الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطية الشعبيـــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر- بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسـم العلـوم الاقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences economiques

الموضـــــــــــــــوع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المصرفي
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة بسكرة - 427

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص:اقتصاد وتسيير مؤسسات

إعداد الطالب(ة):
بونور مواهب شمس الأصيل

الأستاذ المشرف:
أد/بن ضيف محمد عدنان

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر أ	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	بن ضيف محمد عدنان	أستاذ	مشرفا	**جامعةبسكرة**
3	عديسة شهرة	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	**جامعةبسكرة**

السنة الجامعية: 2024/ 2023

الجمهـورية الجزائـرية الديمقـراطية الشعبيـــة
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر- بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسـم العلـوم الاقتصادية

Université Mohamed KHIDHER -Biskra
Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences economiques

الموضـــــــــــــــوع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المصرفي
دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري- وكالة بسكرة - 427

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تخصص:اقتصاد وتسيير مؤسسات

إعداد الطالب(ة):
بونور مواهب شمس الأصيل

الأستاذ المشرف:
أد/بن ضيف محمد عدنان

لجنة المناقشة

الرقم	أعضاء اللجنة	الرتبة	الصّـفـة	مؤسسة الانتماء
1	بن فرحات عبد المنعم	أستاذ محاضر أ	رئيسا	**جامعة بسكرة**
2	بن ضيف محمد عدنان	أستاذ	مشرفا	**جامعةبسكرة**
3	عديسة شهرة	أستاذ محاضر أ	ممتحنا	**جامعةبسكرة**

السنة الجامعية: 2024/ 2023

شكر و تقدير

الحمد لله الذي أعانني ووفقني ، الحمد لله الذي وهبني الصحة وألهمني الصبر والثبات في عز ضعفي لانجاز هذا العمل ، اللهم كيف أحمدك و حمدي لك نعمة تستحق الحمد

بعد شكر الله عز وجل ، أشكر جزيل الشكر الاستاذ بن ضيف محمد عدنان الذي كان نعم المرشد ذو الخلق الطيب، الذي تفضل بالاشراف على هذه المذكرة وعلى ما اولاني اياه من صبر جميل وتوجيه مفيد مما جعل الصعب سهلا فجزاه المولى عز وجل على خير جزاء

وأتقدم بالشكر إلى أمي أطال الله عمرها و ما توفيقي الى بدعائها وجهدها جزاها الله كل الخير

ولن أنسى شكر أشخاص محظوظة بوجودهم الذين كانو نعم السند لي لمواصلتي دون كلل وملل لهم كل المحبة و التوفيق

ومن الجدير بالذكر أن اتقدم بكامل الشكر لنفسي التي كانت صامدة رغم كل الضروف أنا فخورة بها رغم هذا العمل المتواضع مني

الملخص :

شهد مجال الأعمال التجارية والمصرفي مصطلح التكنولوجيا المالية الجديد الذي اكتسح الساحة ، الذي يشمل كل قطاعات الخدمات المالية التي شهدت تحولات هائلة نتيجة للتقدم التكنولوجي،التي تستخدم مجموعة من الابتكارات التقنية التي تستهدف تسهيل العمليات المالية ، فلقد برزت شركات تقدم خدمات مطلوبة وسريعة و مريحة، مما خلق هذا النوع من الشركات بيئة تنافسية بينها وبين المصارف.

تهدف هذه الدراسة للاستطلاع على الوضع الحالي للتكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الاداء المصرفي بشكل كبير للعملاء و الشركات بالتعاون مع مقدمي الخدمة وأثرها في بنك القرض الشعبي الجزائري على مستوى خدماته .

لخصت النتائج الى أن التكنولوجيا المالية قامت بتحسين الأداء المصرفي في المعاملات المالية بالتخلي عن المعاملات التقليدية باستخدام تقنيات حديثة مختصرة للوقت و الجهد من خلال الشراكة بينهما مما يخدم الطرفيين و مدى تأثيرها في تحسين أداء الخدمات المصرفية و في بنك القرض الشعبي الجزائري بواسطة خدمات مبسطة لتكون في متناول جميع الفئات

الكلمات المفتاحية : التكنولوجيا المالية ، الأداء المصرفي، شركات التكنولوجيا المالية .

Abstract :

The area of business and banking has seen the new term financial technology that has swept the scene, encompassing all financial services sectors that have undergone dramatic shifts as a result of technological advances, using a range of technical innovations aimed at facilitating financial operations, as firms that provide needed, quick and comfortable services have emerged, creating a competitive environment between them and banks

This study aims to explore the current state of financial technology and its role in significantly improving banking performance by clients and companies in cooperation with service providers and its impact on the CPA Bank at the level of its services.

The results summarized the fact that financial technology improved banking performance in financial transactions by abandoning traditional transactions using modern time and effort-sensitive techniques through partnership between the two ends and the extent to which they had an impact on improving the performance of banking services and at the CPA Bank by means of simplified services that were accessible to all groups.

Keywords: Financial technology, banking performance, financial technology companies

قائمة المحتويات

المحتويات	الصفحة
الملخص	I
قائمة المحتويات	II - III
قائمة الاشكال	II-III
قائمة ا الجداول	IV
المقدمة	أ-ث
الفصل الأول :الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الاداء المصرفي	
تمهيد	02
المبحث الأول:مدخل علم حول التكنولوجيا المالية	03
المطلب الأول: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية	03
المطلب الثاني: القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية	08
المطلب الثالث:خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها	11
المطلب الرابع:شركات التكنولوجيا المالية	19
المبحث الثاني:أساسيات حول الأداء المصرفي	26
المطلب الأول:مفهوم الاداء المصرفي	26
المطلب الثاني: معايير تقييم الأداء المصرفي	29
المبحث الثالث:القطاع المالي في ظل التكنولوجيا المالية	39
المطلب الأول:التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المصارف	39
المطلب الثاني:التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري	41
خلاصة الفصل	44
الفصل الثاني : استخدام القرض الشعبي الجزائري-وكالة بسكرة 427- للتكنولوجيا المالية لتحسين الاداء	
تمهيد	46
المبحث الاول: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة بسكرة 427	47
المطلب الأول: القرض الشعبي الجزائري – وكالة بسكرة 427	47
المطلب الثاني:أقسام الوكالة والهيكل التنظيمي	48
المطلب الثالث: خدمات قرض الشعبي الجزائري –وكالة 427	53
المبحث الثاني : أثر استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى – وكالة 427	57
المطلب الاول:واقع استخدام التكنولوجيا المالية في القرض الشعبي-وكالة427	57
المطلب الثاني:التطبيقات ووسائل الدفع في القرض الشعبي الجزائري-وكالة427	63
المبحث الثالث: أداة جمع البيانات و عرض نتائج الدراسة التطبيقية	70
المطلب الاول:أداة جمع البيانات (المقابلة)	70

المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة التطبيقية	74
خلاصة الفصل	77
الخاتمة	75
قائمة المراجع	79
الملاحق	82

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية	22
02	عدد شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية	25
03	الاستراتيجيات المستقبيلة المحتملة للمؤسسات التقليدية ازاء التكنولوجيا المالية	41
01	الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري – وكالة 427	51
02	البطاقة الكلاسيكية CIB	58
03	البطاقة الذهبية CIB GOLD	58
04	بطاقة CIN CORPORATE	59
05	بطاقة CIB CORPORATE+	60
06	بطاقة CIB VISA CLASSIC	61
07	بطاقة VISA GOLD	61
08	واجهة الارضية الرقمية لخدمة E-BANKING	65
09	واجهة التطبيق MOBILE CPA	66
10	صورة جهاز TPE	68

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
01	توزيع موظفي وكالة- بسكرة 427	50
02	عدد البطاقات المقدمة منذ فترة افتتاح البنك	62
03	توزيع الطلبات TPE الخاصة بوكالة بسكرة	67
04	عدد العمليات الموزعة من جهاز GAB	69

مقدمة

تمهيد :

يشهد العالم في الآونة الأخيرة تزايدا في الطلب على الخدمات المالية، حيث برز في السنوات الأخيرة مجال جديد أحدث تغييرات جذرية في قطاع التمويل يعرف بالتكنولوجيا المالية كعنصر حازم ، و أصبح استعمالها أمرا حيويا وضرورة حتمية لدول العالم لتلبية الخدمات المالية المتطورة ومواكبة التقدم في مجالات التمويل في هذا الوقت المعاصر ،من حيث برز دورها في عدة مجالات من خلال تقديم الكثير من الخدمات لكل من الأفراد و الشركات بطرق اقل تكلفة و أمنة وسهلة وسريعة وفي وقت قصير مقارنة بالطرق التقليدية بهدف تحسين جوانب الخدمات المالية كافة بدءا من عمليات الدفع و انتقال الأموال وصولا إلى التمويل و الاستثمارات .

لقد أتاح ظهور التكنولوجيا المالية للبنوك فرصة لتعزيز أنشطتها وخدماتها المالية ، مما دفعها إلى تجديد هياكلها الأساسية للتكيف مع مشهد التكنولوجيا المالية المتطورة . وهذا الأمر يفرض عليها تطوير أدائها وتكييف أدائها مع التكنولوجيا المالية لمواجهة حدة منافسة شركات التكنولوجيا المالية و الحفاظ على مكانتها ومضاعفة الفرص و الاستفادة منها من اجل استقطاب عملاء جدد أكثر و المحافظة على عملائها الحاليين ، فلقد كان هذا التقدم التكنولوجي من أهم المتغيرات التي ساهمت في نجاح ونمو الصناعة المصرفية بخدمات مستحدثة وانسيابية من البنوك إلى العميل بسهولة ومرونة .

ولابد أن هذا التقدم التكنولوجي خاصة في القطاع المالي احدث فارق في تحسين نوعية الأداء المقدم من طرف المصارف مثل غيرها من المصارف الأخرى في العالم واكب النظام المصرفي الجزائري التكنولوجيا المالية بنظامه و احدث تلك التقنيات الحديثة من أجل نوعية خدمات ترضي العملاء و أداء متطور كغيره من المصارف في السوق،حيث تعتمد الأنظمة المصرفية الجزائرية بشكل كبير عليها ، بهدف تعزيز وتحسين الأداء من خلال تقوية هيكلها وفتح المجال أمام البنوك الأجنبية وتبني أنظمة دفع الكترونية قوية .

ولمواكبة هذه التكنولوجيا الحديثة في المجال المالي ولمعرفة مده اعتمادها في القطاع المصرفي الجزائري قمنا بدراسة تطبيقية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة-بسكرة427، باعتباره من احد أهم البنوك الرائدة في هذا المجال ووجهة للكثير من العملاء

1-إشكالية البحث :

مما لا شك في انه في الوقت الحالي أصبحت التكنولوجيا جزء لا يتجزأ من عمل المؤسسات خاصة في مجال الإعمال المصرفية، فالتقدم الهائل فالتكنولوجيا المالية وإدارتها بشكل يدعم موقفها التنافسي يرفع من نوعية و جودة الأداء المصرفي وتفعيل دوره تماشيا مع الظروف المحيطة به.

فالنظام المالي الجزائري نظاما ذو طابع مصرفي ،حيث شهد العديد من الإصلاحات شملت إجراءات تهدف إلى تعزيز الأداء من خلال إعادة هيكلة القطاع المصرفي وفتح المجال أما البنوك الأجنبية و تبني أنظمة الدفع الالكتروني .

ومن خلال ما سبق يمكن صياغة الإشكالية التالية :

ماهو دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المصرفي للقرض الشعبي الجزائري وكالة بسكرة ؟

الأسئلة الفرعية :

-ما هي أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة للمؤسسات المالية ؟

-وما هي الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية في المجال المالي للمصارف ؟

-ما تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على الأداء المصرفي ؟

-ما هي أثار استخدامات التكنولوجيا المالية على مستوى القرض الشعبي الجزائري وكالة –بسكرة؟

2- فرضيات الدراسة :

بهدف الإجابة على الأسئلة السابقة قمنا بصياغة العديد من الفرضيات والتي نوضحها في ما يلي :

-ساعدت التكنولوجيا المالية قرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة- في جعلها من البنوك ذات الإقبال الكبير من العملاء بسبب الخدمات التكنولوجية التي تقوم بتقديمها على مستوى الوكالة ومواكبتها لأحدث التقنيات ساهمت فرفع الأداء المالي للبنك

- تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير مستوى الأداء المالي للمؤسسة بزيادة إيراداته واستقطاب عملاء أكثر

- تقدم التكنولوجيا المالية تقنيات متعددة لخدمات عديدة في مجال المدفوعات و إدارة الأموال و الأصول وإدارة الأموال وخدمة العملاء ...

-الانتقال من الخدمات التقليدية التي تكلف الوقت و الجهد الى تقنيات يسهل استخدامها عن بعد بتكاليف أقل وزيادة رضا العملاء

- نقص ضغط العمل واستقبال طابور الزبائن الطويل ، توفير الوقت و الجهد حيث أصبح العمل مع الزبائن عبر الوسائط الالكترونية ، والتخلي عن النظام الورقي ...

3-أهداف الدراسة :

إن تطرقنا لهذه الدراسة واختيار الموضوع يهدف إلى :

- توضيح ضرورة العمل ومواكبة العصر الحديث باستعمال التكنولوجيا المالية

- إظهار الدور الكبير الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تطوير مستوى كفاءة عمل البنوك.

- التعرف على كيفية الاستفادة من تلك التقنيات في عمليات البنوك وخدماتها .

-إظهار أهمية الاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية الذي يؤثر بشكل عام على العديد من القطاعات المالية الأخرى بدورها.

-تحديد المنافع و العقبات المتوقعة عند تبني التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة بسكرة 427 .

4-أهمية الدراسة :

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تسلط الضوء على التكنولوجيا المالية كمصطلح حديث النشأة في المجال المالي و كونها أهم مواضيع العصر و التي تكمن في إظهار إمكانياتها الهائلة التي توفرها من اجل تحقيق الاستقرار للاقتصاد المالي ومن تحويلات وتسيير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين ...حيث أصبحت المصارف اليوم مجبرة على المسارعة من أجل اعتماد التقنيات الرقمية من اجل السعي لرفع إمكانيتها لاستجابة طلبات الزبائن وتزويدهم بخدمات مالية وبالتالي توسيع محفظة زبائنها وفي المصارف وبالتحديد أثره في الأداء المصرفي وتأثيره في مستوى الخدمات المقدمة من طرفه مقارنة بالخدمات التقليدية ، حيث يعتبر تقديم الخدمات المالية المصرفية بشكل أسرع يساهم بارتفاع المردودوية بكل شفافية ، كما يسمح قياس الأداء في المصرف بمعرفة الاحتياجات التي تفتقر برامج تطوير أو تدريب للكفاءات ومعرفة الحاجيات التي تسمح للمصرف بالخوض في السوق التنافسية مع المصارف الأخرى

3- الدراسات السابقة :

من بين الدراسات السابقة نجد :

أ- دراسة بن علقمة مليكة و د. يوسف سايحي 2018 تحت عنوان : دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية: هذه الورقة البحثية عبارة عن مقال في مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية التي تقوم بتسليط الضوء لمعنى التكنولوجيا المالية كمصطلح حديث النشأة و لدور الخدمات التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية التقليدية،وأهميتها وكيفية استفادة البنوك و شركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما فلقد لخصت هذه الدراسة أن تطور التكنولوجيا المالية يتوقف على مراجعة الأطر القانونية والرقابية المتعلقة بتداول المنتجات المالية الرقمية و إدارة المخاطر التي تنشأ من المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية المستحدثة و السعي للزيادة من التوعية المالية و التي ستسمح بزيادة الاستفادة من الخدمات الرقمية مع تحسين البنية التحتية للتكنولوجيا و الاتصال

ب-دراسة ايمان بومود وعواطف مطرق،شافية شاوي 2020 تحت عنوان :ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية :هذه الورقة البحثية عبارة عن مقال في مجلة رؤى اقتصادية التي تهدف عن مراجعة للتأثير الايجابي لابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية حيث تمكن تقنيات و ابتكارات التكنولوجيا المالية من تسهيل وتعريف بمنتجاتها المالية وتقديم خدماتها بكفاءة وجودة عالية مما ينعكس بالإيجاب على قدرتها في التنافس في السوق المالية ،كما تمت مناقشة الخدمات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية لمواكبة عصر الرقمنة ، كما خلصت الدراسة إلى العمل على التحديث التكنولوجي لمنتجات الصناعة المالية الإسلامية مما يتماشى مع متطلبات ابتكارات التكنولوجيا المالية حيث أصبحت التكنولوجيا المالية ضرورة ملحة و إستراتيجية يجب أن تعطى حقها لضمان تواجد اكبر وانتشار أوسع للأنظمة البنكية ، وكما أشارت الدراسة إلى ضرورة التأهيل البشري بالحرص على وجود عمالة و كوادر متخصصة قادرة على عملية إدراج ابتكارات التكنولوجيا المالية .

ج-دراسة محمد قوجيل، عبد العزيز طيبة 2022 تحت عنوان :مخاطر التكنولوجيا المالية وادراتها في القطاع المصرفي:تكون هذه الورقة البحثية عبارة عم مقال بمجلة الاقتصاد و المالية التي تهدف لإبراز المخاطر الناشئة من استخدام التكنولوجيا المالية بتقنياتها المختلفة في القطاع المصرفي وماذا ينجم عنها وكتقنية جديدة حديثة في مجال القطاع المالي ،وكيفية التعامل معها و التي تهدف من خلالها لإبراز الأثر

بين استخدام التكنولوجيا المالية و النشاط المالي و المصرفي ومدى الترابط بينهما مع ضرورة إيجاد جملة من الإجراءات و التدابير الاحترازية اللازمة لتجنبها و الوقاية منها،حيل خلصت الدراسة إلى ضرورة إدراج مخاطر التكنولوجيا المالية ضمن توصيات اللجان و المواثيق المالية و المصرفية الدولية وإلزامية الأنظمة المصرفية على إقامة مخابر ومراكز للبحث في التقنية و أمنها وتدريب الأطر البشرية مع مواكبة التطورات الحديثة ،وتبادل خبرات في المجال الأمن السيبيراني

د-دراسة بن يزةشيماء ،بوكثير جبار 2023 تحت عنوان :التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المؤسسات المالية التقليدية من أجل تحقيق الشمول مالي مستدام :تمثل هذه الورقة البحثية بمجلة التكامل الاقتصادي في المقام الأول على تسليط الضوء للدور الذي تلعبه شركات التكنولوجيا المالية كبديل مستحدث لدعم الجانب المالي في حال تم التعاون و الشراكة بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية،وقد خلصت هذه الدراسة إلى أن شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بإمكانها دعم و تعزيز الشمول المالي للمؤسسات المالية التقليدية وتعرض خدمات متنوعة بأقل تكلفة وهذا ما يستدعي لضرورة الإسراع في تبني التكنولوجيات الجديدة و الابتكارات المالية و ضرورة التعاون بين البنوك و شركات التكنولوجيا المالية الناشئة .

بعد استعراض مجموعة من الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع بحثنا توصلنا إلى الملاحظات التالية :

-تتفق الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناولها لموضوع التكنولوجيا المالية و تأثيرها على الأداء المصرفي من الجانب النظري

-تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطار الزمني و المكاني

- تختلف الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الأبعاد التي تم من خلالها دراسة العلاقة بين متغيري البحث

4-منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي من أجل وصف التكنولوجيا المالية وأسسها وأهميتها وأهم مستخدميها وأهم استخداماتها في المصارف وكذا التكلم على الأداء المصرفي وأهميته في المصارف وطرق قياسها والمنهج التحليلي من أجل الوصول إلى العلاقة بين التكنولوجيا المالية و أثرها على الأداء المصرفي والخدمات المقدمة،وأخيرا منهج دراسة حالة التي نسقط من خلاله الجانب النظري على الجانب التطبيقي المتمثل في دراسة ميداني لبنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة .

6- هيكل الدراسة :

من أجل الوصول إلى إجابة على الإشكالية بني هيكل الدراسة كالتالي :

مقدمة: تم فيها تبيان أهمية وأهداف الدراسة وطرح الإشكالية وسرد الدراسات السابقة.

الفصل الأول:الذي يكون عبارة عن الإطار نظري للتكنولوجيا المالية و الأداء المصرفي ويتشكل من ثلاثة مباحث رئيسية ، تضمنت ماهية التكنولوجيا المالية كمبحث أول يتضمن المفاهيم الأساسية و القطاعات وخدمات التكنولوجيا المالية وشركاتها ، ثم الأداء المصرفي كمبحث ثاني يتضمن مفهوم الأداء

المصرفي ومعايير تقييمه ،ثم المبحث الثالث عن الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية و المصارف و التكنولوجيا في القطاع المصرفي الجزائري

الفصل الثاني : وهو مخصص للدراسة التطبيقية للتكنولوجيا المالية و أثرها في بنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة 427. وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث رئيسية هي : تقديم بنك القرض الجزائري وكالة بسكرة كمبحث أول ، والمبحث الثاني أثر استخدام التكنولوجيا الملية على مستوى الوكالة ، وأداة جمع البيانات وعرض نتائج الدراسة التطبيقية كمبحث ثالث

الخاتمة التي تم فيها سرد النتائج و تقديم الاقتراحات .

الفصل الأول

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية و الأداء المصرفي

تمهيد :

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للاقتصاد العالمي، بما تقدمه من خدمات وتقنيات حديثة و متطورة التي ساعدت على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول لخدماتها المالية .

فتعد التكنولوجيا المالية من الحلول الرئيسية للنهوض بالقطاع المالي المصرفي ،وساهمت في إعادة تشكيل وأصبحت منافسا قويا لمؤسسات الوساطة المالية التقليدية حيث تساهم في توفير كافة الاحتياجات المالية وحزمة من الخدمات المتسمة بالكفاءة وتوفير سبل الولوج إليها بطرق أسهل واقل تكلفة مع ضمان الأمان وذلك لكافة فئات المجتمع لمساعدتهم على كيفية الاستفادة من تلك الخدمات وتوفير الحماية لهم.

ومن خلال ما سبق سنحاول في هذا الفصل التطرق الى التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الاداء المصرفي من خلال ثلاث مباحث وهي كالتالي :

المبحث الأول : مدخل عام حول التكنولوجيا المالية، سنتطرق في هذا المبحث أربعة مطالب، يتضمن المطلب الأول المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية والمطلب الثاني قطاعاتها، وفي المطلب الثالث خدماتها ومخاطرها وسنتطرق في المطلب الرابع إلى ماهية شركات التكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني :أساسيات حول الأداء المصرفي، سنتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين ، حيث في المطلب الأول مفهوم الأداء المصرفي و المطلب الثاني يتضمن معايير تقييمه .

المبحث الثالث:الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية و المصارف، سنتطرق في هذا المبحث الى القطاع المالي بصفة عامة في ظل التكنولوجيا المالية حيث يتضمن المطلب الأول التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المصارف وفي المطلب الثاني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري .

المبحث الأول: مدخل عام حول التكنولوجيا المالية

مع التطور السريع في مجال التكنولوجيا، شكل قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في مجال الأنظمة العالمية وإحداث نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية وخاصة فيما يتعلق بالتطورات الرقمية بطرق متقدمة تنافس الى حد كبير مؤسسات الخدمات المالية التقليدية من ناحية التكلفة و السرعة فهي تمزج احدث ما توصلت له التكنولوجيا المالية من تقنيات وتستغلها في القطاع المالي.

مطلب الأول : مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية

سنتطرق في هذا المطلب على نشأة ومراحل التكنولوجيا المالية والإشارة على أهميتها وخصائصها.

أولا : نشأة وتطور التكنولوجيا المالية .

إن ظهور التكنولوجيا المالية متجذرة بعمق بالأزمة المالية 2008 ،حيث تآكلت الثقة بالنظام المصرفي ما خلق توقيت ممتاز مناسب للإبداع المالي ونمو وتطوير الابتكارات المالية ،وفي هذا السياق برز مقدمو التكنولوجيا المالية بخدمات ومنتجات جديدة من خلال منصات وتطبيقات تقدم الثقة و الشفافية . حيث كان للتكنولوجيا المالية ثلاث مراحل أساسية لتطورها وهي كالآتي :

1 – مراحل النشأة

ويمكن تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلي ثلاث مراحل أساسية كما يلي: (صابر، الصفحات 99-100)

المرحلة الأولى : (1967–1866)

تزامنت هذه المرحلة مع فترة بروز العولمة المالية وبداية نهوض التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية حيث ساهمت في النقل السريع للمعلومات المالية من بلد إلي أخر ودون قيود وقد كان لإنشاء أول كابل اتصالات غير المحيط الأطلسي لربط الولايات المتحدة الأمريكية بأوروبا عام 2018 فقد أدى دوراً مهماً في عمليات التحويل الالكتروني للأموال ثم في عام 1950 ظهرت بطاقات الائتمان بديلاً عن النقود في المعاملات التجارية لتبسيط المعاملات اليومية للأفراد

المرحلة الثانية : (2008–1967):

تميزت هذه المرحلة بهيمنة الخدمات المالية التقليدية علي التكنولوجيا المالية مع تطور كبير في الرقمنة، وظهرت الآلات الحاسبة واجهزة المحمول واجهزة الصراف الألي كما ظهرت خلال تلك المرحلة البورصات الرقمية مثل بورصة ناسداك كأول بورصة رقمية في العالم عام 1973، وتم تأسيس نظام سويفت من طرف جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك ، وهي لازالت الى يومنا هذا الاكثر استخداما بين البنوك والمؤسسات المالية بين دول العالم وقد كانت نهاية تلك الفترة بظهور الأزمة المالية العالمية عام 2008

المرحلة الثالثة (2008 حتى الان) :

بداية ظهور مؤثرين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهور عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، أيضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والانترنت، في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لأخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الأمثل لأهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات، واتسمت هذه المرحلة بالتطور الهائل في وسائل الدفع الالكتروني وسهولة وصول الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع، والتكلفة المعقولة لخدمات التكنولوجيا المالية.

2- أهم العوامل التي ساعدت في التحول إلى التكنولوجيا المالية وأسباب لجوء العالم إليها :

أ- أهم عوامل التحول الى التكنولوجيا المالية : (صابر، صفحة 98)

يرجع انتشار التكنولوجيا المالية إلى التطور الهائل في الصناعات التكنولوجية التي يمكن استخدامها في المجال المالي ويمكن حصر العوامل التي ساهمت في التحول للتكنولوجيا المالية فيما يلي:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المالي.
- الوتيرة السريعة في استخدامات الهواتف الذكية والإنترنت بالإضافة الى التوافر الضخم للبيانات والمعلومات.
- التجارة الالكترونية والتي أصبحت تتميز بخصائص عديدة تميزها عن التجارة التقليدية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات التمويل ومنافستها للبنوك، حتى أصبحت العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة خدمات مالية وثيقة الصلة بعمل البنوك .
- الإقبال المتزايد من العملاء للخدمات المالية الممكنة تكنولوجيا نتيجة التأثير الإيجابي للعمليات المصرفية الحديثة.

ب- أسباب لجوء العالم إلى التكنولوجيا المالية :

تساهم تكنولوجيا المالية في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي اتجاه المستثمر نحو البنك المحلي الخاص وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الائتمان من جانب الشركات، والتي كانت تتطلب حساباً مع مزود ائتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية والمقدرين بملياري فرد حول العالم، و 70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة.

أما باستخدام التكنولوجيا المالية فالتمويل يعتبر عملاً جماعياً أو الدفع عبر الهاتف المحمول، خدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأ بها الشركات الصغيرة ، وقبول المدفوعات ثم انتشارها عالمياً، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية.

والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم، والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من اجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم لبدء عملية التشغيل . (أحمد و أ.اوقاسم، 2019 ، الصفحة 403)

ثانيا :تعريف التكنولوجيا المالية

التعريف الأول : هي أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة طورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية .(أحمد و أ.اوقاسم، 2019، الصفحة 401)

التعريف الثاني : وحسب مجلس الاستقرار المالي يعرف التكنولوجيا المالية على أنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج المؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق (حمدوش، لمياء، و سمية، 2021، صفحة 543)

التعريف الثالث :وحسب تقرير التكنولوجيا المالية الصادر بالتعاون بين مركزي ومضة وبيفورت فإن التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية.

إذ تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأقل تكلفة وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال عروض ذات قيمة.

وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، وبالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين (الرحيم و .أشواق، 2028، صفحة 13)

مما سبق ذكر نستنتج أن مصطلح التكنولوجيا المالية يشير لكل مؤسسة تتدخل في هذا المجال من أجل اقتراح على عملائها حلولا تكنولوجية مبدعة أو ابتكاريه فهي و التي تحاول الاستحواذ على حصص سوقية على حساب الفاعلين التقليديين لقطاع الخدمات المالي فقد عرف مصطلح التكنولوجيا المالية انتشارا واسعا في السنوات الأخيرة، فهو يهدف بشكل عام إلى جذب العملاء اعتمادا على منتجات وخدمات تتسم بسهولة الاستخدام وأكثر فعالية وشفافية وأتمتة مقارنةً بتلك المتاحة حاليًا.

ويقصد بذلك التقنيات المستخدمة في تقديم أو تحسين الخدمات المالية حيث يعتبر مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات شيوعا في عصرنا الحالي التي هي توضح عن كيفية تعامل الناس مع الأموال من خلال الاختراعات الالكترونية (المدفوعات ، التحويلات المالية ، المحافظ الالكترونية ، الحسابية الرقمية ...

ومن التعاريف السابقة و الاستنتاجات نصيغ التعريف التالي:" أن التكنولوجيا المالية هي مصطلح يضم الجانب التكنولوجي مع الجانب المالي، فنتج عنه مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية

شبكات اتصال تجارة الكترونية عملات رقمية.....الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات" .

ثالثا : أهمية التكنولوجيا المالية

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية كبيرة ومن بين الفوائد او أهمية التي تمنحها التكنولوجيا المالية يمكن حصرها في النقاط التالية: (علقمة و .يوسفي، 2018، صفحة 93)

– تعزيز الاحتواء المالي والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي

– تسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة

– تسهيل كل الخدمات المالية على مستوى كافة المؤسسات المالية بطريقة مختصرة للجهد و الوقت و من تعقيد المعاملات الورقية و التقليدية

– تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر

– تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود

– يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن ألمعلوماتي.

–تقدم التكنولوجيا المالية حلولا فعالة لمشاكل التأخير في المدفوعات وتوفير سبل دفع أسرع و أرخص، فالتكنولوجيا المالية تزيد من عدد العملاء المحتملين .

– توفر التكنولوجيا المالية خدمات جديدة لإدارة المال مما يحسن التخطيط المالي للشركات الناشئة

– التقدم الكبير في مجال التكنولوجيا المالية له تأثير في تحويل العديد من المجالات و القطاعات لزيادة التعاون مع المؤسسات المالية في العالم وذلك لإظهار حقيقة اعتماد التكنولوجيا المالية وكيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية لدعم نمو هذا المجال .

رابعا:خصائص ومزايا التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي:

– الوصول لكل المستخدمين لأنه في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته لأصول كبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية مما يجعلها تقتصر على طبقات اجتماعية معينة ، أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات و الفئات

وتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود. (علقمة و د.يوسفي، 2018، صفحة 92)

– تعتبر التكنولوجيا المالية مجموعة من المعارف في المجال المالي، والمناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.

– يعتبر المجال المصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية من خلال الخدمات المصرفية

– تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.

– المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء شريحة واسعة من العروض مع توفير عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة.

– خدمات التكنولوجيا تكون مصممة بعناية حسب احتياجات العملاء حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدمين عند القيام بتصميم المنتجات (– تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من الخوارزميات).

– تساهم التكنولوجيا المالية في توفير آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بآليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع العلاقات بين الدول وفي الأزمة الروسية الأوكرانية خير مثال، حيث فرضت الدول الغربية عقوبات على روسيا جراء عمليتها العسكرية داخل الأراضي الأوكرانية ومن بين هذه العقوبات استبعاد بعض البنوك الروسية عن نظام سويفت وهي خدمة مراسلة بين البنوك تستخدمها غالبية البنوك حول العالم، فسارعت بعض الدول لإنشاء نظام بديل عن سويفت وهذا لتفادي العقوبات أحادية الجانب. (صابر، صفحة 100)

– التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته ، بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية و المصرفية لتحقيق أهدافها .

– لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية و المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية .(حرفوش، 2019، صفحة 730) .

–تمثل التكنولوجيا المالية أهم إحدى القنوات الهامة في خدمة المستفيدين من خلال مختلف المنتجات المالية الحديثة ، من خلال تقديم تقنيات للمصارف في التمويل وتحليل البيانات و القوائم المالية و المدفوعات وإدارة الزبائن لأموالهم ، وذلك بتكاليف منخفضة وسرعة مناسبة ، ومن أهم مزاياها :

– تغطية مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي ، والدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية الدولية وأدوات إدارة المحافظ الاستثمارية ، كما تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام و آليات تقديم هذه الخدمات بما يجعل العمليات اقل تكلفة وأمنا و أكثر سرعة .

– تساعد على تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية ،مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة .

– من المزايا الأساسية للتكنولوجيا المالية إمكانية إتاحة التمويل للفئات المهشمة مثل النساء و الأقليات ، ومساعدة الاقتصاد على التعافي من الصدمات المتعلقة بالنزاهة و الاستقرار المالي ، حماية المستهلكين والمستثمرين وخصوصية البيانات .

– تمس التكنولوجيا المالية مجموعة من الأنشطة أهمها قطاع المدفوعات وقطاع التمويل الشخصي وقطاع الإقراض. و يمكن استعمال التكنولوجيا المالية في هذه الأنشطة إلى تقليل التكلفة وضمان حد أعلى من الخصوصية، كما أنها تعتبر أسرع من الخدمات العادية و أكثر انتشارا ، وبهذا فهي تسمح بإجراء مقارنة بين مختلف الخدمات المالية المقدمة من طرف المصارف . (جلطية، 2024، صفحة 194)

خامسا : المراحل الثلاثة لدورة التكنولوجيا المالية

تتواجد جميع دول العالم حاليا، في إحدى حلقات تطور التكنولوجيا المالية والتي تتمثل في كل من مرحلة المرحلة المستحدثة المرحلة الناشئة وأخيرا المرحلة المتقدمة. وفيما يلي شرح لكل مرحلة: (بومود، مطرف، و شافية، 2020، الصفحات 336-337)

• **المرحلة المستحدثة (مرحلة الأفكار)** : أغلب الشركات الناشئة في مجال ابتكارات التكنولوجيا المالية لا تزال في المراحل الأولى والتي تتميز بتمويل الشركات بطيء ، رواد الأعمال يتعاملون بدقة مع القوانين ويحاولون اكتساب أكبر عدد ممكن من العملاء.

• **المرحلة الناشئة:** وهي المرحلة التي يفترض على الشركات الناشئة في ابتكارات مجال التكنولوجيا المالية اكتساب قاعدة كبيرة من العملاء ومعدلات استثمار سنوية مرتفعة، حيث تزيد الحتمية الإستراتيجية المساندة الشركات الناشئة من طرف الجهات المعنية.

• **المرحلة المتقدمة (مرحلة الإشباع)** : تتميز بصفقات قليلة ولكن أحجامها كبيرة، حيث تظهر هنا الشركات ذات القيمة المرتفعة معدلات استثمار سنوية ولكن بوتيرة بطيئة.

تجدر الإشارة أنه حاليًا لم يصل إلى مرحلة الإشباع إلا الولايات المتحدة كونهم السباقين إلى مجال التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى أجزاء من أوروبا والتي تضم مراكز رائدة عالمياً في مجال ابتكارات التكنولوجيا مالية .

المطلب الثاني : القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية

ويتم تقسيم ها ته القطاعات وفق التقدم التي تحرزه بالأوساط المالية من خلال مختلف البيئات المهيأة لها على النحو التالي :

أولا : قطاعات الموجة الأولى : المقصود بقطاعات الموجة الأولى وذلك حسب ما جاء في تقارير ومضة العلمية أنها القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز معظم زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة مثل الهواتف الذكية والتطبيقات التي تمكنهم من إجراء معاملاتهم المالية البسيطة كالدفع والحصول على الائتمان كدرجة أولى ، هذا من جهة ومن جهة

أخرى تنظيماتهم القانونية والتشريعية التي تهيأ لهم ذلك والتي تضمن سيرورة عمل آمنة ومستقرة لحد بعيد ، حيث شكل العالم العربي مقرا لـ 105 شركة ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015 تغطي قرابة 12 دولة.

الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع تتجسد في الخدمات التي تقدمها البنوك من خلال الانترنت أو التي تعمد الشركات الناشئة لتقديمها بالاشتراك مع البنوك أو بشكل مباشر منها وهي كما يلي :

1-قطاع المدفوعات : يعتبر الدفع لمنتج أو خدمة باستخدام جهاز محمول جذابًا للمستهلكين المعاصرين بسبب سرعته وبساطته وأمانه بحيث يمكن شراء أي شيء تقريبا عبر جهاز محمول حيث كشفت دراسة استقصائية على الإنترنت لأكثر من 7500 مستخدم للهواتف المحمولة في جميع أنحاء العالم عن مشاركة مستخدمي الهواتف المحمولة الذين أجروا دفعة عبر الهاتف المحمول. ثم تم تقسيم النتائج حسب أنواع السلع التي تم شراؤها. اعتبارا من أكتوبر 2014 كان 65% من مستخدمي الهواتف المحمولة في الصين قد اشتروا سلعا مادية مثل الملابس أو فنجانا من القهوة عبر الجوال بالمقارنة كان 17% فقط من مستخدمي الجوال في الولايات المتحدة قد اشتروا خدمة حقيقية مثل تذكرة وسائل النقل العام ، باستخدام الهاتف المحمول، كما ويمكن قياس نمو صناعة الدفع بواسطة الهاتف النقال وفقًا لعدد معاملات الدفع عبر الهاتف المتحرك التي يتم إجراؤها سنويا ، ففي عام 2011 وجد أن عدد الدفعات عبر الهاتف المحمول في جميع أنحاء العالم بلغ 7 مليارات دولار وارتفع إلى 11.1 مليار في 2013 في وقت لاحق ، وارتفع هذا العدد على أساس سنوي ليصل إلى 47 مليار صفقة في عام 2015.

2- قطاع الإقراض و الحصول على رأس المال : يعتبر الإقراض من نظير إلى نظيرا نوعًا جديدًا من اقتصاد المشاركة، تساعد منصات الإقراض على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط بين عامي 2014 و 2015 كان من المتوقع أن ترتفع قيمة الإقراض العالمي P2P إلى قيمة سبعة أضعاف ما كانت عليه في عام 2014 من 9 مليار إلى 64 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2050 ، من المتوقع أن تكون القيمة قريبة من تريليون دولار أمريكي فبالعادة تحتكر البنوك جانب الإقراضات لكن المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها أن أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالبا على تهميشهم ، ساهم هذا كثيرا في تطور جانب العمل لدى هاته المؤسسات الناشئة بالتكنولوجيا المالية ، ومن أهم الأنشطة التي تمارس في هذا السياق ما يلي :

أ-تدوير الأموال : هي منصة للإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر دون وسائط يحركها بالكامل شبكة مستخدميها وكمثال نجد شركة (موني فلووز) بمصر 2014 فكرة تدوير الأموال أو الجمعية كما يطلق عليها بمصر في أكثر من 90 دولة تتيح للأفراد الحصول على قرض دون اللجوء للبنك ،كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال.

ب- التمويل الجماعي : هي منصات إلكترونية لجمع الأموال من عموم الناس وذلك بهدف تمويل مشروع ما ، يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات وأهداف مشروعه مع تحديد تكلفة المشروع ويمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال المجمعة بعد اكتمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع خلال فترة زمنية محددة فكرة مواقع التمويل الجماعي بسيطة كانت كمتنفس للمبدعين

ورواد الأعمال لأنها أسهمت أولا في زيادة حريتهم المالية و ثانيا ساعدت في تخليصهم من سلطة المستثمرين، وكمثال نجد شركة إيواء .- IWWA الأردن- 2013

ج- منصات مقارنة القروض : تعاني الشركات الصغيرة والمتوسطة في الأسواق العالمية الناشئة حاليا فجوة تمويل تتجاوز 260 مليار دولار أمريكي بمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا تعكس هذه الفجوة الفرق الشاسع بين العرض و الطلب على رأس المال بين هاته الشركات و مزودي التمويل التقليدي (البنوك) .

هاته المنصات أدت دور الحل التمويلي البديل لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة و المتوسطة والذي يعد بمثابة العمود الفقري للاقتصاد والذي لا يحظى بالدعم المطلوب.

ثانيا : قطاعات الموجة الثانية :

و على مستوى هذا الجزء تتوسع دائرة نشاطات شركات التكنولوجيا المالية لتشمل أنشطة ترتكز أكثر فأكثر على التقنية العالية الدقة، والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي وذلك بتوفر بيئة أكثر حداثة و أسواق أكثر زخما رقميا وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول الذي يمكن وصفه بالبدائي.

وفق هذا التقسيم تتضمن قطاعات الموجة الثانية للتكنولوجيا المالية حسب تقارير مخبر ومضة ما يلي :

1- التحويل الدولي للأموال : في شكل مدفوعات دولية حيث وصلت قيمة التحويلات المالية إلى الدول النامية عام 2015 لـ 431 مليار دولار حلت المملكة العربية السعودية أولا و الإمارات ثانيا من حيث التحويلات المرسلة سنويا .

ب- إدارة الثروات : تحت هذا البند فان خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة و الأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارة مالية يدعون متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وموارد قانونية وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار لكنه و بذكر المصارف تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتنافس عليها باغتنامها لفرصة شريحة الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا المغتربين والأفراد ذوي الدخل المرتفع باستثمار مدخراتهم .

هاته الخدمة في طريقها لمنطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا باعتبار عدد المغتربين بها و كذا معدلات الدخل المرتفعة خاصة بمنطقة الخليج العربي .

ج – التأمين : يوجد عدد كبير من الموظفين لا يمتلكون حسابا مصرفيا وبالتالي دون وجود حساب مصرفي لا يمكن العثور على سجل ائتماني ولن يكون هناك مشاركة في مؤسسات تختص بالخدمات التأمينية ، لكن شركات التكنولوجيا المالية أوجدت الحل لذلك ، فالبرغم أن شركات منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا لم تدخل فعليا بالتجربة التأمينية للخدمات الرقمية لكن بالأسواق المتقدمة يمكن لها أن تثبت وجودها بهذا النهج من خلال ما يسمى : بالتأمين فائق الصغر . بحيث يذكر خبير ومضة

السيد **''ميشيل جروسو''** إن معدل انتشار التامين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا يبلغ 0.3% بينما معدل انتشار الهاتف المحمول وصل إلى 120% ما يصنع الفارق الكبير بين الخدمة الرقمية بالمنطقة وفرص تطويرها العالي ، حيث تربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين .

د- سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة) : وهي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار من السجلات المسماة (كتل). تحتوي كل كتلة على الطابع الزمني و رابط إلى الكتلة السابقة. صممت سلسلة لكتل بحيث يمكنها المحافظة على البيانات المخزنة ضمنها والحؤول دون تعديلها، أي أنه عندما تخزن معلومة ما في سلسلة الكتلة لا يمكن لاحقاً القيام بتعديل هذه المعلوم، هذه التقنية عالية الدقة أسهمت في قفزة نوعية رقمية جعلت الكثير من المتعاملين الاقتصاديين يتخوفون منها فهم بين مؤيد ومعارض ، أشهر العملات الرقمية المتداولة عبر الإنترنت هي البيتكوين . (أحمد و أ.اوقاسم، 2019، الصفحات 405-411)

المطلب الثالث : خدمات التكنولوجيا المالية ومخاطرها .

جاءت التكنولوجيا المالية لتحويل سوق الخدمات المالية وتعاملت مع مجموعة واسعة من الخدمات.

أولا : خدمات التكنولوجيا المالية :

يمكن إيجازها في العناصر الخمسة التالية:

1- **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

- الدفع عبر الهاتف النقال
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة(التبادل الدولي للنقود)
- تبادل العملات بدون تكلفة.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الالكترونية، وتسهل عمليات الدفع عبر الانترنت، والتي تشمل على وسائل الدفع المبتكرة.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد .

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

3- الاستثمار والتمويل:

• تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد، عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة

•توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء في شكل قروض أو استثمار أو رأس مال أو في شكل تبرعات.

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

4- خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات :

هي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، المسارات الوظيفية للزبون الملاءة المالية)كما تعمل في مجال الأمن السبرياني، وذلك من خلال الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل، مثل تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية، أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة تقوم أيضا التكنولوجيا المالية بتحليل المخاطر، وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية، وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

5- الخدمات الموجهة للبنوك والشركات: تقدم التكنولوجيا المالية بالعديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكيشن فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا التكنولوجيا المالية حلول مثل برامج معالجة المعلومات ، وكذا اجراءات التحكم في أنظمة المعلومات و ادارة المخاطر، وإدارة الضرائب ..... الخ . (حرفوش، 2019، الصفحات 729-730)

ثانيا :التقنيات الرقمية للتكنولوجيا المالية :

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

1- البيانات الضخمة:

هي مجموعات من البيانات ضخمة الحجم يمكن تحليلها حسابيا للكشف كن الأنماط والاتجاهات، لاسيما فيما يتعلق بسلوك الإنسان وتفاعلاته، حيث تتسم البيانات الضخمة بسمات محددة وهي الحجم التنوع والسرعة، ويعتمد عليها في تحديد فئات العملاء، الكشف عن الغش، إدارة المخاطر والخدمات المالية الشخصية .

2- سلسلة الكتل (البلوكشين):

هي عبارة عن برنامج لا مركزي ومفتوح لجميع الذين يودون التعاطي بعمليات التبادل المالية والمصرفية والتجارية والأسهم في العالم، والأهم أنها تمتلك سجلا عالميا لكل التحركات المالية والتجارية التي تدخل إليه، وهي تقنية مشفرة وشفافة. وفي هذا الإطار تعمل شركة "فيزا إنك" من أجل زيادة قدرتها التنافسية .

3- العملة المشفرة:

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

4- العقود الذكية :

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

5- الذكاء الاصطناعي :

تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة قادرة على معالجة المشاكل المعقدة بطرق مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال عند البشر ، وتساعد هذه التقنية البنوك على مكافحة غسيل الأموال، روبوتات الدردشة، الكشف عن الغش والاحتيال، التحليلات إنشاء التقارير، وأتمتة العمليات الآلية.

6- الحوسبة السحابية :

عرفت ميكروسوفت الحوسبة الحسابية بأنها "تقدم خدمات الحوسبة(الخوادم والتخزين، وقواعد البيانات والشبكات والبرمجيات والتحليلات وأكثر من ذلك) عبر الانترنيت، فهي تكنولوجيا تعتمد على نقل المعالجة ومساحة التخزين الخاصة بالحاسوب إلى ما يسمى بالسحابة وهي جهاز خادم يتم الوصول إليه عن طريق الانترنيت، وبهذا تتحول ببرامج تكنولوجيا المعلومات من منتجات إلى خدمات الفضل، وتوفر الحوسبة السحابية الأدوات التي تحتاجها الشركات من أجل تطوير التطبيقات وتقديم حلول جديدة للسوق بالسرعة التي يتطلبها عملاء اليوم. (حمدوش، لمياء، و سمية، 2021، الصفحات 543-544)

ثالثا: فرص وتحديات التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الفرص والتحديات التي يتيحها استعمال التكنولوجيا المالية و لاسيما في عالمنا العربي وهي كالاتي :

1- فرص التكنولوجيا المالية

أ- توفير الوقت وتوفير الجهد وخفض الكلفة وسهولة الوصول لها على مدار الساعة والانتشار في الأماكن المتعددة وتعد أكثر أمانا إذا استعملت بديلاً عن النقود إذ تكفل سرعة عمليات التحويل الالكتروني وزيادة رضا الزبائن

ب- إعادة هندسة النظم المصرفية بما يوفر الدقة وتخفيض التكاليف.

ت- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات معالجة البيانات لكافة مكونات نظام المعلومات الإلكتروني، العاملين ، الأجهزة والبرامج وقاعدة البيانات.

ت- تحسين المركز التنافسي للمصرف.

ج- تحقيق عنصر السرعة في الإنجاز وتحسين التدفق النقدي وموثوقية تلك التدفقات وسرعة تداول النقد في بيئة أساسها السرعة والدقة .

ح - استخدام نظم متطورة في مجالات عمل المصرف وتقليل الأعمال الورقية ، ويتمثل ذلك في تقليل الاعتماد على النماذج الورقية والشيكات التقليدية وغيرها من المعاملات الورقية.

خ- توفير أمن وسرية المعلومات للأطراف المختلفة.

2- تحديات التكنولوجيا المالية:

أما أهم تحديات استعمال التكنولوجيا المالية ولاسيما في عالمنا العربي فيكمن في :

أ- قلة الدعم المؤسسي لإنشاء حاضنات ومعجلات للمساعدة في إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح لشركات التكنولوجيا المالية والمؤسسات المالية التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية .

ب- صعوبة الحصول على خدمة الانترنيت عالية السرعة في بعض الدول بسبب تكلفتها العالية مما يشكل عائق للتواصل بين نظم الدفع الالكتروني بالأجهزة المحمولة ما يتسبب في تجزئة الأسواق .

ت- قلة الثقة في استعمال العملات الالكترونية ولاسيما الرقمية منها فتجد الكثير من المتخصصين والاقتصاديين بين مؤيد ومعارض لاستعمالها والقناعة بالتعامل مع ا العملات الوطنية والأجنبية المعروفة.

ت– عدم توافر الأطر والقواعد التنظيمية للعملات الالكترونية ألا في عدد قليل من البلدان منها مصر والمغرب وتونس ، وعدم تهيئة القواعد التنظيمية الاحترازية بما يتلاءم وخصائص التكنولوجيا المالية ، فضلا عن عدم توافر المهارات اللازمة لاستعمال الخدمة (مثل عدم المعرفة في استعمال الانترنت فائق السرعة).

ج– تحديات اجتماعية وثقافية، بعد انخفاض الوعي عند العملاء فيما يتعلق بالتكنولوجيا الحديثة وفوائدها من أبرز التحديات التي تقف عائقاً أمام تطور الأعمال المصرفية الالكترونية يضاف إلى ذلك تفضيل بعض الزبائن التواصل مع موظفي المصرف للحصول على الخدمة بشكل مباشر. (كسارة،ابتسام، وشذى، 2020، الصفحات 52-53).

رابعا: مخاطر التكنولوجيا المالية :

تتعرض الأنشطة المالية إلى جملة من المخاطر والتهديدات صنفها الاقتصاديون والمختصون إلى عدة أصناف منها المخاطر النظامية والمخاطر غير النظامية، منها مخاطر التكنولوجيا المالية التي اعتبرها الأغلبية كمخاطر تشغيلية باعتبارها تتعلق بالأجهزة والأنظمة المستخدمة وكذا العنصر البشري في بعض الأحيان، ولهذا فان الانفتاح على تلك التقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة، وضع القطاع المصرفي في مواجهة ضد مخاطر تشغيلية جديدة تحدد نشاطه تزيد من حساسيته للمخاطر، نظرا لكون هذه التقنيات مبنية على أسس افتراضية عبر شبكات، غالب ما تكون سهلة الاختراق والوصول من قبل القراصنة، ما لم تخضع لإجراءات الرقابة والمتابعة المستمرة .

1–تعريف مخاطر التكنولوجيا المالية :

تشير مخاطر التكنولوجيا إلى المخاطر الناشئة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والإنترنت، تنشأ هذه المخاطر من إخفاقات أو خروقات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات أو التطبيقات أو المنصات أو البنية التحتية، مما قد يؤدي إلى خسارة مالية أو اضطراب في الخدمات أو العمليات المالية أو ضرر على سمعة مؤسسة مالية .

تعرف كذلك على أنها كل خطر ناتج عن ابتكار وتقديم او تسويق منتج أو خدمة جديدة تعتمد على التكنولوجيا المالية، وتخضع للمعالجة الالية وهي التي تتميز بسرعة الظهور او الاكتشاف وتسمى أيضا بمخاطر الانترنت والتي تصنف ضمن المخاطر التشغيلية التي تستهدف أصول المعلومات والتكنولوجيا مما يؤثر على سرية وعلى توافر وسلامة تلك المعلومات والأنظمة .

من خلال ما سبق يمكن النظر إلى كل مخاطر التكنولوجيا المالية على أنها خسارة، أو اختراق، أو انخفاض الأنظمة والتطبيقات والتقنيات التكنولوجية الحديثة المستخدمة في تقديم المنتجات والخدمات المالية، بما في ذلك الأثر الذي يعطل الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية بما يتعارض مع أهدافها المقررة، مما يجعل المخاطر التقنية والاقتصادية الحديثة تعرقل العمل المصرفي والمالي. وقد سلطت المؤسسات المالية الضوء على أهم المخاطر المرتبطة بتنفيذ التكنولوجيا المالية، مع احتمال حدوث ضرر كبير ومخاوف أمنية

2– مخاطر التكنولوجيا المالية :

يمكننا ذكر العديد من المخاطر الممكنة لاستخدامات التكنولوجيا في الخدمات المالية :

• مخاطر أمن معلومات المستخدم: تعتمد الخدمات المالية التي تقدمها منصات التكنولوجيا المالية شكل كبير على التكنولوجيا الرقمية، اذ تؤثر سرية وموثوقية وأمن التكنولوجيا الرقمية بشكل مباشر على جودة الخدمات المالية وأمن المستخدمين، ويتم من خلال ظاهرة الاحتيال المالي وتسريب معلومات العملاء بإلحاق ضرر لا يمكن إصلاحه المعلومات المستخدم وممتلكاته وكذلك يؤثر أيضًا على استقرار السوق المالية بأكملها.

• مخاطر زيادة ائتمان التكنولوجيا المالية : هو الخطر الناتج عن تقديم الائتمان او الإقراض و الاقتراض باستخدام منصات التكنولوجيا المالية مثل الإقراض من نظير الى نظير أو منصات التمويل الجماعي مما يسبب ضعف في معايير الاقراض كما يمكن أن تؤدي إلى حدوث مخاطر نظامية

• خطر المساس بالاستقرار المالي: من خلال خطر عدم توافق الأنظمة المستخدمة للتكنولوجيا عبر الحدود مثلا عدم السماح للشركات حماية البيانات بالعمل في بلد الطرف الثالث وهذا لعدم إخضاع الشركات نفسها للوائح ذلك البلد .

•مخاطر افتقار المستعملين للمعرفة الكافية : بتعاملات التكنولوجيا مما يؤثر على قدرات تحديد المخاطر والوقاية منها، ومخاطر ضعف الرقابة المالية على استخدامات ومنتجات التكنولوجيا المالية، و مخاطر ضعف موظفو الخدمات المالية، لان الافتقار إلى المعرفة يعوق الاستخدام لتعزيز التنمية واتساع نطاق التعاملات المالية الحديثة .

•مخاطر الاحتكار وقتل المنافسة : اذ بمجرد إنشاء نظام بيئي مقيد، لن يكون لدى المنافسين المحتملين مجال كبير لبناء منصات منافسة يمكن للمنصات المهيمنة أن تعزز موقعها من خلال رفع حواجز الدخول، يمكنهم استغلال قوتهم في السوق والشبكات الخارجية لزيادة تكاليف تغيير المستخدم أو استبعاد المنافسين المحتملين .

كما أن زيادة الإنفاق على إجراءات الأمن والحماية قد يؤثر على أداء المؤسسات المالية من خلال استغلال الفرص الاستثمارية المتاحة وعليه يجب على المؤسسات المالية الموازنة بين استراتيجياتها لاستخدامات التكنولوجيا المالية وإدارة مخاطرها محيطها الاستثماري.

•مخاطر أنظمة التشغيل ومنصات التكنولوجيا المستخدمة لقنوات الدفع الرقمية : على غرار محطة الخدمة المصرفية الذاتية والخدمات المصرفية عبر الانترنت وتطبيقات أجهزة الجوال ... هذا بسبب الاعتماد الكبير على التكنولوجيا المالية في البنى التحتية للسوق المالية والمصارف والعلاقة المتبادلة في تعاملاتها مع أطراف متعددة محليا ودوليا، هو ما يزيد من تعقيد تعرض القطاع إلى الهجوم او الخطر الالكتروني.

•خطر منصات القرض من نظير الى نظير: يكمن في قلة المعلومات عن المقترضين وكذلك عدم تحمل المستثمرون لمخاطر الائتمان وبالتالي عدم دقة نظام تسجيل الدرجات بمقترضي حول التخلف عن السداد، وكذا عدم القدرة لنفس النظام على قياس المخاطر النظامية الناشئة عن آليات العدوى بين المقترضين لترابط الشبكات على الصعيد العالمي. (قوجيل و عبد العزيز، 2022، الصفحات 189-190)

• خطر الطرف الثالث (مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية) : قد لا تكون انظمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك قابلة للتكيف بشكل كاف مع التكنولوجيا المالية المتطورة ، لذا تلجأ البنوك الى استخدام عدد أكبر من الشركات الخارجية ، وقد يؤدي هذا الاستخدام المتزايد الى زيادة المخاطر المحيطة بأمن البيانات و الخصوصية ، ويكمن التحدي الرئيسي للبنوك في قدرتها على مراقبة العمليات و أنشطة إدارة المخاطر التي تتم خارج مؤسساتها لدى أطراف ثالثة . (المصرفي، 2024/2023)

3- تدابير وإجراءات إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية في البنوك والمؤسسات المالية :

يجب على البنوك والمؤسسات المالية التي تعمل في مجال التكنولوجيا المالية لمنتجاتها وخدماتها تلبية متطلبات إدارة المخاطر والعمل على تحديد هذه المخاطر وتحديدها بدقة بشكل مستمر نظرًا لطبيعتها المتنوعة والمتعددة الأوجه، فضلاً عن حجم معاملات هذه المؤسسات وتعقدها. من عملياتهم .يمكن تعريف الإجراءات والتدابير التي تهدف إلى تنظيم استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية على أنها إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية أو تنظيم المخاطر المتعلقة بالتكنولوجيا المالية .بذل الجهود لتقليل عدد الاختراقات والتجاوزات التي تؤثر على موثوقيته من خلال حماية بيانات ومعاملات العملاء، وكذلك تلك الخاصة بالمؤسسات الأخرى التي تستخدم هذا المجال وتستثمر فيه .

أ- اجراءات وتدابير ادارة مخاطر التكنولوجيا المالية وفقا لتوصيات بنك نيقارا بماليزيا وإدارة الخدمات المالية في نيويورك ومجموعة البنك الدولي :

من أهم الإجراءات الواجب اتخاذها من طرف مجالس الإدارة ومسؤولياتهم، وكذا الإدارة العليا، والقائمين على ادارة المخاطر في البنوك والمؤسسات المالية تجاه مخاطر التكنولوجيا المالية وفقا لتوجيهات وتوصيات جهات دولية مختصة في المجال المالي والمصرفي مختلفة نذكر ما يلي: (قوجيل و عبد العزيز، 2022، الصفحات 194-195)

• وضع مؤشرات الأداء الرئيسية وكذا مؤشرات التنبؤ بالمخاطر منها مخاطر التكنولوجيا المالية للمنشاة مع التحديثات الدورية لها تسهيلا لاتخاذ القرارات الإستراتيجية اللازمة . مثلا توفر منصة لوقوريثم التي هي عبارة عن منصة لشركة رائدة تعمل على مساعدة وتمكين المؤسسات في العالم لتقليل المخاطر عن طريق الكشف السريع لتهديدات الالكترونية الضارة والاستجابة لها وتحديدها إدارة كاملة لدورة حياة التهديد، من خلال النظام المركزي للإنذار والتبليغ في الانتهاكات الأمنية . اذ تساعد هذه الاجراءات المؤسسات المالية للاستجابة لحوادث الأمن السيبراني، وكذا تقليل متوسط الكشف ومتوسط الاستجابة .

• الإشراف على الخطط الإستراتيجية للتكنولوجيا المعلومات والأمن السيبراني للمؤسسات المالية مع المراجعة الدورية لها، من خلال وضع متطلبات البنى التحتية والموارد اللازمة وتدابير الرقابة للحد من المخاطر، ثم الإشراف على التنفيذ الفعال لإطار إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية مع وجود أعضاء من ذوي الخبرة والكفاءة في مجال استخدامات التقنية الحديثة، ناهيك عن دراسة ومناقشة المخاطر السيبرانية والإستراتيجية ومخاطر السمعة المتعلقة بحادث الكتروني وكذا إقامة لجان تدقيق داخلي مسؤولة عن ضمان وظيفة تدقيق التكنولوجيا الداخلية بضمان الكفاءة الكافية لموظفي المراجعة .

• ضرورة إنشاء لجنة متعددة الوظائف لتقديم التوجيه بشأن الخطط والاستخدامات التكنولوجية للمؤسسة المالية، وتقديم تحديثات في الوقت المناسب مع الموافقة على أي انحراف عن السياسات المتعلقة بالتكنولوجيا بعد تقييم للمخاطر ذات الصلة وضرورة الإبلاغ مع ضمان التخصيص الكافي للموارد للحفاظ على أنظمة التكنولوجيا القوية والموظفين ذوي المهارات والكفاءة المناسبة لدعم الإدارة الفعالة المخاطر التكنولوجيا .

• .يجب على المؤسسة المالية إنشاء وظيفة مستقلة لإدارة مخاطر التكنولوجيا على مستوى المؤسسة بتشكيل خلايا لأمن المعلومات وتعيين رئيس الأمن المعلومات ومنحها السلطة الكافية والموارد والاستقلال عن العمليات التكنولوجية اليومية مع البقاء على اطلاع بالمخاطر التكنولوجية الحالية والناشئة من خلال وضع سياسة مكتوبة للأمن السيبراني ومحفوظة تتضمن امن المعلومات، حوكمة البيانات، عمليات الأنظمة واستمرارها

• مراقبة الأنظمة الحرجة والمطورة او التي تم صيانتها مع ضمان استمرارية سهولة الوصول الى التعليمات البرمجية المصدرة وتأمينها، عن طريق فصل بيئة الانتاج عن بيئة التطوير والاختبار للأنظمة الحيوية التأكد من الالتزامات الخاصة بمقدمي الخدمة من الطرف الثالث وهذا بتقديم إشعار للمؤسسة قبل إجراء أي تغييرات قد تؤثر على الأنظمة التكنولوجية واعتماد سياسة تشفير قوية ومرنة لحماية البيانات والمعلومات باعتماد معايير الخوارزميات التشفير ومصادقة الرسائل، ووظائف التجزئة والتوقيعات الرقمية.

• مرونة مركز البيانات، أي تصميم بنية تحتية مرنة وآمنة وقابلة للتطوير، لا تؤدي في حالة الفشل او الانقطاع المحتمل في مركز البيانات الى تدهور كبير في تقديم الخدمات وإعاقة العمليات الداخلية بوضع إجراءات تحكم مناسبة لعمليات مركز البيانات الخاص بها.

• مرونة الشبكة لا بد من تصميم شبكة موثوقة وقابلة للتوسيع وآمنة وقادرة على دعم أنشطتها التجارية بما في ذلك خطط النمو المستقبلية، وتنفيذ إجراءات وقائية مناسبة لتقليل مخاطر اختراق النظام في كيان واحد يؤثر على الكيانات الأخرى داخل المجموعة

• صلاحية التحكم او الدخول وضع ضوابط وصول مناسبة لتحديد هوية مستخدمين ومصادقتهم و تفويضهم لتجنب خطر الوصول او الدخول غير المصرح به الى الأنظمة مع استخدام عمليات توثيق قوية لضمان هويات المستخدمين، مما يمتلكه مثل البطاقة الذكية، ومما هو مستخدم مثل الخصائص البيومترية كالبصمة أو نمط الشبكية... امن الخدمات الرقمية لمجابهة مخاطر الاحتيال في المعاملات، والتصيد الاحتيالي، من خلال ضمان الاحتفاظ بسجلات خدمة رقمية كافية وذات صلة لأغراض التحقيقات، مع إجراء تقييم شامل لمخاطر التقنيات المتقدمة والتأكد من صحتها بالانتظام

ب: ادارة مخاطر التكنولوجيا المالية وفقا لتوصيات مجلس الاستقرار المالي :

عرض مجلس الاستقرار المالي عشرة قضايا للإدارة مخاطر التكنولوجيا المالية وهي كالتالي : (قوجيل و عبد العزيز، 2022، الصفحات 195)

- إدارة المخاطر التشغيلية من جانب مقدمي الخدمات من الأطراف الثالثة
- التخفيف من مخاطر الانترنت
- رصد المخاطر المالية الكلية
- المسائل القانونية عبر الحدود والترتيبات التنظيمية
- كشف اطر وتحليلات البيانات الكبيرة
- تقييم المحيط التنظيمي وتحديثه في الوقت المناسب
- التعلم المشترك مع مجموعة متنوعة من أطراف القطاع الخاص
- تطوير خطوط مفتوحة للاتصالات عبر السلطات المختصة.
- بناء قدرات الموظفين في مجالات جديدة من الخبرات المطلوبة.
- دراسة مكونات بديلة للعملات الرقمية .

المطلب الرابع : شركات التكنولوجيا المالية

انتقلت التكنولوجيا المالية من مجرد وسيلة لتوفير الخدمات و المنتجات المالية الى صناعة بأكملها .

أولا : تعريف شركات التكنولوجيا المالية

التعريف الأول : شركات التكنولوجيا المالية هي شركات تتميز بالابتكارية و ارتفاع درجة المخاطر (الحساسية اتجاه الخطر) ، وغالبا هي شركات من النوع (START-UP) ، فهي تقدم خدمات تقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، التمويل، الاستثمار و الادخار، مقدمة عبر الانترنت .(عماني و وفاء، 2017، صفحة 395)

التعريف الثاني : انتقلت التقنيات المالية من مجرد وسيلة لتوفير الخدمات و المنتجات المالية إلى صناعة بأكملها مكونة من شركات تطوير البرامج و الأنظمة و شركات استشارات وجهات تنظيم وغيره وتعتبر الشركات المقدمة للتقنيات المالية من أهم أركان تلك الصناعة (قندوز، 2019، صفحة 24)

ومن التعريفات السابقة نصيغ التعريف الاتي:" ان التكنولوجيا المالية شركات ناشئة تجزم المزيج بين المالية و التكنولوجيا إلى شركات مبتكرة تستفيد من التكنولوجيا الرقمية لتحسين المنتجات و الخدمات المالية ،وتهدف هذه الشركات الى تقديم حلول فعالة ومنخفضة التكلفة" .

تعمل الشركات الناشئة الأكثر تمويلا في مجال التكنولوجيا المالية على تغيير الطريقة التي نعيش ونعمل بها ، ولها تأثير كبير على الاقتصاد العالمي .

ثانيا : أقسام شركات التكنولوجيا المالية .

يتم تقسيم تلك الشركات بناءا على عدة اعتبارات ، منها على سبيل المثال تقسيمها بحسب نوعية الخدمة التي تقدمها مثلا شركات دفع ، شركات تقنيات تنظيمية .... ويمكن تقسيمها بحسب طبيعة مقدم الخدمة ، حيث تنقسم الى مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات التقنية العملاقة ، ويمكن تقسيمها بحسب علاقاتها المتبادلة (تعاونية ، تنافسية) ، وفيما يلي تفصيل التقسيمات السابقة :

1- شركات التقنية المالية بحسب علاقاتها:

يمكن تقسيم شركات التقنيات المالية إلى تنافسية وتعاونية.

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

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

بعض شركات التقنيات المالية يمكن أن تندرج في كلتا الفئتين بينما تركز شركات أخرى على المجالات المتخصصة.

د: الشركات المختلطة : هي شركات تكنولوجيا مالية تندرج في كلتا الفئتين بينما تركز شركات اخرى على المجالات المتخصصة

2- شركات التكنولوجيا المالية بحسب طبيعة مقدم الخدمة المالية (نوع الشركة) :

كما يمكن تقسيم شركات التقنيات المالية بصب طبيعة مقدم الخدمة إلى أربعة أقسام

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

وقد دخلت هذه المؤسسات بقوة للاستثمار في مجال التقنيات المالية رغبة منها في المحافظة على عملائها الذين تغيرت احتياجاتهم

لصالح الخدمات المالية التقنية المتطورة وأيضا تجنبا لتصبح إحدى نتائج التي أنت مع موجة التقنيات المالية، وهو ما يجعلها تفسح المجالات لمزودي الخدمات المالية الجدد سواء من المشاريع الناشئة أو شركات التقنية العملاقة .

ب– الشركات الناشئة :

هي مشروعات ابتكاريه غالبا ما تكون في شكل شركة رأس ذات مخاطر مرتفعة . حيث معروف عنها أن لديها إمكانيات نمو ونجاح هائلة وفي مقابل ذلك عرضة لدرجات مخاطر عالية، فهي إما أن تحقق نجاحا باهرا أو فشلا ذريعا. قد تنجح المشروعات الناشئة وتنتقل للمرحلة التالية بأن تصبح مشروعا قويا بأن تصبح مشروعا قويا.

وتعتبر الشركات الناشئة مصدرا للكثير من الإلهام، بل هي الدافع والمطور الأقوى للتكنولوجيا المالية بين الأشكال الأخرى لشركات التقنيات المالية، خاصة مع التوجه العالمي الآن لتبني هذه الشركات من طرف الجهات الإشرافية والرقابية .

ج– شركات التكنولوجيا المالية الكبيرة (العملاقة) :

على الرغم من أصل عمل الشركات التكنولوجية ليس القطاع المالي ، فصارت لدى الكثير من الشركات منصات دفع وتحويل خاصة بها ، بل أصبحت تنافس حتى المؤسسات المالية الكبرى .

ومن أمثلة شركات التكنولوجيا الكبيرة التي أصبحت نشطة في قطاع الخدمات المالية، شركات أبل و غوغل و فيسبوك.... حيث تهدف لتعزيز استخدام الخدمات المالية التي تقدمها الشركات المالية الحالية، أو أن تحل محلها أحيانا .

3– شركات التقنيات المالية بحسب نوع الخدمة المالية :

يأخذ هذا التقسيم لشركات التقنيات المالية نفس تقسيم التقنيات المالية، فنجد شركات متخصصة في المدفوعات، وشركات خاصة بالعملات المشفرة وأخرى خاصة بالعقود الذكية وشركات متخصصة في الذكاء الاصطناعي وشركات تكنولوجيا التأمين وغيرها، وسيأتي عرض هذه التقنيات لاحقا، ومن أحدث قطاعات التكنولوجيا المالية تشمل :

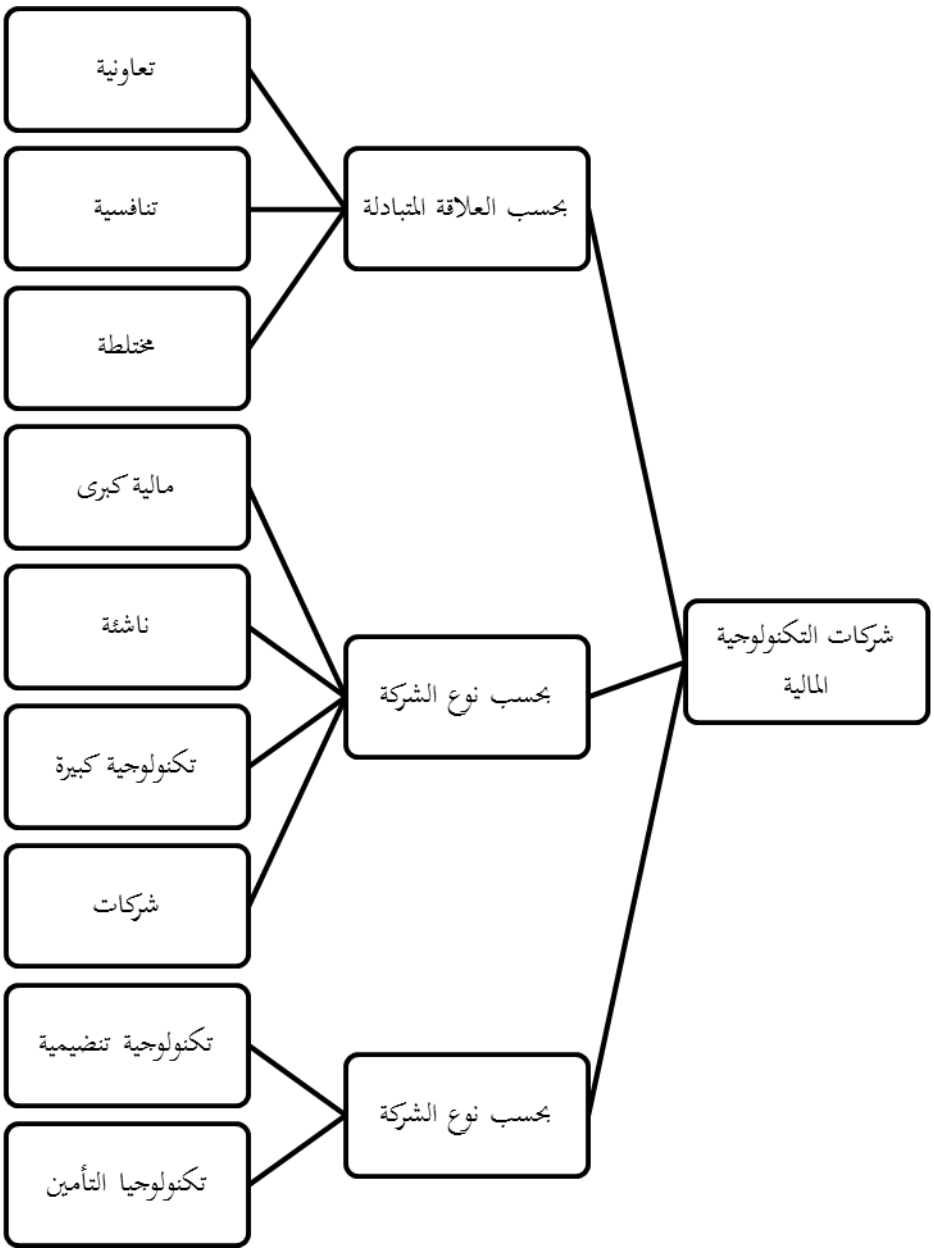
أ– شركات تكنولوجيا التأمين : وهي شركات التكنولوجيا في مجال التأمين، وتكنولوجيا إدارة الخطر ، وهي شركات تقدم حلولا وابتكارات إدارة المخاطر .

ب– شركات التكنولوجيا التنظيمية :

وهي شركات تركز على الجانب التنظيمي للخدمات المالية. وما ذكرناه هو مجرد أمثلة، إذ تغطي التكنولوجيا المالية جميع أنواع الخدمات المالية عبر قطاعات المستهلكين والقطاعات التجارية والشركات بالإضافة إلى الحلول التي تدعم التفاعلات بين الأعمال التجارية أو الأعمال التجارية بين المستهلكين أو التفاعلات بين المستهلك والمستهلك .

وتقدم بعض شركات التكنولوجيا الخدمات المالية مباشرة للعملاء ، بينما يسهل البعض الآخر عمل مقدمي الخدمات المالية التقليدية مثل البنوك . (قندوز، 2019، الصفحات 24-31)

الشكل01 : تقسيمات شركات التكنولوجيا المالية



المصدر : (قندوز،2019،صفحة 24)

ثالثا : الخصائص المميزة لشركات التكنولوجيا المالية :

يمكن ذكرها فيما يلي:

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

• **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف** : لدى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضا وخططا عدة للدفع مقابل السلع والخدمات، تتسم بالمرونة الكافية لتناسب العملاء على اختلافاتهم بشكل يومي أو أسبوعي أو حتى شهري.

• **تصميم محوره العميل**: تقوم شركات التكنولوجية المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة سهلة .

• **السرعة**: تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات . (علقمة و .يوسفي، 2018، الصفحات 92-93)

• **مزيدا من التحكم في الشؤون المالية** : تمنح شركات الأفراد مزيدًا من التحكم في شؤونهم المالية من خلال توفير منتجات وخدمات مبتكرة لا تستطيع المؤسسات المالية التقليدية تقديمها أو لا تقدمها على سبيل المثال ، تقدم شركات التكنولوجيا المالية تطبيقات للأجهزة المحمولة تتيح للمستخدمين تتبع إنفاقهم ، وتعيين الميزانيات ، وتلقي تنبيهات في الوقت الفعلي عندما يقتربون من حد الائتمان الخاص بهم أو على وشك السحب الزائد. تتيح هذه التطبيقات أيضًا للمستخدمين تحويل الأموال بين الحسابات وإجراء المدفوعات ببضع نقرات على هواتفهم الذكية.

• **توفير المال** : تسهل شركات على الأشخاص توفير المال من خلال تزويدهم بالمنتجات والخدمات التي تساعدهم على القيام بذلك. على سبيل المثال، تقدم بعض شركات التكنولوجيا المالية منتجات تتيح للمستخدمين توفير المال تلقائيًا عن طريق تقريب مشترياتهم إلى عملة بلدهم ومقارنة الأسعار بالمنصات الأخرى وتحويل الفرق إلى حساب توفير. يقدم البعض الآخر منتجات تساعد المستخدمين على تتبع إنفاقهم ووضع قيود على المبلغ الذي يمكنهم إنفاقه كل شهر. لا يزال البعض الآخر يقدم خدمات تساعد المستخدمين على استثمار أموالهم بطريقة تزيد مدخراتهم بمرور الوقت. (شركات التكنولوجيا المالية، 2023)

رابعا : طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

يمكن حصرها في النقاط التالية:

– استخدام تكنولوجيات مبتكرة خاصة الهواتف النقالة كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنيت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات وخدمات غنية و/أو أقل تكلفة من تلك للفاعلين الآخرين، النقال وتطور استخدام

المعطيات الكبيرة والتحليل التنبؤي تسمح خاصة بانخفاض معتبر في تكاليف الدخول للسوق.

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

– إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة .

– إيجاد شراكة وعلاقة جيدة مع البنوك .

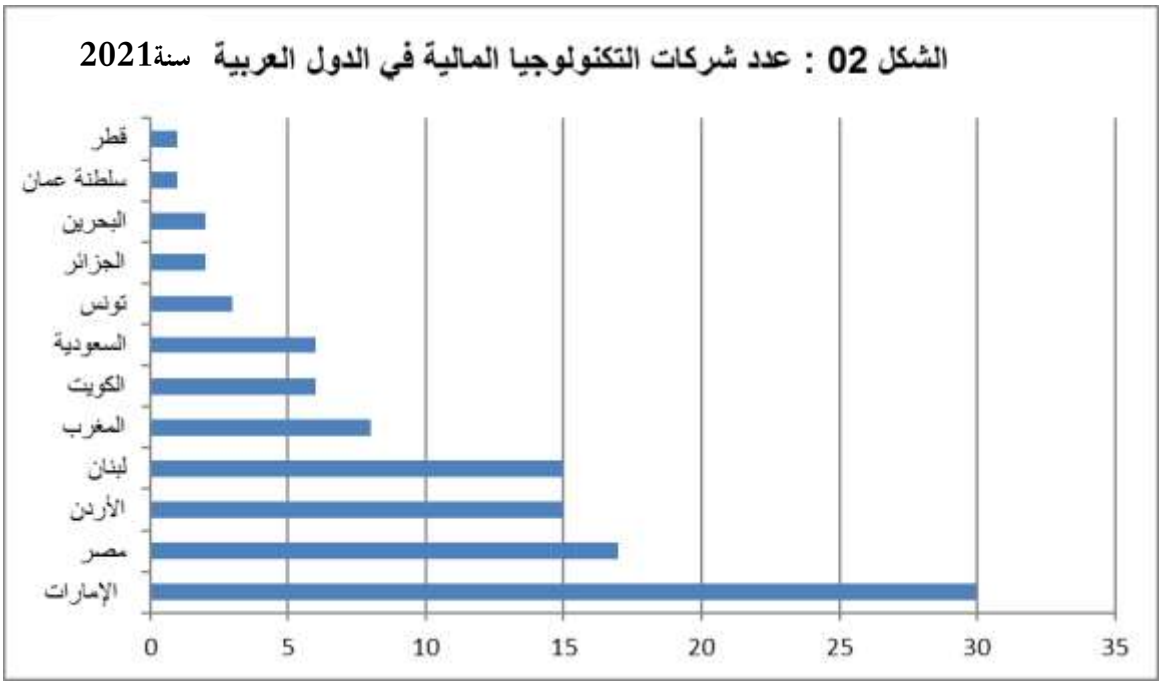
– ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المصرفية . (علقمة و د.يوسفي، 2018، صفحة 91)

خامسا: تطور التكنولوجيا في المنطقة العربية

التكنولوجيا المالية ثروة اقتصادية جديدة خاصة في القطاع المالي بدأت منذ الأزمة العالمية، ولكن خلال السنوات الأربع الماضية وتحديداً منذ العام 2013، بدأت تشهد صعود واضح وبدأ اعتقاد البعض بأنه سنشهد هنا ذلك الصراع ما بين البنوك التقليدية والمؤسسات المالية التقليدية، مع هذه الشركات الصاعدة والتي استطاعت أن تجتذب الكثير من الأفراد والشركات، رغم ذلك شوهدت مؤخراً عمليات اندماج وعمليات شراء لشركات التكنولوجيا المالية ، وحتى البنوك بدأت تستخدم التكنولوجيا المالية .

ثروة التكنولوجيا المالية قد امتدت إلى الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويظهر ذلك في النمو الواضح لعدد الشركات التي تستخدم هذه التكنولوجيا، فنجد 105 شركة عام 2016، موزعة كالتالي: 29% بشمال إفريقيا و 43% بدول مجلس التعاون الخليجي و 29% في دول المشرق العربي، ويأتي على رأس تلك الدول المستخدمة للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط دولة " الإمارات

العربية المتحدة"، خاصة أن لديها بيئة حاضنة لتطوير قطاعات التكنولوجيا المالية بإجمالي 30 شركة، و"مصر" 17 شركة "لبنان" 15"الأردن" 15 شركة "المغرب" 8 شركات ،"الكويت" 6 شركات "السعودية" 6 شركات "تونس" 3 شركات الجزائر" شركتان"، وكل من" البحرين" و"سلطنة عمان" و "قطر" شركة واحدة في كل منهم، ولا توجد أي شركة من هذا النوع من الشركات في "العراق" . (حرفوش، 2019، الصفحات 736-737)



المصدر : (حمدوش، لمياء، و سمية، 2021)

شركات التكنولوجيا المالية في الجزائر : إن انتشار الشركات التكنولوجيا المالية في الجزائر ضعيف جدا ،إذ لم يتجاوز عددها شركتين ، مقارنة بالدول الأربعة الأولى (الإمارات ،الأردن ،لبنان ، مصر) التي احتلت الصدارة في ذلك ، بسبب عدم امتلاك الجزائر البيئة الحاضنة لامتلاك هذه الشركات ، ويشار إلى أن نشاط الشركات التكنولوجيا المالية الموجودة في الجزائر يقتصر فقط على تصميم حلول وبرامج لفائدة المؤسسات المصرفية وبريد الجزائر من أجل توفير خدمات رقمية لعملائهم .

رغم أن الجزائر تعتبر من الدول السبعة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تمتلك تشريعات بشأن الجرائم الالكترونية و الأمن ألمعلوماتي ، إلا أن ذلك لم يكن كافي لتشجيع انتشار الشركات التكنولوجيا المالية ، وتعتبر شركة (إسرفباي) الشركة الناشئة الجزائرية الوحيدة التي تنشط في مجال الأعمال التجارية عبر الانترنت وينتظر نمو هذا النوع من الشركات في الجزائر خاصة بعد إنشاء وزارة تهتم بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و المؤسسات الناشئة واقتصاد المعرفة، تعمل على إحداث إطار قانوني وتنظيمي ووظيفي للشركات الناشئة ووضع تعريف قانوني لها وللحاضنات ، وتحديد طرق تقييم أدائها

المبحث الثاني:أساسيات حول الأداء المصرفي

يُعرف النظام المصرفي على نطاق واسع بأنه القوة الأساسية وراء التنمية الاقتصادية، حيث يعتبر العامل الأكثر أهمية في الحفاظ على توازن اقتصاد أي دولة لموارده المالية الواسعة، وسعة نطاقه و الفروع التي يمتلكها ، حيث تمكن النشاط الاقتصادي من الاقتراض وإقراض الأموال لتنشيطه وتطويره.

فالفترة الراهنة يشهد القطاع المصرفي ثورة جد كتقدمة في ابتكار وتطوير منتجاته ومعاملاته المختلفة ، إذ كان لظهور التكنولوجيا المالية أثر على تنويع و وتوسيع استثمارات العاملين في القطاع .

المطلب الأول :مفهوم الأداء المصرفي :

يعد الأداء المصرفي من المواضيع ذات الأهمية الكبيرة، إذ أن الأداء المصرفي من المؤشرات التي تقيس إمكانية تحقيق أهداف المصرف ومدى الاقتراب أو الابتعاد عنها.

أولا : ماهية الأداء المصرفي :

قبل التطرق لتعريف الاداء المالي نعرف المصرف و الذي هو :

1 – تعريف المصرف :

التعريف الأول : هو مؤسسة مالية تقدم مجموعة متنوعة وواسعة من الخدمات المالية،خاصة الاقراض و التوفير ، المدفوعات، كما توفر لمنشأة الأعمال مجموعة واسعة من الخدمات المالية (خالد، 2023-2022 ،صفحة 2)

التعريف الثاني :يعرف الجهاز المصرفي لبلد ما بأنه المؤسسات والقوانين والأنظمة التي تتألف منها وتعمل في ظلها المصارف في ذلك البلد. فالمصرف هو مكان التقاء عرض الأموال بالطلب عليها بمعنى أن المصارف تعمل كأوعية تتجمع فيها الأموال والمدخرات ليعاد إقراضها إلى من يستطيع ويرغب في الاستفادة وإفادة المجتمع منها عن طريق استثمارها فالمؤسسات المالية في هذه الحالة تخدم كهمزة وصل بين المدخرين والمستثمرين. لكن تعريف المصرف كمكان لالتقاء عرض الأموال بالطلب عليها تعريف فضفاض تشترك مع المصرف فيه مؤسسات كثيرة مثل شركات التأمين وصناديق التوفير البريدي وبعض التعاونيات (البرزنجي، 2018، صفحة 10).

ومنه نستنتج فان بعد التحولات التي طرأت على المصارف لم يعد مجرد مؤسسة مالية مصرفية وسيطة بين المقرضين و المقترضين بل هي مؤسسات مالية لها القدرة دون غيرها من المنظمات و الشركات المالية الأخرى على توليد نقود تضاف لدائرة التداول النقدي و تدخل سوق المنافسة مع شركات تقدم الخدمات المالية .

2- الخدمات التي تقدمها المصارف

تتصف الخدمات التي يقدمها البنك بالأمان والتكامل لخدمة العملاء وتوفير كافة احتياجاتهم المالية ولذلك فان البنك يعني الكثير للمستهلك والمنتج، في الوقت نفسه وعندما يعمل البنك بصورة صحيحة فأنه يساعد على نمو القطاع العائلي من خلال توفير التمويل لتعليم الأفراد وتطوير ونمو الأعمال وبصورة عامة تطوير المجتمع ويقوم البنك على العموم بتقديم الخدمات الآتية: (البرزنجي، 2018، صفحة 13)

1- تقديم الخدمات المالية الى الزبائن ومالكي الأعمال الخاصة والى الحكومات من خلال فتح الحسابات المصرفية لها وتقديم خدمات تحويل الأموال، كما ويعد المصرف مكان آمن لإيداع النقود وضمان الودائع وواسطة فعالة لدفع المستحقات وقوائم البيع ومصدر للتمويل لمختلف المشتريات المحلية والخارجية.

2- يساهم في توظيف الأموال وتقديم الحلول لتنويع مصادر التمويل للمنظمات، وفي الوقت نفسه فإن خدمات الزبائن تقترح طرائق لتوظيف الودائع .

3- المساهمة في التبادل الاقتصادي من خلال نظام الدفع وفتح الاعتمادات الدولية فان البنك يساهم في تدفق الأموال بين المتعاملين في الدولة الواحدة وبين دول العالم.

4- مساهمة البنك في المجتمع من خلال تقديم الخدمات للسكان ومنظمات الأعمال ي تقديم الخدمات الاجتماعية و التوظيف والرعاية للأحداث الثقافية و التعليم و الكتب.

5- يقدم خدمات اجتماعية لا يأخذ عليها فوائد .

ثانيا: تعريف الأداء المصرفي :

لتعريف الأداء المصرفي وجب معرفة ماهية الأداء أولا ،حيث :

1- تعريف الأداء :

التعريف الأول: يعرف الباحثان روبينز و ووليرسيما الأداء على أنه " يعبر عن إمكانية المنظمة في تحقيق ما تصبو إليه من أهداف بعيدة المدى " وهنالك من عرف الأداء بأنه " النتائج النهائية لأنشطة وفعاليات المنظمة . وبشكل عام ينظر إلى الأداء على انه سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة متخصصة أو نشاط جزئي تقوم به الإدارة لتحقيق هدف معين (فيلالي، 2020، صفحة 53)

التعريف الثاني: مجموعة من آليات متطورة للأنظمة التي تستخدمها المنظمات لأهدافها الرئيسية لمساعدة العملية الإستراتيجية بشكل مستمر من خلال التحليل والتخطيط والقياس والتحكم، وإدارة الأداء على نطاق واسع، وتسهيل العمليات التنظيمية باتجاه التغيير. (ناصر، 2023، صفحة 311)

من ما سبق نستخلص أن الأداء هو يشير إلى قياس الكفاءة والفاعلية للمكانة التي تحتلها المؤسسة وتحديد الأولويات والإصرار على تحقيق التقدم، وهو أيضاً محصلة النتائج النهائية للجهود الإدارية لأي نشاط على وفقاً للأهداف الإستراتيجية .

2 – الأداء المصرفي :

التعريف الأول : يعتبر الأداء المصرفي الميدان المتعلق بالجانب المالي يصف وضع الوحدة الاقتصادية باستخدام النسب والمؤشرات التي تتيح للوحدة الاقتصادية معرفة نقاط قوتها وضعفها فضلاً عن معرفة موقعها السوقي مقارنة بالوحدات الاقتصادية المنافسة (ناصر، 2023، صفحة 312).

التعريف الثاني : يقصد بتحسين الأداء المصرفي انعكاس فكرة الإدارة وتطورها و هو الفرق الواضح الذي ينفرد به المصرف عن الأخر بتقديم خدمات تفوق توقعات العميل ، اذ تمثل برامج التميز مدخلا لقياس كفاءة أنظمة العمل وكيفية وضع الخطط وتطبيقها وتحفيز العاملين ، وقياس نتائج الأداء المؤسسي ، وقياس رضا العملاء ، وتشخيص فرص التحسين المستقبلية للتفوق . (ناصر، 2023، صفحة 314)

التعريف الثالث : فهو انعكاس للمركز المالي للمصرف المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الارباح و الخسائر وموقعه في السوق التنافسية و نسبة انجذاب العملاء لخدماته (فيلالي، 2020، صفحة 54)

ومما سبق نستنتج بأنه أداة لقياس أداء أنشطة الوحدات من خلال بياناتها المالية، أو قياس نشاط المشروع من خلال النتائج المتحققة من البيانات المالية خلال مدة زمنية معينة وهو أيضاً قياس كفاءة الأداء لوحدات الأعمال ومن تم الأداء.

أ– تعريف تقييم الأداء المصرفي: يعرف تقييم الأداء بأنه عملية تسعى من خلالها المنظمة إلى قياس ما تم إنجازه خلال مدة زمنية محددة ومقارنة ما تم التخطيط له كماً ونوعاً باستخدام مجموعة من المعايير والمؤشرات مع تحديد أوجه القصور والانحرافات إن وجدت وسبل علاجها في الحاضر والمستقبل..

ومن الجدير بالإشارة هناك من يرى أن عملية تقييم الأداء ينبغي ان تكشف عن ثلاثة أبعاد رئيسة هي:

– الفاعلية: هي مدى تحقيق المصرف لأهدافها المرسومة الرئيسة والفرعية، كما تعرف بأنها قدرة المنظمة على أداء وظائفها بما يحقق الرضا عنها وتتناول الفاعلية بوجه خاص التأكد مما إذا كانت الأهداف المحققة والأساليب المتبعة تحقيقها تتفق مع الأهداف المخططة وكشف الانحرافات السالبة والموجبة وبيان أسبابها وتقديم المقترحات التي من شانها دعم المظاهر الإيجابية في الأداء ومعالجة النواحي السلبية والعمل على تلافيها في المستقبل..

– الكفاءة: ويقصد بها تحليل الجانب الوظيفي في المنظمة من حيث مدى كفاءة استخدام الموارد المتاحة لها بمقارنة المعدلات المتحققة بالمعايير الموضوعة سلفاً.

– التطور : وهو قدرة المنظمة على تقييم واستيعاب منجزات العلم الحديث من خلال استخدام التكنولوجيا وفحص النظم والطرائق المستخدمة فيها. (البرزنجي، 2018، صفحة 43)

ب– أهمية تقييم الأداء المصرفي :

بعد تقييم الأداء لأحد العمليات الإدارية المهمة للمصرف لكونه يتجه إلى حصيلة الأعمال وهذا ما يجعله متأثراً بمختلف أوجه النشاط ويعكس نتائجه وتبرز أهمية تقييم الأداء في الجوانب الآتية:

1- يوفر تقييم الأداء المعلومات للمستويات المختلفة في المصرف من اجل الرقابة و التخطيط واتخاذ القرارات التصحيحية المستندة إلى حقائق علمية فضلاً. عن هذه المعلومات للجهات الأخرى التي تقع خارجه .

2- ان تقييم الأداء وعد مقياساً لمدى نجاح المنظمة وتطويرها وديمومتها.

3- تؤدي عملية تقييم الأداء إلى الكشف المبكر للانحرافات التي قد تظهر من اجل وضع الوسائل المناسبة لتصميمها.

4- يساهم تقييم الأداء إلى توجيه العاملين في أداء أعمالهم وذلك بما يقدم لهم من معايير أداء يترتب عليهم القيام بمهام محددة .

5- توضح عملية تقييم الأداء المركز الاستراتيجي المصرف ضمن إطار البيئة القطاعية التي يعمل فيها. (البرزنجي، 2018، صفحة 44)

6- يساعد على الإفصاح على درجة الملائمة و الانسجام بين الأهداف و الاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية للمصرف

7- يعمل على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام المختلفة في المصرف مما يساعد في تحسين مستوى الأداء فيه . (فيلالي، 2020، صفحة 58)

المطلب الثاني :معايير تقييم الأداء المصرفي.

يمكن تقييم أداء الوحدات الاقتصادية بغض النظر عن نوعها من خلال مجموعة معايير مقسمة، مجاميع نعتقد أنها الأنسب والأفضل في تقييم أداء المصارف والخروج بنتائج تبين حالة المصرف ووضعه المالي والاقتصادي.

أولا: معايير (مقاييس) تقييم الأداء المصرفي :

وفيما يأتي استعراضا مفصلا لمعايير تقييم الأداء المصرفي المنتقاة مصنفه وفقا للمجاميع الفرعية :

1 : مجموعة المعايير العامة: وتضم هذه المجموعة معايير تقويم الأداء المصرفي الآتية:

$$\text{عائد الاستثمار} = \frac{\text{الارباح}}{\text{رأس المال المستثمر}} \times 100\%$$

وتعد هذه النسبة مقياسا واسع الاستعمال لكفاءة (المصرف) في استثمارها لأموالها، اذ يؤشر ارتفاع هذه النسبة نجاح المصرف في تمويل اكبر قدر من عملياته الايرادية ومن ثم تحقيق الإرباح بدلا من احتجازها على شكل موجودات ثابتة أو متداولة غير مستثمره، ويمكن ان تمثل الإرباح هنا في بسط النسبة فائض النشاط الجاري إما رأس المال المستثمر في مقام النسبة فيمثل مجموع الموجودات.

$$\text{نسبة الايرادات الى رأس المال المستثمر} = \frac{\text{الايرادات}}{\text{رأس المال المستثمر}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى مدى مساهمة رأس المال المستثمر في الإيرادات فكلما زادت هذه النسبة كلما زادت الإيرادات او القدرة الايرادية للمصرف، وجدير بالذكر هنا ان هذا المعيار يعزز سابقه (المعيار رقم 1) في هذه المجموعة، ويمكن ان تمثل الإيرادات هنا في بسط النسبة إيرادات النشاط الجاري اما رأس المال المستثمر في مقام النسبة فانه ممثلا في مجموع الموجودات.

$$\text{درجة او نسبة التكنولوجيا المستخدمه} = \frac{\text{الموجودات الثابته المستخدمه في الالات والمعدات}}{\text{اجمالي الرواتب والاجور}} \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار نسبة الاعتماد في المصرف على الممكنة او الآلات والأجهزة والتكنولوجيا مقارنة بالاعتماد على العمالة او الموظفين فكلما زادت هذه النسبة كلما كانت درجة التكنولوجيا في المصرف عاليه والعكس صحيح، وهنا تؤخذ الموجودات الثابتة المستخدمة في الآلات والمعدات بقيمتها الدفترية.

2- مجموعة معايير الربحية: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية :

$$\text{دوران حقوق الملكيه} = \frac{\text{الايرادات}}{\text{حقوق الملكيه}} \times 100\%$$

تعد الزيادة في هذه النسبة مؤشرا ايجابيا لكن ارتفاع معدل الدوران هنا أكثر من الحد المقبول والطبيعي يزيد من المخاطر المالية للمصرف كونه يعني المبالغة في المتاجرة وذلك يتطلب المزيد من القروض مما يعني أارتفاع نسبة المطلوبات إلى حقوق المالكين فوق الحد الذي يريده الدائنون مما يشكل خطرا على الدائنين والمقرضين، والإيرادات في البسط هنا يقصد بها إيرادات النشاط الجاري اما حقوق الملكية في المقام فتتمثل في مصادر التمويل الطويلة الأجل .

$$\text{معدل عائد الاستثمار الى حقوق الملكيه} = \frac{\text{الربح بعد الضريبه}}{\text{حقوق الملكيه}} \times 100\%$$

يقيس هذا المعيار معدل عائد الربح بعد الضريبة على حقوق الملكية فهو يشير الى قدرة وكفاءة الادارة في تعظيم ثروة المالكين وترتفع هذه النسبة في سنوات الإعفاء من الضرائب وتنخفض في سنوات الخضوع لها كما يلاحظ انها تنخفض نتيجة زيادة الأرباح المحتجزة أيضا، ويسمى هذا المعيار أيضا بنسبة الربحية.

$$\text{معدل دوران الموجودات} = \frac{\text{الربح بعد الضريبه}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\% \ .$$

يبين هذا المعيار قدرة الموجودات على توليد الأرباح اي مدى ربحية المصرف ويعكس كفاءته في استخدام موارده لخلق الأرباح التي يقصد بها الربح الصافي بعد الضرائب.

$$\text{معدل دوران الموجودات الثابته} = \frac{\text{الربح بعد الضريبه}}{\text{الموجودات الثابته}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى متوسط دوران صافي الموجودات الثابتة اي قدرتها على توليد الأرباح الصافية بعد الضرائب.

$$\text{نسبة صافي الربح بعد الضريبه الى الايرادات} = \frac{\text{الربح بعد الضريبه}}{\text{الايرادات}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار الى ربحية المصرف الصافية بعد استبعاد ضريبة الدخل منسوبة الى إيراداته الكلية.

$$\text{نسبة مقسوم الارباح الى صافي الربح بعد الضريبه} = \frac{\text{مقسوم الارباح}}{\text{صافي الربح بعد الضريبه}} \times 100\%$$

يعكس هذا المعيار سياسة المصرف في توزيع الأرباح واحتجازها مع ملاحظة تغير هذه النسبة من سنة لأخرى

$$\text{نسبة تطور أجمالي الربح} = \left(1 - \frac{\text{اجمالي ربح السنه الحاليه}}{\text{اجمالي ربح السنه السابقه}}\right) \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار التطور الحاصل في إجمالي أرباح المصرف لهذا العام قياسا بالعام الماضي.

$$\text{نسبة تطور صافي الربح} = \left(1 - \frac{\text{صافي ربح السنه الحاليه}}{\text{صافي ربح السنه السابقه}}\right) \times 100\%$$

يظهر هذا المعيار التطور في صافي ربح المصرف لهذا العام قياسا بالعام السابق ويفضل أن يؤخذ صافي الربح هنا قبل ضريبة الدخل لاستبعاد اثر الضرائب من قياس نسبة التطور الزمني للربح.

3: مجموعة الاستثمارات المالية

وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية :

$$\text{ربح السهم العادي} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضريبه} - \text{ارباح الاسهم الممتازه}}{\text{عدد الاسهم العاديه المباعه (المتداوله)}}$$

ويبين هذا المعيار متوسط ما حققه السهم العادي الواحد من الأرباح الصافية فهو يعكس بذلك ربحية المصرف أيضا ولكن بعد استبعاد جزءا من أرباحه المتعلقة بالأسهم الممتازة.

$$\text{القيمه الدفتريه للسهم العادي} = \frac{\text{حقوق الملكيه}}{\text{عدد الاسهم العاديه المباعه (المتداوله)}}$$

يبين هذا المعيار قيمة السهم العادي الواحد الدفترية أي نصيبه من حقوق المالكين.

4: مجموعة إنتاجية رأس المال: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية:

$$\text{أنتاجية رأس المال من الالات والمعدات} = \frac{\text{القيمه المضافه الاجماليه بتكلفة عناصر الانتاج}}{\text{قيمة الالات والمعدات}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار قدرة الآلات والمعدات على خلق القيمة المضافة مقدرة بتكلفة عناصر الإنتاج.

$$\text{نسبة الالات والمعدات من اجمالي الموجودات الثابته} = \frac{\text{قيمة الالات والمعدات}}{\text{قيمة الموجودات الثابته}} \times 100\%$$

يوضح هذا المعيار أو المؤشر نسبة ما مستثمر في الآلات والمعدات من مجموع صافي الموجودات الثابتة (بالقيمة الدفترية) إذ أن زيادة هذه النسبة تعني اهتمام المصرف باستثمار أمواله في الآلات والمعدات التي لها علاقة وطيدة بخلق القيمة المضافة وعادة ما يربط هذا المعيار بسابقه (معيار إنتاجية رأس المال من الآلات والمعدات)، وتؤخذ قيمة الآلات والمعدات وقيمة الموجودات الثابتة بالقيمة الدفترية.

5- مجموعة الهيكل التمويلي: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية :

$$\text{نسبة المطلوبات الى مجموع الموجودات} = \frac{\text{المطلوبات}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\%$$

يشير هذا المعيار إلى نسبة مساهمة غير المالكين في كل وحده نقدية من الموجودات، فإذا كانت النسبه70 % فهذا يعني بان من كل وحده نقدية من الموجودات ساهم غير المالكين في تمويل 70بالمئة منها. وان انخفاض النسبة يعني زيادة حماية الدائنين وقلة مخاطر الخسائر التي قد يتعرض لها المصرف، ويميل المالكون عادة إلى زيادة النسبة بالحدود التي لا تفوق حد الأمان الذي يوافق

عليه الدائنون فالمالكون يريدون الاستفادة من القروض في زيادة ربحيتهم بما يفوق سعر الفائدة المفروض والمدفوع على تلك القروض.

$$\text{نسبة حقوق الملكيه الى مجموع الموجودات} = \frac{\text{حقوق الملكيه}}{\text{مجموع الموجودات}} \times 100\%$$

يعكس هذا المعيار مدى مساهمة المالكين في إجمالي (مجموع) الموجودات وكلما ارتفعت النسبة هنا كلما ازدادت ضمانات الدائنين فهو بذلك يكون على عكس المعيار السابق.

$$\text{نسبة حقوق الملكيه الى مجموع المطلوبات} = \frac{\text{حقوق الملكيه}}{\text{مجموع المطلوبات}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار قدرات المصرف على ضمان الدائنين فضلا عن مدى حساسية المصرف في مواجهة الظروف الصعبة وذلك من خلال تغطية حقوق وأموال المالكين لإجمالي ديون المصرف لصالح الغير.

$$\text{نسبة التمويل الطويل الاجل الى اجمالي الموجودات الثابته} = \frac{\text{القروض (الديون) الطويلة الاجل}}{\text{اجمالي الموجودات الثابته}} \times 100\%$$

يبين هذا المعيار النسبة التي تشكلها القروض الطويلة الأجل كمصادر تمويل للموجودات الثابتة، كما يبين درجة الحماية التي يوفرها المصرف لأصحاب الديون الطويلة الآجل فضلا عن كشفها عن قدرة المصرف على الاقتراض.

6 – مجموعة المقدرة على الوفاء: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية :

$$\text{نسبة التداول (النسبه الجاريه)} = \frac{\text{الموجودات المتداوله}}{\text{المطلوبات المتداوله}}$$

تعبر نتيجة هذه النسبة عن عدد مرات تغطية الموجودات المتداولة للمطلوبات المتداولة بمعنى انها تشير إلى المدى الذي يمكن ان تنخفض فيه قيمة الموجودات المتداولة دون أن تتعرض الإدارة المالية الى مخاطر فقدان السيولة والعسر المالي، لذا فان ارتفاع قيمة هذا المعيار يطمئن القارئ إلى أن الإدارة المالية سوف لن تتعرض إلى صعوبة في تسديد ما عليها من التزامات مستحقه متمثلة في المطلوبات المتداولة.

$$\text{نسبة السيوله (النسبه الصارمه)} = \frac{\text{الموجودات المتداوله} - \text{المخزون}}{\text{المطلوبات المتداوله}}$$

تأتي هذه النسبة لتعزيز سابقتها في تقييم موقف السيولة، ويرجع سبب استبعاد المخزون السلعي من بسط النسبة لكونه اقل الموجودات المتداولة سيولة بسبب بطء تحويله إلى نقد او بسبب عدم التأكد من بيعه. لذا تعد هذه النسبة أكثر دقة من سابقتها

في قياس السيولة كونها تعبر بدقه عن قدرة الإدارة ألماليه في تسديد ما عليها من التزامات دون اللجوء إلى تصفية المخزون السلعي ان وجد .

$$\text{نسبة السيوله السريعه (الصارمه جدا)} = \frac{\text{النقديه}}{\text{المطلوبات المتداوله}}$$

ويحصر هذا المعيار قدرة المصرف على الوفاء بالمدى القصير بمتطلباته المتداولة من النقد الموجود (المتاح) لديه فقط وليس النقد وما يمكن تحويله من الموجودات إلى نقد بسرعة.لذا يعد هذا المعيار هو الأكثر دقة من سابقيه في تقييم درجة سيولة المصرف.

$$\text{نسبة صافي رأس المال العامل الى المطلوبات المتداوله} = \frac{\text{صافي رأس المال العامل}}{\text{المطلوبات المتداوله}}$$

إن هذا المعيار يشبه إلى حد ما المعيار رقم (1) السالف الذكر ضمن هذه المجموعة من حيث انه يوضح أيضا للدائنين مدى الضمانات التي يحصلون عليها في الأجل القصير فضلا عن معرفتهم لما يقابل ديونهم على المصرف من موجودات متداولة لديه.

$$\text{نسبة صافي رأس المال العامل الى المطلوبات طويلة الاجل} = \frac{\text{صافي رأس المال العامل}}{\text{المطلوبات الطويلة الاجل}}$$

ويفيد هذا المعيار كسابقه الدائنين الذين يرغبون فرض نسبه معينه من صافي رأس المال العامل إلى مبلغ ديونهم الطويلة الأجل بذمة المصرف وغالبا ما يشترطون إن تكون هذه النسبة .

7- مجموعة إدارة الأموال والمبيعات: وتضم هذه المجموعة معايير تقييم الأداء المصرفي الآتية :

$$\text{نسبة التمويل القصير الاجل الى اجمالي الديون} = \frac{\text{القروض القصيرة الاجل}}{\text{اجمالي القروض}} \times 100\%$$

يفيد هذا المعيار في التعرف على حجم القروض القصيرة الأجل نسبة إلى إجمالي القروض التي حصل عليها المصرف.

$$\text{نسبة الموجودات المتداوله الى الاقتراض} = \frac{\text{الموجودات المتداوله}}{\text{اجمالي القروض}} \times 100\%$$

توضح هذه النسبة العلاقة بين الموجودات المتداولة وبين مجموع التزامات المصرف من قروض وكلما ارتفعت هذه النسبة كلما كان المصرف في وضع مالي أفضل.

$$\text{سرعة دوران النقديه} = \frac{\text{الايرادات السنويه}}{\text{النقود+الموجودات السريعه(شبه النقود)}}$$

توضح هذه النسبة مدى الاستخدام الفعال للنقدية.

$$\text{الحاجه الى القروض} = \frac{\text{القروض}}{\text{حقوق الملكيه}}$$

يبين هذا المعيار مدى الحاجة إلى القروض في تمويل اقتصاديات المصرف كما يقيس التزامات المصرف تجاه دائنين وانخفاض هذه النسبة يؤدي إلى زيادة حصانة المصرف ضد مخاطر التصفية والعكس صحيح .

$$\text{نسبة تطور الموجودات} = \left(1 - \frac{\text{اجمالي الموجودات في السنه الحاليه}}{\text{اجمالي الموجودات في السنه السابقه}}\right) \times 100\%$$

تشير هذه النسبة إلى مدى كفاءة الإدارة في زيادة حجم مجوداتها خلال السنة الحالية مقارنة بالسنة السابقة إذ تشير تلك الزيادة الحاصلة إلى تقدم و تطور المصرف. (الدوري، 2013، الصفحات 142-150)

ثانيا : أثر التطور التكنولوجي على الأداء المصرفي

التكنولوجيا هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة وعلى ذلك يقدم مصطلح التكنولوجيا في مجال المصرفي في محالين الأول هو التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي والثاني هو التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية.

وتتضمن التكنولوجيا استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمة المصرفية بالاعتماد على المعارف والمهارات والخبرات المتاحة والتي يمكن استيرادها من الخارج حيث تقوم بتطوير وتحسين الخدمات المالية الحالية و السعي لاكتشاف خدمات حديثة ومواكبة السوق التنافسية (علي، 2012، صفحة 250)

ثالثا: التكنولوجيا المالية المصرفية :

كثر الحديث عن أثر التكنولوجيا المالية على المصارف كونها منافسا لها، وهناك من استهان من طرح هذا المشكل من أساسه بحجة أن الأشخاص يتمسكون دائما بعاداتهم القديمة، وعلى الأغلب قد تظل البنوك المسيطرة على القطاع المالي كحالها دائما وعلى المدى البعيد، إلا أن سلوكيات الفرد تتغير دائما، ولا مجال، أن التكنولوجيا المالية ستحدث تغيير وتحول في القطاع المصرفي.

فالتكنولوجيا المالية المصرفية هي إعطاء العميل بالضبط ما يريده لأنه سئم من قدم و بطء المصارف حيث تقدم بديلا منخفض التكلفة لعملائها، على سبيل المثال هي تسمح للعملاء الوصول الى سعر الصرف الحقيقي في سوق العملات الأجنبية دون إضافة أية رسوم، فلماذا يدفع العميل سعر صرف أعلى تكلفة و رسم إضافي لاستخدام بطاقته في أوقات العطل ،كذلك تستحوذ على تطبيقات تحويل الأموال دون دفع رسوم، فالقدرة على تحمل تكاليف التكنولوجيا المالية يجعل المصارف تأخذها بمحمل الجد، و المشكل الرئيسي المعرقل لهذه الشركات المستحدثة هو الأمن، بالرغم من تقدم أمنهم فهي تفتقر الى الاعتراف بالعلامة التجارية من طرف المصارف الكبيرة ، لذلك تستغرق وقتا لاكتساب ثقة العملاء عنده فقط . (الرحيم و.أشواق، 2028، صفحة 26)

وفي محاولة لتوضيح الدور المركزي للتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، فانه من الضروري تسليط الضوء على الامكانيات الكبيرة الكامنة في التعاون الناجح بين المصارف و شركات التكنولوجيا المالية .

التقدم الكبير لشركات التكنولوجيا وحقيقة اعتمادها و كيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية لدعم هذا القطاع، يدفع القطاع المصرفي وواضعي القرار على توفير تسهيلات اضافية لتحفيز نمو الأعمال ويعملون على توفير معلومات مناسبة و أساسية لتنمية المجال ونشر المعلومات عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا (علقمة و .يوسفي، 2018، صفحة 97)

فالمصارف تظل ذات أهمية للاقتصاد وهي مؤسسات ذات رقابة عالية، غير أن بعض الأمور تغيرت:

انتشار الهواتف الذكية في كل مكان خفض من احتكار المصارف لمزايا التوزيع المادي، فهي تمكن من تقديم خدمة الدفع بطريقة شخصية للعملاء، وتكلفة أقل، كما حدث تحول ديموغرافي كبير فالولايات المتحدة لوحدها 85 مليون جيل الألفية يتم تسميتهم بالمواطنين الرقميين فهم في سن مبكرة وأكثر انفتاح بشكل كبير مما يشكلون قاعدة خصبة لشركات التكنولوجيا المالية

و رغم التشجيع على الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية وتزايد اعتمادها تدريجيا، لم يتضح حتى الآن مدى تقبلها والاستعداد لإدماجها في قنوات القطاع المصرفي المتعددة من أتمتة العمليات وحلول المكاتب الخلفية إلى العملاء.

وفي محاولة لتوضيح الدور المركزي للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، فإنه من الضروري تسليط الضوء على الإمكانيات الكبيرة الكامنة في التعاون الناجح بين المصارف وشركات التكنولوجيا المالية .

التقدم الكبير للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية وتأثيرها في تحويل المجالات والقطاعات لزيادة التعاون مع المؤسسات المالية في كل أنحاء العالم، وذلك لإظهار حقيقية اعتماد التكنولوجيا المالية وكيفية الاستفادة من التوجهات الرقمية لدعم نمو هذا القطاع .

يدفع القطاع المصرفي والشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية واضعي القرارات على توفير تسهيلات إضافية لتحفيز نمو الأعمال ويعملون على توفير معلومات مناسبة وأساسية لتنمية المجال ونشر المعلومات عن مدى تأثير هذه التكنولوجيا..

يتعلق تمويل التكنولوجيا المالية بتمويل الابتكار ليس فقط بالاستثمار، بل بتوفير الفرص لمبتكري التكنولوجيا المالية لبناء منصات تغير مستقبل الخدمات المالية (الرحيم و.أشواق، 2028، صفحة 27)

رابعا– أثر التطور التكنولوجي المصرفي على البنوك :

هناك مجموعة من الآثار، يمكن حصرها في النقاط التالية:

أ– العمالة المصرفية :

تتأثر الوظائف التي يؤديها العمال بالتكنولوجيا فعندما تتغير التكنولوجيا تتغير الوظائف وتؤثر على الوظائف المصرفي على كل المستويات فهي تخفض مستوى بعضها وترفع وتخفض أهمية البعض الآخر ويكون التحول أسهل عندما تكون جزءا من التوسع في

الوحدة المصرفية القائمة أو اللازمة ضمن تجهيزات فرع جديد ومن ثم فلا يشكل مثل هذا التحول تحديدا للعاملين للتحول الوظائف أخرى من خلال إعادة التدريب.

ب- التدريب المصرفي:

مع التحول التكنولوجي سيتطلب الأمر التحول لاستخدام الحاسبات أو بأخرى في عدة مجالات منها:

- استخدام الحاسب كمدرب

- الدوائر التلفزيونية المغلقة

- تصميم اختبارات التقييم وتصحيحها

- تخطيط الاحتياجات التدريبية

- تصميم برامج التدريب وتطويرها

ج- النواحي التنظيمية:

- ظهور الحاجة إلى تغيير الأداء بالوظائف الجديدة

- ظهور الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة تحليلها ووصفها.

- ازدياد الحاجة للعمالة غير المباشرة ضمن الهيكل التنظيمي تزيد نسبتها إلى نسبة العمالة المباشرة .

- تغيير هيكل الموارد البشرية فمن الطبيعي أن يؤدي التغيير في التجهيزات وفي طرق العمل إلى تغيير في هيكل العمالة.

- ظهور الحاجة لتزويد القيادات المصرفية بمفهوم تمكين العاملين أي إتاحة الفرصة للقادرين والراغبين بأخذ زمام المبادرة وروح المسؤولية

د- تكنولوجيا المعلومات :

ساعدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تغيير أنماط العمل ومنهجية الإدارة وأثرت على ربحية البنوك وأتاحت لها إمكانيات ضخمة للمتوسع على النحو التالي:

- إتمام آلاف العمليات في بضع ثوان بصرف النظر عن حجمها أو المدى المكاني الذي تتم فيه.

- الربط بين فروع البنك الواحد المنتشرة دوليا وإشراكها في تقديم الخدمات المالية المختلفة وهو ما يترتب عليه رفع الكفاءة التشغيلية وزيادة الميزة التنافسية لها على المستوى الدولي.

– مساعدة الإدارة العليا للبنك على اتخاذ القرارات المناسبة وإمدادها بمواقف يومية وأسبوعية وشهرية لمركز البنك المالي بما يساعد على تخطيط النشاط وبرمجة التنفيذ والرقابة.

– زيادة القيمة المضافة لدى البنوك من خلال توسعها في الأنشطة التي تتوقف على توفر المعلومات والبيانات وإمكانية تفسيرها ونشرها وتخزينها وتبادلها خاصة مع تزايد الاتجاه نحو الصيارفة الشاملة التي تتميز بتوفير الخدمات التي تعتمد على كثافة المعلومات والبيانات.

– تسهيل عملية الربط الدولي بين البنوك المختلفة وذلك في مجال تبادل المعلومات والبيانات المصرفية.

– تدويل النشاط المالي وتوسيع نطاق السوق المالية العالمية والمساعدة في إزالة الحواجز المحلية.

– تسهيل "تسنيد" أنشطة الأسواق المالية الدولية بحيث تقل الحاجة إلى وجود علاقة مباشرة بين المقرض والمقترض ويتحول دور البنك إلى إصدارات المالية الترويج لها.

– تسهيل معالجة كافة البيانات التفصيلية المتعلقة بالجدارة الائتمانية للمؤسسات المختلفة بما يساعد على توسيع قاعدة عملاء القروض. (علي، 2012، الصفحات 257-259)

المبحث الثالث : القطاع المالي في ظل التكنولوجيا المالية

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية حيث استوعب النشاط المصرفي قدرا ضخما من الانجازات التكنولوجية التي تولدت في السنوات الأخيرة وقد تكاتفت التكنولوجيا المنافسة والابتكارات المالية الجديدة معا لتخلق لنا عصرا جديدا ينفرد بأساليب وأدوات لم تعرف من قبل وتسير اتجاهات التطور التقني في الدول الصناعية المتقدمة إلى حرص البنوك على الاستفادة من التقدم التكنولوجي في مجال الحسابات الآلية وصناعة الاتصالات لتوفير الخدمات المصرفية المختلفة عبر كافة الوسائط الالكترونية مع إمكانية المزج بين واحد أو أكثر منها في تقنية واحدة حيث لابد من تطوير تقنيات مختلفة لتقديم كافة الخدمات المصرفية.

كان للتكنولوجيا المالية تأثيرا جوهريا في القطاع المالي للعالم مما احدث تغييرات جذرية في كل المجالات وبالتالي دفع الاقتصاد العالمي لمستوى أخر وخاصة في القطاع المصرفي بصفة خاصة حيث :

1 – عد مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية ابتكارات مالية تستعمل التكنولوجيا لإنشاء نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، تؤثر بشكل كبير على الأسواق والمؤسسات المالية، وتُحسن تقديم الخدمات المالية .

2– عد مجلس الاستقرار المالي التكنولوجيا المالية شركات ناشئة في مجال ابتكار التكنولوجيا المالية، تتبنى مجموعة من القطاعات المصرفية، ممثلة في قطاع المدفوعات وتحويل الأموال، وقطاع التأمين، وقطاع العملات المشفرة .

يضاف إلى ذلك إن عملية تطوير الخدمات المصرفية هي عملية شاملة ومتكاملة تهدف إلى تعزيز القوى التنافسية للمصرف، ما يعني زيادة أرباحه على المدى الطويل. ويهدف تطوير الخدمات المصرفية إلى تقديم الخدمات التي يتم تقديمها حاليا في السوق، ولكنها جديدة على المصرف ، مثل: تقديم خدمات التخطيط المالي، أو قرض مُتجدِّد لمؤسسة صغيرة، أو خدمات مالية جديدة. فضلا عن ذلك تهدف عملية تطوير الخدمات المصرفية إلى تقديم الخدمات التي يتم تقديمها حاليا في السوق ، خاصة عندما ينظر إليها من وجهة نظر المصرف.. ولم تركَّز هذه الدراسات بشكل خاص على اعتماد التقنيات المصرفية الرقمية مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول فقط بل للتخلص من الخدمات والنظام التقليدي له . (علقمة و د.يوسفي، 2018، صفحة 196) .

يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا للمصارف و فرصة لهم وذلك يعتمد على إستراتيجية الشركة الناشئة وإستراتيجية البنك.

المطلب الأول : التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المصارف

تسعى المصارف إلى إيجاد طرق لإعادة ابتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفي كإدخال الاثمنة الذكية للعمليات المصرفية، وهذا ما سيسرع عمل المصارف من حيث تأدية الأعمال المتكررة التي يمكنها اعتمادها كالعملات الرمزية والعمليات المصرفية عبر الهاتف

والطرق الإستراتيجية التي ستحدد شكل التعاملات المصرفية والدفع في المستقبل من خلال الذكاء الاصطناعي ونظم سير العمل الذكية.

في حين تسعى الشركات الناشئة إلى إيجاد حلول مبتكرة في مجال عمليات التمويل والإقراض ومختلف الخدمات المالية والمصرفية حتى تجذب العدد الأكبر من عملاء البنوك.

يمكن لشركات التكنولوجيا المالية أن تساعد البنوك عن طريق إيجاد شراكة 78% بنسبة بينهما، وخاصة في مجال المدفوعات والتجارة الالكترونية، ومن بين أهم المنافع أو المزايا للطرفين من وراء هذه الشراكة هو تحقيق مداخيل وإيجاد تطبيقات جديدة والتخفيض من التكاليف وخلق نماذج أعمال جديدة خاصة مع ظهور بنوك التكنولوجيا المالية ، وكان من بين أهم مزايا هذا التعاون هو الوصول إلى التمويل بشكل أفضل، كما يبقى للبنوك علاقة قوية مع العملاء لجود ثقة أكبر . (السراي، 2023، صفحة 125)

أولا : أسباب الشراكة الرئيسية

– توليد مصادر جديدة للدخل .

– المساعدة في تعزيز تجربة العملاء وتوفير تطبيقات جديدة للعملاء ، ونماذج أعمال تجارية جديدة .

– الحصول على فرص بديلة لخلق نماذج أعمال جديدة

– تزايد الثقة في الأعمال التجارية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية .

– من مزايا التعاون زيادة ونمو حجم المعاملات المالية التي تركز على خدمة العميل خاصة عند التعاون مع شركات ذات علامة معروفة .

– تغير ظروف السوق المالي بسبب التكنولوجيا المالية ، فالاستخدام الأفضل لتحليل البيانات ، الذكاء الاصطناعي وبرمجة التطبيقات المفتوحة على الواجهات و المستشار الآلي في الاكتشاف و الإشراف على المشاريع الجديدة وتجربتها وسرعة استجابة العملاء لها مما جعل المصارف الكبرى في أسفل المراتب بعد شركات التكنولوجيا المالية . (شيماء و بوكثير، 2023، الصفحات 308-307)

ثانيا: عمليات التعاون بين الشركات التكنولوجيا المالية و المصارف

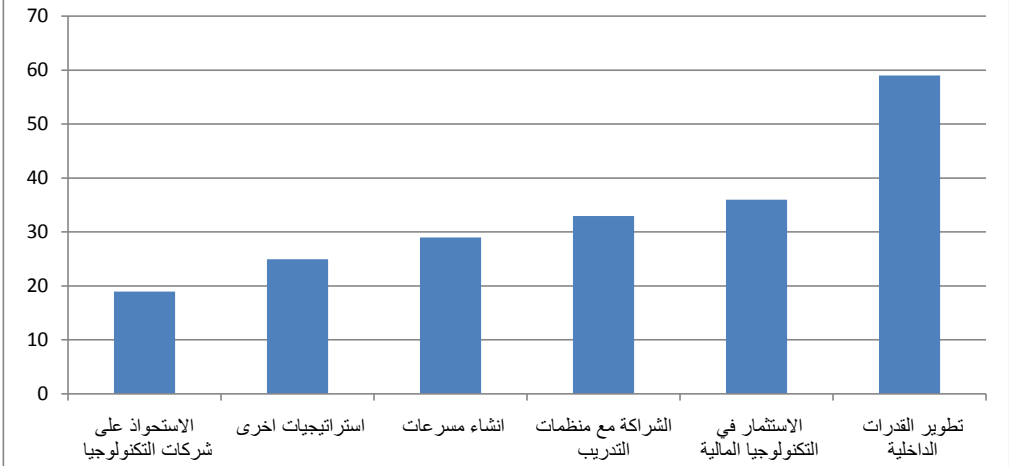
إن أكثر المؤسسات تخوفا بخطر شركات التكنولوجيا المالية على أعمالها هي المصارف حيث يمثل النمو السريع في التكنولوجيا المالية تحديا للمصارف أو فرصة لهم وذلك يعتمد على إستراتيجية الشركة الناشئة وإستراتيجية المصرف، فعدد قليل من الشركات الناشئة تتصرف على أنها منافس مباشر للمصارف، في حين تسعى معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى الشراكة معها،

وهذا التعاون يمكن إلى أن تستفيد منه المصارف التي تسعى لان تصبح أكثر استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة.

وقد أكد تقرير كل من شركة (لينكد إن) و (إفما) إن المؤسسات المالية التقليدية بدأت في دراسة استراتيجياتها المستقبلية، فمعظم الشركات التقليدية (60%) أصبحت متفتحة أكثر لاحتمالية بناء شراكة مع شركات التكنولوجيا المالية في حين أن (59.2%) تعمل بنشاط لتطوير قدراتها الداخلية لقدرتها على المنافسة . (شيماء و بوكثير، 2023، صفحة 308)

في حين البعض الآخر فضل حلولا أخرى كما هو مبين في الشكل التالي :

الشكل 02: الاستراتيجيات المستقبلية المحتملة للمؤسسات التقليدية ازاء التكنولوجيا المالية



المصدر: (شيماء و بوكثير، 2023، صفحة 308)

المطلب الثاني : التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري

لا يزال القطاع المصرفي الجزائري يعاني على غرار معظم القطاعات المصرفية العربية من ضعف تطوره ولهذا لابد من اغتنام فرصة الاستفادة منها وتتمثل الدوافع الأساسية لتبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري من أجل تعميم المنتجات و الخدمات و المنتجات المصرفية على أكبر عدد ممكن من الأفراد و المؤسسات ، وخفض تكلفة الخدمات ونقل المعرفة وتحقيق الشفافية وإدارة الهوية الرقمية وجمع البيانات حول المخاطر، مما يجعل أداء القطاع أكثر تطورا و قادرا على مواكبة مستجدات الصناعة المصرفية .

مزال يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري العديد من التحديات كانتشار الإقصاء المالي ، ضعف البنية التحتية الرقمية، انخفاض خدمة الانترنت و ارتفاع تكلفتها ، تفضيل استعمال النقد ، ضعف الدعم الحكومي للبنية التحتية

المعلوماتية،محدودية الأطر التي تنظم و تحمي المعاملات الالكترونية ، إلى جانب ضعف كل من مستوى التثقيف المالي وتطوير بيئة الأعمال .(حمدوش، لمياء، و سمية، .2021 ، صفحة 553)

ونذكر منافعها وعوائق تبنيها وهي كالآتي :

أولا : منافع التكنولوجيا المالية : التي يمكن ذكر أهمها فيما يلي :

الشمول المالي: استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أمكان تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول، مما كان له أثر على تخفيض التكاليف، وتوسع في تقديم الخدمات المالية والمصرفية بشكل أسرع وأكثر مسؤولية وشفافية وكفاءة

– المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة: من خلال اعتماد منصات الإقراض النظراء، مما يسمح بتنفيذ هذا نوع من المشروعات، التي يعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تسدد البنوك في سياساتها الإقراضية .

– زيادة انتشار الدفع الالكتروني من خلال اعتماد تقنيات المدفوعات الرقمية، مما يمكن البنوك من تقليص الطلب على النقد وسهولة تسوية المعاملات المالية التجارية وتخفيض تكاليفها وبالتالي ثقيف المجتمع الجزائري لضرورة التوجه لتلك المعاملات بدون تخوف

– تحسين وتخصيص نمو الخدمات المالية تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدماته ومنتجاته التقليدية، فعلى سبيل المثال يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنها، لتمكينهم من تجسيد استثماراتهم وتحسين تجربة العملاء وتخصيصها، مما سيزيد من كفاءة أداء المصارف الجزائرية مواكبة التقدم العالمي

– تخفيض تكاليف المعاملات وتوفير خدمات مصرفية بشكل أسرع يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية والحلول المالية المبتكرة ذات الصلة، في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة وزيادة الشفافية والمردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال.

ثانيا : عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي الجزائري مواجهة مجموعة من التحديات نذكر منها التالي :

– ضعف البنية التحتية الرقمية الداعمة لقيام التكنولوجيا المالية ، مع نقص الكيانات المادية ، وانخفاض معدل تغلغل الانترنت ومحدودية تدفقها وارتفاع تكلفتها .

– انعدام الثقة في إجراء المعاملات الالكترونية، وكذا السداد بوسائل إلكترونية، فالمجتمع الجزائري يميل لاعتماد النقد في تسوية معاملاته المالية، رغم وجود الأطر القانونية الداعمة للدفع الالكتروني، وإلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية وتخفيض تسعيرة

الخدمات التي تفرض على التجار، وحتى المصارف ومكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الالكتروني بدون تكاليف، إلا أنها قوانين وإجراءات حديثة النشأة (قانون التجارة الالكترونية الصادر عام 2018 وقانون المالية لسنة 2020) أضف إلى ذلك عدم اعتماد التوقيع الالكتروني والتصديق الالكتروني للوثائق.

– ضعف الإلمام باللغة الانجليزية مما يعيق الاستفادة من كافة مواقع منصات التمويل الجماعي مثلا، نظرا لأن معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الإنجليزية.

– ضعف الإنفاق العام على البنية المعلوماتية وانصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الأساسية من كهرباء ومياه وصحة وتعليم.... الخ (حمدوش، لمياء، و سمية، 2021، الصفحات 550-551)

خلاصة :

يظهر بوضوح أن التكنولوجيا المالية أدت دورا حيويًا في تحول قطاع الخدمات المالية والمصرفية من خلال توفير الابتكار والتطور التقني، تسهم التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وتوفير خدمات مالية مبتكرة وفعالة من جانبها، تشكل الشراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والمصارف أساسا لتحقيق هذا التحول الرقمي، حيث يجتمع الخبرات والموارد لتقديم حلول مالية متقدمة وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل بهذا، نستطيع أن نرى أن التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي جنبا إلى جنب لتحقيق أهداف مشتركة، مثل تحسين الخدمات المالية وتعزيز النمو ويعملان على زيادة دفع عجلة النمو الاقتصادي. ومع استمرار التطور التقني، يمكننا توقع المزيد من التحولات الإيجابية في المستقبل، مما يجعل قطاع الخدمات المالية أكثر تقدما وتنوعًا وملاءمة لاحتياجات العملاء. رغم ضعف الإمكانيات من طرف الدولة لتمويل هذا المجال ووضع ميزانية معتبرة له بالرغم من أنها واقع حقيقي من أساسيات الخدمة المالية ، وضعف الأطر القانونية و التنظيمية بهذا الجانب نشأ عنه تردد العديد من الأطراف اتجاه هذه التكنولوجيا و تمسكهم بالخدمات التقليدية ،فكان لابد من توفير البيئة الملائمة للنشا في هذا المجال بالإضافة إلى الأمن ألمعلوماتي واتخاذ التدابير اللازمة لإتمام المعاملات المالية بأمان عالي لمؤيدي التكنولوجيا الحديثة ، بهدف زيادة ربحيتها وتحقيق الوعي التكنولوجي

الفصل الثاني

دراسة ميدانية لاستخدام القرض الشعبي الجزائري –وكالة بسكرة 427- للتكنولوجيا المالية لتحسين الأداء

تمهيد

كان للنمو الواسع و السريع للتكنولوجيا ,خاصة بعد أزمة الكوفيد التي كان لها تأثيرا كبيرا على الصناعة المالية بكبرى المؤسسات و الشركات بالعالم . وكان للقطاع المصرف نصيب من ذلك التأثير مما اجبر على الدولة مسايرة تلك المتغيرات وبذلك مجهودات لمواكبتها للانتقال من نشاط الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المستحدثة للتكنولوجيا المالية من أجل تلبية احتياجات العملاء, وكنموذج لذلك قمنا بدراسة تطبيقية على مستوى بنك القرض الشعبي الجزائري بوكالة بسكرة- 427 نجد أن مستوى الصيرفة الالكترونية مواكبا للتطورات العالمية باعتباره رائدا في المجال سنحاول في هذا الفصل التطبيقي بتسليط الضوء على مدى اعتماده للتكنولوجيا المالية واستعماله لأخر الابتكارات في تقديم خدماته للزبائن من خلال المباحث التالية :

المبحث الأول : تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري ، جاء في هذا المبحث ثلاث مطالب أساسية يتضمن المطلب الأول نظرة عامة حول بنك القرض الشعبي الجزائري و المطلب الثاني يتضمن أقسام والهيكل التنظيمي للبنك ، أما الثالث الأسس التي يقوم عليها البنك و الخدمات التي يقدمها .

المبحث الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة بسكرة 427 ، حيث يتضمن هذا المبحث مطلبين ، يتمثل الأول في الخدمات الرقمية التي يقدمها القرض الشعبي وكالة بسكرة ، أما المطلب الثاني يتضمن التطبيقات ووسائط الدفع الالكتروني المستعملة في الوكالة .

المبحث الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة بسكرة 427. يتضمن المبحث الثالث تأثير التكنولوجيا المالية على مستوى الوكالة بأرض الواقع مدعمة بمقابلة شخصية مع موظفين على مستوى البنك لينقل تأثير هذه التكنولوجيا لكل من الأطراف المعنية.

المبحث الأول : تقديم القرض الشعبي الجزائري– وكالة بسكرة 427–

يعتبر بنك القرض الشعبي الجزائري من البنوك التي تحتل مكانة متميزة ضمن الهيكل المصرفي الجزائري وذلك مما تشهده من تحولات وتطورات هامة في أعماله ونشاطاته إضافة إلى قيامه بإدخال تحسينات جوهرية في الخدمات التي يقدمها .

المطلب الأول : تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري .

غداة الاستقلال ورثت الجزائر عن النظام الاستعماري نظاما بنكيا يتجاوز العشرين بنكا . ومن بين ما كانت الجزائر المستقلة تسعى إلى تحقيقه في الميدان المالي هو تأميم هذا النظام البنكي الأجنبي، وتأسيس نظام بنكي وطني تسيطر عليه الدولة، ويضطلع بتمويل التنمية الوطنية. وقد تم اتخاد قرار تأميم البنوك الأجنبية عام 1966، وتأسست على إثره بدوك وطنية تملكها الدولة وتكرس نشاطها لتمويل التنمية الوطنية حيث يقوم كل بنك منها بتمويل مجموعة من قطاعات الاقتصاد الوطني .

أولا : نبذة عن بنك القرض الشعبي الجزائري .

القرض الشعبي الجزائري هو بنك تجاري تم إنشائه في ديسمبر1966 بموجب الأمر 66- 36 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 ,وهو ثاني بنك ظهر في الجزائر بعد الاستقلال بعد البنك الوطني الجزائري , وقد تم انشاؤه باستغلال مجموعة من البنوك السابقة وهي:

- البنك الشعبي التجاري والصناعي وهران
- البنك الشعبي التجاري والصناعي الجزائر
- البنك الجهوي الشعبي التجاري والصناعي عنابة
- البنك الجهوي للقرض الشعبي الجزائري

Egypt- Banque mixte Algérie - البنك المختلط الجزائر مصر في 1968.01.01

Société Marseillaise du credit - شركة مرسيليا للقرض في 1968.06.30

Compagnie Française de Crédit et de Banque ,1971, - المؤسسة الوطنية للقرض والبنك

يقوم القرض الشعبي الجزائري بجمع الودائع باعتباره بنكا تجاريا كما يمنح القروض القصيرة الأجل، وابتداء من سنة 1971 أصبح يقوم بمنح القروض المتوسطة الأجل أيضا وبعد الإصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائرى لينبثق عنه بنك التنمية المحلية سنة 1985 وتحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 8900 حسابا من حسابات عمالته كما عرف التحولات التالية :

– تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها لا تقوم بتسييره و ادارته .

– يتكون مجلس الادارة من 10 اعضاء مفوضين من قبل المساهمين .

–يضع مجلس الإدارة كل القرارات المتعلقة بالسياسة التجارية والمالية للبنك, أما الأنشطة المتعلقة بالتسيير تشرف عليها الإدارة العامة وعلى رأسها الرئيس المدير العام .

ثانيا : تعريف القرض الشعبي الجزائري .

القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية . تعتبر أحد البنوك التجارية, والتي يطلق عليها باسم بنوك الودائع, تأسس وفقا للمرسوم 66266 المؤرخ في 29.12.1966 وهو عبارة عن شركة ذات أسهم طبيعيين أو معنويين, يتكون من شبكة تضم 17 مجموعة استغلال تؤطر 161 وكالة موزعة على مختلف أنحاء الوطن, حيث تخصص في توفير الائتمان قصير الأجل والحصول على ودائع الأفراد وودائع مؤسسات القطاع العام والخاص على السواء, ولا يتوقف عمل القرض الشعبي على تلقي الودائع ومنح القروض ولكن يمتد ليشمل جميع الخدمات المصرفية الأخرى كالتعامل بالأوراق المالية والشراء وبيع العملة الأجنبية . يخضع القرض الشعبي الجزائري لرقابة الدولة وذلك لحماية أموال المودعين, وتتمثل أبرز مظاهر الرقابة في ضرورة احتفاظ البنك برصيد نقدي لدى البنك المركزي .

يقوم القرض الشعبي الجزائري بعدة مهام تذكر منها تقديم قروض للفنادق وقطاعات السياحة وقطاع الصيد البحري والتعاونيات الغير زراعية لأن التعاونيات الزراعية لها بنك خاص بها وكذا إقراض أصحاب المهن الحرة 2022 .

ثالثا :التعريف بفرع ولاية بسكرة .

فرع بسكرة هي الوكالة رقم 427 وهي مؤسسة عمومية اقتصادية تجارية تأسست سنة 2022 وهي تابعة للمديرية الجهوية باتنة , لها صلاحيات عديدة من بينها القيام بعمليات الإقراض من خلال تقديم القروض للعملاء وذلك نظرا لأهمية هذه العمليات وما يترتب عنها من فوائد تعود على البنك والدولة بصفة عامة .

المطلب الثاني : أقسام بنك القرض الشعبي بسكرة والهيكل التنظيمي

يتكون القرض الشعبي الجزائري من عدة أقسام وهي كما يلي :

أولا : أقسام القرض الشعبي الجزائري – وكالة 427

الفرع بسكرة مديرية عامة تشمل عددا من المصالح برأس كل منها مدير مسؤول أمام المدير العام ويمكن عرض مصالح وأقسام الوكالة كما يلي :

– **المدير** : هو العضو المركزي داخل البنك حيث يقوم بالتنسيق بين كل المصالح و المسؤول المباشر على سير العمل . ويترأس رأس خلية الإدارة و هو الأعلى في الهرم الإداري للوكالة , فهو صاحب القرارات الموجهة لمختلف نشاطات الوكالة .

– **نائب المدير**: ويقوم مساعدة المدير في أعماله, وأحد مكانه في حالة غيابه .

– **أمانة المديرية** : يمثلها موظف يقوم بتحمل عدة مسؤوليات مكملة للعمل الذي يقوم به المدير مثل: تحرير البريد المرسل , تسجيل البريد الذي يصل الى المدير , استقبال الزبائن ومساعدة المدير ..

– **مصلحة القروض**: يتكون قسم مصلحة القروض من رئيس المصلحة و مكلفون بالدراسات, ويتم في هذا القسم استلام ملفات طلبات التمويل, إذ تحتوى مصلحة القروض على حلية الدراسات والتحليل حيث يقوم بدراستها وتحليلها ومراقبتها, وهذا من طرف المكلفون بالدراسات حيث يقومون بالتحليل المالي وحساب النسب المالية ويتمثل العمل الأساسي لهذا القسم في إعطاء مبالغ مالية للزبائن على شكل قروض.والتي هي تنقسم الى قروض الصيغة الاسلامية والقروض الكلاسيكية

– **المصلحة الإدارية للموظفين**: رئيس هذه المصلحة مكلف بأداء المهام التالية : –

- تسير ملفات الموظفين
- سجل العطل .
- سجل حركة الموظفين
- الانجازات الخاصة بالميزانية (الإدارة و التوظيف)

– **مصلحة الصندوق**: تقوم هذه المصلحة بالإشراف على مختلف العمليات التي تسمح بتحريك السيولة من خلال قسم الودائع وقسم الدفع والقبض , ويجب ان يكون للعميل حساب في البنك الذي يتم من خلاله اجراء مختلف معاملاته , فيوجد العديد من الزبائن بأهداف مختلفة لذلك يوجد عدة انواع حسابات كحساب جاري خاص برجال الاعمال وحسابات الادخار بدون فائدة وبفائدة وغيرها .

- **قسم الودائع** : يقوم هذا القسم بخدمات فتح الحسابات, حيث يقوم باستلام الطلبات وتحديد نوعها, كما يقوم بمتابعة حركة الحساب من عمليات السحب والإيداع لصالح المودعين .

- **قسم المشع والقبض**: يقوم هذا القسم بتحصيل الشيكات واستلام الأموال التي يدفعها الزبائن في حسابهم من جهة ومن جهة أخرى ويقوم بتسليم الأموال عند طلبها, وتتم هذه العملية بعملتين العملة الوطنية والعملة الصعبة.

- **المصلحة الادارية والرقابية** : تقوم هذه المصلحة بالإشراف على قسمين هما :

. **قسم الادارة** : يقوم بمراقبة تسيير العمليات داخل البنك

. **قسم المحاسبة** : يقوم بمراجعة العمليات المحاسبية والأرصدة وتصحيحها لتفادي الوقوع في مشاكل .

• **المقاصة** : وهي عملية تقوم بموجبها تبادل للشيكات المدينة و الدائنة بين مختلف البنوك ,حيث يكلف كل موظف منه ليقوم بهذه العملية ,حيث كانت سابقا تتم على مستوى البنك المركزي , حيث توضع يوميا قائما لما عليها ولها من التزامات و من دين اتجاه البنوك الاخرى , ليتم الكشف عنها في جلسة المقاصة ويتم تسويتها وارجاع شيكات التي لا تستوفي ما عليها

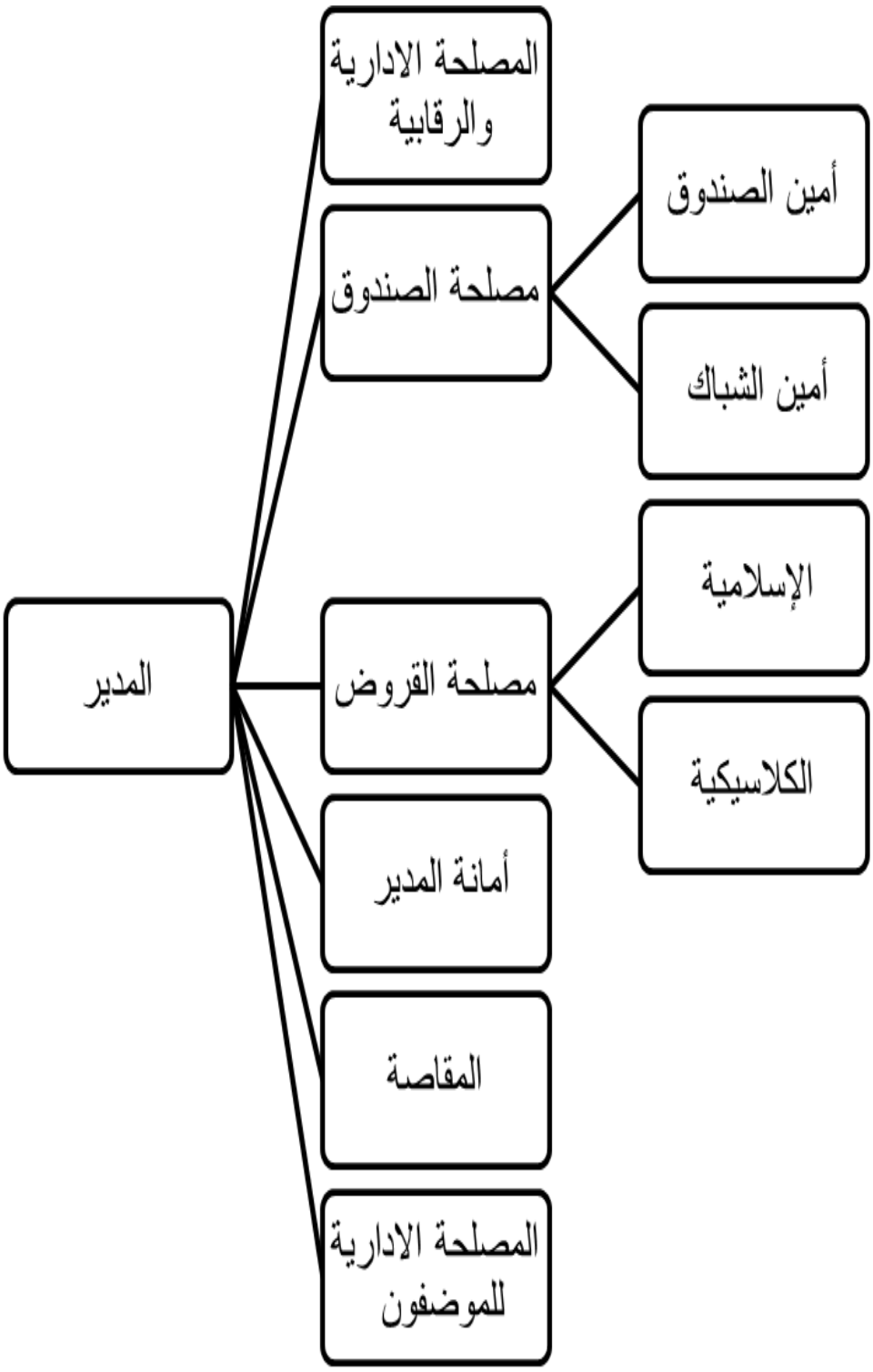
• **أمين الشباك** : يشرف على هذه المصلحة عمال مكلفين بخدمة الزبائن , وبذلك فأن هذه المصلحة تتولى مختلف العمليات , المتمثلة في السحب و الإيداع , و التحويلات , إعداد الصكوك المضمونة .

جدول رقم 01 : توزيع موظفي وكالة بسكرة

المدير	**01**
مساعد المدير	**01**
رؤساء المصلحة	**02**
مكلفون بالدراسة	**07**
عون شباك	**03**
عون أمن	**02**
عمال النظافة	**03**
المجموع	**19**

المصدر : وثائق مقدمة من طرف بنك القرض الشعبي وكالة بسكرة 427

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري – وكالة427 – بسكرة



المصدر : بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة – بسكرة , بتاريخ 2024.04.27 على الساعة 13:00

ثانيا : أهداف بنك القرض الشعبي الجزائري .

لقد اتخذ بنك القرض الشعبي الجزائري مجموعة متنوعة من الإجراءات والمبادرات لكي يتطور ليصبح مؤسسة مالية كبيرة، مع استراتيجية طويلة المدى بهدف تدعيم مكانته ضمن الوسط البنكي وتتمثل اهدافه فيما يلي :

- توسيع العروض مع مجموعة متنوعة من الخدمات .
- تطوير الاقتصاد الدولي والوطني من خلال المبادرات المختلف .
- الحصول على أكبر حصة من السوق من خلال تعزيز التميز في الخدمات .
- الرفع من قيمة الدخل القومي .
- المساهمة في تنمية الاقتصاد المحلي و الوطني .

ثالثا : السمعة التي يحظى بها القرض الشعبي الجزائري على المستوى الدولي .

- يساهم بنك القرض الشعبي الجزائري في تمويل العمليات الخارجية
- يضمن البنك مساعدته للمستوردين في تسيير أخطار عدم التسديد فيما يتعلّق بصادراتهم و يضمن للممونين تسديد مبالغ بضائعهم

يعرض بنك القرض الشعبي الجزائري على عملاءه ثلاثة (03) كيفيات للتسديد على المستوى الدولي :

- القرض المستندي .
- تسديد مبلغ القرض المستندي .
- التحويل الحر .

و يضم 20 مراسلا أجنبيا يتمتعون بسمعة على المستوى الدولي

فيما يتعلّق بالتعاملات بالعملة الأوروبية : " بي انبي باريبا , سوسيتي جينيرال , ناتيكسيس , دوتش بنك , فورتيس بنك, القرض الفلاحي, أ بي سي بنك، كومرز بنك , بيبلوس بنك, يوني كريدي بنك .

- فيما يتعلّق بالتعاملات بالدولار الأمريكي : " جي بي تشايس منهاتن بنك أوف نيويورك، ستاندرد تشارترد سيتي بنك، بنك أوف أمريكا .
- بالنسبة للتعامل بالعملة البريطانية: باركلايز بنك، ميدلاند بنك .

- بالنسبة للتعاملات بالعملة السويسرية: كريدي سويس إتحاد البنوك السويسرية .
- بالنسبة للتعاملات بالدولار الكندي : البنك الوطني الكندي . (بنك القرض الشعبي الجزائري، 2024)

المطلب الثالث : خدمات القرض الشعبي الجزائري

تتعدد الخدمات التي يقدمها ويقوم بها بنك القرض الشعبي وهي كالتالي :

أولا: الادخار والاستثمار

1- ادخار بنكي :

هو استثمار مالي تحت الطلب، بفوائد، يقدم للأفراد. الغرض منه هو الادخار تنتج عنه فائدة للمقرض وفقًا لجدول الشروط العامة للبنك.يتم ربط دفتر الادخار بمسك حساب الادخار (بنكي أوللسكن) والذي سيسجل تلقائيًا جميع العمليات المسجلة على الحساب. لضمان أمان العمليات، يحتوي دفتر الادخار للقرض الشعبي الجزائري على شريط المغناطيس وهو موجه لأي شخص طبيعي من جنسية جزائرية , وسعر الفائدة ثابت حسب الشروط العامة للبنك .

المزايا المقدمة :

بفضل حساب الادخار البنكي , تضل اموالك متاحة في جميع الاوقات ويمكنك ايضا :

- تشكيل صندوق أمان بكل أريحية
- ادارة مدخراتك
- وضع أموالك في مكان أمن
- الحصول على فائدة عند حلول الأجل
- يمكن للقاصر الاستفادة من حساب ادخار بمساعدة ممثل قانوني لفتح الحساب وتشغيله .

2- دفتر الادخار للسكن :

حساب الادخار للسكن للقرض الشعبي الجزائري المتصل بالدفتر، والمشار إليه بالاختصار "د.إ.س/ق.ش.ج"، هو منتج استثماري يهدف إلى تشجيع الادخار الموجه نحو تمويل السكن ويمكن فتح هذا الحساب لأي شخص طبيعي يحمل جنسية جزائرية . وتكون نسبة الفائدة متغيرة معمول بها حسب شروط العامة للبنك تنتج عن المبالغ التي يتم تسجيلها في " د.إ.س/ق.ش.ج" مع فرز سنوي.

– **المزايا المقدمة :**

• نسبة فائدة تفضيلية .

• امكانية تشكيل ادخار من خلال دفعات منتظمة

• يمكن للزبائن المدخرين في القرض الشعبي الجزائري لمدة ثلاث سنوات على الاقل والذين قاموا بجمع مبلغ فائدة على الاقل يساوي أو يزيد عن 3.5 بالمئة من مبلغ القرض المطلوب الاستفادة من نسبة الفائدة و المدة .

3– الاستثمار :

يوفر البنك لزبائنه منتجات استثمارية مثل سندات الصندوق والودائع لأجل , يمكن لسند الصندوق (الذي يتم تجسيده عن طريق سند) أن يتخذ أحد الأشكال التالية :

– لحاملها.

– الإيداع لأجل (يتم تجسيده عن طريق فتح حساب بناءً على تقديم طلب لمدة لا تقل عن ثلاثة (03) أشهر ومبلغ 10.000 دينار جزائري كحد أدنى لهذا النوع من الاستثمار(سندات الصندوق و الودائع لأجل) .

– **شروط الحصول على فوائد :**

- سيتم دفع الفائدة المستحقة عند تقديم السند والقسيمة المرفقة بالنسبة وفي تاريخ الاستحقاق الموضح على القسيمة. ستخضع الفائدة للضريبة على الدخل الإجمالي المعمول بها والتي سيتم خصمها من المصدر في وقت الدفع. عندما تكون فترة الاستثمار أقل من سنة واحدة ، تدفع الفائدة على دفعة واحدة عند حلول أجلها.
- في حالة السداد المسبق ، تكون شروط الحصول على الفوائد كما يلي:

– عندما يحدث السداد بعد فترة تقل عن أو تساوي ثلاثة (3) أشهر من تاريخ الاكتتاب،لا يتم دفع أي فائدة.

– في حالات أخرى، ستكون نسبة الفائدة المدفوعة مساوية للنسبة المعمول بها وقت اكتتاب السند للمدة الفعلية للاستثمار أو للمدة الأقل مباشرة مع إنقاص نقطة مئوية واحدة .

ثانيا : القروض .

1– القروض المدعمة من طرف الدولة

– قرض الوكالة الوطنية لدعم تشغيل الشباب (أناد)
– قرض الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (انجام)

2- تمويل المهنيين الأحرار (برولیب)

هو موجه لكل شخص طبيعي أو معنوي (مكتب مجموعة) لديهم صفة مهنيين أو ضابط عمومي ينشطون في إطار حر (خبير محاسبة, محافظ حسابات , محامي , موثق , محضر قضائي , خبير ومستشار في المجار التقني و الاقتصادي)

3- قروض مهنيي قطاع الصحة :

هو مخصص لكل شخص طبيعي أو معنوي لديه صفة (طبيب عام , طبيب مختص , طبيب اسنان , صيدلي , بيطري , طبيب أمراض عقلية , طبيب نفسي عيادي)

4- قروض المؤسسات الصغيرة والمتوسطة :

- قروض ساهل محل (للمؤسسات المتوسطة التي تم انشاؤها منذ أكثر من 5 سنوات سواء كانت زبونة عند البنك أم لا)

- ساهل نشاطي (موجه للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة التي تم انشاؤها منذ أكثر من عامين وهي عميلة لدى البنك منذ 12 شهرا على الاقل).

ثالثا : التأمين البنكي : يوجد به عدة صيغ

1 – التأمين على الاشخاص

• تأمين السفر : تستفيد من التكفل بالمصاريف الطبية طوال مدة رحلتك،وتأمين تأخر الرحلة أو إلغاءها أو ضياع الأمتعة أو المساعدة القانونية، بالإضافة إلى مجموعة واسعة من المزايا الأخرى. في حالة وفاة المؤمن له، يتكفل تأمين السفر بنقل الجثة أو إعادتها إلى الوطن،وكذلك دفع منحة الوفاة لذوي الحقوق.

• التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للأفراد (المقترض) : إن التأمين المؤقت على الوفاة المخصص لكل شخص مستفيد من قرض. فهو يضمن استرداد المبلغ المتبقي المستحق من البنك في حالة الوفاة أو العجز المطلق والنهائي للمؤمن له للقيام بذلك .

• التأمين المؤقت على الوفاة المخصص للمؤسسات : تأمين المؤسسة من خلال الحفاظ على ديمومة نشاطها في حالة الوفاة أو العجز للقيام بذلك، فإن بنك القرض الشعبي الجزائري يقدم حلول تأمين تتلاءم مع عقد التأمين المؤقت على الوفاة من أجل ضبط تمويل نشاطك بشكل أفضل

• تأمين صحتي : في حالة المرض، تأمين "صحتي" يضمن للمستفيدين تغطية التكاليف المتعلقة بالتحاليل الطبية و التصوير الطبي، وأعمال الأطباء المختصين والاستشفاء و الأمومة والمساعدة الطبية. كما يغطي الأمراض المستعصية التي قد يكون المؤمن له ضحية لها والوفاة.

• التأمين الفردي للسفر : بالشراكة مع "كرامة للتأمين " تأمينا يغطي العديد من التعويضات في حالة وقة ع حادث وتعويض المصاريف الطبية ويمكن تحديد المستفيدين حسب الرغبة في حالة الوفاة نتيجة الحادث

• تأمين الحوادث (حياتي) : تأمين الحوادث "حياتي" مخصص للأجراء أو أي شخص يمارس مهنة حرة أوحرفيين أوتجار أوسائق سيارة أجرة أو سائقي عمل لدى شركة نقل أو طلبة أو حتى تلاميذ المدارس ... وأي شخص يعمل بشكل مؤقت في القطاعات البناء والري والمحروقات والسياحة....وغيرها هو تأمين يضمن دفع التعويض في حالة تعرض المؤمن له لحادث جسدي خلال حياته المهنية و الشخصية .

2- التأمين ضد الأضرار

•التأمين ضد الكوارث الطبيعية

•التأمين ضد الاخطار .

المبحث الثاني :أثر استخدام التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري–وكالة بسكرة427–

أصبحت المؤسسات المالية أكثر اعتماداً على الخدمات المتوافقة مع الشبكة بسبب التطور السريع للتكنولوجيا المالية، فضلاً عن متطلبات التقدم التقني للعملاء البقاء على اطلاع دائم بالأخبار المالية مباشرة من منازلهم من خلال السماح لهم بطرح مجموعة من الاستفسارات من الموظفين والعملاء المقيمين في المنزل للمشاركة في مجموعة متنوعة من الاستفسارات المصرفية ,إن استخدام العميل لجهازه الآلي هو الطريقة الأساسية لمعالجة الخدمات والمنتجات. فلقد تحولت الأموال بفضله إلى وسيلة بسيطة وغير معقدة لإجراء المعاملات مما جعلها مهمة بسيطة وسهلة وموفرة للوقت لا يمكن لأحد أن يتخطاها .

المطلب الأول :واقع استخدام التكنولوجيا المالية في بنك القرض الشعبي الجزائري – بسكرة .

تعتمد وكالة بسكرة على التطور تكنولوجي في نظامها , فالهدف الرئيسي لبنك القرض الشعبي الجزائري هو تسهيل الخدمات للزبون وتلبية رغباته والوصول الى رضا العملاء , ومحاولة ايصال تلك التقنيات الحديثة لمختلف التكنولوجيا الى شتى فئات المجتمع من أجل العمل بها على مستوى البنك .

أولا : الخدمات الرقمية في بنك القرض الشعبي الجزائري لوكالة بسكرة .

البطاقات البنكية :

لدى بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة – بسكرة – عدة بطاقات وقبل أن يعطى الزبون الطالب للبطاقة يكون عبر اجراءات والقيام بعقد اشتراك ويعطى معها معلومات وكلمة السر التي تكون من المفروض أن يتم تغييرها بأخرى مع بداية الاستخدام فالبطاقات البنكية اصبح لها عدة اشكال للاستخدام مع التطور السريع التكنولوجي لكونها اساسية اصبحت في عدة معاملات وموفرة للجهد والوقت في لغالبية الاستخدامات و المعاملات المالية وهي كالأتي :

1–البطاقات المحلية :

أ – البطاقة البنكية الكلاسيكية CIB

بطاقة البيبنكية الكلاسيكية هي بطاقة باسم صاحبها وهي آمنة وبخصم فوري , تسمح البطاقة الكلاسيكية CIB CPA بدفع مقتنياتكم مع السهولة في استعمال خدماتها على مستوى منصات الدفع الإلكتروني(TPE) المثبتة لدى التجار و من خلال شبكة الانترنت عن طريق خدمة E-CP،كما تسمح أيضًا بإجراء عمليات السحب من جميع أجهزة الصراف الآلي (DAB) المتصلة بشبكة الدفع الإلكترونية بين البنوك. وهي صالحة لمدة سنتين ويكون التجديد تلقائيا .

الشكل 02 : البطاقة الكلاسيكية CIB

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- سهلة الاستخدام
- حد أقصى مرن يصل إلى 40.000دج أضن أن الرقم خاطئ في الاسبوع كحد اقصى يصل الى ثلاث عمليات في نفس الفترة .
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة 7 ايام/24 ساعة .
- تسمح لك بإجراء الدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني (TPE)
- تسمح لك بالدفع عبر شبكة الإنترنيت
- خدمة المساعدة متوفرة
- تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة برقاقة إلكترونية)
- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا

ب– البطاقة الذهبية :

الشكل 03: البطاقة الذهبية CIB GOLD

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- بطاقة ذات حد أقصى مميز 100.000دج تصل إلى خمسة مرات في نفس الفترة .
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنيت(e-CPA)
- تسمح بدفع مقتنياتكم عن طريق البطاقات لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني
- سهلة الاستخدام وخدمة المساعدة متوفرة .
- تسمح لك بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة
- تضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة بشريحة إلكترونية)
- متوفرة على مستوى جميع وكالاتنا

ج- بطاقة المؤسسات "كوربورايت "

الشكل 04 :CIB CORPORATE

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية
- أموال متاحة 24 ساعة
- بطاقة آمنة
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد
- تسمح بطاقة المؤسسات "كوربورايت" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني

- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي(اختياري)
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنيت

د- بطاقة المؤسسات + " كوربورايت +"

الشكل 05 : + CIB CORPORATE

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- بطاقة ذات حد أقصى مميز.
- الطريقة المثلى لدفع المصاريف المهنية
- تسمح بطاقة المؤسسات + "كوربورايت +" بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة .
- أموال متاحة 24 ساعة وبطاقة أمنة
- تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد
- تسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الإلكتروني
- تسمح بالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي(اختياري)
- تسمح بالدفع عبر شبكة الإنترنيت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الأنترنيت .

2-البطاقات الدولية :

أ_ بطاقة فيزا الكلاسيكية :

الشكل 06: CIB VISA CLASSIC

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- تسعيرة العمولات بالدينار
- مدفوعات بسيطة لمشترياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت ،حجز ودفع تكاليف إقامتك في الخارج،حجز تذاكر الطائرة أو شرائها
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار"فيزا" في الخارج
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف،متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وحتى في الخارج

ب-بطاقة فيزا الذهبية :

الشكل 07: VISA GOLD

المصدر : وثائق من البنك القرض الشعبي الجزائري

خصائصها :

- تسعيرة العمولات بالدينار
- مدفوعات بسيطة لمقتنياتك لدى التجار المعتمدين من طرف "فيزا" في الخارج
- تسمح لك بإجراء عمليات شراء عبر الإنترنت، و حجز و دفع تكاليف إقامتك بالفندق في الخارج،وحجز تذاكر الطائرة أو شرائها
- تسمح بسحب الأموال من أجهزة الصراف الآلي التي تحتوي على شعار"فيزا"في الخارج
- بطاقة ذات حد أقصى مميز
- خدمة المساعدة المجانية عن طريق الهاتف، متوفرة كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة، وحتى في الخارج

الجدول 2 :عدد البطاقات المقدمة منذ فترة افتتاح البنك .

Anneé / CARTE	2022	2023	TOTAL
CIB CLASSIC	193	495	688
CIB GOLD	120	230	350
CIB CORPORATE	17	28	45
CIB CORPORATE+	9	13	22
VISA CLASSIC	70	259	329
VISA GOLD	33	87	120
TOTAL	442	1112	1554

المصدر :من اعداد الطالبة من وثائق من البنك

المطلب الثاني : التطبيقات ووسائط الدفع الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة 427

إن التطور السريع للتكنولوجيا المالية فرض على المؤسسات المالية و المعرفية تقديم الخدمات التي تتلاءم مع متطلبات التقدم التقني ،وتمكين العملاء من متابعة التطورات المالية داخل منازلهم .

أولا : خدمة E-CP (الدفع الالكتروني) :

CPA CIB هي خدمة دفع إلكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع , تتيح هذه الخدمة القيام بعدة معاملات واستخدامات عن بعد، عبر الإنترنت وبأمان تام، بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الإلكترونيين الجزائريين، التي تقبل الدفع عبر الإنترنت عن طريق بطاقات الدفع البينكية , هذه الخدمة متاحة 24 ساعة على 24 وطيلة أيام في الأسبوع.

1-كيفية الانخراط بالخدمة :

يجب ان يكون الفرد زبونا عند احدى الوكالات التابعة للقرض الشعبي الجزائري للقيام بالانخراط في الخدمة . وهي كالتالي :

- التوجه لوكالة البنك الماسكة للحساب

- القيام بتقديم طلب للحصول على بطاقة الدفع البينكية CIB Classic أو Gold أو كوربورايت Corporate أو كوربورايت بلوسCorporate+

- القيام بتوقيع عقد الانخراط على مستوى الوكالة المتواجد بها حسابك .

- تلقي ظرفاً (مختوما) يحتوي على : اسم المستخدم وكلمة السر اللتان تسمحان لك بالتسجيل على الموقع الإلكتروني . / www.cpa-bank.dzفضاء البطاقات

أثناء إجراء عملية تجارة إلكترونية على موقع تاجر إلكتروني جزائري وبعد التسجيل في «فضاء البطاقات» على الموقع www.cpa-bank.dzوإدخال جميع المعلومات المطلوبة (رقم البطاقة، تاريخ انتهاء صلاحية البطاقة).على موقع الويب الخاص بالتاجر الإلكتروني الجزائري، يتم إرسال رسالة نصية قصيرة خاصة إلى حاملها، صالحة فقط لإتمام عملية الدفع الإلكتروني الحالية.

بروتوكول OTP:

بروتوكول OTP أو تي بي، بالإنجليزية (وان تايم باسوورد) أو كلمة السر لمرة واحدة، هي كلمة سر ديناميكية تستعمل مرة واحدة تهدف إلى تأمين المعاملات عبر الإنترنت التي يجريها حاملو بطاقة الدفع البينكية (الكلاسيكية / غولد) و(كوربورايت / كوربورايت بلوس)، صالحة لعملية واحدة.

و سيتلقى حامل البطاقة كلمة سر جديدة لأي عملية دفع إلكتروني جديدة .

ثانيا :الصيرفة الالكترونية E-BANKING.

شمل الخدمات البنكية الإلكترونية أوامر (لتحويل الأحادي أو المتعدد عن بعد) وهذه الأخيرة يوفرها البنك لزبائنه (الأفراد و/أو المؤسسات) لإدخال بيانات أوامر التحويل توقيعها و إرسالها عن بعد من خلال قناة توزيع (الخدمات البنكية الإلكترونية-e Banking)ومن خلال تطبيق (CPA Mobile) دون التنقل إلى شبابيك البنك.

بعبارة أخرى هو تكفل البنك من خلال "الخدمات البنكية الإلكترونية" بأوامر التحويل دون استعمال وثائق، الصادرة عن زبائنه بهدف معالجتها إما بين البنوك بواسطة نظام ATCI (باستثناء نظامARTS) أو ضمن نفس البنك من حساب لحساب في نفس الوكالة وفيما بين الوكالات التابعة لنفس البنك .

1-كيفية الاستفادة من الخدمة :

- يكون الاشتراك و الولوج لهذه الخدمة اذا كان الشخص زبون لدى البنك بحساب واحد أو اكثر مفتوح لدى البنك

- عن طريق اكتتاب عقد الاشتراك على مستوى البنك للحصول على الرمز السري و اسم المستخدم من اجل الولوج للمنصة والخدمات البنكية الالكترونية .

- الانخراط في خدمة أوامر التحويل الاحادي او المتعدد عن بعد

2- مزايا الاشتراك بالخدمات البنكية الالكترونية E-BANKING

- الدخول إلى حسابكم على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع.
- طلب دفتر الشيكات.
- إدخال بيانات, توقيع وإرسال أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد عن بعد ،في أي وقت وفي أي مكان، عن طريق الخدمات البنكية الإلكترونية e-Banking
- متابعة تطور أوامر التحويل الأحادي و/أو المتعدد المرسلة للبنك عن بعد من أجل تنفيذها.
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم و إمكانية إرساله عن طريق البريد الإلكتروني
- تحويل العملات طريق عن الخدمات البنكية الالكترونية e-Banking .

الشكل 08 : واجهة الارضية الرقمية لخدمة E-BANKING

المصدر : الموقع الالكتروني لبنك القرض الشعبي الجزائري

ثالثا : تطبيق (MOBILE CPA) :

بفضل تطبيق (Mobile CPA) يمكن الاطلاع على الحساب في أي وقت و أي مكان و تسييرها عبر الانترنت من الهاتف الذكي او اللوحة الالكترونية بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع

1- مزايا تطبيق MOBILE CPA :

- الاطلاع على رصيد حساباتكم (دينار،عملة صعبة، مدخرات) وكل العمليات السابقة
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من واحد (01) مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد أو أكثر دون التوجه إلى وكالة توطينه (سواء كان المستفيد زبون لدى القرض الشعبي الجزائري او لدى البنوك الاخرى)
- طلب دفتر الشيكات
- تحميل كشف التعريف البنكي (RIB) الخاص بكم وإمكانية إرساله عن طريق رسالة قصيرة أو البريد الإلكتروني
- التواصل مع وكالتك عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف بكل أمان
- تحديد موقع جميع الوكالات وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة
- مراقبة منحنى تطور رصيدك
- تحويل العملات
- تشخيص حساباتكم .

كيفية الاستفادة من التطبيق :

- زبون لدى الوكالة ولديك حساب فيها
- الاشتراك في (الخدمات البنكية الالكترونية E-BANKING)
- توقيع عقد الانخراط في خدمة (MOBILE CPA)
- تحميل وتثبيت تطبيق (MOBILE CPA) عن طريق تطبيق (APP STORE) أو (GOOGLE PLAY):

الشكل 09: واجهة التطبيق MOBILE CPA

المصدر : تطبيق APP STORE

رابعا : جهاز الدفع الالكتروني TPE

هو أحد وسائل الدفع الالكتروني التي تمكن التاجر من تقاضي ثمن (الخدمة, المبيعات ..) دفع العميل مقابل العمليات أو المشتريات التي قام بها باستخدام البطاقة البنكية CIB ذهبية كانت أو كلاسيكية على مدار 24 ساعة طيلة ايام الاسبوع .

1 : ألية عمل جهاز TPE:

- القيام بتوقيع عقد مع الوكالة البنكية التي فيها الحساب الخاص بالزبون من أجل قبول بطاقات CIB .
- بعد اتمام معاملة العقد يتم ارسال الطلب الى مديرية تسيير وسائل الدفع و الرقمنة DIPM و التي بدورها ترسلها إلى مصلحة الخاصة بإنتاج أجهزة TPE.وبعدها تتم برمجة الجهاز على حسب المعلومات الخاصة بالزبون والتي هي كالاتي :

- رقم حسابه البنكي
- نوع الزبون
- الوكالة البنكية

بعد اتمام هذه العمليات على مستوى المصلحة المختصة DIPM تقوم هذه الاخيرة بتسليم الجهاز الى مديرية الجهوية للاستغلال DRE والتي بعدها ترسلها الى الوكالات البنكية .

-عند وصول الاجهزة الى الوكالات البنكية يقوم البنك بإعلام الزبون وتحديد موعد من اجل تثبيت الجهاز بالمحل والشرح له الية عمل الجهاز وشرح جميع مراحل عملية الدفع به

-امضاء الزبون للعقد المقرر لجهاز الدفع الالكتروني .

2- الزبائن الموجهة اليهم جهاز ATP :

- كل المرافق الخاصة والعامة (الفنادق , المطاعم , الصيدليات , وكالات السياحة ....)

- المؤسسات الخدماتية والمراكز التجارية

-شركات الكهرباء والمياه و النقل .....

جدول 03: توزيع الطلبات TPE الخاصة بوكالة بسكرة 427

السنوات	2022	2023	2024
الطلبات المقدمة الى الزبون	5	13	32
الطلبات المبرمجة	4	13	31

المصدر : وثيقة من بنك القرض الشعبي وكالة بسكرة 427

الشكل 10 : صورة جهز TPE

المصدر : الموقع الالكتروني بنك القرض الشعبي الجزائري

خامسا : الشباك الالي GAB

الشباك الالي البنكي للأوراق النقدية DAB/GAB فهو جهاز غرضه تسيير شبكة البنوك والبريد معا والقيام بالعديد من العمليات المصرفية :

-الاطلاع على رصيد الحساب والكشف على العمليات التي تمت على مستوى الحساب في الفترة الاخيرة

-السحب النقدي للأوراق المالية

-التحويل من حساب لحساب

-الخدمة متوفرة 24/24 سا و 7/7 ايام

للاستفادة من خدمة الGAB يكفي ان يكون الشخص زبون لدى البنك وحامل للبطاقة CIB CPA

مزايا خدمة DAB/GAB :

- تجنب طوابير الانتظار الطويلة ويقلص الوقت فقط خلال ثواني تتحصل على أموالك

-الشباك الالي أمن وبنظام مطور للحماية وسهل الاستخدام

-فضاء جديد ومريح

الجدول رقم 04 :عدد العمليات المسجلة من طرف الشباك الالي GAB من الفترة الممتدة من 2024/2022

السنوات/ البطاقات	2022	2024	المجموع
عدد العمليات الموزعة	78	184	262
المجموع	78	184	262

المصدر : من اعداد الطالب ووثيقة من البنك

المبحث الثالث : أداة جمع البيانات وعرض نتائج الدراسة التطبيقية

لقد ساهم قرار تطبيق التكنولوجيا المالية ومواكبة تطورها في بنك القرض الشعبي الجزائري على رفع مستوى اداء الخدمات ونوعية التعاملات مع الزبائن حيث ساهم الوعي التكنولوجي على تقبل الزبون لتلك التقنيات الجديدة لكونها كانت اداة اختصار للزمن وتوفير للتكلفة بكل امان واريحية و التنقل بفضل اليات ومزايا التكنولوجيا المالية التي توفرها على مستوى الوكالة وتحقيق المزيد من الانجازات مقارنة بعمله بالطرق التقليدية السابقة

المطلب الأول : أداة جمع البيانات

ومن خلال ما تم تسليط الضوء عليه من خلال هذه الدراسة قمنا بعمل مقابلة شخصية مع أحد الموظفين على مستوى الوكالة للإجابة على عدة أسئلة سنرى من خلالها مدى محاكاة تلك التقنيات مع الواقع الحقيقي على مستوى البنك وما هو واقع استخدامها لمعرفة مستوى الاداء الحالي مع مواكبة التكنولوجيا المالية مقارنة بأدائه من قبل .

أولا : تعريف المقابلة

التعريف الأول: تعريف برمنغهام " هي محادثة جادة موجهة نحو هدف محدد وليس مجرد الرغبة في المحادثة ذاتها .

التعريف الثاني: تعتبر عملية جمع (المعطيات) البيانات من أهم مراحل البحث العلمي، حيث أن المعطيات هي المادة الخام التي سيستخلص منها الباحث بعد المعالجة، التفريغ والتبويب التحليل والتفسير النتائج النهائية للبحث، ولهذا يحرص العلماء والباحثون على ضرورة أن تتم هذه العملية بكل دقة وموضوعية وصدق وأمانة وهذا الأمر بدوره يتطلب من الباحث حسن اختيار أدوات جمع البيانات التي تحقق ذلك الغرض. (صباح، صفحة 200)

التعريف الثالث: نجد محمد عبد الحميد أشار إليها بأنها التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين للحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بالظاهرة المدروسة .(مليكة، 2021، صفحة 180)

ومنه نستطيع تعريف المقابلة على أنها محادثة بين شخصين أو أكثر شخص باحث وشخص مبحوث حول ظاهرة مدروسة بغرض الحصول على معلومات تجيب على كافة التساؤلات التي لا يمكن الحصول عليها بأدوات البحث الأخرى إلا بإجراء المقابلة على ارض الواقع .

وبناءا على ما تم ذكره سابقا بان أداة جمع البيانات (المقابلة) هي من أدوات البحث العلمي يستعملها الطلبة و الباحثون للحصول على المعلومات الكافية لبحثهم و الحصول على الإجابات محددة و دقيقة وجها لوجه .

ثانيا: أنواع و خطوات المقابلة

للمقابلة عدة أنواع ونختلف كيفية إجرائها عحسب طبيعة ونوع وعدد المبحوثين وكذلك عبر عدة خطوات سنرى ذلك فيما يلي :

1:أنواع المقابلة

أ–المقابلة المقننة :هي المقابلات التي يتم تحديد أسئلتها مسبقا في إطار نظامي مضبوط لا يسمح للمبحوث الخروج منه كما يلتزم الباحث بطرحها كما هي دون إضافات، ومن اجل تحقيق ذلك تستخدم الأسئلة المغلقة للحصول على إجابة محددة في شكل تأكيد الشيء أو نفيه، وعادة ما يستخدم هذا النوع من المقابلات في البحوث الكمية التي تتطلب معلومات وبيانات يمكن التعبير عنها إحصائيا، أي قابلة للقياس في شكل استمارة الاستبيان لكن مع فارق إشراف صاحب البحث على طرح الأسئلة وتسجيل الأجوبة.

ب–المقابلة غير مقننة :لا تحدد فيها الأسئلة تشجع أفراد العينة على التعبير على أفكارهم وآرائهم بحرية وتلقائية حيث تحتاج إلى مهارة فائقة لتحليل النتائج. (مليكة، 2021، صفحة 184)

ج–المقابلة المسحية: وتستخدم للحصول على معلومات وبيانات من الأشخاص في ميادين تخصصهم وعملهم، أو ممن يمثلون جماعات يرغب الباحث في الحصول على معلومات وبيانات عنهم، ويشيع استخدامها في قياس الرأي العام وفي مسح الاتجاهات نحو البرامج التربوية أو هيئات التدريس في المدرسة، أو اتجاهات الطلاب نحو منهج ما أو غير ذلك، وتستخدم المقابلة المسحية في الدراسات الاستطلاعية للتعرف إلى المؤشرات الأساسية المتعلقة بالمشكلة ووضع الفروض المناسبة لحلها، كما تستخدم في الدراسات الوصفية والسببية للتحقق من صحة الفروض التي يضعها الباحث، كما يستخدم هذا النوع في جميع المجالات من أجل الحصول على المعلومات المتعلقة بالأشخاص والمواقف المحيطة بهم. (صباح، صفحة 202)

د–المقابلات الشخصية : التي تهدف إلى فهم المشكلة وتقصي الأسباب التي أدت لها ويستخدم هذا النوع في مجال الطب النفسي لتشخيص حالات المرضى.

هـ–المقابلة العلاجية: تهدف إلى فهم المشكلات الشخصية والتعليمية والمهنية على نحو أفضل ووضع خطط كل هذه المشكلات. (مليكة، 2021،صفحة 184)

و–المقابلة الفردية : يقابل فيها الباحث مفحوصا واحدا، وهي أكثر الأنواع شيوعا و فيها يشعر المفحوص بالحرية في التعبير عن نفسه .

ي–المقابلة الجماعية وتتم بين الباحث ومجموعة من الأفراد من أجل الحصول على معلومات أوفر في أقصر وقت وبأقل جهد ممكن ولكن من سلبياتها صعوبة السيطرة أحيانا على أفراد العينة والخجل الذي يصيب بعضهم خلال المقابلات الجماعية مما يؤدي إلى عدم المشاركة وسيطرة بعض الأفراد على جو المناقشة. (صباح، صفحة 403)

2:خطوات المقابلة :

هناك عدة جوانب هامة يجب على الباحث مراعاتها عند التحضير للمقابلة وهي كالتالي :

أ-الإعداد المسبق للمقابلة:

• تحديد الأفراد أو الجهات المشمولة بالمقابلة بحيث تكون كافية ووافية بأغراض البحث ومتناسبة مع وقت وجهد البحث.

• تحديد الأسئلة والاستفسارات المطلوبة التي يتم طرحها على الأفراد والجهات المعنية وربما تكون من المستحسن إرسالها أو تسليمها قبل إجراء المقابلة بغرض إعطاء فكرة للأشخاص المبحوثين عن موضوع البحث وتهيئتهم. تجنب التكذيب أو إعطاء الانطباع أن الجزء غير صحيح.

• تجنب الباحث معرفة الجواب أو أنه يعرف بقية الجواب من خلال كلمات جوابية قليلة، بل نترك الشخص المعني بالإجابة إكمال الجواب والطلب منه توضيح

• أن لا تكون متحيزة ولا توحي بالإجابة المطلوبة أن تكون شاملة تغطي جميع جوانب الموضوع أو المشكلة عدم طرح الأسئلة الدقيقة جدا أو الصعبة جدا أو الشخصية جدا.

• اختيار رزنامة ومدة المقابلة ، يجب أن يكون موعد المقابلة مريحا بالنسبة للباحث والمبحوث ويفضل أن يكون في نفس الوقت الذي يطلبه المبحوث، لان هذه اللحظة السيكولوجية مناسبة لإجراء ويجب ، أن يكون الزمن كافيا لإجراء المقابلة، ووقت المقابلة يتراوح عادة بين نصف ساعة إلى ساعة بمتوسط 45 دقيقة، ويلاحظ أن المقابلة التي تتم بسرعة وعلى عجل لا تؤتي ثمارها المنشودة. (مليكة، ،2021، الصفحات 181-182)

ب-التدريب على اجراء المقابل : يختار الباحث عينة صغيرة جدا من زملائه ليجري معهم مقابلات تجريبية ليختبر فيها قدرته على إقامة الجو الودي في المقابلة وقدرته على طرح الأسئلة وتوجيه النقاش، كما يختبر قدرته على الإصغاء وتشجيع المفحوصين على الاستمرار في الحديث أن فترة التدريب التجريبية تساعد الباحث على تنظيم نفسه وزيادة ثقته بنفسه، كما تساعده على اختيار طريقة مناسبة لفحص الإجابات وتسجيلها.

ج- أخذ موعد مسبق : مع الشخص الذي ستتم مقابلته قبل تنفيذ المقابلة وإعلامه بموضوع المقابلة سلفا خصوصا إذا كان الهدف من المقابلة يتطلب الحصول على معلومات يحتاج تقديمها إلى الرجوع إلى ملفات وسجلات .

د- تنفيذ المقابلة : يتم التنفيذ العملي للمقابلة على النحو التالي:

• يقدم الباحث نفسه بطريقة لائقة ومقبولة ويذكر الهدف من المقابلة وأهمية المعلومات التي سيقدمها المستجيب وأنها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وذلك لكسب ثقة المستجيب.

• أن يبدأ الباحث بإلقاء الأسئلة التي لا تثير مواقف سلبية من المستجيب أو تقود إلى رفضه للإجابة، ويجب أن يبتعد قدر استطاعته عن الأسئلة الشخصية في مطلع المقابلة ثم يتدرج بشكل طبيعي نحو الأسئلة الأكثر أهمية كالأسئلة الشخصية أو الداعية إلى اتخاذ مواقف معينة.

• يجب أن يكون الباحث مستقيما مع المفحوص ولا يحاول خداعه أو استغفاله حتى يضمن تعاونه وعدم انسحابه من المقابلة. أن يتأكد من أن المستجيب فهم السؤال، ولا مانع من شرح السؤال وتوضيحه للمفحوص إذا وجد ذلك ضروريا.

• منح المستجيب وقتا كافيا للاستجابة دون الاسترسال في جوانب لا تعنيه و عدم إجهاده بالأسئلة الكثيرة.

• عدم إظهار الدهشة والاستغراب حين تصدر عن المستجيب أو المفحوص بعض الأقوال المستهجنة أو استنكاره لحدوث موقف معين خوفا من أن يشجع هذاالمفحوص على المبالغة في تصوير المواقف.

• لا يجوز إحراج المفحوص واتهامه وتوجيه أسئلة هجومية عليه تضطره للدفاع عن نفسه .

هـ– تسجيل المقابلة: هناك أراء كثيرة حول تسجيل ما يجري في المقابلة وكتابة مذكرات أثناءها، فمن المتفق عليه ضرورة التسجيل والكتابة للرجوع إلى ما يسجل وتحليله والإفادة منه فيما بعد، حيث لا يمكن الاعتماد على الذاكرة وخاصة مع مضي الوقت، ويؤخذ على التسجيل أن المفحوص قد يتمتع عن ذكر مشكلاته وخبراته الخاصة التي لا يحب أن تدون على الورق، ويلجأ بعض الباحثين إلى استخدام أجهزة التسجيل الصوتي، ولكن ذلك مكلف ماديا، بالإضافة إلى أنه قد يزيد من حرص المفحوص وامتناعه عن الكلام كما أن استعمال مسجل الصوت لا يسجل تعبيرات الوجه والإيماءات وحركات الجسم وهذه تلعب دورا هاما في المقابلة، ويجب تعريف المفحوص بأهمية التسجيل واستئذاته في ذلك وإرجاع ما يمكن إرجاءه إلى نهاية المقابلة، أو أن تقتصر الكتابة أثناء المقابلة على الأشياء الضرورية.

ي–إنهاء المقابلة : يجب أن تنتهي المقابلة عند تحقيق هدفها، و إنهاء المقابلة مهم جدا بقدر أهمية بدئها ويجب أن يكون إنهاء المقابلة متدرجا و ليس مفاجئا بانتهاء الزمن و وقت العمل ، مما يشعر المفحوص بالاحباط و الرفض ومن أساليب انهاء النقابلة هي استعراض و استخلاص ما دار فيها ، ويكون ذلك على لسان النفحوص نفسه .(صباح ، الصفحات 206-210)

ثالثا : عيوب ومميزات المقابلة

للمقابلة عيوب ومميزات نذكر منها التالي :

1–عيوب المقابلة :

رغم شيوع استخدام طريقة المقابلة إلا أن هناك كثيرا من الأخطاء التي تؤثر في نتائجها ومنها:

• قد يتأثر الباحث بالمظهر الشخصي للمبحوث أو بطريقة كلامه أو استجاباته فقد ترتبط عنده خبرات ذاتية ذات معنى خاص.

• تكاليف المقابلة أعلى من التقنيات الأخرى لما تتضمنه من اختبار وتدريب الأشخاص الذين سيجرون المقابلة ودفع أجورهم.

• الوقت الذي تستغرقه حيث يكون المبحوث أثناء العمل فيعتبر ذلك إضاعة للوقت لانجاز عمله الواجب عليه .

• و لأنه بإمكان الباحث معرفة الكثير عن المبحوثين مثل أسمائهم عناوينهم أرقام هواتفهم الخ.. لذا يشعر المبحوث بنوع من الإحراج والخطر في بعض الأحيان خاصة عندما تكون الأسئلة تتعلق ببعض القضايا الحساسة سياسية، شخصية وغيرها . (مليكة، 2021، صفحة 185)

2-مزايا المقابلة:

• تقنية مرنة الاستعمال أي أنها تسمح بمرونة عالية في طرح الأسئلة حيث تنتج للباحث فرصة تحديد وصياغة وترتيب الأسئلة مع توضيح المصطلحات غير الواضحة.

•التحكم بوضع المقابلة أي أنها تمنح للباحث فرصة السيطرة على وضع المقابلة حيث يستطيع الباحث أن يضمن إجابة المبحوث في كل الأسئلة وفق الترتيب الذي يريده الباحث، كما يكون بإمكان الباحث تدوين زمن ومكان المقابلة مما يسمح له بتفسير الإجابات بدقة اكبر وخاصة عندما تقع بعض الأحداث خلال فترة المقابلة والتي يمكن أن تؤثر على إجابات المبحوثين.

• يكون معدل استجابة المبحوثين أعلى منه في التقنيات الأخرى خاصة الاستبيان البريدي وبدرجة كبيرة مع من يعانون من صعوبات في القراءة أو الكتابة أو فهم اللغة المستعملة في المقابلة.

• تمكن المقابلة الباحث من جمع معلومات إضافية عن المبحوث كبعض السمات الشخصية عنه وعن بيئته والتي يمكن أن تساعد الباحث في تفسير النتائج.

• العمق والحصول على معلومات منفصلة يستطيع القائم على المقابلة أن يجري تحسينات كثيرة عليها من حيث نوعية المعلومات التي يحصل عليها ،كما بإمكانه استخدام أساليب متنوعة للتغلب على عدم رغبة المستجيب على الاستجابة، وتوضيح الأسئلة غير المفهومة وإزالة الشكوك بينه وبين المستجوب في حالة ظهورها. (مليكة، 2021، الصفحة 186)

المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة التطبيقية

يتضمن هذا المبحث عرض نتائج البحث من الإجابات المتحصل عليها وتحليلها لمعرفة مدى تطبيق وكالة القرض الشعبي 427- بسكرة للتكنولوجيا المالية على مستوى خدماته.

أولا: تحليل نتائج الدراسة التطبيقية

أجرينا المقابلة مع موظفين من المصلحة الإدارية و أمين الشباك ، واعتمدنا على مجموعة من الأسئلة المباشرة وكانت كالتالي :

1: واقع استخدام التكنولوجيا المالية داخل الوكالة

لقد أكد كل من المبحوثين المعنيين بالمقابلة على أن التكنولوجيا المالية صارت جزء لا يتجزأ و أساس نظام العمل داخل الوكالة فهي النقلة النوعية من نظام الخدمات التقليدية الورقية إلى الخدمات الحديثة التي توفر الجهد و الوقت .

ولقد تم تخصيص أشخاص كفء في البرمجيات و التطبيقات ومتخصصين في المجال التكنولوجي للتكفل بذلك، فتوجد خلية متخصصة تقوم بكافة العمليات المسؤولة عن البيانات و إعداد كل البرمجيات التي تندرج ضمن نطاق الخدمات وتخص أيضا بالمنافسين على حدا و الزبائن على حدا .

ولقد تم اعتماد التكنولوجيا المالية على مستوى كل الخدمات و التخلي على الخدمات التقليدية منذ أن تم فتح الوكالة رسميا 2022

2: التحول من الخدمات التقليدية إلى التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية

لقد وضح أمين الشباك أن ذلك لم يكن صعبا ولكن معقد قليلا تطبيقه على كافة الخدمات التي نقدمها وتعميم كل التقنيات الحديثة بالوكالة نظرا لحداثة تلك التقنيات بالنسبة للعملاء ، هي ليست التخلي عنها منذ اعتماد التكنولوجيا المالية بل كانت كبديل سهل يعوض الخدمات التقليدية بالموارد المتاحة فلقد تم تغير العديد من الأمور التي فرض اعتمادها مثل ما يلي :

- ضرورة التسجيل بخدمة الصيرفة الالكترونية من اجل متابعة الزبون حركة حسابه عن بعد

- السحب من جهاز GAB للحاملين للبطاقة بالمبلغ المحدد حسب نوعيتها

- استعمال التطبيق الخاص بالبنك في حالة تقديم تساؤل تحويلات مالية دون اللجوء للتنقل إلى البنك

- طلب البطاقات أو فتح حساب عن طريق الأرضية الالكترونية للوكالة بدون التوجه للوكالة شخصيا وملئ الاستمارات الورقية والعديد من الخدمات التي أصبحت أشياء عادية كإجراءات بنكية

كما أشار أن ليس الكل يطبقها و يفضل التقرب للوكالة للشعور بالثقة أكثر خوفا من وقوعه للخطأ وتعرض حسابه للتعطيل أو قلة ثقافته بالتكنولوجيا .

3: مدى وعي و إقبال العملاء بهذا التطور في المجال المالي على مستوى البنك

من خلال المقابلة التي قمنا بها مع مسؤول المصلحة الإدارية أكد ان موظفو الوكالة يسعون لتدريب العمال على حسن التعامل مع الزبائن من اجل زيادة التجاوب معهم حيث يتم التعامل مع فئات و طبقات مختلفة فالوعي في المجال التكنولوجي الذي هو محدود للبعض ويجده معقد الاستخدام و لا يشعره بالأمان فيحاول الموظف بإقناعهم بمحاولة استخدامها لتسهيل الحياة عليهم و

إعطائهم دليل الاستعمال للخدمات الحديثة المقدمة وتعريفهم على التقنيات التكنولوجية الجديدة والبعض الأخر منفتح أكثر ومواكب لكل التطورات ويتوجه لها

مثلما ذكرت سابقا فهنالك فئة كانت بالنسبة لها تلك الخدمات إضافة تسهيلات لنوعية الخدمات التي ستوفر عليهم الكثير من التنقلات و للبعض الأخر لازال غير منفتح اتجاهها يفضل الخدمات التقليدية حتى يشعر بالثقة التامة.

4: ماهية العوائق التي تواجه الوكالة اعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات البنكية .

أكد مسؤول المصلحة الإدارية على تردد البعض للانتقال الى فضاء الصيرفة الالكترونية لعدم استيعاب بعض التقنيات الجديدة الغير مألوفة و البعض الأخر لكونه غير مستعمل للأجهزة الذكية أو ليس لديه ثقافة كفاية بكيفية استعمالها و الوصول إليها و البعض الآخر يتجنبها من الأساس لثقته المهتزة في هذا المجال لكونه يعتقد بضعف البنية التكنولوجية بالنظام ككل مثل :

-التعرض للعديد من الحالات كالسرقة من المواقع أثناء الدفع .

- إمكانية اختراق الحساب

- الخوف من فقدان الرقم السري أو تعطل الموقع من كثر الاستخدام أثناء القيام بالتحويلات ...

و العديد من المخاطر التي يتخوف منها الزبون .

ولكن أكد لنا المسؤول بأن الوكالة قامت بتعيين موظفين مختصين كفئ من أجل الحماية التي يحتاجها الزبون وتوفير الأمن اللازم ووضع قوانين ضبطية تردع كل عمليات الاحتيال التي يتخوف منها العميل

5: التأثير الايجابي والسلبي لهذه التكنولوجيا المالية بالنسبة للموظفين و للعميل

فيما يتعلق بالتأثير الذي تؤديه التكنولوجيا المالية على مستوى الوكالة لكلا من الأطراف فلقد أكد أمين الشباك عن مدى رضاه بالمستوى المحقق من طرف الوكالة في الجانب التكنولوجي رغم وجود الكثير من العوائق للتطور أكثر إلى أنه لعبت دورا كبيرا في تحسين نوعية الخدمات البنكية وجعلها سهلة الاستعمال مما جعلها تجذب العديد من الزبائن والتوجه للخدمات الرقمية التي تختزل عليهم الوقت وضرورة التوجه للوكالة في كل مرة يحتاج العميل للقيام بتحويل مال او سحب او كشف وبالتالي تسهيل المهام بالنسبة للموظف ونقص الطوابير و الانتظار

خاتمة الفصل :

من خلال ما تم دراسته في هذا الفصل نجد أن المصارف من أكثر المؤسسات الاقتصادية تؤثرا بتقنية المعلومات التي دخلت لكافة اعمالها وأصبحت التكنولوجيا المالية محط اهتمام البنوك برغم ما تعانيه المنظومة البنكية من المشاكل وضعف النشاط التقني غير انها دائما تسعى لمضاعفة الجهود وتوفير البيئة المناسبة ,

فبنك القرض الشعبي الجزائري لم يستثن من ذلك و قد اخذ طريقه في تطوير خدماته المصرفية بتطوير وسائل الدفع والخدمات التقنية كما تطرقنا الى تعريف أداة جمع المعلومات و هي المقابلة ، وبراز خطوات إجرائها والتعرف على مزاياها و عيوبها .وقمنا بعمل مقابلة تحتوي على العديد من الأسئلة للتعرف على مدى تماشيه مع الابتكارات التكنولوجية التي يتعامل بها مع العملاء لكسب ثقتهم و الخروج من البيئة التقليدية وفرض الوعي بضرورة تبني الصيرفة الالكترونية .

ومن خلال تطبيق هذه الدراسة قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة للإجابة على إشكالية الدراسة وما عكسته نتائج التحليل الميداني أن الوكالة تعتمد بصفة كبيرة على التكنولوجيا المالية

خاتمة

خاتمة:

إن الانتشار العالمي لشركات التكنولوجيا المالية حولها إلى واقع يفرض نفسه على العالم من خلال تقديم الخدمات المالية بكفاءة وجودة عالية، مما أدى إلى زيادة المنافسة. كما أن دخول التكنولوجيا المالية في مجال السوق المصرفي كان كضرورة لتسهيل المعاملات للوصول إلى اكبر شريحة من المتعاملين مع البنوك نظرا لعدة اعتبارات في ظل التقدم السريع لوسائل التكنولوجيا،فكان لا بد من مسايرة هذا الزخم الحديث حيث أضفت هيكلة جديدة للتمويل المالي من خلال الشركات الناشئة التي تنشأ في سياقه ،فلقد ساعدت التكنولوجيا المالية المتقدمة المصارف توسيع خدماتها على أوسع نطاق في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة من الابتكارات التقنية التي تستهدف تحسين العمليات المالية وتبسيطها ، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل مع خدمات البنك المقدمة لهم .

ولقد كان بنك القرض الشعبي الجزائري ساعيا لمواكبة التكنولوجيا المالية من خلال تطوير أنظمته للدفع الالكتروني و المعاملات المالية المتنوعة المتعلقة بشتى تقنيات إرسال واستقبال الأموالأو في مجال الدفع الالكتروني الخاص بالبطاقات وخدماته على مستوى شبكة الانترنت ، فكل هذه التطورات التي يشهدها البنك باعتماده للتكنولوجيا المالية كان نقلة ايجابية ذات أثر واضح على كلمن البنك نفسه اقتصاديا وماليا ومن جهة رضا العملاء بتلك الخدمات.

اختبار صحة الفرضيات :

-تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير مستوى الأداء المالي للمؤسسة بزيادة إيراداته واستقطاب عملاء أكثر ،فرضية صحيحة حيث التكنولوجيا المالية تفتح أفاق واسعة للحصول على الخدمة البنكية في أي مكان وأي زمان بتكاليف اقل أي نسبة عمولة منخفضة مقارنة بالتسهيلات المقدمة للعميل وبالتالي انجذاب العملاء للخدمات التي تبسط لهم سيرورة معاملاتهم المالية

--تقدم التكنولوجيا المالية تقنيات متعددة لخدمات عديد فعدم مجالات من مدفوعات و إدارة الأموال ... فرضية صحيحة لان التكنولوجيا المالية مجالها كل القطاعات المالية التي تعتبر يد مساعدة من اجل النهوض بالقطاع المالي وجعل الأشخاص يشعرون بالأمان أكثر عندما يكون وصولهم لأموالهم في أي وقت والاطلاع عليها .

-الانتقال من الخدمات التقليدية التي تكلف وقت وجهد إلى تقنيات يسهل استخدامها فرضية صحيحة مثلما رأينا سابقا كون أساس التكنولوجيا المالية تقديم تقنيات مبتكرة تغنينا عن اللجوء للمعاملات الورقية المملة والمجهدة حيث أساسها هو استبدال الأساليب التقليدية بأخرى مستحدثة ترضي العميل

-نقص ضغط العمل والطوابير الطويلة وتوفير الجهد حيث أصبح العمل عبر الوسائط الالكترونية ،فرضية صحيحة لأنها صار في العصر الحالي الوقت عنصر يقاس عليه مستوى أداء الخدمة فالنظام الورقي والتقليدي يتطلب جهد بدني ووقت وإجراءات طويلة فالتكنولوجيا المالية اختزلت كل ما سبق عبر تطبيق و أرضية مخصصة للخدمات الالكترونية بنقرة زر .

نتائج الدراسة

_تمثل التكنولوجيا المالية المزيج بين التقنيات و التطبيقات التكنولوجية الحديثة والعمليات المالية و المصرفية، للحصول على منتجات وخدمات مالية جديدة تتميز بالحداثة و الابتكار الجودة وكذا سهولة الوصول و الاستخدام في كل مكان و زمان .

- شركات التكنولوجيا المالية تفتقد إلى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ هذه النقطة ركيزة تعمل على معالجتها بالاعتماد على استخدام تقنيات التوسيع المبتكر و و الشراكة مع مؤسسات مالية تقليدية لضفر بشريحة جديدة من العملاء

- أصبحت التكنولوجيا المالية أساس عمل الشركات المالية و المصارف في العصر الحالي ومواكبتها صار ضرورة

- تعتبر التكنولوجيا المالية من عوامل تطور المصارف و تحسن أدائها و بالتالي استقطاب المزيد من الزبائن وهو ما يؤثر بالإيجاب على تحسين أداء البنك من حيث أنها تفتح أفاق واسع وتسهيلات للحصول على الخدمة الصرفية في أي مكان و زمان

-احدث التكنولوجيا المالية تغييرات هيكلية في القطاع المالي حيث فرضت نفسها من خلال العديد من التقنيات و الخدمات التي لا يستغنى عنها في القطاعات المالية المتنوعة وفي كل المجالات

- إن استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف يساهم بدرجة أولى في تأثير على أدائها وتقديم فوائد عديدة كالسرعة و الأمان و خفض التكاليف

- استخدام خدمات التكنولوجيا المالية يزيد من التحكم الفعال للمصرف من خلال مرد ودية البنوك

- في العصر الحالي صار تقييم الأداء المصرفي يعتمد على مدى كفاءتها في استخدام الموارد التكنولوجية المتاحة و مدى تطور البنك في مجال التقنيات المالية الحديثة مقارنة بالمصارف الأخرى.

- يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في النظام المصرفي الجزائري صعوبات أهمها ضعف الأعمال، وندرة رؤوس الأموال المخاطرة بالإضافة إلى المشاكل التنظيمية و القانونية و كذلك جودة الانترنت و الاتصال الذي يعيق توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية.

-استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى القرض الجزائري–وكالة بسكرة 427 ساهم بشكل فعال في رفع مستوى أداء الوكالة إلى مستوى أخر جعلها وجهة للعديد من الزبائن بسبب خدماته المتطورة.

الاقتراحات :

بناءا على النتائج المتوصل إليها من خلال البحث قمنا بتقديم بعض من الاقتراحات أهمها :

وقد لخصت الدراسة مايلي :

- محاولة تشجيع إنشاء شركات أكثر تنشط في مجال التكنولوجيا المالية ووضع إطار قانوني يسمح لهابالشراكة مع مؤسسات القطاع المصرفي ، فشركات التكنولوجيا المالية تبحث عن تعزيز الثقة بينها و

بين البنوك اجل تعظيم قاعدة عملائها ، في حين تسعى البنوك على تسريع الابتكار من اجل تحقيق ميزة تنافسية واعتماد كل ماهو جديد في مجال التكنولوجيا المالية .

- تشجيع الإقبال ودفعهم للتوجه للخدمات التكنولوجيا المالية حيث أصبحت كل البنوك ملزمة بتوفير متطلبات الدفع الالكتروني كون كل الناس أصبحت تمتلك هواتف ذكية

- العمل على تحديث الخدمات التي تقدمها البنوك وإنشاء المزيد من الفروع والاستمرارية على تحسين أداء الخدمات أكثر من اجل إرضاء الزبون لضمان المنافسة المصرفية .

- تخصيص ميزانيات لهذا النوع من التكنولوجيا وخاصة شركات التكنولوجيا المالية الناشئة و الاستثمار فيها والاستثمار في تدريب القطاع المعرفي على أدواتها من اجل الاستفادة منها .

-ضرورة إتاحة خدمة الانترنت و خفض تكاليفها و تطوير أنظمة المدفوعات الخاصة بالمصارف الجزائرية وتشجيع الإقبال عبر الإعلانات الترويجية عبر مواقع التواصل

- العمل على تحديث الخدمات المصرفية لكون سوق المنافسة مشتدة بين البنوك التي تقدم نفس الخدمة المتواجدة على مستوى الوكالة .

-توظيف إطارات متخصصة القرض الشعبي الجزائري –وكالة 427 ،إطارات ذات كفاءة و مؤهلة قادرة على إدراج ابتكارات مستحدث تنافس باقي المصارف الموجودة في السوق أكثر حداثة عن تلك الموجودة بالوكالات المجاورة

- محاولة التوسع التكنولوجي لوكالة-بسكرة427- في نوعية الخدمات التقنية المالية و الاندماج العالمي مع باقي المصارف لجعل المعاملات الدولية سهلة

قائمة المراجع

الكتب:

- أحمد فهمي سعيد البرزنجي. (2018). *مدخل في إدارة المصارف و العمليات المصرفية*. بغداد: دار الدكتور للعلوم الادارية والاقتصادية.

- عمر علي كامل الدوري. (2013). تقييم الاداء المصرفي.

المقالات و الأوراق البحثية :

- توبين علي. (ماي, 2012). دور التكنولوجيا المصرفية في ظل تحرير الخدمات المصرفية. *مجلة الاقتصاد الجديد* (6)، الصفحات 249-262.

- زينب أحمد، و زهرة أ.اوقاسم. (2019). مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ، 8* (1)، الصفحات 400-415.

- إيمان بومود، عواطف مطرف، و شاوي شافية. (30 سبتمبر, 2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير اداء البنوك الاسلامية العربية. *مجلة رؤى الاقتصادية* ، الصفحات 334-348.

- بن يزة شيماء، و جبار بوكثير. (مارس, 2023). التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المؤسسات المالية التقليدية من اجل تحقيق شمول مالي مستدام. *مجلة التكامل الاقتصادي ، 11* (1)، الصفحات 301-316.

- عبد الكريم أحمد قندوز. (2019). *التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية*. أبو ظبي - دولة الامارات العربية المتحدة: معهد التدريب وبناء القدرات -صندوق النقد العربي.

- محمد عبد العليم صابر. (بلا تاريخ). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي. *مجلة اسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات* ، الصفحات 95-110.

- مليكة بن علقمة، و سائحي د.يوسفي. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية و المصرفية. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، 7* (3)، الصفحات 86-107.

- وهيبة عبد الرحيم، و بن قدور د.أشواق. (2028). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. *مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية ، 7* (3)، الصفحات 11-35.

- سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. *مجلةآفاق علمية ، 11* (3)، الصفحات 725-744.

- فايزة شاقور جلطية. (جانفي, 2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك الإسلامية بالدول العربية. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة ، 8* (2)، الصفحات 191-202.

- حسين علي سعد السراي. (سبتمبر, 2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات الرقمية في المصارف الاسلامية. *AL KUT JOURNAL OF ECONOMIC AND ADMINISTRATIVE SCIENCES ، 15* (48)، الصفحات 116-139.

- غربي صباح. (2017). القابلة كأداة من أدوات البحث العلمي. الصفحات 200-213.

- غواضني مليكة. (31 ديسمبر, 2021). ادوات البحث العلمي (المقابلة). *5*، الصفحات 179-187.

- محمد قوجيل، و طه عبد العزيز. (2022). مخاطر التكنولوجيا المالية وإدارتها في القطاع المصرفي. *مجلة الإقتصاد و المالية ، 8* (2)، الصفحات 185-199.

- مريم بنت توفيق بن ناصر. (جانفي, 2023). تأثر تحقيق أهداف التنمية المستدامة على تحسين الأداء المصرفي. *14* (1)، الصفحات 200-320.

- نجوى فيلالي. (ديسمبر, 2020). تقييم الاداء المالي للمصارف , دراسة تطبيقية في بنك البركة فرع 402. *الإنسانية و الإجتماعية ، 6* (2)، الصفحات 50-71.

- وفاء أيوب كسارة، علي حسين أ.م.د.ابتسام، و عبد الحسين جبر أ.م.د. شذى. (2020). دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة. *مجلة الادارة و الاقتصاد* (124)، الصفحات 45-61.

- وفاء حمدوش، عماني لمياء، و بن علي سمية. (1 اكتوبر, 2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري. *مجلة الاقتصاد الجديد ، 12* (4)، الصفحات 540-557.

المواقع الاكترونية :

- المصرفيون ب-.ه .د ,المصرفي. (2023/2024). *مقالات و أراء*. Récupéré sur

https://masrafeyoun.ebi.gov.eg/2022/10/23

FasterCapital: *شركات التكنولوجيا المالية*. (2023). تم الاسترداد من https://fastercapital.com/mawdoo3

الملاحق

VISA — CPA Bank

عقد حامل البطاقة الدولية
القرض الشعبي الجزائري/ فيزا

الوكالة:..... الرمز :.....

نحن الموقعون أدناه، نرجو من القرض الشعبي الجزائري منح بطاقة دولية فيزا :

☐ ذهبية ☐ كلاسيك

☐ باسمي ☐ باسم حامل البطاقة المعين أسفله

تعيين صاحب الحساب: السيدة ☐ السيد ☐

اللقب:..... الاسم:.....

تاريخ الميلاد:..... الجنسية:.....

المهنة / الوظيفة:.....

العنوان الشخصي:.....

جواز السفر رقم:..... صادر بتاريخ:..... بـ:.....

البريد الإلكتروني:.....

رقم الهاتف النقال:.....

رقم الحساب بالعملة الأجنبية:.....

رقم الحساب بالدينار :.....

تعيين صاحب حامل البطاقة : السيدة ☐ السيد ☐

اللقب :..... الاسم:.....

تاريخ الميلاد:..... الجنسية:.....

المهنة / الوظيفة:.....

العنوان الشخصي:.....

جواز السفر رقم:..... صادر بتاريخ :..... بـ :.....

البريد الإلكتروني:.....

رقم الهاتف النقال:.....

صلة القرابة مع صاحب الحساب :.....

أنا مقدم الطلب، صاحب الحساب، الموقع أدناه:

- أصرح أن المعلومات المذكورة أعلاه صحيحة.
- أقر أنني اطلعت على الشروط العامة لعقد حامل بطاقة القرض الشعبي الجزائري / فيزا الدولية المذكورة، وكذا شروط التسعير المعمول بها و الشروط الجزافية المطبقة والتي قدمت لي نسخة منها قبل توقيع العقد.

أصرح أنني ألتزم بها دون تحفظ وأطلب تسليم بطاقة والتزم بـ:

- الاحتفاظ في حسابي بالعملة الأجنبية قابلة للتحويل بمتوسط رصيد دائم يبلغ 1000 أورو طوال فترة صلاحية بطاقتي وشهر واحد بعد انتهاء صلاحيتها.
- الاحتفاظ في حسابي بالدينار بمتوسط رصيد دائم قدره 10 الف دينار جزائري طوال فترة صلاحية بطاقتي وشهر واحد بعد انتهاء صلاحيتها.
- السماح للبنك أن يخصم من حسابي بالعملة الأجنبية المبالغ المقابلة للمعاملات المنفذة بالبطاقة المذكورة.
- السماح للبنك أن يخصم من حسابي بالدينار الرسوم والعمولات التنظيمية ومبلغ المساهمة السنوية.

توقيع صاحب الحساب	توقيع حامل البطاقة	التوقيع (التوقيعات) المسموح بها للبنك

"يسبق بعبارة "قرىء وتمت الموافقة عليه وهو صالح كوكالة في حالة إستعمال البطاقة من طرف ثالث"

في .....بـ .....

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد اشتراك للخدمات البنكية الإلكترونية
للأشخاص الطبيعية و المهنيين

الزبون المعني أسفله :

السيدة □ الآنسة □ السيد□

اللقب: ..... الاسم: .....

اللقب الأصلي (للمرأة المتزوجة): .....

العنوان: .....

تاريخ و مكان الازدياد: .....

المهنة: .....

بطاقة التعريف □ رخصة السياقة □ جواز السفر □ رقم ..... سلم بتاريخ ..... من طرف .....

الهاتف الشخصي(ثابت أو نقال): .....

الهاتف المهني: .....

البريد الالكتروني: ..... فاكس: .....

يصرح أنه يريد الاشتراك لمدة سنة (01) متجددة ضمنيا، إلا في حالة إبطال مبلغ كتابيا، الخدمات البنكية الإلكترونية المتعلقة بالخدمات المشار عليها بعلامة (x) على الحساب أو الحسابات المعينة أدناه.

طبيعة الخدمة	القناة	رقم حساب الخدمة	الاختيار (*)	المدة (**)
- الإطلاع على الحساب (رصيد، عمليات) - تحميل كشف الحساب	الأنترنيت	رقم ..... رقم ..... رقم ..... رقم		غير محدد
- إرسال أسبوعي لكشف الحساب	فاكس	رقم ..... رقم ..... رقم ..... رقم		(كل يوم السبت)
- معلومات حول رصيد الحساب (رسالة قصيرة واحدة كل شهر)	رسالة قصيرة (***)	رقم ..... رقم		.....
- معلومات و الإطلاع على الرصيد	صوتي (سمعي)	رقم ..... رقم		غير محدد

(*) تملأ حسب رغباتكم ضعوا علامة (x) على الخدمة أو الخدمات و القناة أو القنوات المختارة
(**) حددوا يوم إرسال الرسائل القصيرة (مثال : 1 أو 2 ، 3 .....31)
(***) رقم الهاتف النقال إجباري

لا تتم مراقبة المدخل إلى الخدمات بواسطة فحص الإمضاءات من طرف البنك، وإنما يتم ذلك عن طريق التحقق من شرعية الزبون الذاتية و باستعماله لكلمة السر الشخصية.

بناءا على ذلك يسمح الزبون للقرض الشعبي الجزائري بالقطاع المصاريف المتعلقة بهذا الأشتراك كما هو مبين في الشروط العامة للبنك، من حساب الفوترة الآتي : رقم .....

إضافة إلى النصوص المنظمة التي تحكم العلاقات بين الزبون والبنك (وثيقة أساسية) تطبق حرفيا الشروط العامة والخاصة بهذه الخدمات (البنكية الالكترونية) الواردة على ظهر هذا العقد و التي يصرح الزبون أنه على علم بها.

بعد تحقيق وتسجيل البنك لكل المعلومات الواردة ، يتحصل الزبون على موافقة إشتراكه .

حرر في ..... بـ .....

إمضاء و ختم الوكالة

إمضاء المعني بالأمر مع عبارة بخط اليد "قرأ و صودق عليه"

القرض الشعبي الجزائري
CREDIT POPULAIRE D'ALGERIE

عقد انتساب الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول

« MOBILE CPA »

الزبون الممضي أسفله

(1).....

ممثل من طرف: السيدة □ الآنسة □ السيد □

اللقب.....الاسم.....

الصفة :.....

تاريخ و مكان الازدياد.....

العنوان الشخصي.....

العنوان المهني.....

عنوان المقر الاجتماعي: .....

الشكل القانوني : .....

السجل التجاري رقم:.....سلم بتاريخ .....من طرف.....

رقم الاستدلال الجبائي:.....

رقم الهاتف.....رقم الفاكس.....

البريد الالكتروني.....

يصرح أنه يريد الاشتراك في الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على الحساب أو الحسابات المذكورة أسفله تبعا للشروط العامة الواردة على ظهر هذا العقد.

طبيعة الخدمة	القناة	أرقام الحسابات المسموحة للخصم
- خدمة الاطلاع - خدمة أوامر التحويلات الآنية عن بعد بواسطة الخدمات البنكية الالكترونية Mobile CPA	Mobile CPA	رقم:..... رقم:..... رقم:..... رقم:..... رقم:..... رقم:.....

حرر في.....بـ.....

إمضاء الممثل المؤهل مع عبارة بخط اليد "قرأ و صودق عليه" مع وضع ختم الزبون

إمضاء و ختم الوكالة

(1)
(2) الاسم واللقب أو التسمية الاجتماعية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

جامعة محمد خيضر – بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

Université Mohamed Khider –Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion

الرقم : 00349/ ك.ع.إ.ت.ع ت /2024

إلى السيد مدير: بنك القرض الشعبي الجزائري CPA
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

1- بونور مواهب شمس الأصيل
2- /
3- /

المسجلون بـ: قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد المؤسسة
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء المصرفي ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير

بسكرة في: 19-03-2024

ع/ عميد الكلية
نائب العميد المكلف بالدراسات والعلاقات المرتبطة بالطلبة
محمدي وشيح

تأشيرة المؤسسة المستقبلة
HADID Yamene
Directrice
القرض الشعبي الجزائري 427