



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير - البيض -

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور وسائل التكنولوجيا المالية الإلكترونية في ترقية وتعزيز جودة الخدمات

المصرفية

—دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية—

الأبيض سيدي الشيخ

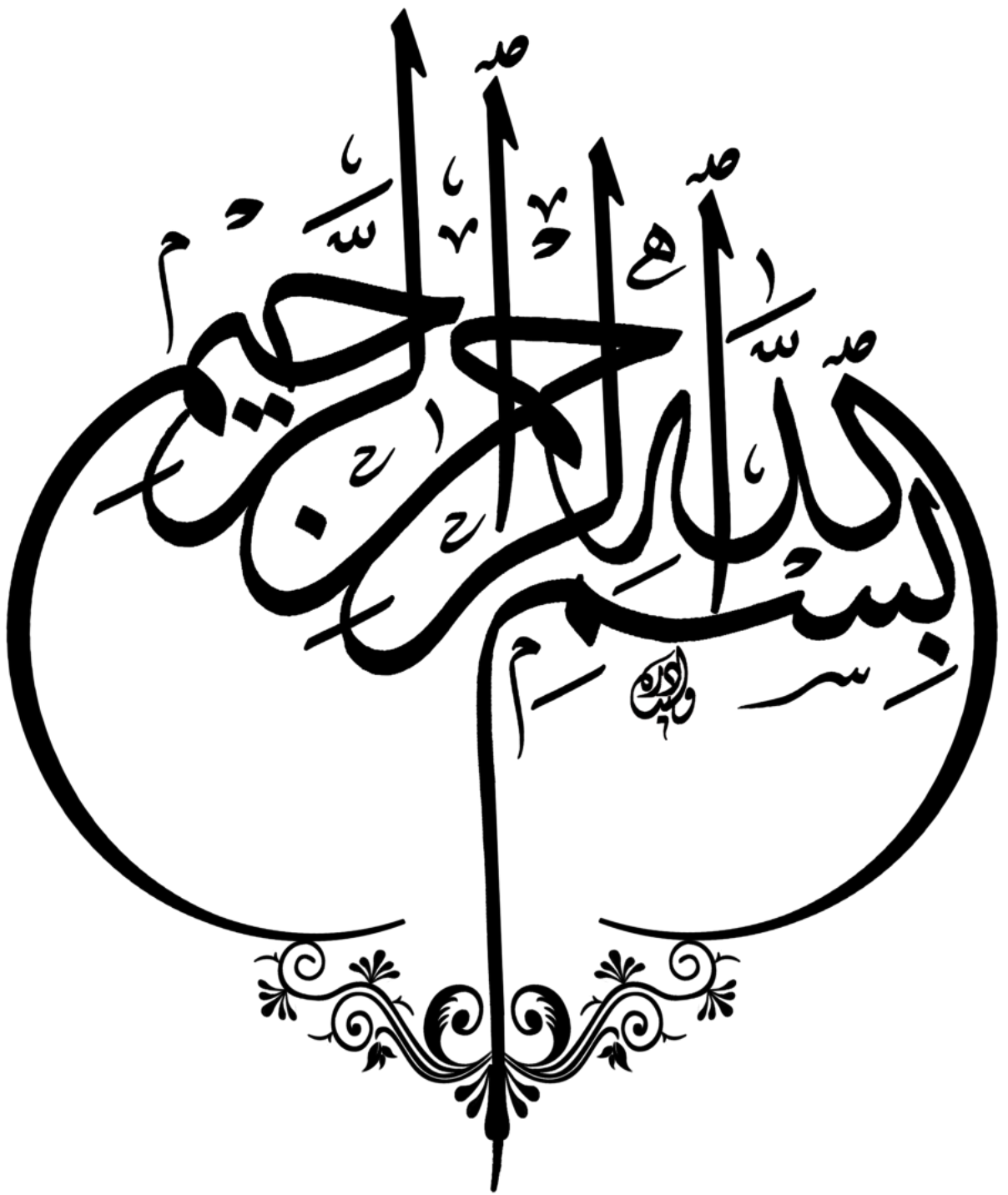
\* إشراف الأستاذ:

\* إعداد الطالبتين:

— د\_ معروف جيلالي

— معزوز خيرة بواب الهام

السنة الجامعية: 1444هـ/1445هـ - 2023م/2024م



# شكر و عرفان

الحمد لله ذي الجلال و الإكرام و الصلاة و السلام على خير الأنام و امتثالاً لقول النبي محمد - صلى الله عليه و سلم - : " من لا يشكر الناس لا يشكر الله " (رواه الترمذي) ، وبعد:

الحمد لله أن انعم الله علينا إذ أتممنا هذه الدراسة ، لا نأخذ من العبارات ما بقي أهل العطاء عطاءهم إلا الدعاء في ظهر الغيب و كلمات من الشكر و التقدير ، فكل الشكر و التقدير و الاحترام للأستاذ المؤطر د معروف جيلالي الذي تفضل علينا بالإشراف و التوجيه فكان خير موجه لنا في رحلة بحثنا ، نتقدم بالشكر لجميع الأساتذة الذين ساندونا طوال مسارنا الدراسي ، و يشرفنا تقديم جزيل الشكر و الامتنان لموظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية بالأبيض سيدي الشيخ، على ما قدموه من جهد و مشاركة في تسهيل و تيسير مهمتنا في إعداد هذه الدراسة .

و أخيراً نقول : كثيرون يستحقون الاحترام و التقدير ، فكل الشكر و العرفان لكل من قدم لنا مساهمة و لو بسيطة في إثراء هذه الدراسة و جزآهم الله خير الجزاء و جعل ذلك في ميزان حسناتهم و الله عز وجل الموفق و الهادي إلى سواء السبيل

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

البقرة 32 صدق الله العظيم

اله لا يطيب الليل إلا بشكره ولا يطيب النهار إلا بطاعته.. ولا تطيب الحياة إلا بذكره..  
فالحمد لله رب العالمين . الصلاة على من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة نبي الرحمة  
ونور العالمين . من قال أنا لها نالها وأنا لها وإن أبت أتيت بها رغما عنها ما وما كنت لأفعل  
لولا توفيق من الله فلم تكن الرحلة سهلة وما ينبغي لها أن تكون لم يكن الحلم قريبا ولا  
الطريق مخوف بالتسهيلات لكني فعلتها فالحمد لله الذي يسر البدايات وبلغنا النهايات  
بفضله وكرمه . وفي اللحظة الأكثر فخرا أهدي عملي هذا إلى من أحمل اسمه بكل فخر..  
الذي كان دوما بقلبي رغم مرضه إلا أنه كان دائما بجانبني.. من علمني أن الدنيا كفاح  
وسلاحها العلم.. أبي الغالي حفظه الله ورعاه وأمد في عمره . إلى أعظم مخلوق ولولاها ما  
كنت ما أنا عليه الآن إلى جنتي وفرحتي وقطعة من روعي.. التي حصدت الأشواك عن  
دربي لتمهدي لي طريق العلم.. طاب بك العمر وطبتي لي عمرا يا أمي.. أرجوا من الله أن  
يمد عمرك لثري ثمارا قد حان قطافها بعد طول انتظار.. إلى خيرة أيامي وصفوتها ضلعي  
الثابت الذي لا يميل إلى من رزقت بهم سندا وملاذي الأول والأخير.. إخوتي. إلى كل  
الأهل والعائلة الكل باسمه ومقامه.. إلى كل من ساهم في إنجاح هذا العمل وأخص بالذكر  
استاذي الفاضل د معروف جيلالي الذي لم يتوانى في إرشادنا وتوجيهنا طيلة فترة البحث.

معزوز خيرة

# إهداء

لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريبا ولا الطريق كان محقوق  
بالتسهيلات لكني فعلتها.

إلى من كلله الله بالهبة والوقار .. إلى من أحمل اسمه بكل فخر .. يا من أفتقدك منذ الصغر  
ويرتعث قلبي لذكرك إلى من فارقتنا بجسده وروحه ما زالت ترفرف في سماء حياتي ( والدي  
العزیز) - رحمه الله - وأسكنه فسيح جناته

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمه الحياة  
وسر الوجود

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي التي كانت لي السند والعض  
كانت لي الأب والأخت والصديقة داعمي الأول ووجهتي التي استمد منها القوة شكرا على كل شي  
يا أعظم أم أغلى الحبايب ( أمي الحبيبة ) متعها الله بالصحة والعافية. إلى مصدر قوتي ،  
الداعمين الساندين، أرضي الصلبة وجداري المتين  
إلى من مدت أيديهم في أوقات الضعف إلى من راهنوا على نجاتي ... ويذكرونني بمدى قوتي  
واستطاعتي ، الذين لا يحبطوني ويؤمنوا بشجاعتي مهما ضعفت وارتخيت واقفين خلفي .. مثل  
ظلا مهما كثرة تخبطاتي .

إلى من بذلوا جهدا في مساعدتي وكانوا عوننا وسندا . ( أخي وأخواتي )  
ولا أنسى رفقاء الروح الذين شاركوني خطوات هذا الطريق إلى من هونوا تعب الطريق إلى من  
شجعوني على المثابرة وإكمال المسيرة إلى رفقاء السنين ممتنة لكم .  
والى د.معروف جيلالي مشرف هذا البحث الذي لم يتوانى في مد يد العون لي.

بواب إلهام

## المخلص :

شهد القطاع المصرفي ثورة هائلة خلال السنوات الأخيرة بفضل التطورات المتسارعة في مجال التكنولوجيا المالية الإلكترونية ولعل أبرز تأثيرات هاته التكنولوجيا هو تحسين كفاءة الخدمات المصرفية بالإضافة إلى تقديم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة و تحسين تجربة العميل ومع ذلك، هناك أيضاً بعض التحديات المرتبطة بتبني التكنولوجيا المالية الإلكترونية مثل مخاوف الأمن السيبراني وقلة الوعي بالثقافة المالية الإلكترونية . و من المهم ملاحظة أن التأثير الدقيق للتكنولوجيا المالية الإلكترونية على الخدمات المصرفية يختلف من بلد إلى آخر. وذلك لأن مستوى التطوير التكنولوجي والبنية التحتية التنظيمية وخصائص السوق تختلف من بلد إلى آخر كما هو الحال في الجزائر.

- **الكلمات المفتاحية :** التكنولوجيا المالية، الأداء البنكي، الخدمات المصرفية، شركات التكنولوجيا المالية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية ، وسائل التكنولوجيا المالية .

## Summary:

The banking sector has witnessed a massive revolution in recent years, thanks to rapid advancements in financial technology. One of the most significant impacts of this technology is the enhancement of banking services' efficiency, along with the introduction of new and innovative products and services, and the improvement of the customer experience. However, there are also challenges associated with the adoption of electronic financial technology, such as cybersecurity concerns and a lack of awareness of electronic financial culture. It is important to note that the precise impact of electronic financial technology on banking services varies from one country to another. This is because the level of technological development, regulatory infrastructure, and market characteristics differ from one country to another, as is the case in Algeria.

**Key words:** Financial technology, banking performance, banking services, financial technology companies, Banque de l'Agriculture et du Développement Rural, financial technology solutions.

# الفهرس



قائمة المحتويات

رقم الصفحة	المحتوى
II	شكر وعرفان
IV - III	إهداءات
VI - V	الملخص
IX - VIII	قائمة المحتويات
X	قائمة الجداول
XI	قائمة الأشكال
أ - ط	مقدمة
	<b>الفصل الأول : التكنولوجيا المالية البنكية مدخل نظري</b>
2	تمهيد
3	المبحث الأول : التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول : مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية
5	المطلب الثاني : خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية
9	المطلب الثالث : عوامل تطور التكنولوجيا المالية
11	المبحث الثاني: نماذج شركات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسها
11	المطلب الأول : نماذج الشركات التكنولوجيا المالية
21	المطلب الثاني : مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية
24	المطلب الثالث : قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية
28	المبحث الثالث أساسيات الأداء البنكي:
28	المطلب الأول مفهوم الأداء البنكي وأنواعه:
29	المطلب الثاني مكونات وأبعاد الأداء البنكي.:
30	المطلب الثالث العوامل المؤثرة على الأداء البنكي:
31	المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي
35	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة  
الأبيض س ش

37	تمهيد
37	المبحث الأول : نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأبيض س ش
37	المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .
40	المطلب الثاني : الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض سيدي الشيخ
41	المطلب الثالث : أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وماهي الخدمات التي يقدمها
43	المبحث الثاني : تأثير وسائل التكنولوجيا المالية الالكترونية في ترقية وتعزيز الخدمات المصرفية
43	المطلب الأول : تحسين تجربة العملاء
43	المطلب الثاني : الأمان والحماية
44	المطلب الثالث : السرعة والتوسع في الخدمات المصرفية
51	المبحث الثالث : تحديات ومستقبل وسائل التكنولوجيا المالية
51	المطلب الأول : التحديات التنظيمية والقانونية
51	المطلب الثاني : تطورات مستقبلية في وسائل التكنولوجيا المالية
52	المطلب الثالث : الاستراتيجية لتحسين التكامل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية
55	خلاصة الفصل
57	خاتمة
63	قائمة المصادر و المراجع
66	قائمة الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
14	الجدول رقم 01 : تطور خدمات التكنولوجيا المالية والرقمية في الصناعة المالية	1
15	الجدول رقم 02 : دور البيانات الضخمة في إدارة العملية الاستشارية	2
20	الجدول رقم 03 : أنواع شركات التكنولوجيا المالية	3
24	الجدول رقم 04 : يمثل المؤشر العام من مائة نقطة	4
48	الجدول رقم 05 : وضعية الحسابات البنكية لوكالة البدر الأبيض سيد الشيخ خلال الفترة من 2019 الى 2024	5

## قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	الشكل رقم 01: مراحل دورة التكنولوجيا المالية.	10
2	الشكل رقم 02: قطاعات التكنولوجيا المالية	25
3	الشكل رقم 03: يبين مساهمة مؤشر السياسات التشريعية في المؤشر العام	27
4	والشكل رقم 04: يمثل استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك	33
5	الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية قبل 1999	39
6	الشكل البياني رقم 06: وضعية الحسابات البنكية لووكالة البدر الأبيض سيد الشيخ خلال الفترة من 2019 الى 2024	50
7	الشكل رقم 07: الاستراتيجية لتحسين التكامل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية	54

مقدمة

## مقدمة الدراسة:

انتشر في السنوات الأخيرة منذ عام 2014م، مصطلح جديد في عالم المال والأعمال، هو مصطلح التكنولوجيا المالية (FinTech)، وقد حظي هذا المصطلح باهتمام كبير ومتزايد في مجالات وإطارات متعددة، مثل نماذج الأعمال الإبداعية والابتكارية. ويعبر هذا المصطلح (التكنولوجيا المالية) عن مزيج من الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات، وتجر الإشارة إلى أنه قد تم استخدام هذا المصطلح للمرة الأولى في بدايات تسعينيات القرن العشرين، ضمن اسم أحد مشاريع سيتي جروب (Citigroup) المتعلقة بتسريع التعاون التكنولوجي بين القطاعات المختلفة (خصوصا القطاعات المالية والتكنولوجية). وتعدّ التكنولوجيا المالية إحدى التكنولوجيات الحديثة في عالم المال والأعمال، وقد أحدثت تغييرات واضحة في القطاعات المالية في كثير من دول العالم، وهذه التكنولوجيا تعمل على إعادة تشكيل هذه القطاعات بصورة جوهرية يوما بعد يوم، وقد شهدت القطاعات المالية في كثير من الدول، تحولات راديكالية واضحة في ظل تزايد انتشار التكنولوجيا المالية. وتعدّ التكنولوجيا المالية (FinTech) تطبيقا لتكنولوجيا المعلومات والإنترنت في تقديم الخدمات المالية وابتكارها وتمكينها، بالاعتماد على التقدم الكبير والتحسين المستمر في التكنولوجيا، والتغيرات الجوهرية في المجالات التنظيمية والتشريعية ذات العلاقة، وتحرص التكنولوجيا المالية على تقديم الخدمات الإبداعية، وتحقيق التحسينات المبتكرة ضمن حقول ومجالات وظيفية أساسية متعددة، مثل: إدارة الثروات، وإدارة الأصول، والاستثمار، والتوفير، وإدارة الحسابات، والتخطيط المالي، وعمليات التبادل التجاري، وعمليات الدفع الإلكتروني، والتعامل بالنقود الرقمية والعملات المشفرة، ونقل الأموال وتحويلها، وإدارة الأصول، والإقراض، والتمويل، والتأمين، وحشد التمويل، وحشد الاستثمار، والعمليات التجارية، وغيرها.

وقد أكد (Zavolokina, Dolata, and Schwabe, 2016) على أن التكنولوجيا المالية هي مزيج من الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات، وتدفع مزيج من الأدوات التكنولوجية والمنصات الإلكترونية (Electronic Platforms) والنظم الاقتصادية التي توفر الخدمات المالية بكفاءة عالية وبأسعار معقولة وبإمكانية وصول سهلة وسريعة، وتكاملها. وأشار (Leong, and Sung, 2018) إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) يؤدي إلى تخفيض تكاليف الخدمات المالية، التي تتعامل بهذه التكنولوجيا، وأسعارها، مثل تكاليف عمليات التحويل الإلكتروني للأموال وغيرها، وأسعارها).

إنّ التكنولوجيا المالية قد أحدثت تحولات جوهرية في مجال الأنظمة المالية العربية والعالمية، وصارت قادرة على تلبية كثير من الحاجات والخدمات والعمليات المالية بأساليب متقدمة، تنافس - بدرجة كبيرة - الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. وقد نجحت المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (Startups Fintech) في تقديم خدمات مالية متنوعة، تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية، وتحويل الأموال والإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات وخدمات التأمين، وهذا يؤثر في مستقبل الخدمات المالية التقليدية، ويؤدي إلى منافسة بين المؤسسات المالية التقليدية ومؤسسات التكنولوجيا المالية، وهذا يترتب عليه تحديات إدارية وتنظيمية تواجه القطاعات المصرفية والجهات التنظيمية والرقابية، وتزداد الحاجة إلى توفير المتطلبات الإدارية والقانونية والمالية والتكنولوجية لمواجهة هذه التطورات. وهناك أهمية كبيرة للنقود الإلكترونية في أنشطة صناعة التكنولوجيا المالية، وعملياتها، وتعتمد هذه الصناعة عليها في تعاملاتها بدرجة كبيرة. وقد عرّف (عبد العال، 2016) النقود الإلكترونية (الافتراضية) بأنها عبارة عن قيمة نقدية بعملة محددة، تصدر في صورة بيانات إلكترونية، ويستطيع صاحبها نقل ملكيتها إلى من يشاء دون تدخل طرف ثالث، كما أن النقود الإلكترونية تؤدي إلى الوصول إلى قيمة نقدية عن طريق وحدة إلكترونية. وتتمتع النقود الإلكترونية بعدد من الخصائص، مثل التكلفة المنخفضة للتداول، حيث إنّ إمكانية تحويل النقود الإلكترونية عبر الإنترنت .

## إشكالية البحث:

تعد التكنولوجيا المالية من التطورات التكنولوجية الكبيرة التي غيرت نشاطات القطاعات وحولت اتجاه الدول حول البحث عن جودة الخدمة المصرفية حيث لجأ إليها العديد من العملاء لإتمام معاملاتهم المالية من تمويل والحصول على قروض مالية وكذا التحويلات المالية ووسائل الدفع مما كان له الأثر الكبير في القطاع المصرفي ومنه فإن الإشكالية المطروحة في هذه الدراسة يمكن صياغتها على النحو التالي :

❖ ما هو دور وسائل التكنولوجيا المالية الإلكترونية في ترقية و تعزيز الخدمات المصرفية ؟

## الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على التساؤل الرئيسي تم وضع الأسئلة الفرعية التالية:

● ما المقصود بالتكنولوجيا المالية؟

● ماهي أهم خصائص التكنولوجيا المالية ؟

هل تؤثر التكنولوجيا المالية الإلكترونية على حجم المعاملات المصرفية ؟

## فرضيات البحث :

على ضوء ما سبق ومن أجل الإجابة على الإشكالية الرئيسية ومحاوله الإجابة على التساؤلات

الفرعية تم طرح الفرضيات التالية:

للوسائل التكنولوجية المالية تسمح بمعالجة كم هائل من المعاملات بسرعة فائقة وبأقل تكلفة وفي زمن قصير.

للسهم التكنولوجية المالية في تحسين تجربة العملاء من خلال توفير خدمات مصرفية سريعة ومریحة عبر الإنترنت والتطبيقات المحمولة.

للقد تؤدي التكنولوجيا المالية الإلكترونية إلى تعقيد العمليات المصرفية بسبب الاعتماد الكبير على الأنظمة الرقمية والتقنيات المتقدمة التي قد تكون صعبة على بعض العملاء.

لقد تسهم التكنولوجيا المالية الإلكترونية في زيادة مخاطر الهجمات السيبرانية والاحتيال الإلكتروني مما قد يؤدي إلى خسائر مالية كبيرة وانخفاض ثقة العملاء في البنوك.

### أهمية الدراسة:

- تتجسد أهمية هذه الدراسة في تركيزها على مجموعة من المتطلبات اللازمة لنجاح التكنولوجيا المالية، وأهمها المتطلبات الإدارية والمالية والمتطلبات التكنولوجية، فتوفير هذه المتطلبات يساهم في تعزيز جودة أعمال المؤسسات المالية والمصرفية، ويساعد هذه المؤسسات على تحقيق المستويات المناسبة من السيولة، والوصول إلى أفضل مستويات الربحية، وتعظيم هذه المستويات. كما أن توفير المتطلبات اللازمة لنجاح التكنولوجيا المالية يساعد على توفير الحلول الإدارية والمالية والتكنولوجية الإبداعية للكثير من مشكلات العمل، وللكثير من المعوقات التنظيمية والإجرائية التي تواجهها هذه المنظمات. ويمكن القول: إن توفير المتطلبات اللازمة لنجاح التكنولوجيا المالية يعزز الخدمات المتميزة للزبائن، وتساعد على تنويع النشاط الاقتصادي، وتحقيق الاستقرار المالي، وفي تعزيز الشمول المالي خاصة للفئات المهمشة ماليا. تستمد هذه الدراسة أهميتها من أهمية الموضوع الذي تناوله كونها تسلط الضوء على مواضيع الاقتصاد الرقمي الحديث حول وسائل التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية.
- تجمع بين متغيرين بالغين الأهمية في وقتنا الحالي وهما التكنولوجيا المالية والأداء البنكي، إضافة إلى كون أن التكنولوجيا المالية تعتبر من المواضيع الحديثة التي تلقى اهتماما كبيرا في الدراسات الاقتصادية الحالية.
- تعتبر هذه الدراسة كإضافة علمية جديدة لمعهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير بالمركز الجامعي نور البشير، البيض.

### أهداف الدراسة : تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- إبراز دور التكنولوجيا المالية الحديثة على النشاط المصرفي.
- إبراز دور التكنولوجيا المصرفية في زيادة فعالية النشاط البنكي.

- تسليط الضوء على بنك الفلاحة والتنمية الريفية كبنك يطبق التكنولوجيا الحديثة في نشاطه المصرفي.

### أسباب اختيار الموضوع :

يرجع السبب إلى اختيار هذا الموضوع إلى:

- ارتباط الموضوع بمجال تخصصنا وهو الاقتصاد النقدي والبنكي.
- الحرص على معرفة وتوضيح أهمية دور وسائل التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية.
- الرغبة الشخصية في دراسة مثل هذه المواضيع التي تعنى بالقطاع البنكي.

### منهج الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة ونظرا لأهمية الدراسة وطبيعة الموضوع وللإمام بأهم جوانبه تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي فهو أكثر المناهج موافقة مع موضوع الدراسة والأكثر شيوعا وانتشارا واستخداما في الدراسات الاقتصادية إذ يركز على ما هو كائن في الوصف والتفسير للظاهرة المدروسة حيث يقوم على جمع البيانات الكمية وتبويبها وتحليلها وتفسيرها ومن ثم استخلاص النتائج بالإضافة إلى الجمع ما بين الدراسة النظرية والميدانية .

### حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تحصر حدود الدراسة المكانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالأبيض سيدي الشيخ بهدف معرفة استخدامات وسائل التكنولوجيا المالية الحديثة على مستوى البنك
- **الحدود الزمنية:** انقسمت الدراسة إلى مرحلتين مرحلة ما قبل اعتماد التكنولوجيا المالية من سنة 2019 إلى سنة 2021 والمرحلة الثانية وهي بداية اعتماد البنك على تقنيات التكنولوجيا المالية الإلكترونية الحديثة وذلك بداية من سنة 2022 إلى غاية السنة الحالية 2024.
- **المجال الموضوعي:** التركيز على معرفة دور التكنولوجيا المالية الإلكترونية على أداء البنك.

## الدراسات السابقة:

## الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة إسراء عبد العزيز أحمد وآخرون، أثر استخدام التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك، مجلة العلوم الإدارية، المجلد 44، العدد 4، ص1247\_1264، 2021:

تبحث هذه الدراسة في أثر استخدام التكنولوجيا المالية في دعم الميزة التنافسية للبنوك في مصر. وتستخدم الدراسة المنهج التحليلي الوصفي، وتعتمد على أداة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. وتشير النتائج إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية قد كان له تأثير إيجابي على الميزة التنافسية للبنوك من خلال تحسين جودة الخدمات المقدمة، وتخفيض التكاليف، وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية، وجذب المزيد من العملاء.

2. دراسة عبد الرزاق بوعلام وآخرون، التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة تحليلية لتجربة الإمارات والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر مجلة المعرفة، العدد 80، ص133-150، 2022:

تناقش هذه الدراسة التكنولوجيا المالية كأداة حديثة لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتقدم الدراسة تحليلاً لتجربة كل من الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية في مجال التكنولوجيا المالية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. وتشير الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تحسين الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات مبتكرة مثل الدفع عبر الهاتف المحمول، والتمويل الجماعي، والخدمات المصرفية الإلكترونية الإسلامية.

3. دراسة سليمان قرابة وآخرون، أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة عملاء البنوك التجارية الجزائرية، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 11، العدد 2، ص153\_170، 2023:

تبحث هذه الدراسة في تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الجزائر. وتستخدم الدراسة منهجية المسح واستطلاع آراء عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية. وتشير النتائج إلى أن

التكنولوجيا المالية قد كان لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية من خلال تحسين سهولة الاستخدام والكفاءة والفعالية والأمان .

#### الدراسات باللغة الأجنبية:

4. دراسة تشيانتينغ ما وآخرون، بعنوان **The Impact of Fintech on the**

**preformance of commercial Bancks** ، كلية الاقتصاد والإدارة، جامعة

الجنوب الشرقي ، نانجينغ، الصين، 2023: أشارت الدراسة إلى أن تطوير التكنولوجيا المالية يمثل

فرصة وتحديا للبنوك التجارية التقليدية. ويحلل بشكل منهجي الأساس النظري لتأثير التكنولوجيا

المالية على أداء البنوك التجارية . واستنادا إلى بيانات عينة من 37 بنكا تجاريا مدرجا في الفترة

من 2011 إلى 2020، حيث اعتمد على الدراسة القياسية لبناء مؤشر التكنولوجيا المالية

ونموذج الانحدار المتعدد . وتبين النتائج أن التكنولوجيا المالية تؤثر على أداء البنوك التجارية، وأخيرا

إلى جانب التطور الفعلي للتكنولوجيا المالية في البنوك التجارية فإنه يتم تقديم توصيات حول

السياسة الفعالة لتطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك .

5. دراسة Boumghayr Linda/ Brahimi Thiziri بعنوان **nouvelles**

**technologies sur l'activité bancaire en Algérie (agence-034-**

**de Tizi-Ouzou),En vue de l'obtention d'un diplôme de**

**master Académique En Sciences Economiques Université**

**Mouloud Mammeri de Tizi Ouzou 2016 cas de la BEA**

أشارت هذه الدراسة إلى تأثير التقنيات الجديدة على النشاط البنكي حيث اعتمد الباحثان على الدراسة

الكمية والنوعية على حد سواء هو تسليط الضوء على الأبعاد التي تسمح بتحليل أنماط سلوك العملاء

في مواجهة الخدمات المصرفية الناتجة عن التقنيات الحديثة وتقييم أثرها على أداء البنك حيث اعتمدا

على النهج التجريبي بوضع استبيانين أحدهم موجه إلى عملاء بنك BEA والآخر موجه لموظفي البنوك

ولقد توصلت الدراسة إلى الحاجة الماسة إلى استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي كوسيلة لتحسين

التنافسية والإنتاجية وكأداة لجذب العملاء .

6. دراسة Aghoules Farial/ Alimrani Thiziri بعنوان nouvelles technologies sur l'activité bancaire en Algérie ,En vue de l'obtention d'un diplôme demaster en Sceinces Economique ,Université Abderrahmane Mira de :2021 :cas de la banque BADR Sidi Aich, Bijaia وتأثير التقنيات الجديدة في القطاع المصرفي. حيث اعتمد الباحثان على التحليل النظري والتجريبي لتحديد المفاهيم النظرية المرتبطة بالعمل المصرفي، والمنهج التحليلي بتحليل الإحصائية المتكونة من دفاتر الشيكات الموزعة في البنك وعدد الشيكات المستخدمة. وقد توصلت الدراسة أن تكنولوجيات المعلومات تؤثر على سلوكيات وتوقعات العملاء، وكذلك على تنظيم العمل وتطوير المهن المصرفية، حيث تضاعف حجم مبيعات البنوك واتخاذ قراراتهم على توقعات العملاء، وتوصيل معلوماتهم عبر الانترنت وضمان مراقبة العمليات عن بعد .

### مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أولاً: أوجه الاختلاف

الدراسة الحالية	الدراسات السابقة	الأسلوب
خلال 2019 2024	خلال 2016 2023	من حيث الزمن
البيئة الجزائرية	البيئة العربية شرق آسيا الصين	من حيث المكان
متغيرين التكنولوجيا المالية الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية	البعض منهم تناول المتغير الأول وربطه بمتغيرات أخرى	من حيث متغيرات الدراسة

من إعداد الطالبتين

ثانياً: أوجه التشابه

- كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية يشتركان في الجانب النظري .
- توافق في المنهج المستخدم .
- طريقة تحليل المعلومات .

- متغير التكنولوجيا المالية ثابت في كل الدراسات .

ولقد قمنا بتقسيم البحث والإمام بجوانب الموضوع بتقسيم هذه الدراسة إلى فصلين وهما كالآتي:

**الفصل الأول :** التكنولوجيا المالية البنكية مدخل نظري.

**الفصل الثاني :** دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض س ش.



# الفصل الأول



**تمهيد :**

التكنولوجيا المالية هي نتيجة التقدم التكنولوجي في الاقتصاد والتمويل العالميين مع وجود عدد كبير من، اليومية بعد ، الابتكارات التكنولوجية التي تغير طريقة ممارسة الأعمال التجارية وتحويل الأموال والقيام بالمعاملات الخدمات المالية من خلال قطاع التكنولوجيا المالية أحد أبرز المجالات التي يدعمها صانعو السياسات العالمية لتقديم المنصات التكنولوجية باستخدام تقنية حديثة وعالية الجودة المؤسسات المالية التقليدية من تلتزم بتحسين جودة، ، خلال تحسين الكفاءة والإنتاجية العملاء وتعزيز ثقتهم. كما تستخدم التكنولوجيا لتحسين تجربة،

اليوم أكثر من أي وقت مضى تركز البنوك على التكنولوجيا حيث أصبحت البيئة الحالية تتغير بسرعة، ، وباستمرار وتنافسية للغاية ووعي العملاء ومن ثم فإن تبني البنوك للتكنولوجيا المالية يعتبر أحد القرارات، ، الإستراتيجية اللازمة لتحقيق عوامل التميز والاستقرار ورفع مستويات أدائها البنك. والتي تعتبر أساسية لنجاح،

## المبحث الأول : التكنولوجيا المالية

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى بعض المفاهيم حول التكنولوجيا المالية يكسب التي تعد موضوع معاصر، أهميته من واقع حال الاقتصاد المحلي والعالمي القطاع المصرفي الذي تسعى فيه البنوك إلى إحداث نقلة نوعية في، من خلال تحسين لأدائها المالي العوامل المؤثرة فيه كما سيتم التطرق إلى مفاهيم حول الأداء المالي ومختلف، ومختلف معايير الأثر استخداما.

## المطلب الأول : مفهوم ونشأة التكنولوجيا المالية

## أولا : مفهوم تكنولوجيا المالية:

مفهوم تكنولوجيا المالية أو مشتقة من اقتران منطقتين متكاملتين: FinTech كلمة FinTech: الخدمات المالية والحلول القائمة على التكنولوجيا المتقدمة.

وقد ترجمت كلمة بقاموس أكسفورد على النحو التالي برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات: FinTech المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المصرفية والمالية<sup>1</sup>.

وصف تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومضة وشركة بيروفوت Pyfot على أن التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على تكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية<sup>2</sup>.

التكنولوجيا المالية كما حددها معهد الأبحاث الرقمية في دبلن بولندا وابتكار في هي أحدث اختراع تكنولوجي، ، ، مجال القطاع المالي للمالية للبنوك والتي تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات، وحسابات نسب الفائدة من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات المصرفية<sup>3</sup>. والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات عرفها مجلس الاستقرار المالي وتطبيقات على أنها ابتكار مالي يتم باستخدام التكنولوجيا التي يمكنها تطوير نماذج، الأعمال التي لها تأثير ملموس على الأسواق المالية والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية وذلك يظهر في ، ، العديد من جوانب التمويل من بينها مدفوعات التجزئة والجملة المالية إدارة الاستثمار ، البنية التحتية للأسواق ، : ، التأمين توفير الائتمان. زيادة رأس المال<sup>4</sup>، ، ،

<sup>1</sup> Bernardo Nicoletti (2017): The Future of FinTech: Integrating and Finance

<sup>2</sup> عبد الرحيم وهيبية وأشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة مجلة الاجتهاد للدراسات، القانونية والاقتصادية المجلد السابع العدد الثالث، ص13، 2018، ،

<sup>3</sup> عبد الرحيم وهيبية، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية العدد1، مجلة حوليات جامعة الجزائر، الجزء الثالث، ص66، 2018، 32،

<sup>4</sup> حيزية بنية وابتسام عليوش : 2018 تكنولوجيا المعلومات ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الرق الأوسط ومال ... مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد السابع العدد الثالث ص13، ، ، ، (إفريقيا

التكنولوجيا المالية هي ابتكار تكنولوجي يوظف مجموعة من التقنيات الحديثة تستخدم في تقديم الخدمات المالية والمنتجات بهدف التأثير على الأسواق والمؤسسات المالية تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم الخدمات المالية من أجل تحسين الأنشطة في مجال التمويل وتطويرها.

### نشأة التكنولوجيا المالية : ثانيا

يمكن تقسيم التكنولوجيا المالية إلى عدد من المراحل المختلفة من التمايز شهدت هذه المراحل الثلاثة مستوى مميزا. في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم<sup>1</sup>

### المرحلة الأولى 1866-1967:

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية والسكك الحديدية مما أتاح ، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف، النقل السريع للمعلومات المالية عبر الحدود الوطنية لأول مرة الأطلسي سنة مكن أول كابل عبر المحيط، مثل التلغراف اول نظام لتحويل الأموال باستخدام تقنيات 1918، وشبكة بنك الاحتياطي الفيدرالي 1866 وتطوره جعل القدرة على وعلى الرغم من أن الافتقار إلى البنية التحتية للمواصلات في وقت Morse code للغاية. إجراء المعاملات المالية أمرا أساسياً وفقاً لمعايير على مسافات أطول معقدة

### المرحلة الثانية: 1967-2008

ظلت التكنولوجيا المالية مهيمنة في صناعة الخدمات المالية التقليدية خلال هذه المرحلة الفترة حيث مثلت هذه، انتقالا من التناظرية إلى الرقمية صراف آلي تم تثبيته ، تم في هذه المرحلة إطلاق أول آلة حاسبة محمولة وأول جهاز، 1998، في عام PayPal وتم إطلاق 1967، من قبل بنك باركليز في عام وأصبحت أساسا لأنظمة الدفع الجديدة في الظهور حيث أصبح العالم أكثر ارتباطا بالإنترنت. في السبعينيات تميزت هذه المرحلة بتأسيس أول بورصة رقمية في العالم بورصة ناسداك بداية لكيفية والتي تعتبر، ، عمل الأسواق المالية وهو ، (بين البنوك تم تأسيس سويفت (جمعية الاتصالات المالية العالمية 1973 وفي عام، بروتوكول اتصال بين المؤسسات المالية لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود استمرت هذه المرحلة خلال ، الثمانينات مع ظهور الحواسيب المصرفية المركزية في جميع أنحاء العالم عبر الإنترنت والتي ، تقدم الخدمات المصرفية، عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية وثورة الإنترنت ، ازدهرت خلال التسعينيات من خلال نماذج الأعمال التجارية أعمالهم التجارية انتهى هذا العصر مع الأزمة المالية العالمية لعام، مما أدى إلى تغير الطريقة التي يمارس بها الأفراد، و أدى إلى تحول في تصور الناس للمؤسسات المالية وتحولات كبيرة في فهم الناس للمال<sup>2</sup> 2008،

<sup>1</sup> ابتهاج إسماعيل يعقوب وآخرون التكنولوجيا المالية كأحد استراتيجيات تعافي القطاع المصرفي العراقي في مرحلة ما بعد كوفيد : دراسات محاسبية ومالية المؤتمر العلمي الدولي الثاني والوطني الرابع 65. ص، 2021، مجلة-19،

<sup>2</sup> Innovation & technology business school, evolution of fintech, on line <http://www.e-zigurat.com/innovation-school/blog/evolution-of-fintech/07/03/2023>, at 4:15.

## الأزمة المالية العالمية لعام 2008:

تعتبر الأزمة التي دمرت الاقتصاد العالمي منذ عام الأزمات واحدة من أعنف 2008، وتجلت في عام 2007 الاقتصادية والمالية واضح على اثر مشكلة الرهن العقاري في الولايات المتحدة الأمريكية التي أثرت بشكل، الاقتصاد الأمريكي الذي بدوره يؤثر على الاقتصاد العالمي البنوك التجارية وذلك نتيجة لعجز كبير في سيولة، لعمليات الإقراض في سوق ومؤسسات الإقراض المالية اثر ازدهار في سوق القروض العقارية والتوسع المستمر العقارات خلال السنوات القليلة الماضية العقارات بشكل حاد في النصف جاءت الأزمة عندما انخفضت أسعار، والإخفاقات في تحديد الالتزامات المالية مما جعل الأسواق المالية تعاني من الصعوبات 2007 ، الأول من عام ومستحقاً حيث تخلف المقترضون عن السداد ورفضوا الدفع مما دفع بنك ليمان براذرز رابع أكبر بنك في ، ، الولايات المتحدة إلى الإفلاس أنحاء العالم مع انفتاح الاقتصاد العالمي وتطورت الأزمة ، انتشرت الأزمة في جميع، المالية إلى أزمة اقتصادية عالمية<sup>1</sup>

## المرحلة الثالثة - 2008 إلى يومنا هذا:

ما بعد الأزمة المالية والمستهلكين أصبح عصر الشركات الناشئة مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين 2008 الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة وتصنيف نفسها حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف، شركات ناشئة الخدمات المصرفية تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام، المفتوحة والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول إلى البيانات المالية هذه المرحلة بازدهار العملات تميزت، ، مكنت من وصول الانترنت لملايين المشفرة المستخدمة وتغلغل الهواتف الذكية بشكل كبير في الأسواق مما Apple وتليها شركة Google محفظة شهدت في عام 2011 تقديم، الأشخاص في جميع أنحاء العالم . 2014 في عام paye

## المطلب الثاني : خصائص وأهمية التكنولوجيا المالية

## أولاً : خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية فيما يلي<sup>2</sup> :

التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية-

التكنولوجيا المالية في مختلف المفاهيم ليست غاية في حد ذاتها والمصرفية ولكنها وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية، - لتحقيق أهدافها.

<sup>1</sup> مفتاح صالح الأزمة المالية العالمية أبحاث اقتصادية وإدارية العدد الثامن جامعة بسكرة 2010. ، ، ، ،

<sup>2</sup> ازهاري زواويد التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد ، ، ، العدد قاصدي مرباح ورقة 66. ص، 2018، ، جامعة 3، 7،

- الخدمات المالية والمصرفية هي المجالات الرئيسية لتطبيق التكنولوجيا.-
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمات المالية والمصرفية هناك أربعة عناصر بل يمتد إلى كيفية إدارتها، -  
متشابهة ومتكاملة تشكل مظهر التكنولوجيا في العمل المالي والمصرفي وهي:،  
الجانب المادي يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.: -  
الجانب الإستخدامي أو الإستعمالي يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.: -  
الجانب العلمي يتمثل في المعرفة المالية والمصرفية المطلوبة.: -  
الجانب الإبتكاري يتمثل في اكتساب المهارات اللازمة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.: -

### ثانياً: أهمية ابتكارات التكنولوجيا المالية

تبرز أهمية التكنولوجيا المالية كإحدى القنوات الرئيسية لخدمة المستفيدين من خلال منتجاتها المالية الحديثة، والمساهمة في تمويل مختلف المؤسسات وأسواق رأس المال بالإضافة إلى توفير البيانات والقوائم المالية والمدفوعات وإدارة الزبائن لأموالهم وبالمقدار، رأس المال تساهم التكنولوجيا أيضاً بشكل أساسي في خفض التكاليف وزيادة، توفر و تفرض التكنولوجيا المالية للمنظمين والمشاركين في السوق التكنولوجيا، والسرعة المناسبين لجميع المستفيدين الموازنة بين العوائد والمخاطر المحتملة للابتكارات المالية المحتملة لضمان الاستمرارية والبقاء في السوق من تحديات في الحديثة جداً على الأفراد والمؤسسات للوصول إلى خطوط الائتمان كما أن التكنولوجيا تجعل من السهل. والمؤسسات من الوصول للأدوات المالية كالتسهيلات الائتمانية والتمويلات الأخرى من خلال تمكن الأفراد للاقتصاد: ويمكن تلخيص أهمية الابتكار المالي على النحو التالي<sup>1</sup>، وبذلك تعزز الناتج المحلي الإجمالي، -تغطية مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي لا تستطيع البنوك التقليدية تقديمها للعديد من العملاء مثل، أعمال التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات الدولية الاستثمارية على أدوات إدارة المحافظ،،، الإنترنت.

- تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام خاص ومنهجيات وآليات تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بشكل، -  
لجعل هذه الخدمات أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافية ويسهل الوصول إليها،  
التركيز على نقاط الاتصال متعددة القنوات لتقديم الخدمات واستهلاك تلك الخدمات تحسناً مما يساعد على، -  
جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة في أي وقت وفي أي مكان.  
المساهمة في تحقيق المزايا التنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في قطاع التكنولوجيا المالية وكما، -  
تقدمت هذه المؤسسات تقنياً زادت قدرتها التنافسية على المستويين الإقليمي،.

<sup>1</sup> مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة من دراسة استطلاعية لعينة:،،  
موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي مجلة جامعة أربيل جيهان - أربيل للعلوم الإنسانية والاجتماعية العدد 4، المجلد،  
الفرات الاوسط التقنية العراق ص 129، 2020،، جامعة 2،

### أهداف التكنولوجيا المالية : ثالثا

تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها<sup>1</sup> :

- تكلفة أقل نظرا لأن التكنولوجيا المالية تسعى إلى خفض التكاليف الحالية فإن المزيد من المستخدمين، :
- يكتسبون إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والخاصة للشركات والأفراد الذين لا تخدمهم البنوك.
- خصوصية أكثر للعملاء نظرا لأن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة حول الاحتياجات الشخصية: -
- فإن لكل بنك احتياجات مختلفة عن غيرها والتي يمكن الوصول إليها من خلال العديد من القنوات. ، ،
- السرعة غالبا ما تعتمد منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية على التكنولوجيا التقنية لإكمال الإجراءات: -
- والعمليات هذا يعني أن توفر وتيرة أسرع.
- الانتشار غير يمكن استخدام منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية عبر الحدود لأنها يمكن أن تخدم العملاء: -
- الموجودين في منطقة واحدة.
- المقارنة فيما يتعلق تمكن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية العملاء من مقارنة العديد من الشركات والبنوك: -
- بالخدمات المالية والأسعار.

### رابعا: خدمات التكنولوجيا المالية

يمكن إيجاز خدمات التكنولوجيا المالية في العناصر الآتية:

- **خدمات الدفع** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة والتي تقدمها الفينيك للعديد من العملاء :-
- مجموعة من أساليب الدفع من أهمها: بحيث توفر لهم،
- الدفع عبر الهاتف النقال-
- التحويلات المالية إلى الخارج تكون بأقل تكلفة (تخفيض تكاليف التبادل الدولي للنقود)؛-
- تبادل العملات دون تكلفة.
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت والتي تشمل على، -
- وسائل الدفع المبتكرة.
- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.-
- بالعمليات المصرفية الموجهة للأفراد:-**
- وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت منخفضة دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف،
- وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية. ،
- ج الاستثمار والتمويل:-**

<sup>1</sup> مصطفى عبد الرضا وآخرون مرجع سابق ص 129. ، ،

تجذب الفينك المدخرات الشخصية من خلال تبسيط العروض الممنوحة-

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

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

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

### الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:- هـ

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول لتحسين إدارة الأعمال وبعضها موجه للبنوك مثل ، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات بالنسبة blockchain التي تطور حلولاً تعتمد على تقنية Blockchain، تقنية للمؤسسات أيضاً حلولاً مثل المعلومات برامج التجهيز للمعلومات وإدارة، وإجراءات الرقابة في نظم، Fink توفر، المخاطر وإدارة الضرائب.، وفقاً للجنة بازل للرقابة المصرفية بالخدمات فإن التكنولوجيا المالية مرتبطة بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة، المصرفية الأساسية وهي<sup>1</sup> :

الإئتمان الودائع التمويل المدفوعات المقاصة والتسوية الإستثمارات وإدارة الثروات.، ، ، ، وفقاً لتقرير ومضة وبايفورت يمكن تقسيم تطور التكنولوجيا المالية إلى مرحلتين حلول الدفع المرحلة الأولى تشمل، والإقراض.

تشمل المرحلة الثانية اعتماد التكنولوجيا في التحويلات المالية الدولية والتأمين وإدارة الثروات والاستثمارات. وهناك ظاهرة جديدة أخرى في مجال التكنولوجيا المالية هي تكنولوجيا (بلوكشين) Blockchain وهي بمثابة دفتر رقمي مركزي يتم فيه تسجيل المعاملات التي تتم في العملات الرقمية المشفرة، العالمية باقتحام العملات الافتراضية المشفرة أسواق المال 2017 حيث تميز سنة Cryptocurrencies، والمضاربة لا ، وأكثرها جدلاً هي (البتكوين) وهي عملة رقمية افتراضية مشفرة باتت أشهر أدوات التداول المالي، وجود مادي لها ولا تخضع لأية رقابة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> اتحاد المصارف العربية الأمانة العامة إدارة الدراسة والبحوث التكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي في القطاع المالي ، - والمصرفي الموقع: 2023-03-29. نم الاطلاع عليه في 454، 2020، العدد : <https://uabonline.org/ar> رابط،

<sup>2</sup> اتحاد المصارف العربية الأمانة العامة ، المرجع نفسه .

## المطلب الثالث : عوامل تطور التكنولوجيا المالية

تعتبر التكنولوجيا المالية نتيجة لتحول العالم للرقمنة، ومن بين العوامل التي ساعدت على التطور السريع للتكنولوجيا

المالية ما يلي: <sup>1</sup>

- التطور التكنولوجي.
- توافر التمويل.
- تغير توقعات العملاء.
- الدعم التنظيمي.
- الوصول لكل المستخدمين.
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف.
- السرعة.
- سياسة البيانات أولاً، الهواتف المحمولة ثانياً.

ومن أهم العوامل التي ساعدت على التحول إلى التكنولوجيا المالية ما يلي:

1. **التكنولوجيا المتقدمة:** حيث تطورت التكنولوجيا لتصبح أكثر تعقيداً وفعالية، وهذا يسمح للمؤسسات المالية بتقديم خدمات أفضل وأسرع، وتشمل التكنولوجيا المتقدمة الحوسبة السحابية والذكاء الاصطناعي وتقنيات الأمن السيبراني وبطاقات الدفع الذكية.
2. **الزيادة في استخدام الإنترنت:** حيث يتزايد استخدام الإنترنت بشكل كبير في العالم، وذلك يعني أن هناك فرص كبيرة لتطوير الخدمات المالية عبر الإنترنت.
3. **الاستخدام الواسع للهواتف الذكية:** حيث انتشرت الهواتف الذكية بشكل كبير في العالم، وذلك يساعد على تطوير الخدمات المالية عبر التطبيقات المتنقلة.
4. **الحاجة إلى تقليل التكاليف:** قد تكون التكنولوجيا المالية أقل تكلفة من التكنولوجيا التقليدية، وذلك يساعد في تقليل الوقت والجهد والمال للعملاء.
5. **الحاجة إلى تحسين تجربة العملاء:** تسعى الشركات دائماً إلى تحسين تجربة العملاء لكسب ثقتهم وتنمية أعمالهم، وإنشاء تقنيات مالية جديدة يمكن أن تحقق ذلك الهدف.

<sup>1</sup> التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير التكنولوجيا المالية، ومضة للأبحاث، بيفورت، 2016، ص 9.

## الشكل رقم 01: مراحل دورة التكنولوجيا المالية.

البيئة الحاضنة المتقدمة	البيئة الحاضنة الناشئة	البيئة الحاضنة المستحدثة
<ul style="list-style-type: none"> <li>• هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع، صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المتوقعة، يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية وتزيد الحتمية الاستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى</li> </ul>

المصدر: التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير التكنولوجيا المالية، ومضة للأبحاث، بيפורت، 2016، ص 9.

## المبحث الثاني : نماذج شركات التكنولوجيا المالية ومؤشرات قياسها

عندما يتعلق الامر بالتكنولوجيا المالية هناك عدة أنواع مختلفة من الشركات التي قد تكون موجودة في حاضنة معينة النوع الأول من الشركات هو الذي يركز على تطوير تقنيات مالية جديدة تعمل هذه الشركات عادة على تطوير طرق جديدة لمعالجة المدفوعات أو طرق جديدة لإدارة الأموال أو طرق جديدة لتداول الأوراق المالية النوع الثاني من الشركات هو النوع الذي يركز على استخدام التقنيات المالية لإنشاء منتجات أو خدمات جديدة تعمل هذه الشركات عادة على إنشاء طرق جديدة لتقديم القروض أو وسائل حديثة لتوفير التأمين أو لتقديم المشورة بشأن الاستثمار النوع الثالث من الشركات هو النوع الذي يعمل على استخدام التقنيات المالية لتحسين المنتجات أو الخدمات الحالية حيث تعمل هذه الأخيرة على تحسين الطريقة التي يتم بها تسليم المنتجات والخدمات المالية الحالية كجعلها أكثر ملائمة أو جعلها في متناول الجميع يجلب كل نوع من هذه الأنواع الثلاثة من الشركات شيئاً مختلفاً وكل منها يقدم مجموعته الخاصة من المزايا والتحديات على سبيل المثال قد تمتلك الشركات التي تركز على تطوير تقنيات مالية جديدة قدراً كبيراً من الخبرة الفنية ولكن قد لا يكون لديها الكثير من الخبرة في الصناعة المالية والشركات التي تركز على استخدام التقنيات المالية لإنشاء منتجات أو خدمات جديدة قد يكون لديها قدر كبير من الخبرة في الصناعة المالية ولكن قد لا يكون لديها خبرة كبيرة في تطوير تقنيات جديدة .

## المطلب الأول : نماذج الشركات التكنولوجيا المالية

### 1. شركة Paymob

لمحة عن الشركة:<sup>1</sup>

شركة Paymob المصرية هي خدمة دفع الكتروني تهدف إلى تسهيل المدفوعات الإلكترونية وتمكين العديد من الشركات والمشروعات التجارية من قبول عمليات الدفع بالطرق المناسبة لهم ولعملائهم أينما كانوا وذلك من خلال العديد من طرق الدفع التي تقدمها شركة Paymob التي تتم من خلالها على

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لشركة paymob المصرية <https://paymob.com>

مدار اليوم الواحد في كافة أنحاء الشرق الأوسط وأفريقيا وكذلك تهدف إلى المساهمة في بناء أساس راسخ في عالم الدفع الإلكتروني .

## خدمات Paymob

خدمات الدفع الإلكتروني تعد تلك الخدمة هي البوابة الرئيسية لأي مشروع تجاري إلكتروني فمن خلال Paymob يتمكن صاحب اي مشروع إلكتروني من استقبال مدفوعات عملائه بالطريقة المناسبة لهم بمنتهى الأمان خلال عمليات الدفع لتكون بذلك عملية الدفع والشراء أسهل من أي وقت مضى .

جهاز الدفع الإلكتروني الذكي POS من خلال جهاز الدفع الإلكتروني POS من Paymob يمكن للعملاء دفع قيمة مشترياتهم عن طريقه فيمكن للعميل الدفع عن طريق جميع بطاقات الإئتمان أو الدفع بالمحافظ الإلكترونية المختلفة أو الدفع من خلال التقسيط.

خدمة دفع الأجور والدفعات النقدية الشهرية من خلال حساب المستخدم في Paymob يمكن للمستخدم دفع أجور موظفيه وعماله بالطريقة المناسبة لهم حيث يمكنهم الحصول على أجورهم من ماكينات المحافظ الإلكترونية أو ATM البنوك عن طريق المنافذ المنتشرة في كل مكان ليضمن بذلك عملية توزيع أجور سهلة وسريعة ومناسبة لكلا الطرفين.

حلول الشركات التكنولوجية المقدمة من Paymob تمكن العملاء من الدفع بدون نقود داخل المجتمعات الخاصة مثل المدارس والجامعات وغيرها حيث يمكن لمرتاديها شراء منتجات واستخدام الخدمات بدون نقود وبأمان تام .

تجنب عمليات النصب الناتجة عن الشراء الإلكتروني حيث يضمن Paymob عمليات دفع في غاية الأمان تجنب خطر الوقوع في أي عمليات احتيال أو قد تواجه العملاء أثناء الدفع .

## 2. شركة Telda

لمحة عن الشركة: <sup>1</sup>

تأسست شركة Telda المصرية في شهر ابريل 2021 الشركة متخصصة في مجال الدفع الإلكتروني وتهدف إلى تغيير تجربة الدفع في مصر من خلال بنكها الافتراضي الذي يسمح لمستخدميها بإنشاء حسابات والدفع والشراء وإدارة الأموال والسحب وغيرها وفي شهر جوان 2021 تحصلت الشركة على

<sup>1</sup> موقع الراجحون <https://www.alrabi7on.com>

موافقة مبدئية من البنك المركزي المصري لتباشر بذلك العمل من خلال بنك القاهرة لتوفير بطاقتها ومحفظتها الإلكترونية وخدماتها البنكية .

### خدمات Telda

- ✚ تحويل واستقبال الأموال فوراً.
- ✚ دفع جميع الفواتير من التطبيق الخاص بالشركة.
- ✚ سحب الأموال من اي جهاز ATM أو العالم.
- ✚ الدفع أونلاين مقابل المشتريات الإلكترونية سواء المحلية أو الدولية.

### شركات التكنولوجيا المالية المميزات والمخاطر :

التكنولوجيا المالية هي استخدام أي تطور تكنولوجي رقمي وتوظيفه في الخدمات المالية ،وبالتالي فهي ابتكارات تكنولوجية مالية حركات المنافسة على مستوى البنوك والأسواق المالية من خلال دخول كيانات جديدة لبيئة الأعمال هاته، وهي شركات ناشئة استفادت في بعض الأحيان من مساعدة البنوك العادية الكبرى. وفيما يلي نحاول رصد مميزات هذه الشركات والمخاطر الناتجة عن زيادة حجم معاملاتها، وإمكانية إخضاعها لقواعد الضبط والإشراف.

### مميزات شركات التكنولوجيا المالية تتميز شركات التكنولوجيا المالية بأنها::

- تتبنى "نموذج الأعمال من النوع الذي يتميز بالابتكارية وارتفاع درجة Businessmodel"
- فغالبا هي شركات من النوع \*Start-up\* ،المخاطر (الحساسية اتجاه الخطر)
- تقدم خدمات تتقاطع بالدرجة الأولى مع الخدمات البنكية، خدمات الدفع، التمويل الادخار والاستثمار، مقدمة عبر الأنترنت (تطور هذه الخدمات
- تبعا لهاتين الميزتين من الصعب إخضاع هذا النوع من الشركات للتنظيم البنكي التقليدي، فالإشراف يحتاج إلى المرونة واليقظة .

الجدول يبين المجالات التي تتطور من خلالها خدمات التكنولوجيا المالية الدفع التمويل، والاستثمار :  
 ،كما نجد في الجدول نقاط الضعف في الصناعة البنكية التي تبني من خلالها "مواطن Fin Tech"  
 بين هذه النقاط التي تحد من توسع قوتها لتدعم تنافسيتها مع مؤسسات عريقة في الصناعةومن.  
 التنظيم" الذي تخضع له البنوك (الأنشطة البنكية Fin Tech "" الأنشطة البنكية وتسمح بانطلاق

من بين الأنشطة الأكثر ضبطاً)، وبالتالي فالانفلات من الضبط والتنظيم هو الأساس ميزة هي تنافسية هذه الشركات .

**الجدول رقم 01 : تطور خدمات التكنولوجيا المالية والرقمية في الصناعة المالية**

خدمات الدفع	خدمات التمويل	خدمات الاستثمار
تميز العمليات المقدمة من طرف البنوك بالمعيارية وبارتفاع التكاليف الثابتة، وهي مميزات هيكلية في الصناعة البنكية.	هناك فرص أكبر للابتكار في ظل الصلابة والتنظيم البنكيين ومعدلات الفائدة المنخفضة.	الابتكارات المالية التكنولوجية على صعيد عمليات الأسواق المالية لها آثار ذات دلالة، خاصة ما تعلق منها بأشكال التداول، من صنف <u>التداول ذو الترددات العالية</u> .
يكون مدخل المنافسة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية عبر هذه النقطة، من خلال تقليل التكلفة، وعرض المزيد من الخدمات المتاحة القائمة على الرقمية والهواتف الذكية، مع تطور التجارة الإلكترونية.	يساهم الابتكار في تنويع العرض خارج القطاع البنكي، ويطرح بدائل للمؤسسات الصغيرة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تناسب احتياجاتها:	تتميز أشكال التداول الحديثة بعنصرين يسمحان بإنجاز حجم كبير من المعاملات خلال آجال قصيرة: - الوصول السريع لأوامر السوق إلى منصة التداول وإلى المعلومات؛ - عمل الخوارزميات دون تدخل المورد البشري خلال مرحلة افتتاح الأسواق.
كما يمكن أن تطرح خدمات الوساطة بين المستهلك والتاجر من خلال <u>طرف ثالث</u> عرض	- منصات التمويل الجماعي <i>Crowdfunding</i> التي تغطي احتياجات التمويل الصغيرة (ملكية وديون).	هياكل التداول ذو الترددات العالية كيانات غير
خدمات الدفع. ظهور عملة افتراضية مثل "Bitcoin" تزعم احتكار البنوك المركزية لإصدار العملة القانونية.	بنكية برأسمال ضعيف مقارنة مع البنوك وصانعي السوق التقليديين. تستفيد من ضعف الحواجز عند الدخول رغم كل ما يثار حول منفعتها الاقتصادية والاجتماعية.	

المصدر:

VilleroDe Galhau, F. (2016). Construire le triangle de compatibilité de la finance numérique : innovations, stabilité, régulation, in la stabilité financière à l'ère numérique, revue de la stabilité financière, Banque de France, 04/2016, pp8.9

من خلال الجدول أيضاً، لكن إعادة عرض المنتجات الخاصة بشركات التكنولوجيا المالية في باقتين من منتجات الموجة الأولى والموجة الثانية.

الموجة الأولى من المنتجات والخدمات، وهي المدفوعات وحلول الإقراض، وتشمل :

- أنظمة الدفع الحديثة المعتمدة على الأنترنت وتطبيقات الهواتف الذكية، وحلول الدفع من النوع .Pay Pal

- منصات التمويل الجماعي .

- شبكات الإقراض المباشر (المستهدفون هم العملاء الذين لا يملكون حسابات بنكية، وبالتالي خرجوا عن الحصة السوقية للبنوك).

اعتمدت منتجات وخدمات الموجة الأولى على الوسائط التالية، شبكات التواصل الاجتماعي، التجارة الإلكترونية، ومفاهيم الاقتصاد التشاركي ) بما فيها الشمول الحالي، المالية المصغرة، المالية التضامنية، رأس المال الاجتماعي..).

، الموجة الثانية من المنتجات والخدمات - توجهت التكنولوجيا المالية نحو :

- التحويل المالي الدولي، إدارة الثروات، وخدمات التأمين

- استخدام إمكانيات أي السجل الأرشيفي الشبكي لكل المعاملات بين Block Chain

، إمكانية تخزين ونقل المعلومات بحجم كبير مستخدميه، والذي يتيح بتكنولوجيا عالية، تتميز السلسلة بالشفافية والأمان، تعمل دون وجود هيئة مركزية، لذلك تؤثر كثيرا على صناعة الخدمات المالية.

تتطور كل من منتجات وخدمات الموجة الأولى والثانية بسرعة لأنها تلقي القبول بين العملاء (تكلفة ، تصل بشكل سريع إلى الأسواق الناشئة (كصناعة التأمين التي تغزو الأسواق الواعدة في (ووقت أقل ، ورغم أن الأكثر تعقيدا منها يستغرق وقتا للنضوج، إلا أن لديها تأثير إيجابي قوي (كتحويل (آسيا الأموال و . Block Chain) 5.

إن استخدام البيانات الضخمة له دور أساسي في التحكم في السوق، وفي التحول إلى نقطة مرجعية حتى بالنسبة للمنافس، الذي يضطر لاتخاذ قرارات تهدف إلى التعاون والشراكة أكثر من العدائية من أجل تقاسم تلك المعلومات، الجدول يبين الدور المفترض للبيانات الضخمة في تصنيف القروض، تعزيز العمليات التسويقية، وإدارة الاستثمار والمخاطر المرتبطة .

#### الجدول رقم 02 : دور البيانات الضخمة في إدارة العملية الاستشارية

تصنيف القروض	التسويق	إدارة المخاطر	إدارة الاستثمار
- إمكانية تجميع البيانات حول الزبائن من مصادر متعددة. - القياس الكمي للأبعاد النوعية. - نمذجة تصنيفات القرض بطريقة متكررة.	- اكتساب الزبائن. - تحسين نقاط الالتقاء الإلكترونية. - إنشاء ملفات شخصية حول تفضيلات الزبائن تتجاوز المعاملات.	- مكافحة الاحتيال والغش بإتاحة المعلومات. - إزاحة نقاط الالتقاء الضعيفة - الاعتماد على المعطيات اليومية، التحليل السلوكي.	- تقديم الاستشارات الآلية. - توليفة من نقاط البيانات المتعددة (الوسائط الاجتماعية والبحث عن البيانات) والصور البصرية. - تحديد الفروقات غير العادية.

المصدر:

Morgan, C. (2017, Mars). Démystifier la finTech: Enjeux juridiques et règlementaires, McCarthy Tétrault, p14  
<http://ajbm.qc.ca/wp-content/uploads/2017/03/demystigier-la-fintech.pdf>

ومن خلال ما سبق يمكن تلخيص أهم عوامل نجاح شركات التكنولوجيا المالية في النقاط التالية :

- المشاركة العميقة مع الزبائن وضع الحاجة والرغبة عند الزبون في صميم الاستراتيجية ونموذج : -  
النتائج أو الخدمة . الأعمال عند تصميم وعرض  
التحليل باستخدام التكنولوجيا الحديثة استخدام البيانات الضخمة لتجميع ودليل واستثمار -  
المعلومات حول الزبائن.  
المصادر الجماعية للأفكار الابتكارية. إتاحة البرمجيات المطلوبة لتطوير المنتجات : -

قنوات تجميع المعارف شبكات المعرفة استقطاب المعرفة من مصادر خارجية متمثلة في الأطراف : /-  
ومصادر داخلية كمهارات الموظفين المؤهلين من خلال معرفتهم بالتكنولوجيا الفاعلة ضمن بيئة الأعمال  
لإحداث تغيير في نموذج الأعمال. المالية وقدرتهم على إحداث تغيير هيكلية ،  
تعلم ثقافة التكنولوجيا المالية من خلال بيئة الأعمال ثقافة الابتكار، التصميم القائم على الزبون : -  
،استكشاف الفرص الجديدة.

### مخاطر شركات التكنولوجيا المالية يمكن رصد مستويات من المخاطر::

المستوى الأول هناك مشاكل التكنولوجيا عموماً، اختراق بيانات الأفراد، التحايل الإلكتروني، عدم :  
تطور آليات حماية المستهلك الإلكتروني بالقدر الكافي.

المستوى الثاني \*هناك مشاكل متعلقة بطبيعة الأنشطة المالية::

- عدم توفر شبكات الأمان كالتأمين على الودائع في صناعة الخدمات المالية للمؤسسات غير البنكية  
التي لا تخضع للتنظيم؛

- مزاحمة البنوك على العملاء، مما يؤدي إلى تقاسم الإيرادات، في وقت تعاني فيه البنوك أساساً من  
تراجع الربحية .

- زيادة حدة خطرين مالية تقليديين خطر القرض وخطر السيولة (عدم وجود قواعد احترازية  
توجيهية على الأقل).

- تقليص درجة الأمان والشرعية في المعاملات ، كتسهيل تبييض الأموال وتمويل الإرهاب .  
إن التكنولوجيا بابتكاراتها، تحديداً الابتكارات الرقمية، تغير من المسارات والسلوكيات المالية وتضع  
البنوك أمام تحديات كبيرة ،فهذه الأخيرة تنشط وتتميز على محوري أداء أساسيين الثقة، وهو :  
الأداء المؤسس على الموارد البشرية والتكنولوجيا، وإدارة المخاطر المتعلقة بالطرف المقابل والسوق، وهو  
الأداء المؤسس على مدى الوصول إلى المعلومات والتفاعل معها، ولكن الثورة الرقمية تقلب هذين  
الحقلين للأداء من زاويتين مختلفتين، هما الإنتاجية وممارسة المهنة:

1. من ناحية تبدو قدرة الصناعات التي تتعرض إلى الصدمة التكنولوجية على الصمود ضعيفة (بما  
فيها الصناعة البنكية أو المالية عموماً)، فعوائد الإنتاجية ترتفع بسرعة والتكاليف تنهار، وإذا لم يتم تغيير  
نموذج الأعمال بشكل سريع فالكيانات الجديدة ستقوم بذلك، مما يضعف تنافسية البنوك.

3. من ناحية أخرى تظهر مخاطر متعلقة بتعويض المورد البشري بآليات التداول الحديثة القائمة على  
الخوارزميات الأكثر تطوراً ، فخلق القيمة داخل البنوك لطالما اعتمد على القيمة المضافة التي  
يوفرها المورد البشري، إلا أن هذه القيمة ستنتقل من موظفي البنوك إلى مصممي ومنفذي  
الخوارزميات .

شركات التكنولوجيا: هي شركات التكنولوجيا التي تقدم خدمات مالية بجانب منتجاتها الأساسية، والتي يمكن أن تخصص فرق داخلية من المهندسين والخبراء لتعزيز تواجدها في هذا القطاع (حالة Uber وAmazon<sup>1</sup> :). وهم مطول هذه<sup>1</sup>

الشركات التي توفر التكنولوجيا للمعاملات المالية والبرامج والتطبيقات والتقنيات، حيث تشك جزء من النظام البيئي للتكنولوجيا المالية وتواكب جميع التغييرات في هذا الفضاء المالي وتعمل مع المنافسين الشركات التكنولوجية في حالة من التحدي حالة Reuters و Bloomberg و Thomson و Express American و Visa

المستثمرون المحترفون: يمكن تصنيفهم على أساس الحجم (الصناديق الاستثمارية صغيرة أو كبيرة الحجم)، أو على أساس المرحلة التي يمارسون فيها حالياً نشاطهم (التأسيس، رأس المال المخاطر، صناديق الاستثمار الخاصة)، أو على أساس مصدر التمويل (صناديق التقاعد، المستثمرون الإستراتيجيون، والوكالات العائلية). تسمى أيضاً "التخريبية" لأنها تخرب عمل النماذج التقليدية لصالح نماذج الأعمال.

الشركات الجديدة "المعطلة": الجديدة القائمة على التخفيض في التكاليف بشكل حاد، تعمل هذه الشركات في عدة قطاعات، وتنشأ من خلال "تفكيك" إحدى الخدمات التي يقدمها أحد مقدمي الخدمات التقليديين.

أما الفئات الناشئة لشركات التكنولوجيا المالية فتشمل:

المتغيرة المؤسسات المالية على تبني نمط البنوك المفتوحة (الصيرفة المفتوحة): تشجع البيئة التنظيمية وتفضيلات العملاء) ظهرت في بريطانيا \*\*\*\* "البنوك المفتوحة" من خلال تطوير منصات يمكن أن

الموقع الرسمي للبنك الدولي. (2016) تقرير عن التنمية في العالم: العوائد الرقمية". واشنطن: (تاريخ الاطلاع 2024/03/25)<sup>1</sup>  
/https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23347/210671ArSum.pdf?sequence=28&isAllowed=y

تسمح لهذه المؤسسات بالاتصال بالنظام البيئي API موجة من هذه البنوك الجديدة التي منحت التراخيص بعد سنة 2011 مثل TrueLayer).

**المنصات المدعومة بالذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة:** تساعد هذه المنصات الشركات على إدارة العمليات التجارية الأساسية، حيث تسمح للمستخدمين بتحليل البيانات للمساعدة في اتخاذ القرار (شركات مثل FICO و Finastra للكشف عن الاحتيال و مدى الامتثال لقوانين مكافحة غسيل الأموال والتصنيف الائتماني).

**منصات الاستشارة:** تقدم خدمات شخصية للعملاء مدعومة بالبيانات، وتكلفة منخفضة لإدارة الثروات والاستثمار بشكل أساسي، وتسمح بالتواصل المباشر مع العملاء، Nutmeg أو مستشار الروبوت الذي يوفر خدمات بسيطة لتخصيص الأصول والمشورة من خلال تعلم الآلة<sup>1</sup>.

**التأمين:** دف الشركات الجديدة الرقمية في مجال التأمين والمعاشات التقاعدية إلى تبسيط العمليات في هذا شركة PensionBee التي تمكنت من تجميع موارد مالية معتبرة سنة 2017.

**منصات الإقراض والتمويل الجماعي:** يمكن اعتبار الجيل الجديد من منصات الإقراض والتمويل الجماعي بمثابة أسواقٍ تساعد طرفي المعاملة من خلال توحيد العملية (التمهيط) والمساعدة في التسويق والجوانب القانونية. والممول LendingClub من أكثر الشركات شهرة مع نموذج الأعمال القائم على التمويل الجماعي في مجال الديون.

**الأمن والهوية:** تقدم الشركات الناشئة منتجات تساعد في عملية تأهيل العملاء، بما في ذلك العمل على تطوير الحلول المتعلقة بالهوية الرقمية والإلكترونية، والمصادقة البيومترية، واكتشاف الاحتيال. Temenos هي شركة رائدة في هذا القطاع.

البنك الدولي. (2016). تقرير عن التنمية في العالم: العوائد الرقمية". واشنطن: (تاريخ الاطلاع : 25/ 03/ 2024)<sup>1</sup>  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23347/210671ArSum.pdf?sequence=28&isAllowed=y>

**الرهن العقاري:** قامت شركات مثل Mortgage Rocket بفصل جزء من أعمال الإقراض التقليدية للبنوك، مستفيدة من الضرر الذي لحق بالسمعة نتيجة تداعيات الأزمة المالية سنة 2008 وما تبعها، وكذلك من التغيير في سلوك المستهلك وطريقة تفاعله مع مقدمي الخدمات المالية.

**البلوكشين: Blockchain** يتم الاعتماد على تطبيقات هذه التقنية (سلاسل الكتل، دفاتر الحسابات المركزية الرقمية عندما يتعلق الأمر بالعقود، ولكن هناك مزايا أخرى تتعلق بإدارة الهوية وعمليات الإدماج (الاحتواء)، تعتبر هذه التقنية من أكثر التقنيات ذات الأثر الاجتماعي .

**تقنيات الدفع:** المالية في صناعة المدفوعات مجموعة واسعة من الحلول المبتكرة (شركة TransferWise التي تم تقييمها بـ 5.3 مليار دولار بعد أن باع المؤسسون حصصهم).<sup>1</sup>

عند التفصيل في مكونات النظام البيئي لشركات التكنولوجيا المالية يظهر العدد الكبير للأطراف الفاعلة والمؤثرة، لذلك تعد داخل النظام البيئي للتكنولوجيا المالية أساسية دعم منحى الإقراض الرقمي وسدّ تعزز تبادل البيانات من أجلّ الشراكات التي جنب إلى جنب مع إجراءات التحفيز الحكومية. الفجوة الائتمانية للفئات المستبعدة ماليا بما فيها المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ورغم أن البنوك الرقمية، لم تتوان التقنيات عن تبني أن الكثير من خدمات إلا التكنولوجيا المالية تم تطويرها من قبل شركات الاتصال والأنترنت، حيث انتشرت في البداية في الدول النامية نتيجة القصور في الأنظمة المالية التقليدية، وسمحت أنظمة الدفع المستحدثة بتقليل تكلفة التحويلات بالنسبة للأفراد، كما أسهم نظام الإقراض الجماعي المباشر في إتاحة الفرص للمشروعات الناشئة الصغيرة، وكذلك تمكنت الحكومات من القيام بالدفع والتحويلات الاجتماعية بتكلفة أقل، في ظل التقليل من احتمالات الاحتيال والتسرب.<sup>2</sup>

<sup>1</sup>البنك الدولي. (2016). تقرير عن التنمية في العالم: العوائد الرقمية". واشنطن: (تاريخ الاطلاع : 25 / 03 / 2024)  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23347/210671ArSum.pdf?sequence=28&isAllowed=y>

<sup>2</sup>الموقع الرسمي للبنك الدولي. (2016). تقرير عن التنمية في العالم: العوائد الرقمية". واشنطن: (تاريخ الاطلاع : 25 / 03 / 2024)  
<https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/23347/210671ArSum.pdf?sequence=28&isAllowed=y>

أنواع شركات التكنولوجيا المالية: اختلف تقسيم شركات التكنولوجيا المالية حسب العديد من الاقتصاديين والهيئات.

الجدول رقم 03 : أنواع شركات التكنولوجيا المالية

Alberto Fraile Carmona (2017)	Dorfleitner & al (2017)	Capgemini (2018)	IOSCO (2017)	E&Y (2017)
الصيرفة	شركات التمويل	الشركات التي تقدم خدمات العملاء	المدفوعات	تحويل الأموال والمدفوعات
المدفوعات والتحويلات وسوق الصرف	شركات إدارة الأصول	شركات خدمة العملاء	التأمين	التخطيط المالي
العملات الرقمية	المدفوعات	شركات الفانتيك المعروفة بإضافة قيمة للعميل	التخطيط	الادخار والاستثمار
إدارة الثروات والأصول	شركات تكنولوجيا أخرى	-----	الإقراض والتمويل الجماعي	الإقراض
الإدارة المالية الشخصية	-----	-----	البلوكشين	التأمين
تكنولوجيا التأمين	-----	-----	التجارة والاستثمار	-----
التقنيات والبنى التحتية التمكنية	-----	-----	البيانات والتحليل	-----
-----	-----	-----	الأمن	-----

Source: See: (Carmona, 2018, p. 22) + (Capgemini, World FinTech Report 2018, 2018, pp. 16-17) + (EY, 2017, p. 15)+ (Dorfleitner & al, 2017, p. 5)

يمكن توضيح التقسيم الذي عرضته شركة Capgemini على النحو التالي :

-الشركات التي تقدم خدمات العملاء **Enablers** : تضم شركات التكنولوجيا المالية التي تعمل على مساعدة الشركات القائمة لتقديم منتجات وخدمات مبتكرة قائمة على التكنولوجيا للعملاء. شركات خدمة العملاء **Servicing Customer** : وتتمثل في شركات تبيع أو تخدم العملاء مباشرة، أو تساعد العملاء على إدارة المنتجات والخدمات التي اشتروها من شاغلي الوظائف incumbents.

شركات الفانتيك المعروفة بإضافة قيمة العميل **Adding link Value Customer** للعملاء والشركات القائمة لجعل أنشطة العملاء المفيدة ممكنة (مثل اختيار المنتج عبر خيارات المقارنة سهلة الفهم جنباً إلى جنب).

## المطلب الثاني : مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

أطلق صندوق النقد العربي اليوم 27 أبريل 2021 بمناسبة إحياء اليوم العربي للشمول المالي ، يأتي إطلاق المؤشر في إطار جهود الصندوق FinxAr مؤشر التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية لدعم توجه الدول العربية للارتقاء بصناعة التقنيات المالية الحديثة ودعم التحول المالي الرقمي، بما يخدم تعزيز الشمول والاستقرار الماليين وفرص تحقيق التنمية المستدامة<sup>1</sup>.

## الغرض من المؤشر

يهدف المؤشر إلى الوقوف على جهود الدول العربية في تطوير صناعة التقنيات المالية الحديثة ودعم نموها.

كما يساهم في بلورة رؤية لصناعة التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية وكيفية دعم البيئة الحاضنة لها ، من خلال إلقاء الضوء على التحديات التي تواجه تطوير صناعة التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية ، والاستفادة من الفرص والممكنات المتاحة لها، بما يُساعد على رسم السياسات الوطنية الملائمة، بهدف الارتقاء بفرص نمو التقنيات المالية وتوظيفها وتحسين بيئة الخدمات المالية الرقمية. كما يُلقى المؤشر الضوء على تطورات صناعة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للفترة (2018-2020) من خلال استبيان تم إعداده لهذا الغرض تعكس نتائج المؤشر . الإهتمام والجهود التي قامت بها الحكومات العربية بالتعاون مع القطاع الخاص في الأعوام الثلاثة الماضية للارتقاء بفرص نمو التقنيات المالية وتوظيفها، حيث يظهر تحسن ملحوظ ومستمر لبيئة الخدمات المالية الرقمية وتنفيذ برامج وأنشطة وطنية للتحول المالي الرقمي خلال عام 2020 مقارنة بعامي 2018 و 2019.

في هذا السياق، يتم احتساب المؤشر ونشره بصفة دورية، علماً أن صندوق النقد العربي بصدد إصدار تقرير سنوي حول صناعة التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية، يحتوي على فصل يعرض بشكل تفصيلي نتائج مؤشر التقنيات المالية الحديثة FinxAr . يهدف المؤشر إلى توفير أداة لمتخذي القرار والهيئات الرقابية والإشرافية في الدول العربية، وجميع الأطراف ذات العلاقة بتطوير صناعة التقنيات المالية الحديثة.

## المؤشر العام للتقنيات المالية الحديثة في الدول العربية FinxAr

أظهرت نتائج المؤشر تنامي جهود الدول العربية في بناء بيئةً مُمكّنة لصناعة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية، خاصة في دعم العمليات المالية عن بُعد في أعقاب جائحة كورونا خلال عام

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي ، مؤشر التقنيات المالية الحديثة في الدول العربية FinxAr ، من إعداد د.نوران يوسف ، أبريل 2021

2020، بما يعكس جهود الدول العربية في وضع استراتيجيات وطنية للتقنيات المالية الحديثة والتحول المالي الرقمي، مكنت من رسم خارطة طريق لبناء ركائز قوية لأنشطة التقنيات المالية الحديثة والخدمات المالية الرقمية، بما يدعم الشمول المالي الرقمي المؤشر يبرز عدد من التحديات التي تتطلب المزيد من . الجهود، خاصة على صعيد تسهيل وصول مزودي خدمات التقنيات المالية الحديثة ورواد الأعمال والشركات الناشئة إلى التمويل ، ومواصلة تطوير التشريعات المحفزة<sup>1</sup>.

### أولاً مؤشر السياسات والتشريعات:

يتناول محور السياسات والتشريعات مختلف المبادرات التي تنتهجها الدول على مستوى القوانين والقواعد التنظيمية وسياسات تنمية قطاع التقنيات المالية الحديثة، من خلال حزمة من البرامج من بينها وجود استراتيجيات وطنية للتقنيات المالية الحديثة أو التحول الرقمي، وتوفر الإطار المؤسسي الذي يتم من خلاله إدارة وتوجيه مبادرات تعزيز البيئة الحاضنة للابتكارات المالية، ومدى وجود مختبرات تنظيمية، فضلاً عن الإطار التنظيمي المتاح لمختلف أنشطة التقنيات المالية الحديثة، والهيئات الرقابية المسئولة عن تلك الأنشطة وإطار الحوكمة فيما بينها، إضافة إلى البنية التشريعية التي تطورها الدولة من أجل تعزيز الابتكار، مع الحفاظ على سلامة القطاع المالي.

### ثانياً مؤشر جانب الطلب:

يُعنى هذا المحور بمبادرات الدولة لتعزيز جانب الطلب من كل من الأفراد وقطاع الأعمال، من حيث توفر الخدمات والمنتجات المالية الرقمية وتعزيز التثقيف المالي والتوعية المالية الرقمية حيث يتناول المحور. مبادرات الدولة المختلفة في تفعيل مختلف نماذج الأعمال والخدمات والمنتجات المالية الرقمية، ومؤشرات النفاذ إلى شبكة المعلومات الدولية والأجهزة الذكية واستخدامها إضافة إلى المدفوعات الرقمية . واستراتيجيات الدولة في تعزيز المدفوعات الرقمية والتثقيف المالي، ووجود مراكز للتقنيات المالية الحديثة وجمعيات التقنيات المالية الحديثة داخل الدولة، وحجم شركات التقنيات التي إنضمت إلى مجال العمل وال محفزات المقدمة لها<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي ، المرجع نفسه.

<sup>2</sup> الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي ، المرجع نفسه.

**ثالثاً مؤشّر توفر التمويل:**

يرتكز هذا المحور على مبادرات الدولة في دعم مقدمي الحلول والخدمات المالية المبتكرة في للنفاذ للتمويل ، بما يشمل شركات التقنيات المالية الحديثة والشركات الناشئة، ومدى حجم التمويل الذي يتلقاه قطاع التقنيات المالية الحديثة من البنوك، وحجم إقراض المؤسسات المالية والبنوك لشركات التقنيات المالية الحديثة، ووجود حوافز للمؤسسات المالية لإقراض هذه الشركات، إضافة إلى حجم الاستثمارات الموجهة لقطاع التقنيات المالية الحديثة على وجه العموم ولشركات التقنيات المالية الحديثة على وجه الخصوص.

**رابعاً مؤشّر تنمية المواهب:**

يغطي محور تنمية المواهب جهود الدول لتنمية قدرات أصحاب المواهب سواء من رواد الأعمال، أو الطلاب ، إضافة إلى بناء قدرات العاملين بالهيئات الرقابية والإشرافية يتناول المحور مبادرات الدولة . المختلفة في هذا الشأن، والفعاليات والمسابقات المختلفة، من بينها مسابقات التسارع التقني سواء على مستوى الدولة أو على مستوى الجامعات، من أجل توليد الابتكارات المالية إضافة إلى برامج التدريب . وتنمية القدرات التي يتلقاها العاملون في الهيئات الرقابية والإشرافية، على المستويين الدولي والإقليمي.

**خامساً مؤشّر البنية التحتية المالية:**

يتمحور هذا مؤشّر حول جهود ومبادرات الدول المختلفة في الارتقاء بالبنية التحتية المالية ومدى التقدم في هذا الشأن يستعرض المحور النظم القائمة للبنية التحتية المالية، ومتطلبات الامتثال في هذه النظم . ، كذلك مبادرات الدول المختلفة لتعزيز بنية تقنية المعلومات والاتصالات (عموماً والمدفوعات (ICT) الرقمية على وجه الخصوص إضافة إلى جهود رقمنة المدفوعات الحكومية، والتشغيل البيئي بين النظم . والشبكات، والبنية التحتية الممكنة لإلحاق العملاء عن بعد إلى جانب الوقوف على مدى استخدام . التقنيات الحديثة في التسوية والمقاصة والتداول ومنصات التمويل البديل والإطار التنظيمي المصاحب لها<sup>1</sup>.

**سادساً مؤشّر التعاون والشركات:**

يُعنى هذا المؤشّر بالتعاون على المستوى المحلي بين الأطراف أصحاب العلاقة بصناعة التقنيات المالية الحديثة، وبينها وبين الجهات المماثلة على المستويين الإقليمي والدولي، أيضاً يشمل الشراكات بين المؤسسات المالية وشركات تقنيات المالية الحديثة.

<sup>1</sup> الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي ، المرجع نفسه.

الجدول رقم 04: يمثل المؤشر العام من مائة نقطة

المؤشرات الرئيسية	الأوزان (%)
محور السياسات والتشريعات	25
محور جانب الطلب	14
محور توفر التمويل	14
محور تنمية المواهب	14
محور البنية التحتية المالية	20
محور التعاون والشراكات	13
<b>المؤشر العام</b>	<b>100</b>

المصدر: الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي

### المطلب الثالث : قطاعات وتقنيات التكنولوجيا المالية

أولا : القطاعات والمجالات التي تعمل فيها شركات التكنولوجيا المالية

تتمثل أهم القطاعات فيما يلي:<sup>1</sup>

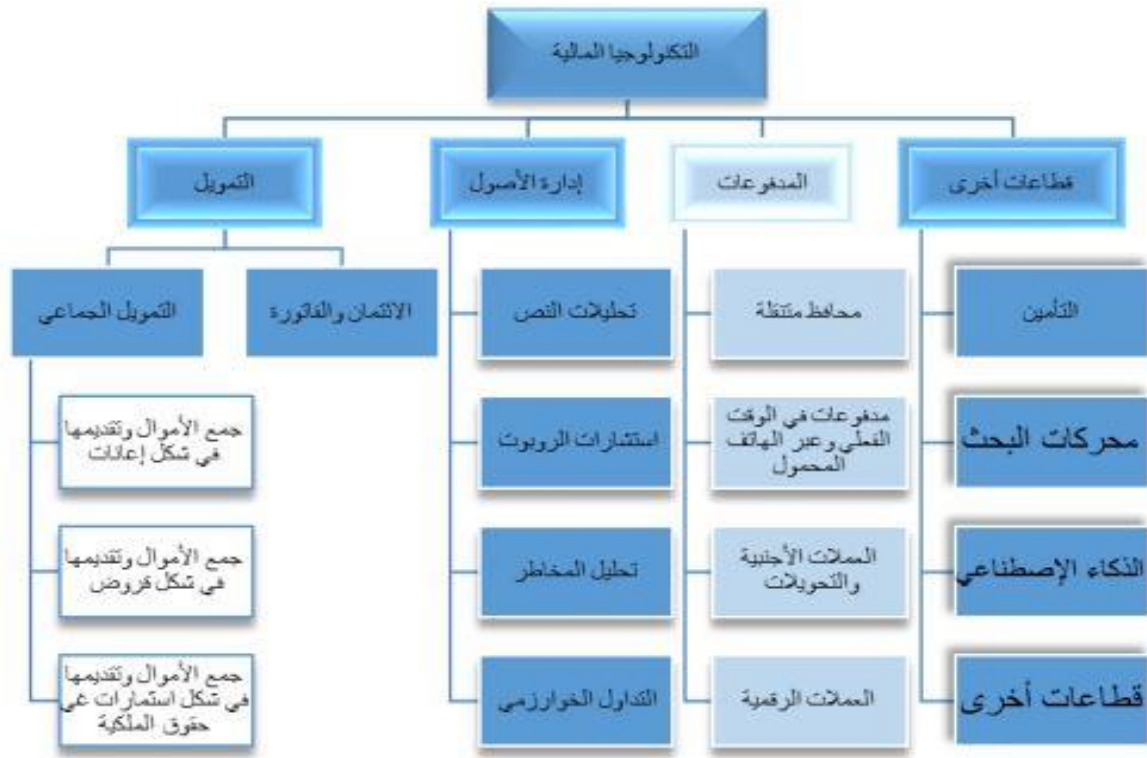
- مجال المدفوعات وهو القطاع الأكثر تقدما، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول : عبر الانترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الالكترونية وغيرها. الدفع
- مجال الاقتراض يشمل الشركات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر: - ومنصات مقارنة القروض.

<sup>1</sup> العديد من المراجع أهمها:

حيزية بنية و ابتسام عليوش قريوع، "تكنولوجيا المعلومات شمال ثورة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط - الجزائر، 2018، ص.40، 23 إفريقيا)،" مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 23، العدد زينب حمدي واقاسم زهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد- 24، العدد 22 ،الجزائر، 20199، ص.429.

- إدارة الثروات تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية : - للأفراد الأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر، الذين يرغبون في الحصول على مساعدة المجموعة فيقومون باستدعاء متخصصين معتمدين لإدارة ثروتهم من عدة جوانب، ومن أمثلتها واستشارة مالية المصرفية والتخطيط العقاري وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار. تنسيق الخدمات
- بالإضافة إلى قطاع تقديم خدمات تحويل الأموال عبر العالم وإدارة التأمين وحلول التأمين والخدمات - على العملات الرقمية المشفرة. القائمة

الشكل رقم 02: قطاعات التكنولوجيا المالية



المصدر: Monir Al-hakim, (Ahmed T. Al Ajlouni: Financial Technology in banking industry :Challenge and Opportunities International conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018-2018, p.3)

برامج الكمبيوتر»، أي أنه علم إنشاء أجهزة وبرامج كمبيوتر قادرة على التفكير بنفس الطريقة التي يعمل بها الدماغ البشري، أي تتعلم مثلما يتعلم البشر وتقرر مثلهم كما تتصرف تصرفات مشابهة لتصرفاتهم، وبهذا المعنى فإن الذكاء الاصطناعي هو عملية محاكاة الذكاء البشري عبر أنظمة الكمبيوتر، فهو محاولة لتقليد البشر ونمط تفكيرهم وطريقة اتخاذ قراراتهم ، والتي تتم من خلال دراسة سلوك البشر عبر إجراء تجارب على تصرفاتهم ووضعهم في مواقف معينة ومراقبة رد فعلهم، وتعاملهم مع هذه المواقف، ومن ثم محاولة محاكاة طريقة التفكير البشرية عبر أنظمة كمبيوتر معقدة.

2. **الحوسبة السحابية** إن الحوسبة السحابية نموذج لتوريد وتوفير Cloud Computing:

تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وذلك لإتاحة الاتصال بالشبكة لمجموعة مشتركة من مصادر الحوسبة القابلة للتهيئة على نحو ملائم عند الطلب، والتي يمكن توفيرها بأقل جهد ممكن سواء في الإدارة أو التعامل مع مزود الخدمة.

وبالتالي فهي نوع من الحوسبة القادرة على الوصول البسيط عند الطلب لمجموعة من موارد الحوسبة عالية المرونة ، وتمكن مستخدميها من الحصول على خدمات لا حدود لها وبشكل فعال جدا على غرار انخفاض التكاليف، زيادة الثقة في المعاملات، وسهولة وبساطة الاستعمال<sup>1</sup>.

3. **إنترنت الأشياء** تعرف على أنها العلاقة التي تربط الأجهزة **Internet of things**:

بالإنترنت، مما يسمح لها بالتقاط وإرسال وتلقي البيانات وهذه الأجهزة هي جميع الأجهزة التي تخطر على البال البشري، كأجهزة الإنذار والأجهزة القابلة للارتداد، أجهزة التحكم بالحرارة، الصراف الآلي، وغيرها، وتكمن قيمة إنترنت الأشياء في تجاوز دور جمع البيانات المتوفرة في العالم، بل تتعدى هذا من خلال الاستفادة منها على أكمل وجه بفضل بنية تحتية أساسية، هذا ما جعل منها تثير ضجة واسعة وتتهافت عليها كبرى الشركات الضخمة والمؤسسات الناشئة بهدف تطوير أجهزة مبتكرة.

4. **الطباعة ثلاثية الأبعاد** قام بابتكارها العالم إيمانويل ساكس وتعد من **3D Printing**:

أحدث أشكال التصنيع، حيث يتم تكوين جسم ثلاثي الأبعاد بوضع طبقات رقيقة متتالية من مادة ما بعضها فوق بعض، وهي تتمتع بالسرعة والسهولة في الاستخدام أحسن من أنواع التكنولوجيا الأخرى المستخدمة في التصنيع، وتتيح القدرة

على طباعة أجزاء متداخلة معقدة التركيب، كما يمكن صناعة أجزاء أخرى من مواد مختلفة بمواصفات ميكانيكية وفيزيائية متنوعة، فهي تنتج نماذج تطابق منظر وملمس ووظيفة النموذج الأصلي للمنتج، وفي السنوات الأخيرة أصبح بالإمكان تطبيقها على مستوى المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبذلك انتقلت النمذجة من الصناعات الثقيلة إلى البيئة المكتبية، ولها عدة تطبيقات في مجال الطب، الخزف المعادن.

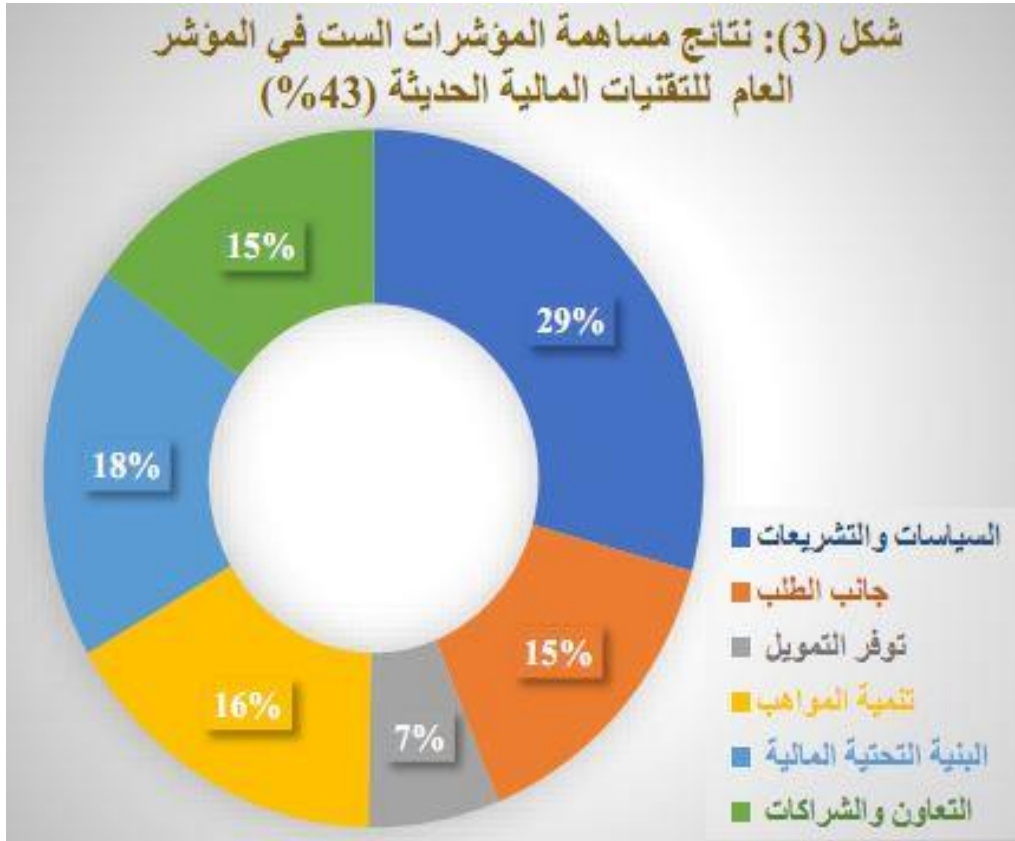
5. **سلسلة الكتلة** تعتبر البلوكشين الترجمة المباشرة لمفهوم سلاسل إنشاء القيمة **Blockchain**:

الاقتصادية ، فهذه التقنية الثورية تقدم مفهوما جديدا لإثبات أي نوع من المعاملات التي تتطلب حركة مالية أو تناقل أصل مادي أو معنوي، وكذلك إجراءات الطلب وما يتبعها من موافقات، كما تعمل على تقديم تسهيلات وحلول للمعاملات وتمنح المعاملات مصداقية وموثوقية ومعايير أمنية يتعذر إنكارها أو التحايل عليها، حيث أثبت الخبراء أهميتها في مواجهة المخاطر الأمنية المرتبطة بقواعد البيانات الرقمية، وتعرف على أنها برنامج معلوماتي مشفر يتولى مهمة إنشاء سجل موحد للمعاملات

<sup>1</sup> ومضة بيفورت ، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، بدون تاريخ ، ص 40

الإلكترونية وتمكين سلامتها وأصوليتها عبر شبكة آمنة لا تحتاج إلى وسيط أو نظام مركزي كالأنظمة التقليدية، ويتوقع أن تساهم البلوكشين بأكثر من 3.1 تريليون دولار في القيمة المضافة للأعمال بحلول سنة 2020.<sup>1</sup>

الشكل رقم 03: يبين مساهمة مؤشر السياسات التشريعية في المؤشر العام



المصدر: الموقع الرسمي لصندوق النقد الدولي

<sup>1</sup> ومضة بيفورت ، المرجع نفسه ، ص 41

المبحث الثالث أساسيات الأداء البنكي:

المطلب الأول مفهوم الأداء البنكي وأنواعه:

أولاً تعريف الأداء ومحدداته:

1. تعريف الأداء كلمة أصلها إنجليزي، إذ يعود أصلها إلى كلمة :  
PERFORMANCE وهي تعني وضعية الحصان

في السباق، وبعد ترجمتها إلى اللغة الفرنسية أخذت حقلاً واسعاً للتطبيق فأصبحت أيضاً تعني إتمام عمل أو عقد أو شغل ما.

يعرف الأداء على أنه "قدرة البنك على الاستمرارية والبقاء وتحقيق التوازن:"

ويعرف على أنه تأدية عمل أو إنجاز نشاط أو تنفيذ مهمة، بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة.

ومن خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الأداء هو القدرة على إنجاز المهام.

2. محددات الأداء هناك من يرى أن الأداء هو الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك :  
الدور والمهام ويعني هذا أن الأداء في وقت معين يمكن أن ينظر إليه على أنه نتاج العلاقة المتداخلة بين كل من:

الجهود وهو الجهد الناتج من حصول الفرد على التدعيم (الحافز) إلى الطاقات الجسمية والعقلية التي :  
يبدؤها الفرد لأداء مهمته.

القدرات تعني الخصائص الشخصية المستخدمة لأداء الوظيفة.:

إدراك الدور أو المهمة يعني الاتجاه الذي يعتقد الفرد أنه من الضروري توجيه جهوده في العمل من :  
خلاله ، وتقوم الأنشطة والسلوك الذي يعتقد الفرد بأهميتها في الأداء بالتعريف بمهامه وإدراك الدور الذي يجب عليه القيام به.<sup>1</sup>

3. مفهوم الأداء البنكي وأنواعه:

أتعريف الأداء البنكي:-

يعرف الأداء البنكي على أنه مجموعة الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود المبذولة لقيام :  
البنوك بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة البنكية الخارجية المحيطة من أجل تقديم الخدمات البنكية (رجاء).

<sup>1</sup> الشيخ الداودي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، العدد 07 ، 2010 ، ص 2018 .

## المطلب الثاني مكونات وأبعاد الأداء البنكي.:

### أولاً مكونات الأداء البنكي: <sup>1</sup>

تعني القدرة على تدنية الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب ، وفق معايير محددة للجدولة والجودة والتكلفة فهي تشير إلى العلاقة بين الموارد والنتائج، وترتبط بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو الهدف المنشود؛ بمعنى تحقيق أعلى منفعة مقابل التكاليف.

### : ثانياً الفعالية

وتتمثل في القدرة على تحقيق أهداف المؤسسة من خلال تحسن أداء الأنشطة المناسبة؛ بمعنى آخر هل يحسن العاملون أداء ما يجب أن يؤدي لتحقيق الأهداف، أم أن هناك أنشطة تؤدي دون مبرر. ويمكننا القول بأن الفعالية هي قدرة المؤسسة على تأسيس الموارد المتاحة واستخدامها لتحقيق أهداف محددة ، بمعنى مدى الوصول إلى الأهداف.

يعتبر هذين المفهومين (الكفاءة والفعالية) ملازمين لبعضهما البعض، ولكن لا يجب أن يستخدمها بالتبادل ، فقد تكون المؤسسة فعالة ولكنها ليست كفؤة أي أنها تحقق أهداف أو لكن بخسارة، وعدم كفاءة المؤسسة يؤثر سلباً على فعاليتها، ويمكن اعتبار الكفاءة على أنها "إنجاز العمل بشكل صحيح" بينما الفعالية هي "إنجاز العمل الشيء ، الصحيح" وهكذا فإن المفهومين يكمل كل منهما الآخر.

ثانياً أبعاد الأداء البنكي: بعد التعرف على الأداء البنكي، فلا بد من تحليل الأبعاد التي يتضمنها، إذ يركز البعض على الجانب الاقتصادي في الأداء، بينما يركز البعض الآخر على الجانب التنظيمي والاجتماعي وتمثل هذه الأبعاد فيما يلي.:

### 1. البعد الوظيفي:

يرتبط البعد الوظيفي بجانب الموارد البشرية العاملة بالبنك بمعنى كلما يرتبط بنشاط عمال البنك، فبقاء واستمرار البنك يتوقف بدرجة كبيرة على أداء موظفيها، إذ أنه بإمكان بنكين متماثلين في الموارد المالية، المادية والتكنولوجية والمعلوماتية، إلا أنه هنالك اختلاف بينهما يرجع إلى تباين أداء الموارد البشرية في كل منها، وبناء عليه يعد أداء العاملين من أهم محددات نتائج البنك، فوضع الرجل المناسب في المكان المناسب وتحفيزه وتطويره وتدريبه ينعكس على أداءه وإنتاجيته وبالتالي على أداء البنك ككل.

### 2. البعد الاستراتيجي:

<sup>1</sup> شرف الدين مؤمن ، دور الإدارة بالعمليات في تحسين الأداء للمؤسسة الاقتصادية ، علوم التسيير ، سطيف ، جامعة فرحات عباس ، 2010 ، ص 51 .

مرتبطة باستراتيجيات البنك المحددة لتحقيق هدف معين في مجال معين.

### 3. البعد التجاري:

يقصد به نشاط البنك التجاري المرتبط بكل الخدمات البنكية المعروضة، وكذا طريقة عرضها وأساليب الترويج لها.

### 4. البعد المالي:

يقصد به تقييم مردودية وربحية البنك من خلال الاعتماد على عدد من المؤشرات المالية و من بين الأهداف الاستراتيجية المرتبطة بالبعد المالي:

نمو حجم الخدمات المعروضة لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس معدل زيادة الإيرادات. الاستخدام الأمثل للأصول، ويعتمد كمقياس معدل العائد على الأصول. زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.

زيادة الربحية لتعظيم القيمة المحققة للمساهمين، ويعتمد كمقياس العائد على حقوق الملكية.<sup>1</sup>

## المطلب الثالث العوامل المؤثرة على الأداء البنكي::

يتأثر الأداء البنكي بعوامل عديدة ومتنوعة من شأنها أن تؤثر على أداء البنك، حيث تعد دراستها وتحليلها أمر ضروري لتحقيق منهجية سليمة في تقييم الأداء، ومن أهم هذه العوامل نذكر ما يلي<sup>2</sup>:

### العوامل الاقتصادية:

العوامل الاقتصادية هي أكثر انعكاسا على الأداء وذلك لطبيعة نشاط البنك من جهة، ولكون المحيط الاقتصادي عموما يمثل مصدر مواردها و مستقبل منتجاتها من جهة أخرى، وهي بدورها تنقسم حسب شموليتها إلى عوامل اقتصادية عامة Macro كمعدلات النمو الاقتصادي، سياسات التجارة الخارجية، معدلات التضخم ، أسعار الفائدة المتعلقة بالنشاط Mésو الخ، وأخرى قطاعية.... كدرجة المنافسة، هيكل السوق، اليد العاملة المؤهلة .... الخ.

### العوامل الثقافية:

تؤثر هذه الأخيرة على الأداء بطريقتين فمن جهة تعتبر العوامل الداخلية الثقافية من ثقافة البنك والمستوى الثقافي لعماله هو إطاراته عامل أساسي في تحديد مدى تطور وقوة أدائه. فتقافة البنك ومرونته و مواكبته لتطورات العصر ميزة أساسية، أما من جهة أخرى فالعوامل الثقافية الخارجية و التي تتعلق بالبيئة التي يتواجد فيها البنك كذلك لها نفس الأهمية ، فالوعي و القدرة على تقبل التطورات التي

<sup>1</sup> شرف الدين مؤمن ، المرجع نفسه ، ص 52

<sup>2</sup> عبد المليك المزهودة ، الأداء بين الكفاءة والفعالية : مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 01 ، 2001 ، ص 92 .

تفرضها العولمة من طرف المجتمع مثلا تسهل على البنك عملية الموازنة بينما تقدم هذا خلال حدود المحلية و ما تقدمه خارجها ، مما يحسن أداء هو يطوره .

### العوامل التكنولوجية و الإبداع:

على غرار مختلف العوامل السابقة فإن العوامل التكنولوجية التي نذكر منها المعارف العلمية ، البحث العلمي و الإبداعات التكنولوجية و غيرها تمثل عنصر بالغا لأهمية، و ذلك لأن نوعية التكنولوجية التي يستخدمها تساهم إلى حد بعيد في تخفيض أو تعظيم حجم التكاليف ، و تحديد نوعية المنتجات مما يساهم في تخفيض أو تعظيم مستويات الأداء و عليه يجب على البنك متابعة التطورات التكنولوجية والتنبؤ بها و تقييمها و تحديد أثارها.

العوامل السياسية والقانونية تعتبر هذه العوامل من العوامل ذات التأثير الكبير على الأداء الاقتصادي للبنك، وتتكون من مؤسسات النظام الحكومي، سياسات الدولة المالية والنقدية، كما تشمل أيضا التشريعات والقرارات الإدارية، و اللوائح والإجراءات المنظمة لها، و بصفة عامة تشمل العوامل السياسية والقانونية العوامل التالية:

- مدى قدرة النظام على تحقيق الاستقرار السياسي.
- وضوح الأهداف على مستوى الاقتصاد الوطني.
- التشريعات والقوانين.<sup>1</sup>

### المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالأداء البنكي

بعد أزمة 2008 و ظهور التكنولوجيا المالية وما يسمى بالمشاريع الناشئة، لم يكن أمام البنوك التي كانت تقليدية آنذاك خيار سوى التحديث رقمنة أنظمتها ومنتجاتها، وفي الواقع أن بعد التحدي الذي أطلقته "الفينتك" أدركت البنوك التهديدات والفرص التي لحقتها من هذا التحدي<sup>2</sup>.

#### الفرع الثاني : استخدامات ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك

##### أولاً تعريف التكنولوجيا المالية البنكية .:

تعرف على أنها رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة، فهي تضم التكنولوجيا الثقيلة، وتشمل الآلات والمعدات البنكية والبرامج، التكنولوجيا الخفيفة وتشمل الإدارة والمعلومات والتسويق المصرفي.

<sup>1</sup> عبد المليك المزهودة، المرجع نفسه ، ص 93 .

<sup>2</sup> علي منار حيدر ، علوان محسن عقيل ، رحيمة حمزة عبد الهادي ، التوجيهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي ، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين ، فرع كربلاء ، المجلة العراقية الإدارية ، 2020 ، ص 246 .

ثانياً مزايا استخدام التكنولوجيا المالية البنكية.:

إن الإمكانيات التكنولوجية تحقق للبنك العديد من المزايا ومن أهمها:  
تحقيق ميزة تنافسية للمصرف في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة حيث تلعب التكنولوجيا دوراً أساسياً في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء. ،  
يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل من التكاليف وزيادة الربحية .  
تساعد التكنولوجيا المتقدمة المصرف في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات التعامل في خدمات المصرف المقدمة لهم.  
الرفع من ربحية المصرف، حيث تستفيد هذه الأخيرة عند إصدارها للأدوات والمنتجات الإلكترونية من رسوم عديدة مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك.<sup>1</sup>

ثانياً استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك.:

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين الأداء البنكي وجودة الخدمات المصرفية وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية ويمكن إبراز خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في النقاط التالية:

**خدمات الدفع** وهي النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً التي تقدمها التكنولوجيا للزبائن، بحث يكون :  
لديه العديد من الاختبارات للدفع أهمها ما يلي:

الدفع بواسطة الهاتف النقال.-

التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل.-

تبادل العملات بدون تكاليف.-

إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت.-

**الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد** وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت :

دون أي وجود مادي للوكالة، وتكاليف منخفضة، وتشمل أيضاً حلول لتسيير الميزانية وكذلك

للإدارة المالية الشخصية. أدوات متنوعة

الاستثمار والتمويل تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار من خلال توفير منصات التمويل الجماعي :

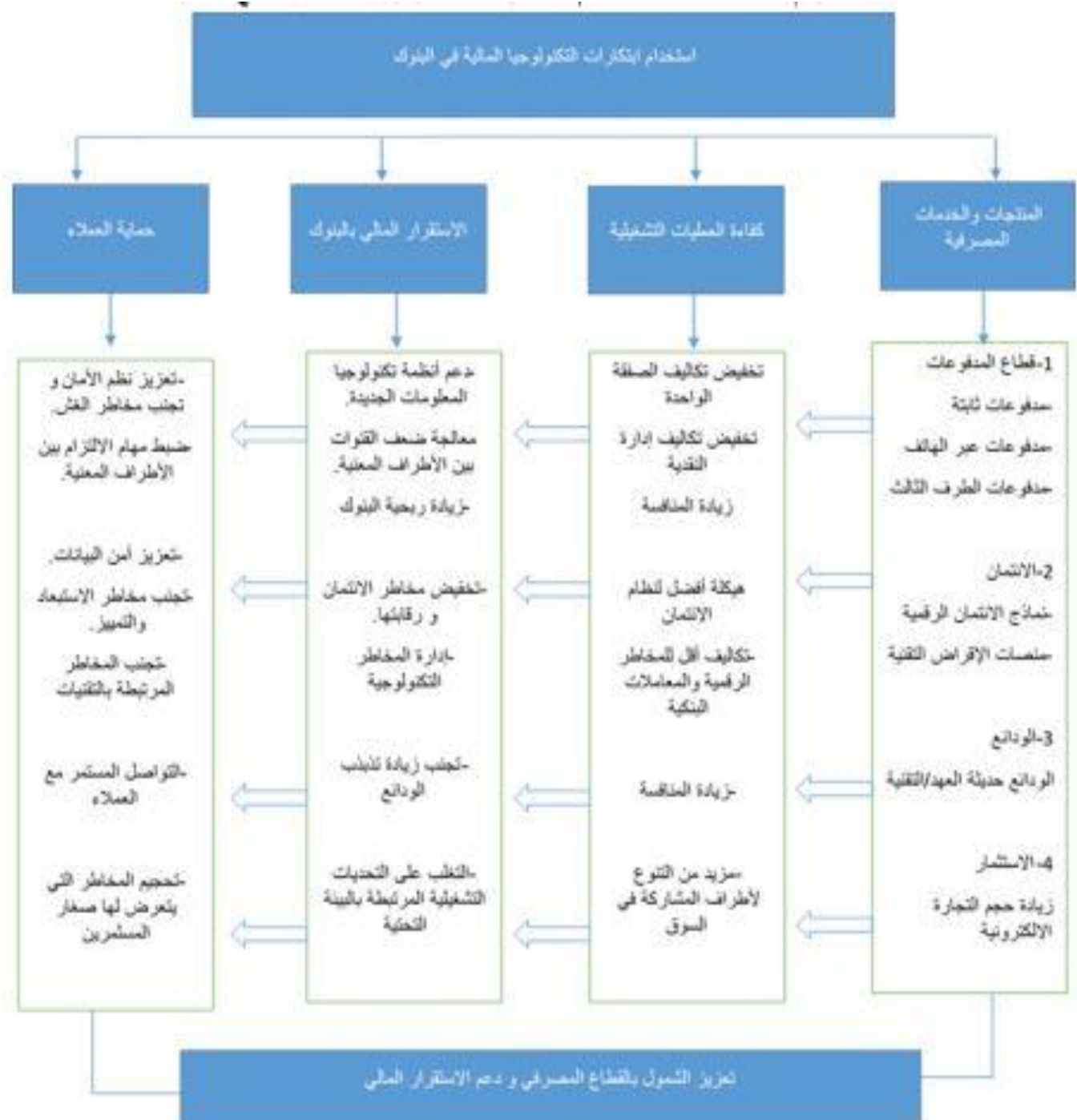
سواء كان في شكل قروض أو الاستثمار في رأسمال وفي شكل تبرعات، وتقديم للعميل مقترحات

متنوعة في الاستثمارات المالية.

<sup>1</sup> علي منار حيدر ، علوان محسن عقيل ، رحيم حمزة عبد الهادي ، المرجع نفسه ، ص 247 .

الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة وهي عبارة عن حلول BIG DATA: مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص<sup>1</sup>.

والشكل رقم 04: يمثل استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك



<sup>1</sup> Liorca , M ,les banques aux prlses avec les fintech . (L.e.politique , Ed) , p46 .

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

تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات التشغيلية قد ساهمت الابتكارات التكنولوجية في: تعزيز من كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، وكذلك تعزيز عملية المنافسة وإدارة الموارد.

تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي للبنوك قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة : عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر على أرسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

تأثير ابتكارات التكنولوجيا المالية على حماية العملاء وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر: الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد موسى علي شحاتة ، نموذج محاسبي مقترح للقياس و الإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمركز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي ، 2017 ، ص 20 .

### خلاصة الفصل

من خلال هذا الفصل تم التعرف على أهم المفاهيم الأساسية حول التكنولوجيا المالية الإلكترونية والأداء البنكي والعلاقة بينهما، حيث عرفت التكنولوجيا المالية بأنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية. وتتفرد بأنها أسرع وأسهل وأرخص للعديد من المتعاملين، حيث سهلت على فئة كبير من الأفراد الذين لا يملكون حسابات بنكية من الاستفادة من الخدمات المصرفية، فتوجب على البنوك تطوير وترقية خدماتها عن طريق تبني التكنولوجيا المالية.

# الفصل الثاني

### تمهيد:

بعد استعراض أهم المفاهيم النظرية الخاصة بمتغيرات الدراسة، سيخصص هذا الفصل لإسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري حول دور التكنولوجيا المالية في ترقية وتحسين الخدمات المصرفية و ذلك من خلال الإشارة إلى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض سيدي الشيخ.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية احد أهم البنوك الجزائرية نظرا لمجال نشاطه الأساسي وكذا التطورات التي مكنته من فرض وجوده في السوق وتوسيع خدماته الهادفة الدفع بعجلة التنمية نحو الأفضل ، وفي هذا المبحث سوف نتناول بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

### المبحث الأول : نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأبيض س ش

#### المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية .

##### أولا : نشأة وتعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

##### النشأة<sup>1</sup>:

تأسس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالمرسوم المرقم 106/82 بتاريخ 13 مارس 1982) حسب الجريدة الرسمية رقم 11 المنشورة بتاريخ 16 مارس 1982 ) في إطار سياسة اتخذتها الدولة لتنمية القطاع الفلاحي هذا نظرا لأهمية هذا القطاع في الجزائر ويعتبر تكملة السياسة الثورة الزراعية وذلك لتغطية الحاجيات الوطنية من حيث المواد الزراعية والمواد الاستهلاكية فالفلاحة أخذت المرتبة الأولى في مخطط التنمية ، وهذه الأخيرة التي تطلبت شروط كثيرة والتي تبقى دائما من أهم القطاعات التي تعتمد عليها الدولة قد مرت نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل وسيتم ذكر هذه المراحل كما يلي:

1. سنة 1966 : تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية واتخذ البنك الوطني الجزائري مقر له، وكان

يتكفل بكل العمليات البنكية الفلاحية، والصناعية والتجارية.

2. سنة 1982 : بمجيء المرسوم 82 - 106 الدوري تقرر بموجبه إنشاء بنك الفلاحة والتنمية

الريفية، ولعدم توفر هذا الأخير على مقر له فقد قام البنك الوطني الجزائري بكل العمليات الخاصة

بالقطاع الفلاحي نيابة عنه إلى أن فتحت هذه الوكالة، وبعد انتقال البنك الوطني الجزائري إلى مقر

جديد حل بنك BADR مكانه والذي كان في الأصل دار الفلاحة ورأسماله المسجل هو 33

<sup>1</sup> الزهر بلعلمي النظام المصرفي دار المفيد للنشر والتوزيع، عين مليلة الجزائر، بدون سنة نشر، ص 51

مليار دينار في مجال التنمية ومهمته الرئيسية هي تعزيز المناطق الريفية ، ويمثل بنك التنمية لأنه يستطيع منح قروض متوسطة وطويلة المدى لأنه يهدف لتكوين رأس مال ثابت .

### تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية :

تعتبر دائرة الأبيض سيد الشيخ من المناطق الفلاحية والريفية المهمة في الجزائر ولهذا تم تأسيس بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالأبيض سيدي الشيخ و الذي يقع في وسط المدينة شارع عزيزي طاهر ويتعامل البنك بالعديد من العمليات المصرفية بالإضافة إلى تقديم قروض إلى بعض مؤسسات وذلك حسب المنطقة مرة لعدم وجود مؤسسات أخرى من 100 و 120 مؤسسة بما فيها البنيات التابعة لها (أربوات موسعون والشلالة والمجرة والبنود وغيرها).<sup>1</sup>

### ثانيا : نشاطات بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>2</sup>

#### نشاطات التمويل :

1. تمويل النشاطات الفلاحية والاستثمارات الخاصة بتطوير الريف .
2. تمويل تعاونية الخدمات وتقديم المساعدات لكل المؤسسات والنشاطات التي تساهم في التنمية الريفية.

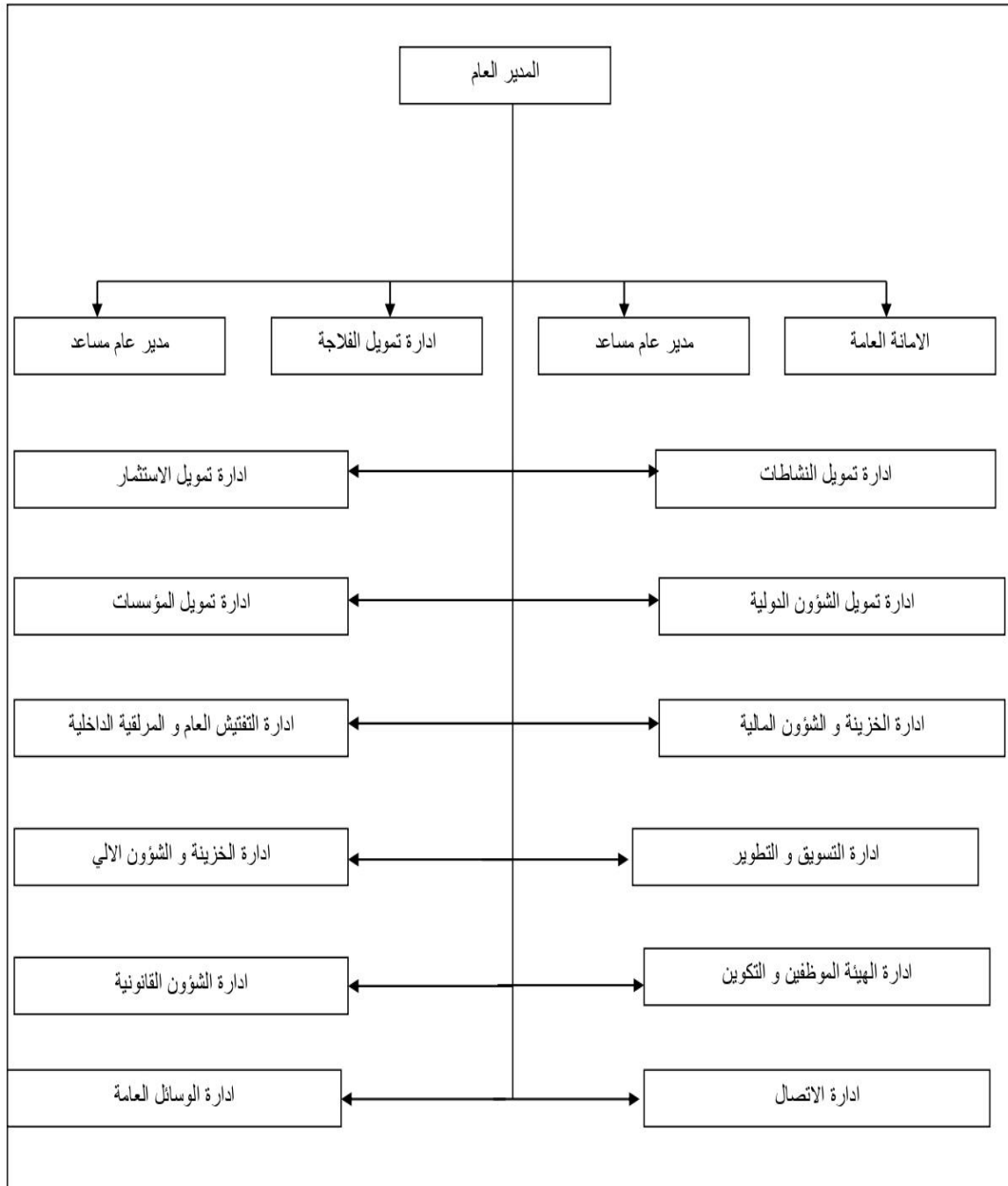
#### نشاطات اقتصادية :

1. تحديد الخطط المكلف من أجلها .
2. بذل أقصى الجهود من أجل المساهمة في تطوير الاقتصاد الوطني .
3. ربط العلاقات الخارجية مع دول العالم .
4. تقديم قروض والتمويل النشاطات الاقتصادية.
5. القيام باتفاقيات ومفاوضات وكفاءات خاصة يقوم فيها بضبط الحسابات، وتطبيق العمليات البنكية مع الخارج.
6. إعطاء نفس جديد لهياكل الشبكة والوكالات المركزية ، على التمويل البشري التجاري.
7. تحليل حسابات كل الفروع والوكالات المركزية واللامركزية ، وبعض النشاطات على مختلف مراكز الشبكة.

<sup>1</sup> المعلومات مقدمة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأبيض س ش

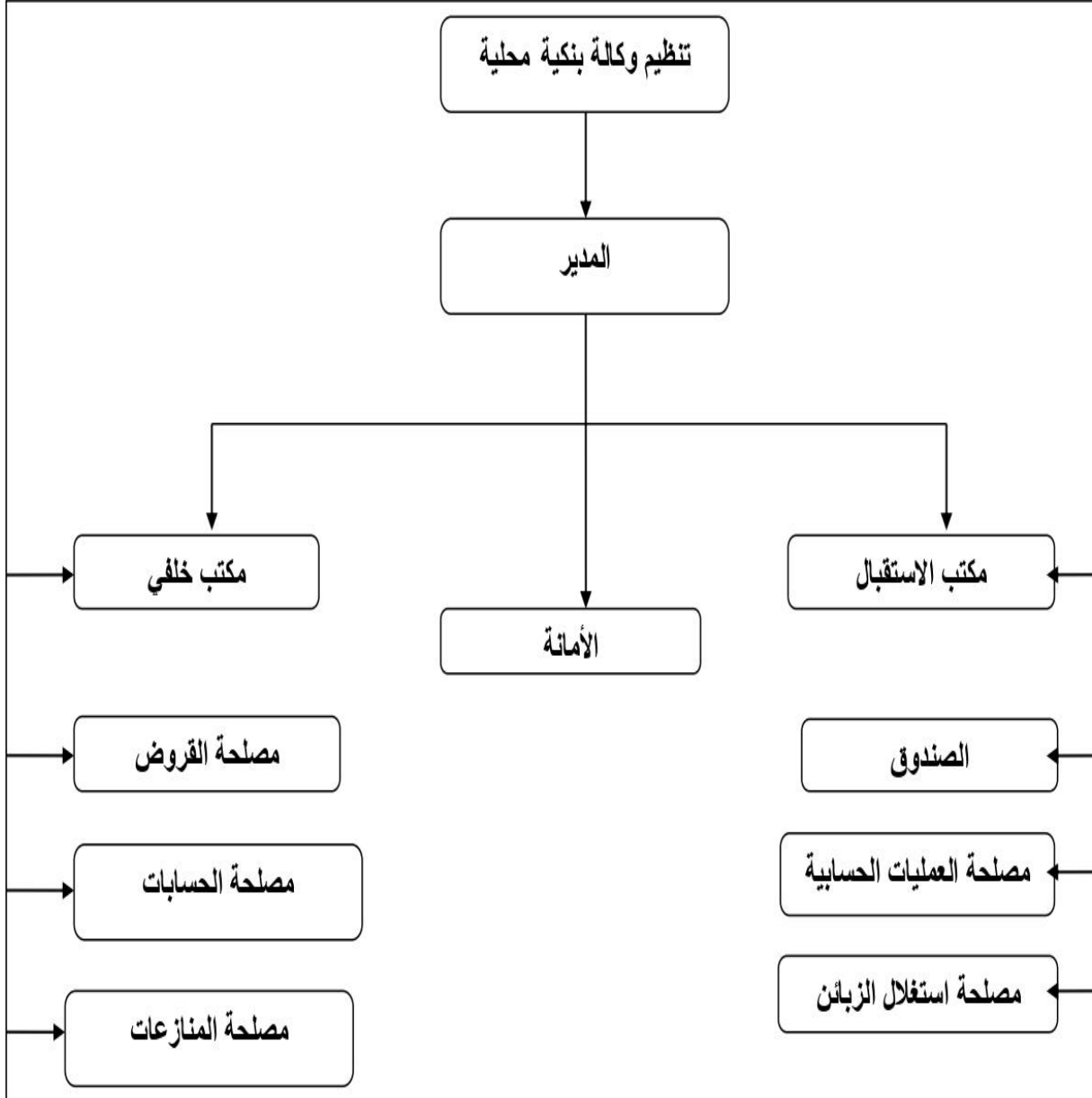
<sup>2</sup> ضيف خلاف البنوك التجارية ودورها في التمويل التجارية الخارجية دراسة حالة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة أم البواقي خلال فترة 2000-2014 ، ص 97

الشكل رقم 05: الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية قبل 1999



الهيكل التنظيمي العام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية قبل 1999 المصدر: دلال بن سمينة التمويل  
البنكي للقطاع الفلاحي مذكرة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية جامعة بسكرة 2003 -  
2004 ص 19

المطب الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض سيدي الشيخ



الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض سيدي الشيخ  
المصدر: وثائق لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأبيض سيدي الشيخ

## المطلب الثالث : أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وماهي الخدمات التي يقدمها

### أولا : أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية<sup>1</sup>

تتمثل أهداف البنك في النقاط التالية :

- ✚ يعمل البنك على التحقيق الأرباح كهدف مهم باعتباره بنكا تجاريا .
- ✚ يهدف البنك إلى المنافسة مع البنوك الأخرى في مجال تقديم الخدمات وتحسين ظروف العمل وتوفير أحسن الخدمات للعميل .
- ✚ يهدف إلى خلق نمو اقتصادي في مختلف القطاعات خاصة قطاع الفلاحة بما انه محور العمل .
- ✚ زيادة حجم الودائع لديه عن طريق التسهيلات والخدمات المتميزة التي يقدمها البنك للمودعين لديه .
- ✚ تحسين و تنوع الخدمات المقدمة من خلال التكوين الجيد والدوري للعاملين به من خلال الملتقيات والدورات التكوينية التي ينظمها البنك.
- ✚ يعتبر بنك الفلاحة بنك و التنمية الريفية بنك إيداع .
- ✚ يقوم بنك الفلاحة والتنمية بمنح قروض بآجال مختلفة لأشخاص طبيعيين ومعنويين.

### ثانيا : العمليات أو الوسائل التكنولوجية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية

#### 1- دفتر توفير بدر

وهو منتج من منتجات بنك الفلاحة و التنمية الريفية ، يمكن الراغبين في ادخار أموالهم الفائضة عن حاجاتهم على أساس فوائد محددة من طرف البنك أو بدون فوائد وذلك حسب رغبات الزبون ، حيث باستطاعتهم القيام بعمليات الدفع و سحب الأموال كم جميع الوكالات التابعة للبنك .

#### 2- دفتر توفير أشبال

وهو دفتر خصصه البنك لأبناء المدخرين للتدريب على الادخار في بداية حياتهم الادخارية، حيث يفتح هذا الدفتر للشباب الذين تقل أعمارهم عن عمر 19 سنة بواسطة ممثلهم الشرعيين ، وعند بلوغهم سن 19 سنة يمكنهم الاستفادة من قرض يصل إلى 2000000 دج بشرط أن يفوق دفتره 5 سنوات أفدية.

#### 3- بطاقة بدر<sup>2</sup>

وهي عبارة عن منتج بنكي تم إنتاجها في التسعينيات لتسهيل الحياة الاجتماعية والاقتصادية للمتعاملين مع البنك ، بحيث تمكن العملاء من إجراء عمليات السحب الأموال عبر الموزع الآلي للأوراق النقدية ،

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرف البنك .

<sup>2</sup> معلومات مقدمة من البنك .

او عن طريق شبائيك الآلية لسحب الاوراق النقدية والتي تشرف عليها شركة النقد الآلي والعلاقات بين البنوك SATIM وكذا القيام بعملية الدفع المباشرة عند أصحاب المحلات الذين يملكون جهاز حامل الدفع الالكتروني .

#### 4- بطاقة ما بين البنوك

وهي منتج بنكي استعمل لأول مرة في سنة 2001 ، وهي عبارة عن بطاقة تمكن العميل من سحب كمية محددة من الأموال عبر الموزعات الآلية التابعة للبنك أو من الموزعات الآلية تابعة للبنوك التي وقعت على إصدار هذه البطاقة.

#### 5- بدر للاستشارة

وهي خدمة وضعت في متناول عملاء البنك تسمح لهم بمعرفة أرصدهم بواسطة أرقام شخصية يمنحها البنك عن بعد، فهب توفر على العملاء الذهاب إلى المقرات البنوك للحصول على حركة أرصدهم .

#### 6- الخدمات عن بعد

خدمة تسمح بفحص وإنجاز مختلف العمليات المصرفية عن بعد وفي الوقت سريع و حقيقي؛ خاصة بعد إدخال تقنية جديدة و التي تهدف إلى إرسال الشيكات بالصورة في اقل وقت

#### 7- الإيداعات لأجل

تسهل على العملاء إيداع أموالهم الفائضة عن حاجاتهم إلى آجال محددة بنسبة فوائد متغيرة من طرف البنك وقد تك تحديد المبلغ الأدنى للإيداع ب 10000 دج لمدة لا تقل عن 3 أشهر ، وبالنسبة لعمليات الإيداع بالعملة الصعبة فقد حدد مبلغ الأدنى ب 762.24 أورو وما يعادلها من العملات الأخرى لمدة لا تقل عن 3 أشهر.

#### 8- أذونات الصندوق

عبارة عن تفويض لأجل و بعائد موجه للأشخاص الطبيعيين و المعنويين و يمكن أن يكون اسميا باسم المكتب " أو لحامله ، ويتأثر بمعدل الفائدة وكذلك بالضريبة على الدخل الإجمالي والرسم على القيمة المضافة.

#### 9- حساب بالعملة الصعبة

منتج يسمح بجعل أموال المدخرين بالعملة الصعبة متاحة في كل وقت مقابل عائد محدد حسب شروط البنك.

## المبحث الثاني : تأثير وسائل التكنولوجيا المالية الالكترونية في ترقية وتعزيز الخدمات المصرفية

### المطلب الأول : تحسين تجربة العملاء<sup>1</sup>

إن إمكانيات تحسين تجربة العملاء لا حصر لها ، بدءًا من إضافة القيمة والخبرة من خلال الدردشة الحية أو برامج الدردشة المرئية ، إلى المساعدة الرقمية التي تدعم الصوت ، والذكاء الاصطناعي للمحادثات ، وغير ذلك الكثير مما سيؤدي إلى زيادة الابتكار في المستقبل.

تحاول البنوك البقاء في الطليعة من خلال تقديم خدمات مخصصة وغير قابلة للاحتكاك ، واستجابات في الوقت الفعلي ، وإمكانية الوصول على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع ، وأمان متطور ، وإمكانيات سداد فورية ، وتجربة سلسلة عبر الإنترنت.

يتطلع العملاء أيضًا إلى العروض المتقدمة التي يمكن للبنوك تقديمها على أجهزتهم المحمولة. فيما يلي بعض الفرص التي يمكن للبنوك اعتمادها لتقديم تجربة عملاء متسقة عبر القنوات باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

### المطلب الثاني : الأمان والحماية

#### الخصوصية والأمن

تعتبر حماية المعلومات الخاصة بك مسؤولية مشتركة تضمن إجراءات الأمن وقواعد السلوك الخاصة بنا أقصى درجات السرية في كافة الأوقات بشأن المعلومات التي ائتمنتنا عليها؛ مع ذلك فإنك تلعب دورا مهما في الحفاظ على المعلومات الخاصة بك في أمان.

مثال : يرجى التصفح من خلال علامات التبويب أدناه لمعرفة ما يمكنك القيام به للتمتع بالراحة المصرفية مع راحة بال مطلقة.

المعلن / كاتب التعليق شاراد كومار ثوكرالنائب الرئيس التنفيذي ورئيس الأعمال بمنطقة الشرق الأوسط وأفريقيا 1

## سرقة البيانات الشخصية عبر الهاتف

كن يقطاً، ولا تفصح عن معلوماتك الشخصية لأي شخص عبر الهاتف اختصاراً للاحتيال الصوتي، "سرقة البيانات الشخصية" هي عمل إجرامي يتم من خلاله إقناع الأشخاص بمشاركة بياناتهم الشخصية وبيانات اعتماد حساباتهم المالية عبر الهاتف، إما عبر أجهزة الجيب الآلي التفاعلي أو أشخاص. غالباً ما تعمل هذه المكالمات على إقناع عملاء البنوك بوجود مشكلة متعلقة بحساباتهم المصرفية، أو بطاقات الخصم/الائتمان، أو أنهم قد فازوا بمبلغ كبير في القرعة/السحب، مما يدفعهم إلى مشاركة تفاصيلهم الشخصية عبر الهاتف.

## المطلب الثالث : السرعة والتوسع في الخدمات المصرفية

يمكن إنشاء بنك رقمي وسريع ومتصل وفَعَال عن طريق الاستفادة من الحلول المصرفية المدججة والمخصصة والمبتكرة والشاملة التي توفر كفاءة أكبر ومرونة نشر وتجربة مستخدم محسنة. تحقيق معاملات المدفوعات الرقمية وغير المتصلة نموًا هائلًا بسبب التحول في سلوك العملاء. توجد طبقات من التعقيد في البنك، ويجب على البنوك تقييم استعدادها وإعادة التفكير في البنية التحتية والموظفين وعمليات المكاتب الخلفية للعمل بسلاسة ورقمية والارتقاء إلى مستوى تحديات الطلب الرقمي الجديد.

دور وعلاقة تكنولوجيا المعلومات في تطور أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الأبيض سيدي الشيخ -

من أجل تحديد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية BADR وعلاقتها ودورها في تطوير أداء هذا البنك قمنا بإجراء مقابلة مع نائب مدير هذا البنك وقد كانت المقابلة شخصية معه أجريت على شكل طرح أسئلة من طرف الباحث وتقديم أجوبة من طرف الباحث حول الموضوع المدروس، بغرض اكتشاف مغزى الموضوع واكتشاف نوع من الغموض في الأسئلة، تم تقديم مجموعة من الأسئلة من طرف الباحث حول تكنولوجيا المعلومات وما يتبعها من معارف يمكن أن تساعد على موضوع الدراسة وهاته الأسئلة تتمثل في:

**السؤال الأول<sup>1</sup>:** كيف يمكن لتطبيقات الهاتف المحمول تعزيز تجربة العميل في الخدمات المصرفية؟  
**جواب السؤال الأول:** يمكن لتطبيقات الهاتف المحمول تحسين تجربة العميل في البنوك من خلا توفير الجهد والتنقل من خلال عدة تطبيقات نذكر منها :

● **BADR SMS :** هي خدمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعملائه تسمح هذه الخدمة بتلقي اشعارات مصرفية واجراء عمليات بنكية عبر الرسائل القصيرة SMS تشمل هذه الخدمة اشعارات

<sup>1</sup> نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الأبيض سيدي الشيخ - 2024

حول الحسابات والمعاملات والتحويلات المالية والرصيد وغيرها من المعلومات المالية الهامة تساعد هذه الخدمة العملاء على متابعة حساباتهم وإدارة أمورهم المالية بسهولة وفعالية.

• **BADR ENLIGNE** : هي خدمة مصرفية إلكترونية يقدمها البنك حيث تتيح هذه الخدمة

للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية عبر الإنترنت لإجراء مجموعة من العمليات مثل:

- ✓ الاستعلام عن رصيد الحساب .
- ✓ إجراء التحويلات المالية داخل البنك والى بنوك أخرى.
- ✓ دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى.
- ✓ طلب الشيكات والكشف عنها.
- ✓ تحديث بيانات الحساب وإدارة المعلومات الشخصية .

من خلال هذه الإجابة نستنتج أنه يتم استعمال تكنولوجيا المعلومات في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة الأبيض س ش من أجل التطوير في أسلوب ممارسة الوظائف التقليدية للبنوك وأيضا لاستغلال مزايا هذه التكنولوجيا.

**السؤال الثاني** : ماهي الأدوات التكنولوجية المالية التي يمكن استخدامها لتحسين عمليات الدفع والتحويل في البنوك؟

**جواب السؤال الثاني**: الأدوات التكنولوجية المالية التي يمكن استخدامها لتحسين عملية الدفع والتحويل :

باستعمال عدة بطاقات :

جهاز TPE: هو اختصار لكلمة Terminal de Paiement Electronique ويعرف أيضا بجهاز الدفع الإلكتروني يستخدم هذا الجهاز في عمليات الدفع الإلكتروني عبر بطاقات الائتمان والخصم المباشر يستخدم جهاز TPE في المحلات التجارية ونقاط البيع لقبول المدفوعات الإلكترونية من العملاء. يتكون هذا الجهاز عادة من شاشة لعرض المعلومات ولوحة مفاتيح لإدخال المعلومات وقارئ لبطاقات الائتمان والخصم المباشر وطابعة لطباعة إيصال الدفع .

بطاقتي CIB GOLD و CIB CLASSIQUE هي إحدى أهم بطاقات الائتمان التي يقدمها البنك تتميز بمجموعة من المزايا .

**MASTER Card** : بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات التحويل والدفع ،خدمة الدفع الإلكتروني وسحب الأموال في الخارج في جميع الأوقات وعلى مدار الأسبوع بكل أمان من مميزات

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الإلكتروني في الخارج .
- الدفع عن طريق الإنترنت .

- السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني في الخارج .
- ويمكن لأي شخص طبيعي بالغ لديه حساب بعملة أجنبية الحصول على بطاقة ماستر كارد

### .BADR

ومن هذه الإجابة نستنتج أن سهولة سحب الأموال من البنك لوجود تقنيات حديثة التطور دفع ذلك باستقطاب أموال الزبائن وزيادة نسبة السيولة في البنك.

**السؤال الثالث:** ماهي أفضل الممارسات لتأمين المعاملات المالية عبر الانترنت وضمان سلامة البيانات الشخصية للعملاء؟

**الجواب السؤال الثالث:** أهم الممارسات لتأمين المعاملات المالية عبر الانترنت لضمان سلامة البيانات الشخصية للعملاء :

- التأكد من المعلومات الشخصية لكل عميل مثلا رقم الهاتف الشخصي ، تأمين الحساب بواسطة رقم سري خاص بالعميل فقط .

**السؤال الرابع<sup>1</sup>:** كيف يمكن استخدام التكنولوجيا المالية الالكترونية لتسهيل عمليات القرض وتقديم الخدمات المالية ؟

**الجواب السؤال الرابع :** يمكن استخدام التكنولوجيا المالية الالكترونية لتسهيل عمليات الخدمات المصرفية :

- امتياز BADR : التعامل فيه بين البنك والعميل والبنك الرئيسي .
- BADR BARBAROUS : تطبيق للتعامل بين البنوك، مثلا التعامل بين بنك الفلاحة والتنمية الريفية وبنك CPA في مكان آخر للتحويل. وهذا ما نعبر عنه بنظام المقاصة الالكترونية ما بين البنوك دون حاجة الزبون إلى الاتصال بالوكالة الأصلية التي تم فيها فتح الحساب الأصلي في البنك الآخر وفي المكان الآخر، حيث كانت تدوم أكثر من يومين وفق الإجراءات التقليدية(الفاكس و التيليكس) .

- Sontral Risk : هي خلية مستحدثة على مستوى البنك المركزي يتلخص دورها في الحد من المخاطر المرتبطة بالنشاط البنكي، خصوصا في جانب الإقراضات وتم امتدادها على مستوى الوكالات التجارية لمختلف البنوك الجزائرية العمومية والخاصة، خصوصا بعد التعديلات التي شهدتها قانون النقد والقرض بعد الأمر 03/11 إلى أن وصلنا إلى القانون 23/09 الذي يتضمن القانون النقدي والمصرفي.
- **السؤال الخامس :** هل يحصل الزبائن عن كل احتياجاتهم من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

<sup>1</sup> نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الأبيض سيدي الشيخ - 2024

**جواب سؤال الخامس :** معظم الاحتياجات الخاصة بالزبون سيجدها باستخدامه لتكنولوجيا المعلومات إلا أن هناك بعض منها تتطلب الحضور الشخصي على مستوى المؤسسة ولهذا بسبب لا تزال بلدنا في بداية مواكبة التطور العلمي المتعلق بتقديم الخدمات للزبائن الأمر الذي لا يمكن البنك من تقديم كل الخدمات على مستوى تكنولوجيا المعلومات.

ولهذا نرى أن الزبائن تحصل على بعض احتياجاتها فقط من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وذلك يعود لأسباب عدة .

**السؤال السادس :** هل يوفر البنك برامج مجانية لكل المعلومات وبيانات الزبائن من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات ؟

**جواب السؤال السادس في الوقت الحالي** نرى أن البنك حديث النشأة في مجال تكنولوجيا المعلومات وهذا ما جعله يقدم هذه البرامج أو الخدمات بمقابل من اجل سد التكلفة وتحقيق الربح.

من خلال الإجابة نستنتج أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية هدفه الريح فقط وليس تقديم برامج مجانية تخدم الزبون في مجال تكنولوجيا المعلومات.

**السؤال السابع :** هل يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في زيادة نسبة الربحية في البنك ؟

**جواب السؤال السابع :** بالطبع استخدام التكنولوجيا ساهم كما ذكرنا سابقا من مركز تكلفة إلى مركز ربح حيث يأخذ البنك مبلغ مالي على نوعية الخدمات التي يقدمها البنك للزبائن وهذا بسبب سرعة تقديم الخدمة.

من خلال ما سبق نرى أن ربح البنك سببه تطوير البنك لخدماته المقدمة التي تعود له بالأموال.

**السؤال الثامن<sup>1</sup> :** هل هناك مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات حسب بنك الفلاحة والتنمية الريفية ؟

**جواب السؤال الثامن :** أكيد مثل البنوك الأخرى هناك بعض المخاطر من تبني التكنولوجيا مثل القرصنة الموجودة على مستوى شبكة الإنترنت والفيروسات التي يتم زرعها من حين لآخر من أجل بيع مضادات الفيروسات وبرامج إعادة هيكلة برامج المؤسسات.

وهذا يعني أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض س ش مثل باقي البنوك معرضة إلى مخاطر من تبني تكنولوجيا المعلومات

**السؤال التاسع :** ماهو تأثير وسائل التكنولوجيا المالية الالكترونية في ترقية وتعزيز الخدمات المصرفية ؟

**جواب السؤال التاسع :**

- تحسين تجربة العملاء .

<sup>1</sup> نائب مدير بنك الفلاحة والتنمية الريفية - الأبيض سيدي الشيخ - 2024

- الأمان والحماية .
- السرعة والتوسع في الخدمات المصرفية .

دراسة تحليلية:

الجدول رقم 05: وضعية الحسابات البنكية لوكالة البدر الأبيض سيد الشيخ خلال الفترة من 2019 الى 2024

السنوات	مجموع الحسابات المفتوحة خلال السنة	مجموع الحسابات النشطة خلال السنة	المجموع الكلي للحسابات المفتوحة
2019	216	4605	4768
2020	360	3540	4877
2021	444	3800	5292
2022	420	3302	5641
2023	372	3603	5875
2024*	172	3791	6099

المصدر : من إعداد الطالبتين بناء على معطيات ووثائق مختلفة من بنك البدر

ملاحظة : إحصائيات المتوفرة لسنة 2024 متوقفة إلى غاية شهر فبراير.

**التحليل :** من خلال الجدول أعلاه نسجل مرحلتين هامتين بحيث : المرحلة الأولى تمتد من سنة 2019 إلى غاية بداية سنة 2022؛ بينما المرحلة الثانية هي المرحلة الممتدة من سنة 2022 إلى غاية الشهر الثاني من سنة 2024 ولا زالت مستمرة إلى يومنا هذا؛ وتميّزت كل مرحلة على حدى بميزات خاصة وذلك أن المرحلة الأولى هي المرحلة التي كان البنك ينشط فيها بصفة تقليدية وطريقة تعاملات تقليدية خالة من وسائل التكنولوجيا؛ بينما المرحلة الثانية أصبح فيها البنك يعتمد على كل وسائل التكنولوجيا المتاحة في إطار برنامج الحكومة الرامي إلى رقمنة كل القطاعات الحكومية و الخاصة على حدّ سواء؛ بما فيها الجهاز البنكي الجزائري الذي قفز قفزة نوعية في هذا المجال ؛ و البنك الذي بين أيدينا على غرار العديد من البنوك و الفروع الأخرى اعتمد آليات التكنولوجيا المالية بما فيها آليات الدفع الإلكتروني و التحويلات الإلكترونية ونظام فتح الحسابات عن بعد وذلك بتوفير كل التسهيلات للعملاء و الزبائن؛ وتوفير كل أنواع المعاملات والبطاقات البنكية وتسوية الحسابات بما نسميه في النظام البنكي الحديث المقاصة الإلكترونية الرامية إلى تسهيل تنقل الأموال من بنك إلى بنك ومن منطقة إلى منطقة في فترة زمنية وجيزة بدل ما كانت تستغرق وقت كبير.

ومن خلال المعطيات الواردة في الجدول وبأخذ الفترتين بعين الاعتبار يمكننا أن نميز ما يلي:

بالنسبة لمجموع الحسابات المفتوحة خلال السنة الواحدة نلاحظ أن البنك خلال الفترة الأولى الممتدة من

2019 إلى غاية بداية 2022؛ كانت إحصائياته المتعلقة بعدد الحسابات البنكية المفتوحة متزايدة من 216

حساب سنة 2019 الى 444 حساب سنة 2021 ليتناقص سنة 2022 الى 420 حساب ؛ وهنا يمكن

القول أن هذه الفترة كانت للنشاط التقليدي للبنك

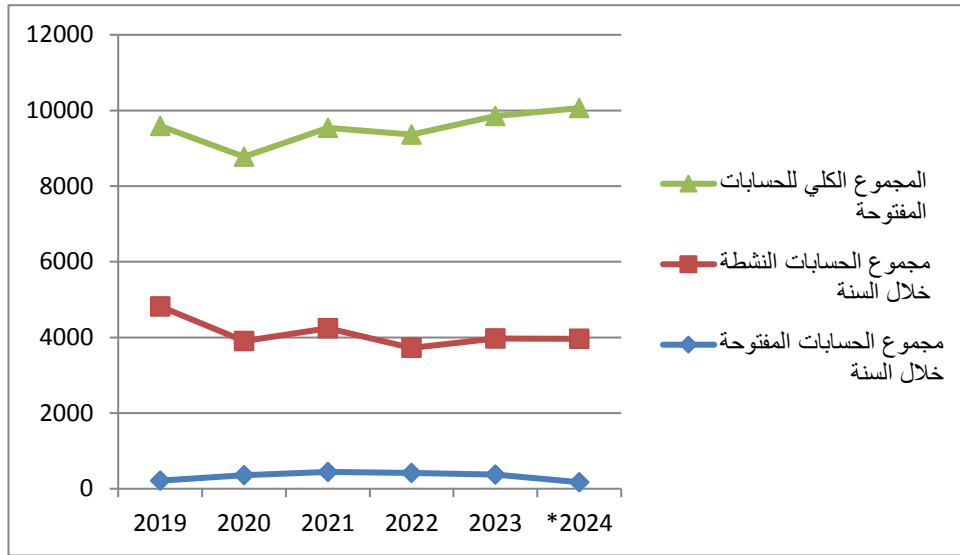
كما أن مجموع الحسابات النشطة لنفس الفترة شهد هو الآخر زيادات متواصلة ومتقاربة نوعا ما من سنة 2019 التي شهدت أعلى عدد حسابات 4605 ليتناقص بعد ذلك بحوالي 100 حساب في السنة التي تليها وهي سنة 2020 حيث بلغ العدد 3540 حساب؛ ليصل بعد ذلك الى 3800 حساب سنة 2021 ثم بعد ذلك انخفض العدد سنة 2022 الى 3302 ليعاود الارتفاع الى 3603 سنة 2023.

ونفس الملاحظات تم تسجيلها خلال هذه الفترة بالنسبة لمجموع الحسابات الكلية المفتوحة لدى البنك حيث تزايدت عبر السنوات من 4768 سنة 2019 الى 4877 سنة 2020 ثم تليها سنة 2021 بعدد حسابات بلغ 5292 ثم 5875 سنة 2022.

هذه الفترة كما سبقت الإشارة إليها ، تميزت بالنشاط البنكي التقليدي على مستوى وكالة البدر بالأبيض سيدي الشيخ؛ حتى بداية سنة 2022 التي تحدثنا عنها على أساس أنها المرحلة الثانية التي تعتبر مرحلة اعتماد التكنولوجيا المالية وأدواتها من دفع الكتروني وتسوية حسابات الكترونية وفتح حسابات وكذلك انشاء موزعات الية والدفع عن طريق البطاقات النقدية وغيرها ؛ وبطبيعة الحال هذا الزخم الكبير من الأدوات و المعاملات التكنولوجية التي جاءت بعدد كبير ومتنوع في فترة قصيرة سمّتها الاقتصادات العالمية و الاقتصاد الجزائري بالتحتمية الرقمية؛ كان له انعكاس سلبي في بداية الامر وهذا ما يفسّر تناقص الأرقام في كل ما تمت الإشارة إليه آنفا سواء الحسابات النشطة أو المفتوحة أو مجموع الحسابات وذلك سنة 2022؛ وهذا ما نفسره أيضا بعدم الثقة في الوافد الجديد للساحة المالية وهو عامل التكنولوجيا من قبل الزبائن و الأفراد الذين يتعاملون مع البنك ؛ لكن سرعان ما زالت هذه التخوفات وبطبيعة الحال بتوفر عنصر الثقافة المالية التي اكتسبها الافراد من خلال اعتماد الوسائط التكنولوجية و التجارة الافتراضية الالكترونية؛ اكتسبوا الى جانب ذلك الثقة بالتوجهات الجديدة التي بدؤوا يلاحظون ايجابياتها من سرعة وريح للوقت و التعامل الرقمي دون الحاجة الى الكتلة النقدية من خلال وسائط أجهزة الدفع الالكتروني من الحساب TPE ؛ وهذا ما يفسر عودة ارتفاع الارقام المشار اليها في الجدول سنة 2023 في جميع المعاملات؛ ليتضح مثلا سنة 2024 خلال الشهرين الأولين فقط ان مجموع الحسابات المفتوحة بلغ 172 وهو ما لم تبلغه أي سنة من قبل خلال 12 شهر من العمل المتواصل؛ ونفس الشيء بالنسبة للعناصر الأخرى.

وبالتالي فإنه و كخلاصة يمكن القول أن التكنولوجيا المالية بدأت تأخذ مكانتها كعنصر أساسي هام في المعاملات المالية ؛ توفر السرعة و الاتقان و ربح الوقت ودخول عالم المعاملات الرقمية التي تسهل التداولات المحلية وخارج الوطن وتوفر الربط بين السوق البنكي و السوق المالي وهذا كله بطبيعة الحال متوقف على مبدأ اكتساب الثقة

الشكل البياني رقم 06: وضعية الحسابات البنكية لووكالة البدر الأبيض سيد الشيخ خلال الفترة من 2019 الى 2024



ولتبيان الفرق الحاصل خلال الفترتين ما قبل اعتماد التكنولوجيا المالية وبعدها لا بد من معرفة الحد الأقصى لعدد الحسابات التي يجب فتحها خلال السنة والتي تقدر ب 4991 حسابا.

نرى أنه في سنة 2019 تم فتح 216 حسابا بمعدل 18 حساب في الشهر، و 360 حسابا سنة 2022 بمعدل 30 حساب في الشهر، و 444 حسابا سنة 2021 بمعدل 37 حساب في الشهر. أي أنه تم فتح 20,42% من إجمالي الحسابات التي يجب فتحها خلال 03 سنوات قبل الاعتماد على التكنولوجيا المالية في البنك.

ونلاحظ أنه تم فتح 420 حسابا سنة 2022 بمعدل 35 حساب في الشهر وهي بداية اعتماد البنك رسميا على التكنولوجيا المالية البنكية، و 372 حسابا سنة 2023 بمعدل 31 حساب في الشهر، و 344 حساب خلال شهري يناير وفبراير فقط بمعدل 172 حسابا في الشهر والذي يعد نقلة نوعية في معدل الحسابات المفتوحة في الشهر الواحد. أي أنه تم فتح 22,75% خلال سنتي 2022 و 2023 وشهري 01 و 02 من السنة الحالية .

إذن نسبة الزيادة في عدد الحسابات التي تم فتحها بعد اعتماد أدوات ووسائل التكنولوجيا المالية الإلكترونية هو 2,33% وهي نسبة جيدة إلى حد ما بالنظر إلى تاريخ إدخال البنك التكنولوجيا المالية في معاملاته ومنتجاته البنكية، و مشكلة الثقة من قبل فئة كبيرة من المجتمع في المنطقة بالتكنولوجيا المالية في البنك حديثة العهد في وكالة الأبيض سيدي الشيخ وفي ظل عدم إلمام المجتمع بمزايا ومنافع استعمال التكنولوجيا المالية البنكية.

## المبحث الثالث : تحديات ومستقبل وسائل التكنولوجيا المالية

### المطلب الأول : التحديات التنظيمية والقانونية

البنوك هي جزء أساسي من النظام المالي. إنهم يلعبون دوراً مهماً في تقديم الخدمات المالية للأفراد والشركات، مما يساعد على تسهيل النمو والتنمية في الاقتصاد. ومع ذلك، تواجه البنوك أيضاً تحديات مختلفة يمكن أن تؤثر على عملياتها والخدمات التي يقدمونها. يمكن أن تأتي هذه التحديات من العوامل الداخلية والخارجية على حد سواء، ومن الضروري فهمها لتقييم المخاطر المرتبطة بالأنشطة المصرفية.

1. الامتثال التنظيمي: تخضع البنوك للوائح الصارمة ومتطلبات الامتثال المصممة لحماية المستهلكين والحفاظ على استقرار النظام المالي. ومع ذلك، يمكن أن يكون الامتثال لهذه اللوائح مكلفاً ويستغرق وقتاً طويلاً، ويمكن أن يؤدي الفشل في القيام بذلك إلى عقوبات شديدة وأضرار لسمعة البنك. على سبيل المثال، في عام 2012، تم تغريم HSBC 1.9 مليار دولار لفشلها في الامتثال لمكافحة غسل الأموال.

2. تهديدات الأمن السيبراني: مع زيادة الاستخدام للتكنولوجيا في الخدمات المصرفية، أصبحت تهديدات الأمن السيبراني مصدر قلق كبير للبنوك. يمكن أن تؤدي الهجمات الإلكترونية إلى انتهاكات البيانات وفقدان المعلومات الحساسة والخسائر المالية. يجب على البنوك الاستثمار في تدابير الأمن السيبراني القوية لحماية أنظمتها وبيانات العملاء.

3. الظروف الاقتصادية: تتأثر البنوك أيضاً بالظروف الاقتصادية مثل أسعار الفائدة والتضخم والنمو الاقتصادي. يمكن أن تؤثر التغييرات في هذه الشروط على الطلب على القروض والخدمات المالية الأخرى، مما يؤثر على ربحية البنك.

4. المنافسة: الصناعة المصرفية تنافسية للغاية، حيث يتنافس العديد من اللاعبين على حصة السوق. يجب على البنوك أن تميز نفسها من خلال توفير منتجات وخدمات فريدة وتقديم خدمة عملاء استثنائية.

5. خطر السمعة: يجب على البنوك الحفاظ على سمعة طيبة لجذب العملاء والاحتفاظ بهم. يمكن أن تؤدي الدعاية السلبية، مثل الفضائح أو انتهاكات البيانات، إلى إتلاف سمعة البنك وتؤدي إلى فقدان العملاء.

التحديات التي تواجهها البنوك معقدة ومتعددة الأوجه. يجب على البنوك التكيف باستمرار وتطور للتنقل في هذه التحديات بنجاح. في حين أن هذه التحديات يمكن أن تشكل مخاطر، فإنها تقدم أيضاً فرصاً للبنوك للابتكار والتميز بين نفسها في السوق.

### المطلب الثاني : تطورات مستقبلية في وسائل التكنولوجيا المالية

أصبح الانتقال في ظل العولمة المالية من النظام المالي التقليدي إلى النظام الإلكتروني التكنولوجي ضرورة فرضت نفسها خاصة خلال الأزمات المختلفة سواء كانت صحية أو غير ذلك، مما دفع الدول المتخلفة عن هذا المجال إلى العمل جاهدة من أجل تبنيه من خلال البنوك المنضوية تحت نظامها المالي

بإشراف البنوك المركزية. من خلال ورقتنا البحثية سنتطرق إلى واقع آليات الدفع الإلكترونية التي توفرها البنوك الجزائرية ومدى انخراطها في النظام المالي الجزائري أي مدى استعمالها من طرف عملاء البنوك ومختلف المؤسسات المالية كبريد الجزائر، كما سنتناول المعوقات التي تحول دون تبنيها، وأيضاً مستقبلها في ظل التطور السريع والكبير للتكنولوجيا المالية، من خلال دراسة قياسية بأحد أهم البنوك العمومية الجزائرية: بنك الفلاحة والتنمية الريفية بالأبيض سيدي الشيخ BADR والذي يعد رائداً في مجال الابتكارات المالية مؤخراً.

## المطلب الثالث: الاستراتيجية لتحسين التكامل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية<sup>1</sup>

تُركز صناعة الخدمات المالية والمصرفية جزء كبير من جهودها على التكنولوجيا، أي بناء واستخدام نظم مصرفية ومالية متقدمة جداً تسير التطورات التكنولوجية في القرن الواحد والعشرين، حيث يرتبط نجاح المؤسسات المالية والكيانات المصرفية بمدى قدرتها على إتباع نظم عمل حديثة وتبني التكنولوجيا المصرفية، والعمل على إدارتها بالشكل الذي يعمل على تحسين تنافسيتها في ظل جملة من المتغيرات (التحرير المصرفي، الاندماجات المصرفية، عدم استقرار الحصص السوقية). هذا ولقد أولت البنوك الجزائرية أهمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وعملت على توفير كل المتطلبات لإرساء المدخل التكنولوجي ضمن نشاطها، ووضع إستراتيجية لإدارة عنصر تكنولوجيا الصناعة المصرفية بما يعظم مردودية هذا الأخير، ويزيد من درجة تنافسية البنوك الجزائرية والتكيف مع محيطها.

### التكامل :

تكامل التكنولوجيا المالية هو عملية دمج التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية التقليدية، مثل البنوك والاتحادات الائتمانية. يتيح هذا التكامل لهذه المؤسسات تقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة تلي احتياجات المستهلكين اليوم. أصبح تكامل التكنولوجيا المالية شائعاً بشكل متزايد مع تحول المزيد والمزيد من المستهلكين إلى الحلول المصرفية الرقمية. سنناقش في هذا القسم فوائد تكامل التكنولوجيا المالية وكيف يمكن أن يساعد البنوك المتخصصة.

### 1. تحسين تجربة العملاء

يمكن أن يساعد تكامل التكنولوجيا المالية البنوك المتخصصة على تحسين تجربة العملاء من خلال توفير حلول مصرفية رقمية مبتكرة. على سبيل المثال، يمكن لمنصات الخدمات المصرفية الرقمية أن تسمح

<sup>1</sup> الأكاديمية للدراسات الاجتماعية و الإنسانية 01-07-2016، Volume 8, Numéro 2، ص ص 85 - 96

للعلماء بالوصول إلى حساباتهم وإدارة شؤونهم المالية من أي مكان وفي أي وقت. يمكن أن تساعد هذه الراحة البنوك المتخصصة على جذب العملاء الذين يبحثون عن تجربة مصرفية أكثر حداثة والاحتفاظ بهم.

## 2. زيادة الكفاءة

يمكن أن يساعد تكامل التكنولوجيا المالية أيضاً البنوك المتخصصة على زيادة الكفاءة وخفض التكاليف. على سبيل المثال، يمكن لمنصات الخدمات المصرفية الرقمية أتمتة العديد من المهام التي كانت تتم يدوياً في السابق، مثل فتح الحساب ومعالجة القروض. يمكن أن تساعد هذه الأتمتة البنوك المتخصصة على معالجة المعاملات بسرعة أكبر وبأخطاء أقل، مما قد يؤدي في النهاية إلى توفير التكاليف.

## 3. الوصول إلى الأسواق الجديدة

يمكن أن يساعد تكامل التكنولوجيا المالية أيضاً البنوك المتخصصة في الوصول إلى أسواق جديدة. على سبيل المثال، من خلال تقديم الحلول المصرفية الرقمية، يمكن للبنوك المتخصصة الوصول إلى العملاء الذين قد لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية. وهذا يمكن أن يساعد البنوك المتخصصة على توسيع قاعدة عملائها وزيادة الإيرادات.

## 4. تحسين إدارة المخاطر

يمكن أن يساعد تكامل التكنولوجيا المالية أيضاً البنوك المتخصصة على تحسين إدارة المخاطر. على سبيل المثال، يمكن لمنصات الخدمات المصرفية الرقمية توفير بيانات في الوقت الفعلي عن سلوك العملاء وأنماط المعاملات. يمكن أن تساعد هذه البيانات البنوك المتخصصة على تحديد الاحتمال المحتمل والمخاطر الأخرى، مما يسمح لها باتخاذ تدابير استباقية للتخفيف من هذه المخاطر.

## 5. خيارات التكامل

هناك العديد من الخيارات لتكامل التكنولوجيا المالية، بما في ذلك بناء حل مخصص، أو الشراكة مع شركة تكنولوجيا مالية، أو شراء حل معد مسبقاً. كل خيار له مزاياه وعيوبه.

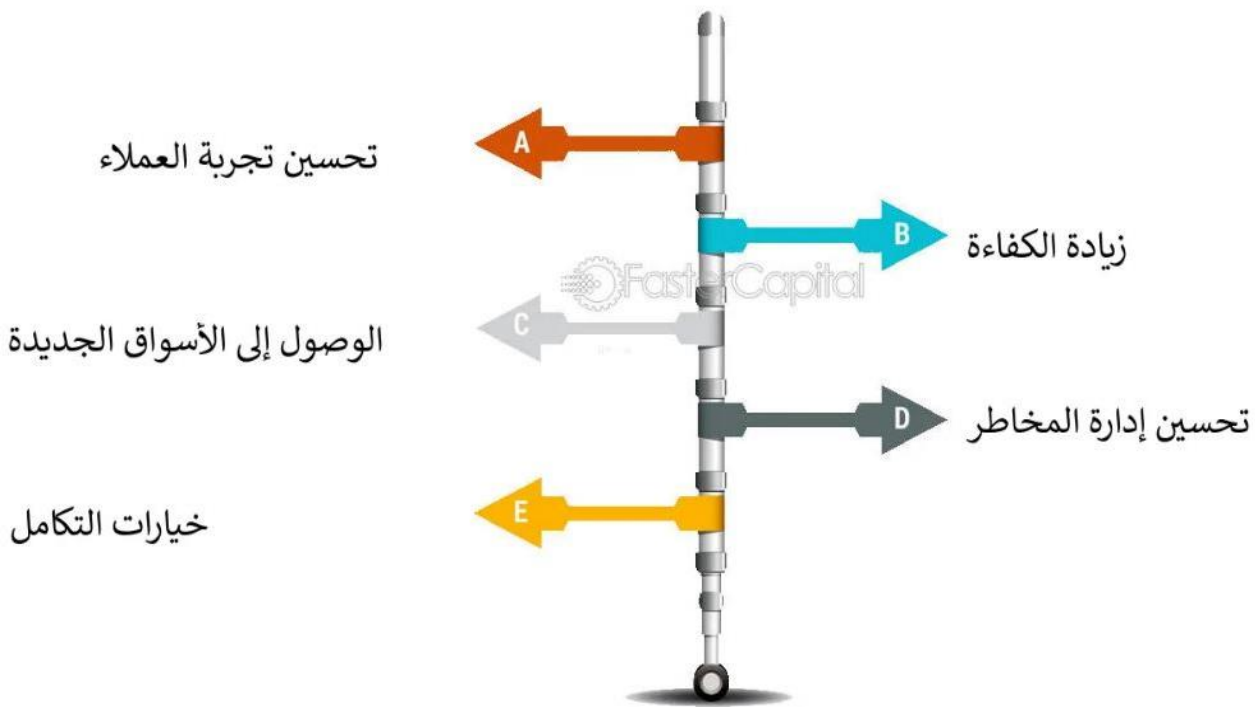
يمكن أن يوفر إنشاء حل مخصص أكبر قدر من المرونة والتحكم، ولكنه قد يكون أيضاً الخيار الأكثر تكلفة واستهلاكاً للوقت.

يمكن أن توفر الشراكة مع إحدى شركات التكنولوجيا المالية إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا والخبرة المبتكرة، ولكنها قد تكون مكلفة أيضاً وقد تتطلب بعض فقدان السيطرة.

يمكن أن يكون شراء حل تم إنشاؤه مسبقاً هو الخيار الأكثر فعالية من حيث التكلفة وفعالية، ولكنه قد لا يوفر نفس مستوى التخصيص أو التحكم مثل بناء حل مخصص.

يمكن أن يوفر تكامل التكنولوجيا المالية العديد من الفوائد للبنوك المتخصصة، بما في ذلك تحسين تجربة العملاء، وزيادة الكفاءة، والوصول إلى أسواق جديدة، وتحسين إدارة المخاطر. هناك العديد من الخيارات لتكامل التكنولوجيا المالية، ويجب على البنوك المتخصصة تقييم كل خيار بعناية لتحديد الخيار الأفضل الذي يناسب احتياجاتها.

الشكل رقم 07: الاستراتيجية لتحسين التكامل بين التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية



من خلال ما سبق نستنتج أن :

بنك الفلاحة والتنمية الريفية من البنوك التجارية العمومية المعروفة والمهمة في الجزائر. يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية تكنولوجيا المعلومات التي يأتي بها من خلية موجودة على مستوى المديرية العامة وبطريقة سهلة وواضحة بالنسبة للزبائن، واستخدامها يكون بدافع مواكبة التطورات العلمية الحاصلة.

يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وتحسين خدماته المقدمة والرفع من مستواها مع توفير عدة مزايا أدت إلى زيادة نسبة كل من الزبائن والسيولة والربحية.

## خلاصة الفصل

تناولنا في هذا الفصل الدراسة الميدانية لموضوع دور وسائل التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الأبيض سيدي الشيخ، قمنا بتقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث استعرضنا في المبحث الأول نظرة عامة حول البنك واهم العمليات والوسائل التكنولوجية التي يقدمها البنك لعملائه، وفي المبحث الثاني درسنا تأثير وسائل التكنولوجيا المالية الإلكترونية في ترقية الخدمات المصرفية من خلال أسئلة قمنا بطرحها على نائب مدير الوكالة لمعرفة أهم التطبيقات والأدوات التي أحدثت الفرق في الأداء البنكي .

بالإضافة إلى الأسئلة قمنا بدراسة تحليلية مقارنة لمجموعة من المعطيات التي تحصنا عليها من البنك بين فترة ما قبل اعتماد التكنولوجيا المالية وبعدها، حيث توصلنا إلى أن هناك تأثير إيجابي لمتغير التكنولوجيا المالية الإلكترونية على الخدمات المصرفية.



## خاتمة

لقد أصبح العالم يعيش فترة من التحولات الجذرية التي أسهمت في تغيير كل المفاهيم والأساليب والهياكل الإدارية التقليدية، وأوجدت مناخا وأوضاعا اقتصادية وسياسية وتكنولوجية مختلفة تماما عما كان سائدا في بضع سنوات ولعل أهم مجال قد تأثر بهذه التحولات هو الاقتصاد حيث باتت المعرفة أو المعلومات هي مادته الخام وركيزته بعد أن كانت الأرض ورأس المال فعرف باقتصاد المعرفة، ثم جاءت موجة الرقمية لتجتاح هذا الاقتصاد وتحول هذه المعرفة والمعلومات إلى أرقام يفهمها الحاسوب الذي هو الأداة والتقنية المسيطرة في هذا الاقتصاد إذ لم نقل في العالم وبالتالي تشكل لدينا اقتصاد رقمي الذي هو تطبيق عملي للاقتصاد المعرفة حيث كلاهما يكملان بعضهما ويعملان في حقل " المعرفة " وقد جاء هذا الأخير أي - الاقتصاد الرقمي - بمفاهيم جديدة وأسس وأنظمة جديدة كانت نتيجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهي التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية التي استلزمت ضرورة تطور القطاع المالي وخاصة النظام المصرفي و تطبيق المعلوماتية في مجال البنوك أو ما أصطلح عليه بالصيرفة الإلكترونية، التي قدمت للاقتصاد بصفة خاصة دعما قويا وساهمت في زيادة تطوره وحركته و ذلك بتسهيل المعاملات واختصار المكان والزمان وجلب أكبر عدد من الزبائن مع تحقيق وكسب رضاهم وهذا بفضل استعمال وسائل الدفع الإلكترونية .

ونظرا لأهمية ما قدمته الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد ونظرا لمحاولة الجزائر النهوض باقتصادها من حالة الركود المزرية وتسريع وتنشيط حركته رأت الجزائر ضرورة تطوير نظامها المصرفي ومواكبة كل ما هو جديد، فبادرت بإصلاحات عديدة لتهيئته إلى هذا الحدث لكن لم يكتب لها النجاح لحد الآن حيث كل إصلاح جاء بأفكار معظمها لم ترى النور بسبب

التماثل في تطبيق القوانين واحترامها وبسبب الفساد وسوء التسيير وخاصة إصلاح 1991 الذي يعتبر نقله حقيقية في تاريخ النظام المصرفي الجزائري .

إن المطلع على واقع المنظومة المصرفية الجزائرية يجد أن هناك سوء تسيير للموارد وعدم إتباع سياسة فعالة في تمويل الاقتصاد هذا من جهة وانتشار الفضائح والفساد من جهة أخرى، الأمر الذي يتطلب إعادة دراسة للنظام ككل بسياسته ومؤسساته ووظائفه باعتماد أساليب ووسائل مختلفة

أما من جهة عصنة هذا النظام فما زال في مرتبة متأخرة مقارنة بالأنظمة المصرفية الأخرى العربية ويظهر هذا في عدم إدخال الوسائل الإلكترونية في أنشطته وذلك باعتماد الصيرفة الإلكترونية التي مازالت مجرد مشروع يعرف العديد من التأخير والمماطلات رقم اعتماد الجزائر نظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة عن بعد وإصدارها لبعض البطاقات الإلكترونية وتطويرها لشبكة الاتصالات والبريد تبقى الجزائر بعيدة كل البعد عن التطور الحاصل في مجال القطاع المصرفي .

## الاقتراحات و التوصيات :

- إن النية الحسنة لا يمكنها أن تعطينا ثمرة طيبة ما لم تكن مدعمة بعمل جاد .
- إن الاندماج في الاقتصاد الجديد يقتضي السرعة في التنفيذ، ومع الأسف نريد الدخول في هذا السباق بسير السلحفاة .
- ينبغي أن ندرك أن وضعية الجزائر المالية حاليا فرصة قد لا تعوض وينبغي استغلالها في إنجاز مشروع الصيرفة الإلكترونية على سبيل الأولوية .
- ومع أهمية عنصر المال، لا ينبغي أن نعفل الطاقات البشرية التي تزخر بها الجزائر في الداخل والخارج، ويتعين استغلالها في هذا المشروع .
- يجب الإشراف المبادرات الخاصة بما فيها المصارف المتواجدة في الجزائر في هذا المشروع، ذلك أن رهان الدولة وحده أثبت فشله فيما سبق .
- علينا أن نستفيد من تجارب السابقين في هذا المجال ، خاصة منها التجارب الناشئة .
- يرتبط الدفع الإلكتروني بالتجارة الإلكترونية، ولذلك لابد من الآن وضع قانون ينظم هذا النوع من التجارة تعد الشبكة المصرفية، إن على مستوى وكالات وفروع المصرف الواحد أو ما بين المصارف ، مدخلا أوليا لعملية العصرية وهو ما يظل غالبا لحد الآن .
- ترتبط عصرية المصارف فضلا عن تطوير قاعدة التكنولوجيا الجديدة في الإعلام والاتصال ، بالتكوين و لتدريب المستثمرين للقوى العاملة والتجديد في التجهيزات والمنتجات وهو ما يقتضي تخصيص موازنات مناسبة لذلك، بل واستحداث وظيفة البحث و تطوير هذه المؤسسات .
- على مستوى مؤسسات التعليم والتكوين العمومية منها والخاصة، ونقصد هنا فروع التقنيات المصرفية المفتوحة على مستوى الجامعات والمعاهد ( مثلا جامعة التكوين المتواصل، المدرسة العليا للبنك ) يتعين تحديث البرامج وإدراج مقاييس وبحوث تتعلق بالصيرفة الإلكترونية .

## النتائج :

- ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحدث قفزة في الحياة الاجتماعية وتؤدي إلى ظهور اقتصاد جديد هو " اقتصاد المعرفة " .
- المعرفة هي أساس قيام اقتصاد المعرفة .
- الاقتصاد التقليدي يترك الساحة لاقتصاد المعرفة بعد أن أصبح في أقصى تطور له وأنضج .
- الاقتصاد الرقمي هو مرحلة لاحقة وجد متطورة لاقتصاد المعرفة حيث هو تطبيق عملي له .
- الاقتصاد الرقمي استلزم استعمال الإنترنت .
- التجارة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية مفاهيم جديدة جاء بها الاقتصاد الرقمي .
- التجارة الإلكترونية دعت ضرورة تطور النظام المصرفي و بالتالي ظهور الصيرفة الإلكترونية.
- الصيرفة الإلكترونية هي استعمال أو تقديم الخدمات المالية بوسائل الإلكترونية
- فوائد عديدة قدمتها الصيرفة الإلكترونية للاقتصاد من سرعة وأمان و تطور .
- النظام المصرفي الجزائري يعرف عدة إصلاحات في الحقبة الأخيرة كتب لها عدم النجاح
- النظام المصرفي الجزائري يشهد عدة فضائح و فساد كبير بسبب السياسة التقليدية المتبعة .
- الصيرفة الإلكترونية ليس لها وجود في النظام المصرفي الجزائري بشكل كبير.
- ومن أجل عصرنه النظام المصرفي الجزائري تعتمد نظامين هما نظام التسوية الإجمالية الفورية والمقاصة عن بعد .

- فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية هناك جهود محتشمة من قبل السلطات تتمثل في إصدار بعض البطاقات الإلكترونية المصرفية وتطوير شبكة الاتصالات والبريد.
- دخول الجزائر عالم الصيرفة على الخط من خلال شركة الجزائر لخدمات الصيرفة الإلكترونية وقيامها بتزويد البنوك بهذه التقنية .
- الاقتصاد الجزائري مازال يعاني وسيظل يعاني مادام النظام المصرفي بعيد عن الاهتمام وبعيد أكثر عن كل ما هو متطور وما لم تعطي له أهميته ودوره في هذا الاقتصاد لذلك سنخرج ببعض الاقتراحات والتوصيات .



# قائمة المصادر والمراجع



قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية

- غنيم، أحمد الرفاعي؛ وصبري، نصر محمود (2000)، التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام برنامج (SPSS)، الطبعة الأولى، القاهرة- مصر، دار قباء للطباعة والنشر.
- اتحاد المصارف العربية (2018)، ابتكارات التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية، بيروت- لبنان، إدارة الدراسات والبحوث، الأمانة العامة.
- الباحث، عبد الله (2017)، النقود الافتراضية: مفهومها وأنواعها وآثارها الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، العدد (1)، المجلد (47)، ص 857-916.
- عبد العال، ياسر (2016)، الإدارة الإلكترونية وتحديات المجتمع الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة- مصر، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
- عصام الدين، أحمد (2014)، عملة البتكوين، مجلة المصرفي، العدد (73)، ص 50-53.
- الموسوي، نهي؛ والشمري، إسراء (2014)، النظام القانوني للنقود الإلكترونية، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، المجلد (22)، العدد (2)، ص 264-285.
- بن ضحيان، سعود؛ وعبد الحميد، عزت (2002)، معالجة البيانات باستخدام برنامج SPSS، الجزء الثاني، الكتاب الرابع، سلسلة بحوث منهجية، الطبعة الأولى، الرياض- السعودية، مكتبة الملك فهد الوطنية.

- بشير، سعد زغلول (2003)، دليلك إلى البرنامج الإحصائي (SPSS)، الطبعة الأولى، بغداد- العراق، منشورات المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية.
- علام، صلاح الدين محمود (2000)، القياس والتقويم التربوي والنفسي أساسياته وتطبيقاته وتوجهاته المعاصرة، الطبعة الأولى، القاهرة- مصر، دار الفكر العربي.
- مراد، صلاح (2011)، الأساليب الإحصائية في العلوم النفسية والتربوية والاجتماعية، الطبعة الأولى، القاهرة- مصر، مكتبة الأنجلو المصرية.

# قائمة الملاحق





# BADR SMS





## Notifications

- Information sur votre activité transactionnelle
- Information sur les modifications de statuts de vos cartes

➔ Rapprochez vous de votre agence et souscrivez à un abonnement **BADR SMS**

<https://badrbanque.dz/>

 **BADRITISSAL 021 989 323**



**بنك الفلاحة و التنمية الريفية**  
**Banque de l'agriculture et du développement rural**

le plus grand réseau bancaire en Algérie

## AVIS A LA CLIENTELE

**Nous informons notre aimable clientèle abonnée au service **BADRnet** du changement du lien comme suite :**

■ **URL : <https://badronline.badr.dz>**

**Pour recevoir votre nouveau mot de passe, nous vous invitons à :**

**Vous rapprocher de votre agence**  
**Contactez **BADRITISSAL** au **021.989.323****

### إشعار للزبائن

**نعلم زبائننا الكرام المشتركين في خدمة بدر نت أنه قد تم تغيير الرابط الإلكتروني كالتالي :**

■ **<https://badronline.badr.dz>**

**للحصول على كلمة السر الخاصة بكم يرجى التقرب من وكالتكم البنكية بدر أو التواصل مع خدمة الزبائن بدر إتصال على الرقم التالي:**

■ **021.989.323**




[www.badrbanque.dz](http://www.badrbanque.dz)

**BADR ITISSAL**  
**021 989 323**  
Tout support local



[contact@badr.dz](mailto:contact@badr.dz)



