأمن المالي ومكافحة الاحتيال بفضل التكنولوجيا المالية.
- تطوير أنظمة تفاعلية ذكية لدعم العملاء الماليين.
- تحليل اتجاهات وتوقعات السوق المالية باستخدام أدوات التكنولوجيا المالية الحديثة.

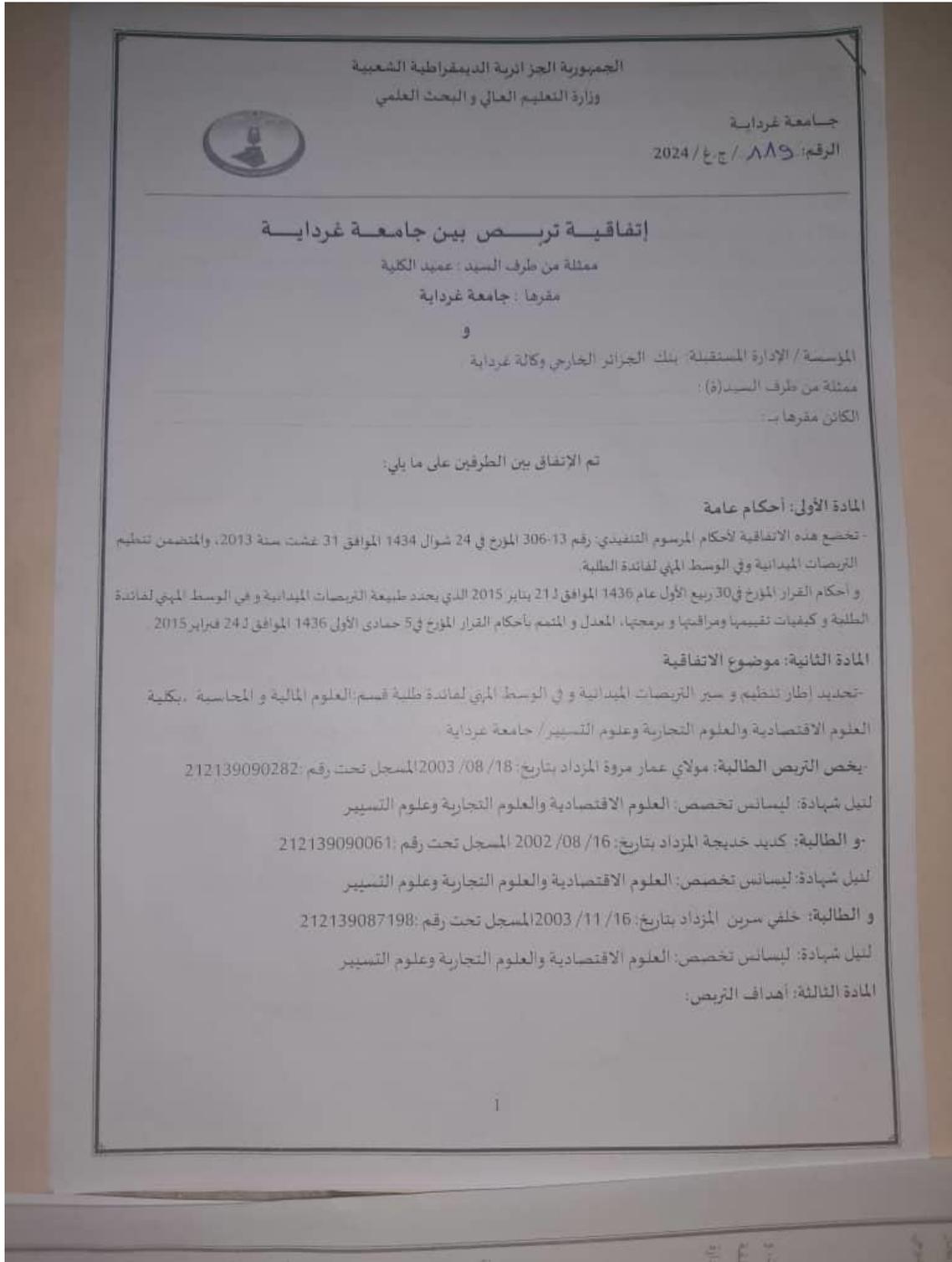
المراجع

1. أحمد سايج صالححة، زيدان محمد، "تقييم أداء البنك الجزائري باستخدام نموذج PATROL خلال الفترة 2015_2018"، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 17، العدد 25، 2021.
2. أحمد شلال عكاب، "أثر عناصر نموذج أداء البنوك CAMELS في المخاطر الائتمانية التي تواجهها البنوك التجارية الأردنية المدرجة في بورصة عمان للأوراق المالية 2005 2015"، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت كلية إدارة المال والأعمال، 2017.
3. إكرام طربي، مولاي أمينة، "أثر الذكاء الاصطناعي على أداء البنوك التجارية (دراسة حالة البنوك التجارية لولايي البيض وتيارت)" مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد 23، العدد 01، 2023.
4. إيمان بومود، عواطف مطرف، شافية شاوي، "ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية"، مجلة رؤى الاقتصادية، المجلد 10، العدد 01، 2020.
5. إيمان قادري، خليل عبد القادر، "إدارة المخاطر ودورها في تحسين الأداء المصرفي (دراسة ميدانية بالبنك الوطني الجزائري)"، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 13 العدد 04، 2020
6. حمو محمد، زيدان محمد، "إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، 2016.
7. حيدر عقيل عبد الهادي، "التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي"، المجلة العراقية الإدارية، 2020
8. خالد بيلوطة، رمضان براغثة، "أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة"(BNA-BADR-CPA)، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021
9. خالد حمزة، "أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تطوير البنوك التجارية"، مذكرة ماستر، جامعة العربي التبسي تبسة، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2023.
10. خولة مرسي، هاجر موساوي، "تطبيق التحول الرقمي كآلية لتحسين أداء البنوك دراسة حالة بنك متعدد الجنسيات"، مجلة المنهل الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 2023.

11. سليم مفاتيح، "أثر التحول الرقمي على كفاءة وأداء القطاع بنكي (دراسة حالة عينة من البنوك بولاية مسيلة)"، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف مسيلة، الجزائر، 2022.
12. عائشة حناني، هوارية مشهور، "دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي"، مذكرة ماستر، جامعة أحمد دراية أدرار، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2022.
13. فاطنة بوخاري، "التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك (دراسة حالة الجزائر خلال الفترة الممتدة ما بين 2000-2020)"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية الادرية، المجلد 08، العدد 03، 2022.
14. كريمة حبيب، "محاضرات في مقياس تقييم الاداء البنكي"، جامعة شهيد حمة لخضر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الوادي، الجزائر، 2022
15. لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والآفاق"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018.
16. محمد موسى علي شحاتة، "نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي"، مجلة البحوث المحاسبية، المجلد 06 (الجزء الثاني)، العدد 01، 2019.
17. مروان درويش، "انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين اداء البنوك العاملة في فلسطين"، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04، العدد 03، 2018.
18. مصطفى سلام عبد الرضا، حيدر محمد كريم، سنان عبد الله حرجان، "التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، دراسة استطلاعية لعينة موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة في العراق"، مجلة جامعة جيهان أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 04، العدد 02، 2020.
19. نعمان محصول، سراح موصو، "تقييم أداء المالي للبنوك تجارية دراسة حالة بنك المؤسسة العربية المصرفية"، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 03، العدد 02، 2019.
20. سمية بن علي، لمياء عماني، وفاء حمدوش، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات"، مجلة الاقتصاد الجديد، لمجلد 12، العدد: 04، 2021.

21. وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر المجلد، 07 العدد 03، 2018.
22. يوسف لحرش، "دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية وتحقيق الشمول المالي دراسة حالة لعينة من بنوك ولاية غرداية (2022_2023)"، مذكرة مقدمة الاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، جامعة غرداية، الجزائر، 2023.
23. Misozi Siasulingan, Lubinda Haabazoka, "A Study of the Effects of Mobile Banking Services on the Financial Performance of Zambian Commercial Banks- A Case Study of Atlas Mara" Social Science Journal for Advanced Research ,volume 4 (2), pp. 22-34 ,2024
24. Anjanv Thankor, " FINTECH AND BANKING WHAT DO WE KNOW " journal of financial intermediation, 2019.

الملاحق



يهدف التريص المهدي إلى تحضير الطالب للحياة المهنية و السماح له بتطبيق معارفه النظرية والمهنية التي تحصل عليها، و اتخاذ مشروع نهاية الدراسة بتحضير تقرير تريص بالنسبة لليسانس أو مذكرة بالنسبة للماستر، و الذي ويندرج ضمن المسار البيداغوجي للطلاب وهو إجباري للحصول على شهادة الليسانس / الماستر

- تحدد نشاطات التريص من طرف المؤسسة الجامعية أو المؤسسة أو الهيئة المستقبلة و ذلك حسب برنامج التكوين المتوفر

المادة الرابعة: موضوع التريص وتنظيم العمل

- تترك مواضيع التريصات وكذا مخططات عمل المترصين و الأهداف المرجوة من التريصات لتقدير المشرفين على التريصات، و تحدد حسب برنامج الدراسة و موضوع نهاية الدراسة المصادق عليه من طرف الأستاذ المشرف بالمؤسسة الجامعية و بموافقة الهيئات البيداغوجية لكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، و الهيئات المعنية بالتكفل بالتريصات في مؤسسة أو إدارة الاستقبال

المادة الخامسة: تعيين المؤطرين ومسؤولي التريص

- تعين المؤسسة الجامعية أستاذًا باحثًا مؤطرًا للتريص وتعين المؤسسة المستقبلة مسؤولًا عن التريص

- يتم تعيين الأطارات التقنية (مسؤولي التريص) المكلفة بمناقشة المترصين من طرف الهيئة المستقبلة، و يجب أن يكونوا في التخصص وبحوزوا خمس (5) سنوات من الخبرة على الأقل

- يوضع المترص خلال تواجدده في أماكن التريص تحت المصولة السامية لمسؤول التريص المعين

- يتقيد المترص خلال تواجدده في مكان التريص بالاحترام التام لاحكام النظام الداخلي للمؤسسة أو الإدارة المستقبلة والمصلحة التي هي بها

المادة السادسة: الكيفيات العملية لسير التريص

- مدة التريص: تمتد فترة التريص على المرحلة الممتدة (من الأحد 18 ماي، تجرى التريصات مرتين في الأسبوع إلى الخميس 16 ماي)

المادة السابعة: شروط مختلفة

- التغطية الاجتماعية للمترص: تضمن المؤسسة الجامعية التغطية الاجتماعية للمترص عند وقوع حادث في المؤسسة مكان التريص، و تقع مسؤولية التصريح بحادث العمل على عاتق المؤسسة أو الإدارة التي يتم فيها التريص

- يجب على الإدارة أو المؤسسة المستقبلة أن ترسل إلى المؤسسة الجامعية التي ينتمي إليها المترص دون تأخير، نسخة من التصريح بحادث العمل المرسل إلى هيكل الضمان الاجتماعي المختص

- شروط تغيب المترص: يرحص للمترص بالتغيب في الحالات الآتية: الحالات المرضية، فترة الامتحانات، الحالات القاهرة

المادة الثامنة: مدة الاتفاقية وكيفية فسخها

- ترم اتفاقية التريص هذه لمدة أربعة (4) أشهر قابلة للتجديد لنفس المدة

- يجب على الطرف الراغب في إنهاء هذه الاتفاقية إخطار الطرف الأخر قبل خمسة عشر (15) يوما من التاريخ المقرر لإنهاء الاتفاقية

المادة التاسعة: سريان الاتفاقية

- تسري هذه الاتفاقية ابتداء من تاريخ توقيعها من الطرفين

حرر ب غرداية في: 2021/05/12

المؤسسة أو الهيئة المستقبلة

ممثلين طرفيها: 

جامعة غرداية

متمثلة من طرف:  الأستاذة عميدة الكلية الفوجيا

الأستاذة البرنجة بالطنجة

و  الأستاذة مصلحتي





المقابلة 01:

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المالية في رفع جودة الأداء البنكي
البيانات الشخصية:
الاسم واللقب:
المنصب:
الاسئلة:

العام الجامعي: 2024-2025

الأكاديمية في المؤسسة:

1- هل يستخدم البنك التكنولوجيا المالية لتحسين جودة الأداء العام ؟
.....

2- هل تعتقد ان استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من كفاءة العمليات المصرفية؟
.....

3- هل تشعر بان تكنولوجيا المالية تحسن سرعة اجراءات المعاملات المصرفية؟
.....

4- هل تشعر ان التكنولوجيا المالية تحسن امان العمليات المصرفية؟
.....

5- هل يوفر لك البنك خدمات تحليل البيانات المالية لمساعدتك في اتخاذ القرارات المالية ؟
.....

6- هل تعتقد ان التكنولوجيا المالية تساهم في زيادة الشفافية والمصداقية في العمليات المصرفية
.....

7- هل تعتقد ان التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين خدمات العمال في البنوك ؟
.....

8- هل لاحظت تحسينا في سرعة تنفيذ المعاملات المصرفية بفضل تكنولوجيا المالية؟
.....

9- هل تساعد التكنولوجيا المالية في إدارة المخاطر في البنك؟
.....

10- هل يستخدم البنك خدمات مصرفية رقمية مثل الخدمة المصرفية عبر الانترنت او تطبيق مصرفي ؟
.....

IV	اهداء
V	شكر وعرفان
VI	الملخص
VII	قائمة المحتويات
XII	قائمة الجداول
XIV	قائمة الاشكال
XVI	قائمة الملاحق
أ-ج	المقدمة
1-24	الفصل الأول : الاطار النظري والمفاهيمي للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
2	تمهيد
2	المبحث الأول : اساسيات عامة حول التكنولوجيا المالية والأداء البنكي
3	المطلب الأول : الاطار النظري للتكنولوجيا المالية
4_3	الفرع الأول : تعريف التكنولوجيا المالية
4	الفرع الثاني : أهمية التكنولوجيا المالية
4	الفرع الثالث : خصائص التكنولوجيا المالية
5	الفرع الرابع :اهداف التكنولوجيا المالية
6	الفرع الخامس : تقنيات وخدمات التكنولوجيا المالية
7	المطلب الثاني :الاطار المفاهيمي للاداء البنكي
7	الفرع الأول : تعريف الأداء البنكي

7	الفرع الثاني : أهمية الأداء البنكي
8_7	الفرع الثالث :إبعاد الأداء في القطاع البنكي
9	الفرع الرابع :تقييم الأداء البنكي
9	تعريف تقييم الأداء البنكي
9	مراحل تقييم الأداء البنكي
10	أهمية تقييم الاداء البنكي
10	اهداف تقييم الاداء البنكي
11	أنواع تقييم الأداء البنكي
12	مؤشرات تقييم الأداء البنكي
15	المطلب الثالث : علاقة التكنولوجيا المالية بالاداء البنكي
15	الفرع الأول :تعريف التكنولوجيا المالية البنكية
15	الفرع الثاني : مزايا استخدام التكنولوجيا المالية البنكية
16	الفرع الثالث :استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك
18	الفرع الرابع : اثر التكنولوجيا المالية على البنوك
19	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
19	المطلب الاول : الدراسات السابقة الوطنية
21	المطلب الثاني : الدراسات السابقة الأجنبية
22	المطلب الثالث : العلاقة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية
24	خلاصة الفصل

36_25	الفصل الثاني : دراسة ميدانية لدور التكنولوجيا المالية في رفع جودة الأداء بنك الجزائر الخارجي BEA وكالة غرداية
26	تمهيد
27	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
27	المطلب الأول : نبذة عامة عن البنك الجزائر الخارجي
27	الفرع الأول : نشأة بنك الجزائر الخارجي
28	الفرع الثاني : هيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي
29	المطلب الثاني : نبذة عامة عن البنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية
29	الفرع الأول : نبذة عامة عن الوكالة البنكية غرداية
30	الفرع الثاني : الهيكل التنظيمي للوكالة
30_21	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
30	المطلب الأول : منهج وأداة الدراسة
30	الفرع الأول : منهج الدراسة
31	الفرع الثاني : أداة الدراسة
31_32	المطلب الثاني : عرض المقابلة
34_32	المطلب الثالث : تحليل ومناقشة النتائج
32_33	الفرع الأول : تحليل فرضيات الدراسة
34	الفرع الثاني : مناقشة النتائج
35	خلاصة الفصل
39	الخاتمة

الملاحق

40_43	المراجع
47	الملاحق
48	الفهرس

