



الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة حالة: بنك أبو ظبي الأول في الفترة الممتدة من 2021_2024

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

زيد حياة

من إعداد الطالب (ة):

حسام الدين شبعاني

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	استاذ	بن سمينة عزيزة
بسكرة	مشرفا	استاذ	زيد حياة
بسكرة	مناقشا	استاذ	بزيو عيشوش

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر - بسكرة-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية

الموضوع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية

دراسة حالة: بنك أبو ظبي الأول في الفترة الممتدة من 2021_2024

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

الأستاذ (ة) المشرف(ة)

زيد حياة

من إعداد الطالب (ة):

حسام الدين شعباني

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ	بن سمينة عزيزة
بسكرة	مشرفا	أستاذ	زيد حياة
بسكرة	مناقشا	أستاذ	بزيو عيشوش

الموسم الجامعي: 2024-2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الى عائلتي واصدقائي

إلى أولئك الذين رسموا أحلامهم على جدران الجامعات

وحملوا دفاترهم في طريقهم إلى الشهادة

إلى طلبة غزة الجامعيين الذين رحلوا قبل أن تكتمل الحكاية

قبل أن يُنادى بأسمائهم يوم التخرج،

فصاروا نوراً لا ينطفئ في سماء العلم والكرامة

سلاماً على أرواحكم الطاهرة، وموعدنا عند رب لا ينسى

الشكر والتقدير

"أولا شكرا الله عز وجل"

يسرني أن اوجه شكري لكل من نصحني أو أرشدني أو وجهني أو دعمني أو ساهم معي في إعداد هذا البحث بإيصالي للمراجع والمصادر المطلوبة في أي مرحلة من مراحلها، واشكر على وجه الخصوص أستاذتي الفاضلة " (حياة زيد) على إشرافها على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذلته معي، وعلى نصائحها القيمة التي مهدت لي الطريق لإتمام هذه الدراسة فلها مني فائق التقدير والاحترام، كما أتوجه في هذا المقام بالشكر الخاص لأساتذتي الذين رافقوني طيلة المشوار الدراسي ولم يخلوا في تقديم يد العون لي.

واسأل الله تعالى أن يكون في المستوى المطلوب، وأن ينال استحسانكم، وأن يضيف قيمة علمية

المكتبات بإذن الله ت

الملخص

تهدف هذه الدراسة الى ابراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية، مع التركيز على دراسة بنك أبو ظبي الأول الإماراتي، ولتحقيق هدف الدراسة اتبعنا المنهج الوصفي والتحليلي وذلك بتحليل المعطيات والبيانات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية لبنك أبو ظبي الأول وأدائه، والتي تم استخراجها من الموقع الإلكتروني للبنك، ومن تقاريره السنوية. وقد توصلت الدراسة الى أن البنك استطاع من خلال استراتيجيته الرقمية توسيع قاعدة عملائه، وتحسين جودة خدماته، وزيادة كفاءته التشغيلية، مما انعكس إيجاباً على مؤشراتته المالية ومكانته التنافسية في السوق، وهو ما أسهم بشكل مباشر في تعزيز أدائه البنكي.

الكلمات المفتاحية:

تكنولوجيا مالية، كفاءة تشغيلية، أداء بنكي.

Summary

This study examines the role of FinTech in improving the performance of commercial banks, with a specific focus on First Abu Dhabi Bank (FAB) in the UAE. To achieve this, a descriptive and analytical approach was employed, involving the analysis of data and information related to FAB's FinTech initiatives and its performance. This information was extracted from the bank's official website and its annual reports.

The study concluded that through its digital strategy, FAB successfully expanded its customer base, enhanced the quality of its services, and increased its operational efficiency. These advancements positively impacted its financial indicators and competitive position in the market, directly contributing to the enhancement of its banking performance.

Keywords: FinTech, Operational Efficiency, Banking Performance.

فهرس المحتويات

I.....	الإهداء
II.....	الشكر والتقدير
III.....	الملخص
IV	فهرس المحتويات
VI	قائمة الجداول:
VI	قائمة الأشكال والرسوم البيانية.
7	المقدمة
2	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية ا
2	تمهيد:
3	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.
3	المطلب الأول: نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية.
5	المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية.
6	المبحث الثاني: الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية.
6	المطلب الأول: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية.
10.....	المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية.
12.....	خلاصة الفصل:
13.....	الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي.
14.....	تمهيد:
15.....	المبحث الأول: أساسيات الأداء البنكي.
15.....	المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء البنكي.
16.....	المطلب الثاني: مكونات وابعاد الأداء البنكي.
18.....	المطلب الثالث: تقييم الأداء البنكي ومؤشراته.

فهرس المحتويات

21.....	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية كمتغير مؤثر في الأداء البنكي
21.....	المطلب الأول: اهداف التكنولوجيا المالية في البنوك
22.....	المطلب الثاني: مزايا استخدامات التكنولوجيا المالية البنكية
24.....	المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك
25.....	خلاصة الفصل:
26.....	الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي
27.....	تمهيد:
28.....	المبحث الأول: تقديم بنك أبو ظبي الأول
28.....	المطلب الأول: نشأة بنك أبو ظبي الأول
29.....	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والاهداف الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الأول
32.....	المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية ببنك أبو ظبي الأول وأثرها على أداءه
33.....	المطلب الأول: الخدمات المصرفية الرقمية والبطاقات الالكترونية للبنك
40.....	المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك أبو ظبي الأول
45.....	خلاصة الفصل:
47.....	خاتمة
50.....	قائمة المراجع:

قائمة الجداول:

رقم الجدول	العنوان	رقم الصفحة
01	تطور اجمالي الاصول، القروض والتمويل الاسلامي، حجم الودائع خلال (2021-2024)	41
02	تطور نسبة تغطية السيولة ونسبة حقوق ملكية الاسهم العادية خلال (2021-2024)	42

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

رقم الشكل او الرسم البياني	العنوان	الصفحة
01	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	5
02	قطاعات التكنولوجيا المالية	8
03	أبعاد الأداء البنكي	18
04	اهداف استخدامات التكنولوجيا المالية	22
05	أبرز محطات الاندماج	28
06	الميكمل التنظيمي لبنك أبو ظبي الأول	30
07	الأهداف الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الأول	32
08	تطور الإيرادات التشغيلية، الربح قبل الضريبة، صافي الربح خلال (2021-2024)	42

المقدمة

يعتبر القطاع البنكي من الركائز الأساسية للتنمية الاقتصادية في العالم، نظرا لأهمية الدور الذي يؤديه في تقديم الخدمات المالية والمصرفية المتنوعة. وما يشهده العالم اليوم من تحولات متسارعة وتطورات متلاحقة، خاصة في ظل بروز العولمة والانفجار المعلوماتي، أثر بشكل كبير على مختلف المجالات، سواء الاقتصادية أو السياسية أو الاجتماعية.

هذا الواقع الجديد فرض على المؤسسات والهيئات المالية ضرورة إعادة النظر في أساليب تقديم خدماتها، والسعي نحو تبني طرق أكثر مرونة وسهولة لتلبية احتياجات العملاء اليومية، بهدف ضمان الاستمرارية وتعزيز التنافسية والحفاظ على مكانتها في السوق من خلال تقديم خدمات متميزة عن باقي المنافسين.

وتعد التكنولوجيا المالية من أبرز الأساليب الحديثة التي تعتمد على توظيف التقنيات المتقدمة والابتكارات الجديدة لتبسيط المعاملات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة مقارنة بالأساليب التقليدية. فهي توفر حلاً أسرع، أقل تكلفة، وأكثر فعالية، مما يمنحها دوراً محورياً في تشكيل مستقبل الخدمات المالية والمصرفية. ولهذا السبب، أصبحت البنوك مطالبة بتبني هذه التحولات ومواكبة المستجدات من خلال دمج التكنولوجيا ضمن أنظمتها الخدمية.

الإشكالية: مما سبق يمكن طرح اشكالية الدراسة كما يلي:

ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول؟

التساؤلات الفرعية: من خلال الاشكالية يمكن طرح الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟ وفيما يتمثل الأداء البنكي؟
2. ما العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي؟
3. ما أثر التكنولوجيا المالية على بنك أبو ظبي الأول؟

الدراسات السابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية

- دراسة (عمارية بختي وغنية مجاني)، 2020، مقالة بعنوان: دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي: هدفت هذه الدراسة إلى تبيان طبيعة التكنولوجيا المالية من خلال تسليط الضوء على مفاهيم أساسية حولها، وكذلك القيام بتحليل الشركات الناشئة في هذه التكنولوجيا من أجل معرفة دورها في تطوير ودعم القطاع المصرفي من خلال ما تقدمه من خدمات حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في رفع مردودية قطاع الخدمات المالية وتعمل كذلك على تطوير الخدمات المالية الإلكترونية لتشمل قطاع الإقراض والمدفوعات وغيرها، لهذا يجب تشارك شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك من أجل الحفاظ على ثقة العملاء من البنوك من جهة ومن جهة أخرى تقليل المخاطر الناتجة عن عدم وجود ضوابط تحكم شركات التكنولوجيا المالية وبذلك يكون هناك تكامل لدعم نمو القطاع المصرفي إلى جانب ضمان استقراره.

- دراسة (مليكة بن علقمة يوسف ساحلي)، 2018، بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية: تسعى هذه الورقة البحثية إلى تسليط الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها وكيفية استفادة البنوك وشركات التكنولوجيا المالية من التعاون القائم بينهما بما يخدم مصلحة الطرفين، مع الإشارة للتجربة البحرينية، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح العديد من الإمكانيات في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية ولكن لا بد من توفير بيئة مواتية كتوفير القواعد التنظيمية والبيئة التحتية للتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لعمل الشركات الناشئة في هذا المجال.
- دراسة (حرفوش سعيدة)، 2019، مقال علمي بعنوان: التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مقدم ضمن مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، جامعة الجلفة، الجزائر. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماتها، وما حققته الاستثمارات العالمية بعد الأزمة المالية العالمية، وكذلك واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية. تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، ومن شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، وتوصلت أيضا إلى أن الدول المتقدمة قطعت أشواط كبيرة في هذا المجال بالرغم من حداثة.
- دراسة (دغوش العطرة)، 2017، بعنوان: استخدام شبكة الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي، حالة البنوك الجزائرية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر. سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية، ولتحقيق هدف الدراسة تم اعداد استبانة وتوزيعها على عينة مكونة من ثمانية بنوك عاملة في ولاية الجزائر، والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع. ومن أبرز النتائج التي توصلت تبين أن أغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الأنترنت، كما أن هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي، بحيث أن تقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان، وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية. كما أوصت الدراسة إلى أهمية توفير الدعم الحكومي للجامعات والمخابر، وعلى البنوك القيام بحملات توعية مكثفة لعملائها عن الخدمات الالكترونية الجديدة وتشجيعهم على استخدامها.

ثانيا: الدراسات باللغة الاجنبية

- دراسة توتي أنجيتا سافيتري (2019): مقال علمي بعنوان: **The Development of fintech in Indonesia**. واستهدفت هذه الدراسة تطور التكنولوجيا المالية في أندونيسيا، حيث تعتبر هذه الأخيرة أرض خصبة للنمو السريع في استخدام أفرادها إلى تبني خدمات التكنولوجيا المالية خاصة أسواق الإقراض البطاقات والمدفوعات كونها بلد مسلم ونسبة لعدد الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية تجنبا للربا. وقد اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي الكمي، وأظهرت النتائج أن هناك تطورا عاليا في مجال خدمات التكنولوجيا المالية كون السكان على دراية بميزاتها كونها تتسم بالكفاءة والفعالية مقارنة بالخدمات المالية الأخرى وجود تحفيزات لمستخدميها من طرف الدولة.

الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية:

أوجه الاختلاف:

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	الأسلوب
خلال 2024-2025	خلال 2017-2020	من حيث الزمن
الامارات	الجزائر البحرين إندونيسيا	من حيث المكان
تناولت متغيرين هما التكنولوجيا المالية والأداء البنكي	البعض منهم تناول المتغير الأول وربطته بمتغيرات اخرى	من حيث متغيرات الدراسة

أوجه التشابه:

- كل من الدراسات السابقة والحالية لهما نفس الجانب النظري للمتغير الأول
- كلاهما استخدمتا نفس المنهج في الغالب.
- كما استفادة الدراسة الحالية من الدراسات السابقة
- المساعدة في اعداد خطة البحث.
- التعرف على المراجع المناسبة.

فرضيات الدراسة: بهدف الإجابة على الإشكالية والتساؤلات الفرعية نطرح مجموعة من الفرضيات الاتية:

1. التكنولوجيا المالية هي دمج بين الجانب التكنولوجي والجانب المالي، مما أسفر عنه عمليات مالية تتم باستخدام التقنيات الحديثة. بينما الأداء البنكي يعتبر أداة أساسية لتعزيز تنافسية المنظمات في السوق، وهي بمثابة بوصلة تشير إلى الاتجاهات اللازمة لتحسين عمليات المنظمة وتحقيق أهدافها العام
2. التكنولوجيا المالية تعزز الكفاءة التشغيلية للبنوك من خلال تسريع المعاملات، خفض التكاليف، وتحسين تجربة العملاء، مما ينعكس إيجاباً على الأداء البنكي.
3. ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين خدمات بنك أبو ظبي الأول الرقمية، وزيادة رضا العملاء، وتوسيع قاعدة المستخدمين، مما أدى إلى تعزيز نموه وربحيته.

المنهج المتبع في الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي في الفصلين النظريين الأول والثاني أما في الفصل التطبيقي فقد تم استخدام المنهج التحليلي، وذلك بتحليل المعطيات والبيانات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية لبنك أبو ظبي الأول وأدائه.

وقد اعتمدنا في جمع البيانات على:

- الوثائق الرسمية والتقارير السنوية للبنك المتواجدة بموقعه الإلكتروني.
- الدراسات السابقة ذات صلة بالتكنولوجيا المالية والأداء البنكي
- المراجع الببليوغرافية من كتب، مقالات ومجلات علمية، .. وغيرها.

الحدود الزمانية والمكانية:

تتمثل الحدود الزمانية لهذه الدراسة في الفترة الممتدة من 2021 إلى 2024، بينما الحدود المكانية في بنك أبو ظبي الأول الاماراتي باعتباره أحد البنوك الرائدة في تبني خدمات التكنولوجيا المالية وتطوير البنية الرقمية المصرفية في الامارات.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في تناولها لأحد الموضوعات المعاصرة في البيئة المصرفية، والمتمثل في التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الأداء البنكي، خصوصًا في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم. وتبرز الأهمية من خلال ما يشهده القطاع المصرفي من تحولات جوهرية نتيجة التقدم التكنولوجي، الأمر الذي يدفع البنوك إلى تبني أنظمة رقمية متطورة لمواكبة المنافسة وتحسين جودة خدماتها. كما أن هذه الدراسة تساهم في إثراء المحتوى العلمي في مجال الاقتصاد النقدي والمالي، خصوصًا في ظل قلة الدراسات التي تعالج العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة الى:

- التعرف على الأسس النظرية التي تقوم عليها التكنولوجيا والأداء البنكي
- تسليط الضوء على التكنولوجيا المالية ودورها في تحسي الأداء البنكي
- التعرف على مدى استفاد البنوك من تطبيقات التكنولوجيا في عملياتهم

دوافع اختيار الموضوع: وتتمثل في:

- ارتباط الموضوع بالتخصص الدراسي.
- الاهتمام الشخصي بالتطور التكنولوجي في القطاع المالي.
- مواكبة تطورات ومستجدات المعاملات المالية بالاعتماد على التكنولوجيات الحديثة.
- محاولة اثراء مكتبة كلية العلوم الاقتصادية بمراجع حديثة.

صعوبات الدراسة:

لقد واجهنا خلال إعداد هذا البحث عدة صعوبات ناتجة أساسا عن حداثة الموضوع محل الدراسة، كذلك عدم قبول أغلبية البنوك طلب إجراء دراسة ميدانية، بالإضافة إلى صعوبة الربط بين متغيرات البحث التكنولوجية المالية والأداء البنكي من الناحية التطبيقية.

هيكل الدراسة:

قصد الإمام بموضوع دراستنا وللإجابة على الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، قمنا بتقسيم الدراسة إلى ثلاث فصول، حيث يمثل الفصل الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية ويتناول مبحثين، المبحث الأول بعنوان ماهية التكنولوجيا المالية، تطرقنا فيه إلى مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية في المطلب الأول أما في المطلب الثاني تطرقنا إلى خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية تم في أيضا التطرق إلى مطلبين، الأول تناول قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية أما الثاني تناول المخاطر المرتبطة بها.

الفصل الثاني بعنوان علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي ويتناول مبحثين المبحث الأول أساسيات الأداء البنكي وتم التطرق فيه إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تناول مفهوم وأنواع الأداء البنكي أما المطلب الثاني مكونات وابعاد الأداء البنكي، المطلب الثالث تقييم الأداء البنكي ومؤشراته. أما في المبحث الثاني تطرقنا إلى التكنولوجيا والأداء البنكي حيث تم التطرق فيه إلى ثلاث مطالب، المطلب الأول تناول أهداف التكنولوجيا المالية في البنوك، أما المطلب الثاني تناول مزايا استخدامات التكنولوجيا المالية في البنوك وفي المطلب الثالث تناول أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك

بينما تم تخصيص الفصل الثالث للإطار التطبيقي ويتناول مبحثين، الأول كان لتقديم البنك محل الدراسة، شمل مطلبين، الأول تناول نشأة وتطور البنك محل الدراسة والمطلب الثاني تناول الهيكل التنظيمي والأهداف الاستراتيجية للبنك، أما المبحث الثاني بعنوان التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين الأداء، تطرقنا فيه إلى مطلبين، الأول تناول الخدمات الرقمية والبطاقات الالكترونية للبنك، أما في المطلب الثاني تناول أثر التكنولوجيا على أداء بنك أبو ظبي الأول.

الفصل الأول: الإطار

النظري للتكنولوجيا

المالية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية واحدة من أبرز المجالات التي شهدت تطورا هائلا في السنوات الأخيرة، حيث أسهمت بشكل كبير في تحويل طريقة تقديم الخدمات المالية، مما جعلها أكثر كفاءة وابتكارا. ومن خلال استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، وتقنيات البلوك تشين، تمكنت التكنولوجيا المالية من تقديم حلول جديدة تحسن من الوصول إلى الخدمات المالية، سواء للأفراد أو المؤسسات.

ومنه سيتم التطرق في هذا الفصل الى الإطار النظري للتكنولوجيا المالية، حيث تم تقسيم الفصل الى مبحثين كما يلي:

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

يشهد القطاع المالي تطوراً مستمراً لمواكبة التغيرات المتسارعة في المجتمع، وخاصة مع ظاهرة العولمة المالية. منذ نشأة هذا القطاع وحتى يومنا هذا، ظهرت العديد من الابتكارات المالية التي أسهمت في تحسين وتطوير الخدمات المقدمة. فخلال العقد الأخيرين، برزت سرعة ملحوظة في وتيرة الابتكار، مدعومة بتوظيف أحدث التقنيات التكنولوجية. هذا التكامل بين التكنولوجيا والخدمات المالية يعرف بمفهوم التكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: نشأة ومفهوم التكنولوجيا المالية

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تحولات جذرية في مختلف القطاعات بفضل التقدم التكنولوجي المتسارع، وكان القطاع المالي من أبرز المجالات التي تأثرت بهذا التطور. فقد أدى الدمج بين التكنولوجيا والأنشطة المالية إلى نشوء ما يُعرف بـ "التكنولوجيا المالية" أو "FinTech"، وفي هذا المطلب سنتعرف على مفهوم التكنولوجيا المالية وتتبع تطورها عبر الزمن.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

لم يتمكن الكتاب وعلماء الاقتصاد حتى الآن من التوصل إلى تعريف موحد لمفهوم التكنولوجيا المالية، نظراً لحدائث هذا المصطلح ولقلة المعرفة الدقيقة لدى المختصين في هذا المجال، الذي لا يزال في مرحلة استكشاف جوانبه المختلفة ولم يصل بعد إلى مرحلة النضج الكامل. ونتيجة لذلك، ظهرت تعاريف متعددة للتكنولوجيا المالية نذكر من أهمها:

"التكنولوجيا المالية هي استخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المالية بشكل أكثر كفاءة وسرعة وبتكلفة أقل، مما يسهل وصول الأفراد والشركات إليها، سواء من خلال شركات ناشئة أو مؤسسات مالية قائمة". (عبد الرحيم و بن قدور، 2018، صفحة 13)

وفقاً لمعهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن، تُعرف التكنولوجيا المالية بأنها "الابتكارات الحديثة المرتبطة بالتكنولوجيا في قطاع المالية. وتشمل هذه الابتكارات مجموعة من البرامج الرقمية المستخدمة في العمليات المالية للبنوك، مثل التعامل مع العملاء، وتقديم الخدمات المالية كتحويل الأموال، وتبديل العملات، وحساب نسب الفائدة والأرباح، بالإضافة إلى تقدير العوائد المتوقعة للاستثمارات وغيرها من العمليات المصرفية". (حمدي و أوقاسم، 2019، صفحة 402)

مجلس الاستقرار المالي يعرّف التكنولوجيا المالية (Fin-Tech) بأنها مجموعة من الابتكارات القائمة على التكنولوجيا في المجال المالي. تهدف هذه الابتكارات إلى تعزيز وتطوير نماذج أعمال جديدة، أو ابتكار تطبيقات وعمليات ومنتجات تُحدث تأثيراً واضحاً على الأسواق المالية، المؤسسات، وطرق تقديم الخدمات المالية". (حمدوش، عماني، و بن علي، 2021، صفحة 543)

ومن التعريفات المذكورة يمكننا تعريف التكنولوجيا المالية بأنها استخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المالية بشكل أكثر كفاءة وسرعة وبتكلفة أقل، من خلال مجموعة من الابتكارات القائمة على التكنولوجيا. تهدف إلى تسهيل وصول الأفراد والشركات

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

إلى الخدمات المالية، بما في ذلك الدفع الإلكتروني، تبادل العملات، تقديم الاستشارات، تحليل المخاطر، وتطوير تطبيقات وحلول مالية مبتكرة لتحسين العمليات المالية وزيادة الكفاءة.

الفرع الثاني: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

مرت التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل وهي كالآتي: (Bates, 2017, p. 05)

أولاً: المرحلة الأولى: (1866-1967)

تم خلال هذه المرحلة إنشاء البنية التحتية اللازمة لدعم الخدمات المالية العالمية، حيث تم مدّ أول كابل عبر المحيط الأطلسي عام 1866، وتطوير شبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي في الولايات المتحدة عام 1918. كما ظهر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال، معتمداً على تقنيات مثل التلغراف ورمز مورس، التي كانت تُعدّ أساسية وفقاً للمعايير السائدة آنذاك. وعلى الرغم من هذه التطورات، ظلت المعاملات المالية عبر المسافات الطويلة عملية معقدة للغاية.

ثانياً: المرحلة الثانية: (1967-2008)

في هذه المرحلة، ظلت التكنولوجيا المالية محتكرة إلى حد كبير ضمن قطاع الخدمات المالية التقليدية، حيث شهدت تغييراً تدريجياً من الأنظمة التناظرية إلى الرقمية. بدأت هذه الحقبة مع إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز صرف آلي، الذي تم تركيبه بواسطة بنك باركليز في عام 1967. تميزت هذه الفترة أيضاً بإطلاق بورصة ناسداك كأول بورصة رقمية في العالم، مما شكّل نقطة تحول في طريقة عمل الأسواق المالية.

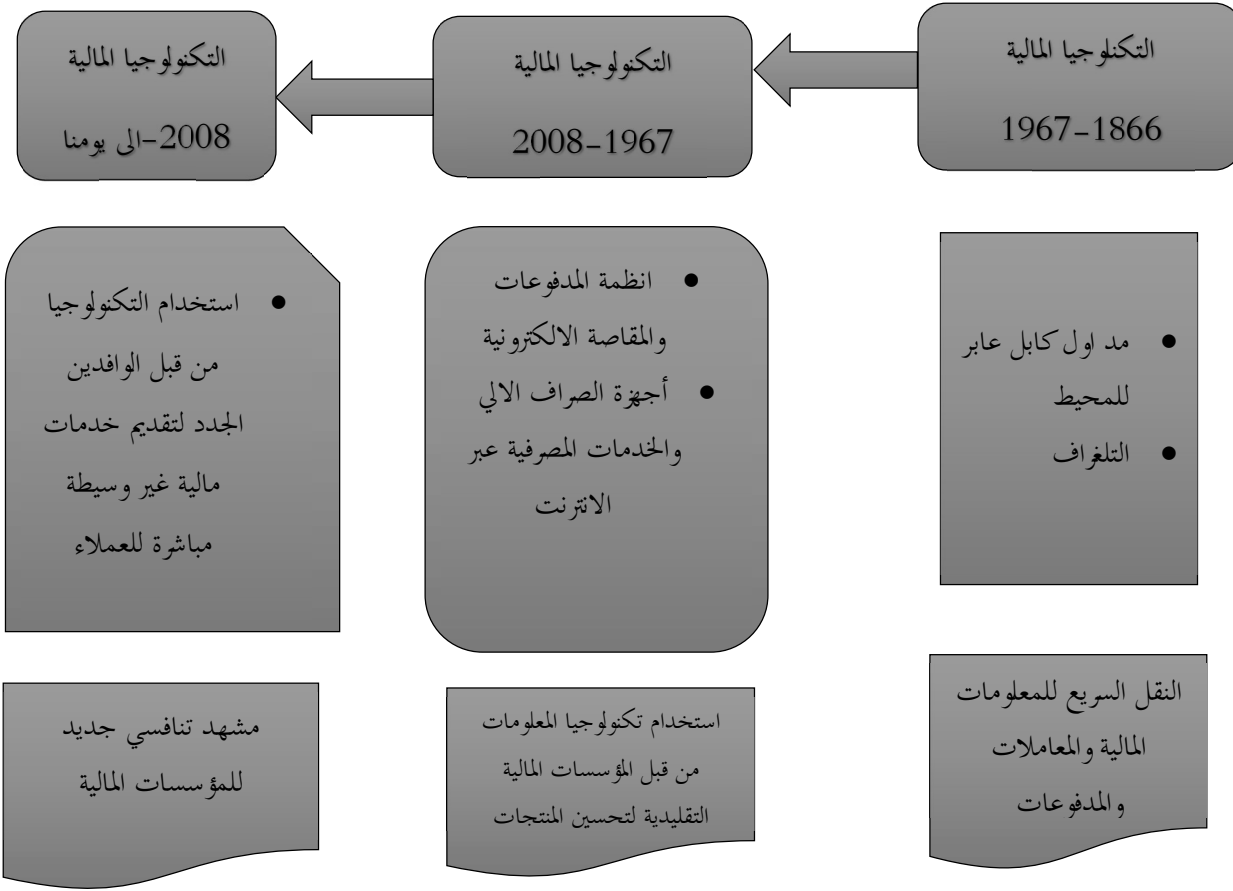
وفي عام 1973، تأسست جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT)، التي لا تزال واحدة من أكثر وسائل الاتصال استخداماً بين المؤسسات المالية، حيث سهّلت بشكل جذري حركة المدفوعات عبر الحدود. أما في ثمانينيات القرن العشرين، فقد شهد العالم دخول أجهزة الكمبيوتر الشخصي بقوة إلى الساحة، ما مهد الطريق لتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. ومع حلول التسعينيات، ازدهرت هذه الخدمات بفضل نماذج الأعمال المعتمدة على الإنترنت والتجارة الإلكترونية، مما أدى إلى تغييرات جذرية في فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية. اختتمت هذه المرحلة الحاسمة بالأزمة المالية العالمية لعام 2008.

ثالثاً: المرحلة الثالثة: (2008- إلى يومنا هذا)

بعد الأزمة المالية لعام 2008، شهدت الشركات الناشئة تطوراً ملحوظاً، مدعوماً بدافع الابتكار لدى المستثمرين والمستهلكين الذين قادوا موجة جديدة من المنتجات والخدمات. حتى البنوك التقليدية بدأت تتبنى نهجاً مشابهاً للشركات الناشئة، حيث بادرت بتطوير تقنيات حديثة لتسهيل تصميم منتجات مصرفية رقمية عبر الاستفادة من مفهوم الخدمات المصرفية المفتوحة، الذي يتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية. مثل خدمات **BAAS** و **Solaris Bank** و **Treeszor**، أصبح بإمكان البنوك والمؤسسات المالية الأخرى التخلص من الأنظمة القديمة والمعقدة، مما يتيح لها إطلاق بنوك جديدة بمرونة وكفاءة أكبر.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

الشكل رقم 01: مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: (Anjan, 2019, p. 4)

المطلب الثاني: خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من الظواهر الحديثة التي بدأت تنتشر بشكل واسع في السنوات الأخيرة. فقد ساهم استخدام التكنولوجيا في تسهيل الكثير من المعاملات المالية وجعلها أسرع وأكثر دقة، سنتعرف في هذا المطلب على خصائص التكنولوجيا المالية وما تتمته من أهمية في حياتنا اليومية.

الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أبرز خصائص التكنولوجيا المالية على النحو التالي: (محمد عبد العليم، 2022، صفحة 100)

- تمثل التكنولوجيا المالية مزيجًا من المعرفة في المجال المالي، بالإضافة إلى الأساليب والطرق المصرفية الحديثة.
- يعد القطاع المصرفي المنصة الأساسية لتطبيق تقنيات الفينتك، خصوصًا من خلال تقديم الخدمات المصرفية.
- تُعتبر التكنولوجيا المالية أداة استراتيجية رئيسية للمؤسسات المالية لتحقيق أهدافها.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

- تتميز بالمرونة وبتقديم حلول اقتصادية، حيث تقدم الشركات الناشئة في هذا المجال مجموعة متنوعة من العروض للعملاء مع خيارات متعددة للدفع مقابل الخدمات.
- تصمم خدمات التكنولوجيا المالية بشكل دقيق لتلبي احتياجات العملاء، إذ تركز هذه الشركات على تفضيلات المستخدمين في أثناء تطوير منتجاتها.
- تتسم خدمات التكنولوجيا المالية بسرعة التنفيذ، حيث تتيح إنجاز المعاملات خلال دقائق قليلة بفضل اعتمادها على الخوارزميات المتطورة
- تسهم التكنولوجيا المالية في ابتكار آليات جديدة وآمنة لمعالجة المدفوعات العابرة للحدود، مُتفوقة بذلك على الأنظمة التقليدية للبنوك وشركات الحوالات، من حيث الكفاءة والشفافية والعائدية العالية.
- استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي يعزز من مرونته، ويدعم نمو قطاع الصيرفة الإسلامية وتطوير السوق المالي الإسلامي على مستوى العالم.

الفرع الثاني: أهمية التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الحالي ذات أهمية كبيرة، ويمكن إبرازها في النقاط التالية: (بن عقيلة و سائحي، 2018، صفحة 93)

- تعزيز الشمول المالي والنمو المستدام، إلى جانب تنويع الأنشطة الاقتصادية، من خلال ابتكارات تتيح الخدمات المالية لغير المتعاملين مع النظام المصرفي.
- تسهيل الوصول إلى مصادر تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تعزيز الاستقرار المالي عبر استخدام التكنولوجيا لضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وتحسين إدارة المخاطر.
- تسهيل التجارة الخارجية وتحويلات العاملين بالخارج من خلال آليات دفع فعالة من حيث التكلفة وعالية الكفاءة للمعاملات عبر الحدود.
- تحسين كفاءة العمليات الحكومية من خلال اعتماد وسائل الدفع الإلكتروني، مما يستدعي تنفيذ مزيد من الإصلاحات لمعالجة الثغرات في القواعد التنظيمية، وحماية المستهلك، والأمن السيبراني.

المبحث الثاني: الركائز الأساسية للتكنولوجيا المالية

تشمل التكنولوجيا المالية عددا من القطاعات التي تستخدم تقنيات حديثة لتقديم الخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر سهولة، وتعتمد هذه القطاعات على مجموعة من التقنيات. ورغم الفوائد الكبيرة لهذه التطورات، إلا أنها تحمل في طياتها بعض المخاطر. في هذا المبحث، سيتم التعرف على أهم قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية، إلى جانب المخاطر الأساسية المرتبطة بها.

المطلب الأول: قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية لا تقتصر على خدمة واحدة فقط، بل تشمل مجالات متعددة في الحياة المالية. كما تعتمد على تقنيات حديثة ومتطورة تساعد في تحسين هذه الخدمات. لذلك، فيما يلي سنتطرق إلى أبرز القطاعات التي تستخدم التكنولوجيا المالية، وكذلك أهم التقنيات التي تقوم عليها.

الفرع الأول: قطاعات التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في تقديم مجموعة واسعة من الخدمات المالية عبر مختلف القطاعات والمجالات المتنوعة. ومن أبرز القطاعات التي تتركز فيها تطبيقات التكنولوجيا المالية نجد ما يلي:

أولاً: المدفوعات الرقمية: وهو القطاع الأكثر تقدماً في مجال التكنولوجيا المالية هو قطاع الدفع الرقمي أو الإلكتروني، الذي يُعرف على أنه عملية تحويل قيمة من حساب دفع إلى آخر باستخدام أجهزة رقمية مثل الهواتف المحمولة، نقاط البيع، الحواسيب، أو القنوات الرقمية للاتصالات، كالشبكات اللاسلكية المتنقلة أو نظام **SWIFT** (جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك). يشمل هذا المفهوم المدفوعات التي تُنفذ عبر التحويلات المصرفية، وأموال الهاتف المحمول، وبطاقات الدفع مثل بطاقات الائتمان، الخصم، والبطاقات مسبقاً الدفع بالإضافة إلى ذلك تعمل الشركات الناشئة على تقديم خدمات متنوعة تشمل دفع الفواتير، حلول الدفع عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة، والمحافظ الإلكترونية. بناءً على ذلك، تُعد خدمات الدفع من بين الأكثر طلباً وانتشاراً مقارنة ببقية الخدمات والمنتجات المالية الأخرى. (محمد عبد العليم، 2022، صفحة 101)

ثانياً: التأمين: يشهد التأمين تحولات كبيرة نتيجة التكنولوجيا الحديثة، حيث أن العديد من الموظفين لا يمتلكون حسابات مصرفية، ومما يزيد الأمر تعقيداً هو غياب سجل ائتماني وعدم الانخراط في مؤسسات تقدم خدمات تأمينية. وللتغلب على هذا التحدي، استطاعت الشركات الناشئة تقديم مفهوم التأمين فائق الصغر. يقوم هذا النموذج بربط شركات التأمين الكبرى بمقدمي خدمات الهاتف المحمول لطرح منتجات تأمينية أساسية يمكن الوصول إليها مباشرة عبر الهواتف المحمولة، خاصة في المناطق التي تفتقر إلى خدمات التأمين التقليدية.

إلى جانب ذلك، تساهم التكنولوجيا المالية بشكل فاعل في تسريع تطور صناعة التأمين بمراحلها المختلفة. يتم تقديم حلول ابتكارية متقدمة من خلال تحليل البيانات، وتوظيف إنترنت الأشياء، وهو شبكة من الأجهزة والكائنات القادرة على الاتصال بالإنترنت والتفاعل مع بعضها البعض أو مع البشر لتنفيذ مهام محددة. كما يلعب الذكاء الاصطناعي دوراً كبيراً في إنشاء منتجات تأمينية تعتمد على الطلب عبر منصات التأمين من نوع **P2P** ومنصات التوزيع الرقمية، مما يفتح آفاقاً جديدة لخدمات تأمينية أكثر ذكاءً ومرونة. (رجم، 2022، صفحة 40)

ثالثاً: التمويل الجماعي: التمويل الجماعي يمثل منصات إلكترونية تهدف إلى جمع الأموال من الجمهور لدعم وتمويل مشاريع محددة. يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته بشكل مفصل، موضحاً مميزات وأهداف المشروع، مع تحديد التكلفة الإجمالية اللازمة. بعد ذلك، يمكن لصاحب الفكرة استخدام الأموال التي يتم جمعها بمجرد تحقيق المبلغ المطلوب، وذلك ضمن فترة زمنية محددة. هذا النموذج البسيط ساهم في خلق متنفس للمبدعين ورواد الأعمال، حيث منحهم قدرًا أكبر من الحرية المالية وساعدهم في التحرر من

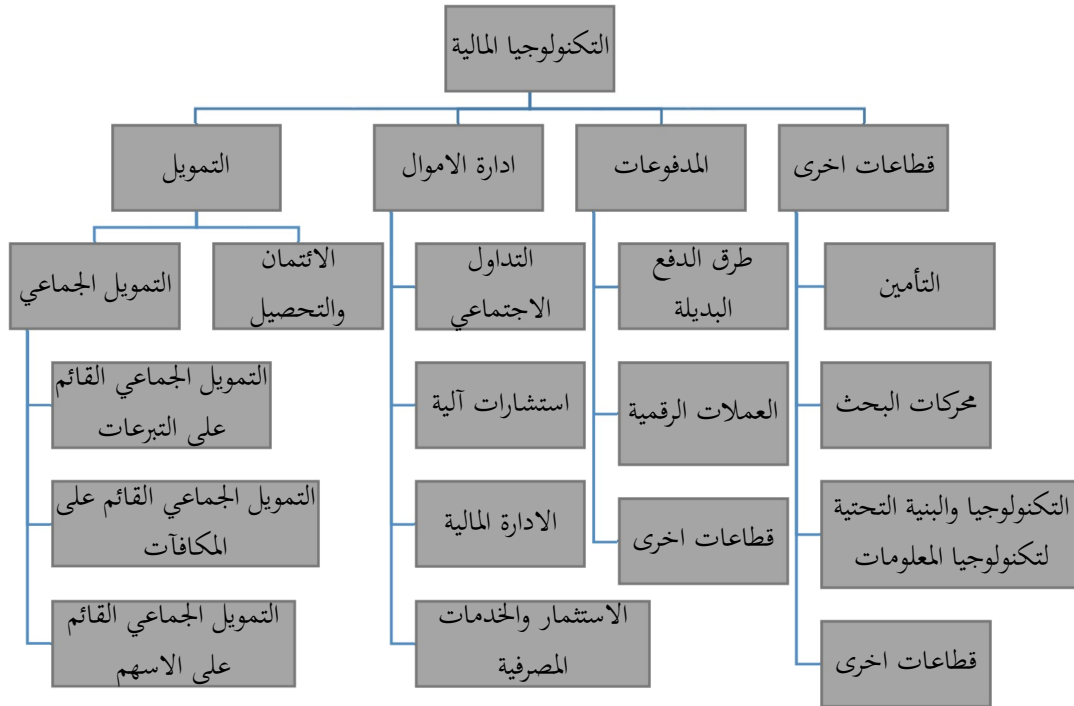
الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

قيود المستثمرين التقليديين. من الأمثلة على ذلك شركة "إيواء-IWWA" الأردنية، التي تعمل بنشاط في هذا المجال منذ عام 2013. (عباش، فنازي، و مطلاوي ، 2020، صفحة 308)

رابعاً: التكنولوجيا التنظيمية: يعنى بإدارة العمليات التنظيمية في الصناعة المالية عبر توظيف التكنولوجيا المبتكرة. يركز هذا القطاع على جوانب رئيسية مثل التكيف مع اللوائح التنظيمية، الإفصاح أو الإبلاغ، والامتثال للقوانين. يتألف من مجموعة شركات تقنية تسعى إلى تقديم حلول للتحديات التي يفرضها الاقتصاد الرقمي، مع التركيز على الحد من انتهاكات البيانات، الهجمات الإلكترونية، مكافحة غسل الأموال ومواجهة الأنشطة الاحتيالية المختلفة. إلى جانب ذلك، يشمل القطاع خدمات تحويل الأموال عالمياً والخدمات المالية المعتمدة على تقنية سلسلة الكتل، مثل العملات الرقمية المشفرة (حناشي و مشهور، 2022، صفحة 12)

خامساً: خدمة تنظيم وإدارة المخاطر: هي تقنية تدعم الشركات العاملة في قطاع الخدمات المالية في الامتثال للقواعد المالية وإدارة المخاطر التشغيلية بشكل أفضل، مع تعزيز التزامها بالمطلوبات التنظيمية، كما توفر حلولاً تساهم في تحسين قدرة الهيئات التنظيمية على الإشراف على الشركات التابعة لها بشكل أكثر فعالية، إلى جانب تعزيز تجربة العملاء وإدارة مخاطرهم. وتشمل هذه الحلول أتمتة ورقمنة قواعد مكافحة غسل الأموال للحد من العائدات غير المشروعة، بالإضافة إلى استغلال البيانات الضخمة لاستخلاص رؤى تساهم في تحليل السوق وفهم احتياجات العملاء بشكل أعمق. (حناشي و مشهور، 2022، صفحة 12)

الشكل رقم 02: قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: (Ajlouni & Al-hakim, 2018, p. 03)

الفرع الثاني: تقنيات التكنولوجيا المالية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

ترتكز التكنولوجيا المالية على العديد من التقنيات الرقمية المتنوعة، والتي يمكن تلخيصها على النحو التالي: (حمدوش، عماني، و بن علي، 2021، الصفحات 543-544)

أولاً: الذكاء الاصطناعي: تهدف أنظمة الذكاء الاصطناعي إلى تطوير أنظمة يمكنها حل المشكلات المعقدة بطريقة مشابهة للعمليات المنطقية والاستدلال البشري، تساعد التكنولوجيا البنوك على مكافحة غسيل الأموال، وروبوتات الدردشة على اكتشاف الاحتيال والاحتيايل، وإنشاء التقارير وأتمتة العمليات الآلية.

ثانياً: البيانات الضخمة: تشير البيانات الضخمة إلى مجموعات بيانات ذات حجم هائل يتم تحليلها باستخدام الأساليب الحسابية بهدف استنباط الأنماط والاتجاهات، خاصةً فيما يتعلق بسلوك البشر وتفاعلمهم. تتميز هذه البيانات بسمات رئيسية مثل الحجم الكبير، التنوع، والسرعة، مما يجعلها أداة أساسية في مجالات متعددة كتصنيف العملاء، اكتشاف عمليات الاحتيال، إدارة المخاطر، وتقديم الخدمات المالية المخصصة.

ثالثاً: الحوسبة السحابية: عرفت شركة مايكروسوفت الحوسبة السحابية على أنها تقنية تهدف إلى تقديم خدمات الحوسبة المتنوعة، والتي تشمل الخوادم، والتخزين، وقواعد البيانات، والشبكات، والبرمجيات، والتحليلات، وغيرها، عبر الإنترنت. تعتمد هذه التقنية على نقل عمليات المعالجة ومساحات التخزين من الحواسيب المحلية إلى البيئة السحابية، أي إلى خوادم مُدارة يتم الوصول إليها عن طريق الإنترنت. بهذه الطريقة، تنتقل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات من كونها مجرد منتجات مادية إلى كونها خدمات رقمية متكاملة. تسهم الحوسبة السحابية بشكل فعّال في تزويد الشركات بالأدوات اللازمة لتطوير التطبيقات وإطلاق حلول مبتكرة في السوق، مع الحفاظ على سرعة ومرونة تتماشى مع متطلبات العملاء في العصر الحديث.

رابعاً: سلسلة الكتل (البلوك شين): يعد هذا النظام برنامجاً لا مركزياً ومفتوحاً لجميع الأفراد الراغبين في المشاركة بعمليات التبادل المالي والمصرفي والتجاري، بالإضافة إلى تداول الأسهم على المستوى العالمي. يتميز البرنامج بامتلاكه سجلاً عالمياً شاملاً يوثق كافة التحركات المالية والتجارية المسجلة فيه، مع الاعتماد على تقنيات مشفرة تضمن الشفافية والأمان. وفي هذا السياق، تسعى شركة "فيزا إنك" لتعزيز قدرتها التنافسية من خلال تطوير نظام **Visa B2B Connect**، الذي يهدف إلى تسريع عمليات التحويل المالي التي تنطوي على مبالغ كبيرة بين البنوك والشركات.

خامساً: العقود الذكية: هي برمجية تتكون من مجموعة من الأكواد التي تمثل الشروط والتفاصيل المتفق عليها ضمن العقد بين الأطراف المتعاقدة. تعمل البرمجية فقط عند تحقق الشروط المحددة في العقد، ويتم تنفيذها باستخدام إحدى المنصات. تتميز العقود الذكية بالاستقلالية، مما يسهم في تقليل التكاليف، وضمان الأمن والحماية، وصعوبة اختراق البيانات، بالإضافة إلى الكفاءة العالية في استغلال الوقت، نظرًا لكونها ملفات إلكترونية.

سادساً: العملات المشفرة: هي عملات رقمية افتراضية، مثل البيتكوين، يتم تداولها إلكترونياً، ويمكن شراؤها أو بيعها مقابل العملات التقليدية، كما تُستخدم في شراء السلع والخدمات الرقمية والمادية. (Robby & Snyers , 2018, p. 21)

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من حياتنا اليومية، حيث ساهمت في تبسيط العديد من المعاملات والخدمات. ومع ذلك، فإن هذا التقدم السريع يحمل في طياته مخاطر قد تؤثر على كل من الأفراد والمؤسسات، وفيما يلي أبرز المخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا المالية: (فوجيل و طيبة، 2022، الصفحات 189-190)

- مخاطر أمن معلومات المستخدم: تعتمد الخدمات المالية التي تقدمها منصات الفينتيك بشكل كبير على التكنولوجيا الرقمية. إن سرية وموثوقية وأمان التكنولوجيا الرقمية تؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمات المالية وسلامة المستخدمين. قد يؤدي الاحتياطي المالي وتسريب معلومات العملاء إلى خسائر لا يمكن إصلاحها في معلومات المستخدمين وممتلكاتهم، وقد يؤثر أيضاً على استقرار السوق المالية بأكملها.
- خطر الطرف الثالث: هو الخطر الناتج عن تفويض البنك لجهة خارجية يتمثل في شركات التكنولوجيا المالية لتقديم خدمات وتعاملات باستخدام بيانات البنك، بدلاً منه للعملاء.
- مخاطر زيادة ائتمان الفينتيك: هي المخاطر التي تنشأ عن تقديم الائتمان أو تنفيذ عمليات الإقراض والاقتراض من خلال منصات التكنولوجيا المالية، مثل الإقراض من نظير إلى نظير (P2P) أو منصات التمويل الجماعي، مما يؤدي إلى ضعف في معايير الإقراض، وقد يتسبب ذلك في ظهور مخاطر نظامية.
- خطر على الاستقرار المالي: ينشأ من عدم التوافق بين الأنظمة التكنولوجية عبر الحدود، مثلما يحدث عندما تُعاق الشركات المتخصصة في حماية البيانات من العمل في بلد آخر نظراً لعدم امتثالها للوائح ذلك البلد.
- مخاطر افتقار المستعملين للمعرفة الكافية بتقنيات الفينتيك: تؤثر على قدرتهم في تحديد المخاطر والوقاية منها. بالإضافة إلى ذلك، هناك مخاطر متعلقة بضعف الرقابة المالية على استخدام منتجات التكنولوجيا المالية، مما قد يؤدي إلى أضرار غير متوقعة. كما أن نقص تدريب موظفي الخدمات المالية يشكل تهديداً، حيث تعوق قلة الخبرة استخدام التكنولوجيا في تعزيز التنمية وتوسيع نطاق التعاملات المالية الحديثة.
- مخاطر الاحتكار وقتل المنافسة: إذ بمجرد عمل نظام بيني محصور، لن يكون لدى المنافسين المتوقعين ساحة واسعة لتأسيس منصات منافسة يمكن للمنشآت المسيطرة أن تعزز مركزها عن طريق رفع عوائق الدخول، وبإمكانهم استغلال قوتهم في السوق والشبكات الخارجية ورفع أعباء تبديل المستخدم أو إقصاء المنافسين المحتملين.
- كذلك فإن تصاعد الإنفاق على تدابير الأمن والحماية: قد يؤثر على أداء المؤسسات المالية عبر استغلال الفرص الاستثمارية المطروحة، لذا يتوجب على المؤسسات المالية الموازنة بين خططها لاستخدامات التكنولوجيا المالية وإدارة مخاطرها مع بيئتها الاستثمارية.
- مخاطر أنظمة التشغيل ومنصات التكنولوجيا المستخدمة في قنوات الدفع الرقمية على غرار محطة الخدمة الذاتية (SST)، والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت، وتطبيقات الهواتف المحمولة، نتيجة الاعتماد المكثف على التكنولوجيا المالية في البنية

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

التحتية للأسواق المالية والمصارف. كما أن التشابك الكبير مع أطراف متعددة محليًا ودوليًا يزيد من تعقيد المشهد، مما يجعل القطاع أكثر عرضة للهجمات والتهديدات الإلكترونية

- خطر منصات الإقراض من نظير إلى نظير: يتمثل في قلة المعلومات المتوفرة عن المقترضين، وعدم تحمل المستثمرين لمخاطر الائتمان، مما يؤدي إلى ضعف دقة أنظمة تصنيف درجات المقترضين وإلى صعوبة التنبؤ بمجالات التخلف عن السداد. كما يفتقر النظام إلى القدرة على قياس المخاطر النظامية الناجمة عن آليات انتقال العدوى بين المقترضين بسبب الترابط الشبكي على المستوى العالمي.
- الخطر السيبراني: هو احتمال تعرض المؤسسة المالية لخسائر ناجمة عن مخاطر الإنترنت، مثل فقدان البيانات، الخسائر المالية، اضطراب، والإضرار بسمعة المؤسسة نتيجة فشل أنظمة التكنولوجيا. وتشمل أبرز هذه المخاطر هجمات القرصنة، إتلاف البيانات، انتشار الفيروسات، الابتزاز الإلكتروني، تعطيل الشبكات، بالإضافة إلى الأخطاء البشرية كأخطاء الموظفين.

الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري للتكنولوجيا المالية، من خلال التطرق إلى مفهومها، تطورها، خصائصها، وأهميتها، إضافة إلى أبرز ركائزها الأساسية. حيث برزت التكنولوجيا المالية كأحد أهم الابتكارات التي أحدثت تحولاً جوهرياً في الخدمات المالية التقليدية، من خلال توظيف أدوات حديثة كالذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، وتحليل البيانات الضخمة، ما أسهم في تعزيز كفاءة الأداء البنكي وتحسين تجربة الزبائن.

وقد تبين أن التكنولوجيا المالية لا تحظى بعد بتعريف موحد، إلا أن معظم التعاريف تشترك في اعتبارها استخداماً للتقنيات الحديثة لتطوير الخدمات المالية، بطريقة أكثر سرعة، كفاءة، وتكلفة أقل. تاريخياً، مرت هذه التكنولوجيا بثلاث مراحل رئيسية: مرحلة البنية التحتية الأولى، ومرحلة الانتقال الرقمي بين 1967 و2008، ثم مرحلة الابتكار والتوسع بعد أزمة 2008، والتي شهدت بروز شركات ناشئة ونماذج أعمال رقمية مبتكرة.

من جهة أخرى، تم تسليط الضوء على خصائص التكنولوجيا المالية، والتي تشمل السرعة، المرونة، الابتكار، وتقديم خدمات مخصصة وفق احتياجات الزبائن، فضلاً عن دورها الاستراتيجي في تعزيز الشمول المالي والنمو المستدام. كما تم التطرق إلى الركائز الأساسية التي تقوم عليها، حيث تشمل قطاعات متعددة أبرزها المدفوعات الرقمية، التأمين، والتمويل الجماعي، بالاعتماد على تقنيات متطورة مثل الذكاء الاصطناعي، إنترنت الأشياء، والخدمات المصرفية المفتوحة، وهو ما ساهم في تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة

الفصل الثاني: علاقة

التكنولوجيا المالية

بالأداء البنكي

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

تمهيد:

يعتبر الأداء البنكي من العناصر الأساسية التي تتأثر بشكل كبير بتلك التطورات التكنولوجية. فالبنوك، التي كانت في الماضي تعتمد على الأساليب التقليدية في إدارة خدماتها وتقديم منتجاتها، أصبحت الآن تعتمد بشكل متزايد على التقنيات الحديثة لتحسين الأداء، تعزيز الكفاءة، وتقليل التكاليف. تشمل هذه التحسينات تقديم الخدمات المصرفية الرقمية، تحسين تجربة العملاء، والابتكار في الأدوات المالية، مما يؤدي إلى تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في الأسواق المالية.

وتم تقسيم هذا الفصل الي مبحثين وهما كالآتي:

المبحث الأول: أساسيات الأداء البنكي

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية كمتغير مؤثر في الأداء البنكي

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

المبحث الأول: أساسيات الأداء البنكي

يعتبر الأداء مؤشراً على النجاح، وتسعى مختلف المؤسسات في السوق إلى تحقيق الاستقرار الأمثل. وتُعد البنوك واحدة من هذه المؤسسات التي تواجه تحدي عدم القدرة على تحديد الفرص التي فاتها والناتج التي حققتها بدقة وتسعى لتحسين ادائها.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء البنكي

تعمل المؤسسات المصرفية والبنوك على تحقيق أداء متميز يمكنها من إدارة أنظمتها بفعالية وتعزيز التنسيق بين مختلف أقسامها. ويتم ذلك من خلال اعتماد أنظمة قياس الأداء التي تسهم أيضاً في تحسين عمليات التقييم والرقابة، وفيما يلي سنتطرق الى مفهوم الأداء البنكي وانواعه.

الفرع الأول: مفهوم الاداء البنكي

أولاً: تعريف الاداء

إن شيوع استخدام مصطلح الأداء في الأدب التسييري وكثرة استعماله خاصة في البحوث التي تتناول المؤسسة لم يؤدي إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، فهو "قد يستخدم للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، كما نجده في كثير من الأحيان يعبر عن إنجاز المهام. وقبل الإسهاب في وجهات النظر هذه نشير إلى أن الأداء لغة يقابل اللفظة اللاتينية **Performare** التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية **Performance** التي تعني إنجاز العمل أو "الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه" (مزهودة، 2001، صفحة 86)

يمكننا ان نعرف الأداء: " هو ذلك السلوك الفعلي الميداني لترجمة الأهداف المرسومة إلى واقع ملموس، أي الانتقال من الفكرة إلى الميدان في تطبيقها، أو هو ذلك الفعل المتخذ والهادف نحو تحقيق غرض معين." (القيسي، 2016، صفحة 48)

يعرف بأنه: " قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين والعمال". (الداوي، 2009، صفحة 218)

ثانياً: تعريف الأداء البنكي

يمكن تعريف الأداء البنكي: "بأنه العلاقة بين مقدار الإنجازات المحققة والجهود المبذولة للوصول إليها. تنطوي هذه الإنجازات على وحدات المخرجات التي قد تكون سلماً أو خدمات مقدمة، بينما يمثل الجهد المدخلات المطلوبة لإنتاج تلك المخرجات. بناء على ذلك، يتم قياس الأداء من خلال مقارنة المدخلات مع المخرجات ضمن فترة زمنية محددة". (عبد العزيز و رملي، 2018، صفحة 34)

يُعد الأداء البنكي "نتاجاً لكل من الأداء الفردي وأداء الوحدات التنظيمية، مع الأخذ بعين الاعتبار تأثيرات البيئة الاجتماعية والاقتصادية والثقافية على كليهما". (عبد الفتاح، 2012، صفحة 09)

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

ويعرف أيضا بأنه "مجموع الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام البنوك بدورها وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق أهدافها". (حبيب، 2022، صفحة 35)

ويمكن أن نعرف الأداء البنكي بأنه العلاقة بين الإنجازات المحققة والجهود المبذولة، مستنداً إلى كفاءة المدخلات والمخرجات، مع مراعاة العوامل البيئية والاجتماعية والاقتصادية، واستخدام الوسائل والأنشطة لضمان تحقيق الأهداف المصرفية بكفاءة.

الفرع الثاني: أنواع الأداء البنكي

تتمثل انواع الاداء البنكي في:

أولاً: الأداء المالي: يعكس مدى قدرة المؤسسة على الاستفادة القصوى من جميع الموارد المتاحة لتحقيق الأهداف المرجوة والمحددة. (حجاج، 2017، صفحة 16)

ثانياً: الأداء الاقتصادي: يعد الأداء الاقتصادي الهدف الرئيسي الذي تسعى المؤسسة الاقتصادية لتحقيقه. يتمثل هذا الأداء في الفوائد الاقتصادية التي تحققها المؤسسة من خلال زيادة إنتاجها، وتحقيق الربح، وتعزيز القيمة المضافة، وزيادة رقم الأعمال، وتوسيع حصتها في السوق، وتحسين الإنتاجية، وتقليل استهلاك الموارد. (عشي، 2002، صفحة 22)

ثالثاً: الأداء التجاري: يشير الأداء التجاري إلى مدى كفاءة وفعالية الأنشطة التجارية والتسويقية في تحقيق الأهداف المرتبطة بالمبيعات وإرضاء العملاء. يُعد رقم الأعمال والربحية وعدد العملاء ومعدل شراء منتجات وخدمات المؤسسة من أبرز المؤشرات التي تعكس أداء المؤسسة في الجانب التجاري. (زينب، 2011، صفحة 84)

رابعاً: الأداء التسويقي: يعكس هذا الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها التسويقية بكفاءة وفاعلية، وذلك عبر زيادة مبيعاتها وزيادة حصتها في السوق بالنسبة لمعظم المؤسسات الاقتصادية. (كيلاني، 2016، صفحة 85)

خامساً: الأداء الوظيفي: يعرف الأداء الوظيفي بأنه النشاط الذي يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المحدد له بنجاح، ويتوقف ذلك على مراعاة القيود المعتادة للاستخدام المعقول للموارد المتاحة. (عيسى، 2009، صفحة 31)

سادساً: الأداء الاستراتيجي: يعتبر الأداء الاستراتيجي عنصراً محورياً من عناصر العملية الإدارية، حيث يساهم في توفير البيانات والمعلومات التي تستخدم لقياس مدى تحقيق أهداف المؤسسة. (بن يوسف، عياش، و سعداوي، 2021، صفحة 94)

المطلب الثاني: مكونات وابعاد الأداء البنكي

سننظر في هذا المطلب الى مكونات وابعاد الأداء البنكي

الفرع الاول: مكونات الأداء البنكي

يتكون الأداء البنكي من: (شرف الدين، 2012، صفحة 51)

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

أولاً: الكفاءة: تعبر عن القدرة على تقليل الفاقد في الموارد التي تمتلكها المؤسسة، عبر الاستغلال الأمثل لهذه الموارد وفق معايير محددة تتعلق بالجدولة، الجودة، والتكلفة. وهي تجسد العلاقة بين الموارد المستخدمة والنتائج المحققة، حيث تهتم بتحديد مقدار الموارد المطلوبة لتحقيق هدف معين أو مستوى محدد من المخرجات، بهدف تحقيق أقصى منفعة ممكنة مقابل التكاليف.

ثانياً: الفعالية: تتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسين أداء الأنشطة ذات الصلة. بمعنى آخر، يتعلق الأمر بما إذا كان العاملون ينجزون المهام الضرورية لتحقيق الأهداف المطلوبة أم أن هناك أنشطة تُنفذ بلا مبرر واضح.

يمكن تعريف الفعالية على أنها قدرة المؤسسة على توظيف مواردها المتاحة واستغلالها بكفاءة لتحقيق أهداف محددة، أي مدى نجاحها في الوصول إلى تلك الأهداف.

الفرع الثاني: ابعاد الأداء البنكي

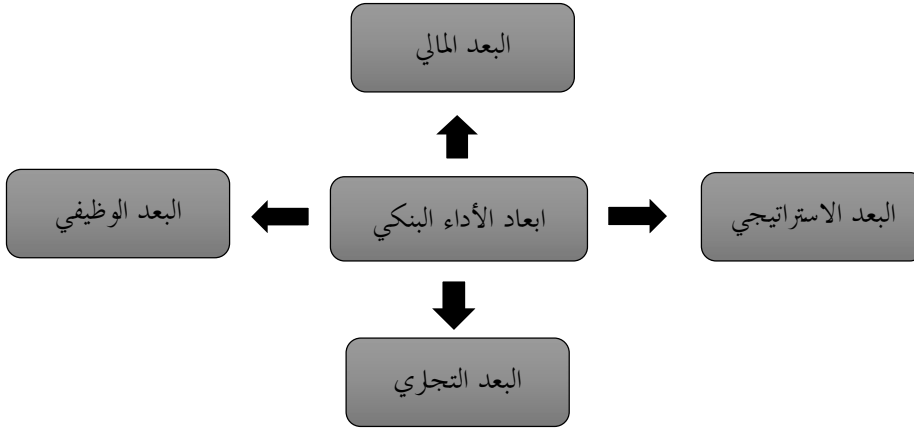
أولاً: البعد المالي: يركز هذا البعد على التقارير المالية والمحاسبية للمؤسسة لتحليل نتائج أعمالها وأدائها. يتم ذلك من خلال استخدام النسب المالية التي تعبر عن الأداء الاقتصادي للمؤسسة. ويعد البعد المالي أحد الأهداف الاستراتيجية الأساسية التي تسعى المؤسسة لتحقيقها. (بلحسن و قويدر الواحد، 2022، الصفحات 367-368)

ثانياً: البعد الاستراتيجي: يعتبر تحويل الخطط الاستراتيجية إلى نتائج ملموسة ودعم المديرين في التكيف السريع والفعال مع التغيرات غير المتوقعة، مما يعكس الطريقة التي تعمل بها المنظمة ككل. (عيساوي، 2017، صفحة 43)

ثالثاً: البعد الوظيفي: يرتبط بشكل مباشر بجانب الموارد البشرية العاملة في المصرف، إذ يشمل كل ما يتعلق بأنشطة الموظفين. يعتبر الأداء الوظيفي من العناصر الحيوية التي تحدد حياة المصرف واستمراره، حيث يعتمد نجاح واستمرار المصرف بدرجة كبيرة على أداء موظفيه. قد نجد مصرفين متشابهين في الموارد المالية، المادية، التكنولوجية والمعلوماتية، إلا أن التفاوت بينهما غالباً ما يعود إلى اختلاف مستوى أداء الموارد البشرية في كل منهما. لذلك، يُعد أداء الموظفين عاملاً أساسياً في تحديد نتائج المصرف. وضع الشخص المناسب في المكان المناسب، وتحفيزه، وتطوير مهاراته، وتدريبه يساهم بشكل مباشر في تحسين أدائه وإنتاجيته، مما ينعكس إيجاباً على أداء المصرف ككل. (ميهوب، 2014، الصفحات 26-27)

رابعاً: البعد التجاري: يشير ذلك إلى نشاط البنك التجاري الذي يتضمن جميع الخدمات المصرفية المقدمة، بالإضافة إلى أساليب تقديمها وطرق الترويج لها. (ميهوب، 2014، صفحة 27)

الشكل رقم 03: ابعاد الأداء البنكي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (ميهور، 2014، صفحة 26)

المطلب الثالث: تقييم الأداء البنكي ومؤشراته

يعتبر تقييم الأداء البنكي من الوظائف الأساسية في إدارة الأفراد والموارد البشرية داخل المنظمات الحديثة. ويعد هذا النظام وسيلة لتحديد مدى كفاءة العاملين في تحقيق الأهداف المحددة. وفيما يلي سنتطرق الى مفهوم تقييم الأداء البنكي ومؤشراته.

الفرع الأول: مفهوم تقييم الأداء البنكي

يعرف تقييم الأداء البنكي بأنه "مجموعة من الإجراءات التي تقارن بها النتائج المحققة للنشاط بأهدافه المقررة بقصد بيان مدى انسجام تلك النتائج مع الأهداف المحددة لتقدير مستوى فعالية الأداء، كما يقارن عناصر مدخلات النشاط بمخرجاته للتأكد من أن أداء النشاط المصرفي قد تم بدرجة عالية من الكفاءة". (زيود، ماهر، و المهندس، 2005، صفحة 181)

كما يعتبر تقييم الأداء البنكي "مجموعة الإجراءات التي تمكن من الحكم على النتائج المتوصل إليها من طرف البنك ومدى مطابقتها للأهداف التي سطرها الإدارة مسبقاً وذلك بالاستناد إلى مؤشرات معينة". (حروشي، 2021، صفحة 255)

بناء على ما سبق، يمكن القول ان تقييم الأداء البنكي هو مجموعة من الإجراءات التي يعتمد عليها البنك بهدف قياس مدى فعالية القرارات المتخذة. يتم ذلك من خلال مقارنة النتائج المحققة مع الأهداف المرسومة، مع الاستناد إلى مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية وغير المالية لتحقيق تحليل شامل ودقيق.

الفرع الثاني: مؤشرات تقييم الأداء البنكي

أولاً: تعريف المؤشرات المالية:

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

"المؤشرات المالية هي تعبير رياضي يوضح العلاقة بين عنصرين أو أكثر من عناصر القوائم المالية عن نفس الفترة الزمنية. تتخذ هذه العلاقة أشكالاً متعددة، مثل الكسر العادي أو العشري أو النسبة المئوية. قد تكون العناصر مرتبطة داخل نفس الجانب من القائمة المالية، أو قد تكون من جوانب مختلفة، أو حتى من قوائم مالية مختلفة تمامًا. الهدف الأساسي من المؤشرات ليس في صياغتها أو شكلها، وإنما في فهم مدلولاتها ومدى دقتها في تقديم مؤشرات صحيحة تساعد في تقييم وضع البنك واتخاذ القرارات الملائمة. لذا، من الضروري تفسير هذه النسب واستخدامها بعناية لكي تكون مفيدة فعلاً". (حبيب، 2022، صفحة 09)

ثانياً: أنواع المؤشرات المالية

تعد المؤشرات المالية أدوات تحليلية مهمة تساعد في تقييم الأداء البنكي حيث تنقسم إلى مجموعتين: (سفير، 2015، صفحة 232)

1. المجموعة الأولى: (مؤشرات كيفية)

تتضمن المعايير والمؤشرات التي تركز على أسلوب الإنجاز والطريقة المتبعة في تنفيذ توجيهات الإدارة، بهدف تقديم أفضل الخدمات المصرفية التي تسهم في تحقيق الأهداف المحددة. بعبارة أخرى، ترتبط هذه المعايير بسلوك العاملين وطريقتهم في التعامل مع العملاء والسعي إلى تحقيق رضاهم. يمكن الإشارة إلى بعضها كما يلي: (سفير، 2015، صفحة 232)

أ. حسن الاستقبال وأسلوب التعامل مع الزبائن.

ب. سرعة الخدمة المقدمة إلى الزبائن.

ت. مدى وفاء الزبائن إلى البنك الذي يتعاملون معه.

ث. استقرار العاملين في البنك وارتباطهم به.

ج. قناعة العاملين بالمركز الوظيفي الذي يشغلونه والمسؤوليات المسندة لهم.

تعتبر هذه المؤشرات ذات دور وأثر مباشر على معايير المجموعة الثانية، والتي يُشار إليها بالمعايير الرقمية للنتائج المحققة من أداء الوظائف البنكية، حيث تهدف إلى تحقيق الأهداف التي يسعى البنك لتحقيقها.

2. المجموعة الثانية: (مؤشرات كمية)

تتضمن المؤشرات الرقمية المرتبطة بنتائج ممارسة الوظائف المصرفية، حيث توفر قياساً رقمياً لما تم إنجازه نتيجة لقيام العاملين بأداء مهامهم، وذلك ضمن سياق تحقيق الأهداف المحددة. وتشمل هذه المؤشرات النقاط التالية:

أ. مؤشرات تحقيق الربحية:

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

تقيس نسب الربحية، مدى تحقيق البنك للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي اتخذتها إدارة البنك، حيث يتم قياس ربحية البنك من خلال تركيز على مجموعة من النسب نذكر منها: (جعدي و نمر، 2019، صفحة 67)

- العائد على حقوق الملكية.
- العائد على الأصول.
- منفعة الأصول.

بالإضافة إلى مجموعة من النسب الأخرى مثل هامش صافي الدخل، هامش صافي الفائدة، معدل العائد على الأموال المتاحة، معدل العائد على الودائع، معدل العائد للسهم، معدل التوزيعات النقدية لكل سهم، ومعدل العائد على الموارد.

ب. مؤشرات قياس السيولة:

هناك العديد من المؤشرات التي تهدف إلى قياس مقدار توفر السيولة اللازمة في البنك التي تضمن مواجهة الالتزامات التي يمكن أن تستحق خلال فترة زمنية معينة، ومن أهم هذه المؤشرات ما يلي: (سعودي، 2018، الصفحات 43-44)

- نسبة النقدية إلى إجمالي الموجودات
- نسبة الودائع الجارية إلى الودائع الادخارية والأجلة
- المعدل النقدي
- نسبة السيولة القانونية
- نسبة الاحتياطي القانوني

ت. مؤشرات كفاية رأس المال:

يتصف رأس مال البنك التجاري بالصغر النسبي مقارنة بالودائع، وهذا يؤدي الى ضعف هامش الأمان للمودعين، لذا فإن المحافظة على رأس مال البنك يعد أمراً هاماً وضرورياً لدعم ثقة المودعين حتى يتمكن البنك من اجتذاب الودائع الكافية لتأمين احتياجاته المالية الكفيلة بضمان أداء سليم و متميز للبنك، وهناك نسب عديدة تقيس ملاءمة (كفاية) رأس المال نذكر منها: (حبيب، 2022، صفحة 10)

- نسبة رأس المال الممتلك إلى إجمالي الأصول.
- نسبة رأس المال الممتلك الى مجموع الودائع.
- نسبة رأس المال الممتلك إلى الاستثمارات في الأوراق المالية.

ث. مؤشرات توظيف الأموال:

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

ترمي هذه المؤشرات إلى تقييم مدى فاعلية البنك التجاري في استخدام موارده المالية ضمن إطار سياساته الائتمانية واستراتيجياته في توظيف الأموال. ومن بين أهم المؤشرات التي تُستخدم لقياس كفاءة البنك في هذا الجانب ما يلي: (سعودي، 2018، صفحة 45)

– معدل إجمالي القروض إلى إجمالي الودائع

– معدل إجمالي الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات

– معدل توظيف الموارد

– معدل إقراض الموارد

– معدل العائد على إجمالي محفظة القروض

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية كمتغير مؤثر في الأداء البنكي

بعد أزمة 2008 وظهور التكنولوجيا المالية والمشاريع الناشئة، وجدت البنوك التقليدية نفسها أمام خيار واحد فقط، وهو تحديث وتحديث أنظمتها ومنتجاتها عبر الرقمنة. وفي الواقع، شكل تحدي الفينتك نقطة تحول دفعت البنوك إلى إدراك التهديدات التي قد تواجهها، إلى جانب الفرص التي يمكن أن تستفيد منها

المطلب الأول: أهداف التكنولوجيا المالية في البنوك

لاستخدامات التكنولوجيا المالية عدة أهداف، وفيما يلي سنوضح أبرز هذه الأهداف: (درويش، 2018، الصفحات 72-

73)

الفرع الأول: الأداء: في الواقع، يسهم اعتماد التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات البنكية وتوعية العملاء بها بشكل كبير في رفع كفاءة أداء البنوك. ويتجسد هذا الأثر من خلال تقليل التكاليف، وتوسيع نطاق العمليات البنكية، وتعزيز القدرة التنافسية، بالإضافة إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتحقيق مستويات أعلى من رضا العملاء وتعزيز ولائهم للمؤسسة المصرفية.

الفرع الثاني: الفاعلية: تتمثل فاعلية تقديم الخدمات البنكية في القدرة على تلبية احتياجات العملاء من خلال خدمات عالية الجودة، تنجز بسرعة وكفاءة وبتكلفة وجهد منخفضين. إذ يولي كل من العميل ومقدم الخدمة أهمية كبيرة لتوفير الوقت، فالعميل يبحث دائماً عن وسيلة تسهل عليه إجراء معاملاته والحصول على المعلومات المطلوبة دون عناء أو تأخير. ولا يمكن الوصول إلى هذا المستوى من الجودة والدقة في الخدمة إلا من خلال الاعتماد على التكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

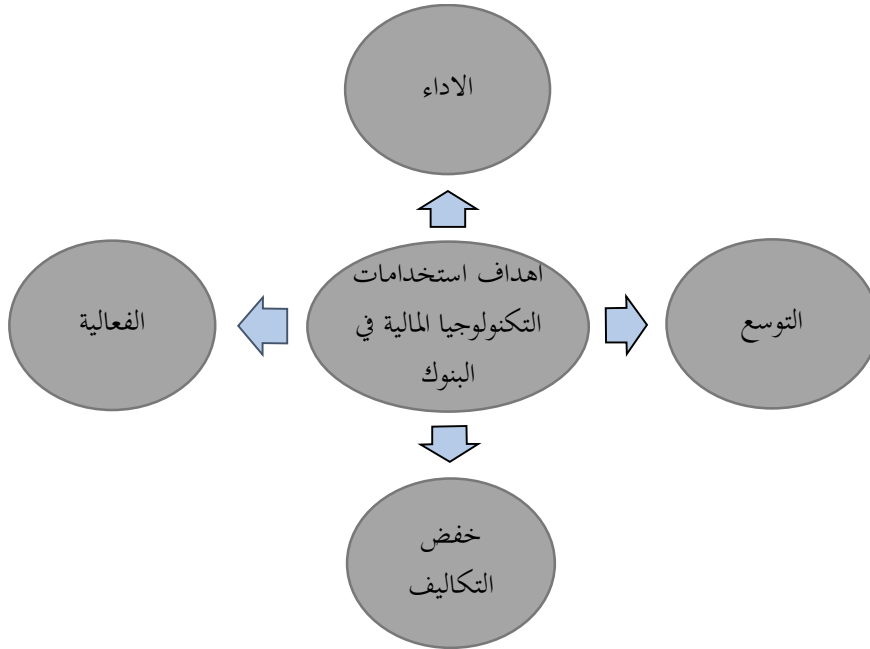
الفرع الثالث: التوسع: أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة والمتطورة إلى توسيع حجم التعاملات البنكية مع قاعدة عملاء متنوعة من حيث القطاعات والمواقع الجغرافية، متجاوزاً القيود الإقليمية التقليدية. فقد مكنت هذه التقنيات إدارات البنوك من التواصل مع العملاء أينما وجدوا، دون الحاجة إلى تواجدهم الفعلي في فروع البنك. وأصبح بالإمكان إجراء مختلف العمليات البنكية، مثل السحب، ودفع الفواتير، وتغطية الشبكات، وإتمام المعاملات التجارية، من خلال الوسائل الإلكترونية التي يوفرها البنك. هذا التطور

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

عزز من قدرة البنوك على الوصول إلى شرائح أوسع من العملاء وتوسيع نشاطها المصرفي، دون الحاجة إلى التوسع المادي بإنشاء فروع جديدة ومكلفة.

الفرع الرابع: خفض التكاليف: يُعد توظيف التكنولوجيا في تنفيذ العمليات المصرفية وتبادل المعلومات بين العملاء وفروع البنك من الركائز الأساسية التي يعتمد عليها البنك في تقليص النفقات الإدارية. إذ أسهمت الحلول الإلكترونية في تحسين كفاءة العمل البنكي، ما انعكس إيجاباً على تقليل التكاليف والأسعار. وتشير التقارير والإحصاءات العالمية إلى أن تكلفة الخدمة المصرفية في فروع البنوك تبلغ حوالي 107 سنتات، بينما تنخفض إلى 55 سنتاً عند استخدام الهاتف، وتصل إلى 25 سنتاً فقط عند الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي أو الإنترنت.

الشكل رقم 04: اهداف استخدامات التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (درويش، 2018، الصفحات 72-73)

المطلب الثاني: مزايا استخدامات التكنولوجيا المالية البنكية

الفرع الأول: استخدامات ابتكارات التكنولوجيا المالية

تستند التكنولوجيا المالية إلى توظيف الابتكار بهدف تعزيز كفاءة الأداء المصرفي، وتحسين جودة الخدمات البنكية، وتوسيع نطاق انتشارها عالمياً. ويتم ذلك من خلال استغلال التقنيات والتطبيقات الناتجة عن التطورات المتسارعة في صناعة التكنولوجيا

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

المالية. ويمكن تلخيص أبرز الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط الأساسية التالية: (Liorca, 2017, pp. 46-47)

أولاً: خدمات الدفع: هي من أكثر الأنشطة المصرفية تفاعلاً والتي توفرها التكنولوجيا الحديثة للعملاء. وتشمل هذه الخدمات العديد من الخيارات المميزة التي تُسهّل عمليات الدفع، ومن أبرزها:

1. الدفع باستخدام الهواتف النقالة.
2. تحويل الأموال دولياً بتكاليف أقل.
3. تبادل العملات دون أي رسوم إضافية.
4. إدارة تدفقات المدفوعات المخصصة للتجارة الإلكترونية بشكل سهل وفعال.

ثانياً: الخدمات المصرفية المخصصة للأفراد: تتضمن تقديم خدمات بنكية بسيطة عبر الإنترنت، دون الحاجة إلى تواجد مادي للوكالة وبتكاليف قليلة. كما تشمل هذه الخدمات حلولاً لتيسير إدارة الميزانية وأدوات متنوعة مخصصة للإدارة المالية الشخصية.

ثالثاً: الاستثمار والتمويل: تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز فرص الاستثمار عبر توفير منصات للتمويل الجماعي، سواء من خلال القروض أو الاستثمار في رأس المال، بالإضافة إلى التبرعات. كما تتيح للعملاء مجموعة متنوعة من الخيارات الاستثمارية لتلبية احتياجاتهم المالية المختلفة.

رابعاً: الخدمات المقدمة للبنوك بناء على بيانات الضخمة BIG DATA: تتمثل في حلول موجهة لقطاع البنوك والتمويل، تعتمد على جمع وتحليل كميات ضخمة من البيانات، مما يتيح إمكانية إدارة علاقات العملاء بشكل أكثر تميزاً وفعالية.

الفرع الثاني: مزايا استخدامات التكنولوجيا المالية

ان الإمكانيات التكنولوجية تحقق للمصرف العديد ومن المزايا من أهمها: (علي، عقيل ، و عبد المهدي، 2020، الصفحات 246-247)

- تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء.
- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل التكاليف وزيادة الربحية.
- تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في تسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.
- الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.
- وتبادل المعلومات والبيانات المصرفية والى استحداث العديد من المنتجات التمويلية الحديثة مثل بطاقات الائتمان

الفصل الثاني: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

- زيادة القيمة المضافة لدى المصارف نتيجة ممارستها للحدثة المصرفية بما تطلبه من نظم ابتكارية عالية التكلفة.
- بناء شبكات واسعة من الفروع دون الاعتماد على أعداد كبيرة من العاملين، مما يمكن المصرف من تنويع خدماته وتوسيع قطاعات الزبائن التي يتعامل معها.
- تحرير الأعمال المصرفية من الروتين والأعباء الإدارية مما يخفف الضغط على موظفي المصرف ويساعدهم على زيادة الاهتمام بجودة الخدمة من خلال توجيه الوقت نحو العمل الخلاق مما يساعد على تحسين ربحية المصرف.

المطلب الثالث: أثر التكنولوجيا المالية على البنوك

تأكيداً على أهمية اعتماد المؤسسات المالية عموماً، والبنوك خصوصاً، للتكنولوجيا المالية، فقد تناولت الدراسات تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على مختلف الجوانب المصرفية، بما في ذلك تنوع المنتجات والخدمات البنكية، وكفاءة العمليات التشغيلية، وتعزيز الاستقرار المالي للبنوك، إضافة إلى توفير آليات فعالة لحماية العملاء، أي بالأحرى الأداء العام للبنوك، والتي يمكن تناولها بشكل مبسط فيما يلي: (شحاتة، 2019، صفحة 620)

الفرع الأول: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على تنوع المنتجات والخدمات البنكية: ساهمت الابتكارات التكنولوجية في تنوع الخدمات البنكية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف ومدفوعات الطرف الثالث، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكترونية، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلاً عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية: حيث عززت الابتكارات التكنولوجية من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة ليس فقط على المستوى المحلي وإنما على المستوى الاقليمي والدولي...

الفرع الثالث: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي بالبنوك التجارية: أسهمت الابتكارات التكنولوجية في تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنى التحتية للنظام المصرفي، فضلاً عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

الفرع الرابع: تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأمان ... ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية بيانات العملاء، وكذلك تجنب مخاطر الاستبعاد غير العادل أو التمييز بين العملاء، فضلاً عن درء المخاطر التي يتعرض لها صغار المستثمرين...

خلاصة الفصل:

يعتبر الأداء البنكي من المؤشرات الحيوية التي تعكس مدى كفاءة وفعالية البنوك في تحقيق أهدافها. وقد شهد هذا المجال تحولات كبيرة بفعل التطور التكنولوجي، مما دفع البنوك إلى تبني الأدوات الرقمية لتحسين خدماتها وتقليل التكاليف وتعزيز رضا العملاء.

تناول هذا الفصل محورين أساسيين، حيث ركز المبحث الأول على أساسيات الأداء البنكي، من خلال تعريف المفهوم وبيان أنواعه، مثل الأداء المالي، الاقتصادي، التجاري، التسويقي، الوظيفي، والاستراتيجي. كما تم توضيح مكوناته الأساسية: الكفاءة (الاستغلال الأمثل للموارد) والفعالية (تحقيق الأهداف بكفاءة). بالإضافة إلى ذلك، تطرق الفصل إلى أبعاد الأداء البنكي التي تشمل: البعد المالي، الاستراتيجي، الوظيفي، والتجاري، كونها تحدد جودة عمل البنك في مختلف المستويات.

أما المطلوب الأخير، فقد خصص لتقييم الأداء البنكي، والذي يُعد أداة مهمة لتحليل نتائج البنك واتخاذ القرارات الملائمة. يعتمد هذا التقييم على مؤشرات مالية (كمية) مثل الربحية، ومؤشرات غير مالية (كيفية) تتعلق برضا العملاء وجودة الخدمة واستقرار الموظفين.

تبرز هذه المعطيات كيف أن الأداء البنكي لا يقاس فقط بالأرقام، بل يشمل أيضا الجوانب الوظيفية والاستراتيجية التي تؤثر في استمرارية البنك وتطوره، خصوصا في ظل التحديات التكنولوجية الحديثة.

الفصل الثالث: دور

التكنولوجيا المالية في

تحسين أداء بنك أبو

ظبي

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

تمهيد:

في ظل التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي عالمياً نتيجة التطور التكنولوجي والتحول الرقمي، أصبحت التكنولوجيا المالية (FinTech) عاملاً حاسماً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز تجربة العملاء. وقد أدت هذه التطورات إلى دفع البنوك نحو تبني حلول مبتكرة للحفاظ على قدرتها التنافسية والاستجابة الفاعلة لاحتياجات السوق المتغيرة.

سنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الفصل النظري واسقاطه على بنك أبو ظبي الأول ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء البنكي باعتبار أن الدراسة التطبيقية هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي واعطاء نظرة شاملة وتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: تقديم بنك أبو ظبي الأول

المبحث الثاني: دور التكنولوجيا المالية ببنك أبو ظبي الأول في تحسين أداءه

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

المبحث الأول: تقديم بنك أبو ظبي الأول

يعتبر بنك أبو ظبي الأول أكبر بنك في دولة الإمارات العربية المتحدة، ومن بين أبرز المؤسسات المالية وأكثرها أماناً على مستوى العالم. ويقدم البنك مجموعة شاملة من الحلول والمنتجات والخدمات المصرفية المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات عملائه المتنوعة.

المطلب الأول: نشأة بنك أبو ظبي الأول

كان تأسيس بنك أبو ظبي الأول محطة مفصلية في تاريخ القطاع المالي لدولة الإمارات العربية المتحدة، إذ أسفر عن ولادة واحدة من أكبر وأقوى المؤسسات المصرفية على مستوى العالم.

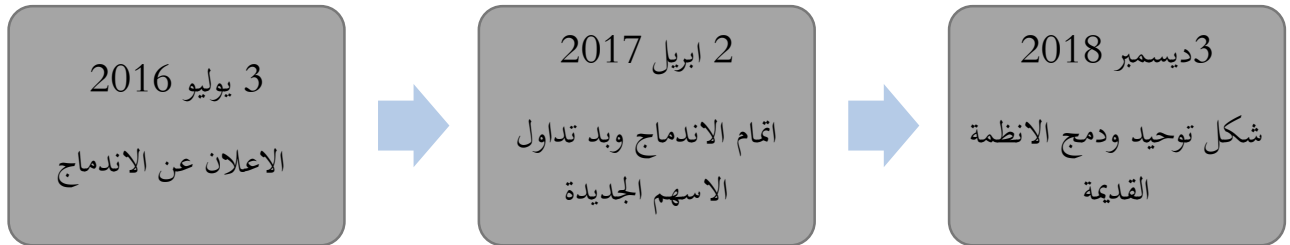
بدأت هذه الرحلة في يوليو 2016 عندما تم اتخاذ القرار التاريخي بدمج بنك الخليج الأول وبنك أبو ظبي الوطني، في خطوة تجاوزت مجرد دمج كيانهين مصرفيين، لتجتمع بين أبرز عناصر القوة في كلا البنكين، بما في ذلك ثقافتهما المؤسسية وقيمتها المشتركة، مما مهّد الطريق لظهور كيان مالي رائد.

وقد تجسدت هذه الرؤية في الثاني من أبريل 2017 مع قرع جرس سوق أبو ظبي للأوراق المالية إيدانا ببدء تداول أسهم بنك أبو ظبي الأول، تلاها إطلاق حملة "تنمو معاً" التي عبّرت عن طموحات المرحلة الجديدة.

في السنوات التالية، حقق البنك سلسلة من الإنجازات البارزة، من بينها استكمال عملية الدمج داخل الدولة في أقل من عامين، والانطلاق نحو التوسع الدولي، حيث تم افتتاح ثلاثة فروع في المملكة العربية السعودية، إلى جانب إطلاق حلول مبتكرة مثل "Payit"، التي أصبحت من ركائز قطاع المدفوعات الرقمية في الدولة.

واليوم، يعد بنك أبو ظبي الأول من أقوى البنوك وأكثرها حضوراً على الساحة الإقليمية والدولية، كما يُصنّف ضمن أبرز العلامات التجارية في دولة الإمارات وأكثرها شهرة وتأثيراً. (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

الشكل رقم 05: أبرز محطات الاندماج



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

وقد حصل البنك خلال مسيرته على العديد من الجوائز والشهادات نذكر منها: (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

- حصل بنك أبو ظبي الأول على لقب المؤسسة الأكثر استدامة في منطقة الشرق الأوسط وإفريقيا وتم ادراجه ضمن قائمة أكثر 500 شركة مستدامة في العالم من قبل مجلة تايم الأمريكية بالتعاون مع منصة ستانيسنا
- تقييم AA مكانة مميزة في مجال الاستدامة وفقا للمؤشرات **MSCI ESG**
- أول بنك في دول مجلس التعاون الخليجي يلتزم بالوصول إلى صافي انبعاثات صفر بحلول عام 2025
- أفضل الممارسات في مجال الاستدامة الدينية والاجتماعية والحركية على مستوى منطقة الشرق الأوسط حسب مؤشرات

Befinitiv

- أول بنك في الإمارات يصدر سندات مرتبطة بالمسؤولية الاجتماعية
- أول بنك في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا ينضم إلى الشراكة العالمية للحسابات المالية من أجل الكربون (PCAF)
- أول بنك في الإمارات بعد خطة انتقالية ذات مصداقية للوصول إلى صافي انبعاثات صفري
- أكبر هدف للتمويل المستدام في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا
- أول بنك في دول مجلس التعاون الخليجي يدخل سوق تداول الكربون
- أول بنك في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يصدر تقريره المناخي وفق الإطار العام المتعلق بالافصاحات المالية حول

المناخ (TCFD)

- أول بنك في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا يصدر سندات خضراء

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي والاهداف الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الأول

سنتعرض في هذا المطلب الى الهيكل التنظيمي لبنك أبو ظبي الأول ومن ثم نتطرق لاهدافه الاستراتيجية.

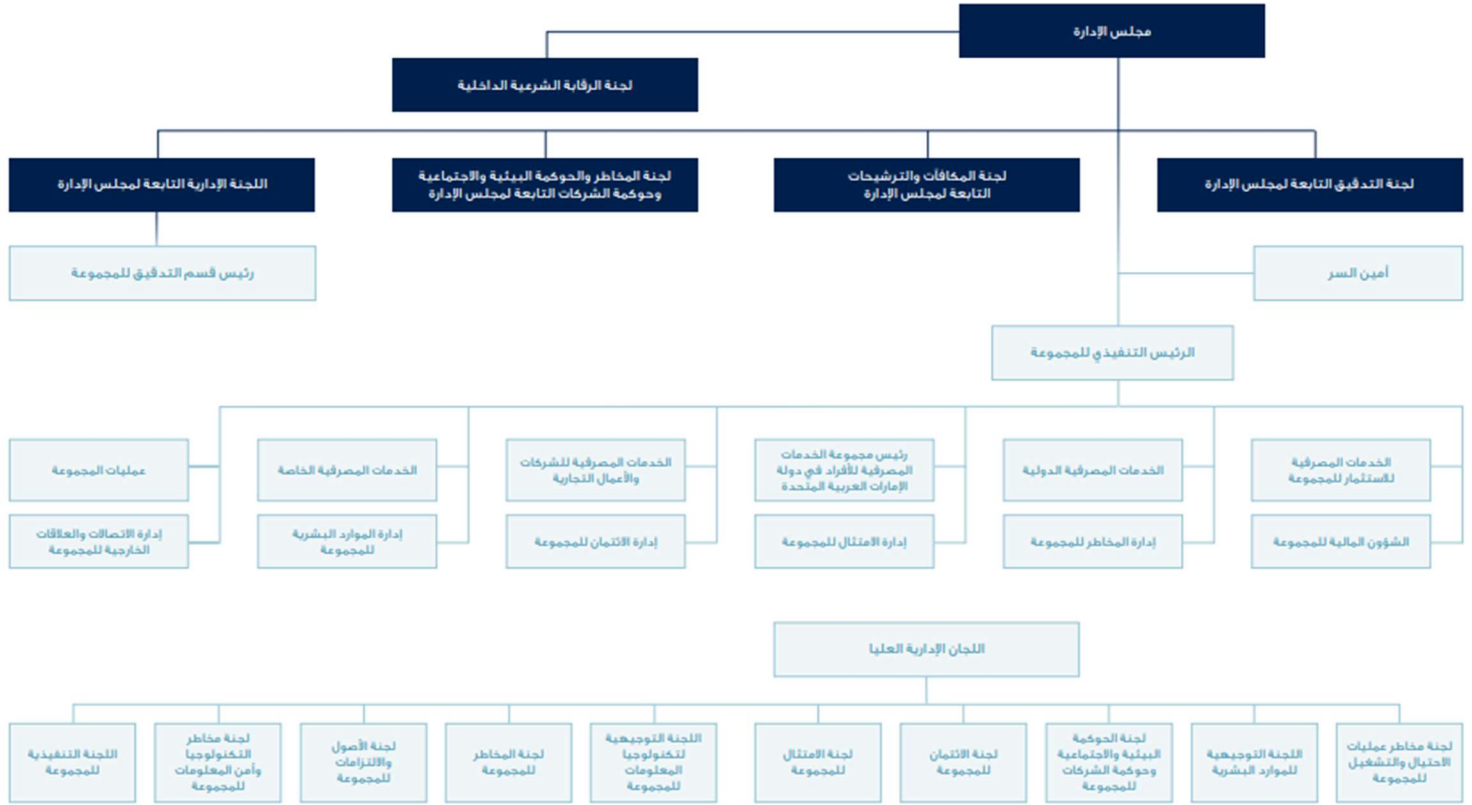
الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للبنك

أولاً: تشكيل مجلس الإدارة:

يتألف مجلس إدارة بنك أبو ظبي الأول من 11 عضواً ويتم تعيين أعضاء مجلس الإدارة لمدة ثلاث سنوات يتولى رئاسة مجلس الإدارة رئيس مستقل ينتخبه أعضاء المجلس. يتمتع رئيس مجلس الإدارة المستقل بصلاحيات التصرف والتحدث نيابة عن مجلس الإدارة، بما في ذلك التعامل مع الإدارة العليا لبنك أبو ظبي الأول، وتسهيل التواصل بين مجلس الإدارة وحملة الأسهم، والاجتماع أو إرسال مندوب عنه أمام ممثلي جهات التنظيم والرقابية على بنك أبو ظبي الأول، حسبما تقتضي الحاجة. (بنك ابو ظبي الاول،

2025)

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لبنك أبو ظبي الأول



المصدر: (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

ثانياً: مهام أعضاء مجلس الإدارة:

يتولى أعضاء مجلس الإدارة المهام التالية: (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

1. يكون مجلس الإدارة ككل مسؤولاً عن توجيه بنك أبو ظبي الأول وشركاته التابعة يشار إليهم معا ببنك أبو ظبي الأول من أجل تحقيق رؤية بنك ابوظبي الأول وتحقيقاً لهذه الغاية، يضمن مجلس الإدارة أن تكون القيادة الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الأول والسلامة المالية والحوكمة والإشراف الإداري والتحكم ثابتة. وراسخة وفعالة
2. يكون مجلس الإدارة ككل مسؤولاً عن نجاح بنك أبو ظبي الأول على المدى البعيد وتسليم قيمة مستدامة للمساهمين والعملاء وضمان التحكم المحال على اعمال البنك الكاملة.
3. يحدد مجلس الإدارة أسلوب وقيم ومعايير المجموعة ويضمن فهم والوفاء بالتزاماتها تجاه مساهميها والجهات المنظمة لها والجهات الأخرى.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

4. يجب أن يعمل أعضاء مجلس الإدارة بنزاهة وممارسة واجباتهم برعاية وسرية وولاء وانتماء، وكجزء من هذه الواجبات، يجب أن يعملوا ويتصرفوا بما مصلحة مساهميه، عملائه وموظفيه مع الوفاء في ذات الوقت يصب في بالتوقعات التنظيمية.
5. يتحمل أعضاء مجلس الإدارة مسؤولية رفع مستوى التوعية والإدراك والتأكيد على زيادة أهمية حماية حقوق العملاء، والتي تعتبر جزءاً لا يتجزأ من ثقافة حوكمة الشركات لدى بنك أبو ظبي الأول من خلال تعزيز السلوك المؤسسي الإيجابي، وتعيين الموظفين المؤهلين بشكل مناسب، وتقديم التدريب اللازم. وضمان توفير هيكل تنظيمي مناسب ووضع سياسات وإجراءات واضحة وإنشاء آليات مناسبة للمراقبة والتحكم.
6. يتحمل أعضاء مجلس الإدارة مسؤولية تنفيذ وتطبيق ثقافة إدارة المخاطر الفعالة وإطار عمل التحكم الداخلي في جميع أرجاء البنك والمجموعة على حد سواء. فيما يتعلق باللوائح والمعايير المعمول بها. من أجل تعزيز ثقافة شركات صحيحة وسليمة، يجب على أعضاء مجلس الإدارة إنشاء "الأسلوب" من الأعلى من خلال:
 - أ. الإعداد والالتزام بقيم الشركة ووضع التوقعات بحيث يتم تنفيذ جميع الأعمال بطريقة قانونية ومهنية، والإشراف على التزام الموظفين بتلك القيم
 - ب. تقديم التوجيهات والإشراف على تنفيذ فاعلية والالتزام باللوائح والمعايير المعمول بها والمعروضة من خلال بيانات العملاء والخبرات والشكاوى الرئيسية، حيث يجب تسجيل وتدوين ردود مجلس الإدارة عليها:
 - ت. تعزيز حس الوعي والإدراك بالمخاطر داخل ثقافة إدارة مخاطر قوية ووضع التوقعات التي يكون جميع الموظفين مسؤولين عنها الضمان تشغيل البنك ضمن إطار عمل حوكمة المخاطر والقابلية للمخاطر وحدود المخاطر
 - ث. ضمان اتخاذ الخطوات المناسبة لتعميم قيم الشركات والمعايير المهنية ومدونات قواعد السلوك التي يعتمدها مجلس الإدارة جنباً على جنب مع السياسات الداعمة في جميع أرجاء البنك
 - ج. ضمان دراية الموظفين بالإجراءات التأديبية المناسبة أو الإجراءات الأخرى في حال ارتكابهم سلوكيات غير مقبولة ومخالفات وتجاوزات
 - ح. ضمان ملائمة ومقبولية وإمكانية تقديم أفضل الخدمات لجميع فئات العملاء داخل البنك، بما في ذلك أعمال التمويل الإسلامي والفئات المستضعفة
 - خ. تناول أي قرار مرفوع من الإدارة العليا أو اللجان الإدارية التابعة لمجلس الإدارة والتي من المحتمل أن يكون لها تأثير مادي على محافظ عملاء بنك أبو ظبي الأول مع الأخذ بعين الاعتبار أفضل مصلحة للعملاء من أي منظور، ويشمل بما في ذلك على سبيل المثال لا الحصر، المسائل المالية أو التشغيلية أو الاستراتيجية أو المسائل المتعلقة بالسمعة.
 - د. أن يضمن مجلس الإدارة وجود عملية مناسبة وملائمة لدى بنك أبو ظبي الأول عند اختيار الإدارة العليا، وتتضمن بما في ذلك رؤساء وظائف إدارة المخاطر الامتثال والتدقيق الداخلي والحفاظ على خطط تعاقب المناصب في الإدارة العليا.
 - ذ. أن يضمن مجلس الإدارة امتثال بنك أبو ظبي الأول مع معايير حوكمة الشريعة الإسلامية ووجود إطار عمل حوكمة شرعية يتناسب مع حجم عمليات بنك أبو ظبي الأول ومدى تقبله للمخاطر.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

الفرع الثاني: الأهداف الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الأول

يضع البنك مجموعة من الأهداف الاستراتيجية التي تهدف الى تعزيز الكفاءة التشغيلية وتوسيع نطاق الخدمات. سنتطرق فيما يلي الى أبرز هاته الأهداف: (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

اولا: ريادة إقليمية وتنافسية دولية لمجموعة الخدمات المصرفية للشركات والاستثمار: الاستفادة من مكانة البنك الفريدة كأكبر مؤسسة مصرفية للشركات. وأكثرها تقدماً في المنطقة.

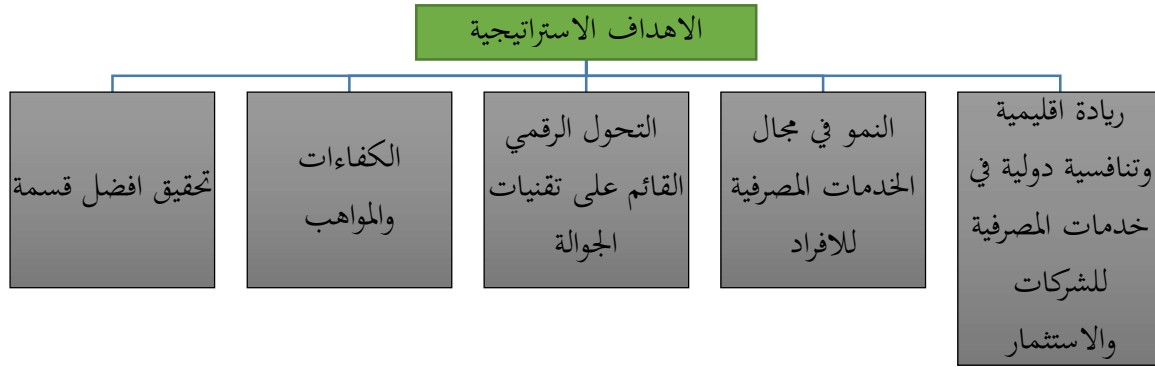
ثانيا: إمكانيات أكبر لتحقيق أفضل قيمة: تجسيد الفوائد المتأتية من الإمكانيات والقدرات الكبيرة للبنك وبالاستفادة من مكانة البنك الحالية كأحد أكبر البنوك في المنطقة.

ثالثا: النمو والريادة في مجال الخدمات المصرفية للأفراد: إحداث ثورة في مجال العروض والخدمات ونماذج التوزيع في دولة الإمارات العربية المتحدة. وتعزيز وتيرة نمو الأعمال على المستوى الدولي.

رابعا: الكفاءات والمواهب: قيادة مسيرة التحول والنمو كفريق واحد والعمل على استقطاب أفضل الكفاءات والمواهب العالمية.

خامسا: التحول الرقمي القائم على التقنيات الجواله: تحسين تجربة العملاء وتعزيز الكفاءة ونمو الإيرادات داخل وخارج إطار الخدمات المصرفية.

الشكل رقم 07: الأهداف الاستراتيجية لبنك أبو ظبي الاول



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

المبحث الثاني: التكنولوجيا المالية لبنك أبو ظبي الأول وأثرها على أداءه

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

سنحاول في هذا المبحث تسليط الضوء على الخدمات الرقمية ووسائل الدفع التي يوفرها بنك أبو ظبي الأول امام عملائه قصد الوقوف على مدى استخدامها ودورها في تحسين الأداء البنكي.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية الرقمية والبطاقات الالكترونية للبنك

سننتظر في هذا المطلب الى الخدمات الرقمية والبطاقات الالكترونية التي يوفرها البنك.

الفرع الأول: الخدمات المصرفية الرقمية

يقدم بنك أبو ظبي الأول مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الرقمية لعملائه في دولة الإمارات العربية المتحدة، بهدف توفير تجربة مصرفية مريحة وآمنة وسلسة. وتشمل هذه الخدمات كلاً من الأفراد والشركات، وتتوفر عبر منصات متعددة مثل تطبيق الهواتف الذكية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت. وفيما يلي أبرز الخدمات المصرفية الرقمية للبنك: (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

أولاً: تطبيق **FAB Mobile**: هو تطبيق الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الذي يقدمه بنك أبو ظبي الأول لعملائه في دولة الإمارات العربية المتحدة. يهدف التطبيق إلى توفير تجربة مصرفية مريحة وآمنة وسهلة الاستخدام، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم وإجراء معاملاتهم المصرفية في أي وقت ومن أي مكان. ومن أبرز الخدمات والميزات التي يوفرها تطبيق **FAB Mobile**:

1. إدارة الحسابات والبطاقات:

- أ- الاطلاع على أرصدة الحسابات وكشوف الحسابات الإلكترونية.
- ب- تفعيل البطاقات البنكية (الائتمان والخصم).
- ت- حظر واستبدال البطاقات في حال فقدانها أو سرقتها، وتجميد البطاقات مؤقتاً وإزالة التجميد.
- ث- تعديل الرقم السري للبطاقة (PIN).
- ج- طلب دفتر شيكات.
- ح- الاشتراك في كشوف الحساب الإلكترونية أو المطبوعة.

2. التحويلات والمدفوعات:

- أ- تحويل الأموال بين حساباتك في بنك أبو ظبي الأول.
- ب- تحويل الأموال إلى حسابات أخرى في بنك أبو ظبي الأول أو بنوك أخرى داخل الإمارات وحول العالم.
- ت- الدفع الفوري لفواتير بطاقات الائتمان الصادرة من بنك أبو ظبي الأول.
- ث- سداد فواتير الخدمات العامة (مثل الكهرباء والماء والاتصالات).
- ج- تعبئة رصيد الهاتف المتحرك ونول وسالك.
- ح- إجراء عمليات سحب نقدي بدون بطاقة من أجهزة الصراف الآلي.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

3. خدمات مالية إضافية:

- أ- التقديم الفوري على منتجات بنكية مثل القروض الشخصية وبطاقات الائتمان وحسابات التوفير.
- ب- الحصول على خطط دفع ميسرة وخيارات سداد مرنة.
- ت- دف الزكاة وتقديم التبرعات
- ث- الاطلاع على تفاصيل القروض وطلب إعادة تمويل أو تأجيل الدفعات.
- ج- كسب واستبدال مكافآت بنك أبو ظبي الأول.
- ح- تحديث المستندات مثل جواز السفر وتأشيرة الإقامة وبطاقة الهوية الإماراتية.
- خ- تحديث البيانات الشخصية (رقم الهاتف المتحرك، البريد الإلكتروني، عنوان السكن).
- د- الاشتراك في الحسابات الإسلامية.

4. ميزات الأمان والدعم:

- أ- تسجيل الدخول باستخدام بصمة الإصبع أو التعرف على الوجه.
- ب- تحديد موقع أقرب فرع أو جهاز صراف آلي لبنك أبو ظبي الأول

ثانياً: محفظة "Payit" هي محفظة رقمية متكاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة، تم إطلاقها ودعمها من قبل بنك أبو ظبي الأول (FAB). تهدف payit إلى تسهيل المعاملات المالية اليومية للأفراد بشكل آمن ومريح عبر هواتفهم الذكية، مقللة الحاجة إلى حمل النقود. ومن أبرز مميزات وخدمات محفظة Payit:

1- المدفوعات المتنوعة:

- أ- دفع المشتريات: يمكن استخدامها للدفع لدى العديد من التجار والمتاجر المشاركة، سواء عبر الإنترنت أو في المتاجر الفعلية.
- ب- سداد الفواتير: دفع فواتير الخدمات مثل الكهرباء، المياه، الاتصالات (دو، اتصالات)، تعبئة رصيد سالك ونول وغيرها.
- ت- تحويل الأموال:
- ث- محلياً: إرسال واستقبال الأموال فوراً من وإلى مستخدمي payit الآخرين في الإمارات.
- ج- دولياً: إمكانية إجراء تحويلات مالية دولية بأسعار تنافسية.

2- إدارة الأموال:

- أ- تعبئة الرصيد: يمكن تعبئة رصيد المحفظة بسهولة عبر التحويل المصرفي، أو باستخدام بطاقات الخصم، أو من حساب بنك أبو ظبي الأول مباشرة.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

ب- بطاقة **Letsgo Payit**: توفر بطاقة رقمية (ومادية اختيارية) يمكن ربطها بالمحفظة لاستخدامها في عمليات الدفع لدى أي مكان يقبل بطاقات الدفع.

ت- سوق **payit** الرقمي: منصة داخل التطبيق تتيح للشركات الصغيرة والمتوسطة عرض وبيع منتجاتهم وخدماتهم.
ث- خدمات إضافية:

ج- تقسيم الفواتير: تسهيل تقسيم تكلفة الفواتير بين الأصدقاء.

ح- خدمة "المال عند الطلب" (**Money on Demand**): ميزة مخصصة لحاملي بطاقة راتي للحصول على سلفة نقدية تصل إلى 50% من راتبهم بموافقات سريعة.

خ- **Payit Plus**: حساب يمكن للعملاء تحويل رواتبهم إليه مباشرة، مع مزايا مثل عدم وجود حد أدنى للرصيد أو رسوم سنوية على الحساب والبطاقة الرقمية.

د- الأمان: تعتمد المحفظة على معايير أمان عالية، بما في ذلك الحاجة إلى رقم تعريف شخصي (**PIN**) للمعاملات وتشفير البيانات.

3- سهولة الاستخدام **Payit**:

أ- تحميل التطبيق: تنزيل تطبيق **payit** من متجر التطبيقات (**Google Play** أو **Apple App Store**).

ب- التسجيل: إنشاء حساب باستخدام رقم هاتف إماراتي فعال وهوية إماراتية سارية.

ت- تعبئة المحفظة: إضافة الأموال إلى المحفظة للبدء في استخدام الخدمات.

ثالثاً: خدمة آني الفورية: تتيح خدمة "آني" لمستخدمي تطبيق **FAB Mobile** إجراء تحويلات نقدية فورية وسهلة دون الحاجة إلى رقم الحساب المصرفي الدولي (**IBAN**) أو تفاصيل الحساب التقليدية. بدلاً من ذلك، يمكن استخدام رقم الهاتف المحمول أو عنوان البريد الإلكتروني الخاص بالمستلم لإجراء الدفعات.

1. مزايا خدمة آني من **FAB**:

أ- السرعة والفورية: يتم تحويل الأموال في ثوانٍ معدودة

ب- السهولة: لا تتطلب الخدمة إدخال أرقام **IBAN** أو تفاصيل حسابات معقدة. يكفي استخدام رقم الهاتف المحمول أو البريد الإلكتروني للمستلم.

ت- الأمان: تخضع خدمة "آني" للتنظيم والاعتماد من قبل مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي، وتلتزم بأعلى معايير الأمان والموثوقية والشفافية.

ث- المرونة: يمكن إرسال الأموال واستقبالها في أي مكان بدولة الإمارات العربية المتحدة.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

ج- ميزات إضافية: تشمل الخدمة ميزات مثل "طلب تحويل الأموال" (Request to Pay) وإمكانية تقسيم

الفواتير (Split Payments) واستخدام رموز الاستجابة السريعة (QR Code) للدفع.

2. كيفية التسجيل والدفع باستخدام "آني" عبر تطبيق FAB Mobile:

أ- التسجيل في آني: على الشاشة الرئيسية لتطبيق FAB Mobile، اضغط على "المدفوعات" (Payments) في القائمة السفلية.

ب- اختر "ادفع بواسطة آني" (Pay with Aani) ثم اضغط على "سجل في آني" (Enroll for Aani).

ت- سيطلب منك تحديد حساب بنك أبو ظبي الأول لاستخدامه في إرسال واستلام المدفوعات.

ث- بمجرد تحديد الحساب، ستحصل على تأكيد بأنك قمت بالتسجيل في "آني".

ج- سيتم توجيهك بعد ذلك إلى لوحة تحكم "آني" في التطبيق.

رابعاً: خدمة التوثيق الرقمي الذكي: يعتمد بنك أبو ظبي الأول على مجموعة من خدمات التوثيق الرقمي لضمان أمان المعاملات المصرفية عبر الإنترنت والتطبيق، بالإضافة إلى تسهيل عمليات فتح الحسابات وإدارة المستندات. تهدف هذه الخدمات إلى توفير تجربة آمنة ومريحة للعملاء.

أ- أهم خدمات التوثيق الرقمي في بنك أبو ظبي الأول:

أ- المصادقة الذكية: هذه هي خدمة التوثيق الرئيسية في تطبيق FAB Mobile والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

- آلية العمل: تعتمد على تقنيات متقدمة للتعرف على المستخدم والتحقق من هويته بطريقة آمنة وسلسة. بمجرد التحقق من بياناتك أثناء عملية التسجيل الأولية، يمكنك الموافقة على جميع المعاملات البنكية المستقبلية من خلال سحب الشاشة (Single Swipe) أو طرق مصادقة أخرى تعتمد على هويتك الرقمية.

بديل لـ OTP التقليدي: تهدف هذه الخدمة إلى تقليل الاعتماد على كلمات المرور لمرة واحدة (OTP) المرسله عبر الرسائل النصية القصيرة/البريد الإلكتروني، والتي قد تكون عرضة لبعض المخاطر. ومع ذلك، لا يزال البنك يوفر خيار OTP عبر الرسائل القصيرة/البريد الإلكتروني للعملاء الذين لا يستخدمون تطبيق FAB Mobile أو لم يسجلوا فيه.

- الأمان المعزز: يشدد البنك على أن هذه المصادقة الذكية تستخدم مستويات متعددة من التحديد لتوفير أمان عالٍ ضد الهجمات السيبرانية والاحتيال.

ب- التوثيق بالرقم السري المتغير:

- على الرغم من توجه نحو المصادقة الذكية، لا يزال مفهوم الرقم السري المتغير (OTP) مستخدماً كطبقة أمان إضافية لبعض المعاملات. يمكن أن يكون ذلك عبر:

- رسائل SMS/البريد الإلكتروني OTP: كما ذكر أعلاه، يتم إرسال رمز لمرة واحدة إلى رقم الهاتف المسجل أو البريد الإلكتروني لإتمام المعاملة.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

- جهاز الرقم السري المتغير (**Hardware Token**): في بعض الحالات (خاصة للشركات أو لبعض المعاملات عالية القيمة)، قد يوفر البنك جهازاً مادياً يولد أرقاماً سرية متغيرة للاستخدام في التوثيق.
- ت- التوقيع الرقمي على المستندات: هي بوابة إلكترونية آمنة تتيح للعملاء توقيع المستندات المصرفية رقمياً دون الحاجة إلى التوقيع الفعلي بالحبر أو زيارة الفرع.
- المزايا: يوفر هذا التوقيع الرقمي وسيلة قانونية وصالحة لتوقيع المستندات أثناء التنقل، مما يوفر الوقت والجهد.
- آلية العمل: يتم إرسال تفاصيل تسجيل الدخول إلى العملاء المؤهلين لاستخدام **FAB eSign**، ويمكنهم تسجيل الدخول إلى حساباتهم عبر الهاتف المتحرك أو الكمبيوتر للوصول إلى المستند وتوقيعه.
- * ملاحظة: ليست كل المستندات المصرفية مؤهلة للتوقيع الإلكتروني.
- ث- التحقق الرقمي لفتح الحسابات:
 - يتعاون بنك أبو ظبي الأول مع تقنيات مثل **Micro blink** لتسريع عملية مسح الهوية أثناء التحقق من "اعرف عميلك" (**KYC**) لفتح الحسابات الرقمية.
 - تقنية **Blink ID**: تستخدم لاستخراج البيانات بدقة من مستندات الهوية (مثل الهوية الإماراتية) مما يقلل الاحتكاك بالعملاء أثناء عملية التأهيل المصرفي عبر الهاتف المحمول.
 - المصادقة البيومترية (خاصة فيديو سيلفي): عند التسجيل في تطبيق **FAB Mobile** لأول مرة، يطلب من العملاء إجراء فيديو سيلفي للتحقق من هويتهم، مما يضمن تسجيلاً آمناً ودقيقاً. هذه العملية تتم لمرة واحدة فقط عند التسجيل الأولي.
 - التكامل مع الأنظمة الوطنية: يسعى البنك إلى التكامل مع أنظمة الهوية الرقمية الوطنية في الإمارات، مثل "الهوية الرقمية لدولة الإمارات" (**UAE Pass**)، والتي تتيح للمواطنين والمقيمين والزوار الوصول إلى العديد من الخدمات الحكومية والخاصة عبر هوية رقمية آمنة، بما في ذلك التوقيع والتحقق من المستندات رقمياً.
- ب- أهمية الخدمات:
 - تعتبر هذه الخدمات جزءاً أساسياً من استراتيجية بنك أبو ظبي الأول للتحويل الرقمي، حيث تهدف إلى:
 - تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مصرفية سريعة ومريحة.
 - تعزيز الأمان والحماية ضد الاحتيال وسرقة الهوية في بيئة رقمية متزايدة.
 - الامتثال للمتطلبات التنظيمية المتعلقة بالتحقق من الهوية ومكافحة غسيل الأموال.
- خامساً: تطبيق "**FAB eAccess**" لبنك أبو ظبي الأول: هو تطبيق مخصص بشكل أساسي للعملاء من الشركات والمؤسسات وليس للأفراد. يوفر هذا التطبيق تجربة مصرفية متكاملة وسلسلة للشركات لإدارة تعاملاتهم المصرفية العالمية من أي مكان وفي أي وقت. وظائف وميزات التطبيق الرئيسية: (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

- 1- عرض شامل للموقف النقدي العالمي: يوفر نظرة مجمعة ومفصلة للموقف النقدي للشركة عبر حسابات بنك أبو ظبي الأول والبنوك الأخرى.
- 2- عرض تفصيلي للحسابات والودائع والقروض: يتيح للشركات الاطلاع على تفاصيل حساباتهم، الودائع، والقروض.
- 3- الاستعلام عن المعاملات التاريخية والكشوفات: إمكانية عرض سجل المعاملات السابقة وكشوفات الحساب.
- 4- إنشاء وإدارة المستفيدين: يسمح للشركات بإضافة وإدارة المستفيدين من التحويلات والمدفوعات.
- 5- بدء المدفوعات والتحويلات: القدرة على بدء المدفوعات والتحويلات الفردية.
- 6- تفويض المدفوعات والرواتب والمستفيدين: ميزة هامة تتيح للمفوضين في الشركة الموافقة على المدفوعات، مدفوعات الرواتب، وإضافة المستفيدين.
- 7- إيداع الشيكات الرقمي عبر الهاتف المحمول: يسمح بإيداع الشيكات باستخدام الهاتف المحمول.
- 8- عرض حالة الشيكات وصور الشيكات وإشعارات الإرجاع: تمكن الشركات من تتبع حالة الشيكات، وعرض صورها، واستلام إشعارات في حال إرجاعها.
- 9- إدارة الأجهزة والتسجيل البيومتري: يتيح إدارة الأجهزة التي يتم استخدام التطبيق عليها وتفعيل خيارات التسجيل البيومتري للأمان.
- 10- تفويض الدفعات الجماعية والرواتب: ميزة متقدمة لتفويض المدفوعات الكبيرة ومدفوعات الرواتب.

الفرع الثاني: البطاقات الإلكترونية

يقدم بنك أبو ظبي الأول (FAB) مجموعة واسعة من البطاقات الإلكترونية التي تلي احتياجات العملاء المختلفة، سواء بطاقات الائتمان أو البطاقات مسبقة الدفع.

أولاً: البطاقات الائتمانية

يقدم بنك أبو ظبي الأول (FAB) مجموعة واسعة من البطاقات الائتمانية التي تلي مختلف أنماط الحياة والاحتياجات، مع مزايا وامتيازات متنوعة. من بينها:

1. بطاقة مانشستر سيتي الائتمانية من بنك أبو ظبي الأول: مصممة خصيصاً لعشاق نادي مانشستر سيتي الإنجليزي لكرة القدم. ومن مزايا البطاقة:

أ- الحد الأدنى للراتب الشهري: 5000 درهم

ب- بدون رسوم سنوية

ت- أكسب رحلة الى ملعب الاتحاد لمشاهدة الفريق اثناء اللعب

ث- اربح قمصان جيرسي رسمية

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

- ج- احصل على 10 اضعاف مكافآت بنك أبو ظبي في المتاجر الرياضية
2. بطاقة إيليت الائتمانية من بنك أبو ظبي الأول: تستهدف العملاء المميزين ذوي الدخل المرتفع. ومن مزايا البطاقة:
- أ- الحد الأدنى للراتب الشهري: 50000 درهم.
 - ب- الرسوم السنوية: 1200 درهم.
 - ت- دخول حصري إلى النوادي الشاطئية الراقية، وصلات الرياضة، والمطاعم الفاخرة، والعديد من المزايا الأخرى.
 - ث- استمتع بالرفاهية مع خدمات الكونسيرج على مدار اليوم والساعة حول العالم، وصف السيارات مجاناً.
 - ج- هدية ذهبية مضمونة وزراعة شجرة مع كل بطاقة مُفعّلة.
 - ح- اكسب حتى 500,000 نقطة من مكافآت بنك أبو ظبي الأول على جميع مشترياتك.
3. بطاقة كاش باك الائتمانية للاسترداد النقدي من بنك أبو ظبي الأول: مصممة لتقديم استرداد نقدي على مجموعة متنوعة من المشتريات. ومن مزايا البطاقة:
- أ- الحد الأدنى للراتب الشهري: 5000 درهم
 - ب- الرسوم السنوية: 300 درهم
 - ت- استمتع بـ 5% استرداد نقدي على التسوق، والمطاعم
 - ث- احصل على استرداد نقدي بنسبة 5% على مشترياتك من السوبرماركت بالإضافة إلى خصم بقيمة 40 درهماً إماراتياً عند التسوق عبر الإنترنت على موقع كارفور
 - ج- استرداد نقدي 3% على الإنفاق الدولي، بالإضافة إلى دخول مجاني إلى صالات المطارات في جميع أنحاء العالم
 - ح- استرداد نقدي 1% على جميع النفقات الأخرى
4. بطاقة جيمس ورلد: تهدف هذه البطاقة الى مساعدة الأسر على توفير المال على الرسوم الدراسية والنفقات المتعلقة بالمدارس. ومن مزايا البطاقة:
- أ- الحد الأدنى للراتب الشهري: 8000 درهم
 - ب- الرسوم السنوية: 399 درهم
 - ت- وفر ما يصل إلى 4.25% على الرسوم المدرسية
 - ث- استمتع باسترداد نقدي بنسبة 10% على تكاليف باص المدرسة، الكافتيريا الزي المدرسي، والأنشطة الغير المدرسية
 - ج- احصل على خصم 20% على جميع وجهات إعمار
 - ح- 2% استرداد نقدي على الإنفاق
5. بطاقة السفر من بنك أبو ظبي الأول: وهي بطاقة مخصصة للمسافرين . ومن مزايا البطاقة:
- أ- الحد الأدنى للراتب الشهري: 25000 درهم

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

ب- الرسوم السنوية: 1500 درهم

ت- رحلات سفر مجانية سنوياً لأكثر من 15 وجهة حول العالم

ث- استرداد نقدي بنسبة 12% على رحلات الطيران وحجوزات الفنادق

ج- بدون رسوم على صرف العملات الأجنبية وبدون رسوم مخفية

ح- دخول مجاني إلى صالات المطارات

المطلب الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على أداء بنك أبو ظبي الأول

سنحاول من خلال هذا المطلب ابراز اثر التكنولوجيا المالية التي يعتمدها بنك أبو ظبي الأول في تحسين ادائه.

الفرع الأول: مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية

في تصريحات بنك ابو ظبي في تقريره السنوي لسنة 2024: "خلال عام 2024، قام البنك باستخدام نظام **OSTTRA** للتنفيذ المباشر للمعاملات، وبرنامج **GoldenSource**، كجزء من استراتيجية البنك لهندسة البرمجيات المفتوحة، والتي تستهدف تعزيز البنية الأساسية بحلول شاملة ومتطورة لتسوية المعاملات بعد التداول على منصات التداول الخارجية والاستفادة من بيانات السوق. وقد أثمر التشغيل الآلي للمعاملات التسوية بشكل كبير في تعزيز الكفاءة التشغيلية عبر تقليل المعاملات اليدوية واستخدام الضوابط النظامية كمعيار أساسي للمعاملات. وقد تم الاعتماد على هذه البرامج بشكل خاص في عمليات الرقابة على إدارة مخاطر السوق في البنك، لتقليل الوقت المستغرق للتسوية اليدوية للمعاملات بين منصات التداول وموريكس، والتحقق من صحة نقل بيانات السوق في نهاية اليوم لإعادة التقييم. علاوة على ذلك، أثمرت هذه التطورات التكنولوجية في تقليل التحديات التشغيلية الناتجة عن التأخير في تحديد أوجه التباين في معاملات التداول، مع تعزيز جودة البيانات بشكل كبير وموثوقية مصادرها من الجهات الخارجية، مما أسهم في زيادة ثقة البنك لاستكشاف المزيد من الشراكات وتحقيق التكامل مع منصات التداول الحديثة، واقتناص الفرص لزيادة الإيرادات". (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

نلاحظ من خلال التصريح ان التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الكفاءة التشغيلية للبنك من خلال تقليل المعاملات اليدوية ، هذا يعني أن المهام التي كانت تتطلب تدخلاً بشرياً ووقتاً وجهداً أصبحت تتم بشكل آلي، مما يقلل من الأخطاء ويسرع العملية. وكذلك باعتمادها في الرقابة على ادارة المخاطر مما قلل من الوقت المستغرق للتسوية اليدوية للمعاملات وعزز جودة البيانات وموثوقيتها. هذا يعزز قدرة البنك على التعامل مع حجم أكبر من المعاملات بكفاءة أعلى ويقلل من المخاطر التشغيلية.

الفرع الثاني: اثر التكنولوجيا المالية على الاداء المالي لبنك ابو ظبي الاول

اولاً: الاداء المالي لبنك ابو ظبي الاول

سنقوم بتحليل الاداء المالي للبنك في الفترة الممتدة من 2021 الى 2024.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

1. توظيف الأموال في بنك أبو ظبي الأول

تستخدم مؤشرات توظيف الأموال لتقييم مدى كفاءة البنوك التجارية في استثمار الموارد المالية المتاحة لها ضمن نطاق سياساتها الائتمانية واستراتيجياتها لإدارة الأموال.

الجدول رقم 01: تطور إجمالي الأصول، القروض والتمويل الإسلامي، حجم الودائع خلال (2021-2024)

المؤشر	2021	2022	2023	2024
إجمالي الأصول (ترليون درهم)	1.0	1.1	1.2	1.2
القروض والتمويل الإسلامي (مليار درهم)	410	460	484	529
حجم ودائع العملاء (مليار درهم)	615	701	760	782

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

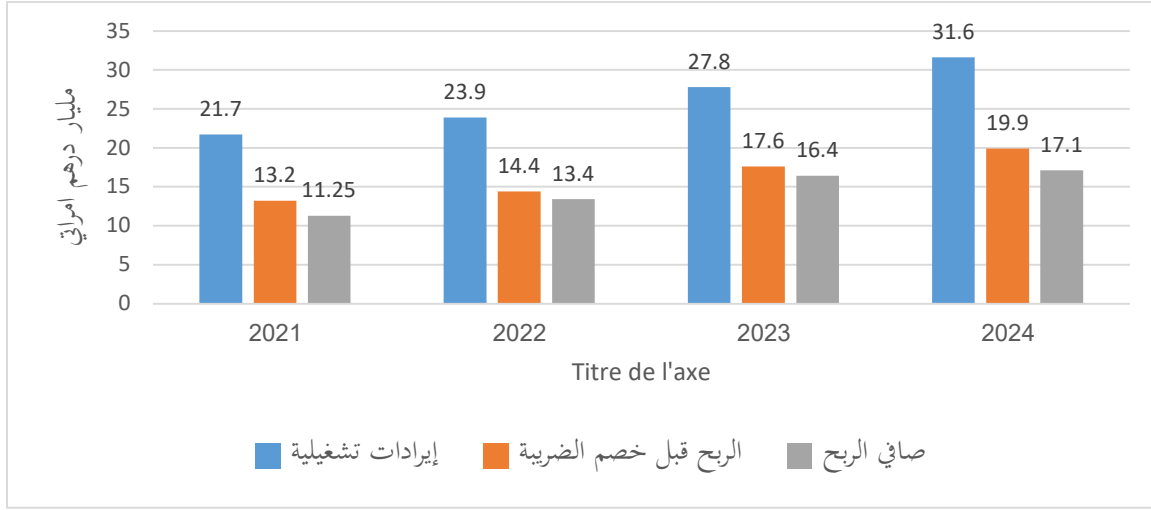
- سجل إجمالي الأصول نموًا متواصلًا خلال الفترة من 2021 إلى 2023، تلاه استقرار نسبي في عام 2024. هذا الاتجاه يعكس توسعًا في حجم البنك المالي وقدرته على جذب الموارد وتوظيفها بشكل فعال. ويعد هذا النمو مؤشرًا على نجاح البنك في تنمية أصوله واستثماراته. أما الاستقرار في عام 2024 فقد يشير إلى مرحلة تثبيت للمكتسبات، أو إلى توجه البنك نحو التركيز على مجالات نمو أخرى بخلاف زيادة الأصول الإجمالية بنفس الوتيرة السابقة. ويعد معدل النمو السنوي المركب البالغ 7% خلال الفترة (2021-2024) أداءً جيدًا.
- شهدت محفظة القروض والتمويل الإسلامي نموًا مستمرًا وملحوظًا على مدار السنوات الأربع الماضية، مما يعكس أداءً قويًا للبنك في نشاط الإقراض وتمويل المشاريع والأفراد، وهو ما يعد من المصادر الأساسية لإيرادات البنوك. ويشير معدل النمو السنوي المركب البالغ 9% خلال الفترة من 2021 إلى 2024 إلى نجاح البنك في تنفيذ استراتيجية توسعية فعّالة في مجال التمويل.
- تشير البيانات إلى نمو مستمر وملحوظ في ودائع العملاء، ما يعكس مستوى عالٍ من ثقة العملاء في البنك وقدرته على جذب الموارد المالية من الجمهور، والتي تعد المصدر الأساسي لتمويل نشاطات الإقراض. ويعزز هذا النمو من قدرة البنك على التوسع في منح القروض وتوظيف السيولة بشكل فعال. كما أن تحقيق معدل نمو سنوي مركب يبلغ 8% خلال الفترة من 2021 إلى 2024 يعد دليلًا واضحًا على متانة العلاقة بين البنك وعملائه.

2. ربحية بنك أبو ظبي الأول

تعتبر المؤشرات الربحية من أبرز الأدوات المالية المستخدمة لتقييم أداء البنوك التجارية، حيث تتيح قياس قدرة البنك على تحقيق عائد صافي على الأموال المستثمرة. وهذا يشير إلى أن هذه المؤشرات تركز بالأساس على الربح، الذي يمثل العامل الأساسي لاستمرار البنوك التجارية وتوسعها. بالإضافة إلى ذلك، تسهم هذه المؤشرات في تعزيز قدرة البنوك على البقاء والمنافسة، خاصة مع تزايد حضور المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية واستحوادها على جزء من السوق المالي.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

الشكل رقم 08: تطور الإيرادات التشغيلية، الربح قبل الضريبة، صافي الربح خلال (2021-2024)



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

- نمو ثابت وقوي في إيرادات التشغيلية على مدار السنوات. هذا يعكس نجاح البنك في توليد الدخل من عملياته الأساسية (القروض، الاستثمارات، الرسوم والعمولات). معدل نمو سنوي مركب بنسبة 13% (2021-2024) ممتاز ويدل على ديناميكية البنك في تحقيق الإيرادات
 - نمو متصاعد وملحوظ في الأرباح قبل الضريبة، مما يشير إلى تحسن مستمر في الأداء التشغيلي للبنك وقدرته على تحويل الإيرادات إلى أرباح. معدل نمو سنوي مركب بنسبة 15% (2021-2024) يؤكد زيادة الكفاءة والربحية.
 - نمو مستمر في صافي الأرباح، على الرغم من أن وتيرة النمو تباطأت قليلاً في 2024 مقارنة بالفترة من 2022 إلى 2023. هذا مؤشر إيجابي على قدرة البنك على تحقيق أرباح صافية تضاف إلى حقوق المساهمين. معدل نمو سنوي مركب بنسبة 11% (2021-2024) يعتبر أداء جيداً.
3. نسبة السيولة وكفاية رأس المال

تعد نسب السيولة وكفاية رأس المال من أهم المؤشرات المالية التي تستخدم لتقييم الصحة المالية لأي كيان اقتصادي، سواء كانت شركة أو بنك. حيث تساهم في تعزيز ثقة للمستثمرين والدائنين، وضمان استقرار العمليات، وقدرة المنشأة على مواجهة التحديات المستقبلية.

الجدول رقم 02: تطور نسبة تغطية السيولة ونسبة حقوق ملكية الاسهم العادية خلال (2021-2024)

المؤشر	2024	2023	2022	2021
نسبة تغطية السيولة (%)	142	145	154	134
نسبة حقوق ملكية الأسهم العادية (%)	13.7	13.8	12.6	12.4

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على (بنك ابو ظبي الاول، 2025)

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

- ارتفعت نسبة تغطية السيولة بشكل لافت من 134% في عام 2021 إلى 154% في عام 2022، مما يعكس تعزيزاً واضحاً في قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل، خاصة في ظل فترات الضغط المحتملة، ثم بدأت بالتراجع بشكل طفيف من 154% في عام 2022 إلى 145% في 2023، ثم إلى 142% في 2024. ورغم هذا الانخفاض، فإن النسبة لا تزال تفوق مستويات عام 2021، كما تبقى أعلى من الحد الأدنى التنظيمي المعتاد (الذي غالباً ما يحدد عند 100%).
- شهدت نسبة حقوق ملكية الاسهم العادية نمواً قوياً ومستمرًا خلال الفترة من 2021 إلى 2023، حيث ارتفعت من 12.4% إلى 13.8%، مما يعكس تحسناً ملحوظاً في جودة وقوة رأس مال المؤسسة، ويعزز من قدرتها على امتصاص الخسائر المحتملة. وفي عام 2024، استقرت النسبة عند مستوى مرتفع بلغ 13.7%، مع تراجع طفيف لا يُذكر مقارنة بالعام السابق، مما يشير إلى حفاظ المؤسسة على قاعدة رأسمالية متينة ومتماسكة تدعم استقرارها المالي على المدى الطويل.

ثانياً: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء المالي لبنك أبو ظبي الأول

حسب بيان الرئيس التنفيذي للمجموعة: "إن التزامنا المتواصل بالشراكات الاستراتيجية والابتكار وتنمية المواهب، عزز أداءنا خلال عام 2024، حيث شهدنا نمواً ملحوظاً في مستوى التفاعل الرقمي مع العملاء، خصوصاً ضمن قطاعي الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة. إضافة إلى ذلك، قمنا بتوفير تمويل جديد بقيمة تزيد عن 3.4 مليار درهم لدعم الشركات الصغيرة والمتوسطة وذلك تعزيزاً لطموحات ريادة الأعمال، ودعمًا لاستراتيجية دولة الإمارات في هذا المجال .

كبنك عالمي في الدولة، نهدف من خلال استراتيجيتنا إلى دعم عملائنا لتحقيق أقصى استفادة من فرص الأسواق المختلفة التي نزاوّل أنشطتنا فيها. وسنواصل الاستثمار في التكنولوجيا والذكاء الاصطناعي والابتكار لتحسين الكفاءة، وتقديم خدمات ذكية ومبتكرة، ورفع تنافسية البنك لتحقيق هذا الهدف. " (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

وحسب ما جاء في التقرير السنوي 2024: "يقدم قطاع الخدمات المصرفية للاستثمار في بنك أبو ظبي الأول باقة من الحلول المصرفية والتمويلية المتطورة لعملائه. وقد نجح القطاع في تعزيز القيمة طويلة الأجل للعملاء، مستفيداً من الخبرات الفريدة التي يتمتع بها والتزامه المتجدد بتبني أفضل الحلول الابتكارية، فضلاً عن إدارته الرشيدة للمخاطر، ومكانته الرائدة في السوق حيث ساهمت الحلول المصرفية المتطورة التي يقدمها البنك لعملائه في تنفيذ الأهداف الخاصة بتنمية أعمالهم، ومساعدتهم على مواصلة عملياتهم التشغيلية". (بنك أبو ظبي الأول، 2025)

بناءً على هذه التصريحات ومؤشرات الأداء المالي التي تم تحليلها سابقاً، يمكن توضيح أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي لبنك أبو ظبي الأول (FAB) كما يلي: تظهر مؤشرات الأداء المالي لبنك أبو ظبي الأول نمواً مطرداً، وهو ما يتزامن بشكل كبير مع التزام البنك واستثماراته في التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي. وبالتالي يمكن تلخيص الأثر في النقاط التالية :

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

- ساهم النمو الملحوظ في التفاعل الرقمي مع العملاء، خاصة في قطاعي الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة ، في زيادة عدد العملاء والمعاملات. هذا بدوره يؤدي إلى نمو في القروض والودائع ، وبالتالي زيادة الإيرادات من الفوائد.
- كما أن الدخل غير الفوائد يشكل نسبة كبيرة من إجمالي الإيرادات ، والذي يشمل رسوم الخدمات المصرفية الرقمية، الرسوم على المعاملات، والحلول المبتكرة في قطاعات مثل تمويل التجارة، مما يوسع مصادر دخل البنك.

باختصار، تعمل التكنولوجيا المالية كقوة دافعة لبنك أبوظبي الأول، حيث تساهم بشكل مباشر في زيادة الإيرادات من خلال جذب العملاء وتنوع الخدمات، وخفض التكاليف عبر أتمتة العمليات، مما يؤدي في النهاية إلى تحسين الربحية والعائد على الاستثمار للبنك.

الفصل الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول

خلاصة الفصل:

تناول الفصل الثالث الجانب التطبيقي للدراسة من خلال تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء بنك أبو ظبي الأول، باعتباره نموذجاً رائداً في تبني الحلول الرقمية المصرفية. وقد أظهرت نتائج التحليل أن البنك استطاع من خلال استراتيجيته الرقمية توسيع قاعدة عملائه، وتحسين جودة خدماته، وزيادة كفاءته التشغيلية، مما انعكس إيجاباً على مؤشراتته المالية ومكانته التنافسية في السوق.

كما تبين أن اعتماد البنك على أدوات التكنولوجيا المالية مثل التطبيقات الذكية، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، والدفع الإلكتروني، أسهم بشكل مباشر في تعزيز أدائه البنكي وتطوير نماذج عمل أكثر مرونة واستجابة لاحتياجات العملاء. وتؤكد هذه النتائج الدور الحيوي للتكنولوجيا المالية في دعم استدامة البنوك وتحديث عملياتها في بيئة مصرفية تتسم بالتغير السريع والمنافسة المتزايدة.

خاتمة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم في شتى المجالات وخاصة القطاع المصرفي، أصبحت التكنولوجيا المالية عاملاً أساسياً في إعادة تشكيل أداء البنوك التجارية، حيث برز دورها في تحقيق الكفاءة التشغيلية، تقليل التكاليف، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة تواكب تطورات العملاء وسرعة العصر. ومن خلال دراسة حالة بنك أبو ظبي الأول، تبين أن تبني التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تعزيز المردودية، توسيع قاعدة العملاء، وتحقيق مستويات أعلى من رضا المتعاملين، ما ينعكس إيجاباً على المؤشرات المالية والاستراتيجية للبنك. كما أبرزت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يتطلب جاهزية تنظيمية، بنية تحتية رقمية متقدمة، وكوادر بشرية مؤهلة. وهذا ما يؤكد على أن التكنولوجيا المالية ليست أداة تكميلية، بل أصبحت ركيزة محورية لتحسين الأداء البنكي بمختلف أبعاده.

نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها:

1. أدى الدمج بين التكنولوجيا والأنشطة المالية إلى نشوء ما يُعرف بـ "التكنولوجيا المالية" أو "FinTech" والتي تعرف بأنها استخدام التقنيات الحديثة لتقديم الخدمات المالية بشكل أكثر كفاءة وسرعة وبتكلفة أقل، من خلال مجموعة من الابتكارات القائمة على التكنولوجيا. وهو ما يثبت صحة الفرضية الأولى.
2. أظهرت الدراسة أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصراً أساسياً في تطوير العمل البنكي، إذ ساهمت في تحويل العمليات التقليدية إلى أنظمة رقمية متطورة تضمن الكفاءة، السرعة، وتقليل التكاليف التشغيلية، وهو ما عزز من جودة الأداء البنكي.
3. برهنت الدراسة على أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء البنكي علاقة تكاملية، حيث يعد كل منهما داعماً للآخر: فالأداء الجيد يمكن من استثمار أفضل للتكنولوجيا، بينما تمكن التكنولوجيا من تحسين الأداء بجوانبه المختلفة.
4. أظهرت الدراسة أن الأداء البنكي يرتبط بشكل وثيق بمدى تبني البنك للأنظمة التكنولوجية الحديثة، حيث أن البنوك التي وازبت التحول الرقمي تمكنت من تحسين فعاليتها التشغيلية، وتوسيع قاعدة عملائها، فضلاً عن تحقيق نتائج مالية أفضل مقارنة بالمؤسسات التي لا تزال تعتمد الأساليب التقليدية.. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
5. رغم المنافع المتعددة، فقد أشارت الدراسة إلى عدد من التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية، أبرزها ارتفاع مخاطر الأمن السيبراني، ضعف الوعي التقني لدى بعض المستخدمين، والحاجة إلى أطر قانونية تنظم عمل المؤسسات التكنولوجية المالية بوضوح.
6. أظهرت الدراسة أن بنك أبو ظبي الأول استطاع توظيف التكنولوجيا المالية بكفاءة من خلال تطوير خدمات مصرفية رقمية متنوعة، كالمحافظ الإلكترونية، الدفع عبر الهاتف، وتطبيقات الخدمات الذكية، مما ساهم في تحسين جودة الخدمة وتعزيز رضا العملاء.

7. كما أظهرت أن اعتماد البنك على قنوات رقمية لتقديم الخدمات (مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر التطبيقات) ساهم في تخفيف الضغط على الفروع التقليدية، وتقليل عدد الموظفين مقابل توسيع رقعة الخدمة وتقديمها على مدار الساعة مما حسن الكفاءة التشغيلية للبنك.
8. أثبت التحليل التطبيقي لحالة بنك أبو ظبي الأول أن اعتماد التكنولوجيا المالية كان له أثر إيجابي واضح على مؤشرات الأداء، خاصة فيما يتعلق بزيادة الإيرادات، تحسين نسب الربحية، رفع مستوى الأمان السيبراني، وتوسيع قاعدة العملاء. وهو ما يثبت صحة الفرضية الثالثة.

صحة الفرضية الثالثة.

التوصيات والاقتراحات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. تشجيع البنوك التجارية على تسريع وتيرة التحول الرقمي من خلال تبني التكنولوجيا المالية الحديثة، مثل الذكاء الاصطناعي، البلوك تشين، والبيانات الضخمة، بهدف تحسين كفاءة الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية.
2. ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية للبنوك لضمان جاهزيتها الكاملة لتقديم خدمات مصرفية آمنة وفعالة عبر المنصات الإلكترونية، مع تعزيز قدراتها على مواجهة المخاطر التقنية.
3. تعزيز البيئة التشريعية والتنظيمية للتكنولوجيا المالية، من خلال سن قوانين واضحة ومرنة تواكب التحولات الرقمية، وتحمي حقوق المستخدمين، وتضمن شفافية وأمن التعاملات المالية الرقمية.
4. توسيع نطاق استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة في مختلف الوظائف البنكية، مثل إدارة المخاطر، التسويق، خدمة العملاء، واتخاذ القرارات الائتمانية، ما يساهم في تحسين جودة الخدمة ورفع مستوى التخصيص.
5. تطوير برامج تدريب داخلية مستمرة للموظفين في مجالات التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي، من أجل تعزيز الجاهزية البشرية لمواكبة التغيرات التقنية المتسارعة.

آفاق الدراسة:

من أجل إثراء هذا البحث تم اقتراح المواضيع التالية:

1. دور التكنولوجيا المالية في مواجهة الأزمات الاقتصادية والمالية.
2. أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء البنوك الإسلامية في ظل ضوابط الشريعة.
3. مساهمة التكنولوجيا المالية في دعم التمويل الأخضر والاستدامة المالية للبنوك.
4. تأثير الخدمات البنكية الرقمية على السلوك المالي للعملاء.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المراجع:

أولاً: باللغة العربية

1. ابراهيم المعشر عيسى. (2009). اثر ضغوط العمل على اداء العاملين (رسالة ماجستير). الاردن، ادارة الاعمال: جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا.
2. امينة عبد العزيز، و فريال رملي. (2018). حوكمة البنوك وأثرها في الاداء والمخاطرة(رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلو التسيير، سعيدة: جامعة د. الطاهر مولاي.
3. بنك ابو ظبي الاول. (ماي, 2025). بنك ابو ظبي الاول. تم الاسترداد من <https://www.bankfab.com>
4. بوقابة زينب. (2011). التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الاداء في المؤسسة الاقتصادية (رسالة ماجستير). الجزائر، العلوم التجارية: جامعة الجزائر 3.
5. خلف الله بن يوسف، زبير عياش، و مراد مسعود سعداوي. (2021). دور الاداء الاستراتيجي في تفعيل بطاقة الاداء المتوازن. مجلة الريادة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 07(العدد 02).
6. د. الشيخ الداوي. (2009). تحليل الاسس النظرية لمفهوم الاداء. مجلة الباحث، المجلد 07(العدد 07)، الصفحات 217-227.
7. د. كريمة حبيب. (2022). محاضرات في مقياس تقييم الاداء البنكي. كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة حمه لخضر الوادي.
8. د. مروان درويش. (2018). انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين. مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 04(العدد 02).
9. د. وهيب عبد الرحيم، و د. أشواق بن قدور. (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07(العدد 03).
10. زبير عياش، فاطمة الزهراء فنازي، و إيمان مطلاوي . (2020). دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الاسلامية. مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 05(العدد 01)، الصفحات 305-322.
11. زينب حمدي، و الزهراء أوقاسم. (2019). مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08(العدد 01).
12. سماح ميهوب. (2014). اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الاداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية-حالة نشاط البنك عن بعد-(اطروحة الدكتوراه). علوم الاقتصادية ، قسنطينة: جامعة قسنطينة-2.

قائمة المصادر والمراجع

13. شريفة جعدي، و محمد الخطيب نمر. (2019). تقييم اداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة(20017-2011). المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، المجلد 06(العدد 01)، الصفحات 80-65.
14. شهلة رجم. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية (رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة.
15. صابر محمد عبد العليم. (2022). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي. مجلة اسكندرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات.
16. صونية كيلاني. (2016). استراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الاداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية (اطروحة دكتوراه). الجزائر، علوم التسيير: جامعة باتنة1.
17. عادل عشي. (2002). الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم (رسالة ماجستير). علوم التسيير، بسكرة.: جامعة محمد خيضر.
18. عائشة حناشي، و هوارية مشهور. (2022). دور التكنولوجيا المالية في رفع من جودة الأداء البنكي(رسالة ماجستير). كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة احمد دراية، ادرار.
19. عبد القادر بلحسن، و عبد الله قويدر الواحد. (2022). استخدام ابعاد بطاقة الاداء المتوازن في تقييم اداء البنوك. مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 06(العدد 02)، الصفحات 381-361.
20. عبد الملوك مزهودة. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية. مجلة العلوم الانسانية(العدد الاول).
21. فريد حبيب ليان. (بلا تاريخ). التكنولوجيا المالية جسر القطاع المالي الى المستقبل.
22. لطيف زيود، الامين ماهر، و منيرة المهندس. (2005). تقويم أداء المصارف باستخدام أدوات التحليل المالي. مجلة جامعة تشرين للدراسات و البحوث العلمية-سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 27(العدد 04).
23. محمد سفير. (2015). تقييم كفاءة الاداء في القطاع المصرفي الجزائري. المعارف(مجلة علمية محكمة)، المجلد 10(العدد 19)، الصفحات 246-229.
24. محمد فوجيل، و عبد العزيز طيبة. (2022). مخاطر التكنولوجيا المالية وادارتها في القطاع المصرفي. مجلة الاقتصاد والمالية(JEF)، المجلد 08(العدد 02).
25. محمد وائل القيسي. (2016). الاداء الاستراتيجي الامريكي بعد العام 2008. السعودية: العبيكان للنشر.
26. محمود احمد عبد الفتاح. (2012). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الاداء المتوازن (المجلد الطبعة الاولى). القاهرة، مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.

قائمة المصادر والمراجع

27. مليكة بن عقيلة، و يوسف سائحي. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07(العدد 03).
28. منار حيدر علي، علوان محسن عقيل ، و رحيم حمزة عبد المهدي. (2020). التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز ابعاد التوجه الريادي المصرفي. المجلة العراقية للعلوم الادارية، المجلد 16(العدد 64).
29. مومن شرف الدين. (2012). دور الادارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية (رسالة ماجستير). علوم التسيير، سطيف: جامعة فرحات عباس.
30. نادية سعودي. (2018). مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة لتسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية(اطروحة دكتوراه). العلوم التجارية، المسيلة: جامعة محمد بوضياف.
31. ناصر عيساوي. (2017). أثر عمليات إدارة المعرفة في تحقيق الاداء الاستراتيجي(رسالة ماجستير). 20(01). علوم التسيير، بسكرة: جامعة محمد خيضر.
32. نفيسة حجاج. (2017). اثر الاستثمار في التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الاداء المالي (رسالة ماجستير). علوم اقتصادية، علوم التسيير وعلوم التجارة، ورقلة: جامعة قاصدي مرباح.
33. نورالدين مرطاني. (2021). أثر جودة الخدمة المصرفية على اداء البنوك التجارية(رسالة ماجستير). علوم التسيير، قلمة: جامعة 8 ماي 1945.
34. وفاء حمدوش، لمياء عماني، و سمية بن علي. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات. مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12(العدد 04)، الصفحات 540-557.
35. ثانيا: باللغة الاجنبية
1. Ajlouni, A. T., & Al-hakim, M. (2018). **Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities**. Jordan: Applied Sciences University.
 2. Anjan, V. (2019). **Fintech and banking: What do we know?** (U. S. Washington Univesity in St. Louis, Ed.) *Journal of Financial Intermediation*.
 3. Bates, R. (2017). *Banking on the future:an exploration of fintech and the consumer interest*.
 4. Liorca, M. (2017). *Les banques aux prises avec Les fintech. article in lEconomer*.
 5. Robby, H., & Snyers , A. (2018). *Cryptocurrencies and blockchain. european parliament*.

