

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم إقتصادية



دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المصرفية

دراسة حالة لعينة من البنوك

(بنك الجزائر الخارجي BEA و صندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP)

مذكرة مُقدّمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

تحت إشراف:

الدكتور حميدات عمر

إعداد الطالبتين:

- بن ساحة خيرة

- قويدري ميمونة

الصفة	الجامعة	الرتبة	لقب و اسم الأستاذ
رئيسا	جامعة غرداية	دكتورة	بن عبد الرحمان ذهبية
مشرفا مقررا	جامعة غرداية	دكتور	حميدات عمر
عضوا مناقشا	جامعة غرداية	دكتور	بوهريرة عباس

نوقشت بتاريخ: 09/06/2024

السنة الجامعية:

2024-2023م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

The image displays the Basmala in a highly stylized, bold black calligraphic font. The text is arranged in three lines: 'بِسْمِ' on the top line, 'اللَّهِ' on the middle line, and 'الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ' on the bottom line. Five long, vertical arrows point upwards from the top of the page, indicating the direction of the main strokes. Small numbers (1, 2, 3) and arrows are placed throughout the text to show the specific sequence and direction of individual pen strokes. A small signature and the number '2' are visible at the bottom left of the calligraphy.

الإهداء



إلى من استعنت به وتوكلت عليه ربي عز وجل إنه لا يسعني في هذه اللحظات التي لا أملك
أغلى منها أن أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع إلى روح من صعدت إلى السماء أبي وأمي رحمة
الله عليهما

إلى من وقف بجاني وساندي زوجي العزيز

إلى من بعث لي الروح أولادي إسلام وربهم

إلى كل من رافقتني لإنجاز هذا العمل "ميمونة"

إلى من هم أقرب من الروح إلى من شاركوني حزن الأب والأم وبهم أستمد عزيمتي وإصراري
إخواني وأخواتي

إلى من علموني معنى الصداقة إلى من سارو معي كامل هذا المشوار صديقاتي وزميلاتي إلى

من سرنا سويا مع نحو النجاح والإيداع

إلى طلاب ماجستير 2 الإقتصاد نقدي وبنكي

خيرة





الإهداء

اللهم لك الحمد و الشكر حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه، و نصلي و نسلم على

من لاني بعده و أولى الناس بالشكر هما الأبوين .

إلى من شجعني على المثابرة طول حياتي إلى " والدي الحبيب "

إلى من بها أعلو، وعليها أرتكر، إلى " والدتي الحبيبة "

إلى من أفضاهما على نفسي " عائلتي العزيزة " دمتم سندا لي

إلى من انتقلت إلى رحمة الله رفيقة العمر اللهم إرحمها و أسكنها فسيح جناتك

إلى من رافقني لإنجاز هذا العمل " خيرة "

إلى من شاركنا تعب إنجاز هذا العمل المتواضع الأستاذ: د. حميدات عمر .

و إلى من كان لهم بالغ الأثر في الكثير من العقبات و الصعاب .. آمال،

سلمى، أسماء، عاليا، صارة، فريدة، سعيدة، رشيدة ... أسأل الله أن يجزيهم خير

الجزاء ... أمين.

ميمونة



شكرو عرفان

أولاً: الشكر لرب العالمين الذي أوهبنا العقل وحسن التدبير والتوكل

وثانياً: أتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من قدم إلينا يد المساعدة

سواء من قريب أو بعيد لإنجاز هذا العمل المتواضع و لو

بكلمة تشجيع أو بابتسامة أو بكلمة طيبة

واخص بالذكر أستاذنا الفاضل الذي كان مشرفاً

على هذا العمل المتواضع أطال الله في عمره و أمدّه بالصحة و العافية

أستاذ المشرف : الدكتور حميدات عمر.

كما نتقدم بأحر شكر إلى مشرف بنك الجزائر الخارجي وبنك التوفير والاحتياط و جميع

عمالها.

كما نتوجه بالشكر و الامتنان إلى جميع الأساتذة و زملاء طلبة ثانية ماستر

الاقتصاد نقدي و بنكي.

إلى كل من جاهد من أجل رفع راية العلم والمعرفة.

شكراً

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد دوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع. ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستعمال أسلوب دراسة حالة، إذ تم اختيار بنكين ومقارنة بينهما. كما لخصت الدراسة إلى وجود علاقة بين تكنولوجيا المالية والاداء البنكي لكنها لم تصل الى مرحلة النضج الكافي في البنوك الجزائرية محل الدراسة. وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق. و تشجيع الإقبال على أدوات الدفع الإلكتروني، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بين شركات التكنولوجيا المالية و المؤسسات المصرفية، والتي تسمح لها بتحسين أدائها. ولتحقيق أهداف الدراسة

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، أداء البنكي، شمول المالي، قياس الأداء

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence le rôle de la fintech en tant que mécanisme d'amélioration de la performance du secteur bancaire algérien, en identifiant les motivations et les enjeux de l'adoption des technologies financières numériques dans ce domaine sector.pouratteindre les objectifs de l'étudel'approche descriptive-analytique a été utilisée, et la méthode d'une étude de cas a été utilisée, car deux banques ont été sélectionnées et comparées entre elles.L'étude a également conclu qu'il existe une relation entre la technologie financière et la performance bancaire, mais elle n'a pas atteint le stade de maturité suffisante dans les banques algériennes étudiées.

L'étude a révélé que les performances du secteur bancaire sont médiocres du point de vue de l'élargissement de l'inclusion financière en Algérie, ce qui constitue un élan majeur pour l'adoption des technologies fintech, mais cela dépend de la réussite du dépassement de plusieurs obstacles. Encourager la demande d'outils de paiement électronique, et développer un cadre juridique qui permette la mise en place d'un partenariat entre les entreprises de technologie financière et les établissements bancaires, ce qui leur permet d'améliorer leur performance.pour atteindre les objectifs de l'étude

Mots clés: technologie financière, performance bancaire, inclusion financière, mesure de la performance.

الصفحة	قائمة المحتويات
II	إهداء
IV	شكر وعرفان
V	الملخص
VI	قائمة محتويات
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الأشكال
IX	قائمة الاختصارات
X	قائمة ملاحق
	المقدمة
	الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
4	تمهيد الفصل
5	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
5	المطلب الأول: مفهوم وأهمية التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثاني: المعوقات التي تواجه التكنولوجيا المالية
10	المطلب الثالث: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه
12	المطلب الرابع: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية
14	المبحث الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي
14	المطلب الأول: : تعريف التكنولوجيا المالية البنكية و مزايا إستخدامها
15	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية في البنوك
17	المطلب الثالث: التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

20	المبحث الثالث: دراسات سابقة حول التكنولوجيا المالية
20	المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية
22	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية
24	المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة
28	خلاصة الفصل
	الفصل الثاني: دراسة حالة للمؤسسات المصرفية (بنك الجزائر الخارجي BEA وصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP)
29	تمهيد الفصل
30	المبحث الأول: لمحة تاريخية حول بنك الجزائر الخارجي وصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
30	المطلب الأول: تعريف البنك BEA وهيكله التنظيمي
34	المطلب الثاني: المهام و أهداف تسويق البنك
34	المطلب الثالث: تعريف الصندوق CNEP وهيكله التنظيمي
40	المطلب الرابع: الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط
43	المبحث الثاني: واقع إستخدام التكنولوجيا المالية على مستوى بنوك محل الدراسة
43	المطلب الأول: واقع التكنولوجيا المالية الموجودة في البنك BEA
55	المطلب الثاني: واقع إستخدام التكنولوجيا المالية على مستوى CNEP
62	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية
66	خلاصة الفصل
67	خاتمة
70	المراجع
74	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	البيان	صفحة
1.1	وجهات النظر بعض الباحثين والهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية	6
2.1	الجوانب الأساسية لتكنولوجيا المالية	6
1.2	عدد أفراد عينة الدراسة	43
2.2	تقسيمات بطاقات الماستر كارد	45
3.2	استخدام بطاقة كلاسيك CIB	46
4.2	استخدام بطاقة CIB ذهبية	47
5.2	يمثل مبلغ العمليات التي تمت تسويتها عن طريق التحويلات المالية لدى الوكالة من 2021 إلى 2023 في حالة بنك مختلفين (الحالة b)	54
6.2	يمثل مبلغ العمليات التي تمت تسويتها عن طريق التحويلات المالية لدى الوكالة من 2021 إلى 2023 في حالة وكالتين مختلفتين (الحالة c)	55
7.2	عدد أفراد عينة الدراسة	56
8.2	الموزع الآلي الأوراق DAB	59
9.2	الشباك الآلي البنكي	59
10.2	خدمة الدفع الإلكتروني	60
11.2	عدد أجهزة المرتبطة بوكالة غرداية	61
12.2	عدد الأجهزة الأوتوماتيكية	61
13.2	نسب استخدام الصيرفة الإسلامية عبر الأنترنت في الوكالة محل الدراسة	61
لسنة 2024		
14.2	الشبكات الداخلية الوطنية العالمية في الوكالة	62

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
13	أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية	1.1
33	هيكل تنظيمي بنك الخارجي الجزائري	1.2
39	هيكل التنظيمي لصندوق التوفير والاحتياط	2.2
44	التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية	3.2
47	يوضح عدد الطلبات والاستعمالات سنة 2022	4.2
48	يوضح عدد الطلبات والاستعمالات سنة 2023	5.2
52	صورة من برنامج قارئ الشيكات	6.2
53	صورة برنامج Deltav8	7.2
54	صورة من برنامج التحويلات المالية	8.2
58	العمليات بين الوكالة	9.2

قائمة الاختصارات

الاسم باللغة الفرنسية	الاسم باللغة العربية	الرمز
Caisse nationale d'épargne et de prevoyance	صندوق الوطني لتوفير والإحتياط	Cnep
La Banque Etrangère Algérienne	البنك الخارجي الجزائري	BEA
ElectronicFundsTrensfer	عملية التحويل المالي الإلكتروني	EFT
Terminaux de paiement électroniques	خدمة الدفع الإلكتروني الخاص للتجار	TPE
Distributeur automatique bancaire	لسحب الأموال	DAB
Guicget automatique bancaire	لسحب الأموال وتحويل الأموال وإجراء عمليات أخرى	GAB
Financial Techhnologh	التكنولوجيا المالية	Fintech
Internet Banking	خدمة الصيرفة الإلكترونية	Ib

قائمة الملاحق

صفحة	اسم ملحق	رقم
74	خدمات التعاضدية العامة للعمال الجزائريين في مجال الصحة	01
74	الصيرفة الإسلامية	02
75	كتاب الإحتياط التام	03
76	بنكم يهتم أيضا بصتكم	04
77	بطاقة الماستر كارد	05
77	بطاقة CIB الذهنية والكلاسيكية	06
78	جهاز الصرف الإلي DAB	07

المقدمة

1- توطئة:

لقد شهد العالم حدوث طفرة في تطور وسائل الإنتاج و دخول العالم في المجال الرقمي حيث جعل القطاع المصرفي ينغمس في عملية التحول التكنولوجي و ذلك بزيادة الإنفاق التكنولوجي من قبل الكيانات المصرفية و تطورات متسارعة في بيئة الأعمال المصرفية منافسة شديدة و تحديات غير مسبوقة للمصارف و الحصول على الرقعة التسويقية الجديدة أدى إلى إنتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل كسب المزيد من الزبائن و المتعاملين من خلال تطوير و تحسين الخدمات و الخصائص التسويقية لها و تدريب العاملين على تقديمها .

وقد أحدثت التكنولوجيا المالية آثاراً، وتغييرات جذرية شاملة و قوية جدا مست جميع المؤسسات المصرفية أين أثبتت مختلف منتجات التكنولوجيا المالية فعاليتها في ربط الزبائن بمؤسساتهم المالية و المصرفية . و يعد القطاع المصارف من أكثر القطاعات تأثر و إرتباطاً، بالتكنولوجيا حيث ظهر في الدول المتقدمة قطاع جديد يتعلق بالأجهزة المالية و النقدية، وهو القطاع التكنولوجي المالية الذي مزج بين التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية و المصرفية، مما خلق جواً جديداً للمنافسة بين المؤسسات التقليدية و المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية.

ويعمل هذا القطاع على تقديم كل الخدمات المالية و المصرفية بشكل تقني، وعصري وجديد بإعتبار البنوك المحرك الرئيسي لإقتصاديات الدول، وحفاظاً على هذه المكانة، تعمل المؤسسات المصرفية على ركوب موجة التكنولوجيا المالية بإعادة تجديد هياكلها القاعدية بناءً على ما تقتضيه سبل مواكبة هذا التطور فتحسين أدائها أصبح ضرورة ملحة لمواجهة المنافسة التي فرضتها شركات التكنولوجيا المالية.

وهذا ما صادفناه خلال دراستنا التطبيقية التي قمنا بها على مستوى البنكين ببنك الجزائر الخارجي BEA و صندوق للتوفير و الإحتياط CNEP.

2- إشكالية البحث :

ما مدى مساهمة تكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المصرفية ببنك الجزائر

الخارجي BEA و صندوق الوطني للتوفير و الإحتياط CNEP ؟

3- الأسئلة الفرعية للبحث:

حتى تتسنى الإجابة عن التساؤل الرئيسي فإنه من الضروري الإجابة على الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما هو أثر تفعيل التكنولوجيا المالية في متطلبات المؤسسات المصرفية؟

2- هل ساهمت التكنولوجيا المالية يساهم في تطوير أداء المؤسسات المصرفية ؟

3- كيف تؤثر التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي ؟

4- فرضيات البحث:

للإجابة على التساؤلات الفرعية المطروحة قمنا بوضع الفرضيات التالية:

1- تملك التكنولوجيا المالية أهمية بالغة في تحقيق الأداء المالي لتحسين الأهداف المرسومة و توفير الحلول للعديد من المشاكل التقليدية في العمل.

2 - للتكنولوجيا المالية علاقة مباشرة في دعم القطاع المصرفي.

3- للتكنولوجيا المالية ضرورة حتمية للمساهمة في رفع أداء المؤسسات المصرفية في إمكانية التوسع و التنوع في الخدمات و كفاءة العمليات .

5- محاور الدراسة :

للإمام بجميع جوانب موضوع الدراسة و الإجابة على الإشكالية المطروحة و إثبات الفرضيات تم تقسيم المذكرة إلى فصلين قسم نظري و قسم خصص للدراسة التطبيقية و لكل فصل ثلاث مباحث حيث خصص الفصل الأول منه للاطار النظري للتكنولوجيا المالية والأداء البنكي من جهة ومن جهة اخرى تطرقنا الى التكنولوجيا المالية على البنوكأما الفصل الثاني خصص للدراسة الميدانية والتطبيقية لدور التكنولوجيا المالية وواقع استخدامها على مستوى البنوك وكيفية تحسين أداءها، وأخر النتائج التي توصلت اليها المؤسسات المصرفية من خلال الأساليب الإحصائية وتحليل النتائج.

6- حدود الدراسة:

تبرز حدود الدراسة فيما يلي :

الحدود المكانية: بنك الخارجي الجزائري وكالة غرداية و الصندوق الوطني لتوفير والإحتياط وكالة غرداية

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في الفترة الزمنية بين: 17مارس 2024 و 16 ماي 2024 ، الموزع على

الوكالات BEA و CNEP.

7- صعوبات الدراسة:

لقد واجهتنا خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن الموضوع محل الدراسة و عدم إلمام البنوك بالمعلومات الكافية حول التكنولوجيا المالية و سرية المعلومات المالية، كذلك صعوبة دراسة الموضوع نتيجة عدم توفر القدر الكافي من الدراسات في الموضوع والكتب الخاصة بمجال التكنولوجيا المالية، وكذلك صعوبة الربط بين متغيرات البحث التكنولوجية المالية و الأداء البنكي.

8- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستوى تبني خدمات التكنولوجيا في القطاع المصرفي الجزائري و بالتوازي تحديد مدى توافق التكنولوجيا المالية مع المؤسسات المصرفية، و هذا بتسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات و التطورات التكنولوجية المستمرة في عالم المال و الاقتصاد. وهو المصطلح الحديث المسمى بالتكنولوجيا المالية، و التطرق إلى معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي مع إبراز أهم تقنيات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير عمل البنوك. و تهدف أيضا إلى إعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالأداء البنكي خاصة بعد التطورات التي شهدتها تكنولوجيا المعلومات بحيث عمل البنك على اعتمادها في تقديم خدماته من خلال توجيهه إلى العالم الإلكتروني خاصة بعد التطورات التي عرفتها التجارة الإلكترونية و بالأخص شبكة الأنترنت .

9- أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في التطورات و التغيرات التي شهدتها البيئة المصرفية بالإضافة إلى مساهمتها في تحسين مستوى و مردودية أداء البنوك، مع إظهار أهمية الإستثمار في التكنولوجيا المالية و مساعدتها على تقديم خدمات نوعية و بالتالي تحسين الأداء، مما أبرزت ميزة تنافسية بين البنوك. بالإضافة إلى أن نتائج الدراسة و إستنتاجاتها ستكون مفيدة و ذات أهمية للباحثين.

10- هيكل الدراسة :

بينما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة فيما يخص الجانب الميداني ، وذلك من خلال إسقاط الدراسة النظرية على واقع البنوك في الجزائر لولاية غرداية والممثلة في بنك الجزائر الخارجي BEA وصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP. تطرقنا في الدراسة التطبيقية الى دراسات سابقة للتكنولوجيا المالية والاداء البنكي ، عرض و تحليل إجابات عينة متعلق بالخدمات المصرفية وعلى الأداء البنكي و دراسة مقارنة بين بنك الجزائر بصندوق التوفير و الإحتياط من ناحية إستخدام التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية، وإعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي الذي ينسجم مع موضوعنا بإعتمادنا على جمع البيانات لدراستها، بناء على العديد من المراجع التي لها صلة وثيقة بالموضوع حرصا على الموضوعية العلمية

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا

المالية والأداء البنكي

تمهيد:

تعتبر التكنولوجيا المالية مجال جديد فيه المالية يستخدم التكنولوجيا و الأفكار الإبداعية لتحسين إدارة الخدمات المالية و تلعب التكنولوجيا دورا هاما في المؤسسات المالية ، و هي عنصر حيوي في إبتكار من أجل تحسين كفاءة تقديم الخدمات ، كونها تقدم خدمات مالية عبر منصات تكنولوجية ، فهي تمارس عمل البنوك بطريقة وفق تقنيات حديثة ذات جودة عالية وبرغم من حداثة إلا أنها استطاعت اكتساح قطاعات مختلفة لتقديم الخدمة المالية ومن أبرزها المدفوعات و تحويل الأموال ، التأمين وغيرها....

ويعتبر أداء البنك أساسية التي يقوم عليها إقتصاد و لحفاظ على هذه مكانة تعمل البنوك على ركوب موجة التكنولوجيا المالية ، حيث يعتبر هذا من القرارات الإستراتيجية التي لا بد منها لتحقيق عامل الاستقرار . وبناء على ما سبق سيتم التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لتكنولوجيا المالية و الأداء البنكي و الذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث ، حيث تأتي المباحث كما يلي :

➤ **المبحث الأول :** ماهية التكنولوجيا المالية و أساسيات الأداء المالي .

➤ **المبحث الثاني :** علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي .

➤ **المبحث الثالث :** دراسات سابقة .

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

في هذا المبحث سنتطرق الى الجوانب النظرية حيث حظيت التكنولوجيا المالية والاداء البنكي بحجم كبير من التعاريف برغم من حداثة الدراسات التي تطرقت اليها. والتي ادت الى اختلاف اراء الكتاب حول دقتها و مفهومها.

المطلب الأول : مفهوم التكنولوجيا المالية

يتكون مصطلح فينتك Fin Tech من مصطلحين الأول Fin وهي إختصار لكلمة Finance و تعني التمويل و المصطلح الثاني Tech إختصار لكلمة Technology وتعني التكنولوجيا ، ولقد شهد هذا المصطلح تفاوت الآراء في مفهومه.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

يوجد العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية ،فهي من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي فلا يمكن حصرها في تعريف محدد بإعتبارها مجال بتطور بسرعة ومن بين التعاريف الحديثة نجد: وفقاً للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال IOSCO ،يستخدم مصطلح التقنيات المالية أو Fin Tech لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة و التكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالية¹.

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة ،التطبيقات ،العمليات و المنتجات².

توصف التكنولوجيا المالية على أنها: تلك المنتجات و الخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية ،تميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص و أدق و أسهل و يمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات و المنتجات بواسطة شركات ناشئة³.

كما تعرف التكنولوجيا المالية على أنها :رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال آليات و معدات و عمليات وخدمات مصرفية أو تأمينية جديدة و محسنة⁴.

¹-Adam jubb ;a .o ;IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech),International organization of Securities commissions ,OICU-IOSCO,2017,P2.

²-Chikako Baba ,a .o ,Fintech in Europe:Promises and Threats ,IMF,EuropéenDépartement ,2020,p12.

³-وهيبة عبد الرحيم،أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة ، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الإقتصادية ، المركز الجامعي تلمسان ، المجلد 07،الجزائر،2018،ص13.

⁴- محمد شايب ،دروس في التكنولوجيا المالية ، كلية العلوم الإقتصادية و علوم التسيير ،جامعة سطيف ،الجزائر،2018،ص23.

ونوجز في الموالي وجهات نظر بعض الباحثين و الهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية :

الجدول رقم(1-1) : وجهات نظر بعض الباحثين و الهيئات حول مفاهيم التكنولوجيا المالية .

التعريف	الباحث
هي برامج الحاسب الآلي و التقنيات الأخرى تستخدم لدعم أو تمكين الخدمات و المالية.	حسب (Oxford) (Englishdictionary
التكنولوجيا المالية تمثل قطاع جديد في الصناعة المالية حيث تضم الكم الهائل من التكنولوجيا المستخدمة في التمويل لتسيير التجارة و كذلك تضم جميع الابتكارات الجديدة في مجال الخدمات المالية .	حسب MICU & MICU,2016
الفينتيك هي عبارة عن قطاع الخدمات المالية الناشئة التي تشمل الدفع من الطرف الثالث، منتجات التأمين، إدارة المخاطر، الإقراض من نظير إلى نظير.	حسب shim& Shin ,2016
عرفت على أنها أي تكنولوجيا أو إبتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق و المؤسسات المالية .	حسب لجنة بازل للرقابة المصرفية
إبتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي و الخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية.	مجلس الإستقرار المالي FSB

-وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، مرجع سبق ذكره، ص 14.

-حسب مقررات لجنة بازل لرقابة المصرفية.

OXFORD ENGLISH DICTIONARY -

وتجدر الإشارة هنا أن التكنولوجيا المالية تقوم على أربعة جوانب أساسية نوضحها في الجدول التالي:

الجدول رقم(1-2): الجوانب الأساسية للتكنولوجيا المالية.

الجانِب المادي	يتمثل في الآلات و المعدات المستخدمة.
الجانِب الإستخدامي	يتمثل في طرق إستخدام هذه المعدات.
الجانِب العلمي	يتمثل في المعرفة المالية و العلمية المطلوبة.
الجانِب الإبتكاري	يتمثل في إكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية و المصرفية.

المصدر: عبد القادر مطاي ، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات

الإجتماعية و الإنسانية، العدد 10، قسم العلوم الإقتصادية و القانونية، جامعة حسيبة بن بوعلوي، الشلف، الجزائر، جوان 2013، ص24.

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعطي تعريف للتكنولوجيا المالية على أنها: تكنولوجيا تستخدمها الشركات الناشئة متحديّة الشركات التقليدية وهي الابتكارات التي تساعد على تحسين الخدمات المالية المقدمة مما يرفع من كفاءة وجودة الخدمات المالية و تخفيض تكلفتها و سهولة الوصول على جميع المتعاملين بسرعة و أمان و كذلك مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي .

ثانيا: أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها فيما يلي:

- تعزيز الإحتواء المالي و تنوع النشاط الإقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة.
- من خلال إستخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية و إدارة المخاطر.
- تيسير التجارة الخارجية و تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة و فعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية و حماية المستهلك و الأمن لمعلوماتي.

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي:¹

تنوع النشاط الإقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.

تحقيق الإستقرار المالي من خلال إستخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية و إدارة المخاطر.

تيسير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة و الفعالية و خفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

تسهيل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

¹-ملیكة بن عقيلة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية و الإقتصادية، المجلد 07 العدد، 03، الجزائر، 2018، ص93.

يؤدي استخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك و الأمن المعلوماتي.¹

المطلب الثاني : معيقات التي تواجه التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية عوائق و تحديات كثيرة منذ التحول الرقمي و الإتجاه إلى التعاملات البنكية و الدفع الإلكتروني بدلا عن التعاملات التقليدية ،نتيجة وجود بعض العقبات الفنية بين المؤسسات المالية و الخدمات المقدمة.ولذلك سوف نستعرض أبرز المخاطر و التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية.

أولا : مخاطر التكنولوجيا المالية

فيما يخص المخاطر الناجمة عن المؤسسات التكنولوجيا المالية،يمكن رصد مستويين من المخاطر المستوى الأول هناك مشاكل تتعلق بالتكنولوجيا عموما ،إختراق بيانات الأفراد ،التحايل الإلكتروني ، عدم تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي .أما المستوى الثاني،هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية ،كعدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية التي لا تخضع للتنظيم . مزاحمة البنوك على العملاء ،مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات ، في وقت تعاني فيه البنوك أساسا من تراجع الربحية . زيادة حدة خطرين ماليين هما : خطر القرض و خطر السيولة.²

و يمكن أن نوضح هذه المخاطر في مجموعة من النقاط وهي كالاتي:³

- ❖ حقوق المساهمين في الشركات الناشئة غير واضحة و إذا حدث أي خطأ لا يستطيع المستهلك معرفة حقوقه بالضبط .
- ❖ اتخاذ القرارات السريعة عند شراء المنتجات المالية عبر الأنترنت وقد تكون غير مناسبة للمستهلكين .
- ❖ التعرض لمخاطر التكنولوجيا مثل إساءة استخدام البيانات الشخصية للعميل أو التعرض إلى الاحتيال و السرقة.
- ❖ المخاطر التي تتم عبر الانترنت مثل تعرض المعلومات البيانات و الحسابات إلى الهجمات الإلكترونية و خطر الاختراق .

¹ - عماد مروة ،فينتك قوة للتحويل في القطاع المالي و المصرفي ، مقال متوفر على الرابط : <https://al-ain.com/article/fintech-economy>
² -لمياء عماني ،وفاء حمدوش،نموذج الأعمال و خلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية ، مجلة العلوم الإدارية و المالية ، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي ،المجلد 01 ،العدد 01،الجزائر ،2017،ص 397.

³-John Schindle ,fintech and financial innovation :divers and depch finance and economics ,discussion, Séries 2007/081,2016,p12.

- ❖ التأثير السلبي على ربحية البنوك و حصتها السوقية نتيجة توسع استخدامات ابتكارات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة و أقل تكلفة .
- ❖ مخاطر تشغيلية في التنظيم: قد يؤدي تطور هذه الصناعة إلى تشابك البنية التحتية للبنوك وهي تكنولوجيا المعلومات و تحويلها إلى أزمة نظامية.
- ❖ صعوبة إدارة و مراقبة المخاطر التشغيلية نتيجة انتشار المنتجات و الخدمات المبتكرة .
- ❖ مخاطر أمن البيانات و الخصوصية و مخاطر غسل الأموال و الجرائم الإلكترونية و حماية العملاء .
- ❖ شفافية أقل بشأن كيفية تنفيذ المعاملات و حول من يتحمل المسؤولية.
- ❖ مخاطر تعرض النظام المصرفي إلى تهديدات و تعرض البيانات الحساسة إلى الانتهاكات نتيجة استخدام أعداد أكبر من الأطراف مما يؤدي إلى زيادة التشابك والترايط و دخول أطراف العمليات الاحتمالية .

ثانياً: تحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

إن سعي المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية من أجل التوسع و الاستفادة من التكنولوجيا و تطبيقاتها في تقديم المنتجات و الخدمات المصرفية ، يضع أمامها تحديا كبيرا نظرا لزيادة حجم العمليات و سهولة الوصول إلى البيانات و التخوف من القرصنة و الاحتيال وهي التحديات التي ينتج عنها صعوبة كسب ثقة العملاء . ونوضح مجموعة من التحديات التي قد تواجه التكنولوجيا المالية في النقاط التالية :¹

مشكلة إدخال البيانات الرديئة و إخراجها :

تستهلك التكنولوجيا المالية الكثير من البيانات ، لكنها تحتاج إلى بيانات جديدة . دون معالجة البيانات ستنتج مخرجات ذات جودة رديئة ، تتم معالجة هذه المشكلة في حد ذاتها من خلال التقنيات الجديدة . حيث يتم استخدام ML لغة مبرمجة لتنظيف البيانات و توليد مدخلات ذات جودة أفضل بالإضافة إلى تقليل دورة هندسية البيانات بشكل كبير . ومن ناحية الفنية تقدم شركات مثل Tamr44 و Paxata45 حلاولا ممتازة .

الثقة : تميل عروض التكنولوجيا المالية إلى تسليم الوظائف السابقة التي يقودها الفرد إلى التكنولوجيا ، على سبيل المثال استبدال الصرافين بأجهزة الصراف الآلي و الخدمات المصرفية عبر الأنترنت ، تعتمد العملات المشفرة بالكامل على الثقة حيث يتم نقل الثقة من مستودع مركزي و منظم إلى الثقة في التكنولوجيا و اللامركزية . دون الخوارزميات و البيانات الموثوقة ستفشل التكنولوجيا المالية ، يجب على أي شركة أن تقوم بتطوير أعمال جديدة في مجال التكنولوجيا المالية و أن تفكر في كيفية الحصول على الثقة من خلال التكنولوجيا . أصبحت الأدوات الخاصة

¹-Bernardo Nicoletti ,op.cit .p100.

بذلك متاحة على نطاق واسع، و تقوم شركات مثل Quantopian⁴⁶ و Numerai⁴⁷ بإتاحة هذه الأدوات على نطاق واسع بحيث يمكن الاستعانة بمصادر خارجية لأفكار التداول.

كما توجد تحديات أخرى تواجهها التكنولوجيا المالية على سبيل المثال كثرة و تنوع المعلومات لا يعني بالضرورة وجود نتائج أفضل ، ومع ذلك فإن الجودة المرتبطة بالذكاء الاصطناعي الذي يهدف إلى جعل الآلات أكثر ذكاءً ، ومنخلال

ذلك يتم الوصول إلى نتائج إيجابية ، أما في ما يخص الإرتباط بالسببية و البحث عن التحليلات التنبؤية ، و في وجود بيانات ضخمة يتم الوصول إلى نماذج تنبؤية أفضل ، لكن لم يتم الإعتماد على هذه النتائج نظرا لصعوبة إسقاطها على الواقع ،فهي تبقى نظرية لحد كبير، على ضوء هذا تعيد الشركات النظر في نماذجها للتقليل من الصعوبات التي قد تواجهها .

كما تتطلب البنية التحتية للتكنولوجيا المالية نفقات باهضة الثمن ، فالشركة و بمجرد الإنطلاق في العمل يصبح من المستحيل عليها تحقيق النتائج المرجوة دون تكنولوجيا و بنية تحتية قوية ، مثال على ذلك تتطلب البنية التحتية للبلوك شين أجهزة ذات أغراض خاصة مستهلكة للكهرباء ،وحدات معالجة و غيرها ، أما ما نجده على النتيجة العكسية ، فإن إستخدام التكنولوجيا يؤدي إلى تحسين النتائج ، لكن في أغلب الأحيان تكون النتيجة عكس ذلك لكثرة البيانات المفرطة و الموجهة بشكل خاطئ إلى العميل، تجعل التكنولوجيا الشركات أكثر تركيزا في ترتيب بياناتها وتقديمها إلى العميل خالية من الأخطاء.¹

المطلب الثالث: مفهوم الأداء البنكي وأنواعه

تسعى المنشآت المصرفية والبنوك الى تحقيق افضل اداء حتى تستطيع التحكم في انظمتها والتنسيق بين مختلف اقسامها وذلك عن طريق انظمة قياس الاداء.

-أولا :تعريف الأداء البنكي :

الأداء مفهوم نسبي فأداء بنك معين مثلا قد يكون أفضل إذا ما تمت مقارنته بأداء البنك A.، في حين من ذلك الأداء نفسه قد يكون ضعيفا إذا كانت المقارنة بيه و بين أداء البنك B . وإجمالا تشير كلمة أداء إلى التنفيذ. و يقصد البعض بالأداء المخرجات المتحققة فعلياقياسا بالأداة التي يسعى البنك إلى تحقيقها . و يعرفه بعضهم انه العلاقة بين المنجزات المتحققة و الجهد المبذول، لتحقيقها، و تشمل المنجزات وحدات المخرجات من السلع أو

¹-Bernardo Nicoletti,IBID,p100

خدمات مقدمة أما الجهد فيمثل وحدات المدخلات اللازمة لتحقيق تلك المخرجات و لذلك يكون قياس الاداء بمقارنة بين مدخلات فترة زمنية معينة و مخرجاتها¹.

- يعتبر الأداء البنكي على أنه محصلة لكل من الأداء الفردي و أداء الوحدات التنظيمية بالإضافة إلى تأثيرات البيئة الإجتماعية و الإقتصادية و الثقافية عليهما².

يعرف الأداء البنكي على أنه مجموعة الوسائل اللازمة و أوجه النشاط المختلفة و الجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها، و تنفيذ وظائفها فيظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية.

ثانياً: أنواع الأداء البنكي:

✓ الأداء المالي:

يحدد الأداء المالي مدى قدرة المؤسسة على استغلال جميع الموارد المتاحة لها استغلال أمثلاً لتحقيق الأهداف المرجوة والمسطرة.

✓ الأداء الاقتصادي :

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربحية، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية...)

✓ الأداء التجاري :

يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن ويعتبر :

رقم الأعمال، المردودية، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للمؤسسة .

✓ الأداء التسويقي :

يحدد هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهداف وظيفية التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية لمعظم المؤسسات الاقتصادية.

¹-حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة 01، عمان، الأردن، 2011، ص145.

²- محمود عبد الفتاح رضوان، تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن، المجموعة العربية للتدريب والنشر، الطبعة 01، القاهرة، مصر، 2013، ص09.

✓ الأداء الوظيفي:

عرف بأنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.

✓ الأداء الاستراتيجي:

هو الأداء الأفضل لجعل استراتيجية المؤسسات مفهومة من قبل الجميع بدء من أعلى مستوى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي ، وذلك من خلال تمثيل هذه الاستراتيجية بمجموعة من مؤشرات قياس الأداء

✓ تعريف جودة الخدمة البنكية:

تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها, فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن.

المطلب الرابع: أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين طرق التمويل، فهي تلعب دورا منافسا للبنوك التقليدية من أجل تطوير الخدمات المالية وتقديمها لعملائه ، ويعتبر هذا السبب الرئيسي للجوء إليها، إضافة إلى ذلك : تتمثل الحوافز التي تدفع الأفراد لاستخدام التكنولوجيا المالية في النقاط التالية¹:

أولاً: معالجة أسرع للمعاملات المعقدة :

فمن خلال هذه التكنولوجيا أصبح من السهل معالجة المعلومات المالية بشكل أسرع وتسوية جميع الحسابات بشكل صحيح , ما يعكس على زيادة المستوى العام للجودة في هذا القطاع.

ثانياً: شمول مالي أفضل:

تمكن تلك التكنولوجيا الأفراد والشركات من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم سواء على مستوى المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها لهم بطريقة بالمسؤولية والاستدامة.

ثالثاً: خفض تكلفة الخدمات:

في الكثير من الأحيان، لا تحتاج الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى وجود مادي في المناطق التي تغطي خدماتها، مما يؤدي انخفاض تكلفة الخدمات المقدمة للعملاء بالإضافة إلى تقليل الوقت المستغرق في المعاملات مثل : طلبات القروض.

¹ - عماد مروة, فينتك قوة للتحويل في القطاع المالي والمصرفي, مقال متوفر على الرابط: <https://al-ain.com/article/fintech-economy> تاريخ الإطلاع 2024/04/20.

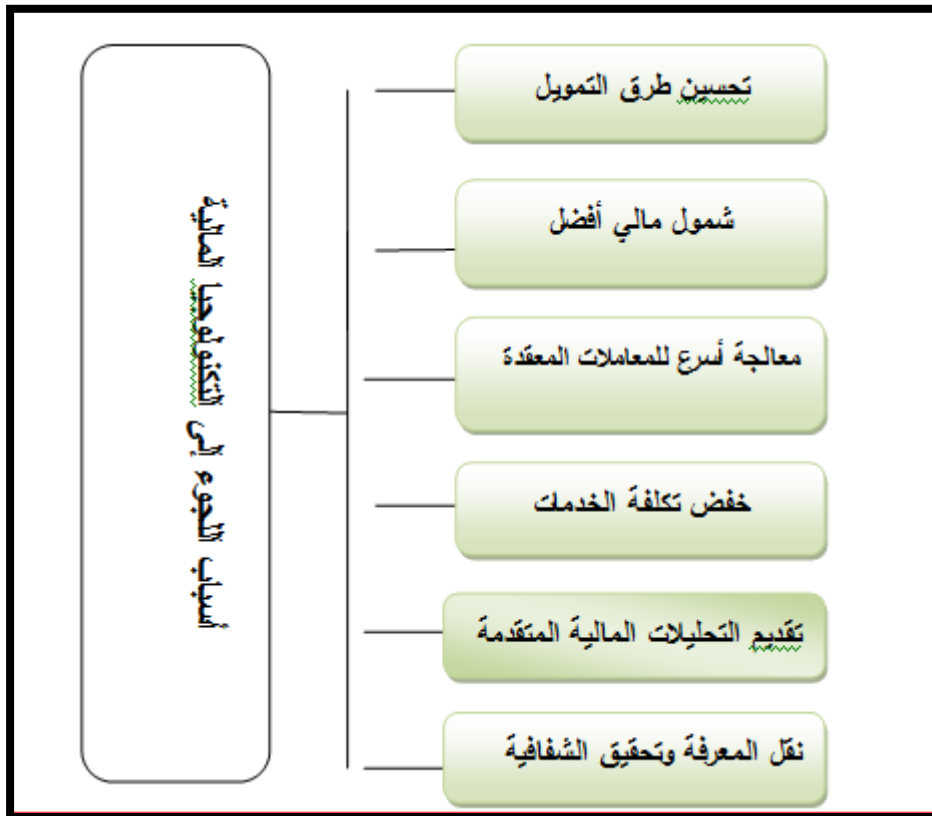
رابعا: تقديم التحليلات المالية المتقدمة :

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

خامسا: نقل المعرفة وتحقيق الشفافية:

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

الشكل رقم (1-1) : أسباب اللجوء إلى التكنولوجيا المالية



المصدر: عماد مروة، مرجع سبق ذكره، مقال متوفر على الرابط: <https://al-ain.com/article/fintech-economy>

المبحث الثاني : علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد أزمة 2008 وظهور التكنولوجيا المالية و ما يسمى بالمشاريع الناشئة ، لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى التحديث رقمنة أنظمتها و منتجاتها ، وفي الواقع أن بعد التحدي الذي أطلقتته "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات و الفرص التي لحقتها من هذا التحدي .

المطلب الأول : تعريف التكنولوجيا المالية البنكية و مزايا إستخدامها

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في مجال الانظمة المالية العالمية والعربية حيث بات ينه الكثير من الحاجات والمزايا والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة.

أولاً : تعريف التكنولوجيا المالية البنكية :

تعرف على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات و معدات و عمليات و خدمات مصرفية جديدة و محسنة ، فهي تضم التكنولوجيا الثقيلة ، و تشمل الآلات و المعدات البنكية و البرامج ، التكنولوجيا الخفيفة و تشمل الإدارة و المعلومات و التسويق المصرفي¹.

ثانياً : مزايا التكنولوجيا المالية البنكية

إن الإمكانيات التكنولوجية تحقق للبنك العديد من المزايا ومن أهمها :

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 و زيادة الربحية.

تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في التسويق و تقديم خدمات مصرفية جديدة و متنوعة ، مما يساعد العملاء على سرعة إتخاذ القرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم .

الرفع من ربحية المصرف ، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات و المنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة : مثل رسوم الإصدار و رسوم الإشتراك².

ثالثاً : إستخدام إبتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

¹ - حيدر ،عقيل ،عبد الهادي ،ص 246.

² - نفس المرجع السابق ،ص 247.

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي و جودة الخدمات المصرفية و تسهيل إنتشارها عبر العالم عن طريق إستغلال التقنيات و التطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية و يمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية:

1-خدمات الدفع : وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن ،بحث يكون

لديه العديد من الإختبارات للدفع أهمها ما يلي:

الدفع بواسطة الهاتف النقال.

التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل .

تبادل العملات بدون تكاليف .

إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الأنترنت.

2-الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد: و تشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الأنترنت

دون أي وجود مادي للوكالة ، وبتكاليف منخفضة ، وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية و كذلك أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

3-الإستثمار و التمويل : تتيح التكنولوجيا المالية للإستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي

سواء كان في شكل قروض أو الإستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي سواء كان في شكل قروض أو الإستثمار في رأسمال وفي شكل تبرعات ، وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الإستثمارات المالية.

4-الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة BIG DATA: وهي عبارة عن حلول مقدمة

للقطاع البنكي و التمويل ، حيث تعتمد على جمع و تحليل كميات كبيرة من البيانات ، وهذه الأخيرة لها إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص¹.

المطلب الثاني : أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تأكيدا على أهمية إستخدام المؤسسات المالية بشكل عام و المصرفية على وجه التحديد لإبتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كل من : تنوع المنتجات و الخدمات المصرفية ، و كفاءة العمليات التشغيلية و تحقيق الإستقرار المالي للبنك ، و آلية حماية العملاء أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك و التي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي :

¹ - LIORCA ,p46

1- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات و الخدمات المصرفية :

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء و المؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف ، و تقديم خدمات الإئتمان الرقمي و إستحداث منصات الإقتراض الإلكتروني ، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية ، فضلا عن دعم العمليات الإستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

2- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

قد ساهمت الإبتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة و تكاليف إدارة النقدية و المعاملات الإئتمانية و الإستثمارية ، وكذلك تعزيز عملية المنافسة و إدارة الموارد.

3- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على الإستقرار المالي للبنوك :

قدمت الإبتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الإستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الإئتمان و السيولة و التشغيل ، و كذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي ، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية .

4- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء:

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال و مخاطر الغش ، و حماية سرية و خصوصية العملاء و كذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.¹

تأكيدا على أهمية إستخدام المؤسسات المالية بشكل عام و البنكية على وجه التحديد لإبتكارات التكنولوجيا المالية قدمت دراسة كل من Gonzalez2018 , Abbasi&weigand2017 تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كل من : تنوع المنتجات و الخدمات البنكية ، و كفاءة العمليات التشغيلية و تحقيق الإستقرار المالي للبنك و آلية حماية العملاء ، أي بالأحرى الأداء الكلي للبنوك و التي يمكن تناولها بشكل مبسط كالآتي:²

5- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات و الخدمات المصرفية:

ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء و المؤسسات من دعم المدفوعات عبر الهاتف ، و تقديم خدمات الإئتمان الرقمي و إستحداث منصات الإقتراض الإلكترونية، و كذلك قبول الودائع الإلكترونية ، فضلا عن دعم العمليات الإستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

¹ -محمد موسى علي شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس و الإفصاح عن معلومات إبتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي و أثره على معدلات الأداء المصرفي ، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات ، مصر ، 2019 ، ص20.

² -محمد موسى علي شحاته، ص320.

6- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية:

قد ساهمت الإبتكارات التكنولوجية في تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة و تكاليف إدارة النقدية و المعاملات الإئتمانية و الإستثمارية، و كذلك تعزيز عملية المنافسة و إدارة الموارد .

7- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على إستقرار البنوك:

قدمت الإبتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الإستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الإئتمان و السيولة و التشغيل ، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي ، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

8- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء :

وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال و مخاطر الغش ، و حماية سرية و خصوصية العملاء و كذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء .

9- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية :

قد يسمح الإبتكار بإجراء العمليات في بيئة أكثر أمانا بفضل إستخدام تقنيات التشفير أو القياسات الحيوية و أنظمة أكثر قابلية للتشغيل البيئي مما يقلل من فرص الفشل .

10- تأثير إبتكارات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التنظيمية :

يمكن إستخدام التكنولوجيا المالية لتحسين عمليات الإمتثال التنظيمي في المؤسسات المالية، تتزايد اللوائح التنظيمية على الصعيد العالمي و التطوير و التطبيق الفعالين للتكنولوجيا التنظيمية، يمكن أن يخلق فرصا لأتمتة إعداد التقارير التنظيمية و متطلبات الإمتثال لها على سبيل المثال .

المطلب الثالث : التحولات التي شهدتها البنوك في ظل التكنولوجيا المالية

لقد شهدت البنوك التقليدية عدة تحولات أهمها ¹:

1- قلة التعاملات النقدية و الورقية : بذلت أكبر البنوك في العالم محاولات محارية هذا الإتجاه ، لكن

إنختيار العملة المشفرة طغى عليهم. هذا لا يعني أنهم سيتداولون بيتكوين أو إيثريوم غدا، لكنهم سيفعلون ذلك بالتأكيد عاجلا وليس آجلا فعلى المدى الطويل ، ستؤدي العمليات الغير نقدية إلى طرد المعاملات بالنقود الورقية ، كما سينخفض إستخدام الورق في إعداد التقارير و المحاسبة و الفحص و العمليات الأخرى .

¹-KarstiKampe ,Amanda Nasman,The Future Bank,Six ways fintech is changing traditional banking ,June,2018&

2- قوة استخدام الإنترنت : توفر أدوات Fintec إمكانيات عديدة عبر الأنترنت تمنع الحاجة¹ إلى زيارات

فعلية للبنوك . حاليا تراهن البنوك الرائدة على إغلاق الفروع التقليدية و تعويضها بخدمة العملاء عبر الأنترنت تخفيضا للبنوك .ومن التحولات الأخرى في ظل التكنولوجيا المالية البنك أصبح كالمسوق ، حيث جعلت التكنولوجيا من البنوك أسواق للمنتجات البنكية و المالية و غيرها عن طريق منصات و أنظمة رقمية مفتوحة للعملاء ، أما في ما يخص تبسيط المدفوعات عملت التكنولوجيا المالية على تسهيل الدفع عبر الأنترنت ،جعل ذلك للعملاء القدرة على الدفع من أي مكان ، علاوة على ذلك التمتع بالخدمات المتنوعة ، ومنه تعتبر التكنولوجيا المالية مستقبل الخدمات المالية البنكية فهي ألغت وجود البنك كموقع جغرافي بما أن الخدمات المصرفية متوفرة عبر الأنترنت وبهذا المعنى ، فإن التكنولوجيا هي القوة التي تشكل مستقبل القطاع المصرفي .

ولقد تناولت العديد من الدراسات موضوع مستقبل الصناعة البنكية في ظل التكنولوجيا المالية ، نذكر منها :²

أولا : دراسة Arnoud .A. Boot في مقاله الذي يحمل عنوان : **The Future of Banking : From Scale & Scope economies to fin Tech**

درس آرنود تأثير المنصات عبر الأنترنت و المدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات عبر الأنترنت و المدفوعات عن طريق الشركات التكنولوجية على وظيفة البنوك فقد قال أن المنصات أصبحت واجهة العميل المفضلة ، فهي توفر نموذج سوق واسعة من خلالها يمكن الوصول إلى العديد من الخدمات و المنتجات التي يوفرها مختلف المقدمين ، كما قال أن البنوك ستصبح مجرد مكتب خلفي back-office في مجال الإقراض الند للند P2P ، حيث ظهر متخصصون جدد يسعون إلى إستبدال علاقة التمويل التي تعتمد على الصيرفة التقليدية ، إلى علاقة مباشرة بإستخدام خوارزميات معقدة تعتمد على تعدين البيانات الضخمة BigDataMining . وعلى الرغم من أن هذا الأمر لا يزال في بدايته ، إلا أن هذا التحليل يتوقع الجدارة الإثمانية للعميل بأقل تكلفة ممكنة ، وذلك من خلال تحليل عادات الشراء buying habits والعضويات membership قراءة الميولات readingproclivities و إختيارات نمط الحياة life style choice ، على غرار درجة الثقة على موقع الشراء الإلكتروني eBay أو درجات رضا العميل على موقع trip qdvisor .

كما تطورت شركات Fin Tech بشكل واضح في جانب المدفوعات خاصة المدفوعات المتعلقة بالبيع بالتحزئة ، ويعتبر هذا المجال ، المجال الأفضل و المرغوب من قبل شركات Fintech مستقلة بشكل نموذجي عن البنوك ، لكن تطورت في مشاريع مشتركة و أنواع أخرى من التحالفات مع البنوك ، وفي الدول تمكنت البنوك نفسها من

² -Arnoud .A.Boot,The Future of Banking :From Scale & Scale &Scope Ecomies to Fintech ,European Economy2017.Vol 02,75-95.

تقديم حلول الدفع عبر الأنترنت ، لهذا فقد كانت مدفوعات التجزئة هي نقطة الدخول الأولى لشركات Fintech ، وقد تكون حلول الدفع للشركات هي الخطوة التالية .

يمكن للبنوك حسب آرنود أن تستجيب و تحاول أن تكون عنصرا فاعلا في عالم التكنولوجيا ، حيث يمكنها إعداد المنصات لكي تمسك بواجهة العميل ، علاوة على ذلك غالبا ما تقوم شركات Fintech بتسهيل وتحسين العمليات داخل البنوك ، من خلال البيانات الضخمة و تحليلها ، كما يمكن للبنوك أن تؤدي دورا في الإقراض الند P2P من خلال إحتفاظها بوظائفها الأساسية الإنشاء بما في ذلك الفحص و المراقبة ، الأمر الذي يؤدي إلى التكامل بين البنوك و شركات التكنولوجيا ، لكن لا بد على البنوك أن تحصل على موقف قوي في مجال الشراكة وفقا للشعار الشريك أو الهلاك partner or perish . كما يمكن للبنوك أن تستفيد من قلق anxiety الناس بشأن سلامة ثروتهم المالية ، فمهمها بلغت شعبية شركات Fintech، فهل يثق بها الناس في مجال الحفاظ على أموالهم ؟ لحد الآن ما زال ينظر للبنوك على أنها مكان آمن للأموال ، لكن بالرغم من ذلك أصبحت البنوك تواجه منافسة شرسة من شركات التكنولوجيا .

ثانيا : دراسة لجنة بازل :

في تقريرها الذي يحمل عنوان : Sound practice :implications of fin Tech developmentforbanks

and banksupervisors حددت لجنة بازل خمسة سيناريوهات محتملة ، تبنت من خلالها تأثير تطورات Fintech على الصناعة البنكية ، تتمثل هذه السيناريوهات في :¹

1-السيناريو الأول : البنك الأفضل the betterbank :تقوم البنوك في هذا السيناريو في ظل تطور

التكنولوجيا المالية برقمته و تحديث نفسها للإحتفاظ بقاعدة العملاء .

2-السيناريو الثاني:البنك الجديد the new bank : يتم إستبدال البنوك القديمة ببنوك جديدة ، حيث لا

يمكن للبنوك القديمة أن تبقى في ظل موجة من الإضطراب التكنولوجي ، ويتم إستبدال ببنوك جديدة تعتمد على التكنولوجيا ، أو البنوك التي تم تأسيسها من قبل الشركات التكنولوجية الكبرى .

3-السيناريو الثالث : البنك الموزع the distributedbank تعمل البنوك و الشركات التكنولوجية المالية في

إطار سيناريو البنك الموزع كشركاء ، البنوك تقوم بتقديم الخدمات المالية ، لكن شركات Fintech هي التي تقوم بعملية التوصيل و التشغيل Plug and Playعلى واجهة العميل الرقمية التي تكون مملوكة من قبل هذه الشركات .

4-السيناريو الرابع :البنك الهابط the relegatedbank :

¹ - بياس منيرة، فالي نبيلة ، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية ، دراسة حالة ماليزيا و دول مجلس التعاون الخليجي المجلة الدولية الريادية ، المجلد 03،الطبعة 01 ، جامعة سطيف 01، الجزائر ، 2020 ، ص45،ص46.

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

5-السيناريو الخامس : البنك الزائل the disintermediatedbank :

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

المبحث الثالث: دراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة الركيزة الأساسية للأبحاث العلمية المنجزة من طرف الباحثين الذين تناولوا موضوع الأداء البنكي أو التكنولوجيا المالية . حيث نتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض سلسلة من الدراسات السابقة حول متغيرات الدراسة باللغة العربية والأجنبية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المحلية حول التكنولوجيا المالية وأداء البنكي

➤ (دراجي أم الخير، 2015) بعنوان "أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي -

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري" ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر.

وسعت هذه الدراسة الى معرفة مدى تأثير الخدمات البنكية على البنوك التجارية الجزائرية، ومحاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الالكترونية في نظام المصرفي الجزائري، ومن أجل تحقيق ذلك قامت الباحثة باختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة للفترة (2008-2013) ، مستعملين في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري والمنهج التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على الأدوات التحليل الإحصائي منها تحليل الانحدار البسيط، كما استخدم (برنامج اكسل) وبرامج ويندوز.

وقد لخصت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الالكترونية والعائد على حقوق

الملكية ، في حين أوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بتطوير التجارة الالكترونية الجزائرية.

➤ (دغوش العطرة، 2017) بعنوان " استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية

وأثرها على الأداء البنكي، حالة البنوك الجزائرية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ثمانية بنوك عاملة في ولاية الجزائر ، والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع. ومن أبرز النتائج التي توصلت تبين أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت، كما أن هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي، بحيث أن تقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان ، وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية . كما أوصلت الدراسة إلى أهمية توفير الدعم الحكومي للجامعات والمخابر، وعلى البنوك القيام بحملات توعية مكثفة لعملائها عن الخدمات الالكترونية الجديدة وتشجيعهم على استخدامها.

➤ مقال علمي (عبد الرحيم وهيبة وبن قدور أشواق, 2018) بعنوان " توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة". مقدم ضمن مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07 ، العدد 03. لمركز الجامعي لتانغست -الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هي ان الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل الأمن، سرية المعلومات ، المعاملات الالكترونية المخادعة، تقنين والتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبه. اوصلت الدراسة إلى ضرورة العمل على التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الإسلامية بما يتماشى مع متطلبات ابتكارات المالية.

➤ مقال علمي (حرفوش سعيدة, 2019) بعنوان " التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي ". مقدم ضمن مجلة افاق علمية، المجلد 11، العدد 03 ، جامعة الجلفة ،الجزائر.

تهدف هذه الدراسة إلى تعرف على مجال التكنولوجيا المالية وخدماته، وماحقته الاستثمارات العالمية بعد الأزمة المالية العالمية ، وكذلك واقع التكنولوجيا ، وكذلك واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية. تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة ، ومن شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، وتوصلت أيضا إلى أن الدول المتقدمة قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال بالرغم من حدائته.

➤ مقال علمي (لطرش ذهبية وحراق سمية، 2020) بعنوان " واقع المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" مقدم ضمن مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة سطيف- الجزائر.

وخلصت الدراسة إلى أنه بالرغم من تطور حجم الاستثمار في التكنولوجيات المالية في الدول العربية إلا أن دورها يظل في أغلب هذه الدول محدودا وضعيفا في تقليص فجوة الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة . ويرجع ذلك إلى تراكم عدة معوقات ترتبط بغياب القوانين والتعليمات المرتبطة بالبحث وأهدافه تم اعتماد على المنهج الوصفي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية حول في الدول العربية ومؤشرات الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

➤ دراسة مصطفى سلام عبد الرضا و آخرون 2020 بعنوان " التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق

التنمية المستدامة ، دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و التجارة العراقية .

هدفت هذه الدراسة بشكل عام إلى إيضاح دور التكنولوجيا المالية كتجربة مالية حديثة في القطاع المصرفي و دورها في تمكين تحقيق تنمية إقتصادية و إجتماعية من خلال تمكين الأفراد من إقتناء الخدمات الإلكترونية المالية و الإستفادة منها لتلبية حاجاتهم ، توصلت نتائج الدراسة بالإعتماد على الحزمة الإحصائية و الإستبيان إلى أن التكنولوجيا المالية تلبي رغبات الزبائن و تقديم خدمات مصرفية بكلفة منخفضة، إلا أن العراق تعاني من ضعف البنية التحتية التي تكمن التكنولوجيا المالية من تحقيق أهدافها فلهيئتها تحتاج إلى تكلفة عالية .

➤ دراسة (نهلة أبو العز) 2021 بعنوان " أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع

المصرفية في الدول الإفريقية ""

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية المتمثلة في ماكينات الصراف الآلي و بطاقات الدفع على الشمول المالي ، و بإستعمال الباحثة الإحصائية SPSS قد توصلت إلى نتيجة مفادها أنه يوجد أثر موجب لإستخدام الصراف الآلي على الشمول المالي ، و أيضا تناولت تقييم لبعض مؤشرات الشمول المالي في عدد من الدول الإفريقية و إتضح تفاوت لأداء الأنظمة المصرفية في تلك الدول من أجل تعزيز نمو و تطور الشمول المالي يجب الإرتقاء بمستوى البنية التحتية و تحسين نوعية الخدمات المقدمة و تحديث النظام المالي و نشر الثقافة المالية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة الأجنبية حول التكنولوجيا المالية و أداء البنكي :

➤ دراسة راشدي فتيحة والدكتور معطي عبد القادر (2018) بعنوان أهمية الابتكار المالي و دوره في

تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية

The importance of financial innovation and its role in improving the quality of banking services in algerian public banks

تناولت هذه الدراسة أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية، حيث عرف الابتكار المالي على أنها لقوة الدافعة للنظام المالي العالمي، الذي يعتمد أساسا في تصميمه على الهندسة المالية، والذي أثر على عمل المؤسسات المالية خاصة البنوك، التي استفادت من آثاره الإيجابية، ناهيك عن تأثيره البالغ خلال الأزمات، وذلك ب إيجاد أدوات مالية حديثة، واليات عمل مبتكرة، تعتمد أساسا على استخدام التكنولوجيا المصرفية، الأمر الذي أدى إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية اعتمدت الدراسة على المنهج الاستقرائي باستخدام الأداة الوصفية وتوصلت الدراسة إلى إن معظم المؤسسات المالية تعتمد على المنتجات المالية الجديدة واليات العمل المبتكرة للحفاظ على استقرار الدخل والحفاظ عليه وتجنب المخاطر، لذلك تحركت البنوك في هذا الاتجاه من أجل كسر الجمود ومواكبة التطورات الاقتصادية في العالم من ناحية . واشتداد المنافسة من ناحية أخرى . من خلال تطوير منتجاتها واليات عملها، حيث تم ادخال المشتقات المالية كمنتجات مالية مبتكرة، والعمل من خلال أنظمة وطرق الدفع الإلكترونية، إضافة إلى الحوكمة والتوريق المصرفي هي اليات مبتكرة على مستوى النظام المصرفي.

➤ دراسة bagaiukmanmohammed (2019) بعنوان " التكنولوجيا المالية والمصرفية " التكامل

الإسلامي مع النماذج التعاونية "

هدفت هذه الدراسة إلى صياغة نماذج تعاونية تكاملية بين الأعمال المصرفية الإسلامية والتكنولوجيا المالية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام تحليل مصفوفة وتقييم كلا من العوامل الداخلية والخارجية للصيرفة الإسلامية والتكنولوجيا المالية، وقد خلص هذا التحليل إلى ربط كلا من البنوك الإسلامية والشركات المالية لتحسين التمويل الإسلامي أيضا تقييم الاستراتيجية بشكل دوري ومدى ملاءمتها على الصعيدين الداخلي والخارجي.

➤ مقال علمي لتوتي أنجيتا سافيتري (2019) : تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا

thedevelopment of fintech in indonesia

استهدفت هذه الدراسة تطور التكنولوجيا المالية في أندونيسيا، حيث تعتبر هذه الأخيرة أرض خصبة للنمو السريع في استخدام أفرادها إلى تبني خدمات التكنولوجيا المالية خاصة أسواق الاقراض، البطاقات والمدفوعات كونها

بلد مسلم ونسبة لعدد الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية تجنبا للربا. وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي الكمي.

وأظهرت النتائج أن هنالك تطورا عاليا في مجال خدمات التكنولوجيا المالية كون السكان على دراية بميزاتها كونها تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى وجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة.

➤ مقال ANJAN V.thankor (2019): بعنوان التكنولوجيا المالية والمالية والبنوك ماذا تعرف؟

؟Fintech and bankingwhat do you know

استنحت هذه الدراسة مراجعة الأدبيات الناشئة عن التكنولوجيا المالية، من التعريف بها مع التركيز على التفاعل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية في هذه العملية، تم فحص العديد من المشكلات فيما يتعلق بأنظمة الدفع كالعاملات المشفرة، عقود الإئتمان 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: أولا كيف ينبغي تغيير نظرياتنا عن الوساطة المالية لتلائم الوساطة التقليدية والتكنولوجيا المالية؟. ثانيا كيف ستتأثر أسواق الائتمان والودائع وزيادة رأس المال بالتكنولوجيا المالية. ثالثا كيف ستؤثر التكنولوجيا المالية على أنظمة المدفوعات؟ رابعا 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 p2p في حالة وجود مقترضين ليست لديهم ضمانات للحصول على قروض في البنوك التقليدية وعندما تكون البنوك مقيدة برأس المال، وبالنسبة للتساؤل الثالث فالتأثير هذا ظهر بشكل كبير من خلال توجه الأشخاص نحو عمليات الدفع لفواتيرهم والتزاماتهم المالية عن طريق أنظمة الدفع الجديدة واستخدام العملة المشفرة وأخيرا تم الاستنتاج من التساؤل الرابع إلى أنا حتم الآن تؤدي العقود الذكية إلى تغيير جوهري في التعاقد المالي، مع إحداث تغييرات في الهوامش المالية والمكثفة.

➤ دراسة 2021 ShashankBansal بعنوان، Perspective of financialtechnology in achievingfinancial Inclusion in Rural India ; Symbiosis Institute of Management StudiesAnnualResearchConference :

تهدف هذه الدراسة إلى: ضمان نظام مالي فعال للأشخاص المحرومين لتعبئة مدخراتهم الأسرية لتخصيصها بشكل فعال للإحتياجات الائتمانية المتزايدة في البلاد تقديم منظمات التمويل الأصغر لهدماتها في المناطق الريفية مع التركيز على إدراجها في تنظيم النظام المالي، و يمكن أن تعمل تكنولوجيا المالية و تكنولوجيا المعلومات و

الإنصالات الحديثة كأداة لتطوير منصة تساعد على توسع الخدمات المالية في المناطق الريفية النائية. نعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الإستدامة والشمول الهيكلي الإقتصادي.

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاختلاف

من حيث الزمن : لاحظنا فرق الزمن بين الدراسات العربية و الاجنبية 2015-2020 اما الدراسة

الحالية ما بين 2021-2024

من حيث المكان: البيئة التي كانت قيد الدراسة (العربية و الأجنبية) بينما دراستنا الحالية كانت على مستوى

بنكين البنك الجزائري الخارجي و صندوق التوفير و الإحتياط لولاية غرداية (بالجنوب الجزائري)

من حيث متغير الدراسة : لاحظنا أن معظم الباحثين تناولوا التكنولوجيا المالية و ربطها بمتغيرات أخرى وفي

دراستنا الحالية ربطنا التكنولوجيا المالية بتحسين الأداء البنكي.

من حيث طريقة المعالجة الموضوع: إعتدوا على تجارب دراسات دولية و محاولة الإستفادة منها، أما في دراستنا

إستخدام التحليل الوصفي.

من حيث هدف الدراسة:

- توصلت دراسة (دغوش العطرة، 2017): إلى أن استخدم شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك

الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ثمانية بنوك عاملة في ولاية الجزائر ،

والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع. ومن أبرز النتائج التي توصلت تبين أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم

خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت، كما أن هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي ، بحيث أن تقديم

الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان ، وتكاليف

تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية.

- كما توصلنا في دراستنا دراسة ' بياس منيرة وفالي نبيلة 2020" بأن البنوك التجارية الجزائرية تحتوي على مجموعة

من الخدمات المصرفية في مختلف المعاملات البنكية ، كما تمتلك تقنيات رقمية حديثة تدمج احدث التقنيات، من أن

المصارف بصفة عامة والمصارف الإسلامية خاصة أن تتأقلم مع الوضع واستغلال وسائل تكنولوجيا المالية كهواتف

الذكية، انترنت، التقنيات كمنصات الرقمية، حتى تستطيع المنافسة وتحافظ على قاعدة عملائها.

- فاستهدفت دراسة مصطفى مصرف بغداد أما دراسة نهلة أبو العز استهدفت الدول الإفريقية وهذا إلى أهمية

دراسة الحالية .

أما اعتمد (mohammed2009) على المنهج الوصفي التحليلي وقد استخدم مصفوفة سووت لتقييم العوامل الداخلية والخارجية للصيرفة الاسلامية وقد لخص في دراسته الى ان ربط كل البنوك الاسلامية وتقييم الاستراتيجية المتبعة يؤدي الى تحسين التمويل الاسلامي.

➤ دراسة راشدي فتيحة والدكتور معطي عبد القادر (2018): تناولت هذه الدراسة أهمية الابتكار المالي

ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية, حيث عرف الابتكار المالي على أنها لقوة الدافعة للنظام المالي العالمي, الذي يعتمد أساسا في تصميمه على الهندسة المالية, والذي أثر على عمل المؤسسات المالية خاصة البنوك.

➤ دراسة Shashank Bansal، 2021: تهدف إلى عدة نقاط منها : ضمان نظام المالي فعال للأشخاص المحرومين لتعبئة مدخراتهم الاسرية ، كما تعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لتحقيق المزيد من الإستدامة و الهيكل الإقتصادي الشامل .

➤ أما الهدف من دراستنا الحالية:

تقيم مستوى تبني خدمات التكنولوجيا في القطاع المصرفي الجزائري و بالتوازي تحديد مدى توافق التكنولوجيا المالية مع المؤسسات المصرفية، و هذا بتسليط الضوء على ضرورة مواكبة البنوك للتغيرات و التطورات التكنولوجية المستمرة في عالم المال و الاقتصاد، معرفة الأثر الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي مع إبراز أهم تقنيات التكنولوجيا المالية و دورها في تطوير عمل البنوك، و تعزيز الشمول المالي و توسيع نطاق التعاملات التأمينية و لتحسين جودة خدماتها. و دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المصرفية الجزائرية.

ثانيا: أوجه الاتفاق

➤ كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية يشتركان في الجانب النظري للمتغيرين.

➤ تشابه في الأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية من خلال مقابلة مع الموظفين.

➤ توافق في المنهج المستخدم.

وتباين هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بمايلي:

- تحاول هذه الدراسة ربط بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي وهذا مايميزها عن الدراسات السابقة التي ربطت التكنولوجيا المالية بمتغيرات أخرى.
- تتميز هذه الدراسة بأنها ليست دراسة نظرية فحسب بل نظرية تطبيقية.

● كما ركزت على ضرورة توظيف الآليات الحديثة والمتطورة في البنوك لضمان تحسين الأداء الكلي

للمؤسسات المصرفية

تنفرد دراستنا عن الدراسات السابقة من خلال محاولة معرفة علاقة التكنولوجيا المالية والأداء

البنكي. حيث ركزت دراستنا السابقة بشكل مباشر إلى العلاقة بين هذين المتغيرين. واستفادت الدراسة الحالية من

الدراسات السابقة في النقاط التالية:

● المساعدة في إعداد خطة البحث.

● الاطلاع والتعرف على المراجع المناسبة.

● المساعدة في الدراسة.

● تحديد أبعاد متغيرات الدراسة.

يمكن القول أن جميع الدراسات السابقة الأجنبية و العربية تتشابه مع الدراسة الحالية في المتغير المستقل

التكنولوجيا المالية، معظم الاختلافات تكمن في طريقة معالجة الموضوع .

مدى الاستفادة من الدراسات السابقة حيث ساهمت في إضافة قيمة إقتصادية من خلال مقارنتها مع

الدراسة الحالية، تبلورت هذه القيمة في النقاط التالية:

■ ساعدت على تكوين فكرة علمية عن المتغيرات البحث ألا وهي التكنولوجيا المالية و المؤسسات المصرفية

■ ساهمت العلاقة تكافئية للمتغيرين في توضيح أبعاد الدراسة المتعلقة بدور المؤسسات المصرفية

■ أمكنت في تكوين فكرة شاملة من المعلومات

■ أكد الاختلاف و التنوع في المكان و البلد طريقة تطبيق الدراسة في إكتساب المعارف و الثقافات .

خلاصة القول ان هناك العديد من دراسات متعلقة بالتكنولوجيا المالية و تحسين أداء المؤسسات المصرفية ،

أهمها أهمية التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية المصرفية في تعزيز الشمول المالي و تحدف لإبراز أهميتها في العمل

المصرفي.

الفصل الثاني:

دراسة حالة للمؤسسات المصرفية

(بنك الجزائر الخارجي *BEA* وصندوق الوطني

للتوفير والاحتياط *CNEP*)

تمهيد:

تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري لموضوع الدراسة، وسنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على بنك الخارجي الجزائري BEA وصندوق الوطني للتوفير والإحتياط CNEP و دراسة واقع التكنولوجيا المالية و مقارنة بينهما ومدى أثرها على المعاملات المالية بإعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، و يتم من خلالها جمع المعلومات و البيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي و إعطاء نظر شاملة عن البنوك. وتم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

➤ المبحث الأول: لمحة تاريخية حول البنك الجزائري الخارجي و الصندوق الوطني

للتوفير والإحتياط.

➤ المبحث الثاني: واقع تطبيق واقع التكنولوجيا المالية على البنوك محل الدراسة.

المبحث الأول : لمحة تاريخية حول البنك الجزائري الخارجي BEA و الصندوق الوطني لتوفير و الإحتياط

يعتبر بنك الخارجي الجزائر وصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مؤسستين وطنيتين هدفهما الأساسي تسهيل و تطوير العلاقات الإقتصادية و المالية للجزائر مع الدول الأخرى حيث تطرقنا إلى تقديم المؤسستين محل الدراسة .

المطلب الأول: تعريف البنك الجزائري الخارجي BEA وهيكله التنظيمي

تطرقنا في هذا المطلب الى تعريف البنك والتطرق الى هيكله التنظيمي

أولاً: تعريف البنك الجزائري الخارجي :

بدأ البنك الجزائري الخارجي استخدام الصيرفة الإلكترونية سنة 1992 كان أول رئيس مصلحة التجارة الخارجية عيتوني طيب وبن قيده عبد القادر برقم الأعمال قدره 20 مليون دينار جزائري. وفي 2 ماي 2007 بدأ البنك الجزائري الخارجي استخدام المقاصة الإلكترونية.

تعبيراً متطوراً وشاملاً للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات، وهي بمعناها الحديث ليست مجرد فرع للبنك، وإنما هي بنك مستقل بذاته يقدم كافة الخدمات التي يقدمها أي بنك تقليدي آخر، غير أن الفارق بينهما انه بنك لا وجود له على الأرض وإنما مقره على شبكة الانترنت. الصيرفة الإلكترونية تمثل تقديم خدمات مصرفية متنوعة، باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وذلك باستخدام أدوات الإلكترونية مختلفة كأجهزة الصراف الآلي والهواتف النقالة والحواسيب الشخصية.... وغيرها، والتي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي وقت ومكان، وبسرعة فائقة وتكلفة أقل ودون أي عناء. أول عملية قام بها البنك الجزائري الخارجي وكالة غرداية استيراد شركة الأنايب ANABIB وتهدف من هذه الوكالة:

- تسير حسابات الشركات الوطنية.
 - تطوير عمليات التجارة الخارجية من خلال تمويل مختلف عملياتها.
- وهي مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تعمل على المساهمة في سيورة الاقتصاد الوطني. ومن أهدافها جمع الأموال عن طريق فتح الحسابات وعن طريق الفوائد من القروض المقدمة للزبائن ومن الخدمات التي تقدمها:

- سحب إيداع النقود.

- تحويل النقود إلى عملات الأجنبية.

- فتح الحسابات للعملاء²³.

²³ - مقابلة مع رئيس مصلحة التجارة الخارجية, البنك الجزائري الخارجي, وكالة غرداية.

ثانيا: الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الجزائري الخارجي:

1 - مدير الوكالة: يعتبر المسؤول الأول على ضمان السير الحسن للوكالة و على مستوى نوعية الخدمة المقدمة للزبائن فهو بالتالي يعمل على:

- تمثيل البنك الجزائري الخارجي على المستوى المحلي.
- السهر على التعرف على فرص و تهديدات المحيط الاقتصادي و على تطورات حصته في السوق.
- السهر على تنفيذ اجتماعات دورية مع رؤساء المصالح في الوكالة من أجل معرفة و مناقشة بعض المسائل المتعلقة بالوكالة.

2-مدير مساعد: ويأتي تحت مرتبة مدير الوكالة، حيث يعمل على تمثيل المدير في حالة غيابه، و أيضا يحرص على تطبيق القانون الخاص بالعمليات البنكية و الإدارية في الوكالة.

3- مصلحة المحاسبة: من خلال اسم هذه المصلحة يتبين لنا مهامها، فهي تسعى إلى التسيير المحاسبي الحسن للوكالة و من بين مهامها نجد:

- تقوم بالتأكد على صحة اليومية المحاسبية.
- المراقبة العامة لسير حسابات الوكالة.
- فحص العمليات بدقة و إعلام مدير الوكالة بالوضع المحاسبي عن طريق الأمانة العامة.
- إنجاز المعالجات المحاسبية و مراقبة مسار العمليات في الوكالة.
- و تتواجد بالوكالة أيضا المصالح التالية:

4- مصلحة الصندوق: تنقسم هذه المصلحة إلى مصالح فرعية تؤدي عدة خدمات منها:

- التحصيلات بأنواعها.
- عمليات السحب و الدفع.
- عمليات التحويل.
- عمليات المقاصة.
- عمليات المحفظة.

5- مصلحة التجارة الخارجية: من بين المهام الرئيسية التي تؤديها هذه المصلحة هي:

- عمليات السحب و الدفع بالعملة الصعبة.
- التحصيلات بالعملة الصعبة.

- عمليات التجارة الخارجية (التصدير و الاستيراد).

6- مصلحة التعهدات : تعمل هذه المصلحة على مايلي:

- دراسة القروض.

- دراسة التعهدات القانونية و التحصيل.

- الاهتمام بقضايا المنازعات.

- العمل على تكوين الملف و تحليل هو تسيير الملفات و طلبات القروض من المؤسسات الصغيرة

والمتوسطة، و المؤسسات الصناعية و المؤسسات الفردية و الأعمال الحرة.

- تعمل على تقديم القروض حسب نوع الوكالة و حسب الامتيازات المقدمة للبنك، و من حيث نوع

القرض و قيمته و أهميته.

- القيام بدراسات ميدانية للتأكد من سلامة طلب القرض.

- إجراء المقابلات مع العملاء، والتفاوض معهم على مختلف النقاط الخاصة بطلب القرض.

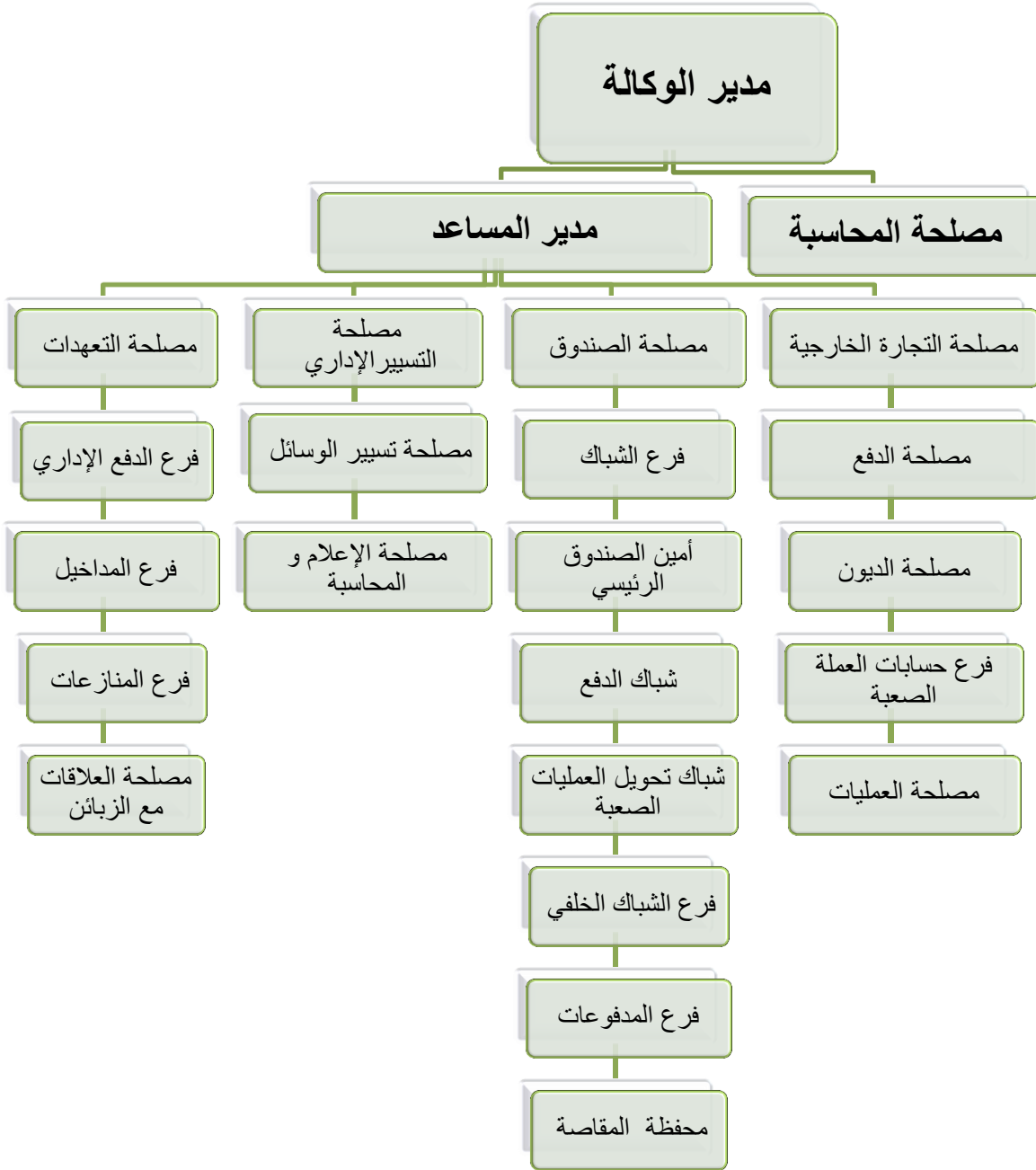
7- مصلحة التسيير الإداري : تتولها المصلحة المهام التالية:

- تسيير موارد الوكالة.

- الاهتمام بالتنظيم و الرقابة.

- التسيير الآلي للعمليات.

الشكل (2-1): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة غرداية :



المصدر: من إعداد الطالبتين بإعتماد على وثائق مقدمة من البنك.

المطلب الثاني: مهام وأهداف البنك الجزائري الخارجي BEA.

نذكر اهم المهام والاهداف التي يسعى البنك لتحقيقها

- الفرع الأول: المهام نذكر منها:

- ❖ دراسة القروض البنكية الممنوحة للعملاء وإخضاعها لشروط المديرية في حالة القروض ذات المبالغ الهامة.
- ❖ استقبال مختلف الإيداعات
- ❖ تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى.
- ❖ تقديم خدمات للمؤسسات العمومية وكذا الزبائن الخواص في إطار العمل.
- ❖ تمويل عمليات الاستيراد والتصدير مع الهيئات وشبكات البنك.
- ❖ تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملين الخواص والقطاع العام.

- الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي:

- ❖ يسعى البنك الخارجي الجزائري لتحقيق الأهداف أهمها :
- ❖ تحسين وتطوير الأنظمة المعلوماتية الإتصال.
- ❖ تحقيق أكبر ربح ممكن ، وذلك بتقديم خدمات مصرفية جديدة .
- ❖ إعطاء الموافقات للقرض مع البنك الخارجية الأخرى.
- ❖ تسهيل تنمية الإصلاحات الاقتصادية بين باقي بلدان العالم.
- ❖ تقديم الوسائل المادية والتقنية حسب الإحتياجات.
- ❖ إعطاء ضمانات للموردين والمصدرين.
- ❖ التوسع ونشر الشبكة و اقتراب الزبائن, وكذا العمل على السير المحكم للموارد البشرية و الأخذ بالمشاركة على الصعيد الوطني و الخارجي.

المطلب الثالث: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. لوكالة غرداية و هيكله التنظيمي.

تطرقنا في هذا المطلب الى تعريف الصندوق والى هيكله التنظيمي

أولا: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP .

تم تأسيس الصندوق و الاحتياط في الجزائر بتاريخ 10 أغسطس 1964، على أنه بمثابة شبكة مخصصة لصندوق تضامني ما بين البلديات و الولايات في البلاد ، بينما تم العمل على إفتتاح وكالة خاصة بالصندوق بشكل فعلي بتاريخ 1 مارس 1967 في مدينة تلمسان ، إلا أن التسويق له إبتدأ على مستوى الشبكة قبل عام من ذلك

،فيما يصنف اليوم واحدا من أهم البنوك الرائدة في مجال جمع المخدرات ، ومنح القروض لدعم الإقتصاد الجزائري ، وعلى وجه الخصوص القروض المتعلقة بالسكن و الإستهلاك.

بعتبر من البنوك المتخصصة في مجال تقديم القروض لكافة المتعاملين معه ، ومن الملاحظ أن أعداد القروض الممنوحة ترتفع بشكل منتظم وتدرجي على مستوى المستفيدين من القطاعي العام و الخاص ، وحتى العائلات ، إذ تتمحور مهمته الرئيسية حول جمع أموال التوفير ، وعلى ذلك يمكن القول أنه بالنسبة للبعض يمثل بنك العائلة ، و خير دليل على ذلك هو ما يضم من 5.6 مليون عميل تقريبا، أي ما يساوي سدس سكان البلاد، حيث سرعان ما إستطاع إكتساب شعبية و شهرة كبيرة في قطاع الإذخار ، و بات يعد من الظواهر الإقتصادية و الإجتماعية المرموقة في الجزائر، فهو من البنوك التي تسير بخطى ثابتة نحو النمو و الإزدهار ، و إستطاع خلال فترة وجيزة الإنتشار على نطاق واسع ، حيث يمتلك في وقتنا الحالي ما يزيد 218 وكالة و 15 مديرية جهوية ، و 3450 مكتب بريد لتوزيع

منتجات الإذخار. (Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003.)

ثانيا :الهيكل التنظيمي:

يتشكل هرم التنظيم العام للصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط /بنك ،من مجموعة من المديريات العامة التي تقوم كل واحدة منها بمجموعة من المهام و التي تقوم بالسهر على حسن السير لمختلف النشاطات داخل البنك ، سنتطرق لشرح مختلف مكوناته.

❖ التنظيم المركزي للبنك

نجد في قمة هرم الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة الذي يعد بمثابة الهيئة التداولية للبنك و مهام واسعة إذ يتولى وضع التنظيمات الداخلية و إتخاذ القرارات الهامة و الملزمة كما يقع على عاتقه و ضمان التكيف و المواكبة لكل المستجدات الحاصلة . ويرأس مجلس الإدارة الرئيس المدير العام ، له ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات و المستشارين و المكلفين بالتحاليل .

1-المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتنظيم

- مديرية التسويق و النشاط التجاري.
- مديرية التوقعات و مراقبة التسير.
- مديرية شبكات الإستغلال.
- مديرية الدراسات.

(Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003.)

2-المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالإدارة

- مديرية الإدارة و الوسائل .
- مديرية الموارد البشرية .
- مديرية المحافظة على الأملاك.
- مركز الدراسات البنكية .

3-المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالقرض

- مديرية تمويل المقاولين .
- مديرية قروض الخواص.
- مديرية النشاط التجاري /قروض.
- مديرية تمويل المؤسسات.
- مديرية الترقية العقارية.

4- المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمالية و المحاسبية

- مديرية التوفير .
- مديرية المحاسبة.
- مديرية المالية.
- مديرية التطهير.

5- المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتسديد

- مديرية مراقبة التوفير .
- مديرية مراقبة التعهدات.
- مديرية مراقبة المحاسبة .
- مديرية الفحص الداخلي .

6-المديرية العامة بالنيابة المكلفة بأنظمة الإعلام

- مديرية التسديد .
- مديرية الدراسات القانونية التنظيم و المنازعات .

7-المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالأنظمة الإعلام) (Recueil des décision réglementaires de la

CNEP/Banque2020-2003 .

❖ التنظيم اللامركزي

ينتظم البنك اللامركزيا على مستوى الشبكات و الوكالات التابعة كما يلي (Recueil des décision

.(réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003 .

1- المديرية الجهوية: تعتبر هيئة دعم للوكالات الموزعة على المحيط الإقليمي و المعرفة بواسطة نصوص تنظيمية حيث تقوم بكل الأعمال المفوضة لها من طرف المديرية العامة على المستوى الجهوي أي أن الشبكة هي الناطق بإسم السلطات و الوحدات المحلية التي تستطيع تدويلها تبعا للإمكانيات التي تستحقها كل المشاريع المرتبطة و تدارس مديرية الشبكة على مستوى الجهوي جملة من العمليات المصرفية أهمها :

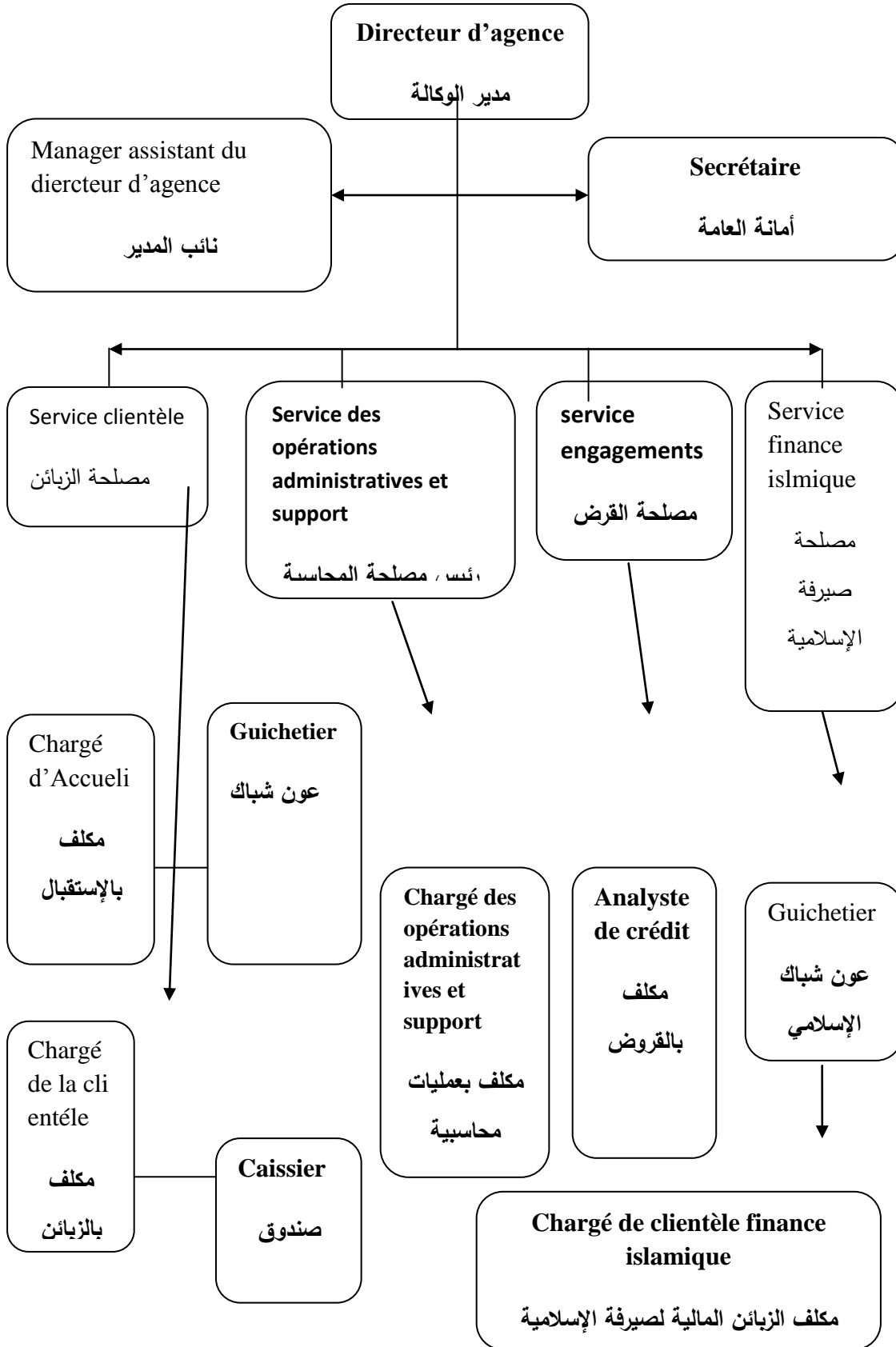
- **التخطيط:** وذلك بإعداد برامج عمل و تحديد الأهداف (التوفير ، القروض الإستثمار).
- **التحكم:** بتوجيه الأوامر التي تضمن تنفيذ البرامج و المهام سواء على الوكالات أو مصالح المديرية الجهوية .
- **التنظيم:** بوضع الأجهزة الضرورية لتنفيذ البرامج المسيطرة و إنشاء الأقسام و مناصب العمل المتاحة و ترجمة و توزيع كل الأعمال الواجبة تنفيذ تبعا لتعليمات الواردة من المديرية العامة .
- **التنسيق:** ويأتي بتحقيق الإنسجام في تسيير المصالح الموجودة على مستوى الوكالات و المديرية الجهوية ،وفي حالة حدوث إختلالات تباين دوالي بالمصالح الشبكية يجب على المدير و مساعديه في العمل على ترقية وحدة العمل .

2-الوكالات : في السابق كان هيكلها التنظيمي يختلف حسب نوع الوكالات التي تميز فيها بثلاث أصناف:

- **الوكالة الرئيسية A:** تقوم بمهام الإقراض و الإدخار و تدويل السكن.
- **الوكالة من الصنف B:** و تقوم فقط بمهام الإقراض أو الإدخار وليس من صلاحياتها تمويل مؤسسات الترقية العقارية أي تدويل السكن .
- **الوكالة من الصنف C:** تقتصر مهامها على الإدخار ولا يمكنها من حال قروض للأفراد فضلا عن ترقوي. أما حاليا في كل وكالة مستقلة بذاتها ، وليدها كامل صلاحيات للقيام بجميع العمليات الخاصة بالبنك.

(Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003 .)

الشكل رقم(2-2): الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط /بنك



مصدر: من طرف طالبتين بإعتماد على الوثائق مقدمة من طرف البنك.

المطلب الرابع: الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط /بنك

تتمثل الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط في القروض العقارية ، التوفير و الإحتياط و حساب إيداع لأجل السكن و كذا حساب إيداع لأجل السكن و كذا حساب إيداع لأجل البنك. و مؤخرا أطلق البنك منتج جديد خاص بالصيرفة الإسلامية ، تتمثل في قروض بصيغة الالابجارة التمليلية أو حسابات للصيرفة الإسلامية (حساب شيك للصيرف الإسلامية ، حساب جاري للصيرفة الإسلامية)

الفرع الأول : القروض الممنوحة:

أ- القروض كلاسيكية

-القروض العقارية للخواص :

- * قروض لشراء مسكن لدى خاص .
- * قرض لبناء مسكن.
- * قرض لتهيئة مسكن .
- * قرض لتوسيع مسكن أو تعليية.
- * قرض لكراء مسكن.
- * قرض عقاري للشباب .
- * قرض لبناء سكن ريفي .
- * قروض خاصة لمستخدمي وزارة الدفاع الوطني .
- * قروض خاصة لمستخدمي المديرية العامة للأمن الوطني .

-القروض العقارية لدى مرقي عقاري:

- قرض لشراء مسكن ترقوي حر بنسبة فائدة منخفضة .
- قرض لشراء مسكن ترقوي جماعي مدعم بنسبة منخفضة.
- قرض لشراء مسكن ترقوي عمومي بنسبة فائدة منخفضة .
- قرض لشراء مسكن إجتماعي تساهمي بنسبة فائدة منخفضة .
- قرض لشراء مسكن فوق التصاميم (البيع على التصاميم) بنسبة فائدة منخفضة . (Recueil des

(décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003 .

1- قروض إستهلاكية (دعم مادي لتأثيث منازلكم):

يقوم الصندوق بتقديم خدمة لتأثيث المنازل بكل المواد الضرورية و المنتجات الإستهلاكية المنزلية كالألات الكهرومنزلية بشتى أنواعها و باقي الأثاث ، وهذا المنتج الجديد موجد لكل الخواص بالجزائر قصد إقتناء حاجاتهم بالتقسيم المريح .

- قروض لإقتناء أثاث أو معدات و أجهزة إلكترومنزلية.
- قروض لإقتناء سيارة جديدة .

2- قروض إستثمارية :

القرض الإستثماري:

هو مساعدة مالية بمنحه الصندوق الوطني لتوفير الاحتياط /بنك، متوسطة أو طويلة الاجل تهدف إلى تمويل مشاريع إنشاء و حياة و تمديد أو تعزيز وسائل التحقيق (المعدات) .ويمنح هذا القرض لاي شخص طبيعي او اعتباري بموجب القانون الجزائري مزاولة نشاط اقتصادي للسلع أو الخدمات لا تقل المساهمة الشخصية 20% لعملاء البنك للحصول على جودة التاجر .

حصة التمويل: يمكن أن يتدخل الدعم المالي CNEP-Banque بنسبة تصل إلى 80% من التكلفة الإجمالية

للمشروع . حيث يقوم بتمويل الإستثمارات في جميع قطاعات النشاط الإقتصادي بما في ذلك رأس المال العامل اللازم لبدء النشاط ، الإعتمادات بالتوقيع ، تاجير العقارات ، الخدمات المتعلقة بالإسكان (مكتب التصميم ، شركات صيانة المباني الخ) وكذا قروض . (.Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003).

3- تمويل المهنيين الصحيين (Pro Santé): وهو قرض خاص إقتناء أماكن للاستخدام المهني ، القيام

بأعمال تجهيز مبنى للاستخدام المهني ، يمكنك الحصول على تمويل مشترك من أماكن العمل المهنية (لتجهيز العمل أو شراء معدات جديدة) . يمكنك أيضا الإستفادة من رأس الإستفادة من رأس المال العامل الضروري لبدء نشاطك . كذلك يدعم المهنيين الصحيين بتصريح او برخصة او تصريح بالممارسة صادر عن السلطة المختصة في مجال الصحة : الأطباء ، أطباء الأسنان أطباء بيطريون الصيادلة أخصائي و البصريات معاجو النطق علماء النفس التقنيون في التصوير الطبي ، علاج الأورام بالأشعاع أو الفيزيولوجيا الكهربائية الطبية تتكيف شروط التمويل لدى البنك مع واقع المهن في قطاعك . تمويل يمكن أن يغطي ما يصل إلى 90% من تكاليف مشروعك فترة التسعير و الإطفاء التنافسية تبرير مساهمة شخصية.

ب- الصيرفة الإسلامية : في عام 2017 ، أطلق بنك CNEP-Banque لجنة مراقبة شرعية و دائرية تدقيق

الإمتثال الشرعي ، كما تم تدريب المديرين التنفيذيين للبنوك على التمويل الإسلامي .

الفرع الثاني : التوفير و الإدخار

1- جمع المدخرات : بنك الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط يمنح زبائنه عدة طرق لتوظيف أموالهم في إطار

جمع المدخرات يمكن تصنيف إلى صنفين : (Recueil des décision réglementaires de la)

(CNEP/Banque2020-2003 .

أولا -توظيف آني لدى الطلب :وهي ودائع رصيدها مستحق الطلب في الحال ، أي يمكن للزبائن سحب ما أودع

من أموالهم في اي لحظة ، البنك هنا يلعب دور المؤمن او امنيا لصندوق بالنسبة لزبونها لمودع .وكانت تعتمد المؤسسة

في السابق صيغة دفاتر الادخار وهي دفتر ان يكونان محل تسجيل مختلف عمليات الدفع و السحب وهما :

ELL-دفتر الإدخار لاجل السكن

LEP- دفتر الإدخار الشعبي

أما حاليا فقط استبدالاً ببطاقات التوفير CE مع الإبقاء على نفس سيمات الدفاتر .

ثانيا : التوفير لأجل :تختلف الودائع عن سابقتها في كونها إدخارية بطبيعتها و مجمدة إلى حين حلول أجلا لتاريخ

المقرر لإستردادها ، ويعتمد البنك في هذا الصنف صيغة "إيداع لأجل" D .A .T . وهي موجهة للأشخاص الإعتبارية

و الطبيعية التي تود على المصرف ودايع تفوق مبلغ 500.000.00 دج ، 50.000 دج ، 10.000 دج بالنسبة

ل DAT .Bon de Caisse , DAT Banque ,Logement, DAT على الترتيب ،هذه الأرصدة تجمد في مواجهة السحب قد

تصل إلى عشر سنوات مع نسب فوائد متزايدة.

♣ حساب توفير السكن :هو حساب يمكن فتحه على مستوى وكالة البنك ويستفيد منه كل شخص طبيعي

،بالغ أو قاصر تكون الأولوية على الأقل 5000 دج وتكون نسبة فائدة التوفير 2% سنويا.

♣ حساب توفير الشعبي:يفتح لصالح أشخاص طبيعيين ،وتكون الدفعة الأولوية 10.000 دج على الأقل و

تكون قيمة الفائدة 2.5 % سنويا.

♣ حساب رأسمالي:يستفيد منه كل شخص طبيعي ،بالغ أو قاصر ،تكون دفعته الأولوية على الأقل 5000 دج

وهو بدون فائدة ،وبدون أي عمولات أو رسوم .

♣ حساب الإيداع لأجل سكن :

هو حساب إيداع مكسب موجود للأشخاص المعنويين والطبيعي ينو مكسبمتغير و متزايد ،حيث يقدر المبلغ المقدر عند فتح الحساب لكي يكتسب صفة الموفر يجب أن: يكون لديه حساب توفير سكن على الأقل منذ ثلاث سنوات نسبة الفائدة على الأقل 2000 دج.

يكون لديه حساب توفير شعبي يعلى الأقل منذ ثلاث سنوات و أن يكون نسبة الفائدة على الأقل 2000 دج .

(Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003 .)

2- الخدمات و المنتجات لدى الصندوق - البنك : يسعى البنك ولغاية يومنا الحالي إلى تقديم أفضل الخدمات البنكية للعملاء ،بحيث يعمل على توظيف كافة الجهود المبذولة من أجل ضمان تلبية إحتياجات المتعاملين معه على أكمل وجه ،ضمن نطاق و نوعية الخدمات التي يعمل على تقديمها ، إذ أنه يوفر باقة متنوعة من المنتجات و الخدمات البنكية عالية الجودة و الكفاءة ،والتي نذكر من أهمها الإيداعات و التوفير ،و القروض العقارية للخواص ،و تمويل المؤسسات و المقاولين . (.Recueil des décision réglementaires de la CNEP/Banque2020-2003)

المبحث الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا المالية على البنوك:

ساهم تطور التكنولوجيات الحديثة و وسائل التواصل في التأثير على مختلف القطاعات الاقتصادية خاصة القطاع المصرفي و المالي في مجال التكنولوجيا المالية و مقدمي خدمات الدفع للبنكين.

المطلب الأول : واقع تكنولوجيا المالية الموجودة في بنك الجزائر الخارجي- وكالة غرداية

الفرع الأول : الطريقة المتبعة في الدراسة الميدانية

أولا: إختيار عينة الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة في البنك الجزائري الخارجي في الموظفين وقيدت هذه الدراسة بما هو متوفر من بيانات و معلومات حول البنك.

الجدول رقم(2-1): عدد أفراد عينة الدراسة

أفراد العينة	المديرين	نواب المديرين	الموظفين في الوكالة
العدد	01	00	13

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الأول : طريقة جمع البيانات وتلخيص المعطيات:

1- طريقة جمع البيانات :لقد تم الإعتماد على مجموعة من البيانات ذات العلاقة بموضوع الدراسة بغرض تنفيذ أهداف الدراسة و إختبار فرضياتها ثم جمع المعطيات عن طريق مايلي :

المقابلة : وذلك للحصول على المعلومات و المعطيات بغرض إستخدامها في الدراسة حيث إعتمدنا في جمعها على القوائم المالية ، و تمت الدراسة على مستوى مديرية البنك الجزائري .

2- تلخيص المعطيات : تتمثل المعطيات المجموعة الخاصة بالدراسة و المعتمدة من البنك الجزائري الخارجي .

الفرع الثالث : الأدوات و الإجراءات المتبعة في الدراسة: تتضمن:

1-الأدوات :المؤشرات المالية و المحاسبية ،و ذلك في إستخدامها في التحليل و المناقشة .

1-البرامج المستخدمة : إستخدام برنامج إكسال

2-الإجراءات المتبعة في الدراسة :تتمثل الإجراءات المتبعة في تحديد النموذج المستخدم في الدراسة و مدى أهمية تطبيقه في عينة الدراسة و المتمثلة في البنك الجزائري الخارجي .

*من خلال الدراسة التي قمت بها لمعرفة خدمات الصيرفة الالكترونية المقدمة من طرف BEA- لوكالة غرداية وهذه

الخدمات فهي تنحصر في 4 خدمات الكترونية وهي :

الخدمة الأولى: البطاقات المتعامل بها في الوكالة :

نظرا للإقبال الذي حظيت به هذه البطاقات، خاصة مع تطور عنصر الأمان فيها فضلا عن السيولة التي تتيحها، فقد تطورت بشكل سريع حتى أصبح بالإمكان إعادة شحن البطاقة الواحدة عدة مرات كما أن البطاقة لم تعد مجرد مخزن للقيمة، بل أصبحت تتضمن معالجا الكترونيا يسمح بمعرفة هوية حاملها، بالإضافة إلى تشفير البطاقة بمفتاح سري، ومن ناحية أخرى توسع نطاق استخدامات البطاقات المصرفية ، نجد الآن أن هناك بطاقات موحدة و متعددة الاستخدامات على مستوى دولي. و حسب دراستي للبنك الخارجي الجزائري لوكالة غرداية وجدت أن هناك نوعين من البطاقات المتعامل بها في هذا البنك وهي :

الشكل (2-3): التقسيم الأساسي للبطاقات البنكية :



1-البطاقات الدولية: وهي البطاقات التي تصدرها البنوك في حدود مبالغ معينة و هي التي تتيح لحاملها الحصول على ائتمان فعلي، و هي بطاقات دولية تستخدم في الخارج و الداخل تسعى لتسيير تعاملات الناس وتسهيل حصولهم على المال بطريقة سريعة تتيح لهم اقتناء حاجياتهم و الحصول على مبالغ نقدية من أي مكان في العالم وهي : **ماستر كاردي فيزا كاردي أميركان اكسبريس.**

و في الوكالة وجدت أنها تتعامل ببطاقة الماستر كاردي فقط كما أنها كانت تتعامل ببطاقة أميركان اكسبريس لكن و نظرا لقلّة استعمالها تم الاستغناء عنها، كما أنه يوجد عدة أنواع من بطاقة الماستر كاردي وتم تقسيمها حسب الحد الأقصى التي تحمله والجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول (2-2): تقسيمات بطاقات الماستر كاردي.

	MASTER CARD	Plafond	Frais annuel	Frais de transaction			
				Retrait DAB/GAB		Paiement TPE / E-commerce	
				Zone Euro	Hors Zone Euro	Zone Euro	Hors Zone Euro
Prépayée	Rechargeble	2 000 €/ \$	1 190,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
Débit	Classique	2 000 €/ \$	1 190,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	Platinum	5 000 €/ \$	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	Business	7 000 €/ \$	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	World Business	8 000 €/ \$	5 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction
	World elite	10 000 €/ \$	11 950,00 DZD	2€ fixe + 1,5% par transaction	2€ fixe + 2% par transaction	1,5% par transaction	2% par transaction

الجدول اعلاه يبين العمليات التي يمكن القيام بها عند الاشتراك في بطاقة ماستركاد الدولية حيث انه من حق أي شخص طبيعي بالغ و لديه حساب بالعملة الاجنبية طلب هذه البطاقة التي تتيح له السفر بكل أرياحية و كذلك خدمة الدفع الالكتروني او المعاملات التجارية و الخدماتية ، و لكل نوع من هذه العمليات وضع سقف تحدده القوانين المنصوص بها في قانون المالية فكما مبين في الجدول فان ماستركاد الكلاسيكية حدد سقف $0002\text{€}\backslash\text{\$}$ اسبوعيا مقابل أتعاب تقدر ب 190 دج في السنة اما بالنسبة لماستركاد بلاينيوم فحدد سقف $5\ 000\text{\$}\backslash\text{\$}$ اسبوعيا بأتعاب لا تتجاوز مبلغ 950 دج في السنة كما يبين الجدول كذلك تكلفة و أتعاب كل عملية دفع ، سحب أو تحويل يقوم بها الزبون بواسطة هذه البطاقات وتقدر هذه التكلفة بنسبة مئوية ثابتة عن كل عملية تقوم بها بواسطة بطاقة ماستركاد الدولية سواء عند السحب باستعمال DAB أو GAB و عند الدفع عن طريق TPE أو E-Commerce، اما فيما يخص الدفع عن طريق الانترنت فهو كذلك مؤمن بواسطة .PIN

بالنسبة لبنك الجزائر الخارجي يتوفر اربع بطاقات الدولية و هي :

1- ماستركاد بلاينيوم : سقف المعاملة الشهري . € 5.000

2- ماستركاد كلاسيكية : سقف المعاملة الشهري ب€ 2 000

3- ماستركاد الدفع المسبق : سقف المعاملة الشهري ما بين 200 الى € 2.000 كحد اقصى .

4- ماستركاد لرجال الاعمال (Cartes Business) : سقف المعاملة الشهري € 7.000 .

كما انه مؤخرا و حصريا على مستوى بنك الجزائر الخارجي استحدثت بطاقتين جديدتين و هما:

1- ماستركاد العالمية لرجال الاعمال (Cartes World Business) : سقف المعاملة الشهري € 10.000 مع

خاصية التأمين الشامل على السفر.

1- ماستركاد العالمية للنخبة (Cartes world Elite) : و قد خصصت هذه البطاقة للمؤسسات الصغيرة و

المتوسطة و حدد سقف المعاملة الشهري € 10.000 مع خاصية التأمين الشامل على السفر.

1-البطاقات المحلية:¹ وهي بطاقات محلية و يطلق عليها LA CARTE DE RETRAIT بمعنى بطاقة السحب،

وتستخدم هذه البطاقات كأداة وفاء فقط، فهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقته إلا إذا

توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية و بالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض و تكمن فائدة هذه

¹ - مقابلة مع موظفة مصلحة العلاقات مع الزبائن، بنك الخارجي الجزائري، وكالة غرداية

البطاقة بكونها تمكن صاحبها من الحصول على النقود والسلع و الخدمات بيسر و سهولة و من دون التعرض لمخاطر حمل النقود و يعد هذا النوع من البطاقات الأكثر انتشارا، وتنقسم هذه البطاقات إلى ما يلي:

-البطاقة CIB كلاسيك (البطاقة الزرقاء): يطلق عليها كذلك إسم البطاقة العادية، و هي بطاقة دفع بين

البنوك،تستطيع من خلالها إجراء عملية السحب من الموزعات الآلية للنقود و الشبايك الآلية البنكية لدى بنوك و مؤسسات مالية أخرى وفق سقف لا يتجاوز 5000دج ، مع عمولة تقدر ب 5 دج إذا كان حساب الشخص و حساب الشركة في نفس البنك،و في حالة الشراء لا تتجاوز الثلث،و كذلك نستطيع استعمالها في تسديد خدمات أو مشتريات عن طريق جهاز الدفع الالكتروني TPE ,وفي ما يلي بطاقة CIB كلاسيكية :

الجدول (2-3):استخدام بطاقة CIB كلاسيكية.

Nom Famille	Prénom	N° COMPTE	N° CARTE	N° CONTRAT	Date Validité	PLAFOND ATM	ETAT CARTE
CHERIF	MOHAMMED BEN ALLAL	00200028028100011826	6280550601496914	002000280700060	2021-01-31	000004000.00	A: Activée

هذا الجدول يبين قيام عميل بفتح حساب وان لديه عقد، مع تحديد سقف معاملات كما هو مبين في

جدول اعلاه لكي يستفيد من:

○ البطاقة كلاسيكية CIB

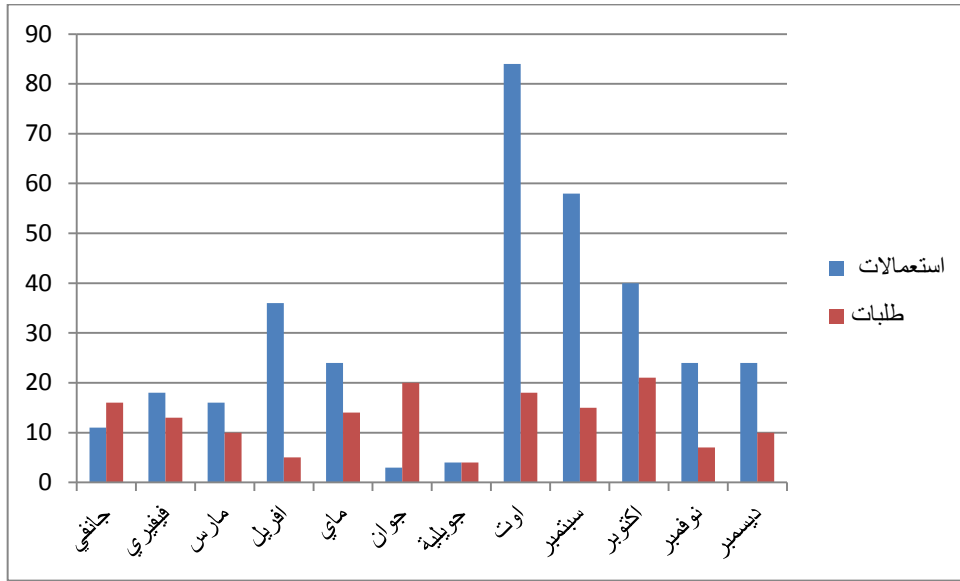
○ البطاقة CIB الذهبية (GOLD) :

تمنح هذه البطاقة إلى كبار العملاء الماليين الذين يكون دخلهم أعلى من معدل الدخل القومي،و يمتازون بدرجة مخاطر منخفضة ، في هذا النوع من البطاقات يتمتع حاملها بسقف ائتماني أعلى من ذلك المتوفر في البطاقات العادية و الذي يقدر ب 100.000.00 دج فهي تصدر بمبالغ أكبر من المبالغ التي تصدر بها البطاقات العادية،و كذلك يعطي هذا النوع من البطاقات حامله وضع مميز و خدمات إضافية و سرعة إتمام العمليات الخاصة به ,وفي ما يلي بطاقة CIB ذهبية :

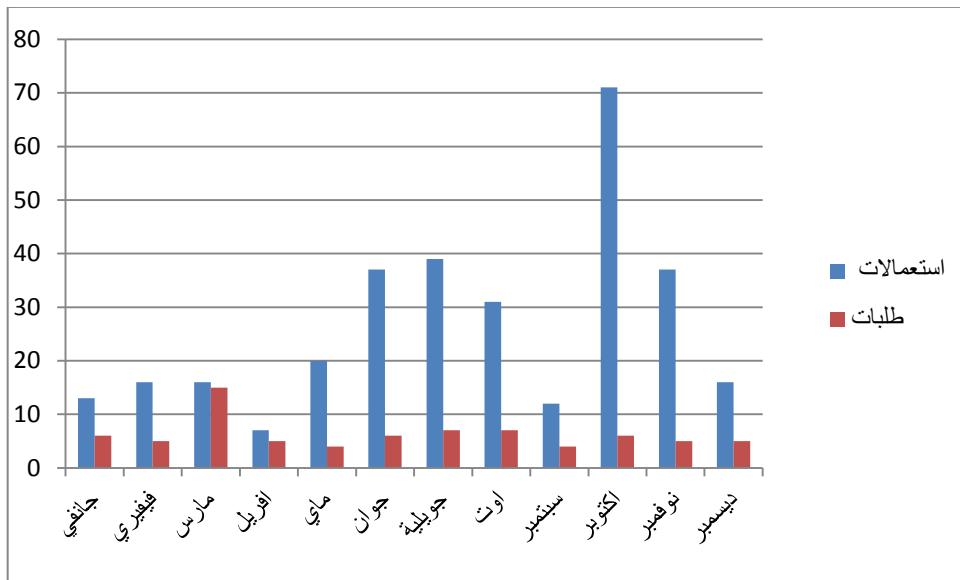
الجدول (2-4): استخدام بطاقة CIB ذهبية.

Nom Famille	Prénom	N° COMPTE	N° CARTE	N° CONTRAT	Date Validité	PLAFOND ATM	ETAT CARTE
BOUCHETIT	SARA	00200028028100251416	6280551101965119	002000281601655	2020-09-30	000020000.00	A: Activée

الشكل (2-4): يوضح عدد الطلبات و الاستعمالات على البطاقات الالكترونية سنة 2022.¹



الشكل (2-5): يوضح عدد الطلبات و الاستعمالات على البطاقات الالكترونية سنة 2023.



¹ - مقابلة مع موظفة مصلحة العلاقات مع الزبائن، بنك الجزائري الخارجي، وكالة غرداية.

➤ شروط الحصول على البطاقة¹:

1- بالنسبة للحصول على البطاقة المحلية يشترط ما يلي:

- يجب أن يكون للعميل حساب جاري أو حساب صكي لدى البنك.
- وثيقة كشف عن الدخل.
- أن يكون للعميل رصيد لا يقل عن 5000 دج .
- أن تكون مدة تعامله مع البنك لا تقل عن 3 أشهر.

2- أما بالنسبة للحصول على البطاقة الدولية يشترط ما يلي:

- ملاً طلب البطاقة و العقد من طرف العميل(الملحق 3).
- أن يكون للعميل حساب جاري أو حساب صكي لدى البنك بالعملة الصعبة.
- أن يكون للعميل رصيد يكون على حسب البطاقة التي يختارها.

و تتم عملية السحب وفق الخطوات التالية :

أولاً : إدخال البطاقة في الشق الآلي المخصص للصراف الآلي و ذلك بإتباع التعليمات الواردة على الشاشة.

ثانياً : يطلب منك تحديد اللغة المراد التعامل بها (فرنسية،إنجليزية) .

ثالثاً : و بعدها يطلب منك إدخال الرقم السري الخاص ببطاقتك .

رابعاً : يطلب منك المبلغ المراد سحبه .

خامساً : و بعد ذلك تطلب منك نوعية وحدات النقود .

✓ عملية الدفع و الائتمان :

-يمكن حصر أطراف التعامل في البطاقة فيما يلي:

✓ المنظمة العالمية التي ترعى البطاقة (فيزا أو ماستر كارد)

✓ البنك المصدر للبطاقة .

✓ حامل البطاقة.

✓ التاجر أو الشركة التي ترعى البطاقة.

✓ بنك التاجر (البنك الذي يتعامل معه التاجر).

-ويتم التعامل بين الأطراف بالخطوات التالية :

¹ - مقابلة مع موظفة مصلحة العلاقات مع الزبائن, بنك الخارجي الجزائري, وكالة غرداية.

1- تبرم اتفاقية بين المنظمة التي ترعى البطاقة و البنك يخول بموجبها إصدار البطاقات للعملاء.

2- يصدر البنك بطاقة للعميل وفق حدود ائتمانية تبعا لوضعه المالي.

3- نفترض أن هذا العميل استخدم بطاقته للشراء، أو الحصول على خدمة على أن يكون التاجر مقدم السلعة أو الخدمة متعاقد مع نفس المنظمة، فإذا حصل العميل على السلعة فان التاجر يطلب منه البطاقة و يتأكد من مدة صلاحيتها و بياناتها، ثم يحرر له إشعارات البيع و يطلب منه الإمضاء عليها، و يتأكد من الإمضاءيين (البطاقة و الإشعارات) .

4- يقوم التاجر بإرسال شعارات البيع إلى بنكه، و بدوره يقوم البنك بتسديد قيمة الإشعارات للتاجر مخصوم منها عمولة متفق عليها بينهما .

5- يقوم بنك التاجر بإرسال جميع العمليات المالية المختصة للعملاء إلى المنظمة و هي بدورها ترسلها إلى البنك المصدر للبطاقة و القيام بعمليات المقاصة ليتم تحصيل مبلغ الإشعارات من البنك المصدر إلى البنك التاجر .

6- يقوم البنك المصدر للبطاقة بخضم المبلغ من حساب عميله مع احتساب عمولة على المشتريات و بطبيعة الحال يكون العميل متحصل على ائتمان بسقف محدد.¹

الخدمة الثانية: أجهزة الصراف الآلي: Automatic Teller Machine

خلال دراستنا الميدانية لاحظت أن الوكالة تحتوي على أجهزة الصراف الآلي و هي تلك الآلات التي يمكن نشرها بأماكن مختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل ، وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، و يقوم العميل بإستخدام بطاقة بلاستيكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي، و الإيداع النقدي، و الإستفسار عن الحساب و غيرها من الخدمات و تعتبر هذه الخدمة آلية من آليات إتمام العمل المصرفي وهناك نوعين من هذه الأجهزة:

▪ الموزعات الآلية النقدية **DAB**. Distributeur Automatique de Billes

▪ الشبايبك الآلية البنكية **GAB**. Guichet Automatique Bancair

وبالنسبة للبنك الخارجي الجزائري - وكالة غرداية - وجدت أنها تستخدم الموزعات الآلية النقدية **DAB** فقط ، وهو يسمح بعملية سحب النقود لكل شخص حائز على بطاقة السحب وفق سقف معين ، حيث بدأ استخدامها في 01-04-2001 و أول عملية سحب كانت يوم 26-04-2001 ويتم تغذيته بالنقديات اللازمة بما يسمح بأداء الخدمة على أكمل وجه وهو يستخدم تقنية اتصالات آمنة وعالية السرعة من أجل تسهيل التعامل بين مقدم الخدمة (البنك) و متلقي الخدمة (لعملاء) ويتكون من:

¹ مقابلة مع موظفة مصلحة العلاقة مع الزبائن، بنك الجزائر الخارجي، وكالة غرداية.

▪ وحدات الإدخال:

و يقصد بها أدوات التفاعل مع للزبون مع الآلة و هي قارئ البطاقات، و لوحة المفاتيح، ومدخل إيداع الأموال، و أزرار الشاشة و أنظمة الحماية من الكاميرات و أجهزة الإنذار.

ومن بين الخدمات المصرفية الرقمية :

1- خدمات المصرفية عبر الأنترنت: هي تلك الخدمة التي تمكن العميل من متابعة حسابه وإجراء كافة المعاملات المصرفية في أي لحظة إذا كان لديه حساب عبرة الأنترنت .

2- خدمات مصرفية عبر هاتف المحمول: هي عبارة عن تطبيق تابع للبنك يمكنك من خلاله بالتحكم في الحساب الشخصي من خلال تنزيل التطبيق و إدخال كلمة السر المستخرجة من البنك و إتمام جميع العمليات المصرفية دون الحاجة إلى التوجه إلى البنك. وهذا ما أدى إلى إنتشارها بطريقة سريعة، خصوصا في فترة جائحة الكورونا بإستعمال أوسمناحلالإستخدام التكنولوجيا الرقمية إلى أقصى ما تسمح به من تطبيقات منطورة.

الخدمة الثالثة: المقاصة الالكترونية.

أ- تعريف المقاصة الالكترونية: يمكن تعريف المقاصة الالكترونية على أنها نظام لتسوية مدفوعات الشيكات الكترونيا بين البنوك ، و تتمثل هذه العملية في معالجة العمليات إلكترونيا ما بين البنوك ، حيث ظهرت هذه التقنية لكي لا تصيح البنوك غارقة في كتلة هائلة من الأشغال التكرارية الباهضة ، و تتطلب المقاصة الإلكترونية:

- جهاز كمبيوتر؛

- جهاز سكانيير(لقراءة الشيكات).

و تقدم المقاصة الالكترونية فوائد عديدة نذكر منها :

✓ تقليل مخاطر العمليات بالنسبة للشيكات المفقودة و المعادة أكثر من مرة .

✓ إدارة أفضل للأموال .

✓ تعزيز و زيادة الثقة في التعامل بالشيكات .

✓ زيادة الدقة في تحصيل الشيكات لأن معظم بيانات الشيكات وصورها تسجل عن طريق قارئ مغناطيسي.¹

¹ - مقابلة مع موظف المقاصة الالكترونية, بنك الجزائر الخارجي, وكالة غرداية.

ب- مراحل عملية المقاصة :

تحدث عملية المقاصة إذا كان لتاجر و الزبون حسابين في بنكين مختلفين ونفرض في هذه الحالة أن التاجر لديه حساب في بنك الجزائر الخارجي وقد تمت عملية بيع سلعة بين الزبون و العميل و قد قدم الزبون لتاجر شيك لعملية التسديد ومن هنا يجب على التاجر إتباع الخطوات التالية لتحصيل المبلغ :

أولاً: يجب على التاجر التقدم للوكالة حاملاً معه الشيك و طلب بالتحويل

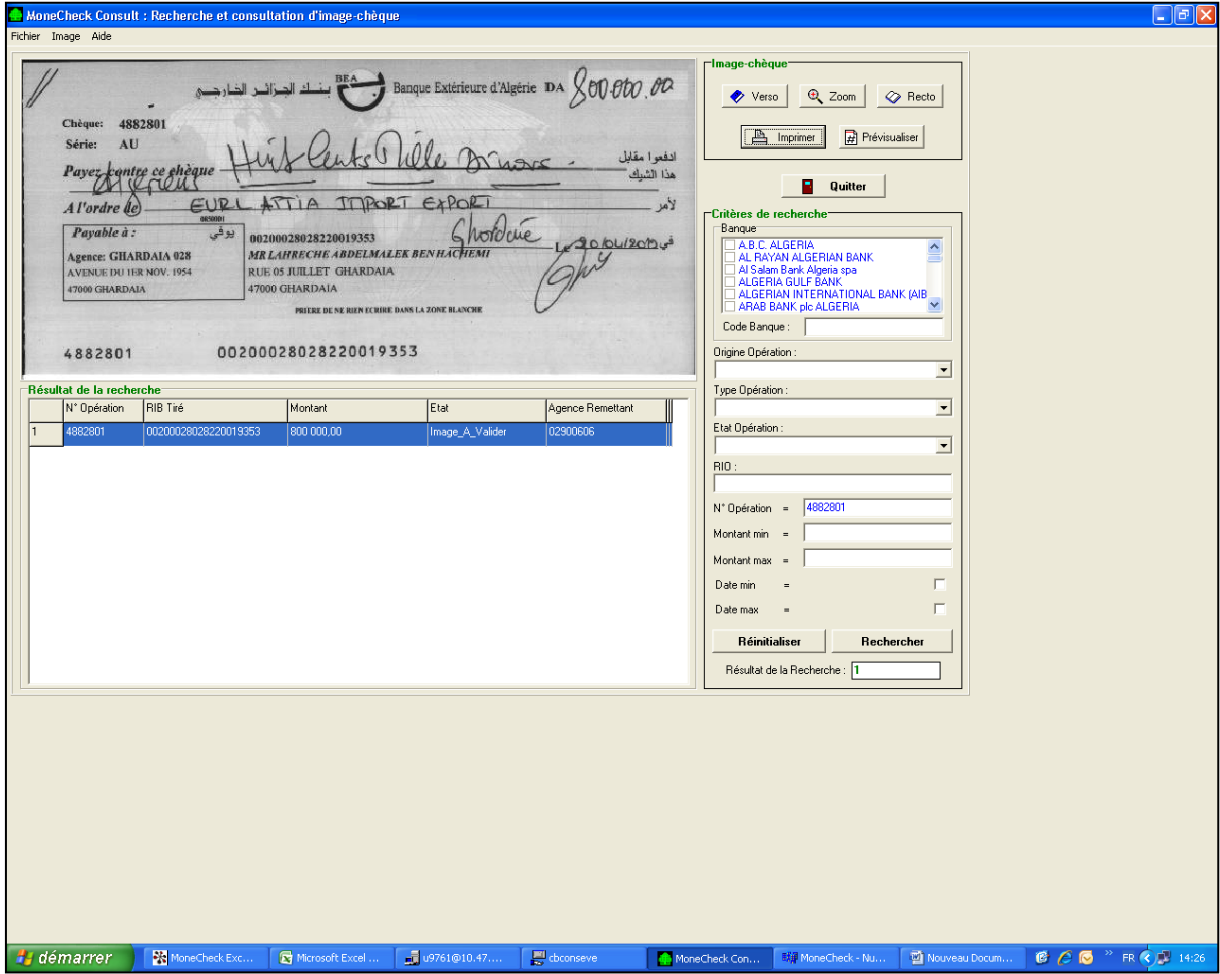
ثانياً: بعد أن يأخذ موظف البنك من التاجر الشيك و طلب التحويل يقوم أولاً بالتأكد من أن الشيك قد تمت كتابة البيانات بشكل صحيح حيث يجب التأكد من 7 أمور ضرورة وهي :التشطيب على الشيك في الزاوي، المبلغ بالأرقام و الحروف، الاسم الكامل، التاريخ، التوقيع من الجهة الأمامية و الخلفية.

ثالثاً: بعد عملية التأكد يقوم الموظف بوضع الشيك على جهاز سكايزر لتظهر له في جهاز الحاسوب صورة الشيك و بعض المعلومات عن العميل (التاجر) ويسمى البرنامج الذي يستخدمه الموظف .

licuson de la compensation ولتاجر مدة أقصاها 3 سنوات و 20 يوم كي يقد الشيك للبنك¹، وتظهر الصورة كما يلي في البرنامج.

¹مقابلة مع موظفة مصلحة محفظة المقاصة، بنك الجزائر الخارجي، وكالة غرداية.

الشكل (2-6): صورة من برنامج قارئ الشيكات.



رابعا:

بعد عملية السكناير يتم إرسال الشيكات عبر شبكة الأنترنت إلى غرفة المقاصة على مستوى البنك المركزي ليتم إرسالها بعد ذلك إلى إدارة النقد و الدفع أو ما يطلق عليها غسم " DMP "

المسؤولة عن توزيع الشيكات و يتم ذلك خلال مدة 7 أيام، وكانت تتم المقاصة العادية بإجتماع ممثلي البنكين " DMP "

في غرفة المقاصة الخاصة المتواجدة على مستوى البنك المركزي الجزائري الذي يلعب دور المنظم و المراقب ، و يتم تبادل الشيكات في ما بينهم، وكانت العلمية تستغرق اشهرا لإتمامها ،أما الآن فتمت العملية بتبادل الشيكات إلكترونيا. وبعد هذه العمليات يقوم البنك بأخذ عمولات :D 24 إذا قام البنك بتحصيل الشيك.بالإضافة إلى TVA =28.5 .DA

الخدمة الرابعة: التحويل المالي: Electronic Funds Transfer

تتم عملية التحويل المالي من حساب إلى حساب (دائن،مدين) ، عن طريق ملئ إستمارة تدعى بأمر بالتحويل،و تحوي هذه الإستمارة مجموعة من المعلومات تخص المانح للأمر و جزء يخص المستفيد، و خانة متعلقة بالمبلغ، ولا بد أن يكون هذا الأمر صادر من صاحب الحساب في البنك إلى مدير البنك بتحويل هذا المبلغ ، وبعدها يتم التحويل المالي من حساب، ويشترط في التحويلات المالية أن لا يتجاوز المبلغ المحول 1.000.000.00 دج، وفي هذه العملية يكون هناك ثلاث نسخ (نسخة للعميل، ونسخة للوكالة، نسخة للمديرية)، ويقصد بالتحويل المالي العملية التي تمنح الصلاحية لبنك ما للقيام بحركات المالية الدائنة و المدينة إلكترونيا، من حساب بنكي إلى حساب بنكي آخر أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر أجهزة الكمبيوتر عوض، عن إستخدام الأوراق،و يمتاز هذا النظام في حال تطبيقه بطريقة صحيحة بدرجة عالية من الأمر و سيولة الإستخدام ويعد التحويل المالي الإلكتروني جزءا بالغا الأهمية للبنية التحتية لأعمال البنوك الإلكترونية التي تعمل عبر الإنترنت،و يتيح هذا النظام بطريقة الكترونية آمنة،نقل التحويلات أو المدفوعات النقدية من حساب بنكي لآخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذا التحويلات، ويوجد ثلاث أنواع من التحويلات المالي كما هي موضحة في برنامج التحويلات و الذي اسمه DeltaV8:

الشكل(2-7):صورة من برنامج Delta V8

The screenshot shows a software window titled 'guvireme' with a menu bar and a toolbar. The main content area is a form titled 'Saisie des virements simples' with a creation date of '22/04/2019'. The form contains the following fields and options:

- Agence: 00028
- Guichet: 01
- Devises: DZD
- Type de virement: 100
- GHARDAIA
- GUICHET N° 1
- DINAR ALGERIEN
- VIREMENT SIMPLE
- Virement dans l'agence: 1
- Virement inter-agences: 2
- Virement autre banque: 3
- Votre choix: 1
- Sur place / Hors place:
- No de virement:
- (Si virement autre agence/banque) (Modification ou suppression)
- Virement a execution jour: N
- Frais d'envoi (C/T/F/S):
- Edition nom beneficiaire: O
- Virement meme client (O/N): N
- (Si banque S.P.)
- (Courier, Telex, Fax, Swift)
- (O/N/M/L)
- (Si virement autre agence)

The taskbar at the bottom shows the Windows Start button and several open applications including 'Microsoft Office', 'report2782 - W...', 'report3834 - W...', '4 wtk', 'Internet Explorer', 'Calculatrice', and 'FR'. The system clock shows '14:30'.

- 1-حساب العميل الدائن و المدين في نفس البنك وفي نفس الوكالة:في هذه الحالة تأخذ من الوقت يوم لإجراء التحويل و تبلغ نسبة العمولة فيها 00DA
- 2-حساب العميلين في نفس البنك لكن الوكالة مختلفة: في هذه الحالة تأخذ من الوقت 3 أيام لإجراء التحويل وتبلغ نسبة العمولة فيها 59.90DA

3- حساب العميلين في بنكين مختلفين: في هذه الحالة تأخذ من الوقت 3 أيام لإجراء التحويل و تبلغ نسبة العمولة فيها 17.800 DA بعد اختيار نوع عملية يتم تحميل المعلومات الخاصة بالمدين و الدائن و المبلغ كما هو موضح في الصورة:

الشكل(2-8):صورة من برنامج التحويلات المالية

الجدول(2-5) : يمثل مبلغ العمليات التي تمت تسويتها عن طريق التحويلات المالية لدى الوكالة من

2021 إلى 2023 في حالة بنك مختلفين (الحالة b)

مبلغ العمليات الواردة	مبلغ العمليات الصادرة	
بالدينار	بالدينار	
1746328519,64	1449553269,86	2021
581830740,03	1564680196,52	2022
631365537,69	1355860816,30	2023

مصدر: من إعداد الطالبتين بإعتماد على معطيات من بنك.

جدول (2-6): يمثل مبلغ العمليات التي تمت تسويتها عن طريق التحويلات المالية لدى الوكالة من 2021 إلى 2023 في حالة وكالتين مختلفتين (الحالة C)¹

مبلغ العمليات بالدينار	
3441472534,93	2021
2907268200,79	2022
3005611507,86	2023

مصدر: من إعداد طالبتين.

المطلب الثاني: واقع إستخدام التكنولوجيا المالية على مستوى وكالة Cnep Banque غرداية

نجد أن البنوك تبنت تكنولوجيا المالية وهو ما تطبقه وكالة CNEP/Banque الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بنك ، وهذا في إطار العلاقة بين البنك و الزبون Banque /Client أرادت ترقية نظام عملها بإزالة النظام القديم و تبديله بتركيبة جديدة من التقنيات و الآليات الحديثة.

الفرع الأول: الطريقة و الأدوات المتبعة في الدراسة

أولا: منهجية الدراسة: لتحقيق الهدف من الدراسة المشار إليها سابقا و الإجابة على أسئلتنا إستخدامنا المنصف الوصفي في الإطار النظري للدراسة وفي الجانب التطبيقي إعتدنا على منصف دراسة حالة في وكالة الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط بغرداية لمعرفة أهم الإنجازات التي حققت من طرف الوكالة في مجال التكنولوجيا.

ثانيا: مجتمع الدراسة: يعتبر مجتمع الدراسة الركيزة الأساسية لإجراء الدراسة التطبيقية ، كما رأينا هذا البحث يناقش التكنولوجيا الحديثة و دورها في البنوك ، إذ أن مجتمع الدراسة الميداني يتمثل في البنوك الجزائرية وقد تم إختيار بنك الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط كعينة منتا.

ثالثا: عينة الدراسة: من خلال مجموعة الوكالات في غرداية الوكالة تحتل مكانة مهمة بين بنوك العمومية هذه المجموعة لدوافع الإختيار عليها و تعد وكالة CNEP/Banque من أنجح الوكالات التابعة لولاية غرداية في تكنولوجيا الإعلام و الإتصال ، وتسهيل التعامل المباشر مع الزبائن و إستقطاب آخرين جدد من خلال ما تعرضه الوكالة من خدمات وحسن المعاملات من طرف موظفيها الذي يبلغ عددهم 20 موظف موزعين على مختلف مصالح الوكالة حسب طبيعة إختصاصه.

¹ - مقابلة مع موظف التحويلات الالكترونية, بنك الجزائر الخارجي, وكالة غرداية.

الجدول رقم(2-7): عدد أفراد عينة الدراسة

الموظفين في الوكالة	نواب المديرين	المديرين	أفراد العينة
18	01	01	العدد

المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفرع الثاني : طبيعة متغيرات الدراسة

➤ تحديد متغيرات الدراسة :

- استخدام تكنولوجيا الإعلام و الإتصال :تعتبر التكنولوجيا الحديثة في متغير مستقل و سنحاول دراسة تأثيره على البنوك العمومية الجزائرية(وكالة Cnepbanque كعينة من هذه البنوك .)
- الأدوات المستخدمة:سيتم في هذا الجزء عرض الأداة المستخدمة لمعرفة مدى استخدام التكنولوجيا في وكالة CNEP Banque لولاية غرداية:

➤ المقابلة :هي إستبيان شفوي يتم فيها لتبادل اللفظي بين القائم بالمقابلة وبين الأفراد للحصول على معلومات ترتبط بأراء أو اتجاهات أو مشاعر أو دوافع أو سلوك ، كما هو الحال .

اعتمدنا عليها في دراستنا الميدانية للحصول على المعلومات من موظفي و مسؤولي الوكالة ذات الصلة بموضوعنا بإعتبارها الأدوات الأنسب بين الأدوات استخداما في المنهج الوصفي ولاسيما فيما يتعلق بدراسة الحالة . وكانت المقابلة عبارة عن أسئلة فيما يخص مجال الدراسة وهي أسئلة مباشرة تحمل إجابة واحدة ، و ذلك لضمان السهولة و الدقة في الإجابة لكل المستجوبين على اختلاف مهامهم ، حيث جاءت الأسئلة سهلة و محددة بغية تسهيل الدراسة ، وقد اعتمدنا على عملية المقابلة مع موظفي وكالة Cnep /Banque(إعداد الباحث بناء على مصادر داخلية من الوكالة .)

➤ بيانات المقابلة و أدواتها : بغرض الحصول على البيانات و المعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة عرضنا الأدوات المعتمد عليها في ذلك .

➤ جمع الوثائق :تم إعتقادنا عملية جمع الوثائق كأداة من أدوات البحث العلمي قصد تحليل الوضعية لمعرفة مدى تأثيرها بالإجراءات التي يطبقها البنك في مجال التكنولوجيا حيث تمكنا من الحصول على الوثائق المطلوبة لتحليل إشكالية الدراسة و المتمثلة في واقع المزيج الترويجي لخدمات البنك .

➤ الاستفسارات علي الاحصائيات :

كانت الحاجة إليها لغرض معرفة مدى إستخدام تكنولوجيا في البنوك الجزائرية و مدى قدرتنا على تطبيق هذه التكنولوجيا .

➤ البرامج : بغية تسهيل عملية التحليل و عقب التحصيل النهائي للوثائق المطلوبة ، تم تجميع البيانات المحصلة.

❖ تكنولوجيا المالية المستخدمة في وكالة cnepBanqueغرداية

الفرع الأول : عمليات الصيرفة الالكترونية المتاحة على مستوى وكالة غرداية

أولا : عملية التحويل المالي الالكتروني **ElectronicFundsTrenfer**:

1-التحويل الالكتروني الأموال : هو عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى حساب آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للآمر و الجانب الدائن للمستفيد سواء أتم هذا التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أو بنكين مختلفين .(من إعدادنا بناء على مصادر داخلية من الوكالة)

2-مبدأ عمل التحويل المالي الالكتروني : للقيام بتحويلات بنكية إلكترونية فإنه عادة ما يتم ذلك من خلال وسطاء عادة البنك أما بين العميل الأمر عادة المشتري في عقود التجارة الالكترونية و المستفيد(التاجر صاحب البضاعة أو مؤدي الخدمة) يكون محل ثقة من طرفي المعاملة، فيقوم العميل بإرسال رقم حسابه المصرفي رقم بطاقته الائتمانية لهذا الوسيط ، وذلك بإستخدام البرمجيات اللازمة التي يوفرها الوسيط و يجب على العميل أن يتحرى الدقة و الصحة في المعلومات و البيانات التي يبلغها لهذه الجهة و عندما تقوم هذه الجهة ، (البنك) بتزويد العميل برقم شخصي ، (NuméroD'identification Personnel (PIN، وهو ما يسمى بالرقم التعريفي بالذات و الذي صمم ليقوم بدور التوقيع الالكتروني كوسيلة مبسطة نسبيا للتعريف بذات العميل على شكل كود Codeسري خاص بصاحب الحساب أو حامل الكارت Carte، ومصمم للتحقق من صحة أوامر معطاة للبنك لتنفيذ دفع إلكتروني ، هذا الرقم يمكن التاجر لدى الاطلاع عليه من معرفة هوية العميل ، المشتري أو أن رصيده في الحساب يكفي للوفاء بضمن السلعة أو الخدمة المؤداة و المتعاقد علينا ، و ذلك دون تداول لأرقام الحسابات المصرفية أو بيانات البطاقات الائتمانية التي تستخدم فعليا في التسوية النهائية ، حي سيتعارض ذلك بأرقام التعري بالهوية التي يصدرها هذا الوسيط.

ثانيا :عملية المقاصة الالكترونية

1-المقاصة الالكترونية: هو إجراء عرض الشيكات بين البنوك عن طريق البنك المركزي بموجب صور إلكترونية للشيكات وبدون أن يجرى التبادل الفعلي للشيكات بين البنوك.تعرف على أنها مقاصة الشيكات بأنها تبادل

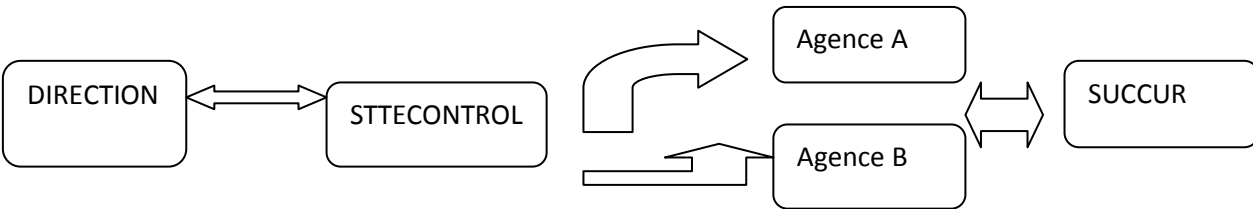
الشبكات المدوعة في حساب العملاء لدى البنوك و المحسوبة على حسابات عملاء في البنوك الأخرى و إستخراج صافي وضع كل بنك وقيده على حساب أو لحساب ذلك البنك .

2-نظام عمل المقاصة الإلكترونية: Télé-compensation تتم تسوية المدفوعات المصرفية من خدمات المقاصة الإلكترونية عن طريق نظام التسوية الإجمالية بالوقت الحقيقي، RTGS Real Time Settlements system و يتيح هذا النظام بطريقة إلكترونية آمنة نقل و تحويل مبالغ مالية من حساب بنكي إلى آخر بسهولة حي تتم المدفوعات في نفس اليوم و بنفس قيمة اليوم دون إلغاء أو تأخير ،فبعد سنة 2006 أدخلت تقنية المقاصة الإلكترونية إلى البنوك الجزائرية و إنتشرت إلى وكالة Cnep Banque و يسمح إتباع و تطبيق نظام المقاصة الإلكترونية على مستوى الوكالة بعصرنة وسائل التبادل بين البنوك و الوكالات و تطوير القطاع المالي و المبادلات بين المصارف .

الفرع الثاني : وسائل الدفع الإلكترونية cnep /Banque وكالة غرداية :

✓ **المودام Modem:** تم وضع هذا النوع من الاستخدام للتكفل بالمعاملات ما بين الوكالات ، ويتم على مستوى كل من الوكالات و المراكز ، و يعمل هذا النظام على حماية العمليات و البرامج التي تعالج المعاملات بين الوكالة من خلال الشكل تظهر كيفية حدوث عملية التبادل الإلكتروني بين المراكز كوكالة و وكالات أخرى من خلال المودام Modem(المصدر الوكالة)

الشكل (2-9) :العمليات بين الوكالة و الوكالات الأخرى



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معلومات من موظفي الوكالة.

✓ **بطاقة المصرفية الإلكترونية لبنك CNEP /Banque (CIB) La carte inter bancaire**

- **البطاقة البنكية:**

هي وسيلة دفع إلكترونية تسمح لحاملها بالقيام بمختلف عمليات السحب و الدفع على مستوى الشبايك البنكية الآلية للبنك CNEP /Banque وكذا الصرافات المالية الموصولة بالشبكة البنكية للصرافات و الآليات النقدية و توفر الوكالة لعملائها هذه الخدمة عن طريق البطاقة البنكية أي بطاقة الدفع و السحب و تسمح لحامل البطاقة بسحب النقود مباشرة من حسابه عن طريق جهاز الصراف الألي DAB أو عن طريق جهاز الدفع الإلكتروني TPE توفر البطاقة سيولة دائمة و أمان أقصى لأنها بطاقة مجهرة بشريحة إلكترونية و رمز سري و شخصي .

-الموزع الآلي للأوراق (DAB): DistributeurAutomatiques de Billes هو آلة أوتوماتيكية تسمح للعميل

عن طريق بطاقة إلكترونية بسحب مبلغ من المال دون حاجة للحوء إلى الفروع .

جدول رقم(2-8): الموزع الآلي للأوراق (DAB)

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
-تخفيضنشاط السحب في الفروع .	-جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة . -هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	-يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب. -يوجد في البنوك و في الشوارع و أماكن أخرى . -يعمل دون إنقطاع .	الموزع الآلي للأوراق DistributeurAutomatiques de Billes

المصدر :من إعداد الطالبتين.

تم تصميم الموزع الآلي لنقود DAB للسحوبات النقدية وهو موصول بوكالة CNEP/BANQU و يعتبر كثاني صندوق مغذي للنقود بعد صندوق الدينار المتواجد داخل الوكالة ، الموزع الآلي لنقود DAB مثبت خارج وكالة CNEP /BANQUE ومتصل بصفة دائمة مع مركزالعمليات النقدية الالكترونية لشبكة SATIM عن طريق خط يدعى ب (DZ-PAC) X 25 لضمان معاملات السحب النقدية على الخط (mode on -LineEn) ويتم رصد أدائه بصفة دائمة ل (إتاحة النقود) خط X 25 فشل محتمل للعمليات.

جدول رقم (2-9) : الشباك الآلي البنكي GAB :Guichet Automatique Bancaire

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	
-يستعمل من طرف الزبائن في أوقات غلق البنوك ، خاصة بالزبون المستعجل.	-جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون للرصيد بفضل رمز سري .	-يخول لكل حائز على البطاقة للقيام بالعديد من العمليات منها : السحب ، معرفة الرصيد ، القيام بتحويلات ، طلب شيكات .	الشباك الآلي البنكي GuichetAutomatiqueBancaire

المصدر :من إعداد الطالبتين.

-خدمة الدفع الإلكتروني : Terminaux de Paiement Electroniques (TPE) تسم هذه التقنية

القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك بإدخال الرقم السري للعميل ، (code pin) أين تخصم القيمة من رصيده و تضاف إلى رصيد المتجر إلكترونيا ، والجدول التالي يوضح المبادئ العامة ل TPE تقنية و مزاياه :

الجدول رقم (2-10) : خدمة الدفع الإلكتروني TPE

النتائج	التقنية	المبادئ العامة	خدمة الدفع الإلكتروني TPE
يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الأمن .	فروع موصولة بشبكة تجمع بنوكا مختلفة	يوضح في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقة أثناء التسديد .	

المصدر : من إعداد الطالبتين.

تسمح خدمات الدفع الإلكتروني TPE لحاملي البطاقات بتسديد مشترياتهم في المتجر الذي يكون يحتوي هو كذلك على هذه الوسيلة من الدفع أو تسمح بالسحب النقدي cash- advance لسقف معين من النقود في المصارف بسرعة و أمان ، وقبول السحب النقدي عن طريق TPE هو وسيلة حديثة و مبتكرة ، إذ أنه يقوي العلاقة بين البنك و عملائه .

تكون خدمة الدفع الإلكتروني مجهزة pin-pad لإدخال رمز التأكد و تكون مبروطة بشكل دائم بمركز معالجة البطاقات SATIM وتتواجد خدمة الدفع الإلكتروني TPE على مستوى عدة أماكن من البنوك و وكالاتها و مكاتب البريد و الاتصالات و المتاجر المختلفة المتعاملة بهذه الوسيلة من الدفع .

-خدمة الصيرفة الإلكترونية Internet Banking:تعتمد cnep banque هذه القناة لعرض خدماتها المصرفية و

تعريف بالصيرفة عبر الخط . La banque en ligne أو بنوك الويب أو الخدمة عن بعد .

- سواء كان الزبون في منزله أو أثناء تنقله ويريد الولوج على حسابه البنكي .
- يرغب الزبون في إجراء عملياته البنكية وقت ما شاء وحيث ما وجد.
- يريد الزبون تسيير حساباته البنكية خارج أوقات عمل الوكالة.
- لديه ظرف طارئ و يرغب في تسويته على الفور.
- كل هذا متاح بفضل خدمة الصيرفة عبر الانترنت e-banking.

الجدول رقم(2-11): عدد أجهزة TPE المرتبطة بوكالة غرداية (2022-2024)

السنوات	2022	2023	2024
عدد أجهزة TPE	15	35	17

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تتوفر خدمة نهائي نقطة البيع الإلكترونية في وكالة CNEP BANQUE، حيث تحوز على جهازين TPE على مستوى الوكالة و مجموعة من الأجهزة المرتبطة بها والتي هي موزعة على المحلات التجارية و الفنادق في ولاية غرداية ، فنلاحظ من خلال الجدول رقم (2-11) أن هذه المدة موجودة على مستوى الوكالة ، تسمح هذه التقنية بخصم قيمة مشتريات العميل من رصيده الخاص بعد أن يمرر المواد نقطة البيع البطاقة الإئتمانية على القارئ الإلكتروني الموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للبنك ، بإدخال الرقم السري مع للعميل، (Code PersonnelNuméro d'indentification (PIN) تسهل هذه التقنية عملية الدفع بالنسبة لعملاء الوكالة مع حل مشكلة مقل الأموال و تقوي العلاقة بين الوكالة و عملائها .

الجدول رقم(2-12): عدد الأجهزة الأوتوماتيكية على مستوى وكالة غرداية CnepBanque

الأجهزة	العدد
GAB	01
DAB	02
مجموعة الأجهزة	03

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تتوفر خدمة الشباك الآلي البنكي و الموزع الآلي للأوراق على مستوى وكالة CNEP BANQUE على جهازين في كل منهما للقيام بعمليات السحب النقدي في أوقات غلق البنوك ، و بالتالي تخفيض نشاط السحب في الوكالة (DAB) وعمليات السحب و الدفع نقدا (GAB) فمن خلال الجدول رقم (2-12) نلاحظ أن هذه الخدمة موجودة على مستوى الوكالة ، توفر هذه الخدمة للعملاء الراحة و الدقة و الأمان ، و تخفيض نشاط السحب للوكالة .

الجدول رقم (2-13) : نسب إستخدام الصيرفة عبر الأنترنت في الوكالة محل الدراسة لسنة 2024

النسبة	العدد	البيانات
45 %	3385	المتعاملين بالصيرفة عبر الأنترنت E-Banking
100 %	7127	الزبائن المتعاملين مع البنك

من خلال الجدول رقم (2-13) نلاحظ أن عدد المتعاملين بالصيرفة عبر الأنترنت أو الخدمة عن بعد يكاد ينعدم نظرا لنقص الثقافة المعلوماتية للزبائن وهذا يعاب على الوكالة لأنها لم تعمم هذه الخدمة و خصصتها لفئة معينة من عملائها المفضلين كذلك نلاحظ أن هذه الخدمة موجودة على الموقع الإلكتروني للوكالة : www.cnepbanque.dz حيث يمكن للعميل التواصل مع بنكه لمعرفة معلومات حول الخدمات التي تقدمها الوكالة ، وهذه الخدمة تكاد تنعدم و هذا دليل على أن الوكالة بعيدة كل البعد عن واقع تكنولوجيا المالية .

الجدول (2-14): الشبكات الداخلية ، الوطنية ، العالمية في وكالة Cnep Banque

Cnep /Banque	الشبكات
X	داخلية
X	وطنية
عن قريب	عالمية

المصدر : من إعداد الطالبتين.

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية

وتوصلنا الى نتائج أهمها:

- أن المؤسسات البنكية تتوفر على خدمات إلكترونية تؤثر بصفة جيدة على أدائها(المالي، الوظيفي، التجاري و الاستراتيجي)وساهمت الخدمات المصرفية الاللكترونية في تحسين أداء البنوك.
- وبضرورة سعي المؤسسات البنكية إلى تطوير أنظمتها التكنولوجية ، لتواكب التطور التكنولوجي والذكاء الإصطناعي وتسمح بتوفير أداء متميز وجودة عالية، مما يمكنها من تحسين أدائها الذي ينعكس على تطورها واستمراريتها،
- وكذلكمتخذي القرار بضرورة تأهيل مواردها البشرية من خلال تدريبهم مع تقنيات استخدام أنظمة المعلومات الحديثة، وتشجيعهم على الإبداع والتميز بتقديم الحوافز المادية والمعنوية لهم.

من خلال دراستنا الميدانية توصلنا إلى بعض إيجابيات و سلبيات التكنولوجيا للبنكين نذكرها في النقاط

التالية:

❖ إيجابيات تكنولوجيا على مستوى بنك الخارجي الجزائري:

من أهم النقاط الايجابية مايلي:

- تقليل التكاليف .
- السرعة في معالجة البيانات.
- تحسين نوعية الخدمات .
- تدعيم المداحيل .
- وفاء الزبون.
- ساهمت في تطوير العمل البنكي و في تسهيل العمليات وكذا خفض تكاليفها .
- زيادة الايرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات .
- تطوير نشاط البنك.
- جذب الزبائن الأجانب.
- تحسين المعاملات مع الزبون.
- إجراء العديد من معاملات في وقت قصير .

❖ السلبيات التي واجهت بنك الخارجي الجزائري في تطبيق التكنولوجيا المالية:

يرى البنك الخارجي الجزائري أن التكنولوجيا المالية عبئ نتيجة إلى:

- صعوبة تكوين العمال وبالخصوص أن هذا التكوين يكون دوري.
- ارتفاع تكاليف التكوين العمال وصيانة الوسائل التكنولوجية.
- تخوف البنوك من التكنولوجيا وعدم الثقة بالتكنولوجيا الحديثة.
- عدم إعطاء أهمية كبيرة لأمن معلومات البنوك في ميزانية البنك .
- حيث أن أكبر ميزانية للبنك تخصص لأمن التكنولوجيا البنوك .

❖ سلبيات تكنولوجيا التي تواجهها الوكالة CnepBanque:

هناك مجموعة من العوائق التي تواجه الوكالة في مجال TIC من أهمها :

- تعطل النظام المركزي يؤدي إلى توقف العمل و تعطل أداء الخدمات في وقتها.

- عدم ثقة العملاء في هذا النظام .
- لتأخير في التكوين للموظفين وخصوصا أن هذه التكنولوجيا الجديدة في تطور يومي لا يمكن مجاراته.
- كثرة إستعمال جهاز الحاسوب يسبب مشاكل صحية للعامل كآلام الظهر و ضعف النظر... إلخ وبالتالي تأثر على مردوده المهني .
- نقص اليد العاملة بشكل عام و المؤهلة بشكل خاص التي تستطيع التكيف مع هذه التكنولوجيا .
- حذر العملاء من التكنولوجيا الجديدة و بالتالي عدم الثقة بهذه التقنيات الجديدة .

❖ ايجابيات تكنولوجيا على مستوى وكالة BanqueCnep:

من أهم النقاط الايجابية مايلي:

- تقليل التكاليف .
- السرعة في الأداء .
- تسهيل عمليات البنك و إمكانية التوسع .
- تجنب الأخطاء و إتخاذ القرارات السليمة و الدقيقة في أسرع وقت .
- كسب عملاء جدد.
- يتم تقديم الخدمات على مدار 24/24 سا، و 7 أيام / 7 أيام
- زيادة الايرادات نتيجة زيادة حجم المعاملات .

❖ التحديات التي تواجه وكالة حول تطبيق مشروع الصيرفة الإلكترونية :

- على الرغم من الجهود المبذولة من طرف البنك لنقل العديد من التقنيات المصرفية الحديثة والإستفادة من التكنولوجيات الحديثة التي جاءت بها الثورة الرقمية إلا أن هناك العديد من التحديات التي يمكن إدراجها :
- ضعف البنية التحتية اللازمة لإقامة مثل هذه المشاريع كالتقص في الشبكة العالمية للمعلومات Internet و كذلك نقصها و ضعفها ما بين البنوك .
 - نقص التشريعات الضرورية لتسهيل إنتشار الأعمال الإلكترونية خصوصا المتعلقة بالصيرفة الإلكتروني .
 - عدم ثقة الزبون بوسائل الدفع الحديثة كالبطاقات الائتمانية فمازالت المفاهيم التقليدية مرسخة (النقود الورقية هي وسيلة الدفع الرئيسية و الأكثر أمانا بالنسبة له).
 - غياب البحث و التطوير لتوظيف هذه التقنية .

- ضعف التكوين القاعدي للأطر البشرية اللازمة ، إلا أنها تعاني من قلة مردوديتها وضعف فاعليتها و إنعدام روح المبادرة و الإبداع فيها .

ويرجع كذلك عدم إقبال الأفراد على التعامل المصرفي عبر الأنترنت أيضا إلى نقص الإعلام و الإتصال ، فالشعب الجزائري عموما لا يملك ثقافة تكنولوجيا متطورة فهو يفضل التعامل الشخصي مع البنك . من خلال زيارتنا الميدانية توصلنا الى أن المصارف الجزائرية عامة وبنك الخارجي الجزائري وصندوق الوطني للتوفير والاحتياط خاصة تعاني من نقص الخدمات المصرفية الالكترونية حيث ينحصر تعاملها على بعض البطاقات المصرفية، وهذا راجع الى نقص عامل الثقة لدى عملائها كما تعاني من نقص التكنولوجيا على مستوى بعض الفروع.

- كما وجب على المؤسسات المصرفية تطبيق تقنيات جديدة منها الذكاء الاصطناعي الذي يساهم في

تحسين أداء المؤسسات و تعزيز الشمول المالي و توسيع نطاق التعاملات التأمينية و لتحسين جودة خدماتها.

- توصلنا في دراستنا أن البنوك التجارية الجزائرية تستخدم مواردها المالية بكفاءة وفعالية مما يجعله قادر على

تحقيق أهدافه، التي أوضحت أن البنوك تستخدم مواردها لتحقيق أهدافها من خلال تقديم خدمات مالية متعددة

وبكفاءة وجودة عالية، مما أدى إلى ارتفاع المنافسة في استخدامات التكنولوجيا المالية.

خلاصة الفصل :

تتبع التكنولوجيا المالية أدوات مالية جديدة لإيجاد حلول مبتكرة فهي تسمح لشريحة كبيرة من الأفراد للعمل بها دون اللجوء للجهاز المصرفي , وتعتبر وسيلة للحصول على مصادر تمويلية بديلة لكن لا بد من توفير القواعد التنظيمية ملائمة لعمل الشركات الناشطة في هذا المجال بالإضافة إلى أمن المعلوماتي كما أن البنوك قد بدأت الاعتراف بمدى خطورة المواقف على إيراداتها ومستقبلها خاصة من العملاء مؤيدين لتكنولوجيا الحديثة , وبدأت تتخذ التدابير اللازمة لإتمام المعاملات مالية باستغلال أدوات التكنولوجيا المالية بهدف زيادة ربحيتها وتنويع وسائل دفعها وبالتالي نجاح تقييم الأداء المالي وضمان الحصة السوقية المناسبة.

الخاتمة

الخاتمة

تعتبر المصارف أساس كل الإقتصاديات باعتبارها الركيزة الأساسية للقطاع الإقتصادي و المالي و حيث تعد الثورة التكنولوجية التي شهدها العالم الآن استطاعت أن تكتسح جميع ميادين الحياة ، نتيجة تأثر المصارف بالتطور التكنولوجي المالي ، الذي عرف تحول القطاع المالي و نخص بالذكر تأثيره على الأداء البنكي فظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي تعبر عن تقديم خدمات مالية بأحدث التقنيات و الوسائل المبتكرة مثل: الهاتف الذكي و التمويل الجماعي بالإضافة إلى جودة الخدمات و قلة تكاليفها و الحصول عليها في وقت وجيز، ولقد أصبح بقاء المؤسسات المصرفية مرهون بمدى مسيرتها و استفادتها من التقنيات الحديثة، حيث تسعى لتقديم أفضل الخدمات في عملها المصرفي.

أولاً- النتائج

بعد الدراسة النظرية والميدانية التي قمنا بها لمعرفة دور التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المؤسسات المصرفية لبنك الجزائر الخارجي BEA لوكالة غرداية و صندوق الوطني للتوفير و الإحتياط لوكالة غرداية CNEP، توصلنا من خلال الجانب النظري إلى مجموعة من النتائج والتي نذكر من أهمها ما يلي:

- تسمح التكنولوجيا المالية بالوصول إلى شريحة كبيرة من الأفراد و التجار الذين لا يتعاملون مع الجهاز البنكي .
- التكنولوجيا المالية هي الأداة الفعالة لتقديم خدمات وحلول مبتكرة فيما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية، البنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغيير و الذكاء الإصطناعي .
- تعد التكنولوجيا المالية سلاحا تنافسيا فعال لكسب رضا العملاء وجذب أكبر عدد منهم .
- تأثرت المؤسسات المالية التقليدية بالتكنولوجيا المالية ،أحدثت تطورا جذريا في الممارسات و الأداء. وذلك بالتخلي عن الأساليب التقليدية أو تطويرها مع تبني الفكر الجديد في عرض و تقديم و تسويق الخدمة المالية.
- التكنولوجيا المالية تساهم بدور فعال في تحقيق الأداء البنكي المتميز للمؤسسات المصرفية .
- يعكس الأداء قدرة المؤسسات المصرفية على تحقيق أهدافه ولا سيما طويلة الأمد منها، مثل: أهداف الربح والبقاء والنمو والتكيف باستخدام الموارد المالية والبشرية بالكفاءة والفاعلية.
- تساعد التكنولوجيا المالية المؤسسات المصرفية على التخفيض من التكاليف و كسب الوقت و الراحة وكذلك تقديم جودة عالية مما يساعدها على كسب الأداء البنكي المتميز.

أما بالنسبة لنتائج الجانب التطبيقي والميداني و من خلال مقارنة بين بنك الجزائر الخارجي و الصندوق الوطني للتوفير و الإحتياط توصلنا لنقاط التالية :

ساعد إستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك من تطوير الخدمات المقدمة من طرفهم لكن هناك نقاط ضعف في الخدمة أو أكثر نت الخدمات المذكورة في الوكالات محل الدراسة ، مما وجب عليها العمل على معالجة هذا النقص و الضعف بإتخاذ الخطوات الضرورية لرفع من أدائها ، و ذلك بوضع بنية تحتية متطورة و قاعدة بيانات متطورة . و العمل على إستقطاب عملاء جدد عن طريق التعريف بالخدمات الإلكترونية المتوفرة في البنوك كون شريحة كبيرة من المجتمع لا تستخدم هذه الآليات .

ثانيا-إختبار الفرضيات:

الفرضية الأولى: تم قبول الفرضية (التكنولوجيا المالية أنها تملك أهمية بالغة في تحقيق الأداء المالي لتحسين الأهداف و توفير الحلول لعدد من المشاكل التقليدية فالعمل) لأنه تبين ذلك في أبعاد التكنولوجيا المالية في المؤسسات المصرفية.

الفرضية الثانية: تم قبول الفرضية التي تنص (للتكنولوجيا المالية علاقة مباشرة في دعم القطاع المصرفي) و ذلك من خلال الإرتباط بين الخدمات التي تقدمها لتحسين الأداء المصرفي .

الفرضية الثالثة: تم قبول الفرضية والتي تنص (لتكنولوجيا المالية ضرورة حتمية للمساهمة في رفع اداء المؤسسات المصرفية في إمكانية التوسع و التنوع في الخدمات و كفاءة العمليات) وذلك من خلال وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية و أداء المؤسسات المصرفية على بعد الأمان لجودة الخدمات المصرفية للبنوك من سلوك العاملين و الثقة في نفوس العملاء .

ثانيا-التوصيات

- من خلال دراستنا لموضوع دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المؤسسات المصرفية نوصي بما يلي:
- ❖ يجب على البنوك الإسراع في تبني الإبتكارات والإبداعات المالية الجديدة للحفاظ على مكانتها.
- ❖ على المؤسسات المصرفية الحرص على تطوير الصيرفة الإلكترونية ومواكبة التطورات الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الأداء المصرفي المتميز.
- ❖ الحرص على توسيع مجال استخدام التكنولوجيا المالية كونها تساهم في الرفع من جودة الأداء البنكي.
- ❖ تخصيص ميزانيات معتبرة للمؤسسات المالية البنكية بالجزائر من طرف الحكومة لتطوير الكفاءات والمهارات المهنية بالتكوين والتدريب على كل مستجدات وتطورات علوم التكنولوجيا والإحتفاظ بها.

❖ تشجيع الإستثمار في التكنولوجيا المالية.

❖ العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات مما يسمح للمؤسسات بالإعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.

ثالثا-آفاق الدراسة

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

- ❖ ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟
- ❖ أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي في البنوك الإسلامية.
- ❖ دور التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية (التمويل، إدارة المخاطر والتأمين)
- ❖ ماهو دور التكنولوجيا المالية في الرفع من جودة أداء المؤسسات المصرفية؟
- ❖ كيف يمكن تحسين أداء المؤسسات المصرفية عن طريق إدارة التكنولوجيا المالية؟

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

❖ الكتب:

1. حاكم محسن الربيعي، حوكمة البنوك وأثرها في الأداء والمخاطرة، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع الطبعة، 01 عمان، الأردن، 2011.
2. عبدالمليكمزهودة. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم . مجلة العلوم النسائية(العدد01).
3. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي إلى المستقبل، احتاد شركات الاستثمار الكويت، نوفمبر2019.
4. محمد شايب، دروس في التكنولوجيا المالية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف الجزائر، 2018.
5. محمود عبد الفتاح رضوان, تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن, المجموعة العربية للتدريب والنشر , الطبعة 01, القاهرة, مصر, 2013.
6. ناظم محمد فوزي الشمري، عبد الفتاح زهري عبد اللات، الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن 2000.

❖ المقالات:

1. عباس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، المجلد03، الطبعة01، جامعة سطيف01 الجزائر، 2020.
2. حمدي زينب، او قاسم زهراء مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا مالية، مجلة الجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية مجلد،8، عدد 1، 2013.
3. دراجي أم الخير، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري " , جامعة قاصدي مرياح, ورقلة- الجزائر، 2015.

4. دراسة bagaiukmanmohammed (2019) بعنوان التكنولوجيا المالية والمصرفية " التكامل الإسلامي مع النماذج التعاونية.
5. دراسة راشدي فتيحة والدكتور معطاي عبد القادر (2018) بعنوان أهمية الابتكار المالي و دوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك العمومية الجزائرية. The importance of financial innovation and its role in improving the quality of banking services in algerian public banks
6. دغوش العطرة، استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، حالة البنوك الجزائرية"، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2017.
7. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة كلية العلوم الإقتصادية، قسم علوم التسيير، المجلد 11، العدد 03، الجزائر، 2019.
8. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية، صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11: العدد 03، ص 729، 2019.
9. علي منار حيدر، علوان محسن عقيل، و رحيم حمزة عبد الهادي. (2020): التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين - فرع كربلاء. المجلة العراقية الإدارية.
10. قدور نبيلة، (2019)، تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، أطروحة دكتوراه، علوم التسيير، جامعة آكلي محمد أولحاج - البويرة.
11. لطرش ذهبية وحراق سمية، واقع المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة" مقدم ضمن مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة سطيف - الجزائر، 2020.
12. لمياء عماني، وفاء حمدوش، نموذج الأعمال و خلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية و المالية، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2017.

13. محمد موسى علي شحانة،(2019)، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي.
14. مصباح أبو كرش، عصر تكنولوجيا جديدة الفينيك، جملة الدراسات المالية و المعرفية، العدد الأول، كلية العلوم الإدارية و المالية، الجامعة العربية، الأمريكية، سنة 2017.
15. مصطفى سلام عبد الرضا و آخرون، التكنولوجيا المالية و دورها في تحقيق التنمية المستدامة ، دراسة استطلاعية لعينة من موظفي مصر في بغداد التجاري و التجارة العراقية،2020.
16. مقال ANJAN V.thankor (2019): بعنوان التكنولوجيا والمالية والمالية والبنوك ماذا تعرف ؟ Fintech and bankingwhat do you know
17. مقال علمي لتوتى أنجيتا سافيتري (2019) : تطور التكنولوجيا المالية في اندونيسيا
the development of fintech in indonesia
18. مليكة بن عقيلة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية جملة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد، 07 العدد ،03 الجزائر.2018.
19. نحلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي في الدول الإفريقية،2021.
20. وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الإقتصادية، المركز الجامعي تمارست، المجلد، 07 الجزائر، 2018.

❖ المواقع الإلكترونية :

- <https://al-ain.com/article/fintech-economy> ➤
- <https://www.ezigurat.com/innovationschool/blog/evolution-of-fintech> ➤
- <https://tjjaratuna.com/> ➤
- [www.cnepbanque .dz](http://www.cnepbanque.dz) ➤

ثانيا: المراجع باللغات الأجنبية:

- a. Adam Judd, a. o, **IOSCO Research Report on Financial Technologies (Fintech)**, International organization of Securities commissions, OICU- IOSCO , 2017.
- b. Chikako Baba, a. o, **Fintech in Europe: Promises and Threats**, IMF, EuropéenDépartement, 2020.
- c. BernardoNicolette,**the future of fin Tech, Palgrave studies in Financial services technology**, Rome Italy 2017.
- d. Karstikampe ,AmandaNasman,**The Future Bank, Six ways fintech is changing traditional banking** 12. June, 2018.
- e. Arnoud .A.Boot, **The Future of Banking: From Scale & Scope Ecomies to Fintech European Economy** 2017. Vol 02.
- f. Matthieu Llorca, **les banques aux prises les fin Tech, journal de l'économie politique75, université de bourgogne Franche-Comté, Dijon; France, janvier 2017.**
- g. LIORCA ,M. (2017). **Les banques aux prises avec les fintech.** (L. e. politique , Éd.) p. 46.
- h. John Schindle, **fintech and financial innovation: divers and depth finance and economics, discussion**, series 2007/081, 2016.
- i. ShashankBansal, **Perspective of financial technology in Achieving Financial Inclusion in Rural India, Symbiosis Institute of Management Studies Annual Research Conference, Lecturer, Department of Management, Rajiv Ga**
- j. ndhi University of Knowledge Technologies, Andhra Pradesh, **Procedia Economics and finance** 11,india;2014 .472p .480p.

الملاحق

الملحق رقم 1: خدمات التعااضدية العامة للعمال الجزائريين في مجال الصحة

مخبر التحليل الأورليس- السلام- صدى (المنبعة)-الواجة (الغزارة)-الأمل (ورقلة):
تخصيمات من 10 إلى 30% (وصل من التعااضدية).

العيادات الخاصة والمراكز الطبية
المركز الطبي للحماية المدنية: (الاستعانة في كل الخدمات المقدمة بأسعار منخفضة من المراكز عبر الوطن) (وصل من التعااضدية)
المركز الطبي للبريد والمواصلات: (تخصيمات من 50% (وصل من التعااضدية)
مصلحة الفصود: (تخصيمات من 10 إلى 20% (وصل من التعااضدية)
عيادة الواحات: (تخصيمات من 10 إلى 20% (وصل من التعااضدية)
مصلحة الحدوب الكبير: (تخصيمات من 5 إلى 25% (وصل من التعااضدية)

الأربف والأذب والحيضة: تربنتين (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
الأفراض النفسية والعصية: نجوم (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب العظام: بلخاج عيسى (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب عام: أوكال (بربان)-النعمانى (المنبعة) (800 دج) (إظهار بطاقة التعااضدية)
طب عام: المركز الطبي للحماية المدنية (250 دج) (وصل من التعااضدية)
طب عام: المركز الطبي للبريد والمواصلات (250 دج) (وصل من التعااضدية)
طب الأسنان: روف الرقية (تخصيمات حسب الحالة) (وصل من التعااضدية)
طب الأسنان: أجميم (بربان)-إبراهيمى المنبعة (تخصيمات حسب الحالة) (إظهار بطاقة التعااضدية)
طب الأسنان: زهار طه - المركز الطبي للبريد والمواصلات - المركز الطبي للحماية المدنية (تخصيمات 50% (وصل من التعااضدية)
التحاليل الطبية
مخبر التحليل بين ريفي: (تخصيمات من 10 إلى 20% (وصل من التعااضدية)

خدمات التعااضدية العامة للعمال الجزائريين في مجال الصحة

الطب العام والمختص
طب صراحة الأطفال: لفصوى - كومي- بولخارس. (500 دج) (وصل من التعااضدية)
طب النساء والتوليد: منابه-أوس- أوكال(بربان). (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب العيون: رهبان-تعمورث. (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب الصدر والحساسية: حوجة. (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب داخلية: بعمارة إبراهيم. (2000 دج) (وصل من التعااضدية)
طب الكلى: المصحى-ديور. (1000 دج) (وصل من التعااضدية)
**الانكوجراف فقط 500 دج) (العملات الجراحية تخصصات حسب الحالة) (وصل من التعااضدية)
طب العصب: تمار (1500 دج العصب) + (ECHODOPPLER CARDIAQUE + ECG)**

M.G.T.A نرافكم ونطور حسب

الهاتف: 029234398/0659584282/0559570685
Facebook : Mutuelle mgta
Email : mutuellemgta@gmail.com

الملحق رقم 2: الصيرفة الإسلامية

مطابق لأحكام الشريعة الإسلامية



الصيرفة الإسلامية


حساب شيك الصيرفة الإسلامية

conforme aux préceptes de la Charia Islamique



Finance Islamique

chèque Finance Islamique





ماهو حساب شيك الصيرفة الإسلامية؟
هو حساب إيداع تحت الطلب مطابق لأحكام الشريعة الإسلامية، يسمح لصاحبه بالحصول على وسائل دفع مختلفة (بطاقة ما بين البنوك الشيك)، كما يسمح له بإجراء المعاملات المصرفية اليومية (الدفع، السحب، التحويل، الحصول الشيكات).

مميزات حساب شيك الصيرفة الإسلامية:
- أنه حساب إيداع تحت الطلب.
- أنه دون فوائد.
- يسمح لحاملها بتوطين دخله أو ثقاته.
- التمويل الممنوع في الحساب يوقف في مشاريع مطابقة للشريعة الإسلامية.

من يمكنه الاستفادة منه؟
- أي شخص طبيعي لاوم فيه هذه الشروط:
- الفراد بيواك كانوا موحدين أو أحرار أو متقاعدين أو حتى بدون مهنة، من جنسية جزائرية مهيمنين أو غير مهيمنين، يتمتعون بالأهلية القانونية، وكذلك الأجانب المقيمين في الجزائر.
- الأشخاص الذين يمارسون مهنة حرة.
- الجمعيات والتعاونيات الغير هادفة لتفريق الربح، الخريجون والتعاونيات الخيرية.

ما هي مزاياه؟
- تأمين أموالكم و وضعها تحت تصرفكم في أي وقت، توفر على وسائل الدفع المصرفية.
- المرافقة الملائمة للعمليات المجرىة على حسابك عبر الحصول على كشف الحساب / الإطلاع على الرصيد عند الحاجة.
- خدمات بنكية عن بعد.
- خدمات السحب والدفع على مستوى شبكة المصولة في كل المدن.
- إمكانية السحب مباشرة الشيك على مستوى الوكالة، وخدمة بنكية ما بين البنوك على مستوى أجهزة الصرف الآلي المصرفي والخوارج الآلي للأوراق النقدية DAB/GAB.
- إمكانية الدفع مباشرة بطاقة ما بين البنوك على مستوى نقاط الدفع الإلكتروني "TPE" جدا الدفع عبر الإنترنت.

الملحق رقم 3: كتاب الاحتياط التام

تأملوا المستقبل بصفاء مع كتاب الاحتياط التام

Envisagez l'avenir avec sérénité avec CNEP Totale Prévoyance

رأسمال للأوقات الصعبة

un capital en cas de coups durs

بنك الصحار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz e-mail: infos@cnepbanque.dz

ضمانكم

كتاب الاحتياط التام

لا يمكن لأي إنسان التنبؤ بالمستقبل، لكن يمكن له الاحتياط من مصادفات الحياة لمواجهتها بصفة أحسن.
كتاب الاحتياط التام يحفظ أقاربكم من الصعوبات المالية.

صيفتين للاختيار

- صيغة كل الأسباب : دفع رأسمال يتراوح من 500 000 دج إلى 5 000 000 دج في حالة الوفاة و العجز المطلق و الدائم مهما كان السبب.
- مضاعفة الرأسمال في حالة حادث
- صيغة حادث : دفع رأسمال يتراوح من 1 000 000 دج إلى 10 000 000 دج في حالة الوفاة و العجز المطلق و الدائم جراء حادث.

إجراءات الاكتتاب بسيطة

ما عليكم إلا باختيار الصيغة و الرأسمال اللذان يليقان بكم و تعيين المستفيدين في حالة الوفاة.

دفع سريع و مضمون

في حالة حدوث مكروه، يكفي التصريح بالحادث و تقديم بطلبات
ببررات.
تم دفع الرأسمال في ظرف 72 ساعة.

Votre garantie

CNEP Totale Prévoyance

Personne ne peut prédire l'avenir mais chacun est en mesure d'anticiper les aléas de la vie pour mieux leur faire face.
CNEP Totale Prévoyance préserve votre entourage d'éventuelles difficultés financières.

✓ Deux formules de protection

- Formule toutes causes : Versement d'un capital allant de 500 000 DA à 5 000 000 DA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive quelle qu'en soit la cause
- Formule accidentelle : Versement d'un capital allant de 1 000 000 DA à 10 000 000 DA en cas de décès ou d'invalidité absolue et définitive suite à un accident

✓ Formalités de souscription simples

Il vous suffit de choisir la formule et le capital qui vous conviennent et de désigner vos bénéficiaires, en cas de décès.

✓ Une indemnisation souple et rapide

- En cas de sinistre, il suffit de le déclarer et de présenter quelques justificatifs.
- Le capital est versé dans les 72 heures.

doublement de capital en cas d'accident

SAHTI est une assurance santé qui répond à vos besoins et garantit le versement :

- d'un capital en cas de diagnostic d'une maladie aggravée,
- d'indemnités journalières en cas d'hospitalisation.

Deux formules de protection au choix :

- **Formule individuelle** : couvre l'adhérent
- **Formule familiale** : couvre l'adhérent, son conjoint et les enfants mineurs (moins de 19 ans)

Les Garanties	Formule Individuelle	Formule Familiale**
Maladie aggravée (cancer)	500 000 DA	300 000 DA
Hospitalisation (suite à une maladie ou un accident)	3 000 DA par jour d'hospitalisation**	
Hospitalisation chirurgicale (suite à une maladie ou à un accident)	5 000 DA par jour d'hospitalisation**	

- * Capital versé pour chaque membre de la famille.
- ** A partir du 4ème jour d'hospitalisation. Dans la limite de deux hospitalisations par année d'adhésion et de 15 jours pour chaque hospitalisation.

Indemnisation rapide

Pour toutes demandes de remboursement, le capital est versé dans la semaine suivant la réception des documents justificatifs.

صحتي هي تأمين للصحة تتجاوب مع حاجياتكم و تضمن:
 • دفع الرأسمال في حالة تشخيص مرض خطير .
 • تعويض يومي في حالة دخول المستشفى.

صيغتين للحماية للاختيار

- صيغة فردية: تغطي المنخرط.
- صيغة عائلية تغطي المنخرط، زوج (ة) وأطفاله القاصرين (أقل من 19 سنة).

الصيغتان	صيغة فردية	صيغة عائلية*
مرض خطير (السرطان)	500 000 دج	300 000 دج
دخول المستشفى (إثر مرض أو حادث)	3 000 دج لليوم في المستشفى**	3 000 دج لليوم في المستشفى**
دخول المستشفى (لإجراء عملية جراحية إثر مرض أو حادث)	5 000 دج لليوم في المستشفى**	5 000 دج لليوم في المستشفى**

- * يدفع الرأسمال لكل فرد من العائلة
- ** ابتداء من اليوم الرابع في المستشفى للعلاج . في حدود دخول مستشفى مرتين في السنة للاختراق و 15 يوما لكل دخول مستشفى للعلاج.

تعويض سريع

لكل طلب تعويض ، يدفع الرأسمال في الأسبوع الموالي ستلام الوثائق المبررة.

الملحق رقم 4: بنكم يهتم أيضا بصحتكم

بنكم يهتم أيضا بصحتكم

صحتي

ضمانات وحيدة في السوق

بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz

Votre banque pense aussi à votre Santé

SAHTI

Des garanties uniques sur le marché

بنك العقار
La Banque de l'immobilier

www.cnepbanque.dz

الملحق 5: بطاقة الماستر كارد



الملحق 6: بطاقة CIB الذهبية و الكلاسيكية



الملحق 7: جهاز الصراف الآلي DAB

